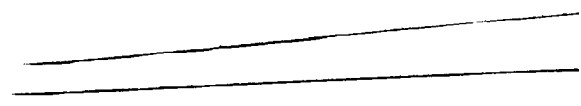


۱۴۷۴۲۶





مؤسسه عالی آموزش و پرورش و مدیریت و برنامه ریزی
وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ریاست جمهوری

پایان نامه تحصیلی
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت بازرگانی

عنوان:

بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی در شرکتهای تابعه
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با استفاده از مدل دنیسون

استاد راهنما

دکتر سید محمد زاهدی

استاد داور

دکتر علی رضا علوی تبار

استاد مشاور

دکتر ابراهیم عباسی

۱۳۸۹/۹/۲۸

نگارش

مریم نیک اندیش

آبان ماه ۱۳۸۷

توجه: اطلاعات درج شده در این سند
مستند است

۱۴۷۴۲۶



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی
وابسته به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ریاست جمهوری

بسمه تعالی

ارزشیابی پایان‌نامه تحصیلی

دفاع نهایی پایان‌نامه خانم مریم نیک‌اندیش،
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی با عنوان:

**بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی سازمان
در شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با
استفاده از مدل دنیسون**

با نمره ۱۹ و درجه عالی در تاریخ ۱۳۸۷/۸/۱۹ مورد تصویب
قرار گرفت.

امضای هیأت داوران:

۱- استاد راهنما: دکتر سید محمد زاهدی

۲- استاد مشاور: دکتر ابراهیم عباسی

۳- استاد داور: دکتر علیرضا علوی تبار

اظہاریہ

پژوهشی کہ فرا روی شماسٲ حاصل بیش از ۱۴ ماہ تلاش پیگیر نگارندہ می‌باشد کہ بہ لطف پروردگار و با کمک اساتید محترم راہنما و مشاور بہ سرانجام رسیدہ است. جہت استواری روح علمی و اخلاق پژوہشی، اذعان می‌دارد کہ در این پایان‌نامہ بہ غیر از مطالب مورد استفادہ کہ در منابع و مآخذ بہ آنها اشارہ شدہ است، از هیچ منبعی رونویسی یا کپی برداری صورت نگرفتہ است.

مریم نیک‌اندیش
۸۸، ۵، ۱۱

تقدیم واهدا به:

پدر و مادر عزیزم که همواره مشوق و آرزومند موفقیت من در تمام عرصه‌های زندگی بوده‌اند،
همسر، مهندس داود سهرابی، که در تمامی مراحل کار این پایان نامه بهترین همراه بود و همه
عزیزانی که به نحوی در رشد علمی من سهیم بوده‌اند.

تقدیر و تشکر:

سپاس بیکران خداوند منان را که نعمت بندگی درگاه خویش را بر بندگان ارزانی داشت. برخورد واجب می‌دانم تا از تمام کسانی که در امر تحصیل علم مرا یاری داده‌اند سپاسگذاری کنم. یقیناً اجر و پاداش هموار کنندگان دانش اندوزی در نزد پروردگار، بزرگ و قطعی خواهد بود. از استاتید گرانقدر آقایان دکتر سید محمد زاهدی، استاد محترم راهنما، و نیز دکتر ابراهیم عباسی به خاطر راهنمایی‌ها و ارشادات ارزشمندشان کمال تشکر و قدردانی را دارم.

چکیده

بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی در شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات، و

فناوری اطلاعات با استفاده از مدل دنیسون

مریم نیک‌اندیش

تحولات و دگرگونی‌های در حال جریان سبب بوجود آمدن محیط‌های پیچیده‌ای شده که در این محیط‌ها، سازمانهایی موفق خواهند بود که بتوانند بقای خود را با طراحی و اجرای استراتژیهای مناسب تضمین کنند، مهمترین عامل در این حرکت فرهنگ سازمانی است، و از طرفی امروزه مقاصد مالی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، در پژوهش حاضر تلاش شده رابطه این دو عامل مهم با این سوال اصلی که آیا بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات رابطه‌ای وجود دارد؟، مورد بررسی قرار گیرد.

جهت بررسی وجود یا عدم وجود رابطه بین دو متغیر نامبرده از آزمون همبستگی استفاده شد.

طی این مطالعه مشاهده شد که دو شاخص ROE و ROS با هر ۱۲ ویژگی فرهنگی، شاخص ROA با ۸ ویژگی فرهنگی و شاخص OE/OI با ۷ ویژگی فرهنگی رابطه دارند، همچنین ملاحظه می‌گردد که ویژگی‌های مشتری‌گرایی و هماهنگی و یکپارچی فقط با ۲ شاخص از ۴ شاخص عملکرد مالی بررسی شده، ارتباط دارند. این در حالی است که ۵ ویژگی فرهنگی از ۱۲ ویژگی بررسی شده، با هر چهار شاخص مالی در ارتباط می‌باشند، کمترین ارتباط نیز بین شاخص انطباق‌پذیری و شاخص‌های عملکرد مالی وجود دارد و سایر شاخص‌های فرهنگی با هم برابر می‌باشند.

بطور کلی می‌توان گفت بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی سازمان رابطه وجود دارد.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه	۱
۲-۱- بیان مسأله	۲
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش	۴
۴-۱- اهداف پژوهش	۵
۵-۱- پرسشهای پژوهش	۶
۶-۱- متغیرهای پژوهش	۷
۷-۱- تعریف اصطلاحات و واژه‌ها	۷
۱-۷-۱- اصطلاحات مرتبط با فرهنگ سازمانی	۷
۲-۷-۱- اصطلاحات مرتبط با عملکرد مالی	۱۱

فصل دوم: بررسی پیشینه پژوهش

بخش اول) بررسی فرهنگ سازمانی

۱-۲- مقدمه	۱۴
۲-۲- مفهوم فرهنگ	۱۵
۳-۲- تعریف فرهنگ	۱۶
۴-۲- ضرورت مطالعه فرهنگ سازمانی	۱۷
۵-۲- مدل پژوهش بالینی شاین	۱۸
۶-۲- ترکیب روش‌ها و روش ترکیبی	۱۹
۷-۲- انجام دادن پژوهش به هر دو روش و جمع‌بندی نتایج با هم	۱۹
۸-۲- استفاده از هر یک از روش‌ها در ضمن مراحل یک پژوهش	۲۰
۹-۲- استفاده از روش ترکیبی به عنوان یک روش واحد برای پژوهش	۲۰
۱۰-۲- ویژگیهای فرهنگ	۲۰
۱-۱۰-۲- فرهنگ آموختنی است	۲۰
۲-۱۰-۲- فرهنگ آموخته می‌شود	۲۰
۳-۱۰-۲- فرهنگ اجتماعی است	۲۱
۴-۱۰-۲- فرهنگ پدیده‌ای ذهنی و تصویری است	۲۱
۵-۱۰-۲- فرهنگ خشنودی‌بخش است	۲۲
۶-۱۰-۲- فرهنگ سازگاری می‌یابد	۲۲
۷-۱۰-۲- فرهنگ یگانه‌ساز است	۲۲
۱۱-۲- تعریف سازمان	۲۳
۱۲-۲- مفهوم فرهنگ سازمان	۲۴
۱۳-۲- تعریف فرهنگ سازمانی	۲۸
۱۴-۲- پیشینه تاریخی فرهنگ سازمانی	۳۱

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
۱۵-۲- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی	۳۲
۱۶-۲- عناصر اصلی فرهنگ سازمان	۳۳
۱۶-۲-۱- ارزش‌ها	۳۴
۱۷-۲- عوامل و اجزاء فرهنگ سازمان	۳۶
۱۷-۲-۱- ارزشها	۳۷
۱۷-۲-۲- باورها	۳۷
۱۸-۲- روشهای مطالعه فرهنگ سازمانی	۳۷
۱۸-۲-۱- روش کمی	۳۷
۱۸-۲-۱-۱- پرسشنامه‌های گونه شناختی	۳۸
۱۸-۲-۲- پرسشنامه‌های نیمرخ فرهنگی	۳۸
۱۸-۲-۲- روش کیفی	۳۹
۱۹-۲- مفهوم فرهنگ کار	۳۹
۲۰-۲- مفهوم فرهنگ صنعتی	۳۹
۲۱-۲- فرآیند اجتماعی سازمان	۴۰
۲۱-۲-۱- سنتها و تشریفات:	۴۰
۲۱-۲-۲- اسطوره‌ها	۴۰
۲۲-۲- چگونگی شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی	۴۱
۲۳-۲- دیدگاهها و الگوهای نظری در فرهنگ سازمانی	۴۲
۲۳-۲-۱- دیدگاه دنیسون	۴۲
۲۳-۲-۲- دیدگاه کوئین	۴۳
۲۳-۲-۳- دیدگاه مارتین	۴۵
۲۳-۲-۴- دیدگاه جفری سان فیلد	۴۶
۲۳-۲-۵- دیدگاه کیلمن	۴۷
۲۳-۲-۶- دیدگاه لیت وین و استرینگر	۴۷
۲۳-۲-۷- دیدگاه کرت لوین	۴۸
۲۳-۲-۸- دیدگاه ویلیام اوشی	۴۸
۲۳-۲-۹- دیدگاه استیفن رایبنز	۴۹
۲۳-۲-۱۰- دیدگاه پارسونز- AGIL	۵۰
۲۳-۲-۱۱- دیدگاه پیترز و واترمن	۵۰
۲۳-۲-۱۲- دیدگاه مکانیکی - ارگانیکی	۵۱
۲۳-۲-۱۳- دیدگاه چارلز هندی	۵۲
۲۳-۲-۱۴- دیدگاه هرسی - بلانچارد	۵۴
۲۳-۲-۱۵- دیدگاه استانلی دیویس	۵۴
۲۴-۲- فرهنگ و جو سازمانی	۵۷
۲۴-۲-۱- فرهنگ سازمانی	۵۶
۲۴-۲-۱-۱- فرهنگ کلان	۵۶
۲۴-۲-۱-۲- جو سازمانی	۵۷

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
۲-۲۴-۲- تفاوت فرهنگ و جو سازمانی	۵۷
۲-۲۵-۲- تأثیر فرهنگ سازمانی بر وظایف مدیریت	۵۸
۲-۲۶-۲- فرهنگ سازمانی، عملکرد و رضایت شغلی	۵۹
۲-۲۷-۲- فرهنگ سازمانی و اثر بخشی	۶۱
۲-۲۸-۲- فرهنگ سازمان و تعهد سازمانی	۶۲
۲-۲۹-۲- گونه شناسی فرهنگی	۶۴
۲-۲۹-۱- فرهنگ نقش (فرهنگ بوروکراتیک)	۶۴
۲-۲۹-۲- فرهنگ قدرت	۶۴
۲-۲۹-۳- فرهنگ شخص	۶۴
۲-۲۹-۴- فرهنگ وظیفه	۶۵
۲-۳۰-۳- معرفی چهارچوب نظری تحقیق	۶۵
۲-۳۰-۱- مطالعه پروفسور دانیل دنیسون	۶۵
۲-۳۰-۲- مدل فرهنگ سازمانی دنیسون:	۶۵
بخش دوم) بررسی عملکرد مالی	
۲-۳۱-۳۱- عملکرد مالی	۶۹
۲-۳۲-۳۲- کاربردها و مقاصد حسابداری	۶۹
۲-۳۳-۳۳- اطلاعات حسابداری	۷۰
۲-۳۴-۳۴- تعریف مسأله	۷۲
۲-۳۵-۳۵- شناسایی راه حل ها	۷۳
۲-۳۶-۳۶- گردآوری اطلاعات مربوط	۷۳
۲-۳۷-۳۷- تصمیم گیری	۷۳
۲-۳۸-۳۸- تجزیه و تحلیل افقی	۷۴
۲-۳۹-۳۹- تجزیه و تحلیل عمودی	۷۶
۲-۴۰-۴۰- تجزیه و تحلیل نسبتهای مالی	۷۶
۲-۴۱-۴۱- آزمونهای نقدینگی	۷۷
۲-۴۲-۴۲- آزمونهای توان واریز بدهیها	۷۷
۲-۴۳-۴۳- آزمونهای سودآوری	۷۸
۲-۴۴-۴۴- آزمونهای بازار	۷۸
۲-۴۵-۴۵- آزمونهای نقدینگی	۷۹
۲-۴۵-۱- نسبت جاری	۷۹
۲-۴۵-۲- نسبت آنی	۷۹
۲-۴۵-۳- گردش مطالبات	۸۰
۲-۴۵-۴- گردش کالا	۸۱
۲-۴۶-۴۶- آزمونهای توان واریز بدهیها	۸۱
۲-۴۷-۴۷- دفعات واریز بهره (سود تضمین شده)	۸۲
۲-۴۸-۴۸- نسبت بدهی به حقوق صاحبان سهام	۸۲

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
۴۹-۲- نسبت بدهی به جمع بدهیها و حقوق صاحبان سهام	۸۳
۵۰-۲- نسبت گردش وجوه به جمع بدهیها	۸۳
۵۱-۲- آزمونهای سودآوری	۸۴
۵۲-۲- بازده فروش	۸۴
۵۳-۲- بازده دارائی	۸۵
۵۴-۲- بازده حقوق صاحبان سهام	۸۵
۵۵-۲- اهرم مالی	۸۶
۵۶-۲- سود هر سهم	۸۶
۵۷-۲- آزمونهای بازار	۸۷
۵۸-۲- ارزش دفتری هر سهم	۸۷
۵۹-۲- نسبت قیمت به سود	۸۸
۶۰-۲- بازده سود سهام	۸۹
۶۱-۲- درصد پرداخت سود سهام	۸۹
۶۲-۲- تفسیر و استفاده از نسبتهای مالی	۸۹

بخش سوم) پژوهش های مشابه

۶۳-۲- مطالعات دنیسون	۹۲
۶۴-۲- مطالعات فیشر	۹۵
۶۵-۲- رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مالی در یک بانک سرمایه گذاری در آفریقای جنوبی	۹۸
۶۶-۲- شناخت فرهنگ سازمانی سازمان مدیریت صنعتی بر اساس مدل دنیسون	۱۰۲

فصل سوم: روش پژوهش

۱-۳- مقدمه	۱۰۶
۲-۳- نوع و روش تحقیق	۱۰۶
۳-۳- قلمرو زمانی و مکانی پژوهش	۱۰۷
۴-۳- جامعه آماری	۱۰۷
۵-۳- گروه نمونه و روش محاسبه حجم	۱۰۸
۱-۵-۳- روش و طرح نمونه گیری	۱۰۸
۶-۳- ابزار گردآوری دادهها	۱۰۸
۷-۳- روایی ابزار گردآوری دادهها	۱۰۸
۸-۳- پایایی ابزار گردآوری دادهها	۱۰۸
۹-۳- طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل دادهها	۱۱۰
۱-۹-۳- محاسبه‌ی ضریب همبستگی پیرسون (R)	۱۱۰

صفحه

عنوان

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۱۳	۱-۴- مقدمه
۱۱۳	۲-۴- مشخصات فردی و سازمانی پاسخ دهندگان
۱۱۷	۳-۴- توصیف داده‌ها
۱۲۱	۴-۴- توصیف شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون
۱۲۴	۵-۴- همبستگی بین شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون با ویژگی‌های هر یک
۱۲۶	۶-۴- شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون در سطح شرکت‌ها
۱۳۱	۷-۴- شاخص‌های مالی
۱۳۳	۸-۴- همبستگی بین شاخص‌های عملکرد مالی
۱۳۴	۹-۴- تحلیل داده‌ها

فصل پنجم: نتیجه‌گیری (بحث و تفسیر)

۱۴۵	۱-۵- نتیجه‌گیری
۱۴۵	۱-۱-۵- نتایج پژوهش
۱۴۵	۱-۱-۱-۵- نتایج مرور ادبیات تحقیق
۱۵۶	۲-۵- محدودیتها
۱۵۶	۱-۲-۵- محدودیت‌های ادبیات پژوهش
۱۵۶	۲-۲-۵- محدودیت‌های پژوهش حاضر
۱۵۶	۱-۲-۲-۵- محدودیت‌های مربوط به نمونه
۱۵۷	۲-۲-۲-۵- محدودیت‌های مربوط به مدل دنیسون
۱۵۷	۳-۲-۲-۵- محدودیت مربوط به استفاده از اطلاعات فرهنگی و مالی جاری
۱۵۷	۴-۲-۲-۵- سایر محدودیت‌ها
۱۵۸	۳-۵- پیشنهادها
۱۵۸	۱-۳-۵- پیشنهاد‌های کاربردی:
۱۵۹	۲-۳-۵- پیشنهاد به پژوهشگران:
۱۶۰	منابع
۱۶۶	پیوست‌ها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
جدول ۱-۲- ویژگی‌های مدل کوئین	۴۵
جدول ۲-۲- الگوی پیترز و واترمن	۵۰
جدول ۲-۳- مدل مکانیکی - ارگانیکی	۵۱
جدول ۲-۴- مدل چارلز هندی (بر اساس برداشت از نظریات هندی در منابع مختلف)	۵۳
جدول ۲-۵- نوع و نحوه تأثیر فرهنگ سازمانی بر وظایف	۵۹
جدول ۲-۶- مقایسه مدل فرهنگ سازمانی دنیسون با سایر مدل‌های فرهنگ سازمانی	۷۱
جدول ۲-۷- همبستگی بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و بازده دارایی	۹۷
جدول ۲-۸- تفسیر نمودار فرهنگ با استفاده از معیار عملکرد	۶۹
جدول ۲-۹- همبستگی بین شاخص‌های عملکرد مالی و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی	۱۰۱
جدول ۲-۱۰- همبستگی بین شاخص‌های عملکرد مالی و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی	۱۰۲
جدول ۲-۱۱- امتیاز بخش‌های مختلف کاری (در سطح شاخص‌ها)	۱۰۳
جدول ۳-۱- جامعه پژوهش	۱۰۷
جدول ۳-۲- آلفای کروناخ داده‌های فرهنگ سازمانی دنیسون	۱۰۹
جدول ۳-۳- توصیف و تفسیر ضریب همبستگی	۱۱۱
جدول ۴-۱- نحوه توزیع پرسشنامه‌ها در شرکت‌های مخابرات	۱۱۴
جدول ۴-۲- توصیف سوالات پرسشنامه مدل دنیسون	۱۱۷
جدول ۴-۳- آمار توصیفی شاخص‌های فرهنگ سازمانی دنیسون	۱۲۱
جدول ۴-۴- آمار توصیفی و همبستگی کلی داده‌های فرهنگ سازمانی دنیسون	۱۲۲
جدول ۴-۵- همبستگی بین شاخص درگیر شدن در کار و ویژگی‌های مرتبط با آن	۱۲۴
جدول ۴-۶- همبستگی بین شاخص ثبات و استحکام و ویژگی‌های مرتبط با آن	۱۲۴
جدول ۴-۷- همبستگی بین شاخص انطباق پذیری و ویژگی‌های مرتبط با آن	۱۲۵
جدول ۴-۸- همبستگی بین شاخص رسالت و ویژگی‌های مرتبط با آن	۱۲۵
جدول ۴-۹- همبستگی بین شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون	۱۲۶
جدول ۴-۱۰- شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون در سطح شرکت‌ها	۱۲۷
جدول ۴-۱۱- شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون در سطح شرکت‌ها	۱۲۸
جدول ۴-۱۲- شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون در سطح شرکت‌ها	۱۲۹
جدول ۴-۱۳- شاخص‌های فرهنگ سازمانی مدل دنیسون در سطح شرکت‌ها	۱۳۰
جدول ۴-۱۴- شاخص‌های عملکرد مالی مربوط به شرکت‌های نمونه	۱۳۲
جدول ۴-۱۵- همبستگی بین شاخص‌های عملکرد مالی	۱۳۳
جدول ۴-۱۶- آزمون همبستگی بین متغیر رسالت سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۳۴
جدول ۴-۱۷- آزمون همبستگی بین ویژگی‌های مختلف متغیر رسالت سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۳۶
جدول ۴-۱۸- آزمون همبستگی بین متغیر انطباق‌پذیری سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۳۷
جدول ۴-۱۹- آزمون همبستگی بین ویژگی‌های مختلف متغیر انطباق‌پذیری سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۳۸
جدول ۴-۲۰- آزمون همبستگی بین متغیر ثبات و استحکام سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۳۹
جدول ۴-۲۱- آزمون همبستگی بین ویژگی‌های مختلف متغیر ثبات و استحکام سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۴۰
جدول ۴-۲۲- آزمون همبستگی بین متغیر درگیر شدن در کار سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۴۱
جدول ۴-۲۳- آزمون همبستگی بین ویژگی‌های مختلف متغیر درگیر شدن در کار سازمان و شاخص‌های عملکرد مالی آن	۱۴۲

صفحهعنوان

۱۵۱.....	جدول ۱-۵- امتیاز کلی شرکتها.....
۱۵۴.....	جدول ۲-۵- آزمون همبستگی بین متغیر فرهنگ سازمانی و شاخص های عملکرد مالی.....

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
نمودار ۲-۱- عناصر فرهنگ سازمانی از دیدگاه روسیا	۲۶
نمودار ۲-۲- سازمان به مثابه یک کوه یخ که بخش عمده ای از جنبه های آن مشهود نیست.	۲۷
نمودار ۲-۳- فرهنگ سازمانی از دیدگاه هنری توسی و همکاران.	۲۸
نمودار ۲-۴- عناصر اصلی فرهنگ سازمانی	۳۴
نمودار ۲-۵- عناصر اصلی فرهنگ سازمانی	۳۶
نمودار ۲-۶- تصویر فرهنگ سازمانی کل سازمان	۱۰۴
نمودار ۵-۱- امتیاز عددی کلی شرکتها	۱۵۱
نمودار ۵-۲- امتیاز درصدی کلی شرکتها	۱۵۲
نمودار ۵-۳- تصویر فرهنگ سازمانی کل شرکت‌های مخابرات.	۱۵۳
نمودار ۵-۴- تصویر فرهنگ سازمانی شرکت ارتباطات زیرساخت بعنوان شرکتی با عملکرد مالی بالا.	۱۵۵
نمودار ۵-۵- تصویر فرهنگ سازمانی شرکت مخابرات استان خراسان جنوبی بعنوان شرکتی با عملکرد مالی پائین.	۱۵۵

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱- مدل دنیسون	۴
شکل ۲-۱- مدل کوئین.	۴۴
شکل ۲-۲- مدل هرسی - بلانچارد	۵۴
شکل ۲-۳- مدل استانلی دیویس	۵۵
شکل ۲-۴- نمودار اثرات فرهنگ سازمانی بر عملکرد و رضایت شغلی	۶۰
شکل ۲-۵- نمودار انواع فرهنگ سازمانی بر حسب ابعاد فرهنگ	۶۲
شکل ۲-۶- نمودار میزان یادگیری در انواع فرهنگ سازمانی	۶۳
شکل ۲-۷- رابطه ویژگی های فرهنگ و عملکرد	۹۴
شکل ۲-۸- مدل فرهنگ سازمانی بانک سرمایه گذاری آفریقای جنوبی	۹۹
شکل ۴-۱- جنسیت پاسخ دهندگان	۱۱۶
شکل ۴-۲- تحصیلات پاسخ دهندگان	۱۱۶
شکل ۴-۳- سابقه کاری پاسخ دهندگان	۱۱۶
شکل ۴-۴- مشخصات سازمانی پاسخ دهندگان	۱۱۶
شکل ۴-۵- میانگین امتیازات هر یک از سئوالات پرسشنامه دنیسون	۱۲۰
شکل ۴-۶- میانگین امتیازات هر یک از شاخص های فرهنگ سازمانی دنیسون	۱۲۲

فصل اول:
کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

پیرو دگرگونی‌های مداومی که در جوامع بشری به وقوع می‌پیوندد، لازم است بطور مستمر در سازمانها و تشکیلات اداری آنها نیز تحولاتی سازگار با شرایط جدید ایجاد شود. تغییر و تحول در پدیده‌های پیچیده‌ای چون نظام و تشکیلات اداری یک جامعه هنگامی سودمند واقع می‌شود که اقدام‌ها نه بر اساس "کوشش و خطا" بلکه مبتنی بر دانش علمی از سوابق و شرایط موجود و بر اساس بینش و شناخت از جنبه‌های مطلوب از یک سو و شرایط نامطلوب حاکم از سوی دیگر، انجام شود.

عملکرد سازمان کاری از دو گروه عوامل زیر تأثیر می‌پذیرد:

(الف) عوامل و شرایط نظام‌های کلان محیطی مانند: تاریخ و جغرافیای یک کشور، شرایط اقتصادی، معماری و سیاسی، ویژگی‌های نظام‌های سازمانی و اداری جامعه (تشکیلات و قوانین و مقررات).

(ب) عوامل روانشناختی به معنی آمادگی‌های رفتاری افرادی که در نقش‌های سازمانی قرار می‌گیرند (انگیزه‌ها، ارزشها، معیارها و بازخوردها). نظر به اینکه رفتار انسان دارای نظم و قاعده است، از طریق بررسی ارزشها و معیارهای فرهنگی و خرد- فرهنگی جوامع می‌توان رفتار انسان‌ها را در موقعیت‌های گوناگون و نیز در موقعیت‌های شغلی تا حدود قابل توجهی پیش بینی کرد، زیرا ارزشها، معیارها و انگیزه‌های انسان‌ها از فرهنگ جامعه‌ای که در آن رشد و تحول می‌یابند تأثیر می‌پذیرد (مرتضوی، ۱۳۷۹، ۱۳).

می‌توان فرهنگ را چنین تعریف کرد: الگویی از مفروضات مشترک که گروه فرا می‌گیرد، به طوری که مشکلات انطباق‌پذیری خارجی و هماهنگی داخلی آن را حل می‌کند، و به سبب عملکرد و تأثیر خویش معتبر دانسته می‌شود و از این جهت به مثابه روش صحیح ادراک، تفکر و احساس در خصوص آن مشکلات، به اعضای جدید گروه آموزش و یاد داده می‌شود (شاین، ۱۳۸۲، ۳۰).

نظر به اینکه نظام فرهنگی در مقایسه با دیگر نظام‌های اجتماعی مانند نظام‌های آموزشی، اداری، و غیره، نظامی فراگیرتر است، هرگاه سازمانهای اجتماعی نوین ایجاد شود و یا در نظام اداری و سازمانی نهاد‌های اجتماعی موجود تغییر و تحول مطلوب ایجاد شود اما در جهت سازگار نمودن ارزشها و معیارهای فرهنگی موجود با نیازهای جدید اقدامی نشده و آگاهی‌های لازم داده نشود، پیش‌بینی می‌گردد که با گذشت زمان شیوه عمل و ساخت سازمانهای نوین در جهت معیارهای پیشین تغییر یابد (مرتضوی، ۱۳۷۹، ۱۴).

۱-۲- بیان مسأله:

فرهنگ در زبان فارسی معانی مختلفی دارد که مهمترین آنها ادب، تربیت، دانش، مجموعه آداب و رسوم بوده است. در فرهنگ عمید نیز در تعریف فرهنگ آمده: فرهنگ عبارتست از دانش، ادب، علم، معرفت، تعلیم و تربیت، آثار علمی و ادبی یک قوم یا ملت.

به عقیده هافستد فرهنگ عبارت است از: اندیشه مشترک اعضای یک گروه یا طبقه که آنها را از دیگر گروهها مجزا می‌کند و در جایی دیگر، فرهنگ به صورت مجموعه‌ای از الگوهای رفتار اجتماعی، هنرها، اعتقادات، رسوم و سایر محصولات انسان و ویژگیهای فکری یک جامعه یا ملت تعریف می‌شود (Hofstede, 1980,25).

سازمانها نیز مانند افراد دارای شخصیت هستند و می‌توان آنها را با صفات ویژه‌ای چون خشکی، مهربانی، گرمی، نوآوری، و یا محتاط بودن مشخص کرد.

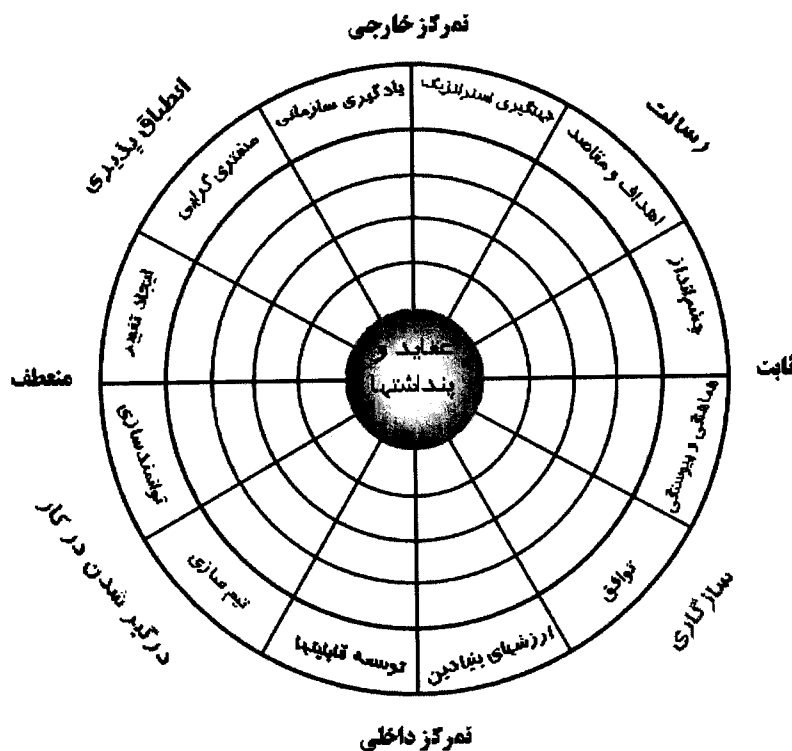
فرهنگ سازمانی موضوعی است که به تازگی در دانش مدیریت و در قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است؛ از ترکیب دو واژه فرهنگ و سازمان اندیشه‌ای تازه پدید آمده است که هیچ یک از آن دو واژه به تنهایی این اندیشه را دربر ندارد.

فرهنگ سازمانی پدیده‌ای است در سازمان که همه اعضای سازمان در مورد آن اتفاق نظر دارند که مثل یک دست ناپیدا افراد را در جهتی خاص هدایت می‌کند، فرهنگ سازمانی وسیله‌ای است که برخورد ما با مسائل سازمانی را تسهیل کرده و نحوه تعبیر و تفسیر از رویدادهای اطرافمان را شکل می‌دهد. فرهنگ آنچنان با روح و اندیشه ما عجین می‌گردد که هر رفتار و گفتاری از آن رنگ و جهت می‌پذیرد، فرهنگ سازمان از طریق تاثیری که بر متغیرهای مختلف از جمله تعهد سازمانی، یادگیری، توانمندسازی و غیره ایفا می‌کند، می‌تواند چنین تاثیری بر سرنوشت سازمان داشته باشد؛ فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به یک سازمان دارند.

مدلهای گوناگونی به بررسی فرهنگ از جمله فرهنگ سازمانی پرداخته‌اند اما مدل دنیسون بدلیل جدیدتر بودن و همچنین بدلیل ارتباط آن با موضوع پژوهش که رابطه بین فرهنگ و عملکرد سازمان را مورد بررسی قرار میدهد، در این تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد که با استفاده از دو بعد زیر تقسیم‌بندی چهارگانه‌ای، مطابق با شکل شماره (۱-۱)، برای ویژگیهای فرهنگ سازمانی دارد:

الف) میزانی که توجه سازمان باید به امور داخلی یا خارجی معطوف گردد.

ب) میزانی که توجه سازمان به محیط متغیر یا ثابت است.



شکل ۱-۱- مدل دنیسون
منبع: (Denison, 2000).

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین ویژگیهای فرهنگ سازمانی با شاخصهای عملکرد مالی سازمان (بازده دارائی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده فروش، نسبت هزینه‌های عملیاتی به درآمدهای عملیاتی) در قلمرو متشکل از شرکتهای زیر مجموعه وزارت ارتباطات در قلمرو زمانی سال ۱۳۸۵ خواهد پرداخت. مدیریت مالی نیز از گرایشهای مدیریت کسب و کار می‌باشد که شاخصهای گوناگونی از جمله نرخ بازگشت سرمایه، نرخ فروش، نرخ بازده حسابداری، ارزش فعلی خالص و نسبتهای گوناگونی از جمله نسبت جاری، نسبت آبی، نسبت گردش کالا، دوره وصول مطالبات، بازده فروش، بازده ارزش ویژه و بازده دارائی را تعریف می‌کند.

عملکرد مالی سازمان در این پژوهش براساس چهار نسبت از نسبتهای نامبرده یعنی بازده سرمایه در گردش یا بازده دارائی^۱، بازده ارزش ویژه یا بازده حقوق صاحبان سهام^۲، بازده فروش^۳ و نسبت هزینه‌های عملیاتی سازمان به درآمدهای عملیاتی آن^۴ اطلاق می‌شود.

-
- 1- Return On Investment (ROI)
 - 2- Return On Equity (ROE)
 - 3- Return On Sales (ROS)
 - 4- Operating Expenses/Operating Incomes (OE/OI)