

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حمد و ستایش خداوند متعال را

که رمز "تَوَكَّلْتُ عَلَى اللَّهِ" را

گره‌کشای مشکلات من قرار داد .



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی - دیارتمان جامعه‌شناسی

پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد رشته جامعه‌شناسی (سازمانها)

**مطالعه تطبیقی اثرات روابط غیررسمی کارکنان دانشگاه بر کارآیی
دانشگاه (بخش اداری - خدماتی) در دانشگاه‌های علامه طباطبایی و
تهران**

منیر اشعریون

استاد راهنما

جناب آقای دکتر ابراهیم پاشا

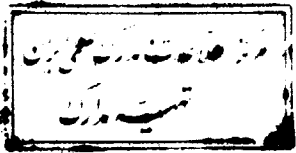
استاد مشاور

جناب آقای دکتر عماد افروغ

اسفند ماه ۱۳۷۷

1459/2

۲۴۴۳۳



۱۳۷۸ / ۲ / ۲

تأیید به اعضای هیأت داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیئت داوران نسخه نهائی پایان نامه خانم / آقای منیر اشعریون
نحت عنران ... مطالبه تطبیقی اثرات روایط غیر رسمی کارکنان بزرگ آیین دانشگاه در دانشگاههای
علامه طباطبایی و تهران
را از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و پذیرش آنرا برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کنند.

اعضاء	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضای هیأت داوران
	استادیار	دکتر ابراهیم پاشا	۱- استاد راهنما
	استادیار	دکتر عماد افروغ	۲- استاد مشاور
	استادیار	دکتر علی محمد ماضی	۳- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی
	استادیار	دکتر سعید معیدفر	۴- استاد ممتحن
	استادیار	دکتر عادل آذر	۵- استاد ممتحن



شماره:

تاریخ:

پیوست:

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

ظرف به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس مسرّخی از فعالیت های علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱ در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به مرکز نشر دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲ در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه)، عبارت ذیل را چاپ کند:
 «کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد / رساله دکتری نگارنده در رشته **جامعه شناسی** است که در سال **۱۳۷۷** در دانشکده **عموم‌السنن** دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم / جناب آقای دکتر **ابراهیم پور** و مشاوره سرکار خانم / جناب آقای دکتر **محمد افروزی** از آن دفاع شده است.»

ماده ۳ به منظور حیران بخشی از هزینه های نشریات دانشگاه تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر صورت چاپ) را به مرکز نشر دانشگاه اهدا کند دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴ در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵ دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶ ایضاً **میرا سوری** دانشجوی رشته **صمد شناسی** مقطع **محرّضه ارجم** تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.


۷۷/۱۲/۲۵

تقديم به بسيجي شهيد

که با ايمان، ايثار و شهادت خود

درس زندگي را به من آموخت .

تقدیر و تشکر

با تقدیر و سپاس فراوان از جناب آقای دکتر پاشا که با راهنماییهای بی دریغ خود، مرا در مراحل مختلف تحقیق یاری کردند و از هیچ کوششی در این راه کوتاهی نکردند. ایشان با نظم خاصی که در هدایت و راهنمایی دانشجوی دارند تا او را از ظلمتهای جهل و نادانی به نقطه‌ای روشن برسانند، شایسته تقدیر و سپاس هستند. هر چند که هیچگاه جبران زحمات ایشان را نمی‌توان کرد.

از جناب آقای دکتر افروغ (استاد مشاور) نهایت تشکر را دارم. جدیت ایشان در حمایت از دانشجو و یاری کردن او در مراحل مختلف تحقیق قابل تقدیر و تشکر است. زحماتی را که برای هدایت من در مراحل مختلف تحقیق (به ویژه بخش میدانی آن) کشیده‌اند، هرگز فراموش نخواهم کرد.

از اساتید محترم، جناب آقای دکتر منصورفر، جناب آقای دکتر چلیبی و جناب آقای دکتر عبداللهی که اجازه دادند، در کلاس آنها به صورت مستمع آزاد شرکت کرده و نکات ارزنده‌ای را بیاموزم و در مراحل مختلف تحقیق از این نکات به نحو احسن استفاده نمایم، کمال تشکر را دارم.

جا دارد از کلیه کسانی که مرا در این تحقیق یاری نمودند: رؤسا و مسئولین محترم دانشگاههای علامه طباطبایی و تهران، کارکنان محترم دانشکده‌ها (به ویژه بخش‌های کارگزینی، اداری و دبیرخانه)، مسئولین محترم کتابخانه‌ها در مراکز مختلف از جمله مؤسسه برنامه‌ریزی و پژوهش آموزش عالی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دانشکده علوم اجتماعی علامه، دانشکده مدیریت تهران و ...، پرسشگران، خانمها: کاظمی، موسوی، عقیلبی و میزبان (از دانشجویان علوم اجتماعی علامه طباطبایی)، تمامی کارکنان، اساتید و دانشجویانی که پاسخگوی پرسشنامه بوده و صادقانه پاسخ دادند، تشکر نمایم.

چکیده تحقیق

نظام اداری کشور در پیشرفت جامعه خاصه در راستای اهداف برنامه‌ریزی شده نقش مهم و قابل توجه دارد. بنابراین ضروری به نظر می‌رسد که در اجرای وظایف و مسئولیتهای خطیر خود، برخوردار از ویژگیهایی همچون "سرعت و صحت عمل در کار" باشد. بطوری که با "بهره‌گیری بهتر و بیشتر از وقت و منابع" قابلیت و توانایی بیشتر و بهتری از خود در جهت اهداف سازمان نشان دهد. مطالعات نشان می‌دهد که نظام اداری در ایران با داشتن پیشینه تاریخی خاص، از موقعیت و شرایط مناسب و مطلوبی برخوردار نبوده و حتی با وقوع انقلاب اسلامی و ایجاد تحولات سیاسی و اجتماعی، هنوز هم درگیر مسائل و مشکلات پیچیده اداری خاص خود است.

سیستم اداری موجود در دانشگاهها و نظام آموزش عالی درگیر مشکلات و مسائل خاص اداری مانند سایر سازمانهای دولتی است که مانع از کارایی و بازدهی لازم آن در راستای اهداف اداری و حتی علمی دانشگاهها و آموزش عالی می‌شود. پاره‌ای از این مشکلات براساس مطالعات انجام شده عبارتند از: "وجود مقررات دست و پاگیر، چندکاره بودن مدیران، حاکم بودن رابطه به جای ضابطه در کلیه سطوح، پایین بودن بهره‌وری و ...".

به عبارت دیگر، زمانی که فضای کاری در بخش اداری - خدماتی دانشگاه درگیر چنین مسائل و مشکلاتی است و احساس می‌شود که پرسنل اداری ناراضی و نسبت به کاری که دارند از تعهد لازم برخوردار نیستند، آنگاه شرایط و زمینه مساعدی فراهم می‌گردد تا ساختار غیررسمی با نفوذ و قدرتی که در اختیار دارد، وارد صحنه شود و کنترل امور را به طور غیرمستقیم و غیررسمی بدست گیرد و رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی را در راستای منافع و اهداف خود هماهنگ و هدایت نماید. بنابراین ساختار غیررسمی در سازمان می‌تواند با دور ساختن فعالیتها و عملکردهای کارکنان دانشگاه از ارزشها و اهداف اداری، لطمات قابل توجهی را به کارایی و بازدهی دانشگاه وارد سازد. هدف از این تحقیق مطالعه و بررسی تطبیقی تأثیر روابط غیررسمی کارکنان بر کارایی دانشگاه در دانشگاههای علامه طباطبایی و تهران است که برای پاسخ به مسئله به متغیرهایی همچون شیوه مدیریت، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کنترل سازمانی توجه می‌شود.

سؤال اصلی تحقیق اختصاصاً بر این امر توجه دارد که روابط غیررسمی کارکنان تحت تأثیر چه نوع فضای کاری یا عملکرد چه نوع متغیرهایی، ناسازگار شده و باعث کاهش کارآیی دانشگاه می شود؟

فرضیات تحقیق

- الف - شیوه نادرست مدیریت، رضایت شغلی کارکنان را کاهش می دهد.
- ب - پایین بودن رضایت شغلی، تعهد سازمانی کارکنان را تضعیف می سازد.
- ج - تعهد سازمانی کارکنان در سطح پایین، کنترل سازمانی بیشتری را موجب می شود.
- د - تشدید کنترل سازمانی، روابط غیررسمی کارکنان را در جهت خلاف منافع سازمان شکل می دهد.
- ه - ناسازگاری روابط غیررسمی کارکنان با اهداف سازمانی موجب کاهش کارآیی سازمان می شود. (فرضیه اصلی)

نتیجه گیری

اولاً فرضیه اصلی تحقیق که مدعی بود "ناسازگاری روابط غیررسمی کارکنان باعث کاهش کارآیی دانشگاه می شود"، در دانشگاههای مورد مطالعه و دانشگاه (به طور کلی) در سطح معنی داری ۰/۰۵ رد شد و به اثبات نرسید. البته تفاوت معنی داری بین عضویت فرد در گروههای غیررسمی و کارآیی دانشگاه در دانشگاه علامه طباطبایی و در دانشگاه (به طور کلی) در سطح معنی داری ۰/۰۵ مشاهده شد. بنابراین می توان چنین استنباط کرد که ساختار غیررسمی نقش قابل توجهی در میزان کارآیی دانشگاه دارد و نمی توان نسبت به این امر بی اعتنا و بی تفاوت بود.

ثانیاً نمره کارآیی دانشگاه علامه طباطبایی ۳۵/۱ و نمره کارآیی دانشگاه تهران ۳۰/۴ می باشد که هر دو دانشگاه مورد مطالعه از نظر کارآیی بخش اداری - خدماتی (کارکنان) ضعیف هستند و فقط دانشگاه علامه طباطبایی به میزان ۴/۷ درصد نسبت به دانشگاه تهران از کارآیی بیشتری برخوردار است که این تفاوت ناچیز به نظر می رسد.

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	مقدمه
فصل اول - مقدمات	
۲	۱-۱- نگرش تاریخی به نظام اداری ایران و ریشه‌یابی مسائل آن (اهمیت موضوع)
۱۰	۲-۱- تاریخچه‌ای از ارائه مفهوم روابط غیررسمی در جامعه‌شناسی
۱۷	۳-۱- چارچوب نظری تحقیق (نگرش جامعه‌شناختی به سازمان)
۲۹	۴-۱- طرح مسئله و فرضیه‌ها
۳۱	۵-۱- تعریف نظری و عملیاتی مفاهیم تحقیق
۳۷	۶-۱- مشکلات و معضلات تحقیق
۳۸	منابع فصل اول
فصل دوم - مروری بر ادبیات تحقیق	
۴۲	مقدمه
۴۳	۱-۲- کارآیی در سازمان
۴۸	۲-۲- روابط غیررسمی کارکنان
۶۲	۳-۲- شیوه مدیریت
۷۱	۴-۲- رضایت شغلی
۷۷	۵-۲- تعهد سازمانی
۸۴	۶-۲- کنترل سازمانی
۹۳	منابع فصل دوم
فصل سوم - روش‌شناسی تحقیق	
۹۷	مقدمه
۹۸	الف - شیوه نمونه‌گیری
۱۰۰	ب - تکنیکهای تحقیق و شیوه گردآوری اطلاعات
۱۰۲	ج - جمعیت آماری
۱۰۳	د - انواع پرسشنامه

- ن - شیوه اندازه‌گیری کارآیی دانشگاه (بخش اداری - خدماتی) ۱۰۴
- و - روایی و پایایی پرسشنامه ۱۰۶
- ه - شیوه داده پردازی ۱۱۰

فصل چهارم - پردازش اطلاعات و تبیین داده‌ها

- مقدمه ۱۱۲
- بخش اول - دانشگاه علامه طباطبایی ۱۱۳
- الف - مشخصات عمومی و اختصاصی کارکنان دانشگاه علامه طباطبایی (توصیف داده‌ها) ۱۱۳
- ب - بررسی روابط بین متغیرهای مورد مطالعه (استنباط داده‌ها) ۱۲۸
- ج - خلاصه و نتیجه‌گیری ۱۴۱
- بخش دوم - دانشگاه تهران ۱۴۷
- الف - مشخصات عمومی و اختصاصی کارکنان دانشگاه تهران (توصیف داده‌ها) ۱۴۷
- ب - بررسی روابط بین متغیرهای مورد مطالعه (استنباط داده‌ها) ۱۶۲
- ج - خلاصه و نتیجه‌گیری ۱۷۶
- بخش سوم - مطالعه تطبیقی داده‌ها در دانشگاه‌های علامه طباطبایی و تهران ۱۸۲
- الف - مطالعه تطبیقی داده‌های توصیفی ۱۸۲
- ب - مطالعه تطبیقی داده‌های استنباطی ۱۸۵
- بخش چهارم - دانشگاه (بطور کلی) ۱۹۴
- الف - بررسی روابط بین متغیرهای مورد مطالعه (استنباط داده‌ها) ۱۹۴
- ب - خلاصه و نتیجه‌گیری ۲۰۸

فصل پنجم - خلاصه، نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- مقدمه ۲۱۱
- ۱-۵ - خلاصه ۲۱۲
- ۲-۵ - نتیجه‌گیری ۲۱۶

صفحه

عنوان

۲۱۷ ۳-۵- پیشنهادات

۲۱۸ فهرست منابع

۲۲۳ ضمائم

Abstract

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۰۲	جدول ۱-۳- جمعیت آماری کارکنان و تعداد پاسخگویان در دانشکده‌ها و دانشگاههای مورد مطالعه (۱۳۷۶-۷۷).....
۱۰۵	جدول ۲-۳- نمره کارآیی و نمره کارآیی واقعی بخش اداری - خدماتی دانشکده‌ها و دانشگاههای مورد مطالعه (۱۳۷۶-۷۷).....
۱۰۷	جدول ۳-۳- همبستگی بین شاخصهای شیوه مدیریت و متغیر شیوه مدیریت.....
۱۰۷	جدول ۴-۳- همبستگی بین شاخصهای تعهد سازمانی و متغیر تعهد سازمانی.....
۱۰۸	جدول ۵-۳- همبستگی بین شاخصهای سازگاری روابط غیررسمی و متغیر سازگاری.....
۱۰۸	جدول ۶-۳- همبستگی بین شاخصهای عضویت فرد در گروههای غیررسمی و متغیر عضویت فرد در گروههای غیررسمی.....
۱۰۹	جدول ۷-۳- همبستگی بین شاخصهای رضایت شغلی و متغیر رضایت شغلی.....
۱۰۹	جدول ۸-۳- همبستگی بین شاخصهای تشدید کنترل سازمانی و متغیر تشدید کنترل سازمانی.....
۱۲۶	جدول ۱-۱-۴- توزیع فراوانی و درصدی، میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۲۹	جدول ۲-۱-۴- رابطه بین شیوه مدیریت و رضایت شغلی (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۳۰	جدول ۳-۱-۴- رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۳۱	جدول ۴-۱-۴- رابطه میان تعهد سازمانی و کنترل سازمانی (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۳۲	جدول ۵-۱-۴- رابطه بین کنترل سازمانی و روابط غیررسمی کارکنان (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۳۳	جدول ۶-۱-۴- رابطه بین روابط غیررسمی کارکنان و کارآیی دانشگاه (دانشگاه علامه طباطبایی).....
۱۳۴	جدول ۷-۱-۴- رابطه بین عضویت فرد در گروههای غیررسمی و کارآیی دانشگاه (دانشگاه علامه طباطبایی).....

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۳۵	جدول ۸-۱-۴- تحلیل واریانس هر یک از متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) دانشگاه علامه طباطبایی
۱۳۶	جدول ۹-۱-۴- تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) دانشگاه علامه طباطبایی
۱۳۶	جدول تحلیل واریانس تمام متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) دانشگاه علامه طباطبایی
۱۳۷	جدول ۱۰-۱-۴- رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه (همبستگی تفکیکی) دانشگاه علامه طباطبایی
۱۶۰	جدول ۱-۲-۴- توزیع فراوانی - درصدی، میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه (دانشگاه تهران)
۱۶۳	جدول ۲-۲-۴- رابطه بین شیوه مدیریت و رضایت شغلی (دانشگاه تهران)
۱۶۴	جدول ۳-۲-۴- رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دانشگاه تهران)
۱۶۵	جدول ۴-۲-۴- رابطه بین تعهد سازمانی و کنترل سازمانی (دانشگاه تهران)
۱۶۶	جدول ۵-۲-۴- رابطه بین کنترل سازمانی و روابط غیررسمی کارکنان (دانشگاه تهران)
۱۶۷	جدول ۶-۲-۴- رابطه بین اثرات روابط غیررسمی کارکنان و کارآیی دانشگاه (دانشگاه تهران)
۱۶۸	جدول ۷-۲-۴- رابطه بین عضویت فرد در گروه‌های غیررسمی و کارآیی دانشگاه (دانشگاه تهران)
۱۶۹	جدول ۸-۲-۴- تحلیل واریانس هر یک از متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه تهران)
۱۷۰	جدول ۹-۲-۴- تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه تهران)
۱۷۰	جدول تحلیل واریانس متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه تهران)
۱۷۱	جدول ۱۰-۲-۴- رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه (دانشگاه تهران)
۱۸۳	جدول ۱-۳-۴- مطالعه تطبیقی توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق

جدول ۲-۳-۴- مطالعه تطبیقی تحلیل واریانس هر یک از متغیرهای مستقل با کارآیی	
دانشگاه (y)	۱۸۶
جدول ۳-۳-۴- مطالعه تطبیقی تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y)	۱۸۷
جدول ۴-۳-۴- مطالعه تطبیقی رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه علامه	
طباطبایی و تهران	۱۸۹
جدول ۱-۴-۴- رابطه بین شیوه مدیریت و رضایت شغلی (دانشگاه)	۱۹۵
جدول ۲-۴-۴- رابطه میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دانشگاه)	۱۹۶
جدول ۳-۴-۴- رابطه بین تعهد سازمانی و کنترل سازمانی (دانشگاه)	۱۹۷
جدول ۴-۴-۴- رابطه بین کنترل سازمانی و روابط غیررسمی کارکنان (دانشگاه)	۱۹۸
جدول ۵-۴-۴- رابطه بین اثرات روابط غیررسمی کارکنان و کارآیی دانشگاه (دانشگاه)	۱۹۹
جدول ۶-۴-۴- رابطه بین عضویت فرد در گروه‌های غیررسمی و کارآیی دانشگاه (دانشگاه) ..	۲۰۰
جدول ۷-۴-۴- تحلیل واریانس هر یک از متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه) .	۲۰۱
جدول ۸-۴-۴- تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه)	۲۰۲
جدول - تحلیل واریانس متغیرهای مستقل با کارآیی دانشگاه (y) (دانشگاه)	۲۰۲
جدول ۹-۴-۴- رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه (همبستگی تفکیکی) (دانشگاه)	۲۰۳

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۸	نمودار ۱-۳-مدل نظری روابط بین متغیرهای مورد مطالعه
۷۸	نمودار ۱-۵-۲-شاخصهای تعهد در فرد
۱۳۹	نمودار ۱-۱-۴-مدل روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه علامه طباطبایی
۱۷۳	نمودار ۱-۲-۴-مدل روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه تهران
	نمودار ۱-۳-۴-مدلهای تطبیقی روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاههای علامه
۱۹۱	طباطبایی و تهران و دانشگاه (بطور کلی)
۲۰۵	نمودار ۱-۴-۴-مدل روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در دانشگاه (بطور کلی)