

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد تهران مرکز

مدیریت دولتی - گرایش تحول

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

عنوان:

« بررسی رابطه بین ساختار سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی در
میان کارکنان بانک مسکن شعب منطقه جنوب شرق تهران »

استاد راهنما:

دانشجو:

علی زارع

زمستان ۱۳۹۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی بررسی رابطه بین ساختار سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان بانک مسکن شعب منطقه جنوب شرق تهران با استفاده از روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری مورد نظر در این تحقیق را کلیه کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران به تعداد ۴۷۰ نفر تشکیل می‌دهد که بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۱۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور سنجش متغیرهای مورد استفاده در پژوهش از دو پرسش‌نامه ساختار سازمانی رابینز و تحلیل رفتگی شغلی ماسلاچ (۱۹۹۶) استفاده گردید. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها مورد تأیید متخصصان و استاد راهنما قرار گرفته است. پایایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، برای ساختار سازمانی، ۰/۸۶، فرسودگی شغلی، ۰/۸۹ برآورد گردید. برای تجزیه و تحلیل از روش‌های آماری توصیفی و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، تی مستقل و تحلیل واریانس) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین ساختار سازمانی و ابعاد آن - رسمیت، تمرکز، پیچیدگی - با تحلیل رفتگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های ساختار سازمانی، دو بعد رسمیت و تمرکز توانایی پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان را دارند. نتایج آزمون تی مستقل نشان داد که بین تحلیل رفتگی شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت وجود ندارد. در نهایت نتایج تحلیل واریانس یک راهه نیز نشان داد که بین نظرات کارکنان در مورد تحلیل رفتگی شغلی بر حسب تحصیلات و سابقه خدمت تفاوت معنی‌داری ندارد، اما بر حسب سن تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

کلید واژه‌ها: ساختار سازمانی، رسمیت، تمرکز، پیچیدگی، تحلیل رفتگی شغلی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۲	۱-۱- مقدمه
۴	۲-۱- بیان مسئله
۷	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰	۴-۱- اهداف تحقیق
۱۰	۵-۱- فرضیه های تحقیق
۱۱	۶-۱- قلمرو موضوعی، زمانی و مکانی
۱۲	۷-۱- روش پژوهش
۱۲	۸-۱- روش جمع آوری اطلاعات
۱۲	۹-۱- جامعه و نمونه
۱۳	۱۰-۱- مدل مفهومی پژوهش
۱۴	۱۱-۱- تعاریف مفهومی متغیرهای مورد پژوهش
۱۵	۱۲-۱- تعاریف عملیاتی متغیرهای مورد پژوهش

فصل دوم: مبانی نظری پژوهش

۱۸	۱-۲- مقدمه
۱۹	بخش اول: ساختار سازمانی
۱۹	۲-۲- مفهوم ساختار سازمانی
۲۰	۳-۲- اهمیت توجه به ساختار سازمانی
۲۲	۴-۲- ابعاد ساختار سازمانی
۲۲	۱-۴-۲- پیچیدگی
۲۳	۲-۴-۲- رسمیت
۲۳	۳-۴-۲- تمرکز
۲۴	۵-۲- انواع ساختار سازمانی
۲۵	۱-۵-۲- ساختار مکانیکی
۲۶	۲-۵-۲- ساختار ارگانیکی
۲۷	۶-۲- تعیین کننده های ساختار سازمانی
۲۸	۱-۶-۲- استراتژی
۲۸	۲-۶-۲- اندازه سازمان
۲۹	۳-۶-۲- تکنولوژی (فن آوری)
۲۹	۴-۶-۲- محیط
۳۰	۵-۶-۲- قدرت- کنترل

۳۰	۲-۶-۶- فرهنگ سازمانی
۳۲	بخش دوم: تحلیل رفتگی شغلی
۳۲	۲-۷- مفهوم تحلیل رفتگی شغلی
۳۳	۲-۸- تاریخچه مفهوم تحلیل رفتگی شغلی
۳۴	۲-۹- ابعاد تحلیل رفتگی شغلی
۳۵	۲-۹-۱- خستگی عاطفی
۳۵	۲-۹-۲- مسخ شخصیت
۳۶	۲-۹-۳- احساس عدم موفقیت فردی
۳۷	۲-۱۰- رویکرد های مختلف به تحلیل رفتگی شغلی
۳۹	۲-۱۱- عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی شغلی
۳۹	۲-۱۱-۱- عوامل فردی
۴۰	۲-۱۱-۲- عامل کار
۴۱	۲-۱۱-۳- سازمان به عنوان منبع تحلیل رفتگی شغلی
۴۲	۲-۱۲- عوامل تأثیر گذار در درمان تحلیل رفتگی شغلی
۴۳	بخش سوم: پیشینه پژوهش
۴۳	۲-۱۳- تحقیقات داخلی
۴۶	۲-۱۴- تحقیقات خارجی
۴۷	بخش چهارم
۴۷	۲-۱۵- معرفی سازمان مورد مطالعه

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۵۰	۳-۱- نوع و روش پژوهش
۵۰	۳-۲- جامعه آماری پژوهش
۵۱	۳-۳- نمونه و برآورد حجم نمونه پژوهش:
۵۱	۳-۴- روش های گردآوری اطلاعات:
۵۲	۳-۵- ابزار گردآوری اطلاعات:
۵۳	۳-۵- تعیین روایی و پایایی ابزارهای اندازه گیری پژوهش:
۵۳	۳-۵-۱- روایی پرسشنامه:
۵۴	۳-۵-۲- پایایی پرسشنامه ها:
۵۵	۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها:

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۵۷	مقدمه:
۵۷	۴-۱- آمار توصیفی
۵۷	۴-۱-۱- توزیع آماری نمونه بر حسب جنسیت
۵۸	۴-۱-۲- توزیع آماری نمونه بر حسب تحصیلات
۵۹	۴-۱-۳- توزیع آماری نمونه بر حسب سنوات خدمت
۶۱	۴-۱-۴- توزیع آماری نمونه بر حسب سن

- ۲-۴- بررسی توصیفی سؤالات و مؤلفه های پرسشنامه ساختار سازمانی: ۶۲
- ۳-۴- بررسی توصیفی سؤالات و مؤلفه های پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی: ۶۳
- ۴-۴- بررسی نرمال بودن داده ها ۶۴
- ۵-۴- آمار استنباطی: تجزیه و تحلیل سؤالات پژوهش ۶۴

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۱-۵- مقدمه ۷۴
- ۲-۵- بحث و تفسیر یافته های پژوهش ۷۴
- ۳-۵- محدودیت های پژوهش ۷۹
- ۴-۵- پیشنهادات کاربردی ۸۰
- ۵-۵- پیشنهادات پژوهشی ۸۲

فهرست منابع

- منابع فارسی: ۸۴
- منابع لاتین: ۸۸

فهرست جداول و نمودار

صفحه	عنوان
۵۲.....	جدول شماره (۳-۱): سوالات مربوط به هر یک از مؤلفه های ساختار سازمانی
۵۳.....	جدول شماره (۳-۲): سوالات مربوط به هر یک از مؤلفه های تحلیل رفتگی شغلی
۵۴.....	جدول شماره (۳-۳): پایایی مربوط به هر یک از مؤلفه های ساختار سازمانی
۵۴.....	جدول شماره (۳-۴): پایایی مربوط به هر یک از مؤلفه های تحلیل رفتگی شغلی
۵۸.....	جدول (۴-۱). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
۵۸.....	نمودار (۴-۱). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت
۵۹.....	جدول (۴-۲). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۵۹.....	نمودار (۴-۲). توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات
۶۰.....	جدول (۴-۳): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سنوات خدمت
۶۰.....	نمودار (۴-۳): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سنوات خدمت
۶۱.....	جدول (۴-۴): توزیع فراوانی و درصد گروه نمونه بر حسب سن
۶۱.....	جدول (۴-۴): توزیع فراوانی و درصد گروه نمونه بر حسب سن
۶۲.....	جدول (۴-۵): مقایسه میانگین و انحراف معیار ساختار سازمانی و مؤلفه های آن
۶۲.....	نمودار (۴-۵): مقایسه میانگین ساختار سازمانی و مؤلفه های آن
۶۳.....	جدول (۴-۶): مقایسه میانگین و انحراف معیار تحلیل رفتگی شغلی و مؤلفه های آن
۶۳.....	نمودار (۴-۶): مقایسه میانگین تحلیل رفتگی شغلی و مؤلفه های آن
۶۴.....	جدول شماره (۴-۷) آزمون کالموگراف-اسمیرنف مبنی بر نرمال بودن داده ها
۶۵.....	جدول شماره (۴-۸): همبستگی بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۶۶.....	جدول شماره (۴-۹): همبستگی بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۶۷.....	جدول شماره (۴-۱۰): همبستگی بین پیچیدگی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۶۷.....	جدول شماره (۴-۱۱): همبستگی بین تمرکز و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
جدول شماره (۴-۱۲): نتایج حاصل از روش رگرسیون گام به گام برای بررسی رابطه پیش بین مؤلفه های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) با تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران	۶۸.....
جدول (۴-۱۳) مقایسه میانگین نمرات تحلیل رفتگی شغلی بر حسب جنسیت	۷۰.....
جدول (۴-۱۴) مقایسه میانگین نمرات تحلیل رفتگی شغلی بر حسب تحصیلات	۷۰.....
جدول (۴-۱۵): مقایسه میانگین نمرات تحلیل رفتگی شغلی بر حسب سابقه خدمت	۷۱.....
جدول (۴-۱۶): مقایسه میانگین نمرات تحلیل رفتگی شغلی بر حسب سن	۷۲.....

فصل اول:

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه:

انسان همواره برای تأمین نیازهای فردی خود به کار و تلاش پرداخته است. بدیهی است نقش کار در زندگی انسان فراتر از هدف و مقصود ظاهری آن می باشد. در صورت عدم تناسب میان خصوصیات فردی و شرایط و ویژگیهای شغلی، کار می تواند موجب نارضایتی، تحلیل قوای جسمانی و روانی و نهایتاً بیماری شود. یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمان در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می شود، پدیده تحلیل رفتگی شغلی است. در سالهای اخیر، اصطلاح تحلیل رفتگی شغلی در متون مختلف با استرس حرفه ای ارتباط داده شده است (فاربر^۱، ۱۹۸۳؛ به نقل از پاکی، ۱۳۸۰، ۳۲).

از آن زمان پژوهشهای متعددی در حیطه استرس و فرسودگی با تأکید بر کارکنان در بخش خدمات انسانی مثل کارمندان بخشهای اجتماعی، پرستاران، معلمان، پزشکان، حقوقدانان و افسران پلیس و بانک ها انجام شده است. وجه مشترک چنین مشاغلی در این است که ماهیت کار می تواند در حد بالایی هیجانی و احساسی باشد (پاکی، ۱۳۸۰، ۳۲).

تحلیل رفتگی شغلی نوعی خطر حرفه ای است که با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان، همراه است (فدایی و دمیر^۲، ۲۰۱۰، ۶۵). امروزه تحلیل رفتگی شغلی توجه زیادی از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده که عمدتاً با پیامدهای سازمانی و فردی مهم، مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرشهای شغلی و پیامدهای روان شناختی منفی ارتباط دارد (مارتینکو^۳، ۲۰۰۴، ۴۳).

طبق تئوری تناسب بین فرد و محیط کاری، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل گیری تحلیل رفتگی شغلی دارند. تحلیل رفتگی شغلی در بلندمدت موجب فشار روانی برای فرد می شود، به طوری که می توان یکی از علل اصلی تحلیل رفتگی شغلی را عدم تناسب بین فرد و محیط کاری دانست. یکی از

^۱. Farber

^۲. Fedai, M. Demir

^۳. Martinko

حوزه هایی که می تواند منجر به تناسب ضعیف بین فرد و محیط کاری اش شود ، ساختار سازمانی است. رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی می توانند کارکنان را در انجام وظایف و رسیدگی به مشکلات راهنمایی کرده و در این مورد به آنها کمک نمایند. ولی باید توجه داشت، رسمیت ، قوانین و مقررات سازمانی به گونه ای باشند که خطوط راهنما و جهت هایی را برای کارکنان در انجام وظایفشان فراهم نمایند و انتظارات نامشخص را کاهش دهند. عدم تمرکز و دخالت در تصمیم گیریهای سازمانی ، به کارکنان این اجازه را می دهد، احساس کنند تا حدودی بر زندگی کاری خود کنترل دارند و سازمان برای آنها ارزش قائل است . فقدان کنترل بر محیط کاری ، نیز می تواند موجب احساس ناتوانی و عجز شده و به تحلیل رفتگی شغلی منجر شود (لمبرت و همکاران^۱، ۲۰۱۰، ۱۳۳). ساختار سازمانی از جمله عواملی است که بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان تأثیر می گذارد.

در محیط متغیر و متحول امروز، مدیران باید به طور مستمر ساختار سازمانی خود را با شرایط محیطی تطبیق داده و اصلاحات لازم را در آن به عمل آورند. درک فرایند اصلی و ساختار سازمانی به فهم و شناخت محیط کاری بزرگ تر کمک می کند و نیز می تواند از آشفتگی در سازمان جلوگیری نماید (نلسون و همکاران^۲، ۲۰۰۸). نمودار سازمانی بهترین تصویر قابل رویت ساختار سازمانی و بخش های اساسی و زیربنایی است. بیشتر سازمان ها یک مجموعه از نمودار سازمانی دارند که روابط گزارش دهی در سراسر سازمان را نشان می دهد (کردنائیچ و همکاران، ۱۳۸۸، ۵۴).

تحلیل رفتگی شغلی و توجه به عملکرد کارکنان در سازمان این امکان را به سازمان ها می دهد تا با به کارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی و پیشرو بودن بهره برداری نمایند. این پژوهش در پی پاسخ گویی به این پرسش است که آیا نوع ساختار سازمانی بر تحلیل رفتگی شغلی تأثیر دارد یا نه؟ شناسایی رابطه بین نوع ساختار سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی از جمله اهدافی است که این پژوهش به دنبال آن است.

^۱. Lambert et al

^۲. Nelson

در فصل حاضر به کلیات پژوهش پرداخته شده است. در این راستا به ترتیب به بیان مسأله، اهمیت و ضرورت پژوهش، اهداف و سؤالات پژوهش و در پایان به بیان تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مورد استفاده در پژوهش پرداخته می‌شود.

۱-۲- بیان مسئله:

بانکها همچون سایر مؤسسات در معرض تغییر دگرگونی‌های زیادی قرار دارند و بنا به شرایط موجود برای بقاء و سودآوری، باید تلاش خود را در جهت حذف موانع و کاستی‌ها و پیروی از شیوه‌های نوین بازاریابی و اتخاذ روش‌های نو و سازنده به کار گیرد (تیلور، ۲۰۰۴). علاوه بر این طی دهه گذشته، بخش خدمات مالی دستخوش تغییرات شدیدی شده است که در نتیجه محیطی با رقابت شدید و رشدی اندک در میزان تقاضای اولیه به وجود آمده است. در چنین محیطی، رویدادهای مربوط به ارتباطات تعهدآور و موروثی بین مشتری و بانک مورد معامله، به گونه‌ای فزاینده در حال کاهش است و بانکها در حال طراحی استراتژی‌هایی برای جذب و حفظ مشتریان هستند (صادقی و همکاران، ۱۳۹۱). زمانی بانک‌ها می‌توانند به این مهم دست یابند که به عملکرد شغلی کارکنان و توسعه منابع انسانی خود توجه کنند.

تحلیل رفتگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. اصطلاح «تحلیل رفتگی شغلی» به خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار، نفس کار و هم‌چنین علایم و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان گفته می‌شود. در ابتدا صاحب‌نظران بالینی شغلی تصور می‌کردند که نشانه تحلیل رفتگی شغلی منحصر به حرفه‌های امدادی و یاری‌رسانی مانند مددکاری اجتماعی، روان‌شناسی بالینی و مشاوره است اما امروزه مشخص شده است که این نشانه یک مشکل بالقوه در تمام مشاغل و حرفه‌ها است. در این حالت، فرد اهمیت و معنای خود را برای کار از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل رفتگی و

خستگی مزمن می کند، خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده، در روابط بین فردی تا اندازه ای بدگمان و بدبین شده و عمدتاً حالت منفی بافی خواهد داشت. در این وضعیت، تحمل حوصله فرد شدیداً کاهش یافته و عصبانیت، کمردرد، زودرنجی و دردهای جسمی از قبیل زخم معده و سردردهای مکرر بروز خواهد کرد. و در نهایت بر سلامت روان فرد تأثیر می گذارد (لطیفی، ۱۳۹۲، ۶۷).

بر اساس گزارش سازمان جهانی بهداشت، بیشترین تحلیل رفتگی شغلی، مربوط به کارکنان واحدهای بهداشتی و کمترین تحلیل رفتگی شغلی، مربوط به کارکنان ادارات عمومی، سازمانی، دانشگاهها و مؤسسات تحقیقاتی است. همچنین تحلیل رفتگی شغلی بیشتر در کارکنانی مطرح است که بایستی در موقعیتهای بحرانزا و پر هرج و مرج، با آرامش و کارآمدی فعالیت کنند؛ نظیر کارکنان، مشاوران، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس و پرستاران، بانکداران. در این میان، کارکنان بانک به واسطه ماهیت شغلی خود با مشکلات عدیده‌ای مواجه هستند؛ مشکلاتی مانند پرحجمی کار، استرس شغلی زیاد، مسئولیت زیاد و ... این مشکلات همگی می‌توانند بر سلامت روانی آنها تأثیرگذار باشد و با استمرار این مشکلات آسیب پذیری آنان را بالا ببرد و در نهایت به تحلیل رفتگی شغلی در میان آنان منجر شود. تحلیل رفتگی شغلی علاوه بر تأثیرات منفی روانی، فیزیولوژیکی و روانی اجتماعی که بر کارکنان دارد، محیط کار را نیز تحت تأثیر قرار خواهد داد (طاهری و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۶۱).

به اعتقاد روان شناسان صنعتی / سازمانی، تحلیل رفتگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است که طی آن تماس های مکرر و بیش از حد ظرفیت کارکنان با دیگران، باعث ایجاد تغییراتی در نگرش ها و رفتار وی نسبت به دیگران می شود. سطح بالای فشار روانی در محیط کار و عدم برخورداری فرد از مهارتهای لازم برای مقابله با آن، در درازمدت خسارات زیادی برای فرد، سازمان و حتی اجتماع خواهد داشت. کاهش انرژی جسمی و روانی نیروی انسانی، پایین آمدن سطح مقاومت نسبت به بیماری ها، افزایش عدم رضایت و بدبینی و نهایتاً افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی فردی و سازمانی از جمله این پیامدهاست. شواهد تجربی قابل ملاحظه ای حاکی از این

است که تحلیل رفتگی فرآیندی است که به تدریج در طول زمان گسترش می‌یابد (لیتر، ۱۹۹۲، مسلش و لیتر، ۱۹۹۷؛ شافلی و اینزمن، ۱۹۹۸). عوامل و زمینه‌های زیادی در سازمان بر این تحلیل رفتگی کارکنان تأثیر می‌گذارد، که ساختار سازمانی یکی از آنها است (بوردی نژاد و حسن زادی، ۱۳۸۵؛ نظری و همکاران، ۱۳۹۳).

ساختار سازمانی آیینة تمام‌نمای مقررات، رویه‌ها، استانداردها، جایگاه‌تصمیم‌گیری، الگوهای ارتباطات، روابط گزارش‌دهی و گزارش‌گیری، تفکیک و تلفیق وظایف و فعالیت‌ها، جریان اطلاعات، سلسله‌مراتب اختیارات و مسئولیت است (نصیری و قاضی طباطبایی، ۱۳۸۲، ۲۲۱).

سول (۱۹۹۸)، به نقل از کردنائیچ و همکاران، (۱۳۸۸، ۶۷) بیان می‌دارد که "ساختار نحوه کارکرد افراد را مشخص می‌نماید، ولی نحوه کارکرد افراد هم تعیین‌کننده شکل ساختار است". اگر از این زاویه به ساختار نگاه کنیم، ساختار به این شکل تعریف می‌شود: "وسیله یا ابزاری بسیار پیچیده برای کنترل، که در فرآیند روابط متقابل اعضاء به وجود می‌آید، به صورت دائم تجدید می‌گردد و در عین حال روابط متقابل را تعیین می‌نماید". در این تعریف‌ها تأکید می‌شود که ساختار سازمان، همواره ثابت باقی نمی‌ماند، بلکه به امور سازمان شکل می‌دهد و امور سازمان هم می‌تواند شکل آن را تغییر دهد. بنابراین، باید اذعان نمود که ظهور و پیدایش ساختار یک فرآیند مستمر است.

یکی از مهمترین عوامل مؤثر در موفقیت شغلی افراد، ساختار مناسب و تشکیلات متناسب با اهداف مورد نظر است. به طوری که از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف، ساختار سازمانی مناسب، پیش‌فرضی برای موفقیت و تغییر در سازمان است (نژاد ایرانی، ۱۳۸۱، ۷). در حقیقت می‌توان گفت که ساختارهای سازمانی دیوان سالارانه، در دنیای به سرعت در حال تغییر و رقابت و محیط‌های متلاطم جوابگو نیستند. علاوه بر این، کارکنان متخصص و حرفه‌ای، از جمله عواملی هستند که با پدیده دیوانسالاری مقابله می‌کنند. کارکنان حرفه‌ای نباید در پیچ و خم دیوانسالاری چنان گرفتار شوند که نتوانند از خلاقیت خود استفاده کنند. راهبردهای مبتنی بر کنترل دیوانسالاری، یعنی کاربرد مقررات و قوانین، رویه‌ها و

دستورالعمل ها، سیاست ها و سلسله مراتب اختیار و استاندارد کردن امور برای یکنواخت و هماهنگ کردن رفتارهاست و موجب عدم ابراز عقاید و اندیشه های کارکنان می شود و بی عدالتی را در توزیع قدرت ایجاد می کند و در نهایت، موجب عدم توانایی کارکنان می گردد. از این رو، ساختار سازمانی باید متناسب با اهداف سازمانی و میزان توانمندی کارکنان طراحی گردد (نفری و امیدفرد، ۱۳۸۹، ۶۴).

در واقع از آنجا که عملکرد شغلی هر فرد در هر موقعیتی که قرار دارد نشانگر بینش و آگاهی آن شخص نسبت به آن موقعیت و یا مسئله خاص است که در مورد آن ارزیابی می گردد و با توجه به این که تحلیل رفتگی شغلی از جمله عواملی است که بر نوع عملکرد افراد در سازمان تأثیر می گذارد، لذا شناسایی عوامل مؤثر بر آن اهمیت دارد. به همین منظور بر اساس پیشینه پژوهشی نوع ساختار سازمانی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان مؤثر است.

پژوهشگر در این پژوهش با این مساله مواجه است که آیا بین ساختار سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران رابطه معنی داری وجود دارد؟ نتایج این پژوهش اطلاعات و دانش لازم را در زمینه ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در اختیار مدیران و کارشناسان بانک مسکن قرار می دهد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق:

طی سال های اخیر تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک ها روز به روز تنگ تر می شود و بانک های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و موسسات اعتباری هر یک تلاش می کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش ها و شیوه های بهتر برای ارائه خدمات متنوع تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب نموده و سود آوری خود را افزایش دهند. اما اکثر آنها از عنصری که می تواند به عنوان مزیت برتر در میان رقبای، موجب موفقیت آنها شود غافل مانده اند. نیروی انسانی و رضایت شغلی همان حلقه گمشده ای

است که برای تحقق اهداف و پیشرفت بانک لازم و ضروری است. در واقع کارکنان یکدل و با انگیزه هستند که موجب کامیابی بانک و یا سرازیر شدن بانک به سوی شکست می شوند. پس توجه شایسته و مناسب به کارکنان برای پرورش نیروی توانمند، علاقمند به کار، پویا و خلاق می تواند موفقیت هر بانک را رقم بزند (نظری، ۱۳۹۰، ۵۱).

تحلیل رفتگی شغلی تاثیر منفی بر کارکنان، خانواده، دوستان و اطرافیان آن ها و به طور کلی تاثیر منفی بر جامعه دارد، و می تواند کیفیت زندگی کارکنان را هم در محل کار و هم در محل زندگی شان کاهش دهد. با گذشت زمان، تحلیل رفتگی شغلی می تواند منجر به افزایش مشکلاتی در خانه و نیز کناره گیری از خانواده و دوستان شود (لمبرت و همکاران، ۲۰۱۰، ۱۳۳). تحلیل رفتگی شغلی با این که ممکن است در هر شغلی رخ دهد، اما یک مشکل و بیماری مسری شایع جهانی در حرفه های خدمات انسانی است. فرایند تحلیل رفتگی شغلی به خاطر فشار و استرس مزمن شغلی اتفاق می افتد. محققان معتقدند، عوامل سازمانی تاثیر بسزایی در تحلیل تصمیم گیریهای مربوط به شغل خود مشارکت داده می شوند و می توانند فرایندهای کاری مهم خود را تعیین نمایند، احتمال تحلیل رفتگی شغلی در آنها کاهش می یابد. از سوی دیگر ساختارهای رسمی و قوانین و سیاست های غیرقابل انعطاف می توانند منجر به افزایش تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان شوند. تحقیقات آن ها نشان داده است، کارکنان در سازمان هایی که دارای فرهنگ مشارکتی و مبتنی بر تیم های کاری هستند، کمتر دچار تحلیل رفتگی شغلی می شوند (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۰، ۹۰).

تحلیل رفتگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان ها یک پدیده هزینه بر است. براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپایی، همه ساله بیست میلیون یورو به مخارج ناشی از تحلیل رفتگی شغلی اختصاص داده می شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می رسد. هزینه های تحلیل رفتگی شغلی برای کارمندان و خانواده هایشان نیز بسیار سنگین است. دوازده

درصد از مرخصی های استعلاجی در ایالات متحده آمریکا به خاطر بیماری های قلبی - عروقی ناشی از تحلیل رفتگی شغلی است (وردی نژاد و حسن زادی، ۱۳۸۵، ۳۸).

با وجود ساختار مناسب، افراد در سازمان سریع تر می توانند اطلاعات به دست آورند و سریع تر تصمیم گیری کنند و سرعت واکنش سازمان ها در برابر متغیرهای محیطی نیز بیشتر خواهد شد. اما ساختاری که از پیچیدگی، رسمیت و تمرکز سازمانی بالایی برخوردار باشد، نه تنها از جریان اطلاعات سازمانی جلوگیری می کند، بلکه باعث نارضایتی کارمندان، کندی جریان تصمیمات، از دست دادن توان رقابتی سازمان، کاهش تعامل اجتماعی کارمندان، تضعیف مدیریت دانش و در نتیجه کندی واکنش در برابر متغیرهای محیطی خواهد شد (چن و هانگ^۱، ۲۰۰۶، ۱۰۶). این در حالی است که کارمندان ایرانی چه از نظر خلاقیت و توانایی فکری و چه از نظر علاقه و وابستگی به کار از مردم ملل دیگر کم ندارند و حتی در پشتکار و نوآوری سر آمدند. ولی سد معضلات ساختاری به دلسردی و اتلاف انرژی آن ها منجر شده و فرصتی برای شکوفایی آن ها نمی ماند. ساختاری که از نظر پیچیدگی، رسمیت و تمرکز سیستم تصمیم گیری در سطح بالایی باشد، اغلب باعث کاهش بهره وری نیز می شود. افرادی که به آزادی عمل و خود شکوفایی ارجح می نهند، اگر در سازمان بزرگی مشغول شوند که در آن فرایند تصمیم گیری ها بسیار متمرکز باشد، رضایت شغلی زیاد نخواهند داشت. در ساختارهای ارگانیک، انسجام بین اعضاء بیشتر می شود و افراد تمایل بیشتری دارند تا مسئولیت کارهایی را که در حوزه اختیارات آنان انجام شده، بپذیرند (عرفانی نیا، ۱۳۸۳، ۸۶).

امید می رود با روشن شدن و شناسایی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی به گسترش آگاهی و درک در این زمینه کمک شود، این مهم برای مدیران و مسئولان بانک مسکن موثر واقع خواهد شد. همچنین انجام این پژوهش به دست اندرکاران و ذی نفعان این حوزه کمک می کند که با مدنظر قرار دادن این فاکتورها و عوامل و کنترل مداوم شاخص های آن در سازمان مربوطه بتوانند

^۱. Chen & Huang

عوامل کلیدی و موثر در ایجاد ساختار سازمانی مناسب را تشخیص داده و با استفاده از آن عوامل، موجبات بهبود عملکرد شغلی را فراهم آورند، از تحلیل رفتگی کارکنان خود جلوگیری کنند و از این راه، هر چه بیشتر از توانمندی های بالقوه کارکنان در ارایه خدمات به افراد جامعه استفاده و باعث افزایش رضایت مشتریان، بازاریابی و جذب مشتریان جدید گردند.

۱-۴- اهداف تحقیق:

الف) هدف اصلی

تعیین رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران

اهداف فرعی

۱. تعیین رابطه بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۲. تعیین رابطه بین پیچیدگی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۳. تعیین رابطه بین تمرکز و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۴. تعیین سهم نسبی هر یک از مولفه های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) در پیش بینی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران
۵. تعیین تفاوت بین تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران بر حسب متغیرهای دموگرافیک (سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت)

۱-۵- فرضیه های تحقیق:

الف) فرضیه اصلی:

بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی:

۱. بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۲. بین پیچیدگی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۳. بین تمرکز و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۴. هر یک از مولفه‌های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) توانایی پیش بینی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران را دارند.

۵. بین تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک مسکن در منطقه جنوب شرق تهران بر حسب متغیرهای دموگرافیک (سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت وجود دارد.

۱-۶- قلمرو موضوعی، زمانی و مکانی:

قلمرو موضوعی این پژوهش در حیطه موضوعات مدیریت رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی قرار می‌گیرد.

۱-۷-۲ قلمرو تحقیق از لحاظ محدوده زمانی

قلمرو زمانی این پژوهش ۳۰ اردیبهشت ۱۳۹۴ می‌باشد.

۱-۷-۳ قلمرو تحقیق از لحاظ محدوده مکانی

تحقیق حاضر در بانک مسکن شعب منطقه جنوب شرق تهران انجام می گیرد.

۷-۱- روش پژوهش:

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. این پژوهش توصیفی است زیرا هدف آن توصیف عینی، واقعی و منظم حوادث، رویدادها و موضوعات مختلف است. همچنین روش پژوهش حاضر همبستگی است. زیرا به بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش از دیدگاه کارکنان می پردازد.

۸-۱- روش جمع آوری اطلاعات:

عمده ترین روش های جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر عبارتست از: مطالعات کتابخانه ای: در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و تدوین چارچوب نظری تحقیق، از منابع کتابخانه ای همانند کتاب، مقالات، همایش ها و همچنین منابع اینترنتی استفاده شد.

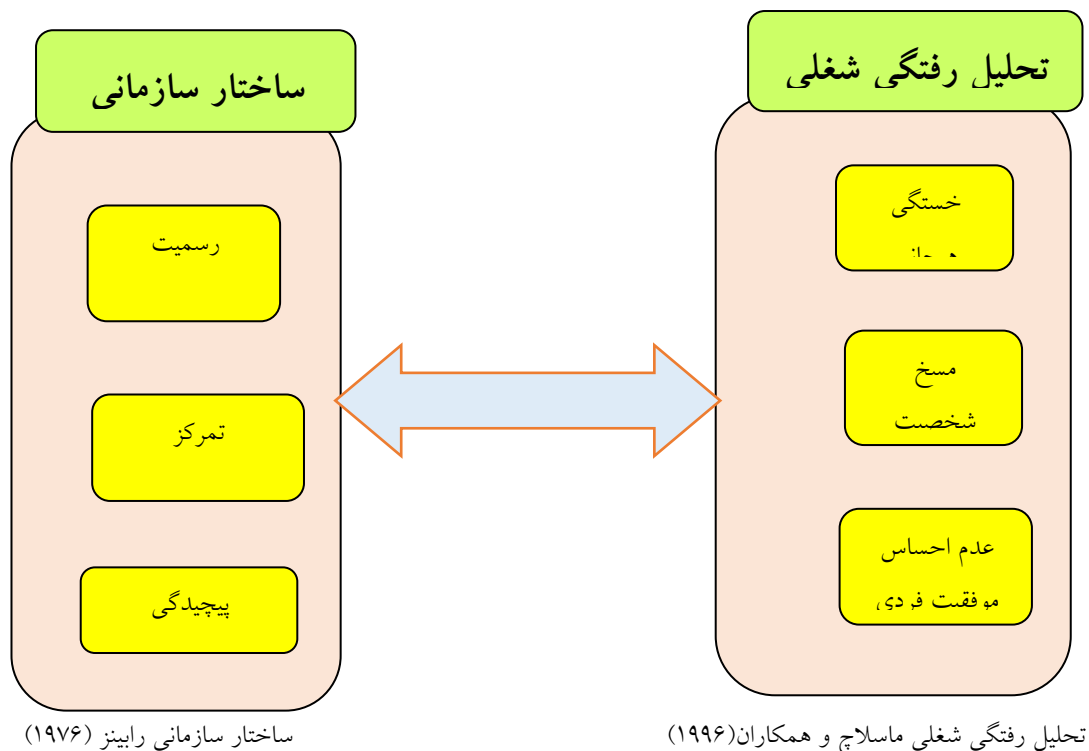
تحقیق میدانی: در این قسمت به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است

۹-۱- جامعه و نمونه:

جامعه آماری مورد مطالعه این تحقیق، کلیه کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران در سال ۱۳۹۳ می باشد که بر اساس آخرین آمار ۴۷۰ نفر می باشد. از جامعه آماری پژوهش نمونه ای به حجم ۲۱۲ نفر با به کارگیری فرمول نمونه گیری کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد.

۱-۱- مدل مفهومی پژوهش:

مدل مفهومی پژوهش متغیرها، ابعاد و رابطه آنها را به گونه ای منسجم نشان می دهد و اساس کار پژوهشی را تشکیل می دهد. هدف از پژوهش بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در در میان کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق تهران می باشد. در این پژوهش از مدل رابینز برای سنجش ساختار سازمانی و از مدل ماسلاچ و همکاران (۱۹۹۶) برای سنجش تحلیل رفتگی شغلی استفاده شده است. ساختار سازمانی در این پژوهش شامل ابعاد - تمرکز، تخصص و رسمیت - می باشد و تحلیل رفتگی شغلی شامل ابعادی همچون - خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم احساس موفقیت فردی - می باشد. که در این پژوهش ساختار سازمانی به عنوان متغیر مستقل و تحلیل رفتگی شغلی به عنوان متغیر ملاک یا وابسته در نظر گرفته شده است. که این رابطه در شکل شماره (۱-۱) آورده شده است.



شکل شماره (۱-۱): مدل مفهومی پژوهش