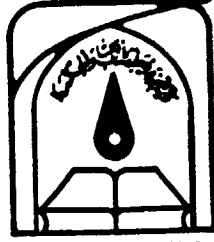


٥١٩  
٥١٩

٥١٩



دانشگاه تربیت مدرس

۱۳۷۸ / ۱۳ / ۲۸

## دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

موضوع:

بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی اعضای رسمی سپاه

محمد رضا هاشمیان

استاد راهنما:

دکتر احمد علی خائف الهی

استاد مشاور:

دکتر عادل آذر

۳۴۵۹/۲

آذرماه ۱۳۷۷

۲۵۸۳۷

تاییدیه اعضای هیات داوران مندرج درپایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله پایان نامه کارشناسی ارشد خانم/آقای محمد رضا هاشمیان تحت عنوان  
بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی اعضای رسمی سپاه ( ستاد نیروی مقاومت بسیج )  
تقدیم می شود. اینجانبان نسخه نهایی این پایان نامه را از نظر فرم و محتوی بررسی و تایید کرده و پذیرش  
آنها برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کنیم.

نام و نام خانوادگی و امضاء اعضای هیات داوران:

استاد راهنما: دکتر احمدعلی خائف الهی

استاد مشاور: دکتر عادل آذر

استاد ناظر: دکتر محمد خداداد حسینی

استاد ناظر: دکتر غلامرضا طالقانی

مدیر گروه ( نماینده شورای تحصیلات تکمیلی ): دکتر عادل آذر



شماره:.....  
تاریخ:.....  
بیوست:.....

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

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس مبین بخشی از فعالیتهای 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 مدیریت دولتی است که در سال ۱۳۷۷ در دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار/الخانم /جناب آقای دکتر خائفالهی و مشاوره سرکار/خانم /جناب آقای دکتر عادل آذر از آن دفاع شده است.

ماده ۳ به منظور جبران بخشی از هزینه های نشریات دانشگاه تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت 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 اینجانب محمدرضا هاشمیان دانشجوی رشته مدیریت دولتی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

## تقدیم به:

- روح پرفتوح رهبر کبیر انقلاب، احیاءگر فرهنگ اسلام ناب محمدی (ص)

حضرت امام خمینی (ره)

- ارواح مطهر شهدای گلگون کفن که با مرگ سرخشان انقلاب را بیمه کردند و خود به عزت ابدی نایل شدند.

- روان پاک دانی مهربانم که همواره روشنی بخش مسیر زندگی مان بود و فروغ حیاتش را بی دریغ نثار همه نمود.

- پدر و مادر عزیز و ارجمندم که در تمامی مراحل زندگی به ویژه تحصیل فرزندانمان رنج‌ها و زحمات فراوانی کشیدند و از هیچ کوششی فروگذار نکردند.  
- همسر فداکارم که مظهر ایثار و گذشت است و دختر عزیزم مریم که در طول دوران تحصیلم بر سختی‌های زیادی صبر کردند و خواندن و نوشتنم را به جای گفتن و شنیدن تحمل نمودند.

## تشکر و قدردانی:

### سپاس آن خوب بالادستی را که در دانش گشوده به نام اوست نامش آرامش جان است و جان در گرو لطف بی پایان اوست

اکنون که با استعانت از پروردگار قادر بی همتا، نگارش این رساله به پایان رسید بر خود فرض می دانم از زحمات بی شائبه تمام سرورانی که در این زمینه بنده را یاری نمودند تشکر و قدردانی نمایم.

مفتخرم مراتب امتنان، سپاس و ارادت خالصانه خود را نسبت به استاد ارجمند جناب آقای دکتر خائف الهی که با رهنمودهای ارزنده خویش، با سعه صدر و سعی وافر تمام مراحل کار را به دقت پی گیری نموده و درس جدیت و پشتکار به بنده آموختند و بهترین راهنما و راهگشا برایم بوده اند ابراز نمایم.

همچنین از استاد معزز مشاور، جناب آقای دکتر عادل آذر که با توصیه های ارزشمند و نظرات سودمند خویش روشنگر راهم بودند و همواره خود را مرهون ارشادات ایشان می دانم کمال تشکر و امتنان را دارم.

از استادان محترم مدعو آقایان دکتر طالقانی و دکتر خداداد حسینی که زحمت مطالعه پایان نامه را تقبل فرمودند و از تذکرات مفید و ارزشمندشان استفاده نمودم کمال سپاس و تشکر را دارم.

همچنین از برادر بزرگوار و دوست بسیار عزیزم جناب آقای دکتر آیت علی منصوری که در تجزیه و تحلیل کامپیوتری و آزمون های آماری یاری گر اینجانب بودند سپاسگزارم.

از سرکار خانم عباسی که با نهایت دقت و جدیت و حوصله قابل تحسین زحمت حروفچینی و تایپ پایان نامه را تقبل فرمودند تشکر و قدردانی می نمایم.

در پایان از تمام کسانی که به هر نحوی اینجانب را در انجام این پژوهش یاری نمودند تقدیر و تشکر می کنم و سعادت و توفیق روزافزونشان را از درگاه خداوند متعال خواهانم.

## چکیده:

پژوهش حاضر در مورد بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی می‌باشد که در قالب یک فرضیه اصلی و ۱۲ فرضیه فرعی مورد بررسی قرار گرفت.

فرضیه اصلی عبارت است از: «بین میزان قوی بودن فرهنگ سازمانی با میزان رضایت شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد».

در فرضیه‌های فرعی نیز هر یک از عوامل ۱۲ گانه تشکیل‌دهنده فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته می‌باشد. روش تحقیق به صورت میدانی بوده و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری ستاد نیروی مقاومت بسیج، تعداد نمونه ۲۰۰ نفر و نمونه‌گیری به صورت تصادفی گروهی انجام گرفته است.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از تکنیک‌های آماری: آزمون استقلال مربع کای، فریدمن، ضریب گاما و نرم‌افزار کامپیوتری SPSS استفاده گردیده است.

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و قوی وجود دارد (فرضیه اصلی).

در مورد فرضیات فرعی ۱۲ گانه، فرضیه فرعی اول که عبارت بود از معنی‌دار بودن رابطه بین ابتکار و خلاقیت و رضایت شغلی، رد شد.

ولی ۱۱ فرضیه فرعی دیگر مورد تأیید قرار گرفتند و یا به عبارتی دیگر معنی‌دار بودن رابطه بین ۱۱ عامل دیگر فرهنگ سازمانی یعنی: روحیه خودکنترلی، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، تعیین هویت افراد با سازمان، نظام پاداش، الگوهای ارتباطاتی، احترام و توجه به زیردستان، روشن بودن اهداف، همکاری و صمیمیت بین افراد، انسجام و یکپارچگی در سازمان، باز بودن فضای انتقاد و برخورد آراء و پای‌بندی افراد به ارزش‌های اسلامی با رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

در نهایت با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی در خصوص توجه بیش از پیش و تقویت عوامل مختلف فرهنگ سازمانی که تأثیر قوی و انکارناپذیری بر رضایت شغلی کارکنان دارد برای بکارگیری در جامعه مورد مطالعه و نیز در سازمان‌های دیگر مطرح گردید.

واژه‌های کلیدی: فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

## فصل اول

### طرح تحقیق

۲	مقدمه.....
۳	تعریف مسأله.....
۴	اهمیت موضوع تحقیق.....
۵	فرضیه‌های تحقیق.....
۶	هدف تحقیق.....
۶	پیشینه تحقیق.....
۶	روش تحقیق.....
۷	قلمرو تحقیق.....
۷	تعریف واژه‌ها.....

## فصل دوم

### مفاهیم و مبانی نظری تحقیق

۱۰	بخش اول: فرهنگ سازمانی.....
۱۱	تعریف فرهنگ.....
۱۲	ویژگی‌های فرهنگ.....
۱۳	فرهنگ سازمانی.....
۱۵	عناصر فرهنگ سازمانی.....
۲۰	کارکرد فرهنگ.....
۲۴	انواع فرهنگ‌های سازمانی.....



۲۶	..... طبقه‌بندی‌های دیگر از فرهنگ سازمانی
۲۶	..... - فرهنگ غالب و خرده فرهنگ سازمانی
۲۸	..... - فرهنگ سازمانی قوی و ضعیف
۳۱	..... - فرهنگ سازمانی مثبت و منفی
۳۱	..... الگوهای اساسی برای تبیین و تشریح فرهنگ سازمانی
۳۱	..... - الگوی AGIL پارسونز
۳۲	..... - الگوی اوشی
۳۳	..... - الگوی پیترز و واترمن
۳۵	..... - الگوی لیت وین و استرینگر
۳۵	..... - الگوی کرت لوین
۳۶	..... مدیریت فرهنگ سازمانی

۳۹	..... بخش دوم: رضایت شغلی
۴۰	..... رضایت شغلی
۴۰	..... ابعاد رضایت شغلی
۴۲	..... نظریات رضایت شغلی
۴۲	..... - نظریه انگیزش و بهداشت
۴۵	..... - نظریه مازلو
۴۷	..... - نظریه مک کله‌لند
۴۸	..... - نظریه اختلاف
۴۹	..... - نظریه عدالت یا انصاف
۵۰	..... عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۵۰	..... - عوامل سازمانی
۵۳	..... - عوامل شغلی
۵۶	..... پیامدهای رضایت شغلی
۵۹	..... فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی

## فصل سوم

### روش تحقیق

ابزار گردآوری اطلاعات و ویژگی های آن:	۶۱
الف: سؤالات فرهنگ سازمانی:	۶۱
ب: سؤالات رضایت شغلی:	۶۲
ج: سؤالات مربوط به مشخصات عمومی:	۶۳
اعتبار روایی:	۶۴
روش تحقیق و تکنیک های آماری مورد استفاده:	۶۵
جامعه آماری و نمونه گیری:	۶۶

## فصل چهارم

### تجزیه و تحلیل اطلاعات

بخش اول: توصیف داده های آماری:	۷۰
- توصیف نمودارها و جداول:	۷۰
بخش دوم: استنباط آماری داده ها:	۷۵
- فرضیه اصلی:	۷۶
- فرضیه فرعی شماره ۱:	۷۷
- فرضیه فرعی شماره ۲:	۷۸
- فرضیه فرعی شماره ۳:	۷۹
- فرضیه فرعی شماره ۴:	۸۰
- فرضیه فرعی شماره ۵:	۸۱
- فرضیه فرعی شماره ۶:	۸۲
- فرضیه فرعی شماره ۷:	۸۳
- فرضیه فرعی شماره ۸:	۸۴
- فرضیه فرعی شماره ۹:	۸۵

۸۶	.....- فرضیه فرعی شماره ۱۰:
۸۷	.....- فرضیه فرعی شماره ۱۱:
۸۸	.....- فرضیه فرعی شماره ۱۲:

## فصل پنجم

### نتیجه گیری و پیشنهادها

۹۰	.....- نتیجه گیری
۹۴	.....- پیشنهادها
۹۶	.....منابع و مأخذ
۱۰۲	.....ضمیمه الف (پرسشنامه)
۱۱۳	.....ضمیمه ب (تجزیه و تحلیل کامپیوتری داده‌ها)
	.....چکیده انگلیسی

**فصل اول**  
**طرح تحقیق**

## مقدمه:

دنیای امروز، دنیایی است به سرعت در حال تغییر. دگرگونیهای عمیق در بنیادهای جامعه و پیشرفتهای سریع علوم و فن آوری، انسان را با وضعیتی جدید مواجه ساخته است.

توجه به سازمانها از جهت فرهنگها، پدیده نسبتاً جدیدی است که در مطالعه سازمان و مدیریت صورت گرفته است. از دهه ۸۰ به این طرف، نگرش مدیران و محققین نسبت به سازمان تغییر کرده است و تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی بعنوان یکی از تخصصها در زمینه رفتار سازمانی مطرح شده است. در بیست سال گذشته، فرهنگ سازمانی مورد توجه خاص صاحبانظران قرار گرفته است و صدها محقق در خصوص فرهنگ سازمانی، شروع به تحقیق نموده و کتب و مقالات فراوانی را به رشته تحریر درآورده‌اند. مطالعه فرهنگ سازمانی، تنها منحصر به مراکز علمی مدیریت نبوده، بلکه سازمانهای تولیدی، خدماتی و تجاری نیز توجه به فرهنگ سازمانی را رمز موفقیت سازمانها قلمداد کرده و معتقدند 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 بی نظیری دست یافته‌اند و در زمینه بهره‌گیری از چالشهای محیطی برای پویا کردن فرهنگ سازمانی تلاش می‌کنند. از سوی دیگر امروزه انسان بعنوان یک عنصر پیچیده در سازمان، مهم‌ترین عامل بقای سازمان و ایفاگر نقشی مهم و پراهمیت است. چرا که سرمایه‌های مادی به‌خودی خود قابل استفاده نیست و دیگر آنکه در صورت ضایعات، قابل جبران و ترمیم‌اند، حال آنکه نیروی انسانی متخصص، متعهد و باتجربه 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، به آسانی و در زمان اندک قابل جایگزینی نیستند و در صورت فقدان آنها، زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد آمد. به بیان دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد، امری محدود، وقت‌گیر و پرهزینه است و مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارج هنگفتی می‌باشد. لذا، باتوجه به اهمیت این نیرو، مدیران می‌بایستی در راه ارضای نیازهای روانی و مادی آنها گامهای مثبت و اساسی بردارند. دستیابی به این هدف مستلزم ایجاد محیطی

مناسب و سالم است که با طبع کارکنان و سلیقه آنان موافق باشد. راضی نمودن افراد منجر به ایجاد روحیه‌ای قوی خواهد شد و زمانی روحیه قوی در سازمان ایجاد می‌شود که نیازهای اعضای سازمانی برطرف گردند و با فراغ بال و آسودگی خاطر بتوانند کارهای خود را انجام دهند.

در این تحقیق تلاش خواهد شد تا ارتباط فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای رسمی ستاد نیروی مقاومت بسیج مورد بررسی قرار گیرد. امید است با اتکال به خداوند متعال در این زمینه گامی مؤثر برداشته شود.

### تعریف مسأله:

فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از اعتقادات، باورها، ارزش‌ها و الگوهای رفتاری می‌باشد که در سازمان وجود دارد و به سازمانها شخصیت منحصر به فرد می‌دهد و آنها را از هم متمایز می‌سازد.<sup>۱</sup> فرهنگ سازمانی بر تمام جنبه‌های سازمان نفوذ دارد و می‌توان آن را عاملی محرک در جهت پویایی و یا مانع رشد و ترقی سازمان تلقی نمود.<sup>۲</sup>

رضایت شغلی نیز نگرش کلی فرد را نسبت به شغل خویش نشان می‌دهد.<sup>۳</sup> مطالعات نشان می‌دهد بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان ارتباط و همبستگی وجود دارد، ولی اثر فرهنگهای مختلف در سازمانهای مختلف بر رضایت شغلی یکسان نمی‌باشد. اگر فرهنگ سازمانی قوی باشد و بین خواسته‌های افراد و فرهنگ سازمانی مطابقت و همخوانی وجود داشته باشد رضایت شغلی بالاست و اگر بین فرهنگ سازمانی و خواسته‌های افراد مطابقت و همخوانی وجود نداشته باشد رضایت شغلی پایین خواهد آمد.<sup>۴</sup> عدم رضایت شغلی باعث بروز مشکلاتی شده و عواقب سوئی از قبیل: جابجایی و ترک خدمت، غیبت،

1- L. French wendel, E. Kast Fremont and E.Rosenzwing James, "Understanding human behavior in organizations", Horper and Row Publishers, Inc, 1985, P. 525.

۲- حسن، زارعی مبین، «تبیین الگوی فرهنگ سازمانی براساس ارزشهای اسلامی در محیط کار و نقش آن بر رضایت شغلی»، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، ۱۳۷۴، ص ۱۵.

3- Feldman and Arnold, "manging individual and group behavior in organization", MC Graw - Hill, 2nd Printing, 1985, PP. 191- 206.

4- Stephen P. Robbins. "Organization Theory", structure design and applications, 2nd Edition. (Prentice- Hall. Inc), 1987, P. 590.

بی‌علاقگی به کار و ازدست دادن انگیزش و کاهش روحیه کاری و غیره را به دنبال خواهد داشت.<sup>۱</sup>

سپاه پاسداران انقلاب اسلامی نیز از این امر مستثنی نبوده و همچون دیگر سازمانها دارای فرهنگ خاص خود می‌باشد و این فرهنگ بر تمام جنبه‌های سازمان نفوذ داشته و نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار خواهد داد. نیروهای لایق، باتجربه و متعهدی که دارای روحیات خاص خود و از طرفی نیازها، مسائل و مشکلاتی هستند و عواملی بر رضایت یا عدم رضایت آنها مؤثر است که لازم است دقیقاً شناسایی شده و اقدامات لازم بعمل آید. بنیانگذار نظام جمهوری اسلامی حضرت امام خمینی (ره) می‌فرماید: «نهاد مقدس سپاه پاسداران انقلاب اسلامی بحق از بزرگترین سنگرهای دفاع از ارزشهای نظام الهی ما بوده و خواهد بود». باتوجه به مطالب فوق و اهمیت این نهاد و مأموریت مهمی که در دفاع از کشور و انقلاب اسلامی و دستاوردهای آن برعهده دارد لازم است در این خصوص بررسیهای علمی دقیقی بعمل آورده و جهت تقویت و بالندگی بیشتر تمهیدات ویژه‌ای صورت پذیرد.

سؤال اصلی تحقیق عبارت است از:

«آیا بین میزان قوی بودن و ضعیف بودن عوامل فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای رسمی سپاه رابطه معنی‌داری وجود دارد؟»

## اهمیت موضوع تحقیق

نیروی انسانی، جزء اصلی، جداناپذیر و ارزشمندترین دارایی هر سازمان می‌باشد و در اهمیت ضرورت و اولویت توجه به این عامل مهم تردیدی نیست. در این رابطه مطالعات و پژوهشهای زیادی انجام گرفته است. بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی افراد همبستگی وجود دارد و نوع فرهنگ سازمانی بر میزان رضایتمندی افراد مؤثر است. باتوجه به ارتباطی که بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد و نبودن موضوع، (نظر به اینکه تاکنون روی این دو متغیر باهم، تحقیقی بعنوان پایان‌نامه انجام نشده است) و نیز وضعیت و ماهیت سپاه بعنوان یک نیروی مدافع و حافظ انقلاب اسلامی و رسالتی که بر دوش آن است انجام این پژوهش بسیار ضروری است.

1- Feldman and Arnold, Ibid, P. 295.

۲. روح... موسوی‌الخمینی، «کلمات قصار»، چاپ اول، مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (س) ۱۳۷۲، ص ۱۶۷.