

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (M.A)
گرایش: "منابع انسانی"

عنوان:

بررسی تاثیر توانمند سازی روانشناختی بر ساختار سازمان از طریق
مدل معادله یابی ساختاری در بانک سرمایه

استاد راهنما:

دکتر عباس صالح اردستانی

استاد مشاور:

جعفر حاجی بزرگی

دانشجو:

محسن خلیلی

زمستان 1391



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY
Central Tehran Branch

Faculty of management- Department of Public management

“ M.A” Thesis

On: “ Human Resources ”

Subject:

**Considering psychological effect on organizational structure by
structural equation model at Sarmayeh bank.**

Supervisor:

Abbas Saleh Ardestani(ph.d)

Advisor:

Jafar Haji Bozorgi

By:

Mohsen Khalili

Winter 2013

سپاسگزاری:

پس از حمد و سپاس خداوند، بر خود لازم می دانم که از عزیزان و بزرگوارانی که مرا در پیشبرد و انجام این پایان نامه یاری نمودند، صمیمانه تقدیر و سپاسگزاری کنم.

از استادان گرانقدر، **دکتر عباس صالح اردستانی**، که به عنوان **استاد راهنما** و همچنین **دکتر**

جعفر حاجی بزرگی که به عنوان **استاد مشاور** مرا راهنمایی و پشتیبانی نمودند صمیمانه

سپاسگزارم.

تقدیم به :

پدر و مادر مهربان و

همسر و فرزندان عزیزم؛

که همواره دعای خیرشان همواره

ره گشای من در تمام طول زندگی ام بوده است.

فهرست مطالب

فصل اول – معرفی طرح پژوهش

2	1-1- مقدمه
3	2-1- عنوان پایان نامه
3	3-1- سوالات پژوهش
3	4-1- مدل تحقیق
	5-1- ابعاد ساختاری
7	
8	6-1- مدل مفهومی تحقیق
10	7-1- بیان مساله
11	8-1- اهداف تحقیق
11	9-1- اهمیت موضوع
12	10-1- نوآوری و پژوهش
13	11-1- تعاریف عملیاتی
14	12-1- پیشینه تحقیق
18	13-1- روش‌شناسی تحقیق

فصل دوم – چهارچوب نظری تحقیق

25	1-2- مقدمه
26	2-2- مفاهیم توانمندسازی
27	3-2- تعاریف مفهومی و اثره توانمندسازی
28	4-2- تاریخچه توانمندسازی
29	5-2- هدف توانمندسازی
30	6-2- ضرورت توانمندسازی
31	7-2- مزایای توانمندسازی
31	8-2- تفاوت توانمندسازی با قدرت
31	9-2- گونه‌شناسی توانمندسازی
33	10-2- برنامه‌های توانمندسازی
34	11-2- رویکردهای توانمندسازی
34	12-2- رویکرد مکانیکی
36	13-2- رویکرد ارگانیکی
42	14-2- دیدگاه‌های توانمندسازی
45	15-2- عوامل موثر بر توانمندسازی
47	16-2- الگوهای توانمندسازی
53	17-2- پیامدهای توانمندسازی
55	18-2- نظارت بر توانمندسازی

53	19-2- مشکلات توانمندسازی
55	بخش دوم: ساختار سازمانی
55	20-2- سازمان

فصل سوم – روش شناسی تحقیق

57	1-3- مقدمه
67	2-3- روش تحقیق
69	3-3- مدل مفهومی تحقیق
70	4-3- متغیرهای پژوهش
70	5-3- جامعه آماری
71	6-3- روش نمونه گیری
72	7-3- تعیین حجم نمونه
73	8-3- ابزار گردآوری داده‌های تحقیق
74	9-3- مقیاس و طیف ابزار اندازه گیری
76	10-3- اعتبار و پایایی ابزار سنجش
79	11-3- روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم – تجزیه و تحلیل داده ها

72	مقدمه
74	1-4 بررسی خلاصه مدل
77	2-4 تجزیه و تحلیل واریانس
78	3-4 بررسی همبستگی

فصل پنجم – نتیجه گیری و پیشنهادات

79	مقدمه
80	5-1- نتایج تاثیر عوامل ساختاری بر خود اثر بخشی
81	5-2- نتایج تاثیر عوامل ساختاری بر خود سامانی
76	5-3- نتایج تاثیر عوامل ساختاری بر نتیجه شخصی
79	5-4- نتایج تاثیر عوامل ساختاری بر معنادار بودن
83	پیشنهادات
84	پیوست ها
86	منابع و مأخذ

فهرست جدول

38	جدول 1-2 چهار بعد هسته ای توانمند سازی روان شناختی
38	جدول 2-2 رویکرد های توانمند سازی کارکنان
75	جدول 1-3 شماره سوالات پرسشنامه به تفکیک مولفه ها
78	جدول 2-3 ضریب آلفای کرونباخ
83	جدول 1-4 ماتریس همبستگی
84	جدول 2-4 متغیر های ورودی و خروجی
84	جدول 3-4 خلاصه مدل
84	جدول 4-4 تجزیه و تحلیل واریانس
85	جدول 5-4 جدول ضرایب
85	جدول 6-4 ضرایب همبستگی
86	جدول 7-4 Collinearity
86	جدول 8-4 جدول باقیمانده
89	جدول 1-5 جدول ضرایب (خود اثر بخشی)
72	جدول 2-5 جدول تجزیه و تحلیل واریانس
75	جدول 3-5 جدول ضرایب (خودسامانی)
78	جدول 4-5 تجزیه و تحلیل واریانس (خود سامانی)
80	جدول 5-5 ضرایب (پذیرفتن نتیجه شخصی)
82	جدول 6-5 تجزیه و تحلیل واریانس (پذیرش نتیجه شخصی)
83	جدول 5-5 ضرایب (معنادار بودن)
83	جدول 6-5 تجزیه و تحلیل واریانس(معنادار بودن)

فهرست نمودارها

8	نمودار 2-1 مدل مفهومی تحقیق
32	نمودار 1-2 گونه شناسی توانمند سازی
48	نمودار 2-2 مدل توانمند سازی روانشناختی در محیط کار اسپریترز
53	نمودار 3-2 مدل توانمند سازی آرمسترانگ
86	نمودار 1-4 هیستوگرام مربوط به حوزه مدیریت امور مالی
87	نمودار 2-4 پلات
87	نمودار 3-4 نمودار اسکات پلات باقیمانده

فهرست شکل

5	شکل 1-1 عوامل موثر بر توانمند سازی روانشناختی
34	شکل 1-2 پیش نیازها و سلسله مراتب برنامه های توانمند سازی
69	شکل 1-3 مدل پایین

چکیده :

شناسایی اولویتهای ساختاری در هر یک از حوزه های مورد مطالعه در اجرای فرآیند توانمندی سازمانها ساختار سازمانی مناسب برای هر یک از حوزه های مورد مطالعه جهت ایجاد سازمانی توانمندبا توجه به ابزار سنجش بکار رفته در این پایان نامه از روش زمینه یابی (نظر سنجی) استفاده خواهد شد.

عصر جدید شرایط متفاوتی را برای سازمانها رقم زده است گذر از انقلاب ابزاری به نیروی انسانی جای خود را به این نگرش و تفکر داده که کارکنان شرکت سازمان هستندو بخش اصلی گردش کار در گروههای انسانی رخ میدهد بنابراین نه تنها مدیران باید از مهارتهای رهبری برخوردار باشند بلکه کارکنان نیز باید روشهایی را بیاموزند که به سمت خود رهبری پیش بروند.

مفهوم مدیریتی نوینی که تغییرات جهانی بوجود آورده «توانمند سازی کارکنان» است که در این پایان نامه تلاش شده تاثیر سه مولفه ساختار سازمانی یعنی پیچیدگی و تمرکز و رسمیت را بر روی مولفه های توانمندسازی یعنی خود اثر بخشی و خودسامانی و پذیرفتن نتایج شخصی و معنادار بودن مورد بررسی قرار گیرد.

فصل اول

معرفی طرح پژوهش

1-1- مقدمه

یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیران در عصر حاضر در سازمان‌ها، عدم استفاده کافی از منابع فکری و ظرفیت‌های بالقوه منابع انسانی موجود است. در اغلب سازمان‌ها از توانایی‌های کارکنان استفاده بهینه نمی‌شود، به عبارت دیگر، افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و فعالیت بیشتری را دارند، اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت‌ها به طور مطلوب بهره‌برداری نمی‌گردد. اندیشمندان مدیریت، توانمندسازی کارکنان را به عنوان یک راهبرد اثرگذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی معرفی کرده‌اند و معتقدند توانمندسازی یکی از نگرش‌های مهم جدید است که امروزه توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود، در واقع، پاسخ به نیاز حیاتی مدیریت معاصر در پاسخگویی به نیاز تغییر و تحول موجود است. (دنيس كنيل، 2001: 1) ساختار سازمانی می‌تواند به عنوان ابزار مناسبی جهت پاسخگویی به تحولات موجود در این عرصه محیطی بکار گرفته شود. در این پایان نامه سه مولفه ساختار سازمانی، پیچیدگی، تمرکز و رسمیت، به عنوان متغیرهای پیش‌بینی‌کننده مولفه‌های بخش روانشناختی مدل توانمندسازی اسپریتزر (خودآثربخشی، خودسامانی، پذیرفتن شخصی نتیجه، معنادار بودن و اعتماد) استفاده شده است، تا با رویکردی جدید اعتبار بیرونی نظریه مذکور مورد آزمون قرار گیرد. در آستانه هزاره سوم، مدیریت بر تناقضات و پارادوکس‌ها جلوه تازه‌ای به نظریه‌های سازمانی داد. در قرنی که گذشت دلمشغولی نظریه‌پردازان مدیریت، پارادوکس‌های گوناگونی بود که گاه به صورت معماهای پیچیده مطرح می‌شدند و کسی را یارای پاسخگویی به آنها نبود. در عصر حاضر به مدد مدیریت است که ماموریت‌ها و اهداف سازمان تحقق و باید از منابع موجود بهره‌برداری شود، توانایی و استعداد انسان‌ها از قوه به فعل در می‌آید. (الوانی، 1374: 18)

2-1- عنوان پایان نامه

بررسی تاثیر توانمندسازی روانشناختی بر ساختار سازمان از طریق مدل معادله یابی ساختاری در بانک سرمایه

3-1- سوالات پژوهشی (یا فرضیات تحقیق)

1-3-1 - سوال اصلی

آیا توانمندسازی روانشناختی بر روی ساختار سازمان تاثیر دارد؟

1-3-2- سوالات فرعی*

چند درصد از تغییرات در پیچیدگی ساختار از طریق توانمندسازی شناختی تبیین می‌شود؟
چند درصد از تغییرات در مولفه تمرکز از طریق توانمندسازی شناختی توضیح داده می‌شود؟
چند درصد از واریانس رسمیت از طریق توانمندسازی روانشناختی بیان می‌شود؟

1-4- مدل تحقیق (ترسیم روابط بین متغیرها)

آزمون ارتباط بین عناصر ساختار سازمانی رسمی، بسیاری از مطالعات سازمانی را به خود مشغول ساخته است. این مطالعات با یک سیر تکاملی از دیدگاه خرد به سوی کلان حرکت کرده است. اوایل این گونه فرض می‌شد که ساختار رسمی انعکاسی از تلاش‌های عقلایی تصمیم‌گیران سازمان برای حداکثر کردن کارایی است. (پوریگ و گیولیک 1937، فالت 1942، فایول 1947) از این رو تلاش برای تخصص‌گرایی، هماهنگی و کنترل فعالیت‌های کاری بود. تقسیم کار بیشتر، اجرای اداری بیشتری را به دنبال داشت یعنی با بیشتر شدن اندازه، پیچیدگی نیز بیشتر می‌شد و به تبع آن نیاز به سرپرستی، هماهنگی و کنترل افزایش می‌یافت. ساختار سازمانی رسمی بر مبنای این نیروها تحلیل و تبیین شد و عواملی چون استراتژی (چندلر 1962 و مایلز و اسنو 1975) تکنولوژی (ودوارد 1965 و پرو 1967، تامپسون 1967) اندازه (پاگ 1960، بلر و استونر 1971، مایر 1972) و محیط (برنز و استاکر 1961 و امری و تریست 1965، لارنس و لورش 1967 و هانان و فریمن 1977) به عنوان عوامل تعیین‌کننده ساختار سازمانی مطرح شدند و این‌گونه تبیین شد که یک ساختار سازمانی اثربخش و کارا باید بین ابعاد ساختاری (پیچیدگی، رسمیت و تمرکز) و عوامل محتوایی (استراتژی، تکنولوژی، اندازه و محیط) تعادل برقرار کنند.

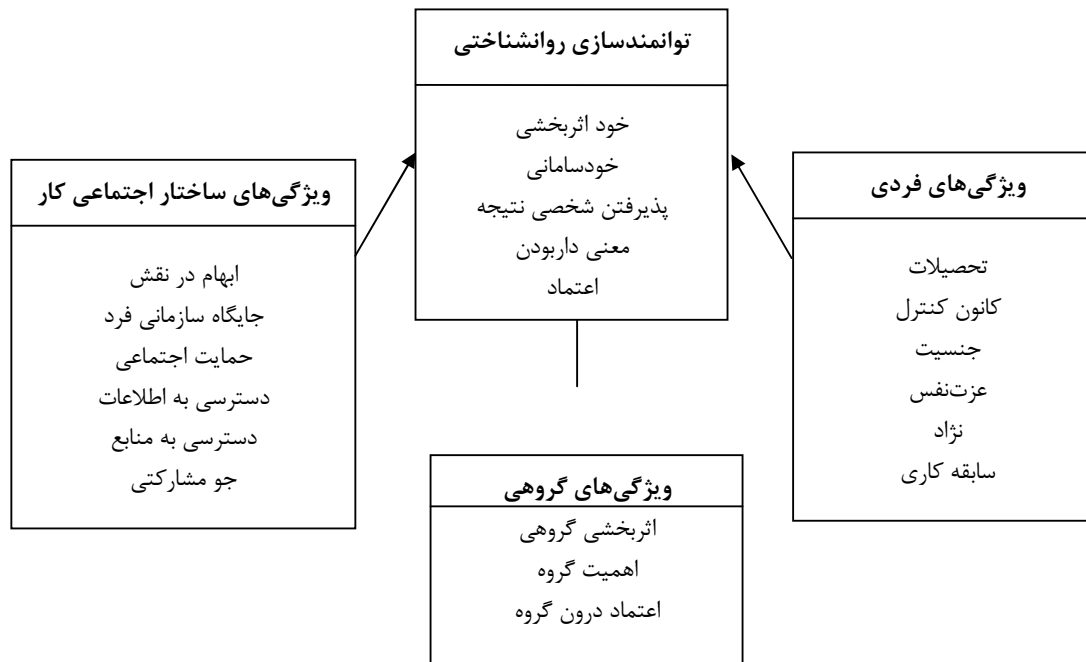
مفهوم توانمندسازی نخستین بار در دهه 80 معرفی شده است. (سیچ و کاسلواسکی 2000، بلانچارد و همکاران 1379 (ترجمه علاقه بند)، وتن و کمرون 1998). اما در دهه 90 علاقه زیادی به این مفهوم در میان پژوهشگران، دانشگاهیان و دست‌اندرکاران مدیریت و سازمان بوجود آمد. (بان لاولر 1992 و 1995، کانگر و کاننگو 1988، توماس و ولتهوس 1990، اسپریتزر 1995 و 1996، شلتون 2002) می‌گویند در ادبیات مدیریت سابقه استفاده از اصطلاح توانمندسازی به دموکراسی صنعتی و دخیل نمودن کارکنان در تصمیم‌گیری سازمانی تحت عناوین تیم‌سازی، مدیریت مشارکتی و مدیریت کیفیت فراگیر بر می‌گردد. آخرین تغییراتی که بر روی این موضوع انجام شد، توانمندسازی کارکنان به خود نام گرفت. (محمدی: 451)

تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمندسازی به سال 1788 م. بر می‌گردد که در آن توانمندسازی را تفویض اختیار در نقش سازمانی فرد می‌دانستند. این اختیار باید به فرد اعطا گردد یا در نقش سازمانی او دیده شود. (آقایار، 1382: 38) در فرهنگ لغت توانمندسازی معانی متفاوتی را تداعی می‌کند به کسی اقتدار رسمی دادن، تفویض اختیار کردن، ماموریت دادن و اختیار دادن از معانی موجود در فرهنگ لغت است. (گرو 1997) در فرهنگ لغت وبستر¹ از توانمندسازی به عنوان تفویض اختیار یا اعطای قدرت قانونی به سایرین تعبیر شده است. کانگر و کانگو عنوان می‌دارند هرگونه استراتژی یا فن مدیریتی که منجر به افزایش حق تعیین سرنوشت و کفایت نفس کارکنان شود، توانمندسازی آن‌ها را در پی خواهد داشت. (Conger & Kanungo, 1988)

به طور کلی با بررسی تحقیقات مدیریتی و سازمان، تعاریف توانمندسازی در سه دسته‌الف) توانمندسازی به عنوان تفویض اختیار ب) توانمندسازی به عنوان ایجاد انگیزش ج) توانمندسازی بر اساس دو رویکرد مکانیکی و ارگانیکی طبقه‌بندی می‌شود.

در این تحقیق از مدل اسپریتزر استفاده شده است. در حقیقت اسپریتزر با تمرکز بر رویکرد شناختی به دنبال توسعه یک شبکه قانونمند توانمندسازی در محیط کار بود. در مدل اسپریتزر توانمندسازی نه به عنوان نتیجه یک فرآیند بلکه به عنوان عاملی که از یک سو تحت تاثیر عوامل محیطی و سازمانی و فردی قرار دارد و از طرف دیگر می‌تواند به عنوان عامل موثر در اثربخشی سازمان عمل کند نگریسته می‌شود. اسپریتزر بر مبنای مدل توماس و ولتهوس رابطه بین چهار بعد توانمندسازی روانشناختی - احساس معنی‌دار بودن، خوداثر بخشی، خود سامانی و پذیرفتن شخصی نتیجه را آزمون نمود و سپس به بررسی رابطه عوامل سازمانی و اجتماعی بر توانمندسازی شناختی پرداخت.

¹ Webster



عوامل موثر بر توانمندسازی روانشناختی (Spreitzer, G. m. 1996, P498)

1-4-1- خود اثربخشی – وقتی افراد توانمند می‌شوند آنان احساس خود اثربخشی می‌کنند یا اینکه احساس قابلیت و تبحر لازم را برای انجام موفقیت‌آمیز یک کار دارند. افراد توانمند شده نه تنها احساس شایستگی بلکه احساس اطمینان می‌کنند که می‌توانند کار را با کفایت انجام دهند. (بننیس و نانوس 1985، باندورا گلاس 1989، زیمرمن 1990) بعضی از نویسندگان بر این باورند که این ویژگی مهمترین عنصر توانمندی است زیرا داشتن احساس خود اثربخشی است که تعیین می‌کند آیا افراد برای انجام دادن کاری دشوار خواهند کوشید و پشتکار دارند یا خیر؟

1-4-2- خودسامانی – به معنی تجربه احساس انتخاب در اجرا و نظام بخشیدن به فعالیت‌های مربوط به خود به طور جزئی می‌باشد. هنگامی که افراد به جای این که با اجبار در کاری درگیر شوند یا دست از آن کار بکشند خود داوطلبانه و عامدانه در وظایف خود درگیر می‌شوند و احساس داشتن حق انتخاب در کار خود یا خودسامانی می‌کنند. (وتن، 2000: 40) جایی که شایستگی، مهارت فردی است، خودسامانی یک حس منحصر به فرد در داشتن حق انتخاب و شروع فعالیت‌ها و ادامه رفتارها و فرآیندهای کاری را منعکس می‌سازد. (Spreitzer, 1995)

1-4-3- معنی دار بودن - معنی دار بودن عبارتست از ارزش اهداف شغلی که در ارتباط با استانداردها یا ایده‌های فردی مورد قضاوت قرار می‌گیرد. (توماس، 1990: 670) در واقع معنی دار بودن شامل تطابق الزامات نقش و شغل از یک طرف و اعتقادات و ارزش‌ها و رفتارها از طرف دیگر است. (بروو فورد و همکاران، 1984: 203) معنی دار بودن فرصتی است که افراد احساس می‌کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می‌کنند. (Appelbaum & Hanger, 1998) با معنی بودن یعنی با ارزش بودن اهداف شغلی و علاقه درونی شخص به شغل. (Tomas & Velthouse, 1990)

1-4-4- پذیرش شخصی نتیجه (احساس موثر بودن) - عبارتست از حدی که فرد توانایی تاثیرگذاری در نتایج استراتژیک اداری و یا عملیاتی در کار خود را دارا باشد. (اشپورت، 1989: 3) افرادی که بعد تاثیر در آنها قوی است و در اصطلاح توانمند هستند به محدود شدن توانایی‌های خود توسط موانع و منابع بیرونی اعتقاد ندارند بلکه بر این باورند که موانع را می‌توان کنترل کرد. افرادی که دارای کنترل موثر هستند می‌کوشند بجای رفتار واکنشی در برابر محیط تسلط خود را بر آنچه می‌بینند حفظ کنند. (وتن، 2000: 48)

1-5- ابعاد ساختاری

قبل از ارایه مدل تحقیق به اختصار ابعاد ساختار سازمانی توضیح داده می‌شود.

1-5-1- پیچیدگی:

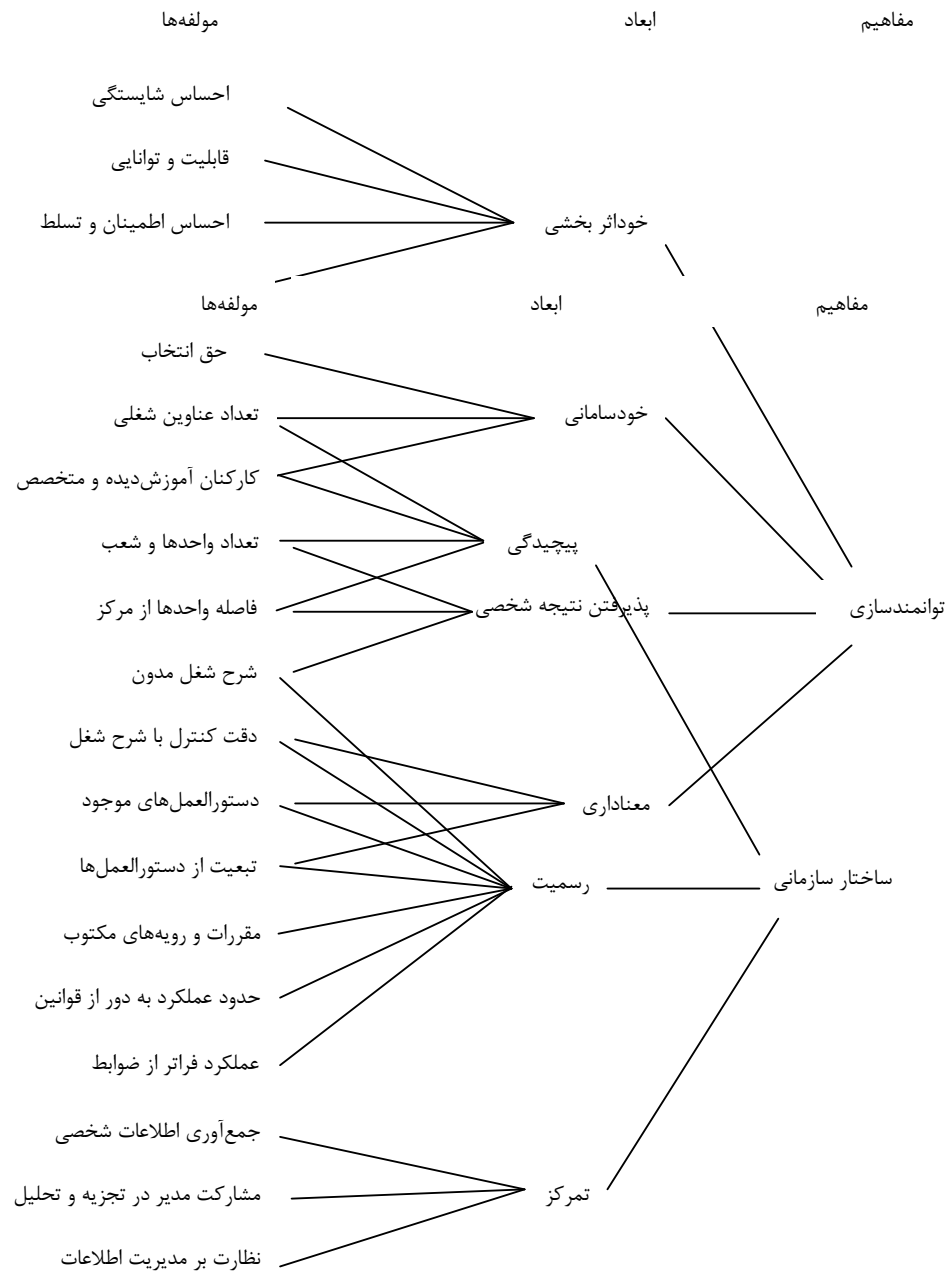
پیچیدگی درجه‌ای از تخصصی کردن افراد برحسب تخصیص شغل در داخل سازمان است و بوسیله تعداد مکان‌هایی که کار در آنجا انجام می‌شود، تعداد مشاغلی که انجام می‌شود، تعداد سلسله مراتبی که وظایف مختلف را انجام می‌دهند تعریف و اندازه‌گیری شود. پیچیدگی مشکلات کنترل و هماهنگی را افزایش می‌دهد. (دامنیور، 1997: 694)

1-5-2- رسمیت:

رسمیت یکی از جنبه‌های مهم ساختار سازمانی است تا جاییکه عده‌ای ساختار سازمانی را چارچوب مقررات، ابزار کنترل و رویه‌های انجام کار می‌دانند. (ویلومت، 1991: 427)

1-5-3- تمرکز:

تمرکز به میزانی که تصمیم‌گیری‌ها و ارزیابی فعالیت‌ها بصورت متمرکز انجام می‌گیرد اشاره دارد. تمرکز با تفویض اختیار رابطه معکوس دارد. اگر تفویض اختیار صورت گیرد حالت مقابل تمرکز یعنی عدم تمرکز رخ می‌دهد. در این صورت نقطه تصمیم‌گیری در سطوح پایین سازمان است.



7-1- بیان مساله

عصر جدید شرایط متفاوتی را برای سازمان‌ها رقم زده است. گذر از انقلاب ابزاری به نیروی انسانی، جای خود را به این نگرش داده است که کارکنان، شرکای سازمان بوده و بخش اصلی گردش کار در گروه‌های انسانی رخ می‌دهد. بنابراین نه تنها مدیران باید از مهارت رهبری برخوردار باشند بلکه کارکنان نیز باید روش‌هایی را بیاموزند که به سمت خودرهبری پیش روند.

مفهوم مدیریتی نوین دیگری که تغییر و رقابت جهانی¹ پدید آورده است (یا اهمیت آن را افزوده است) مفهومی است که می‌توان به عنوان «توانمندسازی کارکنان» (یا فقط توانمندسازی) نامید. اگر فرآیند تصمیم‌گیری به یاد آورده شود، در فعالیت‌هایی که در مراحل این فرآیند قرار دارند، بنا به میزانی که کارکنان مشارکت می‌کنند، مشارکت در مدیریت تحقق خواهد یافت. (امیرکبیری، 1385: 349 - 348).

ساختار و شیوه‌های کارکرد کسب و کارها، به طور مستقیم بر روی توانمندسازی اثر می‌گذارد. تخت بودن ساختار سازمانی، توانمندسازی را تسهیل می‌بخشد. (امیرکبیری، 1385: 352)

8-1- اهداف تحقیق

- 1- بررسی چگونگی تأثیر مولفه‌های ساختار بر توانمندسازی کارکنان در حوزه مورد مطالعه
- 2- تعیین ضریب تعیین برای هر یک از مولفه‌های ساختاری بر مولفه‌های توانمندسازی کارکنان در حوزه مورد مطالعه
- 3- ارایه مدل پیش‌بینی جداگانه برای حوزه مورد مطالعه بر اساس مولفه‌های ساختاری
- 4- شناسایی اولویت‌های ساختاری در حوزه مورد مطالعه در اجرای فرآیند توانمندسازی کارکنان.
- 5- ارایه ساختار سازمانی مناسب برای حوزه مورد مطالعه جهت ایجاد سازمان توانمند.

9-1- اهمیت موضوع

تغییرات سریع محیطی حیات بسیاری از سازمان‌ها را تهدید می‌کند. اقتصاد جهانی با فشارهای اقتصاد منطقه‌ای به جلو رانده می‌شود. رسانه‌های جدید و تکنولوژی جدید اطلاعات، فرهنگ‌های جهانی مصرف‌کننده، ظهور استانداردهای جهانی و امکان سهیم شدن در هزینه‌ها، تغییرات

¹ Global