

صلاة الاضلاع



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: " تحول "

عنوان:

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی

(شرکت سهامی بیمه ایران شهر تهران)

استاد راهنما:

دکتر حسن الماسی

پژوهشگر:

علی محتشمی فر

زمستان ۱۳۹۳



Islamic Azad University

Central Tehran Branch

Faculty Of Management – Department of Public Management

"M.A" Thesis

On : " Change Management "

Subject:

**The effect of organizational culture on organizational indifference of
operational staff (Iran Insurance Company in Tehran)**

Advisor:

Hassan Almasi (Ph.D)

By:

Ali Mohtashami Far

Winter 2015

تقدیر و تشکر :

«من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق».

برخود لازم می دانم از کلیه کسانی که بنده را در تدوین و نگارش این پایان نامه یاری نمودند سپاسگزاری نمایم. به خصوص از استاد فرزانه جناب آقای دکتر حسن الماسی که در کلیه مراحل انجام این پژوهش با خوشروئی، یاری و راهنمایی ام نمودند صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

تقدیم به :

خانواده عزیزم که در همه حال یار و پشتیبان من بوده اند و برای موفقیت و طی
کردن پله های ترقی من از هیچ کمکی دریغ نکردند

فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مسأله تحقیق
۵	۲-۱- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۶	۳-۱- اهداف تحقیق
۶	۱-۳-۱- هدف اصلی
۶	۲-۳-۱- هدف فرعی
۶	۴-۱- چارچوب نظری
۹	۵-۱- مدل مفهومی تحقیق
۱۱	۶-۱- فرضیه های تحقیق
۱۱	۱-۶-۱- فرضیه اصلی
۱۱	۲-۶-۱- فرضیه فرعی
۱۲	۷-۱- قلمرو تحقیق
۱۲	۱-۷-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۱۲	۲-۷-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۱۲	۳-۷-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
۱۲	۸-۱- روش تحقیق
۱۲	۹-۱- روش جمع آوری اطلاعات
۱۳	۱۰-۱- جامعه آماری تحقیق
۱۳	۱۱-۱- بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۴	۱۲-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۴	۱۳-۱- اصطلاحات و واژگان کلیدی
۱۴	۱-۱۳-۱- فرهنگ سازمانی
۱۷	فصل دوم- مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۱۸	۱-۲- بخش اول: مبانی نظری پژوهش
۱۸	۱-۱-۲- مقدمه
۱۹	۲-۱-۲- فرایند تاریخی بررسی فرهنگ سازمانی
۱۹	۳-۱-۲- سطوح فرهنگ سازمانی
۲۱	۴-۱-۲- ویژگی های فرهنگ سازمانی
۲۳	۵-۱-۲- چگونگی ایجاد فرهنگ سازمانی
۲۳	۶-۱-۲- کارکردهای فرهنگ سازمانی
۲۴	۷-۱-۲- توسعه فرهنگ سازمانی
۲۵	۸-۱-۲- عناصر و مؤلفه های فرهنگ سازمانی

۲۶ ۹-۱-۲- انواع فرهنگ سازمانی
۳۱ ۱۰-۱-۲- سازمان به مثابه فرهنگ
۳۱ ۱۱-۱-۲- مدیریت فرهنگ سازمان
۳۱ ۱۲-۱-۲- فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی
۳۳ ۱۳-۱-۲- تغییر فرهنگ سازمانی
۳۵ ۲-۲- بخش دوم: بی تفاوتی سازمانی
۳۵ ۱-۲-۲- رویکرد رفتاری
۳۶ ۲-۲-۲- شخصیت
۳۶ ۳-۲-۲- گونه های رفتاری و شخصیتی
۳۷ ۴-۲-۲- رفتار دفاعی
۳۸ ۵-۲-۲- خصوصیات رفتارهای دفاعی
۳۸ ۶-۲-۲- بی تفاوتی، یک رفتار دفاعی
۳۹ ۷-۲-۲- مفهوم پدیده بی تفاوتی
۴۰ ۸-۲-۲- تعریف روانشناسی بی تفاوتی
۴۱ ۹-۲-۲- مشخصه های بی تفاوتی از دیدگاه کورمن
۴۲ ۱۰-۲-۲- نمادها، مظاهر و نشانه های بی تفاوتی سازمانی
۴۲ ۱۱-۲-۲- عوامل و دلایل بی تفاوتی سازمانی
۴۳ ۱۲-۲-۲- بوروکراسی سازمانی و بروز حالت بی تفاوتی در سازمان
۴۴ ۱۳-۲-۲- عکس العمل ها نسبت به بی تفاوتی سازمانی
۴۵ ۱۴-۲-۲- مهارت های مدیریتی که لازمه ی مدیریت بی تفاوتی سازمانی است
۴۶ ۱۵-۲-۲- ارزش، نگرش و انگیزش
۴۷ ۱۶-۲-۲- چارچوب انگیزش
۴۸ ۱۷-۲-۲- نگاهی بر تئوری های انگیزش
۴۸ ۱-۱۷-۲-۲- تئوری برابری
۴۸ ۲-۱۷-۲-۲- نظریه انتظار
۵۰ ۳-۱۷-۲-۲- تئوری دو عاملی هرزبرگ
۵۱ ۳-۲- پیشینه پژوهش
۵۱ ۱-۳-۲- پیشینه پژوهش مربوط به بی تفاوتی در ایران
۵۴ ۲-۳-۲- پیشینه پژوهش مربوط به بی تفاوتی در خارج از ایران
۵۵ ۳-۳-۲- مطالعات انجام شده در حوزه ی فرهنگ سازمانی در داخل ایران
۵۷ ۴-۳-۲- پیشینه تحقیقات مربوط به فرهنگ سازمانی در خارج از ایران
۶۰ ۴-۲- خلاصه یافته های داخلی و خارجی در خصوص فرهنگ سازمانی و بی تفاوتی سازمانی
۶۴ فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۶۵ مقدمه
۶۶ ۱-۳- روش تحقیق

۶۶	۲-۳- ابزارگردآوری اطلاعات
۶۸	۳-۳- روایی ابزار سنجش
۶۸	۴-۳- پایایی ابزار سنجش
۶۹	۵-۳- جامعه آماری
۶۹	۶-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۷۰	۷-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۷۰	۸-۳- ضریب همبستگی پیرسون
۷۱	۱-۸-۳- آزمون تی مستقل
۷۱	۲-۸-۳- رگرسیون
۷۳	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۴	مقدمه
۷۴	۱-۴- آمار توصیفی
۷۵	۱-۱-۴- متغیر جنسیت
۷۶	۲-۱-۴- متغیر تحصیلات
۷۷	۳-۱-۴- متغیر سن
۱۰۲	۲-۴- آمار استنباطی
۱۰۲	۱-۲-۴- تجزیه و تحلیل نرمال بودن متغیرهای تحقیق
۱۰۳	۲-۲-۴- تجزیه و تحلیل همبستگی بین متغیرها
۱۰۴	۳-۲-۴- رگرسیون دو متغیره
۱۰۴	۱-۳-۲-۴- فرضیه اصلی: فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۰۴	۲-۳-۲-۴- فرضیه فرعی اول: خلاقیت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۰۵	۳-۳-۲-۴- فرضیه فرعی دوم: سیستم پاداش بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان
۱۰۶	۴-۳-۲-۴- فرضیه فرعی سوم: ریسک پذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۰۶	۵-۳-۲-۴- فرضیه فرعی چهارم: هدایت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان
۱۰۷	۶-۳-۲-۴- فرضیه فرعی پنجم: کنترل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۰۷	۷-۳-۲-۴- فرضیه فرعی ششم: حمایت مدیریت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان
۱۰۸	۸-۳-۲-۴- فرضیه فرعی هفتم: هویت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان
۱۰۸	۹-۳-۲-۴- فرضیه فرعی هشتم: برخورد آزادانه بر بی تفاوتی سازمانی
۱۰۹	۱۰-۳-۲-۴- فرضیه فرعی نهم: الگوپذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۰۹	۱۱-۳-۲-۴- فرضیه فرعی دهم: انسجام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی
۱۱۰	۱۲-۳-۲-۴- فرضیه فرعی یازدهم: بی تفاوتی سازمانی کارکنان شاغل
۱۱۱	۱۳-۳-۲-۴- فرضیه فرعی دوازدهم: بی تفاوتی سازمانی کارکنان شاغل
۱۱۲	۱۴-۳-۲-۴- فرضیه فرعی سیزدهم: بی تفاوتی سازمانی کارکنان شاغل
۱۱۳	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۴	مقدمه

- ۱-۵- نتایج توصیفی حاصل از پژوهش..... ۱۱۴
- ۲-۵- نتایج تبیینی حاصل از پژوهش..... ۱۱۵
- ۱-۲-۵- نتیجه فرضیه اصلی: فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۵
- ۲-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی اول: خلاقیت فردی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۵
- ۳-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی دوم: سیستم پاداش بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۵
- ۴-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی سوم: خطرپذیری بر بی تفاوتی سازمانی..... ۱۱۵
- ۵-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی چهارم: هدایت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۶
- ۶-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی پنجم: کنترل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۶
- ۷-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی ششم: حمایت مدیریت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۶
- ۸-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی هفتم: هویت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۶
- ۹-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی هشتم: الگوهای ارتباطی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۷
- ۱۰-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی نهم: تعارض پذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۷
- ۱۱-۲-۵- نتیجه فرضیه فرعی دهم: یکپارچگی و انسجام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان..... ۱۱۷
- ۳-۵- پیشنهادهای تحقیق متناسب با نتایج فرضیه های پژوهش..... ۱۱۸
- ۱-۳-۵- فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۸
- ۲-۳-۵- خلاقیت فردی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۸
- ۳-۳-۵- سیستم پاداش بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۹
- ۴-۳-۵- خطرپذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۹
- ۵-۳-۵- هدایت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۱۹
- ۶-۳-۵- کنترل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۰
- ۷-۳-۵- حمایت مدیریت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۰
- ۸-۳-۵- هویت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۰
- ۹-۳-۵- الگوهای ارتباطی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۰
- ۱۰-۳-۵- تعارض پذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۱
- ۱۱-۳-۵- یکپارچگی و انسجام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی..... ۱۲۱
- ۴-۵- پیشنهادات برای تحقیقات بعدی..... ۱۲۲
- پیوست ها و ضmann..... ۱۲۳
- منابع و ماخذ..... ۱۴۳
- چکیده لاتین..... ۱۴۷

فهرست جداول

۲۱	جدول ۱-۲- سطوح فرهنگ سازمانی.....
۲۸	جدول ۲-۲- فرهنگ سازگار در مقابل ناسازگار.....
۲۹	جدول ۳-۲- سازمان با فرهنگ سنگری.....
۶۰	جدول ۴-۲- خلاصه تحقیقات داخلی انجام شده در بی تفاوتی سازمانی.....
۶۱	جدول ۵-۲- خلاصه تحقیقات خارجی انجام شده در خصوص بی تفاوتی سازمانی.....
۶۱	جدول ۶-۲- خلاصه تحقیقات داخلی انجام شده در خصوص فرهنگ سازمانی.....
۶۳	جدول ۷-۲- خلاصه تحقیقات خارجی انجام شده در خصوص فرهنگ سازمانی.....
۶۷	جدول ۱-۳- سؤالات مربوط به سنجش متغیرهای تحقیق.....
۶۸	جدول ۲-۳- ارزش مقداری گزینه ها.....
۶۸	جدول ۳-۳- بخش های مختلف پرسشنامه و پایایی آنها.....
۷۰	جدول ۴-۳- شعبات منتخب و تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده از هر شعبه.....
۷۵	جدول ۱-۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت.....
۷۶	جدول ۲-۴- توزیع درصد و فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات.....
۷۷	جدول ۳-۴- جدول توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر سن.....
۷۸	جدول ۴-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص خلاقیت فردی.....
۷۸	جدول ۵-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص سیستم پاداش.....
۷۹	جدول ۶-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص خطرپذیری.....
۷۹	جدول ۷-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص هدایت.....
۸۰	جدول ۸-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص کنترل.....
۸۰	جدول ۹-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص حمایت مدیریت.....
۸۱	جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص هویت.....
۸۱	جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص الگوهای ارتباطی.....
۸۱	جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص تعارض پذیری و برخورد آراء.....
۸۲	جدول ۱۳-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص یکپارچگی و انسجام.....
۸۲	جدول ۱۴-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص بی تفاوتی به مدیر.....
۸۳	جدول ۱۵-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص بی تفاوتی به سازمان.....
۸۳	جدول ۱۶-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص بی تفاوتی به ارباب رجوع.....
۸۴	جدول ۱۷-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص بی تفاوتی به همکار.....
۸۴	جدول ۱۸-۴- توزیع فراوانی و درصد سؤالات شاخص بی تفاوتی به کار.....
۸۵	جدول ۱۹-۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی سازمانی.....
۸۶	جدول ۲۰-۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب بی تفاوتی به مدیر.....
۸۷	جدول ۲۱-۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به سازمان.....
۸۸	جدول ۲۲-۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به ارباب رجوع.....

- جدول ۴-۲۳- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب میزان بی تفاوتی به همکار ۸۹
- جدول ۴-۲۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب بی تفاوتی به کار ۹۰
- جدول ۴-۲۵- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب فرهنگ سازمانی پاسخگویان ۹۱
- جدول ۴-۲۶- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان برحسب خلاقیت فردی پاسخگویان ۹۲
- جدول ۴-۲۷- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب سیستم پاداش پاسخگویان ۹۳
- جدول ۴-۲۸- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب خطرپذیری پاسخگویان ۹۴
- جدول ۴-۲۹- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب هدایت پاسخگویان ۹۵
- جدول ۴-۳۰- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب کنترل پاسخگویان ۹۶
- جدول ۴-۳۱- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب حمایت مدیران پاسخگویان ۹۷
- جدول ۴-۳۲- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب هویت پاسخگویان ۹۸
- جدول ۴-۳۳- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب تعارض پذیری و برخورد آرا پاسخگویان ۹۹
- جدول ۴-۳۴- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب الگوهای ارتباطی پاسخگویان ۱۰۰
- جدول ۴-۳۵- توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب یکپارچگی و انسجام پاسخگویان ۱۰۱
- جدول ۴-۳۶- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف ۱۰۲
- جدول ۴-۳۷- جدول آزمون همبستگی بین متغیر مستقل ۱۰۳
- جدول ۴-۳۸- جدول آزمون فرضیه تاثیر فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۴
- جدول ۴-۳۹- جدول آزمون فرضیه تاثیر خلاقیت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۵
- جدول ۴-۴۰- جدول آزمون فرضیه تاثیر سیستم پاداش بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۵
- جدول ۴-۴۱- جدول آزمون فرضیه تاثیر ریسک پذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۶
- جدول ۴-۴۲- جدول آزمون فرضیه تاثیر هدایت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۶
- جدول ۴-۴۳- جدول آزمون فرضیه تاثیر کنترل بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۷
- جدول ۴-۴۴- جدول آزمون فرضیه تاثیر حمایت مدیریت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۷
- جدول ۴-۴۵- جدول آزمون فرضیه تاثیر هویت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۸
- جدول ۴-۴۶- جدول آزمون فرضیه تاثیر برخورد آزادانه بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۸
- جدول ۴-۴۷- جدول آزمون فرضیه تاثیر الگوپذیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۹
- جدول ۴-۴۸- جدول آزمون فرضیه تاثیر انسجام بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ۱۰۹
- جدول ۴-۴۹- جدول آزمون فرضیه تفاوت بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر حسب جنسیت ۱۱۰
- جدول ۴-۵۰- جدول سنجش سطح معناداری بی تفاوتی سازمانی بر حسب تحصیلات کارکنان ۱۱۱
- جدول ۴-۵۱- جدول سنجش سطح معناداری بی تفاوتی سازمانی بر حسب تحصیلات کارکنان ۱۱۱
- جدول ۴-۵۲- جدول سنجش سطح معناداری بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر حسب سن پاسخگویان ۱۱۲
- جدول ۴-۵۳- جدول سنجش سطح معناداری بی تفاوتی سازمانی کارکنان بر حسب سن پاسخگویان ۱۱۲
- جدول ۵-۱- مقایسه نتایج پژوهش حاضر با تحقیقات داخلی و خارجی ذکر شده در پژوهش ۱۱۷

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۴- توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۷۵
- نمودار ۲-۴- توزیع درصدی پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۷۶
- نمودار ۳-۴- توزیع فروانی پاسخگویان بر حسب سن ۷۷
- نمودار ۴-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی سازمانی ۸۵
- نمودار ۵-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به مدیر ۸۶
- نمودار ۶-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به سازمان ۸۷
- نمودار ۷-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به ارباب رجوع ۸۸
- نمودار ۸-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب بی تفاوتی به همکار ۸۹
- نمودار ۹-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان بی تفاوتی به کار ۹۰
- نمودار ۱۰-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان فرهنگ سازمانی ۹۱
- نمودار ۱۱-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان خلاقیت فردی ۹۲
- نمودار ۱۲-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان سیستم پاداش ۹۳
- نمودار ۱۳-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان خطرپذیری ۹۴
- نمودار ۱۴-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان هدایت ۹۵
- نمودار ۱۵-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان کنترل ۹۶
- نمودار ۱۶-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان حمایت مدیریت ۹۷
- نمودار ۱۷-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان هویت ۹۸
- نمودار ۱۸-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان تعارض پذیری و برخورد آرا ۹۹
- نمودار ۱۹-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان الگوهای ارتباطی ۱۰۰
- نمودار ۲۰-۴- نمودار توزیع درصد پاسخگویان بر حسب میزان یکپارچگی و انسجام ۱۰۱

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق ۱۰
- شکل ۱-۲- انواع فرهنگ سازمانی ۳۰
- شکل ۲-۲- فرآیند مدیریت فرهنگ سازمانی ۳۲
- شکل ۳-۲- اثرات بی تفاوتی بر عملکرد شخص ۴۲
- شکل ۴-۲- چارچوب کلی انگیزش ۴۷
- شکل ۵-۲- مدل انگیزشی تئوری انتظار ۴۹
- شکل ۶-۲- مدل پویایی فرهنگی هچ ۵۹

چکیده

فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از عوامل موثر بر بی تفاوتی سازمانی عبارت است از سیستمی از ارزش های اساسی که به وسیله سازمان پیروی می شود. توسط اکثریت اعضای سازمان تایید و تصدیق می شود و بر روی رفتار اعضا نفوذ کرده و تاثیر می گذارد. بروز این پدیده در یک سازمان اثر مستقیمی بر روی بهره وری سازمان بر جای خواهد گذارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی و ابعادش بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران شهر تهران به بررسی این رابطه پرداخته است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت سهامی بیمه ایران شهر تهران می باشد. تعداد جامعه آماری ۸۹۴ نفر می باشد که حجم نمونه به روش کوکران ۲۶۹ نفر محاسبه شد. و روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی در نظر گرفته شده است، روش تحقیق در این پژوهش از نوع پیمایشی و ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه در نظر گرفته شده است پس از جمع آوری اطلاعات به تجزیه و تحلیل داده ها از طریق تکنیک های آماری همچون آزمون فرضیه، تعیین ضرایب همبستگی و رگرسیون پرداخته شد. نتایج حاصل گویای این مطلب بود که فرهنگ سازمانی تاثیری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ندارد و در میان ابعاد فرهنگ سازمانی تنها یکپارچگی و انسجام بر بی تفاوتی سازمانی تاثیر دارد و به میزان ۲ درصد توانایی پیش بینی تغییرات متغیر بی تفاوتی سازمانی را داراست و همچنین تفاوت بی تفاوتی سازمانی بر حسب جنسیت نیز تایید شد به این معنا که بی تفاوتی سازمانی زنان بیش از مردان می باشد.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، بی تفاوتی سازمانی، خلاقیت فردی، سیستم پاداش، خطرپذیری، هدایت، کنترل، حمایت مدیریت، هویت، الگوهای ارتباطی، تعارض پذیری، یکپارچگی و انسجام.

فصل اول کلیات تحقیق

مقدمه

کارکنان منابعی با دوام و غیر قابل معامله برای سازمان به شمار می آیند و قادرند که سایر منابع سازمانی را در جهت درست به کار اندازند و سازمان را در راستای تحقق اهدافش سوق دهند. رمز مزیت رقابتی با ثبات و پایدار در دنیای امروز، توسعه دادن کارکنانی با این توانمندی ها است. لذا بسیار حائز اهمیت می باشد که جنبه های زندگی کاری نیروهای انسانی را مورد توجه قرار داد و نیازهای آنان را به بهترین صورت برآورده ساخت. با گذشت سال ها مدیران به این نتیجه رسیده اند که دستیابی به اهداف سازمانی زمانی امکانپذیر خواهد بود که نیروی انسانی با دانش، تجربه، تخصص و انگیزش کافی در بکارگیری منابع لازم هماهنگی تام داشته باشد. بدیهی است که بی تفاوتی کارکنان به سازمان، در واقع بی تفاوتی نسبت به اهداف، منابع و آینده ی سازمان است و بروز این پدیده، در یک سازمان، اثر مستقیمی بر روی بهره وری سازمان برجای خواهد گذارد.

سازمان های بزرگ به طور آشکاری در مقابل تغییر مقاومند. بسیاری اوقات آن ها واقعا این طور به نظر می رسد که وجود تغییر را به جنگ می طلبند با وجود اینکه نیاز آشکار عمل برای پاسخ به عملکرد ضعیف که ادامه ی حیات سازمان را تهدید می کند، وجود دارد. یکی از این تغییرات می تواند به وجود آمدن مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان باشد. سازمان ها اساساً بر توسعه ی انگیزش در طول زندگی کاری و طراحی وظایف اثر می گذارند. یعنی در حالی که نیاز و اقدام به انگیزش جهت حرکت به سوی اهداف سازمانی یافت می شود، اما این اتفاق نمی افتد. این جاست که به اهمیت شناخت ماهیت بی تفاوتی سازمانی پی می بریم.

کندکاری کارکنان سازمان ها در ایران گریبانگیر تعدادی از سازمان های دولتی و بعضی از سازمان های خصوصی و غیر دولتی است. سکوت و دلسردی کارکنان به سرنوشت و برنامه های سازمان و درک و تفاهم مؤثر بین کارکنان و مدیریت زنگ خطری برای کاهش عملکرد سازمانی است که در سطح کلان تر به کل جامعه آسیب می رساند. یکی از دلایل کندکاری، بی تفاوتی سازمانی است. در واقع، روح بی تفاوتی در رفتار کارکنان، انگیزه کار و تلاش را از آنها می گیرد و در پی کارکنان بی تفاوت، سازمان بی تفاوت شکل می گیرد (Keefe, 2003;46).

شناخت عوامل فرهنگ سازمانی، تقویت و مدیریت صحیح این عوامل می تواند به سازمان ها در داشتن کارکنانی معتمد، مشارکت جو، با انگیزه و دارای مهارت های ارتباطی بالا موثر واقع شود که این به نوبه ی خود موجب افزایش رضایت مندی کارکنان از شغل و در نتیجه افزایش بهره وری خواهد شد.

۱-۱- بیان مسأله

یکی از مشکلاتی که امروزه در سازمان ها فراوان به چشم می خورد، شکل گیری حالت بی تفاوتی در کارکنان سازمان هاست. بی تفاوتی به تدریج در افراد ظاهر می شود. کارکنان بی تفاوت نسبت به موفقیت های سازمان بی توجه هستند. در نظر آن ها گذشته، حال و آینده فرقی با هم ندارند. سطح کاری آن ها در حدی است که مانع از اخراج آن ها از سازمان شود. کارکنان در این حالت هیچ تمایلی برای ارتقا در سازمان ندارند. بروز این پدیده، در یک سازمان، اثر مستقیمی بر روی عملکرد فردی و بهره وری سازمان برجای خواهد گذارد. کندکاری کارکنان سازمان ها در ایران گریبانگیر تعدادی از سازمان های دولتی و بعضی از سازمان های خصوصی و غیر دولتی است. سکوت و دلسردی کارکنان به سرنوشت و برنامه های سازمان و درک و تفاهم مؤثر بین کارکنان و مدیریت زنگ خطری برای کاهش عملکرد سازمانی است که در سطح کلانتر به کل جامعه آسیب می رساند. یکی از دلایل کندکاری، بی تفاوتی سازمانی است. در واقع، روح بی تفاوتی در رفتار کارکنان، انگیزه کار و تلاش را از آنها می گیرد و در پی کارکنان بی تفاوت، سازمان بی تفاوت شکل می گیرد (Keefe, 2003;33).

بدیهی است که در هر سازمان، عوامل متعددی می تواند بر سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان تاثیر گذار باشد، لیکن فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت فراگیر و اهمیت آن می تواند به عنوان یکی از عوامل تاثیر گذار بر سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان باشد. فرهنگ سازمانی عبارت است از سیستمی از ارزشهای اساسی که بوسیله سازمان پیروی می شود، توسط اکثریت اعضای سازمان تایید و تصدیق می شود، بر روی رفتارشان نفوذ کرده و تاثیر می گذارد و بوسیله تاریخچه سازمانی، افسانه ها و سنت ها و تشریفات مذهبی و نمادها پشتیبانی و حمایت می شود. بنابراین فرهنگ مجموعه ای از ایدئولوژیها، سنتها، تعهدات و ارزشهایی است که در سرتاسر سازمان تسهیم می شود (Van Dyne, 1994;17).

در تعریفی دیگر فرهنگ به عنوان ارزشهای مشترک یک گروه درک میشود که در اقدامات و فعالیتهای و ساختار سازمان قابل مشاهده است. (Baird, 2011;45). فرهنگ می تواند منبع نیرومندی از هویت، هدف مشترک و رهنمود انعطاف پذیر باشد (آرمسترانگ، 27:1380). فرهنگ سازمانی، نوعی احساس هویت را به اعضای سازمان اعطا می کند و باعث می شود که در افراد تعهداتی فراتر از منافع و علائق شخصی به وجود آید. مدیران سازمانها می توانند از طریق فرهنگ سازمانی (قوی)، با قوانین نانوشته به وسیله هنجارهای گروهی و مراقبت های

ناشی از آن، اعمال و رفتار شغلی و اجتماعی کارکنان را کنترل کنند که چنین فرهنگ قوی ای می تواند تاحد بسیار زیادی کاهش دهنده سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان باشد.

در شرکت سهامی بیمه ایران به دلیل مشکلاتی در سنجه عملکردی سازمان از قبیل انجام کارهای تکراری و کسل کننده در رده کارکنان عملیاتی سازمان، کندی زمان برای رشد و پیشرفت کارکنان عملیاتی و عدم ارتقا آنها برای مدت زمان طولانی، وجود فرهنگ بوروکراسی در این سازمان بزرگ دولتی و جو حامی عدم ریسک پذیری و کنترل و نظارت شدید به دلیل اهمیت و حساسیت امور بیمه ای و ...، حس ناکامی و ناامیدی در تحقق هدف کارکنان عملیاتی سازمان دیده می شود که پرخاشگری، دلیل تراشی و بی تفاوتی کارکنان از عوارض این عجز و ناکامی می باشند.

لذا با توجه به اهمیتی که بی تفاوتی کارکنان دارد و اینکه تاکنون تأثیر فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی کارکنان در شرکت بیمه ایران استان تهران مورد مطالعه قرار نگرفته است، این تحقیق در پی آن است تا تأثیر فرهنگ سازمانی را بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی این شرکت را مورد بررسی قرار دهد.

۲-۱- ضرورت و اهمیت موضوع

کارکنان مزیت واقعی رقابت محسوب می شوند، نسلی که از آنها به عنوان (سربازان سازمانی) یاد می شود بدون شك این کارکنان، وجه ممیزه سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند (Poskiene,2006;46) و به عنوان سرمایه های انسانی سازمان مهمترین ابزار مدیران در تحقق اهداف سازمان اند، بر روی کارکنانی که دچار بی تفاوتی سازمانی هستند نمی توان در جهت نیل به اهداف سازمان حساب باز کرد (کشاوری حقیقی، ۱۴-۱۳۹۰). با توجه به این امر ضرورت دارد تا عوامل تأثیر گذار بر میزان بی تفاوتی سازمانی کارکنان مشخص شده و تلاش شود تا از طریق تقویت این عوامل زمینه کاهش سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان فراهم آید. بدیهی است که در هر سازمان، عوامل متعددی می تواند بر سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر گذارد، لیکن فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت فراگیر و اهمیت آن می تواند به عنوان یکی از تأثیر گذارترین عوامل بر سطح بی تفاوتی سازمانی کارکنان باشد. با علم به این موضوع و در جهت کاهش بی تفاوتی سازمانی در کارکنان باید ضمن مدیریت صحیح فرهنگ سازمانی شاهد کارکنانی معتمد، مشارکت جو، با انگیزه و دارای مهارت های ارتباطی بالا باشیم؛ لذا در گام نخست عوامل فرهنگ سازمانی از منابع علمی استخراج و پس از شناسایی آن در جامعه آماری، میزان تأثیر آن بر مولفه های بی تفاوتی سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

بنابراین ضرورت بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان از نتایج آسیب شناسی حوزه منابع انسانی و خواست مدیران در داشتن نیروهای معتمد، مشارکت جو، بالانگیزه و دارای مهارت‌های ارتباطی بالا بوده که محقق را برآن داشت تا نسبت به این موضوع توجه بیشتری داشته و با جدیت نسبت به بررسی موضوع اقدام نماید.

۱-۳-۱- اهداف تحقیق

۱-۳-۱- هدف اصلی

هدف اصلی از این تحقیق بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان عملیاتی شرکت بیمه ایران شهر تهران است.

۱-۳-۲- اهداف فرعی

- ۱- تعیین سطح فرهنگ سازمانی فعلی کارکنان عملیاتی شرکت بیمه ایران شهر تهران
- ۲- تعیین سطح تعهد سازمانی فعلی کارکنان عملیاتی شرکت بیمه ایران شهر تهران
- ۳- تعیین تأثیر (مستقیم یا غیر مستقیم) فرهنگ سازمانی (و هر یک از ابعاد آن) بر بی تفاوتی سازمانی..
- ۴- ارائه راهکارهایی جهت کاهش بی تفاوتی سازمانی با بهره گیری از مولفه های فرهنگ سازمانی.

۱-۴- چهارچوب نظری تحقیق

با اینکه مفهوم فرهنگ سازمانی در اوایل دهه ۱۹۸۰ رواج بسیاری یافت، می توان رد پای آن را در دیدگاه روابط انسانی سازمانها در دهه ۱۹۴۰ یافت. براساس نظریه ادگار شاین، فرهنگ سه سطح دارد: مفروضات اساسی، ارزشها و مصنوعات و مظاهر فرهنگ، ملموسترین و آشکارترین سطح فرهنگ، لایه مصنوعات و مظاهر فرهنگ است. این لایه شامل ساخته‌ها و مصنوعات دست بشر، فناوری، هنر، الگوهای رفتاری، ساختارها و فرآیندهای سازمانی قابل مشاهده، روش‌های انجام کار و مانند این‌ها است (زالی، ۱۳۷۸: ۳۷).

کارکردهای فرهنگ سازمانی عبارتند از:

- ۱- به اعضا هویت سازمانی می‌دهد.

۲- تعهد جمعی را تسهیل می‌کند.

۳- ثبات سیستم اجتماعی را افزایش می‌دهد.

۴- رفتار را توسط کمک به اعضا در معنا بخشیدن به پیرامونشان شکل می‌دهد. (کی‌نی‌کی، کرتینر، ۱۹:۲۰۰۳)

عناصر و مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی

ده ویژگی است که وقتی با یکدیگر درآمیخته و مرتبط شوند ماهیت فرهنگ سازمانی را نمایان می‌سازند (شریف‌زاده، ۱۳۷۷:۴۴).

۱- **ابتکار فردی** : درجه مسئولیت‌پذیری، آزادی عمل و استقلال کاری که اعضا از آن برخوردارند.

۲- **حمایت مدیریت** : میزان کمک و پشتیبانی مدیران از زیردستان و تشویق آن‌ها در انجام دادن امور.

۳- **یکپارچگی و انسجام** : واحدهای درونی سازمان چقدر تمایل دارند به شیوه یکسان و هماهنگ عمل کنند.

۴- **کنترل** : تعداد قوانین و آیین‌نامه‌ها و میزان نظارت سرپرستان بر رفتار زیردستان.

۵- **خطرپذیری** : میزانی که کارکنان پیشرفت و نوآوری را دوست داشته و مخاطره می‌پذیرند.

۶- **سیستم پاداش** : میزان بستگی پاداش (اضافه حقوق، مزایا، جایزه، ...) به عملکرد کارکنان.

۷- **هویت** : میزانی که اعضا سازمان خود را با کل سازمان یکی دانسته و از آن کسب هویت می‌کنند.

۸- **هدایت** : میزانی که سازمان اهداف، انتظارات عملکرد را به صورت واضح و روشن بیان می‌دارد.

۹- **الگوهای ارتباطی** : درجه اعضا و ارتباطات سازمان به سلسله‌مراتب رسمی فرماندهی و اختیار.

۱۰- **تعارض‌پذیری و برخورد آرا** : میزان تشویق و ترغیب کارکنان به پذیرش تعارض و پذیرش انتظارات (رابینز، ۱۳۷۸:۶۴).

بی تفاوتی هنگامی به وجود می‌آید که شخص پس از ناکامی طولانی امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک وضعیت به خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشا ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به مشاغل تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند