



۱۳۱۱



(دانشگاه آزاد اسلامی)

واحد مرودشت

دانشکده روان شناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد M.A

گرایش : صنعتی و سازمانی

عنوان:

بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی

استاد راهنما:

آقای دکتر عباد.. احمدی

استاد مشاور:

آقای دکتر نادر سلیمانی

نگارش:

مرتضی نوری ورزنی

زمستان ۱۳۸۶

۱۳۱۰۱۱

۱۳۸۸/۱۲/۲

مهر و امضاء
مرتضی نوری ورزنی



بسمه تعالی

با تاییدات خداوند متعال جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای مرتضی نوری ورزنی در رشته روان شناسی صنعتی و سازمانی تحت عنوان بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان حوزه ستادی وزارت اموراتصادی و دارایی با حضور استادراهنما ، استادمشاور ، و هیات داوران در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت در تاریخ 1386/12/22 تشکیل گردید . دراین جلسه ، نامبرده نمره 19/25 با امتیاز عالی دریافت نمود .

هیات داوران :

استاد راهنما: دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور : دکتر نادر سلیمانی

استاد داور: دکتر شاپور شایان

مدیر گروه یا رئیس تحصیلات تکمیلی واحد : دکتر حجت اله جاویدی

تقدیم به:

اساتید مهربان و بزرگوارم، جناب آقای دکتر عبادا. احمدی
و جناب آقای دکتر نادر سلیمانی، که در تمام مراحل این پژوهش
صبورانه راهنمایی من بودند و از خداوند متعال برایشان سلامتی و
طول عمر طلب می‌کنم، و همچنین تقدیم به همه کسانی که در کاشک
و حوضه عرصه پرنگالوی حیات بدور از تعلق و سبقت جویمها در
خدمت بشریتند و به همه آنان که مرا علم آموختند.

تقدیم به:

همسرم، فاطمه، که اگر صبوری، تشویق و حمایت او نبود

این امر مسور نمی گردید

و نیز

یگانه فرزندم؛ کیانای عزیز.

سپاسگزاری:

بر خود فرض می‌دانم که از دوستان خوبم آقایان محسن حامدی، احمد حاجی آقائی و سید شمس‌اشمی و همچنین کلیه عزیزانی که مراد تنظیم این مجموعه یاری نمودند تشکر نمایم؛ برای نگارش این پایان از همکاری و مساعدت اداره کل امور اداری و رفاه وزارت امور اقتصادی و دارائی (علی‌الخصوص سرکار خانم غنبری معاون محترم آن اداره کل) نیز بهره گرفته‌ام باشد که این یادآوری نمایانگر پاس بی‌پایان من نسبت به کمک‌های بی‌دریغ آنان باشد.

فصل اول : کلیات تحقیق

۲	۱-۱- مقدمه
۴	۱-۲- بیان مساله
۵	۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۱-۴- اهمیت تحقیق
۷	۱-۵- فرضیه های تحقیق
۷	۱-۶- فرضیه فرعی تحقیق
۸	۱-۷- تعاریف عملیاتی متغیرها
۸	۱-۷-۱- تعریف مفهومی فرهنگ سازمانی
۸	۱-۸-۱- تعریف عملیاتی فرهنگ سازمانی
۹	۱-۹-۱- تعریف مفهومی رضایت شغلی
۹	۱-۱۰-۱- تعریف عملیاتی رضایت شغلی

فصل دوم : ادبیات تحقیق

۱۲	۲-۱- مقدمه
۱۳	۲-۲- پیشینه نظری موضوع
۱۳	۲-۳- تعریف و مفهوم فرهنگ سازمانی
۲۱	۲-۴- تئوری طرحواره ها
۲۳	۲-۵- پیامدها

- ۲-۶- تعریف های فرهنگ سازمانی از نظر دانشمندان مدیریت ۳۲
- ۲-۷- تاریخچه مطالعه فرهنگ سازمانی ۳۴
- ۲-۸- نظریه ها و مدل های فرهنگ سازمانی ۳۷
- ۲-۹- چهارچوب نظری فرهنگ سازمانی در پژوهش حاضر ۴۰
- ۲-۱۰- تعاریف و تاریخچه رضایت شغلی ۴۱
- ۲-۱۱- رضایت شغلی ، معیاری برای کیفیت زندگی شغلی ۴۸
- ۲-۱۲- تعریف های رضایت شغلی از نظر دانشمندان مدیریت ۵۰
- ۲-۱۳- نظریه های رضایت شغلی ۵۱
- ۲-۱۴- عوامل موثر بر رضایت شغلی ۶۲
- ۲-۱۵- چهارچوب نظری فرهنگ سازمانی در پژوهش حاضر ۶۵
- ۲-۱۶- پیشینه تحقیقاتی موضوع ۶۷
- ۲-۱۷-۱- پژوهش های داخلی ۶۷
- ۲-۱۷-۲- پژوهش های خارج از کشور ۶۹

فصل سوم : روش تحقیق

- ۳-۱- روش تحقیق ۸۵
- ۳-۲- جدول شاغلین حوزه ستادی وزارت دارایی ۸۶
- ۳-۳- وضعیت نمونه پژوهش ۸۷
- ۳-۴- ابزار گردآوری اطلاعات و ویژگی آن ۸۸

۳-۵- شاخص توصیف رضایت شغلی (JDI)	۸۸
۳-۶- اعتبار و پایایی شاخص رضایت شغلی	۹۱
۳-۷- پرسشنامه فرهنگ سازمانی	۹۲
۳-۸- اعتبار و پایایی پرسشنامه مدل هفتگانه رایینز	۹۳
۳-۹- روش نمره گذاری پرسشنامه فرهنگ سازمانی	۹۳
۳-۱۰- شیوه تجزیه و تحلیل داده ها	۹۴

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۴-۱- مقدمه	۹۶
۴-۲- تحلیل داده ها	۹۷

فصل پنجم: خلاصه، بحث و نتیجه گیری

۵-۱- خلاصه	۱۰۷
۵-۲- تحلیل یافته ها	۱۰۸
۵-۳- نتیجه گیری	۱۱۸
پیشنهادات پژوهش	۱۱۴
محدودیت های پژوهش	۱۱۶
ضمائم	۱۱۸

منابع

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۸۴	۱-۲. جدول: چهارچوب الگوی اوچی و خصوصیات سازمان های آمریکایی - ژاپنی
۸۶	۱-۳. جدول: آمار شاغلین حوزه ستادی وزارت امور اقتصادی و دارایی به تفکیک
۸۷	۲-۳. جدول: وضعیت نمونه پژوهش به تفکیک
۹۶	۱-۴. جدول: محاسبه شاخص های آماری میانگین، واریانس و انحراف معیار نمرات عناصر فرهنگ سازمانی
۹۶	۲-۴. جدول: محاسبه شاخص های آماری میانگین، واریانس و انحراف معیار نمرات عناصر رضایت شغلی
۹۷	۳-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین متغیر فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی.....
۹۸	۴-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی
۹۹	۵-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین توجه به جزئیات با رضایت شغلی
۱۰۰	۶-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین توجه به نتیجه با رضایت شغلی.....
۱۰۱	۷-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین توجه به کارکنان با رضایت شغلی.....
۱۰۲	۸-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین انجام کار به صورت گروهی با رضایت شغلی.....
۱۰۳	۹-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین وجود روحیه تهور طلبی با رضایت شغلی
۱۰۴	۳-۴. جدول: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون به منظور بررسی رابطه بین وجود ثبات در سازمان با رضایت شغلی

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
۱-۴. نمودار : نمودار ستونی مقایسه میانگین نمرات عناصر فرهنگ سازمانی	۹۷
۱-۴. نمودار : نمودار ستونی مقایسه میانگین نمرات عناصر رضایت شغلی	۹۷

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۲۰	شکل ۱-۲: سیکل (B-P-O) : از رفتار تا نتیجه
۲۲	شکل ۲-۲: الگوی (C-E) : هریس
۲۵	شکل ۳-۲: چهارچوب ارزشهای قابل رقابت فرهنگ

چکیده پژوهش :

هدف از این پژوهش شناسایی ارتباط میان فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی بین کارکنان شاغل در حوزه ستادی وزارت اموراتصادی و دارایی بوده که از میان کارکنان آن وزارتخانه (۱۴۸۱) نفر به روش تصادفی طبقه ای با استفاده از جدول مورگان ۳۰۶ نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند در همین راستا پرسشنامه های فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی (jdi) بر روی آنها اجرا گردید و پس از جمع آوری و نمره گذاری داده های بدست آمده بوسیله نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت نتایج حاصله نشان داد که ابعاد فرهنگ سازمانی شامل خلاقیت و نوآوری، توجه به جزئیات، توجه به کارکنان، تشکیل گروه و ثبات در سازمان با رضایت شغلی همبستگی مثبت داشته و بین خرده مقیاسهای توجه به نتیجه و روحیه تهور طلبی و ستیزه جویی که از دیگر ابعاد فرهنگ سازمانی می باشد با رضایت شغلی همبستگی منفی و معنا دار وجود دارد به طوریکه نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر با نتیجه پژوهشهای داخلی و خارجی که در این زمینه صورت گرفته است همسو میباشد.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه:

دنیای امروز دنیایی است که به سرعت در حال تغییر، دگرگونی‌های عمیق در بنیادهای جامعه و پیشرفتهای سریع در علوم و فن‌آوری، انسان را با وضعیتی جدید مواجه ساخته است. از دهه ۸۰ به این طرف نگرش مدیران و محققین نسبت به سازمان تغییر کرده است و تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمان به عنوان یکی از تخصص‌ها در زمینه رفتار سازمانی مطرح شده است (رابینز، ۱۹۹۴، ص ۵).

به این ترتیب فرهنگ سازمانی مورد توجه خاص صاحب‌نظران قرار گرفته است و صدها محقق در خصوص فرهنگ سازمانی، شروع به تحقیق نموده و کتب و مقالات فراوانی را به رشته تحریر درآورده‌اند و مطالعه فرهنگ سازمانی تنها منحصر به مراکز علمی مدیریت و روانشناسی نبوده، بلکه، سازمانهای تولیدی، خدماتی و تجاری نیز توجه به فرهنگ سازمانی را رمز موفقیت سازمانها قلمداد کرده و معتقدند که مدیرانی که به این عامل مهم توجه نموده و مدیریت خود را از این طریق اعمال نمایند از موفقیت بیشتری برخوردارند. امروزه با استفاده از این نگرش، سازمانهای مختلف در سراسر جهان به موفقیت‌های بی‌نظیری دست یافته‌اند و در زمینه بهره‌گیری از چالشهای محیطی برای پویا کردن فرهنگ سازمانی تلاش می‌کنند و با وجود این که فرهنگ سازمانی یک پدیده واقعی و قدرتمند است و تغییر دادن آن بسیار وقت‌گیر و دشوار می‌باشد، ضرورت توجه به فرهنگ سازمانی تا جایی است که صاحب‌نظران بر این نظر هستند که اگر قرار است در یک سازمان تغییر مؤثر و پایدار بوجود آید فرهنگ آن سازمان باید دستخوش تغییر شود و به عبارت دیگر موفقیت و شکست سازمانها و عوامل مختلف مربوط به کارکنان، رضایت شغلی و بهره‌وری آنها و تمامی عوامل دیگر را باید در فرهنگ سازمانی جستجو کرد. لذا مدیران با

اتکاء به فرهنگ و بهره جستن از آن می‌توانند خود را از بند راه‌حل‌های تازه‌ای برای سازمان و پیشرفت آن فراهم‌آوردند (قاسمی، ۱۳۸۲، ص ۴۱۴).

امروزه انسان به‌عنوان یک عنصر پیچیده در سازمان مهم‌ترین عامل بقای سازمان و ایفاگر نقشی مهم و پراهمیت است چراکه سرمایه‌های مادی به خودی خود قابل استفاده نیستند و دیگر آنکه در صورت ضایعات، قابل جبران و ترمیم هستند. حال آنکه نیروی انسانی متخصص، متعهد و با تجربه که سالها وقت و سرمایه صرف تربیت و پرورش آنها شده است و پس از سالها برنامه‌ریزی به اوج بازدهی خود رسیده‌اند در صورت خارج شدن از سازمان، به‌آسانی قابل جایگزینی نیستند و در صورت چنین فقدانهایی لطمه بزرگی به سازمان وارد می‌شود. به بیان دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد، امری محدود، وقت‌گیر و پرهزینه می‌باشد و مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارج هنگفتی می‌باشد. لذا با توجه به همین نیروی کار و رضایت آنها از محیط سازمانی و مدیران بایستی در راه ارضای نیازهای روانی، مادی آنها گام بردارند و دستیابی به این هدف از طریق ایجاد محیط سازمانی و فرهنگ سازمانی مناسب و سالمی که با طبع و سلیقه کارکنان موافق باشد و تمامی ابتکارات و نیازها و استعدادهای آنها را در نظر گرفته و بهترین شرایط را برای برآورده شدن آنها، فراهم می‌آورد، مقدور می‌باشد (هاشمیان، ۱۳۷۷).

رضایت شغلی کارکنان از فرهنگ و محیط سازمان منجر به ایجاد روحیه‌ای قوی خواهد شد و زمانی روحیه قوی در سازمان ایجاد می‌شود که نیازهای اعضای سازمانی برطرف گردد و با فراخ‌بال و آسودگی خاطر بتوانند کارها و مسئولیت‌های شغلی خود را انجام دهند و به کلیه اموری که در ارضای شغلی آنها مؤثر است در محیط‌کاری توجه شود که این مسئولیت در درجه اول برعهده مدیران سازمان می‌باشد ولی مسائلی را گسترده‌تر از مدیران دربردارد (مقیمی، ۱۳۷۵،

در این تحقیق تلاش خواهد شد که به بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی پرداخته و به این نحو، برآوردی از رضایت شغلی کارکنان به دست آورده تا در جهت ارتقاء، سطح رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی به نقایص احتمالی دست یافته و درصدد رفع آنها برآییم.

بیان مسأله:

فرهنگ سازمانی، سیستمی متشکل از ارزشها و عقایدی که با نیروی انسانی، ساختار سازمانی و سیستم کنترل در تعامل متقابل است و در نتیجه هنجارهای رفتاری را در سازمان بنا می‌نهد و در واقع فرهنگ سازمانی سیستمی از ادراک و استنباط مشترکی می‌باشد که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود (استیفن، ۱۳۷۸، ص ۲۰).

رضایت شغلی نیز نگرش کلی فرد را نسبت به شغل خویش نشان می‌دهد که این نگرش کلی در برگیرنده ابعاد پنجگانه شغلی می‌باشد و این ابعاد مهم‌ترین ویژگی‌های یک شغلی در ارتباط با این موضوع که کدام افراد، واکنش مثبت مؤثری نسبت به آن دارند را نشان می‌دهد و این ابعاد دربرگیرنده ماهیت کار، حقوق و پرداخت، فرصت‌های ارتقاء، نظارت و سرپرستی و همکاران شغلی، اندازی‌گیری رضایت شغلی در کار و بازنشستگی می‌باشد (کندال و اسمیت، ۱۹۶۹، ص ۱۱۱۶).

مطالعات نشان می‌دهند که بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط و همبستگی وجود دارد. در تحقیقی که ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی را در اعضای رسمی سپاه

بررسی کرده است رابطه معنی داری بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی به دست آمده است (هاشمیان، ۱۳۷۷).

در تحقیق دیگری رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه تهران بررسی شده و نتایج بیانگر بودند که میان فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه تهران، ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد (ترابی کیا، ۱۳۷۷).

در این تحقیق سؤال پژوهشی این است که آیا بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی رابطه وجود دارد.

اهمیت و ضرورت تحقیق:

جوامع امروز به «جامعه سازمانی» شهرت یافته اند. سازمان‌ها هم مانند جوامع، دارای فرهنگ منحصر به فرد هستند که موجبات تمایز آنها را از یکدیگر پدید آورد. سازمان‌ها از فلسفه، اعتقادات، ارزشها، هنجارهای خاص خود برخوردار می‌باشند که از بدو تأسیس سازمان پیریزی شده است. فرهنگ سازمانی به مثابه مبدأ و سرچشمه فرایندهای سازمانی مانند ساختار، سلسله مراتب، خلاقیت موجود در سازمان توجه به جزئیات و کلیات، نحوه روابط انسانی، شیوه‌های مدیریت و نگرش و طرز تلقی اعضای سازمان نسبت به مشاغل خود می‌باشد از همه مهمتر رضایت شغلی آنها متأثر از فرهنگ سازمانی می‌باشد و این رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در تحقیقات زیادی در داخل و خارج بررسی شده است و نتیجه این بوده است که احساس رضایت و عدم رضایت شغلی نمی‌تواند جدای از فرهنگ سازمانی بررسی شود چراکه برداشت‌ها و نگرش‌های حرفه‌ای افراد، در رابطه با عوامل مختلف سازمانی قرار دارد (یمینی، پرداختچی، ترابی کیا، ۱۳۷۷).

فرهنگ سازمانی به صورت غیر مستقیم بر نگرش‌ها و احساسات اعضای نسبت به شغل و محیط حرفه‌ای مؤثر می‌باشد و رضایت و عدم رضایت آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. رایینز معتقد است «میان فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی فرد، یک رابطه قوی وجود دارد. اما در این میان تفاوت‌های فردی به عنوان یک عامل تعدیل کننده به حساب می‌آیند و اگر بین نیازهای فردی و فرهنگ سازمانی، تجانس وجود داشته باشد، رضایت شغلی کارکنان به بالاترین میزان خواهد رسید (رایینز، ۱۳۷۸).

همچنین نمی‌توان نقش رضایت و خشنودی کارکنان و روحیات آنها را در جهت موفقیت سازمان نادیده گرفت. کارکنانی که رضایت شغلی برخوردار هستند و کار خود را دوست دارند و به سازمان علاقه می‌ورزند، مایلند که با سایر کارکنان در راه تحقق هدفهای آنها، اشتراک مساعی نمایند. رضایت شغلی بالا دلخواه مدیریت است. بارزترین نشانه سازمانی که به خوبی اداره می‌شود رضایت شغلی بالای آن می‌باشد (الوانی، ۱۳۸۰، ص ۱۳۷۷).

باستناد به تحقیقات داخلی و خارجی در بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی (پیشینه پژوهش، فصل دوم) و بدست آوردن رابطه معنی دار بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و نظر به اهمیت و نقش تعیین کننده فرهنگ سازمانی بر کارکردها و عوامل گوناگون سازمان و در نتیجه تأثیر آنها بر برداشتها و رضایت شغلی کارکنان و اهمیت بالا بودن رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی در کلیه ادارات و سازمانها و همچنین وزارت امور اقتصادی و دارایی و از سوی دیگر به دلیل صورت نگرفتن اقدامی مشابه در این محیط، سعی گردیده است که ضمن انجام یک کار پژوهشی دانشگاهی برای اولین بار به رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی پرداخته شود.

اهداف تحقیق :

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان

حوزه ستادی وزارت امور اقتصادی و دارایی می باشد.

فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱- بین خلاقیت و نوآوری، موجود در سازمان با رضایت شغلی کارکنان وزارت امور

اقتصادی و دارایی رابطه معنادار وجود دارد.

۲- بین توجه به جزئیات در سازمان با رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی

رابطه معنادار وجود دارد.

۳- بین توجه به نتیجه در سازمان با رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی

رابطه معنادار وجود دارد.

۴- بین، توجه به افراد (کارکنان) در سازمان با رضایت شغلی در کارکنان وزارت

امور اقتصادی و دارایی رابطه معنادار وجود دارد.

۵- بین انجام کار به صورت گروهی (وجود روحیه گروهی) در سازمان با رضایت شغلی کارکنان

وزارت امور اقتصادی و دارایی، رابطه معنادار وجود دارد.

۶- بین وجود روحیه تهورطلبی در سازمان با رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و

دارایی، رابطه معنادار وجود دارد.

۷- بین وجود ثبات در سازمان با رضایت شغلی کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی،

رابطه معنادار وجود دارد.