

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١

١١٢٣٣

۸۷/۱/۱۰۴۹۷۵
۸۷/۱/۱۰۵۷

دانشگاه علامه طباطبایی
دانشکده مدیریت و حسابداری

رساله دکتری مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

بررسی نقش معنویت در کارایی صنعت بانکداری
(پژوهشی در بانک ملت)

نگارش

علی علی پناهی

استاد راهنما

دکتر شمس السادات زاهدی

۱۳۸۷ / ۱۱ / ۱۵

اساتید مشاور:

دکتر رضا واعظی

دکتر قاسم انصاری رنانی

اساتید داور:

دکتر فتاح شریف زاده

دکتر سیدحبیب نبوی

دیماه ۱۳۸۷

دفتر اطلاعات مرکز علمی پژوهش
تبریز

۱۱۲۰۳۳

بسمه تعالی

دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده حسابداری و مدیریت

شماره :

تاریخ :

پیوست :

صور تجلسه دفاعیه رساله دکتری

با تأییدات خداوند متعال رساله آقای علی پناهی دانشجوی مقطع دکتری رشته تحصیلی مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی تحت عنوان :

بررسی نقش معنویت در کارآیی صنعت بانکداری

که به راهنمایی خانم دکتر زاهدی تنظیم گردیده است در جلسه مورخه ۱۵/۱۰/۸۷ با حضور اعضای هیات داوران مطرح و با نمره (۱۸) و درجه (بسیار خوب) نمره به حروف (ا ب) به تصویب رسید. اس/س
اعضاء هیات داوران :

۱۳۸۷ / ۱۱ / ۱۵

سمت	نام و نام خانوادگی	امضاء
استاد راهنما	خانم دکتر زاهدی	
استاد مشاور ۱	آقای دکتر انصاری	
استاد مشاور ۲	آقای دکتر واعظی	
استاد داور ۱	آقای دکتر نبوی	
استاد داور ۲	آقای دکتر شریف زاده	
نماینده تحصیلات تکمیلی دانشکده	آقای دکتر دلجو	

۱۹-۲۰ : درجه عالی

۱۷-۱۸/۹۹ : درجه بسیار خوب

کمتر از ۱۴ : مردود

۱۵-۱۶/۹۹ : درجه خوب

کتابخانه و اطلاعیه مرکز علمی پژوهش
۱۳۸۷ / ۱۱ / ۱۵

این رساله را تقدیم می‌کنم به همه اساتید بزرگوارم که به من آموختند :

مابقی تو استخوان و ریشه ای
ور بود خاری، تو هیمة گلخنی

ای برادر تو همان اندیشه ای
گر گلست اندیشه تو، گلخنی

به نام خدا

قدردانی و تشکر

بدینوسیله از زحمات استاد محترم خانم دکتر شمس السادات زاهدی قدردانی می‌شود.

از آقایان دکتر انصاری رنانی و دکتر واعظی اساتید محترم مشاور و آقایان دکتر سیدحبيب نبوی و دکتر شریف زاده که داوری رساله را بر عهده داشتند تشکر می‌شود.

تشکر می‌کنم از جناب آقای دکتر الوانی به خاطر رهنمودهایی که در رابطه با این رساله ارائه فرمودند.

از برادر عزیز و ارجمندم آقای دکتر حمیدرضا رضایی کلیدبری که در تدوین این رساله مرا یاری دادند قدردانی می‌کنم.

از زحمات سرکار خانم مفتاحی که کار تایپ رساله را با دقت بسیار انجام داده اند تشکر می‌کنم.

چکیده

در سالهای اخیر جایگاه معنویت در سازمانها مورد توجه روزافزون مدیران، کارکنان، مشتریان و جامعه قرار گرفته است. اما در ادبیات مربوطه معنویت به عنوان یک پدیده فرهنگی که ممکن است بر رفتار سازمان تأثیر بگذارد، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. از ادبیات مربوط به معنویت چنین بر می آید که افراد با معنویت بالاتر، زندگی کاری سالم تر، شادتر و پربارتری دارند و از کارایی بالاتری برخوردارند.

هدف این رساله بررسی رابطه بین معنویت و کارایی صنعت بانکداری می باشد.

واژگان کلیدی: معنویت^۱، معنویت محض^۲، معنویت عملی^۳، کارایی^۴

^۱ - Spirituality
^۲ - Pure Spirituality
^۳ - Applied Spirituality
^۴ - Efficiency

شماره

صفحه

عنوان

شماره	صفحه	عنوان
۱		فصل ۱: کلیات
۲		۱- مقدمه
۲		۲- بیان مساله
۳		۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۴		۴- اهداف تحقیق
۴		۵- فرضیه‌های تحقیق
۵		۶- روش تحقیق
۷		۶-۱- ابزار گردآوری داده‌ها
۷		۶-۲- جامعه آماری
۷		۶-۳- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
۸		۷- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸		۸- قلمرو مکانی تحقیق
۸		۹- قلمرو زمانی تحقیق
۹		تعریف واژگان و اصطلاحات تخصصی تحقیق
۱۰		فهرست منابع
۱۲		فصل ۲: ادبیات موضوع
۱۳		بخش اول: دیباچه
۱۴		مقدمه
۱۵		گرایش به معنویت
۱۸		بخش دوم: معنویت
۱۹		۲-۱- تعریف معنویت
۲۳		۲-۲- دام تکنیکهای معنوی
۲۴		۲-۳- تعریف مناسب از معنویت
۳۱		۲-۴- معنویت محض و معنویت عملی

شماره	عنوان
صفحه	
۳۴ ۲-۵- رشد معنوی
۳۵ ۲-۶- رشد معنوی و معنویت عملی
۳۷ ۲-۷- معنویت و دین
۴۲ ۲-۸- تمایز معنویت و ایدئولوژی
۴۶ ۲-۹- ادیان بزرگ و معنویت
۵۷ بخش سوم: معنویت و نظریه‌های سازمان و مدیریت
۵۸ ۳-۱- تاریخچه
۵۸ ۳-۲- دوره قبل از مدرنیسم
۶۰ ۳-۳- دوران مدرنیسم
۷۰ ۳-۴- دوران پست‌مدرن
۸۲ ۳-۵- تئوریهای مدیریت دولتی
۸۸ ۳-۶- معنویت در محیط کار
۹۷ ۳-۷- تعریف معنویت در محیط کار
۱۰۲ بخش چهارم: کارایی
۱۰۹ بخش پنجم: پیشینه تحقیقات
۱۲۰ - الگوی مفهومی تحقیق
۱۲۲ - خلاصه فصل ۲
۱۲۵ نتیجه‌گیری
۱۲۷ فهرست منابع
۱۳۶ فصل ۳: روش‌شناسی تحقیق
۱۳۷ ۳-۱- مقدمه
۱۴۰ ۳-۲- روش تحقیق
۱۴۱ ۳-۳- ابزار گردآوری داده‌ها
۱۴۲ ۳-۴- روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها
۱۴۴ ۳-۵- جامعه آماری تحقیق و دلایل انتخاب این جامعه
۱۴۸ ۳-۶- ساختار تشکیلاتی

شماره	عنوان
۱۵۰ ۳-۷- فعالیت‌ها و عملیات
۱۵۱ ۳-۸- شعب
۱۵۲ ۳-۹- نمونه آماری تحقیق و روش نمونه‌گیری
۱۵۳ ۳-۱۰- فنون آماری مورد استفاده در تحلیل داده‌ها
۱۵۵ ۳-۱۱- فرایند عملیاتی شدن متغیرها
۱۵۶ مدل تحلیلی تحقیق
۱۶۳ خلاصه فصل ۳
۱۶۵ فهرست منابع
۱۶۷ فصل ۴: تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق
۱۶۹ بخش اول: آمار توصیفی جمعیت شناختی
۱۷۵ بخش دوم: آمار توصیفی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل تحلیلی تحقیق
۱۸۳ بخش سوم: بررسی فرضیات تحقیق
۱۸۶ بخش چهارم: سایر یافته‌ها
۲۰۷ خلاصه فصل ۴
۲۰۹ فصل ۵: نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۲۱۰ بخش اول: نتایج آمار توصیفی جمعیت‌شناسی
۲۱۱ بخش دوم: نتایج آمار توصیفی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل تحلیلی تحقیق
۲۱۵ بخش سوم: نتایج بررسی فرضیات تحقیق
۲۱۶ بخش چهارم: سایر یافته‌ها
۲۲۸ پیشنهادها
۲۳۶ فهرست منابع
۲۴۲ ضمائم

فصل ۱:

جدول ۱-۱ تعداد شعب بانک ملت در شهر تهران ۸

فصل ۲:

جدول ۲-۱ منابع تعریف معنویت در این تحقیق ۳۰

جدول ۲-۲ معنویت عملی بر مبنای معنویت محض ۳۶

جدول ۲-۳ چارچوب پیشنهادی انگلیش برای معنویت در محیط کار ۱۰۰

جدول ۲-۴ معنویت در محیط کار ۱۲۰

فصل ۳:

جدول ۳-۱ آلفای کرونباخ محاسبه شده ۱۴۳

جدول ۳-۲ تعداد شعب سود ده بانک ملت ۱۵۲

جدول ۳-۳ تعداد شعب بانک ملت در شهر تهران ۱۵۲

جدول ۳-۴ شاخص‌های اعتقاد نسبت به خداوند ۱۵۷

جدول ۳-۵ شاخص‌های باور نسبت به خلقت ۱۵۷

جدول ۳-۶ شاخص‌های اعتقاد نسبت به انسانها ۱۵۷

جدول ۳-۷ شاخص‌های بهداشت روانی ۱۵۷

جدول ۳-۸ شاخص‌های مربوط به رفتارهای شخصی ۱۵۸

جدول ۳-۹ شاخص‌های مربوط به اهداف سازمانی ۱۵۸

جدول ۳-۱۰ شاخص‌های مربوط به مدیریت سازمان ۱۵۸

جدول ۳-۱۱ شاخص‌های مربوط به سیستم منابع انسانی ۱۵۸

جدول ۳-۱۲ شاخص‌های مربوط به فرهنگ ۱۵۸

جدول ۳-۱۳ شاخص‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی ۱۵۹

جدول ۳-۱۴ شاخص‌های مربوط به متغیرهای میانجی ۱۵۹

جدول ۳-۱۵ شاخص‌های مربوط به رفتار فرد نسبت به دیگران ۱۵۹

جدول ۳-۱۶ شاخص‌های مربوط به رفتار فرد در محیط کار ۱۶۰

جدول ۳-۱۷ منابع مربوط به شاخص‌ها- پرسشنامه مدیران ۱۶۰

جدول ۳-۱۸ منابع مربوط به شاخص‌ها- پرسشنامه کارکنان ۱۶۲

فصل ۴:

- جدول ۴-۱ توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۶۹
- جدول ۴-۲ توزیع فراوانی وضعیت تاهل پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۷۰
- جدول ۴-۳ توزیع فراوانی سن پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۷۱
- جدول ۴-۴ توزیع فراوانی تحصیلات پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۷۲
- جدول ۴-۵ توزیع فراوانی سمت پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۷۳
- جدول ۴-۶ توزیع فراوانی نوع استخدام پاسخگویان مدیر و کارمند ۱۷۴
- جدول ۴-۷ آمار توصیفی ابعاد و مفاهیم اصلی تحقیق ۱۷۵
- جدول ۴-۸ آمار توصیفی مولفه‌های اصلی تحقیق ۱۷۶
- جدول ۴-۹ آمار توصیفی متغیرهای میانجی و وابسته تحقیق ۱۷۷
- جدول ۴-۱۰ آمار توصیفی شاخص‌های بعد آثار فردی- درونی معنویت ۱۷۸
- جدول ۴-۱۱ آمار توصیفی شاخص‌های بعد آثار فردی- بیرونی معنویت ۱۷۹
- جدول ۴-۱۲ آمار توصیفی شاخص‌های بعد آثار سازمانی درونی و بیرونی ... ۱۸۰
- جدول ۴-۱۳ آمار توصیفی شاخص‌های مربوط به متغیرهای میانجی ۱۸۱
- جدول ۴-۱۴ کارایی شعب ۱۸۱
- جدول ۴-۱۵ بررسی نتایج آزمون فرضیه اصلی ۱۸۳
- جدول ۴-۱۶ بررسی نتایج آزمون فرضیه فرعی ۱ ۱۸۴
- جدول ۴-۱۷ بررسی نتایج آزمون فرضیه فرعی ۲ ۱۸۵
- جدول ۴-۱۸ نتایج آزمون t یک نمونه آثار فردی معنویت ۱۸۷
- جدول ۴-۱۹ نتایج آزمون t یک نمونه آثار سازمانی معنویت ۱۸۸
- جدول ۴-۲۰ نتایج آزمون t یک نمونه ابعاد و مفاهیم اصلی ۱۸۹
- جدول ۴-۲۱ نتایج آزمون من ویتنی آثار فردی معنویت ۱۹۱
- جدول ۴-۲۲ نتایج آزمون من ویتنی آثار سازمانی معنویت ۱۹۲
- جدول ۴-۲۳ نتایج آزمون من ویتنی ابعاد و مفاهیم اصلی ۱۹۳
- جدول ۴-۲۴ نتایج آزمون من ویتنی آثار فردی معنویت ۱۹۵
- جدول ۴-۲۵ نتایج آزمون من ویتنی آثار سازمانی معنویت ۱۹۶
- جدول ۴-۲۶ نتایج آزمون من ویتنی ابعاد و مفاهیم اصلی ۱۹۷
- جدول ۴-۲۷ نتایج آزمون من ویتنی آثار فردی معنویت ۱۹۹
- جدول ۴-۲۸ نتایج آزمون من ویتنی آثار سازمانی معنویت ۲۰۰

۲۰۱	جدول ۲۹-۴ نتایج آزمون من ویتنی ابعاد و مفاهیم اصلی
۲۰۳	جدول ۳۰-۴ نتایج آزمون کراسکال والیس آثار فردی معنویت
۲۰۴	جدول ۳۱-۴ نتایج آزمون کراسکال والیس آثار سازمانی معنویت
۲۰۵	جدول ۳۲-۴ نتایج آزمون کراسکال والیس ابعاد و مفاهیم اصلی

شماره صفحه

فهرست نمایه ها

فصل ۳ :

۱۴۷	نمایه ۱-۳ سرمایه بانک ملت
۱۴۸	نمایه ۲-۳ نمودار سازمانی بانک ملت
۱۴۹	نمایه ۳-۳ ترکیب نیروی انسانی بر حسب سطح تحصیلات
۱۴۹	نمایه ۴-۳ ترکیب نیروی انسانی بر حسب نوع قرارداد
۱۵۰	نمایه ۵-۳ اهداف و استراتژیهای بانک ملت
۱۵۱	نمایه ۶-۳ اطلاعات شعب
۱۵۱	نمایه ۷-۳ تعداد شعب کل بانکهای کشور

فصل ۱

کلیات

۱- مقدمه

آلوین تافلر^۱ در سال ۱۹۸۰ بحثی را با عنوان "موج سوم" تکنولوژی^۲ مطرح نمود، اما طبق ادعای فرایا واگنر^۳ و جیمز کانلی^۴، اینک موج چهارم، حرکت خود را در سازمان آغاز نموده است. این موج، سازمان معنویت-محور^۵ است. نهضت حرکت برای معنوی ساختن سازمان در هر دو بعد تئوری و عملی ظاهراً آغاز شده است. اگرچه هنوز این موضوع به عنوان حرکت فرهنگی در همه جهان پذیرفته نشده است. (Fraya & Conley, 1999, 292).

می توان گفت بسیاری از سازمانها فراموش کرده اند با کسانی که برای آنها کار می کنند مانند انسانهای کاملی که دارای روح الهی هستند، برخورد کنند. لذا نتوانسته اند نیروی عظیمی را که در درون انسانها است و منشاء همه بهره‌وری‌ها و خلاقیت‌ها در محیط کار است پرورش دهند (Salopek, 2004, 17) اما در هر حال موضوع معنویت در سازمان مورد توجه محققان و اندیشمندان قرار گرفته است. افزایش کنفرانسها، کارگاههای مربوط به معنویت در محیط کار و مقالات و کتابهای فراوان در این زمینه، مؤید این مطلب است.

۲- بیان مسأله

چالش مهمی که مدیران امروزی با آن روبه رو هستند از یک سو شناخت تحولات جهانی و محیطی است که به سرعت در حال تغییر است، و از سوی دیگر واکنش مناسب نسبت به شرایط موجود و ایجاد تحول مناسب در سازمان است (Dehler & Welsh, 1994, 18). رایج‌ترین راهبردهایی که در سالهای اخیر در این رابطه به کار گرفته شده‌اند، به خصوص انواع کوچک‌سازی^۶ و بازمهندسی^۷، راه‌حل‌های ساختاری هستند. اما نتایج تحقیقات اولیه در نشریات معتبر علمی، حاکی از آن است که رویکردهای مزبور به نتایج مطلوب در زمینه کارایی و اثربخشی نرسیده‌اند (Ibid., 19).

^۱ - Alvin Toffler
^۲ - technological third Wave
^۳ - Fraya Wagner Marsh
^۴ - James Conley
^۵ - spirituality-based organization
^۶ - downsizing
^۷ - re-engineering

اجرای موفقیت آمیز. تغییر مستلزم تغییراتی است که مکمل تجدید ساختار باشد. برای این کار باید وارد بعد عاطفی و احساسی سازمان شد. در این جاست که موضوعات مربوط به معنویت مطرح می‌شود (Ibid., 19).

همانگونه که اشاره شد موضوع معنویت مدتی است که در سازمان و مدیریت مورد توجه قرار گرفته است. از جمله میترف^۱ و دنتون^۲ پس از سالها تجربه در پژوهشهای سازمانی تصمیم گرفتند رابطه بین معنویت و اثربخشی سازمانی را بررسی کنند. پژوهش آنها نشان می‌دهد که بسیاری از سازمانهای امروزی از نظر معنوی ضعیف هستند و مسائل مهم آنها ناشی از همین نقطه ضعف می‌باشد. یکی از یافته‌های مهم میترف و دنتون این است که محیطهای کاری معنوی، کارکنانی خلاق‌تر، کارآمدتر و راضی‌تر دارند (English, 2002, 404).

با توجه به مراتب فوق، سؤالات این تحقیق عبارتند از :

۱- مؤلفه‌های اثرگذار بر معنویت کدامند؟

۲- متغیرهای میانجی در ایجاد رابطه بین معنویت و کارایی کدامند؟

۳- راههای افزایش کارایی صنعت بانکداری با تکیه بر معنویت کدامند؟

۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

همانگونه که اشاره شد مدتی است موضوع معنویت مورد توجه مدیران و نیز صاحب نظران رشته مدیریت قرار گرفته است. میترف و دنتون در تحقیقی که انجام داده‌اند به این نتیجه رسیده‌اند که غالب مدیران و مسئولان منابع انسانی ضرورت و اهمیت معنویت را احساس کرده‌اند (رستگار، ۱۳۸۵: ۱۶۷).

لذا در سالهای اخیر، پارادایم جدیدی تحت عنوان جایگاه معنویت در سازمان مورد توجه روزافزون مدیران، کارکنان و محققین قرار گرفته است. اما در ادبیات مربوطه برای بررسی معنویت به عنوان یک پدیده فرهنگی که ممکن است بر رفتار سازمان تأثیر بگذارد و موجب تغییر در سازمان شود، توجه چندانی صورت نگرفته است (Oliveira, 2004, 17).

^۱- Mitroff
^۲- Denton

از دیدگاه توسعه منابع انسانی، نهضت جدید معنویت در سازمان پدیده‌ای مطلوب و خوشایند است، زیرا نگاهی کل‌نگر نسبت به محیط کار دارد. این نگاه کل‌نگر باید در نهایت منجر به رضایت بیشتر و در نتیجه کارایی بیشتر منابع انسانی شود (Quatro, 2004, 246).

اهمیت تحقیق حاضر این است که نه تنها در مدیریت دولتی، حتی در تئوری‌های جدید مدیریت دولتی، مانند مدیریت دولتی نوین و خدمات دولتی نوین به موضوع معنویت پرداخت نشده است، بلکه علیرغم وجود هزاران مقاله در زمینه معنویت و سازمان و مدیریت، نگارنده هیچ مقاله‌ای نیز در زمینه معنویت و رابطه آن با مدیریت دولتی مشاهده نکرده است. نکته قابل توجه دیگر این‌که تاکنون تحقیقی در مورد رابطه معنویت و صنعت بانکداری نوشته نشده است. لذا تحقیق حاضر در این زمینه نیز برای اولین بار انجام می‌شود.

۴- اهداف تحقیق

هدف تحقیق پاسخ دادن به پرسش‌های آغازی است. بدین منظور محقق فرضیه‌هایی تدوین می‌کند و به مشاهداتی که فرضیه‌ها ایجاد می‌کنند مبادرت می‌ورزد (کیوی و کامپنهود، ۲۰۹:۱۳۸۱). به عبارت دیگر هر تحقیقی برای دستیابی به هدف و منظور خاصی صورت می‌گیرد، این هدف در واقع خود را در قالب پرسش‌های آغازی نمودار می‌سازد و از طریق تبیین آن آشکار می‌شود (خاکی، ۲۹:۱۳۷۸). بدین ترتیب اهداف این تحقیق عبارتند از:

۱- شناسایی مؤلفه‌های اثرگذار بر معنویت

۲- شناسایی متغیرهای میانجی در ایجاد رابطه بین معنویت و کارایی

۳- شناسایی راهکارهایی جهت افزایش کارایی صنعت بانکداری با تکیه بر معنویت

۵- فرضیه‌های تحقیق

سازمان دادن یک تحقیق در محور فرضیه‌ها بهترین وسیله هدایت منظم و استوار آن است (کیوی و کامپنهود، ۱۳۸۱: ۱۱۱). فرضیه قضیه‌ای است که رابطه میان دو عبارت را پیش‌بینی می‌کند که بر حسب مورد

ممکن است مفاهیم یا پدیده‌ها باشند. بنابراین، یک فرضیه قضیه‌ای موقتی است، گمانه‌ای است که باید درست بودن یا نادرست بودنش مورد تحقیق قرار گیرد (همان، ۱۲۹). لذا فرضیه را باید به صورتی که قابل مشاهده باشد تدوین کرد. به عبارت دیگر، فرضیه، مستقیم یا غیرمستقیم، به نوعی مشاهداتی را که باید انجام داد و روابطی را که باید میان داده‌های این مشاهدات ملاحظه کرد به ما نشان می‌دهد تا بتوان بازبینی کرد که واقعیات ملموس در چه وضعیت و مقیاسی این فرضیه را تصدیق یا تکذیب می‌کنند (همان، ۱۳۱).

بدین ترتیب فرضیه‌های تحقیق حاضر عبارتند از :

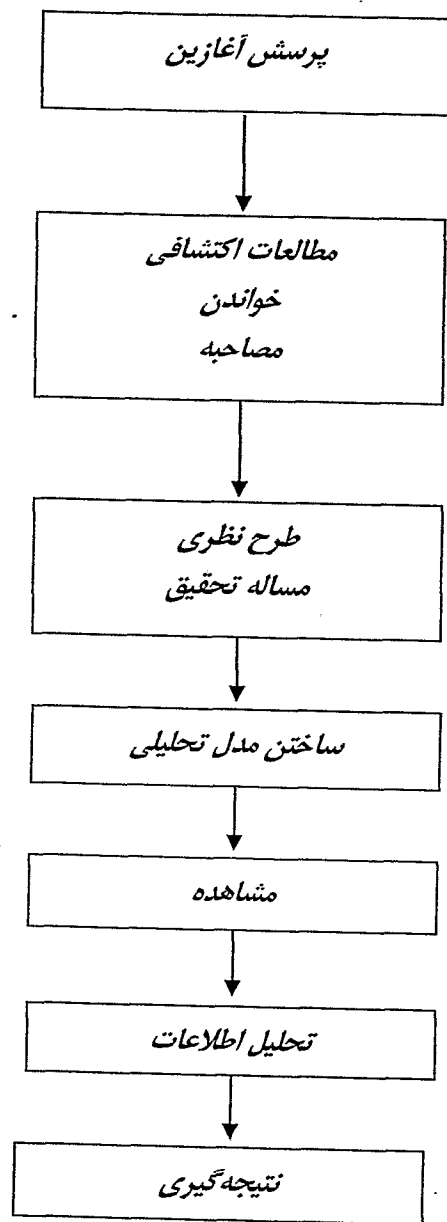
فرضیه اصلی : بین معنویت و کارایی سازمان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱: معنویت از طریق کار هدفمند باعث افزایش کارایی سازمان می‌شود.

فرضیه فرعی ۲: معنویت از طریق کار با معنا باعث افزایش کارایی سازمان می‌شود.

۶- روش تحقیق

هدف این تحقیق بررسی نقش معنویت در کارایی کارکنان در صنعت بانکداری است. لذا محقق ابتدا یک بررسی از وضع موجود سازمانهای دولتی انجام خواهد داد و از این باب تحقیق توصیفی است. از آنجا که رابطه بین دو متغیر معنویت و کارایی نیز بررسی خواهد شد، تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی است. از سوی دیگر چون برای جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه با کارکنان و پرسشنامه استفاده خواهد شد، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی خواهد بود. مراحل روش تحقیق نیز مدل کیوی و کامپنهود خواهد بود که به شکل زیر می‌باشد (کیوی و کامپنهود، ۱۳۸۱: ۱۲):



۱-۶- ابزار گردآوری داده‌ها

برای تدوین مبانی نظری و ادبیات موضوع از روش مطالعات کتابخانه‌ای شامل بررسی کتابها و مقالات و نشریات علمی، و نیز وبسایتهای اینترنتی استفاده شده است. مصاحبه با استادان، مدیران و کارشناسان ابزار دیگر جمع‌آوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری بوده است. برای دستیابی به داده‌های مورد نظر در زمینه معنویت از پرسشنامه و داده‌های مربوط به کارایی از اطلاعات موجود در مراکز تحقیقات و پژوهشهای بانک ملت استفاده شده است.

۲-۶- جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارکنان شعب بانک ملت در سطح شهر تهران می‌باشد.

طبق آمارهای موجود تعداد این شعب ۳۱۸ می‌باشد.

۳-۶- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه

در نظام بانکداری، شعب بانک بر اساس کارایی درجه‌بندی می‌شوند. داده‌های مربوط به کارایی شعب بانک ملت در مرکز تحقیقات بانک ملت موجود می‌باشد. این داده‌ها از نمره عملکرد شعب بانک و از گزارشات سه ماهه آنها برای موارد زیر استخراج و پس از انجام یک سری محاسبات کامپیوتری به عنوان نمره عملکرد تعیین می‌شود.

- شاخص رشد شعب در بخش منابع، مصارف، و کاهش مطالبات معوق و سررسید گذشته

- رشد مجموع درآمد شعب

- نسبت سپرده‌های دیداری به سپرده‌های مدت دار شعب

- نسبت منابع بانکها به تعداد پرسنل

- نسبت مصارف بانکها به تعداد پرسنل

از سوی دیگر، دقت یافته‌های پژوهش تا اندازه‌ای تحت تأثیر تجانس جامعه‌ای که قصد انتخاب نمونه را از آن داریم، قرار دارد (دلاور، ۱۳۷۸: ۱۰۲)، در ضمن با توجه به مصاحبه انجام شده با مسئولین مرکز تحقیقات

بانک ملت و نیز محققى که قبلاً تحقیقات خود را در همین بانک به انجام رسانده بود، پژوهشگر به این نتیجه رسید که شعب انتخابی باید از یک درجه خاص و در نتیجه از نظر کارایی متجانس باشند تا میزان تأثیر متغیرهای مداخله گر نظیر مدیریت، شرایط محیط، تعداد کارکنان و میزان منابع شعب که بر درجه بندى آنها اثر مى گذارند، به حداقل برسد. جدول ۱-۱ نشان مى دهد که شعب درجه ۲ دارای بیشترین فراوانی می باشد، لذا تمام شعب درجه ۲ به عنوان نمونه انتخاب گردید.

جدول ۱-۱- تعداد شعب بانک ملت در شهر تهران

درجه	تعداد
ممتاز الف	۷
ممتاز ب	۲۳
درجه ۱	۷۴
درجه ۲	۱۰۰
درجه ۳	۹۳
درجه ۴	۲۱
جمع	۳۱۸

۷- روش تجزیه و تحلیل دادهها

پس از جمع آوری دادهها از طریق پرسشنامه، با استفاده از مبانی آمار توصیفی، شاخصهای آماری مربوطه در قالب جدول و نمودار به تصویر کشیده شده است. در این تحقیق از نرم افزار SPSS جهت تجزیه و تحلیل دادههای آماری استفاده شده است.

۸- قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق، شعب بانک ملت در شهر تهران است.

۹- قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی تحقیق از ابتدای زمستان ۸۴ لغایت زمستان ۸۷ بوده است.

۱۰- محدودیت های تحقیق

موضوع معنویت در سازمان و مدیریت، موضوع جدیدی است، لذا علیرغم انبوه مقالات و کنفرانسها در این رابطه، دسترسی به + کتابها و مقالاتی که دارای مطالب تکراری نباشند، کار مشکلی است. به عبارت دیگر