

تأثیر ساختار سازمانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی

عبدالوهاب کرائی‌زاده، کارشناس ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی اراک

W.zadeh1391@gmail.com

اردشیر شعبانی، مربی، عضو هیات علمی گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور جمهوری اسلامی ایران

ROEET165@YAHOO.COM

کریم جعفری، دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد واحد مسجد سلیمان

Karim_jafari1364@yahoo.com

محمدامین اجاقی، مربی، عضو هیات علمی گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور جمهوری اسلامی ایران

Ojaghi.amin@gmail.com

چکیده - هدف از این پژوهش بررسی تأثیر ساختار سازمانی بانک ملت بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان آن بود. بدین منظور نظرات ۷۰ نفر از کارکنان این بانک جمع‌آوری و با آزمون‌های همبستگی و تجزیه و تحلیل رگرسیون توسط پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جهت بررسی ابعاد ساختار سازمانی از دو بعد تمرکزگرایی و رسمیت‌گرایی استفاده شد و تمرکزگرایی نیز دارای دو بخش عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و عدم وجود اختیار سازمانی بود. نتایج نشان دادند که عدم مشارکت در تصمیم‌گیری همبستگی منفی معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشت ولی عدم وجود اختیار سازمانی و رسمیت‌گرایی همبستگی مثبت معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشتند. علاوه بر این میان رضایت شغلی همبستگی مثبت معناداری با تعهد سازمانی موجود بود. نتایج نشان دادند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی در طبقات مختلف سن، جنسیت و وضعیت تأهل تفاوت معناداری نداشت و این متغیرها تعیین‌کننده رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیستند. همچنین سابقه کار نقشی در رضایت شغلی نداشت ولی تعهد سازمانی در کارکنانی که سابقه آن‌ها بالاتر از ۲۱ سال بود از کسانی که زیر ۲۱ سابقه داشتند، کمتر بود.

کلمات کلیدی: ساختار سازمانی، رسمیت‌گرایی، تمرکزگرایی، رضایت شغلی، رضایت خانوادگی.

۱- مقدمه

هدف از این مطالعه، بررسی میزان تأثیر ابعاد ساختار سازمانی (تمرکزگرایی و رسمیت‌گرایی) بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی است، تمرکزگرایی نیز در این تحقیق شامل عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و عدم اختیار سازمانی می‌باشد. برخی از محققان تأثیر متغیرهای فوق را بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأیید و برخی رد کرده‌اند ولی این موضوع در صنعت بانکداری تاکنون بررسی نشده است. با

توجه به اینکه نظام بانکی دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و ضوابط خاص خود را دارا می‌باشد و اشتباهات کوچک مالی ممکن است محاسبات روزانه یا سالیانه بانک را ناهمتراز کند، لازم است مفید بودن یا مضر بودن ساختار بانک از دید کارکنان نیز مورد بررسی قرار گیرد.

ساختار سازمانی چهارچوب روابط حاکم بر مشاغل، سیستم‌ها، فرایندهای عملیاتی، افراد و گروه‌هایی است که برای نیل به هدفی واحد تلاش می‌کنند. ساختار سازمانی مجموعه راه‌هایی است که کار را به وظایف مشخص تقسیم و هماهنگی میان آنها را فراهم می‌کند (Mintzberg, H., 1979). ساختار صرفاً یک سازوکار هماهنگی نیست، بلکه همه فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ساختار سازمانی به الگوهای روابط درونی سازمان، اختیار و ارتباطات دلالت دارد و روابط گزارش دهی، کانال‌های ارتباط رسمی، تعیین مسئولیت و تفویض اختیار تصمیم‌گیری را روشن می‌سازد (Hodge, B. J.; Anthony, W. P., 1991). ساختار، منعکس‌کننده تفکر سیستمی است که در آن سازمان از اجزاء و روابط میان اجزاء می‌باشد و به عنوان یک کل مجموعه واحدی را تشکیل می‌دهد (Checkland, P., 1999). محققان ساختار سازمانی را به سه بخش عمده تقسیم‌بندی کرده‌اند: تمرکزگرایی، رسمیت‌گرایی و پیچیدگی (Khanlari, A., 2002). (Hall, R. H., 1996) و (Hall, R. H., 1968) اظهار داشت که تفکیک عمودی و افقی دو بخش اصلی پیچیدگی می‌باشند، وی ادامه داد تفکیک افقی بیانگر بخش‌های سازمانی است که کارها در آنها تقسیم می‌شوند و تفکیک عمودی یا سلسله‌مراتبی پیچیدگی کمتری نسبت به تفکیک افقی دارد.

رسمیت‌گرایی اندازه‌ای است که کارها به طور رسمی توسط قوانین، خط‌مشی‌ها و رویه‌های مدیریت تعریف شده باشند (Michaels, R. E.; Cron, W. L.; Dubinsky, A. J.; Joachimsthaler, E. A., 1988). رسمیت‌گرایی طریقه‌ای است که رفتار کارکنان را هدایت و شکل‌دهی می‌کند، به گونه‌ای که تفاوت اندکی در کارهایی که توسط افراد انجام داده می‌شود وجود داشته باشد (Jaworski, B. J., 1988). تمرکزگرایی، معکوس تفویض اختیار تصمیم‌گیری به کارکنان است و میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری است (Aiken, M.; Hage, J., 1968). تمرکزگرایی بالا مانند (رسمیت‌گرایی) باعث یکپارچگی کارها و خط‌مشی‌ها می‌شود و ریسک خطا توسط کارکنانی که اطلاعات یا مهارت کمتری دارند را کاهش می‌دهد، همچنین کارکنان را قادر می‌سازد تا کنترل بالاتری بر عملیات داشته باشند (Flippo, E. B., 1966). رسمیت‌گرایی امکان

ساختاردهی، کنترل و راهنمایی حل مشکلات را فراهم می‌کند و سازمان را قادر به تنظیم کارکنان با اهداف سازمانی می‌کند (Auh & Menguc, 2007).

۱.۱ تمرکزگرایی

تمرکزگرایی چگونگی توزیع قدرت در سازمان است (Andrews, M. C.; Kacmar, K. M., 2001). همچنان‌که (Tobin, T. J., 2001) بیان داشت، تمرکزگرایی اشاره به قدرت، موقعیت، و قدرت تصمیم‌گیری در سازمان دارد. دو سطح تمرکز در سازمان وجود دارند، اولین سطح میزانی است که کارکنان اجازه دارند سازمان را شکل‌دهی و هدایت کنند؛ به این سطح میزان مشارکت در تصمیم‌گیری گویند. سطح دوم تمرکزگرایی میزان کنترل و دخل و تصرفی است که کارکنان بر وظایف‌شان دارند؛ به این سطح، سطح اختیار شغلی گویند. هر چه این دو سطح بالاتر باشند، تمرکزگرایی پایین‌تر و هر چه پایین‌تر باشند، تمرکزگرایی بالاتر است (Dewar, R.; Whetten, D.; Boje, D., 1980). (Wright, T., 1993).

مکتب کلاسیک مدیریت بیان می‌دارد که سازمان باید به صورت سلسله‌مراتبی ساختاربندی شده باشد و تأکید بر این دارد که اگر قدرتی به کارکنان اجرایی داده می‌شود، مسئولیت آن باید اندک باشد (Fry, B., 1989). از طرف دیگر مکتب مدیریت رفتاری اظهار داشت که قدرت باید در سازمان پراکنده باشد و باید شامل کارکنان اجرایی نیز بشود (Fry, B., 1989). (Jurik, N. C.; Musheno, M. C., 1986) خاطرنشان ساختند که به منظور افزایش تخصص کارکنان، نه تنها باید کارکنان آموزش دیده را استخدام کرد، بلکه باید به آنها اجازه داد از طریق مشارکت در تصمیم‌گیری در سازمان قدرت بگیرند. حرفه‌ای شدن نیاز به سبکی دارد که نظر کارکنان صفی را به طور چشمگیری در تصمیم‌گیری لحاظ کند، علی‌الخصوص تصمیمات بنیادی که مربوط به خدمات و روابط با مشتریان است (Jurik, N. C.; Musheno, M. C., 1986). علاوه بر این مکتب رفتاری بیان می‌دارد، کارکنانی که در ساختارهای فوق‌العاده متمرکز شده و رسمی شده باشند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پایینی دارند (Organ, K.; Greene, C. N., 1982).

پیش‌گامان مکتب رفتار سازمانی فرض را بر این گرفته‌اند، کارکنانی که تحت کنترل‌های سخت قرار ندارند و در تصمیم‌گیری‌های مدیریت شرکت دارند، رضایت بیشتری از شغل‌شان دارند و به سازمان‌شان متعهدترند (Berkon, L.; Hays, S., 1977). به نظر می‌رسد سطوح بالای مشارکت در

تصمیم‌گیری ارتباط مثبتی با رضایت شغلی دارد و بالعکس سطوح پایین آن با سطوح پایین رضایت شغلی مرتبط است (Jermier, J.; Berkes, L., 1979). (Locke, E.; Scheiger, D., 1979). اظهار داشتند، مدارک معتبری وجود دارد که ثابت می‌کنند، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. علاوه بر این رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیار شغلی و رضایت شغلی وجود دارد (Finlay, W.; Martin, J.; Toman, P.; Blum, T., 1994). (Wycoff, M.; Skogan, W., 1994). (Poulin, J.; Mueller, C., 1994). ابراز داشت کارکنانی که توان تأثیرگذاری بر تصمیماتی دارند که بر شغل آنها اثرگذارند و کارکنانی که در انجام کارشان انعطاف پذیرند، رضایت شغلی بالاتری نسبت به کسانی که اختیاری شغلی پایینی دارند، در آنها وجود دارد. اگرچه برخی مطالعات نشان می‌دهند رابطه معناداری میان عدم وجود اختیار شغلی و عدم مشارکت در تصمیم‌گیری با رضایت شغلی وجود ندارد (Curry, j.; Wakefield, D.; Price, J.; Iverson, R., 1994). (Mueller, C.; Boyer, E.; Price, J.; Iverson, R., 1994). (Mueller, C., 1986). J.; Mueller, C., 1986) ولی عمده مطالعات بیان می‌دارند که رابطه مثبت معناداری میان تمرکزگرایی (سطح پایین مشارکت در تصمیم‌گیری و اختیار شغلی) با رضایت شغلی وجود دارد.

نتایج برخی مطالعات نشان دادند که مشارکت در تصمیم‌گیری (تمرکززدایی) ارتباط مثبت معناداری با تعهد سازمانی دارد (Rhodes, S.; Steers, R., 1980). (Morris, J.; Steers, R., 1980). به طور کلی در حالی که برخی از مطالعات ابراز می‌دارند که رابطه معناداری میان تمرکزگرایی و تعهد سازمانی وجود دارد، برخی این گونه نیستند (Curry, j.; Wakefield, D.; Price, J.; Iverson, R., 1994). (Mueller, C.; Boyer, E.; Price, J.; Iverson, R., 1994). (Mueller, C., 1986). Price, J.; Mueller, C., 1986) یافت، مؤسساتی که مدیریت مشارکتی دارند، سطح بالاتری از تعهد سازمانی و تعلق به سازمان را دارا می‌باشند. شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.

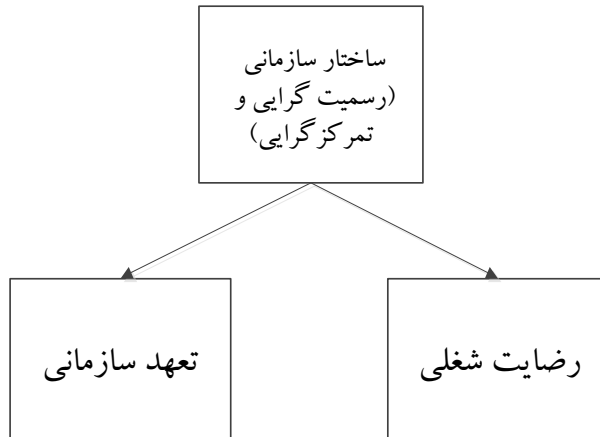
فرضیه ۱ الف: رابطه مثبت معناداری میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی وجود دارد.

فرضیه ۱ ب: رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیار سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد.

فرضیه ۲ الف: رابطه مثبت معناداری میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی وجود دارد.

فرضیه ۲ ب: رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیار سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد.

شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق



۱,۲ رسمیت‌گرایی

به گفته (Taggart, W. A.; Mays, G. L., 1987) رسمیت‌گرایی، استفاده از قوانین و مقررات تعریف شده جهت اداره رفتار کارکنان است، به گونه‌ای که سازمان استاندارد شود. بنابراین رسمیت-گرایی درجه‌ای است که قوانین، مقررات و استانداردهای رفتاری، علمی و ... در یک سازمان تدوین شده‌اند (Price, J.; Mueller, C., 1986). این قوانین و مقررات در آیین‌نامه‌ها و کتابچه‌های راهنما تدوین شده‌اند. رسمیت‌گرایی هم شامل قانونگذاری است و هم نظارت بر اجرای آن (Pandey, S. K.; Scott, P. G., 2002). قانونگذاری تعیین و تدوین قوانین، مقررات و رویه‌هاست. نظارت میزانی است که کارکنان از قوانین مطلع می‌شوند و میزانی که از آنان انتظار می‌رود از قوانین و مقررات پیروی کنند.

مکتب کلاسیک ادعا می‌کند که سازمان‌های پیچیده نیاز به رسمیت‌گرایی زیاد دارند. از آنجا که هدف نهایی کنترل، ساختارمند ساختن رفتارهای مفید کارکنان و محدود کردن رفتارهای مضر و دلخواه کارکنان و سرپرستان است، رسمیت‌گرایی بخشی از کنترل است (Marsden, P. V.; Cook, C. R.; Kalleberg, A. L., 1981). Adler, P. S.; Borys, B., 1996 بیان داشتند، از آنجایی که رسمیت به کاراتر شدن کارمندان کمک می‌کند، باعث افزایش انگیزه آنان نیز می‌شود و در نهایت منجر به رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌گردد. قوانین روشن و مشخص به کارکنان کمک

می‌کند تا وظایف‌شان را با اعتماد به نفس انجام دهند. بر اساس نظر (Deming, W. E., 1986) رسمیت‌گرایی به کارکنان اجازه می‌دهد تا با کار با کیفیت عجین شوند و این مقوله منتهی به عزت نفس می‌شود.

مکتب رفتاری عقیده دارد که درجات بالای رسمیت‌گرایی غیرضروری است. در عوض سازمان‌ها باید حداقل تعداد قوانین، رویه‌ها و خط‌مشی‌ها را دارا باشند تا به اندازه کافی برای خودکنترلی و نوآوری الهام‌بخش باشند (Fry, B., 1989). این مکتب عقیده دارد، سازمان‌هایی که سطح بالایی از رسمیت‌گرایی را دارا باشند، کارکنان از شغل‌شان ناراضی شده و تعهد سازمانی پایینی دارند (Organ, 1982; K.; Greene, C. N., 1985; Walton, R. E., 1985) بیان داشت از آنجایی که کارکنان احساس می‌کنند مکانیزم‌های کنترل رسمیت‌گرایی آنها را محدود می‌کند یا مانع کارشان می‌شود، رسمیت‌گرایی منجر به تضعیف تعهد سازمانی می‌گردد.

رسمیت‌گرایی و نوار قرمز اداری^۱ اغلب با هم اشتباه گرفته می‌شوند (Pandey, S. K.; Scott, P. G., 2002) اگرچه (Bozeman, B.; Reed, P.; Scott, P., 1992) به روشنی بیان داشتند که رسمیت‌گرایی و نوار قرمز اداری دو مفهوم جداگانه‌اند. آنها ابراز داشتند، نوار قرمز اداری نتیجه منفی قوانین نامعقول و آزاردهنده است که ناشی از رسمیت‌گرایی بیش از حد و ایستایی در سازمان است. (Raine, H.; Pandey, S.; Bozeman, B., 1995) تعریف مشابهی از نوار قرمز اداری ارائه دادند که نتیجه ایجاد قوانین و رویه‌هایی است که اطمینان از کارایی آنها در جهت رسیدن به اهداف سازمانی نداریم. بنابراین نوار قرمز اداری نتیجه رسمیت‌گرایی بیش از حد با کمترین تفکر منطقی در تنظیم قوانین، رویه‌ها و مقررات است. (Bozeman, B.; Scott, P., 1996) با این اوصاف رسمیت-گرایی و نوار قرمز اداری عموماً به عنوان پدیده‌هایی مشابه دیده می‌شوند که نه تنها به کارکنان بلکه به سازمانی نیز آسیب می‌رسانند.

اگرچه اشکال مختلفی از کنترل سازمانی تاکنون شناخته شده‌اند ولی به تمرکزگرایی و رسمیت-گرایی تا این اندازه توجه نشده است. حتی تعداد تحقیقاتی که روی رسمیت‌گرایی صورت گرفته کمتر از تمرکزگرایی است. علاوه بر این تأثیر کلی رسمیت‌گرایی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی به شفافیت تمرکزگرایی نیست.

1. bureaucratic red tape

مانند تمرکزگرایی، تحقیقاتی راجع به تأثیر درجات متنوع رسمیت‌گرایی بر کارکنان انجام شده است. برای مثال میان کارکنان مدارس شبانه‌روزی (Schmid, H.; Bar-Nir, D., 2001) و میان کارکنان خدماتی و بهداشتی (Zeita, G., 1984) سطح بالای رسمیت‌گرایی ارتباط مثبتی با رضایت شغلی داشت. از طرف دیگر در مطالعه‌ای بخش خدمات عمومی، محققان دریافتند که رسمیت‌گرایی اثری منفی بر رضایت شغلی دارد (Kakabadse, A.; Worrall, R., 1978).

(Finlay, W.; Martin, J.; Toman, P.; Blum, T., 1995) رابطه‌ای منفی میان سطوح بالای رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی یافتند. در مطالعه‌ای که (Rousseau, D. M., 1978) در یک شرکت الکتریکی و ایستگاه رادیویی انجام داد، مشاهده کرد که سطوح بالای رسمیت‌گرایی بطور معکوس با رضایت شغلی در ارتباط بودند. این‌طور که پیداست رابطه میان رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی متفاوت است و به سازمان یا حرفه‌ای که مطالعه در آنجا انجام می‌شود بستگی دارد.

با احترام به تعهد سازمانی (Podsakoff, P. M.; Williams, L. J.; Tudor, W. D., 1986) یافتند که سطوح بالای رسمیت‌گرایی تأثیر مثبتی میان نمونه‌ای از کارکنان سلامت روان، ادارات دولتی و بیمارستان داشت. به همین ترتیب (Jermier, J., 1982) در مطالعه‌ای از افسران پلیس به این نتیجه رسیدند که سطوح بالای رسمیت‌گرایی با تعهد سازمانی در ارتباط است. (DeCotiis, T., 1987) Summers, T., در مطالعه‌ای رابطه معناداری میان رسمیت‌گرایی و تعهد سازمانی در میان مدیران رستوران‌ها یافتند ولی (Michaels, R. E.; Cron, W. L.; Dubinsky, A. J., 1988) Joachimsthaler, E. A., در پژوهشی از فروشندگان، تأثیر معناداری از رسمیت‌گرایی بر تعهد سازمانی یافت نکردند.

(Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; Hogan, N. L., 2006) در مطالعه‌ای میان افسران چند زندان یافتند که سطوح پایین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و اختیار شغلی ارتباط منفی معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد؛ علاوه بر این رسمیت‌گرایی ارتباط مثبت معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی داشت. (Katsikea, E.; Theodosiou, M.; Perdakis, N.; Kehagias, J., 2011) با بررسی اختیار شغلی مدیران فروش دریافتند که سطوح بالای اختیار شغلی باعث افزایش رضایت شغلی شدند و افزایش رضایت شغلی نیز با افزایش تعهد سازمانی همراه بود. آنها همچنین دریافتند که تمرکزگرایی، همبستگی منفی با رضایت از همکاران ($r = -.4, p < .01$) و رضایت از سرپرست ($r = -.21, p < .05$) داشت. همچنین اختیار شغلی همبستگی مثبتی با رضایت شغلی

کلی ($r = .43, p < .01$)، رضایت از همکاران ($r = .31, p < .01$) و تعهد سازمانی ($r = .31, p < .01$) داشت.

فرضیه ۳: رابطه مثبت معناداری میان رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی وجود دارد.

فرضیه ۴: رابطه مثبت معناداری میان رسمیت‌گرایی و تعهد سازمانی وجود دارد.

۲. روش

در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از مطالعه میدانی و از ابزار پرسشنامه استفاده شد. تعداد ۱۰۰ برگ پرسشنامه در میان کارکنان بانک ملت یکی از مناطق کلان‌شهر اهواز توزیع شد که ۷۳ عدد آن‌ها برگشت داده شدند و در نهایت ۷۰ برگ آن‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. روایی به‌دست‌آمده از متغیرها بین ۰٫۷ تا ۰٫۸۵ بود. جدول ۱ نتایج آمار توصیفی متغیرهای کنترل را نشان می‌دهد.

مقیاس ساختار سازمانی

جهت سنجش میزان تمرکزگرایی مشارکت‌کنندگان از پرسشنامه ساختار سازمانی (Dewar, R.; Whetten, D.; Boje, D., 1980) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۳ سؤال است و در امتیازبندی آن از طیف لیکرت استفاده شد که شامل این موارد است: کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴) و کاملاً موافقم (۵). بخش تمرکزگرایی دارای هفت سؤال می‌باشد که چهار سؤال آن مربوط به سنجش عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و ۳ سؤال آن مربوط به عدم وجود اختیار سازمانی است. بخش رسمیت‌گرایی نیز دارای شش سؤال بود.

مقیاس رضایت شغلی

این پرسشنامه توسط (Cranny, C.; Smith, P.; Stone, E., 1992) در سال ۱۹۹۲ تهیه و با طیف ۵ نقطه‌ای لیکرت رتبه‌بندی شد. امتیازبندی این پرسشنامه بدین شرح است: کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴) و کاملاً موافقم (۵).

مقیاس تعهد سازمانی

این پرسشنامه در سال ۱۹۸۲ توسط (Mowday, R.; Porter, L.; Steers, R., 1982) ارائه شد. پرسشنامه فوق دارای نه سؤال است و بر اساس طیف لیکرت طبقه‌بندی شده است. امتیازبندی این

پرسشنامه بدین شرح است: کاملاً مخالفم (۱)، مخالفم (۲)، نظری ندارم (۳)، موافقم (۴) و کاملاً موافقم (۵).

متغیرهای کنترل

متغیرهای کنترلی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند در جدول ۱ نشان داده شده‌اند.

جدول ۱: آمار توصیفی متغیرهای کنترل

متغیر کنترل	تعداد / نفر
سن	۲۷-۱۸ سال: ۸ نفر ۲۸-۳۷ سال: ۳۱ نفر ۳۸-۴۷ سال: ۲۰ نفر ۴۶-۶۰ سال: ۱۱ نفر
جنسیت	مذکر ۶۵ مؤنث ۵
وضعیت تأهل	مجرد ۱۷ متأهل ۵۳
سابقه در سمت فعلی	۷-۱۰ سال: ۲۹ نفر ۱۴-۸ سال: ۲۱ نفر ۲۰-۱۵ سال: ۹ نفر ۲۱ و بالاتر: ۱۱ نفر

روش تجزیه و تحلیل

به منظور آزمون فرضیه‌ها، به دلیل نرمال بودن متغیرهای کمی، ابتدا از آزمون همبستگی پارامتریک پیرسون و سپس از رگرسیون خطی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها تحت نرم‌افزار SPSS 19 استفاده شد.

۳. یافته‌های پژوهش

علاوه بر موارد میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سطوح مختلف متغیرهای کنترل (شامل: سن، جنسیت، وضعیت تأهل و سابقه کار) بررسی شد و برای این بررسی‌ها از آزمون تی استیودنت، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون حداقل تفاوت‌های معنی‌دار^۱ که یکی از آزمون‌های مقایسه‌ای پس از تجربه است استفاده شد. نتایج نشان دادند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی در طبقات مختلف سن،

1. Least significant differences (LSD)

جنسیت و وضعیت تأهل تفاوت معناداری نداشت و این متغیرها تعیین‌کننده رضایت شغلی و تعهد سازمانی نیستند. همچنین سابقه کار نقشی در رضایت شغلی نداشت ولی تعهد سازمانی در کارکنانی که سابقه آن‌ها بالاتر از ۲۱ سال بود از کسانی که زیر ۲۱ سابقه داشتند، کمتر بود.

فرضیه ۱ الف ادعای مثبت بودن رابطه میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی را داشت ولی همان‌طور که در جدول ۲ مشخص است، همبستگی معناداری میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی وجود دارد ($r = -0.378, p < 0.01$)، پس این فرضیه رد می‌شود؛ یعنی هرچه کارکنان کمتر در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند به میزان ۰,۳۷۸ رضایت شغلی آنها پایین می‌آید. بخش دوم فرضیه ۱ بیانگر این بود که ارتباط مثبت معناداری میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی وجود دارد که این فرض نیز تأیید نشد و همانگونه که مشخص است ارتباط منفی معناداری میان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری و تعهد سازمانی وجود دارد ($r = -0.333, p < 0.01$)، پس هرچه نظر کارکنان کمتر در تصمیم‌گیری لحاظ شود تعهد سازمانی آنها نیز کمتر است.

جدول ۲: ضرایب همبستگی میان متغیرها

	عدم مشارکت در تصمیم‌گیری	عدم اختیار سازمانی	رسمیت‌گرایی	رضایت شغلی	تعهد سازمانی
عدم مشارکت در تصمیم‌گیری	1				
عدم اختیار سازمانی	-0.012	1			
رسمیت‌گرایی	0.061	.610**	1		
رضایت شغلی	-.378**	.428**	.561**	1	
تعهد سازمانی	-.332**	.422**	.446**	.744**	1

فرضیه ۲ ادعا می‌کند که رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیار سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد و همان‌طور که در جدول ۲ مشخص است این رابطه تأیید شد ($r = 0.428, p < 0.01$) پس هر چه کارکنان اختیارات شغلی کمتری داشته باشند به میزان ۰,۴ رضایت شغلی آنها بالا می‌رود. فرضیه ۲ ب گویای این بود که رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیار سازمانی و تعهد سازمانی

وجود دارد که این فرضیه نیز تأیید شد ($r = .422, p < .01$). در نتیجه هر چه اختیارات کارکنان کمتر باشد به میزان ۰,۴۲ تعهد سازمانی آنها بالا می‌رود. علاوه بر این نتایج گویای این مطلب اند که رابطه مثبت معناداری میان عدم وجود اختیارات سازمانی و رسمیت‌گرایی موجود است ($r = .61, p < .01$)، پس با افزایش میزان هر کدام دیگری نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه سه گویای وجود رابطه مثبت معناداری میان رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی بود. با توجه به نتایج بدست آمده مشخص شد که همبستگی مثبت معناداری ($r = .561, p < .01$) میان رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی وجود دارد پس این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

فرضیه چهار ادعای وجود رابطه مثبت معناداری میان رسمیت‌گرایی و تعهد سازمانی داشت که با توجه به نتیجه همبستگی ($r = .446, p < .01$) این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که پیش از این نیز اشاره شد (Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; Hogan, N. L., 2006) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که سطوح پایین مشارکت کارکنان و اختیار شغلی ارتباط منفی معناداری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارند که در این پژوهش نیز این مطلب تأیید و تکرار شد. اگرچه (Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; Hogan, N. L., 2006) در پژوهش خود یافتند که عدم وجود اختیار شغلی همبستگی منفی معناداری با رضایت شغلی دارد ($r = -.37, p < .01$) دارد ولی در این مطالعه ارتباط مثبت معناداری ($r = .428, p < .01$) با رضایت شغلی یافت شد.

همچنین (Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; Hogan, N. L., 2006) به این نتیجه رسیدند که عدم وجود اختیار شغلی ارتباط منفی معناداری ($r = -.42, p < .01$) با تعهد سازمانی دارد علی‌رغم این تحقیق حاضر ثابت می‌کند که ارتباط مثبت معناداری ($r = .422, p < .01$) بین این دو مقوله وجود دارد.

نظر محققان درباره رابطه میان رسمیت‌گرایی و رضایت شغلی کاملاً متفاوت بود. در حالی که (Schmid, H.; Bar-Nir, D., 2001) و (Zeita, G., 1984) اظهار داشتند ارتباط مثبتی میان رضایت شغلی و رسمیت‌گرایی وجود دارد ولی (Kakabadse, A.; Worrall, R., 1978)، (Rousseau, D. M., 1978) و (Finlay, W.; Martin, J.; Toman, P.; Blum, T., 1995) نظر بر وجود رابطه منفی میان این دو داشتند. در هر صورت در مطالعه رابطه مثبت معناداری

($r = .561, p < .01$) میان این دو مقوله یافت شد. در نهایت مانند اکثر تحقیقات محققان ثابت شد که رابطه مثبت معناداری میان تعهد سازمانی و رسمیت‌گرایی وجود دارد.

منابع

- 1- Adler, P. S.; Borys, B.; (1996). Two types of bureaucracy: Enabling and coercive. *Administrative Science Quarterly*, 41, 61-89.
- 2- Aiken, M.; Hage, J.; (1968). Organizational independence and intraorganizational structure. *American Sociological Review*, 33, 912-930.
- 3- Andrews, M. C.; Kacmar, K. M.; (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347-366.
- 4- Auh, S., & Menguc, B. (2007). Performance implications of the direct and moderating effects of centralization and formalization on customer orientation. *Industrial Marketing Management*, 36, 1022-1034.
- 5- Berkon, L.; Hays, S.; (1977). Applying organization and management theory to the selection of lower court personnel. *Criminal Justice Review*, 2, 81-91.
- 6- Bozeman, B.; Reed, P.; Scott, P.; (1992). Red tape and task delays in public and private organizations. *Administration and Society*, 24, 290-322.
- 7- Bozeman, B.; Scott, P.; (1996). Bureaucratic red tape and formalization: Untangling conceptual knots. *American Review of Public Administration*, 26, 1-17.
- 8- Checkland, P.; (1999). *Systems thinking, system practice: includes a 30 year retrospective*. UK: John Wiley and sons.
- 9- Cranny, C.; Smith, P.; Stone, E.; (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- 10- Curry, j.; Wakefield, D.; Price, J.; Mueller, C.; (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29, 847-858.
- 11- DeCotiis, T.; Summers, T.; (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*, 40, 445-470.
- 12- Deming, W. E.; (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- 13- Dewar, R.; Whetten, D.; Boje, D.; (1980). An examination of reliability and validity of the Aiken and Hage scales of centralization, formalization, and task routineness. *Administrative Science Quarterly*, 25, 120-128.

- 14- Dewar, R.; Whetten, D.; Boje, D.;. (1980). An examination of reliability and validity of the Aiken and Hage scales of centralization, formalization, and task routineness. *Administrative Science Quarterly*., 25, 120-128.
- 15- Finlay, W.; Martin, J.; Toman, P.; Blum, T.;. (1995). Organizational structure and job satisfaction: Do bureaucratic organizations produce more satisfied employees? *Administration and Society*, 27, 427-470.
- 16- Flipppo, E. B.;. (1966). *Management: A behavioral approach*. Boston: Allyn and Bacon.
- 17- Fry, B.;. (1989). *Mastering public administration: From Max Weber to Dwight Waldo*. Chatham, NJ: Chatham House.
- 18- Hall, R. H.;. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33, 92-104.
- 19- Hall, R. H.;. (1996). *Organizations: structures, Process and outcomes*. (6 ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- 20- Hodge, B. J.; Anthony, W. P.;. (1991). *Organization theory* (4 ed.). Allyn and Bacon Inc.
- 21- Jaworski, B. J.;. (1988). Toward a theory of marketing control: Environmental context, control types and consequences. *Journal of Marketing*, 52, 23-29.
- 22- Jermier, J.;. (1982). Ecological hazards and organizational behavior: A study of dangerous urban space-time zones. *Human Organizations*, 41, 198-207.
- 23- Jermier, J.; Berkes, L.;. (1979). Leader behavior in police command bureaucracy: A closer look at the quasi-military model. *Administrative Science Quarterly*, 24, 1-23.
- 24- Jurik, N. C.; Musheno, M. C.;. (1986). The internal crisis of corrections: Professionalization and the work environment. *Justice Quarterly*, 3, 457-480.
- 25- Kakabadse, A.; Worrall, R.;. (1978). Job satisfaction and organizational structure: Nine social service departments. *British Journal of Social Work*, 8, 51-70.
- 26- Katsikea, E.; Theodosiou, M.; Perdakis, N.; Kehagias, J.;. (2011). The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. *Journal of World Business*, 46, 221-233.
- 27- Khanlari, A.;. (2002). Effect of information technology on organizational structure and labor structure. *Culture Management*., 127-154.
- 28- Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; Hogan, N. L.;. (2006). The impact of centralization and Formalization on correctional staff job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Criminal Justice Studies*, 1, 23-44.

- 29- Locke, E.; Scheiger, D.;. (1979). Participation in decision making: One more look. In B. Staw & L. Cummings (Eds.). Greenwich, CT: JAI Press.
- 30- Marsden, P. V.; Cook, C. R.; Kalleberg, A. L.;. (1981). Journal of Public Administration Research and Theory. New York: Elsevier.
- 31- Michaels, R. E.; Cron, W. L.; Dubinsky, A. J.; Joachimsthaler, E. A.;. (1988). Influences of formalization on organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. Journal of Marketing Research, 25, 376-383.
- 32- Michaels, R. E.; Cron, W. L.; Dubinsky, A. J.; Joachimsthaler, E. A.;. (1988). Influence of formalization on the organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. Journal of Marketing Research., 25, 376-383.
- 33- Mintzberg, H.;. (1979). The Structuring of organization. Englewood Cliff, NJ, Prentice-Hall.
- 34- Morris, J.; Steers, R.;. (1980). Structural influences on organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 17, 50-57.
- 35- Mowday, R.; Porter, L.; Steers, R.;. (1982). Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press.
- 36- Mueller, C.; Boyer, E.; Price, J.; Iverson, R.;. (1994). Employee attachment and noncoercive conditions of work. Work and Occupations, 21, 179-212.
- 37- Organ, K.; Greene, C. N.;. (1982). The effects of formalization on professional involvement: A compensatory process approach. Administrative Science Quarterly, 26, 237-252.
- 38- Pandey, S. K.; Scott, P. G.;. (2002). Red tape: A review and assessment of concepts and measures. Journal of Public Administration Research and Theory, 12, 553-580.
- 39- Podsakoff, P. M.; Williams, L. J.; Tudor, W. D.;. (1986). Effects of organizational formalization on alienation among professionals and nonprofessionals. Academy of Management Journal, 4, 820-831.
- 40- Poulin, J.; Mueller, C.;. (1994). Job task and organizational predictors of social worker job satisfaction change: A panel study. Administration in Social Work, 18, 21-38.
- 41- Price, J.; Mueller, C.;. (1986). Handbook of organizational measurement. Marshfield, MA: Pitman.
- 42- Rainey, H.; Pandey, S.; Bozeman, B.;. (1995). Research note: Public and private managers' perceptions of red tape. Public Administrative Review, 55, 567-574.
- 43- Rhodes, S.; Steers, R.;. (1981). Conventional vs. worker-owned organizations. Human relations., 34, 1013-1035.

- 44- Rousseau, D. M.; (1978). Characteristics of departments, positions, and individuals: Contexts for attitudes and behavior. *Administrative Science Quarterly*, 23, 521-540.
- 45- Schmid, H.; Bar-Nir, D.; (2001). The relationship between organizational properties and service effectiveness in residential boarding schools. *Children and Youth Services Review*, 23, 243-271.
- 46- Stohr, M.; Lovrich, N.; Monke, B.; Zupan, L.; (1994). Staff management in correctional institutions: Comparing Dilulio's 'control model' and 'employee investment model' out-comes in five jails. *Justice Quarterly*, 11, 471-479.
- 47- Taggart, W. A.; Mays, G. L.; (1987). Organizational centralization in court administration: An empirical assessment. *American Journal of Criminal Justice*, 11, 180-198.
- 48- Tobin, T. J.; (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 91-102.
- 49- Walton, R. E.; (1985). Toward a strategy of eliciting employee commitment based upon policies of mutuality. In R. E. Walton & P. R. Lawrence (Eds.), *HRM trends and challenges*, Boston: Harvard Business School Press.
- 50- Wright, T.; (1993). Correctional employee turnover: A longitudinal study. *Journal of Criminal Justice*, 21, 131-142.
- 51- Wycoff, M.; Skogan, W.; (1994). The effect of a community policing management style on officer's attitudes. *Crime and Delinquency*, 40, 371-383.
- 52- Zeita, G.; (1984). Bureaucratic role characteristics and member affective response in organizations. *Sociological Quarterly*, 25, 301-318.