



Monitoring of Information Glass Fence on Organizational Cynicism

Article Type: Research- Survey

Masarat Ayat

***Corresponding author:** Assistant Professor, Department of Computer Engineering and Information Technology, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: m.ayat@pnu.ic.ir

Alireza Zare

MSc, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.
E-mail: lyzar1433@gmail.com

Abstract

Today, with the advancement of science and technology, managers are faced with a huge amount of information that, intentionally or unintentionally, by refining and selecting a set of information encloses managers in the glass fence of information. This causes employees to be insecure and pessimistic about them. The purpose of this study is monitoring of glass fence of management information on organizational cynicism. This study was an applied one, using the descriptive survey research and causal method. The statistical population of this study is all employees of Bank Mellat branches in Isfahan, numbering 420 people. Using simple random sampling, 208 people were selected and a questionnaire was distributed among them. The validity of the questionnaire was assessed through face validity and construct validity and its reliability using Cronbach's alpha indices and composite reliability. In order to analyze the data and test the research hypotheses, the structural equation method and Smart PLS software were used. According to the findings of this study, the structural and managerial dimensions affect the information glass fence. In addition, the glass fence of managers' information has an effect on organizational cynicism. The research results indicate that the glass fence of information causes the managers of the organization to be unaware of many internal events of the organization, which causes distrust and cynicism of employees in the management actions and can cause irreparable damages for their organization and managers.

Keywords: Glass Fence, Information Glass Fence, Organizational Cynicism, Mellat Bank.

Citation: Ayat, M., & Zare, A. R. (2022). Monitoring of Information Glass Fence on Organizational Cynicism. *Public Organizations Management*, 10(1), 125-138. (In Persian)

(DOI): 10.30473/IPOM.2021.58916.4380

DOR: 20.1001.1.2322522.1400.10.1.4.9

Quarterly Journal of Public Organizations Management
Vol 10, No 1, (Series 37) Jan-Mar 2022, (125-138)

Received: (2021/May/03)

Accepted: (2021/Sep/12)

copyrights

This is an open-access article distributed Under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)





پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی

نوع مقاله: پژوهشی-پیمایشی

مسرت آیت

*نویسنده مسئول: استادیار، گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

E-mail: m.ayat@pnu.ic.ir

علیرضا زارع

کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

E-mail: lyzar1433@gmail.com

چکیده

امروزه با پیشرفت علم و فناوری مدیران با حجم عظیمی از اطلاعات مواجه هستند که خواسته یا ناخواسته با پالایش و انتخاب دسته‌ای از اطلاعات، خود را در حصار شیشه‌ای اطلاعات محصور می‌نمایند. این امر موجبات عدم اطمینان و بدبینی کارمندان نسبت به آنان را فراهم می‌آورد. هدف از پژوهش حاضر پایش نقش حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیریت بر بدبینی سازمانی است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی، از نوع علی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان شعب بانک ملت در شهر اصفهان به تعداد ۴۲۰ نفر هستند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۲۰۸ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آنان توزیع شد. روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری و روایی سازه و پایایی آن با استفاده از شاخص‌های آلفای کرونباخ و پایایی مرکب بررسی شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس استفاده شد. براساس یافته‌های این پژوهش بعدساختاری و بعدمدیریتی بر روی حصار شیشه‌ای اطلاعات تأثیرگذار هستند. به‌علاوه حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیران بر روی بدبینی سازمانی تأثیر دارد. نتایج پژوهش حاکی از این است که حصار شیشه‌ای اطلاعات موجب می‌شود که مدیران سازمان از بسیاری وقایع داخلی سازمان بی‌اطلاع باشند که این امر موجب ایجاد بی‌اعتمادی و بدبینی کارمندان به اقدامات مدیریت می‌گردد و می‌تواند لطمات و ضررهای جبران‌ناپذیری را برای سازمان و مدیران در پی داشته باشد.

واژه‌های کلیدی: حصار شیشه‌ای، حصار شیشه‌ای اطلاعات، بدبینی سازمانی، بانک ملت.

استناد: آیت، مسرت و زارع، علیرضا (۱۴۰۰). پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۱(۱)، ۱۳۸-۱۲۵.

copyrights

This is an open-access article distributed Under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)



(DOI):10.30473/IPOM.2021.58916.4380

DOR: 20.1001.1.2322522.1400.10.1.4.9

فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی

دوره ۱۰، شماره ۱ (پیاپی ۳۷)، زمستان ۱۴۰۰، (۱۳۸-۱۲۵)

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۲/۱۳)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۶/۲۱)

مقدمه

در دنیای رقابتی امروز مدیران سازمانی روزانه با موضوعات متفاوتی روبه‌رو هستند که آن‌ها را مجبور به ایفای یکی از مهم‌ترین نقش‌های خود در سازمان یعنی تصمیم‌گیری می‌کند (مصدق‌راد و همکاران، ۱۳۹۹). بنابراین، مدیران بیش از بقیه افراد سازمان به دنبال اخبار و اطلاعات داخل و خارج سازمان هستند تا براساس این اطلاعات بتوانند بهترین تصمیمات را اتخاذ نمایند (مردانی و خاکی، ۱۳۹۸). این امر موجب شده، آنان با استفاده از روش‌های مختلف سعی در پالایش اطلاعات و تمیز دادن اطلاعات مفید و ضروری از غیرضروری نمایند (محمدی مقدم و آزاده، ۱۳۹۵). اطلاعات و سیستم اطلاعاتی درون سازمان بسیار حائز اهمیت هستند چرا که تصمیمات گرفته شده براساس آن‌ها می‌تواند به‌طور کلی سرنوشت سازمان را در بازارهای رقابتی مشخص نمایند (شیرالی، ۱۳۹۹). امروزه مدیران سازمان در کلیه سطوح مدیریتی به‌طور مداوم با حجم بالایی از اطلاعات داخل و خارج سازمان مواجه هستند (آمادو^۱، ۲۰۱۸؛ موسوی و امیرعقداپی، ۱۳۹۹)، که قادر به بررسی همه آن‌ها نبوده و مجبور به انتخاب بخشی از این اطلاعات می‌شوند. بنابراین، آنان سعی می‌کنند به طریق مختلف اطلاعات را ارزیابی کرده و اطلاعاتی که ارزش و اعتبار کمتری دارند، پالایش و یا به‌طور کامل حذف نمایند. این امر در ظاهر موجب می‌شود مسائل سازمان دسترسی داشته و تصمیمات جامع و درستی اتخاذ کنند. اما اغلب در عمل مشاهده می‌شود پالایش و گزینش اطلاعات و حتی منابع دسترسی به اطلاعات، آنان را در دامی می‌اندازد که مانع از ایجاد روابط و تبادل اطلاعات صحیح در سازمان می‌گردد. این امر به خصوص در مورد مدیرانی که تجربه و سابقه کمتری دارند، با اشتباهات و خطاهایی همراه است، که می‌تواند آثار مخرب و زیانباری را برای سازمان در پی داشته باشد. این مدیران خود را در حصار اطلاعاتی که حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیریت نامیده می‌شود، محصور می‌کنند (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). درواقع، منظور از حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیریت، موانع شناختی است که مانند حائل و دیواری غیرقابل مشاهده، مانع از تبادل اطلاعات صحیح و به‌روز بین مدیران و کارمندان می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، هرچند مدیران و کارمندان با یکدیگر ارتباطات دیداری و حتی کلامی دارند، ولی واقعیت‌های سازمانی در این ارتباطات به مدیر منتقل نمی‌شود (جیانگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). براساس نظر قربانی و همکاران (۱۳۹۸)

"حصار شیشه‌ای مدیران، مفهومی است که به‌تازگی در حوزه مدیریت در ایران مطرح شده و مورد تأیید نخبگان مدیریت در ایران قرار گرفته است". بنابراین، پژوهش‌های داخلی و خارجی چندان در این زمینه انجام نشده است. درواقع، حصار شیشه‌ای اطلاعات، همچون سدی مانع از اتخاذ تصمیمات درست می‌شود و در بعضی مواقع جلو روابط مؤثر مدیران با کارکنان و حتی سایر مدیران هم‌رده و بالادستی را می‌گیرد. این امر موجب ایجاد سوء تفاهات و حتی بدبینی کارکنان و مدیران نسبت به یکدیگر می‌شود.

از سوی دیگر، با بزرگ‌تر شدن سازمان‌ها مشکلات آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. یکی از موارد مهمی که سازمان‌های موفق و پیشرو برای اینکه بتوانند کارایی خود را در بازار رقابتی کنونی حفظ نمایند، توجه به منابع انسانی و سعی بر بهبود و ارتقای کیفی کار آنان است. لذا، توجه به عواملی که بر نگرش کارکنان تأثیرگذارند امری لازم و ضروری است (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰). یکی از مهم‌ترین آفات سازمانی که بر نگرش کارکنان سازمان تأثیر می‌گذارد، بدبینی سازمانی است (محمدی پیراسته و همکاران، ۱۳۹۹). بدبینی نه‌تنها بر روی جامعه تأثیر می‌گذارد بلکه تأثیرات آن در میان سازمان‌ها نیز نفوذ کرده و به‌عنوان مفهومی جدید در روابط بین کارمند و کارفرما مطرح شده است (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰). بدبینی سازمانی در روابط میان کارمند و مدیر موجب ایجاد ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی در کارمندان می‌شود. کارمند آینده و پیشرفت شغلی خود را در دست مدیر می‌بیند اما انحراف و تصمیمات نادرست وی موجب می‌شود که کارکنان به سازمان بدبین شده (ططری و همکاران، ۱۳۹۸) و نگرش منفی پیدا کند. تا جایی که در بعضی موارد به این نتیجه می‌رسند، منافع شخصی مدیر بر اصول اساسی چون صداقت، عدالت و درستکاری ارجحیت دارد (کل^۳ و همکاران، ۲۰۰۶). این امر موجب ایجاد بی‌اعتمادی، ناامیدی (محمدی پیراسته و همکاران، ۱۳۹۹) ممانعت عمدی از ایجاد تغییر در سازمان، کاهش انگیزه و تعهد سازمانی (ططری و همکاران، ۱۳۹۸) در میان کارمندان می‌شود.

با توجه به مباحث مطرح شده فوق، از آنجا که بانک ملت به‌عنوان یکی از بانک‌های پیشرو در صنعت بانکی، گام در اصلاح رویه بانکی خود نهاده است؛ بررسی موضوع پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات و چالش چگونگی ایجاد پل ارتباطی بین کارکنان و مدیران سازمانی بمنظور کاهش بدبینی سازمانی بسیار حائز اهمیت است. بر همین اساس در این پژوهش به

1. Amado
2. Jiang

3. Cole

عدم کمک سرپرستان و دورنگی مدیران در سطوح بالای سازمانی را نیز شامل می‌شود.

بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی به نگرش منفی کارمند نسبت به سازمان اشاره دارد (دوراه و همکاران، ۲۰۱۹؛ ططری و همکاران، ۱۳۹۸). در بدبینی سازمانی کارمندان به این باور می‌رسند که منافع شخصی مدیران، بر صداقت، درستی و عدالت ارجحیت دارد و مدیران در راستای منافع خود دست به هر اقدامی می‌زنند (اوبکار و اراسلی، ۲۰۱۶).

بدبینی سازمانی نگرش غیردوستانه کارکنان نسبت به سازمان است و معمولاً به دلیل اعتقاد به اینکه سازمان از عدم صداقت برخوردار بوده و به دنبال فریب دادن کارکنان خود است، اتفاق می‌افتد (نافی و کایفی، ۲۰۱۳). برخی از عوامل مؤثر بر بدبینی عبارت‌اند از: مقابله با استرس، عدم توافق با انتظارات سازمان، نبودن حمایت اجتماعی، عدم مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری، توزیع نامتعادل قدرت و عدم ارتباطات اجتماعی (همان) منفی فرد نسبت به سازمان پس از ورود وی به سازمان ایجاد می‌شود. در هر صورت بدبینی سازمانی پیامدهایی چون کاهش کارایی و بهره‌وری سازمانی را با خود به همراه دارد. همچنین می‌تواند باعث زیان‌های مالی و اخلاقی شدید شود (حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸؛ پیلیت و پیلیت، ۲۰۱۴).

بدبینی سازمانی به‌عنوان مفهوم جدید در روابط کارکنان و مدیران مورد توجه بسیاری از محققان و مدیران قرار گرفته است (دوراه و همکاران، ۲۰۱۹؛ سپهوند و همکاران، ۱۳۹۸؛ رئیس و ناستی‌زایی، ۱۳۹۷). براساس تحقیقات انجام‌گرفته بدبینی سازمانی دارای سه بعد متفاوت احساسی، شناختی و رفتاری است (دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ اراسلان و همکاران، ۲۰۱۸؛ رهان^۶؛ دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۸). هر کدام از ابعاد فوق‌الذکر به صورت ذیل تبیین می‌شود (دوراه و همکاران، ۲۰۱۹):

۱- بعد احساسی: این بعد به واکنش‌های احساسی و عاطفی کارمند به سازمان اشاره دارد، واکنش‌هایی مانند تنش، اضطراب و ناراحتی. به‌عبارت‌دیگر، بدبینی احساسی نشان‌دهنده احساساتی چون ناامیدی و بی‌احترامی کارمند از

پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیران در بانک ملت بر بدبینی سازمانی پرداخته شده است تا با توجه به حساسیت موضوع جهت جلوگیری از بروز آن با رایحه پیشنهادها و راهکارهای مناسب، اقدامات پیشگیرانه صورت گیرد.

مبانی نظری پژوهش

حصار شیشه‌ای اطلاعات

حصار شیشه‌ای اطلاعات به موانع شناختی اطلاق می‌شود که همچون دیواری حائل، از تبادل اطلاعات واقع‌بینانه بین زیردستان و مدیر جلوگیری می‌کند. درواقع، اصطلاح حصار شیشه‌ای اطلاعات مجموعه‌ای از موانع درون سازمان است که مانند دیواری نامرئی مانع از تبادل اطلاعات صحیح و درست بین کارکنان و مدیران سازمان می‌شود. حصار شیشه‌ای مدیران از حوزه‌های جدید در مباحث مدیریتی ایران است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). با ظهور این حصار نامرئی، مدیر در زندان اطلاعاتی و نگرشی که نزدیکان متملق و چاپلوس و مشاوران به‌ظاهر دلسوز برای وی ترسیم کرده‌اند محصور می‌شود. در این حالت میزان شناخت مدیر از سازمان و حیطة تحت نظارتش بسیار محدود و فقط در حدی است که اطرافیان، در اختیار وی قرار می‌دهند.

ابعاد حصار شیشه‌ای اطلاعات

حصار شیشه‌ای اطلاعات را می‌توان از دو بعد ساختاری و مدیریتی بررسی کرد. بعد ساختاری دارای دو بعد فرهنگ سازمانی و سیستم اطلاعات مدیریتی است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸). این بعد مسائلی چون فرهنگ غلط سازمانی یا نامطلوب بودن سیستم اطلاعاتی مدیریتی را در بر می‌گیرد که معمولاً به علت احاطه شدن مدیران توسط افراد متملق و چاپلوس اتفاق می‌افتد و گاهی موجب تعلیق‌ها و اقدام‌های ناموفق در زمینه تغییر و اتخاذ تصمیمات خودسرانه و مستبدانه می‌شود.

در بعد مدیریتی موضوع، نیز عواملی چون شخصیت و رفتار فردی مدیر نظیر: نگرش منفی، عدم انگیزه پیشرفت و عدم تحمل ابهام را شامل می‌شود، که پژوهش‌های متعددی به بررسی این موضوع پرداخته‌اند (کاووسی و همکاران، ۱۳۹۸؛ بریمانی و همکاران، ۱۳۹۸). عوامل شغلی از دیگر مواردی است که در بعد مدیریتی به آن نگاه ویژه‌ای شده است. ازجمله این عوامل می‌توان به عدم دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی مناسب و به‌روز، تغییرات شغلی و تضاد در نقش اشاره کرد رفتار مستقل مدیران و کارکنان و

1. Abubakar & Arasli
2. Nafei & Kaifi
3. Pelit & Pelit
4. Dean
5. Erarslan
6. Rehan

که بدبینی سازمانی تأثیر منفی بر عملکرد دارد. در واقع، بدبینی سازمانی منجر به کاهش انگیزه، درگیری‌های بین فردی، غیبت، تعهد سازمانی کم و کارایی پایین، عدم رضایت در کار، رفتار غیراخلاقی و بی‌میلی در رفتار سازمانی می‌شود.

یعقوبی و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان "تصویرپردازی از دولت شیشه‌ای در راستای ارتقای رضایتمندی، شفافیت و پیشرفت دستگاه‌های اجرائی دولتی" به تصویرپردازی از دولت شیشه‌ای در راستای افزایش شفافیت دستگاه‌های دولتی پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که تصویرپردازی از دولت شیشه‌ای در راستای افزایش شفافیت، دارای ۱۱ متغیر اصلی فرهنگ سازمانی، قوانین و مقررات، تخصیص منابع، مسئولیت‌پذیری، شکل‌گیری نظارت‌های عمومی، مبارزه با فساد مالی-اداری، پاسخگویی عمومی، سلامت مالی-داری، رضایتمندی، شفافیت سازمانی و پیشرفت سازمانی است.

قربانی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان "طراحی مدل غلبه بر حصار شیشه‌ای مدیریت از دیدگاه امام علی با استفاده از تحلیل مضمون نهج البلاغه و کتاب غررالحکم و دررالکلم" به ارائه مدلی پرداخته‌اند. این پژوهش با تحلیل مضمون گفتمان امیرالمؤمنین علی (ع) مدلی را ارائه می‌دهد که با ایجاد زیرساخت‌های مناسب فرهنگی و اطلاعاتی در سازمان و ارائه مشخصه‌های شخصیتی و رفتاری مورد نیاز مدیران از ایجاد حصار شیشه‌ای پیرامون مدیران سازمان جلوگیری کرده و زمینه مناسب را برای اتخاذ تصمیمات روزمره مدیریتی در تمامی سطوح سازمان فراهم می‌آورد.

محمدی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی تحت عنوان "تبیین الگوی کاهش فساد اداری از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات، شفافیت و سلامت سازمانی" با استفاده از فناوری اطلاعات به ارائه الگویی جهت کاهش فساد اداری و ایجاد شفافیت و سلامت سازمانی پرداختند. آنان به این نتیجه رسیدند که فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب کاهش فساد اداری می‌شود. همچنین شفافیت‌سازی و سلامت سازمانی به‌عنوان متغیر میانجی بر رابطه بین فناوری اطلاعات و کاهش فساد اداری تأثیرگذارند.

واعظ قاسمی و زادشوق (۱۳۹۸)، پژوهشی با عنوان "اثر متقابل رفتارهای رهبری استراتژیک و فرهنگ سازمانی در هماهنگی استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی و کسب‌وکار و ادغام سیستم‌های سازمانی" را انجام دادند. آنان به این نتیجه رسیدند که مدیران اجرایی باید دیدگاه راهبردی الهام‌بخش

سازمان نسبت به خود است (رهان، ۲۰۱۷). افراد بدبین احساساتی چون خشم، عصبانیت و نفرت به سازمان را در خود تجربه می‌کنند.

۲- بعدشناختی: این بعد زمانی ایجاد می‌شود که کارمندان به این باور رسیده باشند که سازمان برای مشارکت آنان اهمیتی قائل نیست و به نظرات، تلاش‌ها و احساسات‌شان توجهی ندارد (مت، ۲۰۱۳؛ رهنا، ۲۰۱۷). بدبینی شناختی موجب کاهش عملکرد کارکنان (آبراهام^۲، ۲۰۰۰) و عدم تعهد آنان (برنرس^۳ و همکاران، ۲۰۰۷) به سازمان می‌شود.

۳- بعد رفتاری: در این بعد تمایل و گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان وجود دارد و منعکس‌کننده رفتارهای نامناسب است. بدبینی رفتاری شامل شوخ‌طبعی کنایه‌آمیز، انتقاد از سازمان، رفتار غیرکلامی نامطلوب، تفسیر نگرش منفی در سازمان و پیش‌بینی‌های بدبینانه در مورد عملکرد سازمان در آینده است (دوراه و همکاران، ۲۰۱۹؛ رهان، ۲۰۱۷).

پیشینه پژوهش

پناهی (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان "فرا تحلیل متغیرهای مؤثر بر شفافیت سازمانی و متغیرهای تأثیرپذیر از آن در پژوهش‌های انجام شده در ایران" به بررسی متغیرهای مؤثر بر شفافیت سازمانی پرداخت. وی به این نتیجه رسید که متغیرهای استراتژی مناسب، پاسخگویی عمومی، رهبری اصیل، سرمایه اجتماعی، رهبری تحول‌آفرین و رهبری نوآور بیشترین تأثیر را در شکل‌گیری و تشدید شفافیت سازمانی در سازمان‌های ایرانی داشته‌اند. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که شفافیت سازمانی، متغیرهای مهم سازمانی مثل توانمندسازی، ارتباطات سازمانی، معنویت سازمانی، سلامت سازمانی، سرمایه اجتماعی، مدیریت ترومای، فرهنگ سازمانی، عملکرد سازمان، سکوت سازمانی کارکنان، خشنودی مشتریان، سازگاری شغلی، تعارضات سازمانی، فساد اداری، رفتارهای اخلاقی کارکنان، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد شغلی، وفاداری سازمانی، اعتماد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

آیشوریا^۴ و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی به بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر عملکرد کارکنان و آزمایش ابعاد تأثیرگذار، شناختی و رفتاری پرداختند. یافته‌های آنان حاکی از آن است

1. Mete
2. Abraham
3. Bernerth
4. Aishwarya

افسردگی، فرسودگی شغلی و بهره‌وری و کارایی تحت‌تأثیر فرهنگ سازمانی قرار می‌گیرد (سلمانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۱).

به‌کارگیری سیستم اطلاعات مدیریت در سازمان علاوه بر اینکه موجب پویایی سازمان می‌شود، روحیه انجام کارهای گروهی را افزایش داده و موجب ایجاد توافق و هماهنگی بین مدیران و کارمندان می‌شود. این امر خلاقیت و ریسک‌پذیری کارکنان را بالا برده و شرایطی را فراهم می‌آورد که بهره‌وری سازمان ارتقا یافته و به تقویت فرهنگ سازمانی منجر می‌شود (پیرایش و ژبانی، ۱۳۹۷).

فرهنگ سازمانی و سیستم‌های اطلاعات مدیران بر یکدیگر تأثیرگذار هستند. در صورتی که این تأثیر خوب و مثبت باشد، می‌تواند در رسیدن سازمان به اهداف خود بسیار مؤثر باشد (قوچانی و بدری‌زاده، ۱۳۹۰). سازمان‌هایی که دارای فرهنگ انعطاف‌پذیر باشند از حضور سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان استقبال می‌کنند (واعظ قاسمی و زادشفق، ۱۳۹۸). سیستم‌های اطلاعاتی مناسب و در عین حال فرهنگ سازمانی منعطف که تسهیم دانش را تشویق می‌نماید، مدیران سازمان را قادر می‌سازد که به اطلاعات صحیح درون و برون سازمان دسترسی داشته باشند (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸).

قربانی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی بعد ساختاری سازمان را شامل دو زیر بعد ایجاد و تقویت فرهنگ مناسب سازمانی و ایجاد و تقویت سیستم اطلاعات مدیریت بیان کردند. بر این اساس فرضیه اول (H1) تدوین می‌شود از سوی دیگر، مدیرانی که قدرت پذیرش انتقاد افراد را دارند و می‌توانند نظرات دیگران را با تأمل شنیده و به بررسی آن بپردازند در دسترسی به اطلاعات صحیح سازمان بسیار موفق‌تر خواهند بود. در مقابل عدم وجود روحیه انتقادپذیری مدیران موجب می‌شود که کارکنان از بیان مشکلات سازمان اجتناب کرده و احساس مسئولیتی در قبال امور داخل سازمان نداشته باشند و بالطبع از بیان پیشنهادها و راهکارهایی جهت رفع مشکلات اجتناب ورزند (باقری و همکاران، ۱۳۹۷). بنابراین، انتقادپذیری مدیران موجب وسعت دید و واقع‌نگری آنان می‌شود که می‌تواند مانع بسیاری از مخارج و انجام کارهای بی‌ثمر، دوباره‌کاری‌ها، اسراف‌ها و تک‌روی‌ها شود. این امر زمینه افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان را فراهم می‌آورد (همان). از آنجا که قربانی و همکاران (۱۳۹۸) معتقدند بعدمدیریت حرفه‌ای شامل دو زیر بعد شخصیت و رفتارهای فردی مدیر و رفتارهای حرفه‌ای مدیر است. بنابراین، فرضیه دوم (H2) بدین صورت مطرح می‌شود: بعدمدیریتی بر حصار شیشه‌ای تأثیر دارد.

برای سیستم‌های اطلاعاتی را در حمایت از عملیات و استراتژی‌های تجاری بیان نمایند.

دوره و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان "بدبینی سازمانی و اثرات آن بر روی عزت و غرور سازمانی در سازمان‌های صنعتی" به بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و غرور سازمانی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد که دو بعد بدبینی سازمانی (بدبینی عاطفی و بدبینی رفتاری) دارای اهمیت و اثرات منفی بر غرور عاطفی است، در صورتی که بدبینی شناختی بر غرور عاطفی تأثیر معنی‌داری ندارد. به علاوه بعد بدبینی عاطفی از ابعاد بدبینی سازمانی تأثیر قابل‌توجهی بر غرور نگرشی دارد اما ابعاد بدبینی شناختی و بدبینی رفتاری تأثیر معنی‌داری بر غرور نگرشی ندارد.

باقری و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی به بررسی ارتباط روحیه نقدپذیری مدیران با مدیریت ارتباط با مشتری و بهره‌وری در کسب‌وکارها (مطالعه موردی، مدیران واحدهای شهرک صنعتی آق‌قلا) پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد بین روحیه نقدپذیری مدیران با مدیریت ارتباط با مشتری و همچنین بهره‌وری واحدهای شهرک صنعتی آق‌قلا رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

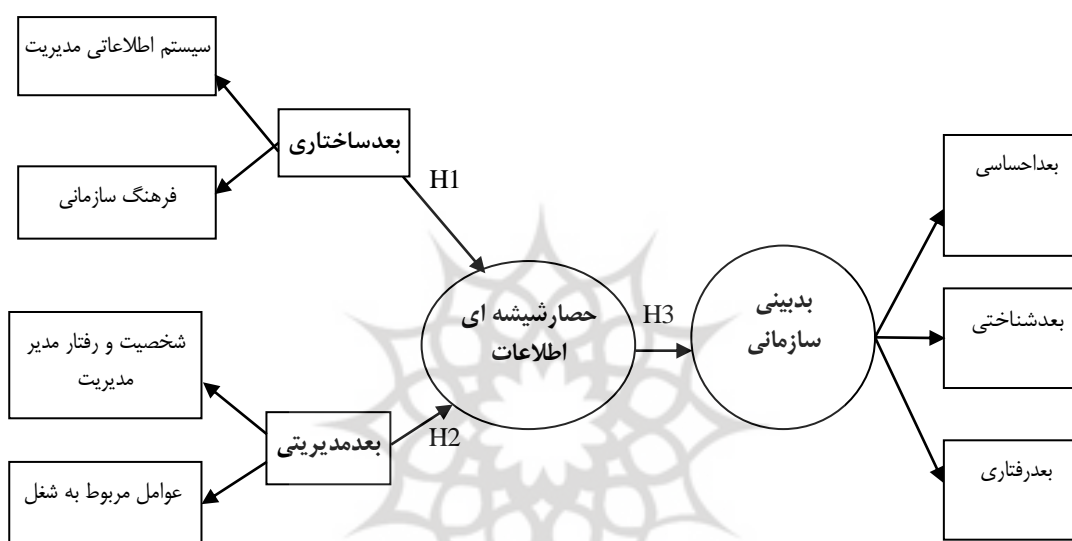
تبیین فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

همراه با گسترش و پیشرفت فناوری بسیاری از کسب‌وکارها دستخوش تغییر شده‌اند. سازمان‌ها با حجم عظیمی از داده و اطلاعات مواجه هستند که بررسی همه آن‌ها غیرممکن است. بنابراین، مدیران دست به گزینش و پالایش این اطلاعات و داده‌ها می‌زنند. در این بین بعضی از مدیران بدون توجه به صحت اطلاعات و منابع دسترسی به آن‌ها در حصار شیشه‌ای اطلاعاتی که افراد متملق در اطراف آن‌ها ایجاد کرده‌اند محصور می‌گردند و تنها اطلاعات گزینش شده این افراد در اختیار مدیران قرار می‌گیرد. نکته جالب و حائز اهمیت این است که مدیر به دلیل اعتماد و اطمینانی که به افراد نزدیک به خود دارد، گاهی اوقات اطلاعات واقع بینانه‌ای را که از سایر منابع سازمان به دست می‌آورد، تکذیب کرده و حتی در بعضی موارد واکنش منفی نشان می‌دهد (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸).

از سوی دیگر شناسایی فرهنگ سازمانی به توجیه رفتار افراد سازمان کمک می‌نماید. فرهنگ سازمانی با ایجاد ارزش‌های متفاوت، موجب تمایز یک سازمان از دیگر سازمان‌ها می‌شود. در سازمان عواملی همچون انگیزش شغلی، عملکرد سازمانی، خلاقیت و نوآوری، میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، سطح رضایت، اضطراب، استرس شغلی،

کتر این ارتباط را با کارمندان داشته باشد و مشارکت آنان در مسائل متفاوت سازمان کاهش یافته و اعتماد خود را نسبت به مدیران از دست بدهند. این امر موجب بدبینی به مدیران سازمان شده و عدم رضایت شغلی کارمندان را در پی دارد و در عین حال زمینه بروز رفتارهای مخرب را در سازمان فراهم می‌سازد. به‌علاوه مدیر به دلیل اطلاعات محدود نمی‌تواند تصمیمات درستی را اتخاذ نماید. بر همین اساس فرضیه سوم (H3) می‌شود بدین ترتیب مدل مفهومی پژوهش که در شکل ۱ ارائه شده است، شکل می‌گیرد.

از عوامل ایجاد پیشرفت در سازمان می‌توان به پاسخگویی و مشارکت بیشتر کارمندان، ایجاد اعتماد به مدیریت سازمان، افزایش خلاقیت، یادگیری از خطاها و اشتباهات، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی کارمندان، کاهش رفتارهای مخرب کارمندان و افزایش شفافیت و وضوح نقش شفافیت سازمانی اشاره کرد (هولاندو همکاران، ۲۰۱۸؛ کراس و همکاران، ۲۰۱۸). شفافیت سازمانی موجب کاهش بدبینی سازمانی می‌شود (دیهمپور و دولتی، ۱۳۹۹). در مقابل آن ایجاد حصار شیشه‌ای اطلاعات شرایطی را فراهم می‌آورد که مدیر



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (قربانی و همکاران، ۱۳۹۸؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸)

Figure 1. Conceptual Model (Ghorbani & et al., 2019; Dean & et al, 1998)

با احتساب ۳۰ درصد ریزش، ۶۰ نفر به این تعداد اضافه شد و در نهایت ۲۶۱ پرسشنامه به صورت تصادفی توزیع شد که ۲۰۸ پرسشنامه قابل قبول برگشت داده شد و به‌عنوان نمونه آماری مبنای پژوهش قرار گرفت.

در این پژوهش داده‌ها و اطلاعات از طریق پرسشنامه‌های استاندارد و مبتنی بر طیف پنج‌تایی لیکرت جمع‌آوری شده است. پرسشنامه مورد استفاده شامل دو بخش بود. بخش اول شامل ۵ سوال در رابطه با ویژگی‌های نمونه انتخابی شامل ۱- جنسیت، ۲- سابقه کار، ۳- سمت سازمانی، ۴- سطح تحصیلات بود. در بخش دوم برای سنجش متغیر بعدساختاری که دارای دو بعد سیستم اطلاعاتی و فرهنگ است، از پرسشنامه آمسترانگ و همکاران^۱ (۲۰۰۵) برای سیستم اطلاعاتی مدیریت و از پرسشنامه دنیسون^۲ (۲۰۰۰) برای

روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش بررسی روابط علی میان متغیرهای حصار شیشه‌ای (بعدساختاری و بعدمدیریتی) و بدبینی سازمانی است، پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع علی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. در مدل تحلیلی پژوهش حصار شیشه‌ای اطلاعات (بعدساختاری و بعدمدیریتی)، متغیر مکنون برون‌زا و بدبینی سازمانی مکنون درون‌زا هستند و از جهت دیگر حصار شیشه‌ای اطلاعات (بعدساختاری و بعدمدیریتی) به‌عنوان متغیر مستقل و از نوع ترکیبی است. همچنین متغیر بدبینی سازمانی در این پژوهش، متغیر وابسته است. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارمندان شعب بانک ملت در شهر اصفهان (۴۲۰ نفر) است. تعداد نمونه قابل قبول با توجه به جدول مورگان و تعداد جامعه آماری، قبول ۲۰۱ نفر تعیین شد.

1. Armstrong & et al

2. Denison

نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵ تا ۰/۶۹ باشد داده‌ها متوسط بوده و اگر مقدار این شاخص، بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهند بود. براساس نتایج به دست آمده در جدول ۱ مقدار آزمون KMO برای هریک از متغیرهای بعدساختاری، بعدمدیریتی و بدبینی سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۷۲۹، ۰/۸۹۷، ۰/۸۷۱، محاسبه شده است که $KMO > 0/5$ است و این حاکی از کفایت نمونه‌گیری هریک از متغیرهای پژوهش جهت انجام تحلیل عاملی است.

فرهنگ سازمانی استفاده شده است. همچنین بعدمدیریتی نیز دارای دو بعد ویژگی شغلی و شخصیت مدیر است که برای سنجش ویژگی‌های شغلی از پرسشنامه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) و جهت سنجش رفتار مدیر از پرسشنامه هالپین، واینر (۱۹۵۷) استفاده شده است. جهت ارزیابی ابعاد بدبینی سازمانی نیز از پرسشنامه دین و همکاران (۱۹۹۸) استفاده شده است که دارای سه بعد احساسی، بعدشناختی و بعدرفتاری است. به‌منظور تشخیص مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از آزمون کیسر و مایر (KMO) استفاده شده است. در این آزمون مقادیر همواره بین ۰ و ۱ در نوسان است در صورتی که KMO کمتر از ۰/۵ باشد داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب

جدول ۱. آزمون کفایت نمونه‌گیری

Table 1. Sampling adequacy test

۰/۷۲۹	آماره KMO	بعدساختاری
۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری	
۰/۸۹۷	آماره KMO	بعدمدیریتی
۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری	
۰/۸۷۱	آماره KMO	بدبینی سازمانی
۰/۰۰۰	سطح معنی‌داری	

دارای مقادیری بیشتر از ۰/۷ هستند که بیانگر سطح همبستگی بالای متغیرها و ابعاد آن‌هاست. به‌منظور سنجش پایایی، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد از روش آلفای کرونباخ محاسبه گردیده که در جدول ۲ نمایش داده شده است. این اعداد نشان‌دهنده قابلیت اعتماد پرسشنامه است به‌عبارت‌دیگر، پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است. همچنین پیش از آزمون فرضیه‌ها و بررسی مدل مفهومی.

روایی و پایایی پرسشنامه

جهت سنجش روایی^۱ و پایایی سؤالات پرسشنامه، روایی محتوا^۲ و روایی‌سازه^۳ مد نظر قرار گرفت. اعتبار صوری این پرسشنامه توسط خبرگان و استادان حوزه مدیریت مورد تأیید قرار گرفت و از اعتبار لازم برخوردار بود. به‌علاوه روایی سازه پرسشنامه از روش روایی همگرا^۴ با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراجی^۵ (فورنل و لارکر^۶، ۱۹۸۱)، انجام گرفت. در جدول ۲ این شاخص برای همه عامل‌ها نشان داده شده است که مقادیر بالای ۰/۵ برای این شاخص مطلوب ارزیابی می‌شود. نتایج به دست آمده حاکی از وجود روایی همگرا میان شاخص‌های سازه اصلی پژوهش است. به‌منظور بررسی پایایی^۷ پرسشنامه از پایایی مرکب^۸ و آلفای کرونباخ استفاده شده است. همچنین، پایایی مرکب هریک از متغیرها به همراه ابعادشان

1. Validity
2. Content Validity
3. Construct Validity
4. Convergent Validity
5. Average Variances Extracted (AVE)
6. Fornell & Larcker
7. Reliability
8. Composite Reliability (CR)

جدول ۲. روایی و پایایی متغیرها

Table 2. Validity and Reliability of Variables

نام متغیر و ابعاد آن	آلفای کرونباخ	میانگین واریانس استخراجی	پایایی مرکب	ضریب تعیین
بدبینی سازمانی	۰/۸۳۴	۰/۵۴۷	۰/۸۸۳	۰/۵۷۷
بعد احساسات	۰/۷۳۸	۰/۶۵۶	۰/۸۲۷	۰/۷۲۱
بعدشناختی	۰/۹۳۹	۰/۸۹۱	۰/۹۶۱	۰/۶۶۹
بعد رفتاری	۰/۸۰۱	۰/۶۸۱	۰/۷۷۳	۰/۸۸۳
حصار شیشه‌ای	۰/۸۷۱	۰/۵۸۷	۰/۸۸۹	۰/۹۰۰
موانع ساختاری	۰/۸۵۰	۰/۷۳۳	۰/۸۷۵	-
سیستم اطلاعاتی	۰/۸۳۰	۰/۶۱۵	۰/۸۶۴	۰/۸۸۱
فرهنگ	۰/۷۲۵	۰/۶۴۲	۰/۸۰۲	۰/۶۰۱
موانع مدیریتی	۰/۸۳۳	۰/۸۱۵	۰/۸۷۴	-
شخصیت	۰/۷۴۵	۰/۵۷۴	۰/۸۴۱	۰/۸۲۶
ویژگی‌های شغل	۰/۷۴۳	۰/۵۷۶	۰/۸۴۲	۰/۸۱۰

با توجه به اینکه مقدار این شاخص بیشتر از ۰/۳۶ است (تننهاوس و همکاران، ۲۰۰۴) پس مدل مفهومی پژوهش از سطح برازش مناسب و قوی برخوردار است.

یافته‌های پژوهش

تحلیل توصیفی اطلاعات جمعیت‌شناختی

براساس یافته‌ها ۳۵٪ از پاسخ‌دهندگان را خانم‌ها و ۶۵٪ آنان را آقایان تشکیل داده‌اند. بیشترین درصد مشارکت کنندگان دارای سابقه بیش از ۱۵ سال و تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۳ نمایش داده شده است.

پژوهش لازم بود تا کیفیت مدل با استفاده از شاخص‌های موجود در این رابطه مورد سنجش قرار گیرد. به علاوه در این مدل ضریب تعیین اندازه‌گیری شده است که نشان می‌دهد متغیر مستقل بر متغیر وابسته، نقش تبیین‌کنندگی قابل‌قبولی را داشته است. درنهایت جهت آزمون نیکویی برازش مدل پژوهش، از شاخص GOF استفاده شده که به طریق ذیل محاسبه شده است:

$$GOF = \sqrt{(\text{Communality}) \times (R^2)} = \sqrt{(0.6652) * (0.7631)} = 0.7125$$

جدول ۳. مشخصات جمعیت‌شناختی

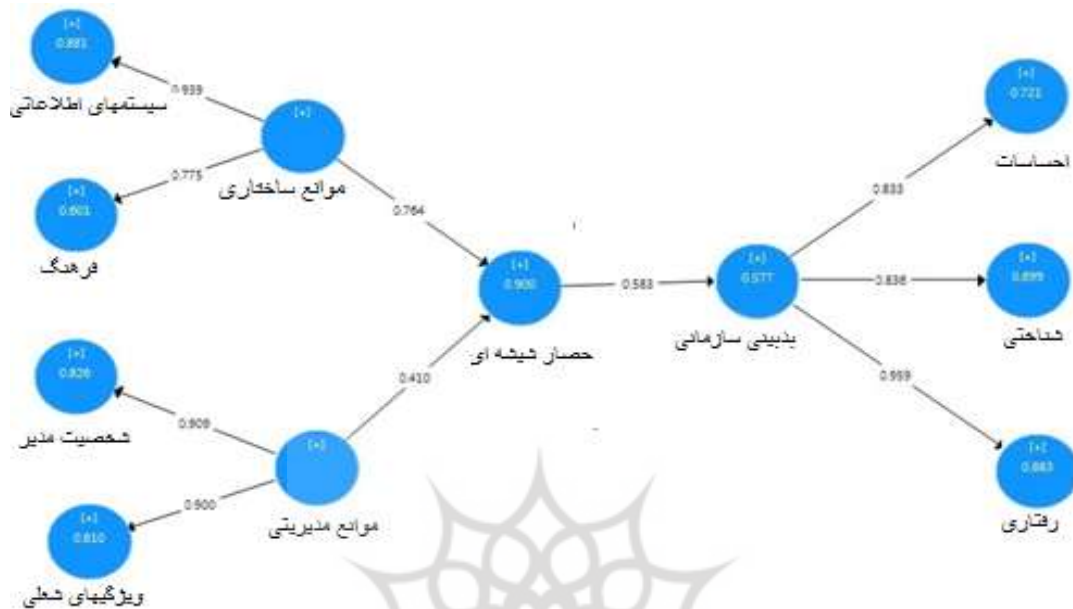
Table3. The Demographic Characteristics

جنسیت پاسخگویان	فراوانی	درصد
زن	۷۲	۳۵٪
مرد	۱۳۶	۶۵٪
سابقه کار پاسخگویان	فراوانی	درصد
کمتر از ۵ سال	۳۸	۱۸٪
۵ تا کمتر از ۱۵ سال	۲۱	۱۰٪
بیش از ۱۵ سال	۱۴۹	۷۲٪
تحصیلات پاسخگویان	فراوانی	درصد
فوق دیپلم و پایین‌تر	۱۳	۶٪
کارشناسی	۳۹	۱۹٪
کارشناسی و بالاتر	۱۵۶	۷۵٪

ضرایب استاندارد و ضرایب معنی‌داری نمایش داده شده است. برای معنی‌دار بودن یک ضریب، عدد معنی‌داری آن باید بزرگ‌تر از قدر مطلق ۱/۹۶ باشد. نتایج حاصل در جدول ۴ نمایش داده شده است.

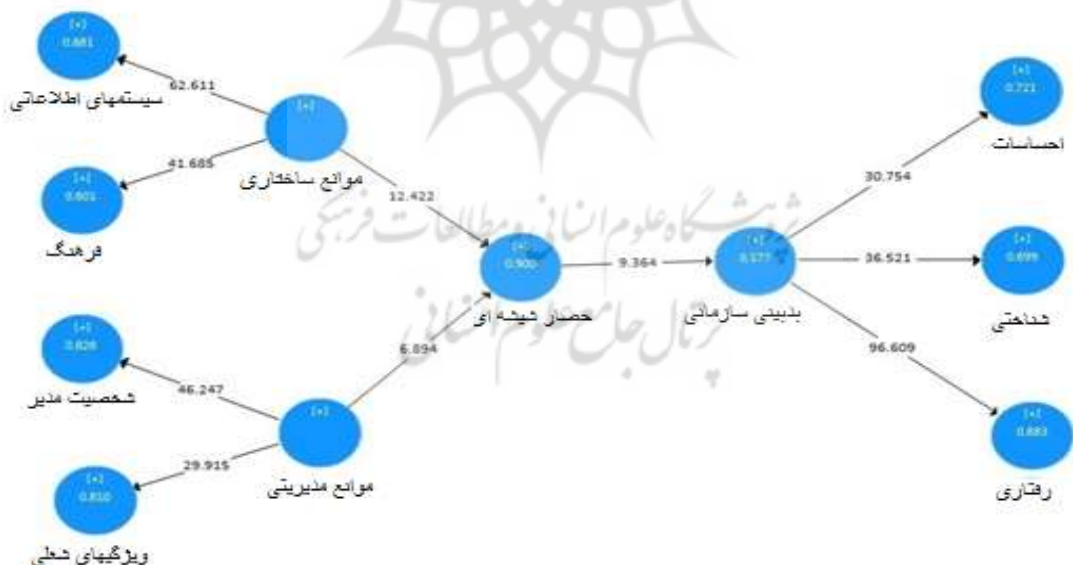
یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها

برای آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش، مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در نرم‌افزار اسمارت پی ال‌اس به کار گرفته شده است. در شکل ۲ و ۳ مدل پژوهش در حالت



شکل ۲. مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد (خروجی نرم‌افزار)

Figure 2. Research Model in the Form of Standard Coefficients (Software Output)



شکل ۳. مدل پژوهش در حالت ضرایب معنی‌داری (خروجی نرم‌افزار)

Figure 3. Research Model in the Case of Significant Coefficients (Software Output)

شیشه‌ای اطلاعات و همچنین پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی معنی‌دار و در سطح معنی‌داری ۵ درصد، تأیید می‌شوند. به‌علاوه مثبت بودن ضرایب مسیر نشان از تأثیر مثبت و مستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته دارد.

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، قدر مطلق آماره t تمامی فرضیه‌های پژوهش بیشتر از قدر مطلق ۱/۹۶ است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت هر سه فرضیه تأثیر بعدساختاری بر حصار شیشه‌ای اطلاعات، تأثیر بعدمدیریتی بر حصار

معنی‌داری ۵ درصد، یعنی ۱/۹۶ بیشتر بوده و این نشان‌دهنده تأثیر مثبت و مستقیم بعدمدیریتی بر حصار شیشه‌ای اطلاعات است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های فرضیه سوم پژوهش یعنی "حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد"، نشان از تأیید این فرضیه دارد. براساس جدول ۴، ضریب مسیر برابر ۰/۵۸۳ و آماره t برابر ۹/۳۶۴ محاسبه شده است که از مقدار بحرانی t در سطح معنی‌داری ۵ درصد، یعنی ۱/۹۶ بیشتر بوده و این نشان‌دهنده تأثیر مثبت و مستقیم بعد حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی است.

به‌عبارت‌دیگر، تجزیه و تحلیل یافته‌ها حاکی از آن است که فرضیه اول "بعدساختاری بر حصار شیشه‌ای اطلاعات تأثیر دارد"، تأیید می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، ضریب مسیر برابر ۰/۷۶۴ و آماره t برابر ۱۲/۴۲۲ محاسبه شده است که از مقدار بحرانی t در سطح معنی‌داری ۵ درصد، یعنی ۱/۹۶ بیشتر بوده و این نشان‌دهنده تأثیر مثبت و مستقیم بعدساختاری بر حصار شیشه‌ای اطلاعات است.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که فرضیه دوم "بعدمدیریتی بر حصار شیشه‌ای تأثیر دارد." تأیید می‌شود. با توجه به جدول ۴، ضریب مسیر برابر ۰/۴۱۰ و آماره t برابر ۶/۸۹۴ محاسبه شده است که از مقدار بحرانی t در سطح

جدول ۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش

Table 4. Hypothesis Testing

عنوان فرضیه	ضریب مسیر	آماره تی	سطح معنی‌داری	نتیجه
۱. بعد ساختاری ← حصار شیشه‌ای اطلاعات	۰/۷۶۴	۱۲/۴۲۲	< ۰/۰۵	تأیید فرضیه
	۰/۹۳۹	۶۲/۶۱۱		
	۰/۷۷۵	۴۱/۶۸۵		
۲. بعدمدیریتی ← حصار شیشه‌ای اطلاعات	۰/۴۱۰	۶/۸۹۴	< ۰/۰۵	تأیید فرضیه
	۰/۹۰۹	۴۶/۳۴۷		
	۰/۹۰۰	۲۹/۹۱۵		
۳. حصار شیشه‌ای اطلاعات ← بدبینی سازمانی	۰/۵۸۳	۹/۳۶۴	< ۰/۰۵	تأیید فرضیه
	۰/۸۳۳	۳۰/۷۵۴		
	۰/۸۳۶	۳۶/۵۲۱		
	۰/۹۵۹	۹۶/۶۰۹		

مناسب در بانک، کیفیت پایین سیستم‌های نرم‌افزاری و عدم تهیه اطلاعات موردنیاز مدیران از منابع موثق و معتبر و همچنین عدم گردش صحیح و مستمر اطلاعات بین لایه‌های مختلف سطوح بانکی، مدیران قادر به انجام اقدامات و اتخاذ تصمیمات اثربخشی نبوده و بر همین اساس، ایجاد حصار شیشه‌ای امری محتمل است.

از بعد فرهنگ بانکی، در صورت عدم وجود فرهنگی قوی در بانک، عدم اشتراک داده‌ها، تجربیات، انتقادات و پیشنهادها در سازمان، جوی بر پایه بی‌اعتمادی در بانک شکل خواهد گرفت و همین امر موجب می‌شود، در رابطه با میزان اثربخشی اموری که در بانک اجرا می‌شود، اطلاعاتی در اختیار مدیران قرار نگیرد که سبب ایجاد حصار شیشه‌ای مدیران می‌شود. این یافته‌ها با پژوهش‌های قوچانی و بدری‌زاده، (۱۳۹۰) و پیرایش و ژبانی (۱۳۹۷) که نتیجه گرفتند فرهنگ سازمانی بر استقرار سیستم‌های اطلاعاتی و در تبادله و آگاهی از اطلاعات تأثیر

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف پایش نقش حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمان صورت گرفته است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشانگر تأیید فرضیه‌های پژوهش است. در تبیین نتایج حاصل از فرضیه اول پژوهش از بعد سیستم اطلاعاتی مدیریت، می‌توان این‌طور بیان کرد که یکی از ملزومات اساسی سازمان جهت تحقق بخشیدن به اهداف و آرمان‌ها، دسترسی مدیران به داده‌های صحیح و مطلوب و به دور از داده‌های مخرب است. بر همین اساس در صورتی که بانک در استخراج داده‌های مناسب از درون و بیرون بانک و همچنین پالایش این داده‌ها، عملکرد مناسبی نداشته باشد و فاقد یک سیستم اطلاعاتی اثربخش باشد، در این صورت مدیران در حصار شیشه‌ای اطلاعات محصور می‌گردند و بین آنچه ابلاغ و آنچه واقعاً انجام می‌شود، اختلاف زیادی به وجود می‌آید. به بیان دیگر، در صورت عدم تهیه گزارش‌های صحیح، واضح و

جبران ناپذیری به سازمان می‌شود. از جمله آسیب‌هایی که در اثر بدبینی در سازمان ایجاد می‌شود، عدم انگیزه، رغبت و توان فعالیت کارمندان و حتی افسردگی آنان است که عدم تعهد به سازمان و نارضایتی شغلی را در پی دارد. بنابراین، مدیران سازمان می‌توانند با شکستن حصار شیشه‌ای که مانع از دیدن بسیاری از واقعیت‌های سازمانی می‌شود، بدبینی را در سازمان خود به حداقل برسانند. یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش‌های پناهی (۱۴۰۰)، دیهیم‌پور و دولتی (۱۳۹۹) و حسن‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) که بدبینی سازمانی را حاصل عدم شفافیت و همچنین نبودن اطلاعات و آگاهی لازم در سازمان می‌دانند همسو است.

پیشنهادها

به‌منظور مرتفع کردن حصار شیشه‌ای اطلاعات و همچنین بدبینی سازمانی در بانک ملت پیشنهاد می‌شود موارد ذیل مورد توجه مدیران و مسئولان این بانک قرار گیرد:

- اهمیت لازم به تهیه گزارش‌های صحیح و موردنیاز مدیران و کارمندان.
- افزایش سطح کیفیت سیستم‌های نرم‌افزاری و فناوری اطلاعات مورد استفاده، به خصوص سیستم مدیریت اطلاعات حوزه معاونت پشتیبانی و توسعه منابع انسانی.
- ایجاد امکان گردش صحیح و مستمر اطلاعات بین لایه‌های مختلف سطوح بانکی از طریق سیستم‌های اطلاعاتی.
- توجه ویژه به برقراری جلسات عمومی، حضوری و خصوصی بین کارمندان و سطوح مختلف مدیریتی بانکی
- مورد توجه قرار گرفتن فرهنگ اشتراک‌گذاری داده‌ها، تجربیات، انتقادات و پیشنهادات در بانک.
- ارائه مشوق‌های مختلف توسط مدیران به کارکنان در سطوح مختلف بانک که به نقد عملکرد خود و دیگر همکاران و همچنین مبادرت به مشارکت در سیستم اطلاعاتی به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات، داده‌ها و پالایش آن‌ها می‌کنند.
- دریافت اطلاعات از مراجع و منابع مناسب و موثق.
- مشورت با متخصصان، معاونان و مشاوران حاذق.
- تولید سامانه‌های مختلف مجهز به داشبوردهای مدیریتی.

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از کلیه افرادی که در طی انجام پژوهش همکاری داشتند، تشکر و قدردانی نمایند.

بسزایی دارد، همسو است. به‌علاوه یافته‌های این پژوهش با نتایج قربانی و همکاران (۱۳۹۸) که به بررسی زیر ساختارهای سازمانی جهت جلوگیری از محصور کردن اطلاعات می‌پردازد، در یک راستا است. محمدی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود بیان می‌کنند فناوری اطلاعات موجب افزایش شفافیت سازمانی می‌شود که موکد یافته‌های این پژوهش است. نتایج پژوهش پناهی (۱۴۰۰) مبنی بر اینکه فرهنگ سازمانی و سبک رهبری بر روی شفافیت سازمانی تأثیرگذار است، مؤیدی بر نتایج این پژوهش است.

فرضیه دوم به پایش نقش بدمدیریتی بر حصار شیشه‌ای اطلاعات می‌پردازد. در تبیین نتایج حاصل از آزمون این فرضیه از بعد شخصیت و ویژگی‌های مدیر می‌توان این‌طور بیان کرد که عدم نقدپذیری و توجه مدیران به نظرات کارکنان و همچنین عدم تلاش، تمرکز و صبوری در صورت مواجهه با مشکلات و مسائل متعدد موجب ترس کارکنان بانک از ابراز عقاید، پیشنهادات و انتقادات می‌شود. بنابراین، کارکنان دیگر تمایلی به بحث و تبادل نظر با مدیران در حوزه اثربخشی امور در حال اجرا در بانک نداشته و همین امر موجب ایجاد حصار شیشه‌ای اطلاعات مدیران بانک می‌شود. نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش با نتایج پژوهش باقری و همکاران (۱۳۹۷) در زمینه نقدپذیری مدیران و تأثیری که می‌تواند بر و افزایش آگاهی آنان و بهره‌وری سازمان داشته باشد همسو است. نتایج پژوهش قربانی و همکاران (۱۳۹۸) که به بررسی ملزومات موردنیاز مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) برای جلوگیری از ایجاد حصار شیشه‌ای مدیران می‌پردازد نیز با یافته‌های این پژوهش هم‌راستا است.

فرضیه سوم پایش حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. براساس یافته‌ها و نتایج حاصل از آزمون این فرضیه، حصار شیشه‌ای اطلاعات بر بدبینی سازمانی تأثیرگذار است. به‌عبارت‌دیگر، حصار شیشه‌ای که مدیران در آن قرار می‌گیرند موجب می‌شود که آنان به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات صحیح و به‌روز نتوانند شناخت کافی را در مورد سازمان داشته باشند، در نتیجه قادر به تصمیم‌گیری‌ها درست و به موقع نبوده و شفافیت لازم در انجام امور را نداشته باشند. این موضوع سبب بدبینی کارمندان به مدیران و سازمان از ابعاد متفاوت احساسی، رفتاری و شناختی می‌شود. درواقع، کارمندان ممکن است به این نتیجه برسند که منافع مدیران بر منافع سازمان ارجح است و برای مدیران، سازمان و مسائل مربوط به آن اهمیتی ندارد. این امر موجب عدم اعتماد و اطمینان کارمندان به مدیران و همچنین سبب آسیب‌های

References

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 126(3), 269-292 .
- Abubakar, A. M., & Arasli, H. (2016). Dear top management, please don't make me a cynic: intention to sabotage. *Journal of Management Development*, 35(10), 1266-1286.
- Aishwarya, D., Aarthy, D., & Senthilmurugan, M. (2021). The Effect Of Organisational Cynicism On Employee Performance: Testing The Affective, Cognitive And Behavioural Dimensions. *Journal Of Contemporary Issues In Business And Government*, 27(2), 1350-1358.
- Amado, A., Cortez, P., Rita, P., & Moro, S. (2018). Research trends on Big Data in marketing: A text mining and topic modeling based literature analysis. *European Research on Management and Business Economics*, 24(1), 1-7.
- Armstrong, B., Fogarty, G., Dingsdag, D., & Dimpleby, J. (2005). Validation of a computer user satisfaction questionnaire to measure IS success in small business. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 37(1), 27-42.
- Bagheri, M., Montazeri, G., Hesamghasemi, H., Noruzi, A. (2019). The relationship between the spirit of criticism of managers with customer relationship management and business productivity, *Journal of Management, Accounting and Economics*, 2(1), 135-145. (In Persian)
- Barimani, A., Niazazari, K., Salehi, M. (2019). Identification and Ranking of Management by Value Dimensions. *Management Researches*, 12(43), 271-298. (In Persian)
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Walker, H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment: A study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326 .
- Cole, M. S., Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4820-4825.
- Danaee fard, H., delkhah, J., Ghanbary, R. (2019). Goal Ambiguity and Organizational Cynicism in the Public Sector: Is the Perception of Organizational Politics Effective Variable? *Journal of Executive Management*, 10(19), 171-192. (In Persian)
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. . (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Deyhimpour, M., Dolati, H. (2020). The Effect of Organizational Transparency on Organizational Paranoia Mediated by Social Capital. *Social Capital Management*, 7(3), 373-398. (In Persian)
- Durrah, O., Chaudhary, M., & Gharib, M. (2019). Organizational cynicism and its impact on organizational pride in industrial organizations. *International journal of environmental research and public health*, 16(7), 1203-1226.
- Erarslan, S., Çiğdem, K., & Altındağ, E. (2018). Effect of organizational cynicism and job satisfaction on organizational commitment: An empirical study on banking sector. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(Geybulla Ramazanoğlu Özel Sayısı), 905-922 .
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Ghorbani, A., Ashraf Semnani, B., Hoseini, M. (2019). Designing a Model to Overcome the Management Glass Fence Based on Imam Ali (a.s) Perspectives Using Qualitative Thematic Analysis over Nahj-al-Balagheh and Gherar-al-Hekam. *Quarterly Journal of Nahj al-Balagha Research*, 7(27), 77-97. (In Persian)

- Ghouchani, F., Badrizadeh, M. (2011). Investigating the effect of organizational culture on the establishment of information systems. *Public Administration Perspaective*, 2(7), 81-95. (In Persian)
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-171.
- Haghighi Kafash, M., Mazloumi, N., Mirzamohammadi, F. (2011). Causes and Consequences of Organizational Cynicism (Case Study: Employees of Parsian Electronic Commerce Company). *Management Studies in Development and Evolution*, 21(64), 117-139. (In Persian)
- Halpin, A.W. & Winer, B.J. (1957). A factorial study of the Leader Behavior.
- Hasanpour, A., Noori, R., Kiaee, M. (2009). Organizational cynicism; causes and effects. *Organizational Culture Management*, 7(19), 141-119. (In Persian)
- Holland, D., Krause, A., Provencher, J., & Seltzer, T. (2018). Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency. *Public Relations Review*, 44(2), 256-264.
- Jiang, Z., Hu, X., Wang, Z., & Jiang, X. (2019). Knowledge hiding as a barrier to thriving: The mediating role of psychological safety and moderating role of organizational cynicism. *Journal of Organizational Behavior*, 40(7), 800-818.
- Kavoosi, M., Naser Esfahane, A., & Rashide, M. M. (2019). Explaining the Influence of Managers' individuality on Their Management Styles in the Crisis Management Process through Presenting an Applied Model (case study: Managers and Expers of Khuzestan Crisis Management Headquarters). *Disaster Prevention and Management Knowledge*, 9(1), 90-109. (In Persian)
- Mardani Shahr Babak, M., & Khaki, A. (2019). Designing a Productivity Model for the University Staff of the Armed Forces Emphasizing on the Role of Information and Communication Technology. *Journal of Research in Human Resources Management*, 11(2), 167-189. (In Persian)
- Mehrabi, J., & Estiri, M., (2014). Investigating the effect of organizational pessimism on organizational changes among the employees of Sepah Bank in the south of Tehran. *Behavioral Sciences (Abhar)*, 19(6), 173-197. (In Persian)
- Mete, Y. A. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical leadership behaviour: A study at higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 89, 476-483.
- Mirzaii, V., Rahim Nia, F., Mortazavi, S., Shirazi, A., (2018), Organizational Cynicism of the Nurses: A Phenomenological Study. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 7(1), 88-102. (In Persian)
- Moghaddam, A., Mahmoudi Meymand, M. (2018). The Effect of Organizational Cynicism on Tendency to Deviant Behaviours; the Moderating Role Leadership Style. *Management Studies in Development and Evolution*, 27(89), 73-89. (In Persian)
- Mohammadi Moghadam, Y. & Azadeh, S. (2017). Investigating Affecting and Influential Factors on Organizational Cynicism Among Staff of National Iranian oil Products Distribution Company, *Strategic Studies in Petroleum and Energy Industry*, 8(30), 75-98. (In Persian)
- Mohammadi Pirasteh, S., Abbasiyan, H., HassanPour, A., Jaffarinya, S. (2020). Presenting a Model of Indicators of Organizational Pessimism in the Banking Industry. *Resource Management in Police Journal of the Management Dept*, 1399(1), 145-186. (In Persian)
- Mohammadi, F., Karimi, J., Abasi, H. (2020). Explain the pattern of reducing corruption through information and communication technology, transparency and organizational health. *Sociology and lifestyle management*, 5(14), 349-372. (In Persian)

- Mosadeghrad, A., Tajvar, M., Taheri, S. (2020). Female managers' decision-making in healthcare organizations: Challenges and solutions. *Modern Research in Decision Making*, 5(1), 51-94. (In Persian)
- Mousavi, S. M., & Amiri Aghdaie, S. F. (2020). Marketing Research in the Fourth Industrial Revolution, Using "Big Data" Analytics and "Machine Learning" to Provide Value to the Customer. *New Marketing Research Journal*, 10(4), 37-54. (In Persian)
- Nafei, W. A., & Kaifi, B. A. (2013). The impact of organizational cynicism on organizational commitment: An applied study on teaching hospitals in Egypt. *European Journal of Business and Management*, 5(12), 131-147.
- Panahi, B. (2021). A Meta-Analysis of the Variables Effective on Organizational Transparency and the Variables Affected by it in the Studies Carried Out in Iran. *Organizational Culture Management*, 19(4), 683-706. (In Persian)
- Pelit, E., & Pelit, N. (2014). The effects of mobbing on organizational cynicism: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 34 -56.
- Pirayesh, R. and Jiani, F., (2018), The Impact of Organizational Culture on the Efficiency of Management Information System (MIS) in Governmental Organizations, *3rd International Conference on Dynamic Management, Accounting and Auditing*, Tehran. (In Persian)
- Rayisi, A., nastiezaie, N. (2019). The Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Anti-Citizenship Behavior with the Mediating Role of Organizational Envy. *Career and Organizational Counseling*, 11(38), 117-136.(In Persian)
- Rehan, M. (2017). Organizational cynicism and its relationship with employee's performance in teaching hospitals of Pakistan *International Journal of Management and Economics - Sciendo*, 6, 1-6.
- Sepahvand, R., Saedi, A., & Shariatnejad, A. (2019). An Analysis of the Effect of Bureaucratic Culture on Organizational Laziness with the Mediating Role of Organizational Paranoia. *Organizational Culture Management*, 17(4), 549-567 .(In Persian)
- Shirali, F., (1399). The role of internal coordination in reducing costs and improving port and maritime services according to the logistics information system (Case study: Imam Khomeini port). *Maritime Transport Industry*, 6(1), 38-48. (In Persian)
- Tatari, M., Moradi, S., Khademi, S., Sabzi, A. (2019). Presenting Pattern for Effect of Organizational Pessimism and Political Behavior on Organizational Health of the Staff of The Ministry Of Sports And Youth. *Applied Research in Sport Management*, 8(2), 89-100.(In Persian)
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. In *Proceedings of the XLII SIS scientific meeting*, 1, 739-742.
- Vaez Ghasemi, M., Zadshafagh, M.S. (2020). The interaction of strategic leadership behaviors and organizational culture in strategic coordination and integration of information systems and business enterprise systems. *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*. 17(3), 89-116. (In Persian)
- Yaqhoubi, A., Ahmadi, M., Qaffari, R. (2020). The Imaging of Glass Government for Increase Satisfaction, Transparency and Development in Governmental Executive Organizations. *Educational Administration Research*, 12(45), 69-100. (In Persian)