



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژی

رابطه نظام ارتباطات سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان شعب منتخب بانک مسکن در

شهر تهران

نگارش

میثم نصیری

استاد راهنما

دکتر مهدی حقیقی

استاد مشاور

دکتر سیدعلی سید نقوی

استاد داور

دکتر وحید ناصحی فر

زمستان 1390

بسم الله الرحمن الرحيم



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژی

رابطه نظام ارتباطات سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان شعب منتخب بانک مسکن در

شهر تهران

نگارش

میثم نصیری

استاد راهنما

دکتر مهدی حقیقی

استاد مشاور

دکتر سید علی سید نقوی

استاد داور

دکتر وحید ناصحی فر

زمستان 1390

تقدیم به پدر و مادر عزیزم ...

درابتدا سپاس و تشکر خدای بزرگی را سزااست که به ما امکان و فرصت زیستن،
اندیشیدن، و بالیدن داد.

وآنگاه سپاس از تمامی اساتید و بزرگوارانی که درسال‌های تحصیل، و در راه پرفراز و
نشیب، اما لذتبخش علم آموزی، راهنما و چراغ راه من بوده‌اند:

جناب آقای دکترسید مهدی حقیقی استاد راهنما

جناب آقای دکتر میرعلی سید نقوی استاد مشاور

جناب آقای دکتر وحید ناصحی فر استاد داور

جناب آقای دکتر حسین رحمان سرشت

چکیده

تغییرات سریع محیطی سازمان‌ها را وادار می‌سازد تا برای سازگاری با محیط به سازوکارهای مدیریتی مختلفی روی بیاورند. در زمان کنونی رقابت در سطح جهانی مطرح است و مدیران همچون گذشته تنها به فکر سود و پول نیست بلکه به فرصت‌های حاصل در سازمان جهت رشد شخصی اهمیت می‌دهند. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی مسئله تعهد سازمانی است. آنچه مسلم است تعهد موجب بهره‌وری است زیرا افزایش تعهد در حد مطلوب موجب ارتقای سازگاری فرد با سازمان می‌شود.

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه نظام ارتباط سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان شعب منتخب بانک مسکن در شهر تهران است. چون در این تحقیق سعی بر آن بود تا روابط بین متغیرها بررسی گردد یا داده‌ها و اطلاعاتی کشف شود از روش تحقیق توصیفی - پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان 20 شعبه بانک مسکن در شهر تهران به تعداد 245 نفر بود که بر اساس جدول مورگان و با نظر استاد راهنما بین 100 نفر از آنان به عنوان حجم نمونه پرسشنامه توزیع شد و کلیه تحلیل‌های آماری بر این اساس انجام گرفت. جهت تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی داده‌ها و توصیف داده‌ها و در سطح آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و جهت بررسی پایایی تحقیق از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین ارتباطات سازمانی و همه ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی یعنی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین میانگین میزان تعهد سازمانی کارکنان شعب بانک مسکن شهر تهران برابر 52/15 بوده و میانگین میزان سطح ارتباطات برابر 39/47 بوده است.

کلید واژه‌ها

ارتباطات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری.

فهرست مطالب

1.....	فصل اول: طرح و کلیات تحقیق
2.....	1-1 مقدمه
3.....	1-2 بیان مسئله
4.....	1-3 اهمیت موضوع تحقیق
4.....	1-4 اهداف تحقیق
5.....	1-4-1 هدف اصلی
5.....	1-4-2 اهداف فرعی
5.....	1-5 فرضیه های تحقیق
5.....	1-5-1 فرضیه اصلی
5.....	1-5-2 فرضیات فرعی
6.....	1-6 متغیر های تحقیق
6.....	1-6-1 متغیر مستقل
6.....	1-6-2 متغیر وابسته
6.....	1-7 روش کلی تحقیق
6.....	1-7-1 قلمرو مکانی-جامعه تحقیق
6.....	1-7-2 قلمرو زمانی تحقیق
6.....	1-7-3 روش نمونه گیری و تخمین حجم جامعه
7.....	1-7-4 روشهای گردآوری داده ها و ابزار مورد استفاده برای آن
7.....	1-7-5 روشهای تحلیل داده ها
7.....	1-8 نقشه راه
7.....	1-9 پیشینه تحقیق
11.....	1-10 تعاریف عملیاتی
15.....	فصل دوم: مبانی نظری پژوهش و مروری بر تحقیقات پیشین
16.....	مقدمه
17.....	2-1 ارتباطات سازمانی
18.....	2-1-1 تعاریف ارتباطات
19.....	2-1-2 دیدگاه های عمده ارتباطات
21.....	2-1-3 ارتباطات در مکاتب مختلف
22.....	2-1-4 فرایند ارتباطات
27.....	2-1-5 تاثیر عوامل سازمانی و موقعیت در ارتباطات

27	2-1-6 شبکه های ارتباطی
30	2-1-7 ارتباطات رسمی و غیر رسمی
31	2-1-8 شیوه های ارتباطی
32	2-1-9 ارتباطات سازمانی
33	2-1-10 اهداف ارتباطات سازمانی
34	2-2 تعهد سازمانی
35	2-2-1 مفاهیم مختلف تعهد سازمانی
38	2-2-2 دیدگاه های دانشمندان مختلف درباره تعهد
43	2-2-3 شاخص های تعهد سازمانی
43	2-2-4 دیدگاه هایی در مورد کانون تعهد سازمانی
45	2-2-5 نتایج مثبت تعهد سازمانی
45	2-2-6 عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی
47	2-2-7 راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی
48	2-2-8 فرایند ایجاد تعهد سازمانی
49	2-3 تحقیقات پیشین
49	2-3-1 تحقیقات داخلی
53	2-3-2 تحقیقات خارجی
54	2-4 مدل مفهومی تحقیق
56	فصل سوم: روش اجرای تحقیق
57	مقدمه
57	3-1 نوع تحقیق
58	3-2 روش تحقیق
58	3-3 متغیرهای تحقیق
58	3-4 جامعه و نمونه آماری
59	3-5 روش محاسبه حجم نمونه
60	3-6 روش نمونه گیری
61	3-7 روش های جمع آوری اطلاعات
61	3-8 روایی
62	3-9 پایایی
62	3-10 ربط سوالات پرسشنامه به متغیرهای تحقیق
63	3-11 روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات

63.....	ضریب همبستگی
65.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات
66.....	4-1 مقدمه
66.....	4-2 آمار توصیفی
67.....	4-2-1 جنسیت پاسخگویان
68.....	4-2-2 سن پاسخگویان
69.....	4-2-3 تحصیلات
70.....	4-2-4 سابقه کار
71.....	4-2-5 میزان تعهد عاطفی
73.....	4-2-6 میزان تعهد مستمر
75.....	4-2-7 میزان تعهد هنجاری
77.....	4-2-8 میزان تعهد سازمانی
79.....	4-2-9 میزان سطح ارتباطات
81.....	4-3 آزمون فرضیه ها
81.....	4-3-1 فرضیه اصلی
82.....	4-3-2 فرضیه های فرعی
85.....	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها
86.....	5-1 مقدمه
87.....	5-2 خلاصه پژوهش
87.....	5-3 بحث در نتایج
89.....	5-4 نتایج فرضیات
89.....	5-4-1 آزمون فرضیه اصلی
90.....	5-4-2 آزمون فرضیه فرعی اول
90.....	5-4-3 آزمون فرضیه فرعی دوم
91.....	5-4-4 آزمون فرضیه فرعی سوم
91.....	5-5 پیشنهادها
93.....	5-6 پیشنهاد به محقق آتی
93.....	5-7 <u>محدودیت های تحقیق</u>

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
22	جدول 2-1
22	جدول 2-2
60	جدول 3-1
67	جدول 4-1
68	جدول 4-2
69	جدول 4-3
70	جدول 4-4
71	جدول 4-5
72	جدول 4-6
73	جدول 4-7
74	جدول 4-8
75	جدول 4-9
76	جدول 4-10
77	جدول 4-11
78	جدول 4-12
79	جدول 4-13
80	جدول 4-14
81	جدول 4-15
82	جدول 4-16
83	جدول 4-17
84	جدول 4-18

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
22	نمودار 2-1
55	نمودار 2-2
67	نمودار 4-1
68	نمودار 4-2
69	نمودار 4-3
70	نمودار 4-4
71	نمودار 4-5
72	نمودار 4-6
73	نمودار 4-7
74	نمودار 4-8
75	نمودار 4-9
76	نمودار 4-10
77	نمودار 4-11
78	نمودار 4-12
79	نمودار 4-13
80	نمودار 4-14

فصل اول

طرح و کلیات تحقیق

1-1 مقدمه

زندگی اجتماعی بشر مستلزم تشکیل سازمان‌های گوناگون است که اداره و تحقق اهداف آنها بدون وجود مدیران و کارکنان متعهد، متخصص و با انگیزه امکان پذیر نمی باشد. امروزه مدیریت به عنوان فرایند بکارگیری موثر منابع انسانی و مادی از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری و ... نقش مؤثری در جهت نیل به اهداف سازمان دارد. امروزه نیروی انسانی به عنوان مهمترین چالش سازمانها تبدیل شده است و آنها به عنوان پدیده اجتماعی دارای ساختارها و سازماندهی های خاص خود می باشند.

زمانی که یک سازمان به وجود می آید، برای رسیدن به اهداف خود نیاز به منابع و امکانات دارد. مهمترین عامل نیروی انسانی می باشد که سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری می کند. افرادی که وارد سازمان می شوند با تلاش، کوشش و وفاداری نسبت به سازمان انتظار دارند که به اهداف خود نیز برسند. آنان سازمان را جای مناسب جهت دستیابی به اهداف خود می دانند. رسیدن به اهداف از طریق سازمان باعث تعهد افراد نسبت به سازمان می شود. بنابراین منابع انسانی و بهره گیری به جا و شایسته از آن، کارآمدترین راهکارهایی از تنگناها و دشواری های توسعه اقتصادی و اجتماعی است چرا که منابع انسانی و نیروی انسانی کارآمد، بنیادی ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و توسعه است (رنجبران، 1375: 32).

مطالعات نشان داده است که تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی همچون ترک خدمت کمتر، عملکرد بالاتر، غیبت کمتر و مشارکت و درگیری فعال نیروی انسانی در امور سازمانی می شود. تعهد سازمانی

نیاز به هزینه های هنگفت در جهت ایجاد سیستم های نظارت و کنترل دقیق و پیچیده را کاهش می دهد و در نهایت باعث افزایش کارایی و اثربخش شدن سازمان شود (اله دادی، 1382: 52).

1-2 بیان مسئله

از دیدگاه سازمان، ارتباطات یک امر ضروری است، زیرا اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم می آورد و نگرش ها را گسترش می دهد. بطور کلی هدف از ارتباطات به وجود آوردن تغییرات لازم یا تغییر آن دسته از شرایطی است که سازمان بر آنها کنترل دارد. در حقیقت می توان ادعا کرد که شریان حیاتی سازمان، شبکه ارتباطات و خون جاری در آن همان اطلاعات است.

با توجه به مدت زمانی که هر یک از ما صرف ارتباطات می کنیم، می توان نتیجه گرفت که وجود ارتباطات مناسب در سازمان می تواند یکی از دلایل اصلی ایجاد تعهد در بین کارکنان باشد و اگر بتوانیم ارتباطات مناسبی را با یکدیگر داشته باشیم، می توانیم از جنبه های مختلفی تعهد خود و دیگران را افزایش دهیم. تحقیقات نشان می دهد که مشکلات موجود در تعبیر و تفسیر کلام، مبادله اطلاعات نارسا و وجود سر و صدا در کانال ارتباطی بصورت سد یا مانعی بر سر ارتباطات قرار می گیرند و مقدمه بروز بی اعتمادی، بی میلی، کاهش خلاقیت، عدم وفاداری و ... کارمندان نسبت به سازمان می شود.

مدیریت کارساز به برقراری ارتباطات موثر بستگی دارد و اگر هدف سازمانی دست یافتن به حداکثر بهره‌وری باشد، سیستم ارتباطات باید به گونه‌ای طراحی شود که در همه حال اطلاعات از مجاری مربوطه در اختیار سازمان قرار گیرد.

1-3 اهمیت موضوع تحقیق

ریشه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کمبود ارتباطات موثر، نقش سیستم ارتباطی یا بطور کلی سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد. لذا به نظر می‌رسد که شناخت نارسایی‌های نظام ارتباطی و اطلاع‌رسانی و ارائه راهکارهای اصلاحی به منظور رفع این نارسایی‌ها می‌تواند اثرات مثبتی را برای سازمان در پی داشته باشد.

توانایی برقرار نمودن ارتباط موثر از مهمترین مهارت‌های لازم برای اداره افراد است. ارتباطات سازمانی تمامی مراحل فرایند کار را تهیل می‌کند. مهارت‌های ارتباطی مناسب، پیش‌نیاز ضروری برای عملکرد رضایت‌بخش در همه موقعیت‌های سرپرستی است. از آنجایی که سیاست دولت، کاهش تمرکز سازمانهاست و این کاهش تمرکز محقق نمی‌شود مگر با وجود کارکنان متعهد و خودکنترل، برقراری ارتباطات مناسب در محیط سازمانها می‌تواند مسیر دستیابی به این مهم را هموار کند. لذا در این تحقیق به بررسی تاثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعهد کارکنان پرداخته شد.

1-4 اهداف تحقیق

توانایی برقرار نمودن ارتباط موثر از مهمترین مهارت‌های لازم برای اداره افراد است. ارتباطات سازمانی، تمامی مراحل فرایند کار را تسهیل و نمایان می‌کند. مهارت‌های ارتباطی مناسب پیش‌نیاز ضروری برای عملکرد رضایت‌بخش در همه موقعیت‌های سرپرستی است. بخش اعظم ارتباطات، هدفمند بوده و بنابراین جنبه استراتژیک دارد. در موقعیت‌های رسمی، طرفین مقابل به دقت اهداف و استراتژی‌های برنامه را از پیش از تعامل تعریف و مشخص می‌کنند تا به اهداف مطلوبی برسند.

1-4-1 هدف اصلی

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعهد کارکنان است.

1-4-2 اهداف فرعی

- 1- تعیین میزان ارتباطات سازمانی
- 2- تعیین میزان تعهد سازمانی
- 3- شناخت رابطه بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد عاطفی کارکنان
- 4- شناخت رابطه بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد مستمر کارکنان
- 5- شناخت رابطه بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد هنجاری (تکلیفی) کارکنان

1-5 فرضیه های تحقیق

1-5-1 فرضیه اصلی

بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد.

1-5-2 فرضیات فرعی

بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد عاطفی ارتباط معناداری وجود دارد.

بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد مستمر ارتباط معناداری وجود دارد.

بین نظام ارتباطات سازمانی و تعهد هنجاری (تکلیفی) ارتباط معناداری وجود دارد.

1-6 متغیر های تحقیق

1-6-1 متغیر مستقل: در این تحقیق، نظام ارتباطات سازمانی به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شد.

1-6-2 متغیر وابسته: متغیر وابسته تعهد سازمانی کارکنان است.

1-7 روش کلی تحقیق

روش تحقیق یک فرایند نظام‌مند برای یافتن پاسخ یک پرسش یا راه حل یک مسأله است (خاکی،

1378، 201). به طور کلی سه نوع دسته‌بندی در مورد انواع روش‌های تحقیق وجود دارد:

الف) طبقه‌بندی انواع تحقیق بر مبنای نتیجه: بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای.

ب) طبقه‌بندی انواع تحقیق بر مبنای هدف: اکتشافی، تبیینی و توصیفی.

ج) طبقه‌بندی انواع تحقیق بر مبنای نوع داده‌ها: کیفی و کمی (اعرابی، 1383: 22).

این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و کمی بوده که به توصیف و تفسیر روابط می‌پردازد. از میان روش‌های

تحقیق توصیفی، از روش پیمایشی استفاده می‌شود که هدف آن بررسی رابطه بین متغیرهاست.

1-7-1 قلمرو مکانی-جامعه تحقیق

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارمندان 20 شعبه بانک مسکن در سطح شهر تهران بود که بالغ بر 245 نفر می‌باشند.

1-7-2 قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی این تحقیق شش ماهه دوم سال 1390 است.

1-7-3 روش نمونه گیری و تخمین حجم جامعه

در این تحقیق از نوع روش نمونه گیری طبقه‌ای - نسبی استفاده شده است.

1-7-4 روشهای گردآوری داده ها و ابزار مورد استفاده برای آن

با توجه به اینکه روش تحقیق انتخاب شده در این تحقیق، روش پیمایشی است، به نظر می‌رسد بهترین ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه باشد، لذا از روش پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. همچنین منابعی چون کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی نیز بکار گرفته شده است.

1-7-5 روشهای تحلیل داده ها

در بخش آمار توصیفی از دستورات موجود در آمار توصیفی مانند فراوانی داده‌ها و توصیف داده‌ها و در بخش اثبات فرضیه‌ها از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن برای آمار استنباطی استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از نرم افزار SPSS استفاده شد.

1-8 نقشه راه

در گام نخست ادبیات موجود در زمینه نظام ارتباطات سازمانی و تعهد سازمانی بررسی شد و براساس مدل انتخابی، پرسشنامه طراحی و بین کارکنان نمونه مورد بررسی توزیع گردید. تجزیه و تحلیل‌های آماری گام بعدی این تحقیق بود که در نهایت به بررسی رابطه نظام ارتباطات سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان می‌پردازد.

1-9 پیشینه تحقیق

بطور کلی پس از بررسی‌های مختلف در بین منابع داخلی به نظر می‌رسد که تاکنون تحقیقی که بطور اختصاصی رابطه این دو عامل را بررسی کرده باشد وجود ندارد. برخی تحقیقات و پژوهش‌هایی که حداقل یکی از دو متغیر (ارتباطات سازمانی و تعهد) در آنها مورد بررسی قرار گرفته به قرار ذیل است:

1- تحقیقی تحت عنوان " تاثیر ارتباطات سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی " در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد توسط علیخانی در شرکت ایران خودرو و سایپا انجام گرفته است که در آن محقق به بررسی تاثیر سه مولفه ارتباطی بازخور در فرایند ارتباطی، استفاده از کانال‌های متعدد و وجود بیماری ارتباطی بر ارتباطات اثربخش می‌پردازد (علیخانی، 1374: 194-191).

2- تحقیقی تحت عنوان " بررسی ارتباط موجود بین نوع و شکل شبکه‌های ارتباطی و رضایت شغلی " در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد توسط سلطانی تیرانی انجام گرفته است که نتایج زیر از آن استخراج می‌شود:

الف) انتقال اطلاعاتی درباره وظایف محوله، اهداف و ... می‌تواند در شناخت و درک اهمیت شغل و ارتباط آن با هدف‌های سازمان و ایجاد هماهنگی بین نحوه عمل کارکنان و مقاصد سازمان موثر باشد. در حقیقت کسب اطلاعات راجع به اهداف پست‌ها و مشاغل، تماماً این احساس را در فرد بوجود می‌آورد که با وی مانند افراد رشد یافته رفتار می‌شود. در پژوهش فوق اثبات می‌شود که کسب اینگونه اطلاعات در نحوه انجام کار و در نهایت رضایت شغلی موثر است.

ب) تعداد تماس با مسئولین باعث می‌شود تا اطلاعات در زمان مورد لزوم به کارکنان منتقل شود و در اثر انتقال اطلاعات بیشتر و سریعتر، سرعت حل مشکلات افزایش می‌یابد و این سرعت در رضایت از کار موثر است.

ج) یافته‌های پژوهشی، صحت اطلاعات انتقالی در نحوه انجام کار و در نهایت در رضایت کاری را مورد تایید قرار می‌دهد. اطلاعات صحیح و کامل، تردید و ابهام را از بین می‌برد ولی اطلاعات ناقص، ابهامات را کاهش می‌دهد اما آنها را از بین نمی‌برد.

د) انتقال اطلاعات بازخور به مسئولین در زمینه نحوه انجام وظایف در قالب ارتباطات صحیح پائین‌گرا باعث می‌شود که کارکنان از نحوه عملکرد خود و عکس‌العمل و برداشت سازمان در قبال وی آگاه شوند. یافته‌های پژوهش رابطه سرعت اطلاعات بازخور و کاهش تضاد و رضایت کاری را اثبات نمود.

و) همچنین یافته‌های پژوهش بانگر این مطلب است که گروه‌های کوچک کاری به علت سهولت ارتباطات متقابل و سهولت دستیابی به منبع دسترسی اطلاعات موجب انتقال اطلاعات بیشتر می‌شود که این امر در