

ارزیابی دیدگاه کارکنان کتابخانه مرکزی و مرکز رایانه دانشگاه تربیت مدرس پیرامون عملکرد مدیریت و سازمان

دکتر محمد چیدری^۱، سمیه جنت^۲، مسیب بقایی^۳

۱- استاد بخش ترویج و آموزش کشاورزی دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس

۲ و ۳- دانشجویان کارشناسی ارشد رشته ترویج و آموزش کشاورزی

چکیده:

سازمانها به منظور دستیابی به اهداف سیاستگذاران و بنیانگذاران سازمان ها به وجود آمده اند و تمام افرادی که در آن سازمان کار می کنند در جهت دستیابی به آن اهداف فعالیت می نمایند. دیدگاه افراد و کارکنان در رابطه با سازمان کاری مربوطه و نحوه مدیریت سازمان متفاوت است و این تفاوت می تواند تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله سن، جنس، سواد، سابقه کاری، میزان علاقه به کار، رابطه با همکاران و مدیران، رضایت از محیط کار و امثال آن قرار بگیرد. به همین منظور در این مقاله دیدگاه بعضی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس نسبت به مدیریت و چگونگی عملکرد سازمان مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر از نوع پیمایشی و به روش توصیفی - همبستگی و شیوه اجرای آن میدانی و استفاده از پرسشنامه است. روایی ظاهری و محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و تعدادی از دانشجویان دکتری گروه ترویج دانشگاه تربیت مدرس مورد تأیید قرار گرفته است. اعتبار پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفا کرونباخ از ۰/۷۲ تا ۰/۹۰ به دست آمده که نشان دهنده اعتبار مناسب ابزار تحقیق می باشد. جامعه آماری ۷۰ نفر از کارکنان مرکز رایانه و کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس می باشند که پس از توزیع پرسشنامه ها، ۵۰ نفر آنها به سئوالات پاسخ داده اند. نتایج آمار توصیفی نشان می دهد که ۸۰٪ افراد میزان علاقه به کارشان را در حد زیاد تا خیلی زیاد می دانند. میزان رضایت از مدیر را اکثر افراد در حد متوسط بیان می کنند. ۲۴٪ از افراد دیدگاه چندان مثبتی نسبت به مدیریت نداشتند، ۳۲٪ افراد دیدگاهی در حد متوسط داشتند و ۴۴٪ افراد دیدگاه مثبت تا کاملاً مثبتی نسبت به عملکرد مدیر سازمانشان نشان داده اند. همچنین اکثریت افراد (۴۴٪) نگرش متوسطی نسبت به عملکرد سازمان نشان داده اند. نتایج آمار استنباطی نشان می دهد که بین متغیرهای سن، سابقه کاری، سطح سواد، میزان ارتباط با مدیر و میزان رضایت از مدیر با متغیر وابسته دیدگاه پیرامون مدیریت سازمان رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیر، کارکنان، عملکرد سازمان، مدیریت

مقدمه:

کیفیت یا چگونگی مدیریت یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده عملکرد هر سازمان است (چیدری و موحدی، ۱۳۸۱). امروزه مدیریت به عنوان یک کارکرد یا وظیفه سازمانی نقش مهمی در عملکرد دولتها و حکومتها دارد (هوانگ^۱ ۲۰۰۲). مدیریت علمی است که دستیابی به اهداف کلی و اختصاصی سازمان را از طریق افراد یا کارکنان امکان پذیر می کند و به عنوان یک کارکرد یا وظیفه، مدیریت مجموعه ای از فعالیتها یا اقدامات وابسته به هم می باشد که به شکل گیری اقدام یا عملی بزرگتر منجر می شود (صالح نسب و همکاران، ۱۳۸۱).

مدیریت مستلزم کاربرد منابع و امکانات سازمان و ترکیب و هماهنگ کردن آنها جهت دستیابی به اهداف است و مدیران یکی از مهم ترین منابع سازمان تلقی می شوند چون آنان اهدافی را که در فرآیند برنامه ریزی تعیین شده، پی گیری می کنند و از طریق فرآیندهای سازماندهی، کارگزینی، رهبری و نفوذ و کنترل محقق می سازند (چیدری و موحدی، ۱۳۸۱). اما هیچ گاه پاسخ به این سؤال که مدیران واقعاً چه کاری انجام می دهند و چگونه مدیریت می کنند، ساده و روشن نبوده است (حقیقی و همکاران، ۱۳۷۸).

سازمانها به منظور دستیابی به اهداف بنیانگذاران و سیاستگذاران سازمانها به وجود آمده اند و تمام افرادی که در آن سازمانها کار می کنند در جهت دستیابی به آن اهداف فعالیت می کنند (آندرسن^۲ ۲۰۰۶) و مدیران از این نظر نیروی محوری و محرکه سازمانها هستند و موفقیت سازمانها و یا انحطاط آنها ارتباطی جدایی ناپذیر با عملکرد مدیران دارد (توکلی نیا، ۱۳۷۹). پیچیدگی فرآیند جامعه، پیشرفت علم و تکنولوژی و به تبع آن افزایش نیازمندیها و گسترش سازمانها ایجاب می کند که مدیران کارآمد و ماهر در اداره امور سازمانها استفاده شوند زیرا بازده عملکرد معقول مدیران است که موجب بقا و رشد سازمانها می شود (جهانگیر فرد، ۱۳۷۷).

وظایف مدیریتی اولین بار در نظرات فردریک تیلور مطرح شد و پس از آن نظریه هنری فایول در خصوص وظایف پنج گانه مدیریت (برنامه ریزی، سازماندهی، هماهنگی، فرماندهی و کنترل) ارائه گردید (آندرسن و کیپر یانو^۳) برنامه ریزی از اهم وظایف مدیران و به معنی طراحی و پیش بینی فعالیتها و اقدامات آینده سازمان می باشد. سازماندهی نیز تنظیم ارتباطات کارکنان سازمان با یکدیگر و با تجهیزات و منابع مادی سازمان در جهت دستیابی به اهداف سازمان است. مدیر علاوه بر این باید میان فعالیتها و بخش های مختلف توافقی و سازگاری ایجاد نماید تا وحدت عمل ایجاد شود و در آخر از دستیابی به اهداف سازمان مطمئن گردد (نیکو اقبال، ۱۳۷۸).

مدیران اثر بخش کسانی هستند که وظایف خود را به خوبی انجام دهند و عدم اثربخشی بسیاری از مدیران بخاطر بی توجهی به برخی از این وظایف و کارکردهاست (ازگلی و قنبری، ۱۳۸۳). در میدان عمل، مدیریت شامل طیفی است وسیع که دامنه آن را مدیران بی کفایت و نالایق گرفته تا مدیران فوق العاده کارآمد و با صلاحیت در بر می گیرند که گاهی محدودیتهای حاکم بر سازمان سبب می شود که حتی بهترین مدیران نتوانند از کمال مطلوب پیروی کنند و عملکرد سازمانی کاملاً کارآمد و مؤثری ارائه دهند، اما مدیران می توانند تلاش خود را برای اعمال یک مدیریت اثربخش به کار گیرند و یا اثربخشی خود را بهبود بخشند (چیدری و موحدی، ۱۳۸۱). شاید زیردستان و کارمندان بتوانند کاری کنند که اثربخشی مدیران افزایش یابد به این معنی که اثربخشی مدیران با بهبود اثربخشی زیردستان می تواند بهبود یابد (اشرف العقلائی، ۱۳۷۷ الف). شاید بتوان گفت بهبود نگرش کارکنان نسبت به مدیران، سازمانها و محیط کاریشان باعث افزایش اثربخشی آنها شده و این امر تأثیر مثبتی بر اثربخشی کار مدیران در سازمانها دارد. اگر دیدگاه افراد نسبت به مدیر مثبت بوده و مدیر از حمایت افراد برخوردار باشد، در آن صورت کنترل اوضاع سازمان اگر عالی نباشد، لافل در حد متوسط بوده و لذا مدیر در

1 - Huang

2 - Anderson

3 - Anderson and Kyprianou

تحت عنوان بررسی انطباق عملکرد مدیران دبیرستان های شاهد شهر تهران با وظایف مدیران آموزشی از دیدگاه کارکنان اداری دبیرستانهای مذکور انجام شده، دیدگاه کارکنان را پیرامون عملکرد مدیران چنین بیان کرده است که مدیران آنها در سازماندهی و بکارگیری صحیح امکانات موجود و جذب امکانات جدید به منظور دستیابی به اهداف عمومی و خاص از توانایی لازم برخوردارند، مدیران در هدایت و همسو کردن فعالیتها و وظایف مختلف در مسیر هدف های کلی دارای مهارت لازم هستند، مدیران در ایجاد روابط انسانی توانایی مناسب دارند و مدیران بر اجرای صحیح مقررات و خط مشی سازمان به وسیله کارکنان، نظارت داشته و کار آنها را ارزیابی می کنند. در واقع در این تحقیق، دیدگاه کارکنان نسبت به عملکرد مدیران مثبت بوده و محقق به این نکته اشاره می کند که وقتی کارکنان عملکرد مدیران را منطبق با وظایف آنها بدانند، کارائی بهتری در سازمان داشته و براساس اهداف آن فعالیت می کنند.

علاوه بر آن مدیران مسئول ایجاد روابط و ارتباطات غیر رسمی و انسانی در بین خود و کارکنانشان می باشند و در واقع وجود ارتباطات صمیمانه در بین کارکنان و سرپرستان عاملی مهم در افزایش رضایت شغلی و انجام کار توسط کارکنان (پارسونز و بریدج^۲ ۲۰۰۶). امروزه یکی از عمده ترین دشواریهایی که سازمانها با آن مواجه اند، مسئله ارتباط نا مناسب است و این مسئله در بسیاری از موارد مانع دستیابی سازمانها به اهداف از پیش تعیین شده می گردد (فلاحی، ۱۳۸۲). طبیعت رفتار بعضی از مدیران موجب می شود تا فضای دوستی و اعتمادی پایدار بین مدیر و اعضا واحد سرپرستی ایجاد شود و درک و رفع مشکل از کارمند باعث بهبود روابط فیما بین مدیر و کارمند می شود و همین رفتار مدیر به تنهایی باعث ایجاد طرز تلقی و دیدگاهی خوش آیند در کارمند نسبت به مدیر می گردد (چمنزار و طلوع، ۱۳۷۰). چالشتری (۱۳۸۰)، در تحقیق خود با عنوان ارزیابی میزان تأثیر برنامه های آموزشی بهداشت بر کاهش استرس شغلی کارکنان بیمارستان، می گوید: کارکنانی که احساسات و

صورت برخورداری از حمایت گروه کاری اش، دیگر نیازی به تکیه بر استفاده از قدرت و اختیاراتش نداشته و وظایف خود را به خوبی انجام می دهد (چمنزار و طلوع، ۱۳۷۰). کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نیز مانند سازمانهای دیگر ساختاری دارند و هر فرد اعم از رئیس، معاون، کارکنان اداری، خدماتی، کتابداران و مسئولان رایانه جایگاه ویژه و مخصوص به خود داشته و هر فرد در سازمانهای کتابخانه ای و مراکز اطلاع رسانی دارای شرح وظایفی است که نسبت به آن مسئول بوده و باید آنها را اجرا کند و این سازمانها پیرو قوانین حقوقی حاکم بر سازمانهای کشور هستند (براتی علویچه، ۱۳۸۰). مدیران در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی وظایفی مانند برنامه ریزی، تصمیم گیری، سازماندهی، هماهنگی و کنترل را همچون وظایف دیگر مدیران برعهده دارند اما علاوه بر این وظایف مدیران اینگونه سازمانها به مهارتهای دیگر مدیریتی از جمله: توانایی برای فکر کردن به صورت استراتژیک، توانایی برای ایجاد انگیزه در کارکنان و به عبارتی رهبری کارکنان و داشتن نظارت اثربخش بر کارکنان نیاز دارند (اوانز و سوئینی^۱ ۲۰۰۵). در این تحقیق ما به بررسی دیدگاه کارکنان کتابخانه مرکزی و مرکز رایانه دانشگاه تربیت مدرس پیرامون عملکرد مدیران در سازمان می پردازیم.

مرور ادبیات

یک راه افزایش اثربخشی کارکنان و افراد انسانی در سازمان و تسلط بر محیط کارشان، داشتن یک چهارچوب صریح و واضح از شرح وظایف مشخص و اهداف معین سازمان می باشد و در صورتی که شرح وظایف و نحوه ارزیابی افراد از صراحت برخوردار نباشد، باعث نگرانی کارمندان و در آخر باعث پریشانی مدیر و کاهش اثربخشی او می شود (چمنزار و طلوع، ۱۳۷۰). اگر هدفها به درستی توسط کارکنان فهمیده شوند و در ارتباط مناسب با آنان قرار گیرند، احتمال دستیابی به بهره وری و اثربخشی بیشتر خواهد بود و این حرکت و فعالیت صحیح به سوی بهره وری، زاییده اعمال صحیح مدیریت می باشد (جهانگیر فرد، ۱۳۷۷). در تحقیقی که توسط (رثائی ۱۳۷۴)

² - Parsons and Bridge

¹ - Evans and Sweeney

ندارند، تمایل زیادی به مرخصی های استعلاجی و مرخصی برای انجام امور شخصی از خود بروز می دهند و این کارکنان در بسیاری موارد غیبت های مکرر داشته و شغل خود را به طور موقت و دائمی ترک می کنند (چالشتری، ۱۳۸۰). همچنین ابراهیمی (۱۳۷۹)، در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر سبک مدیریتی بر کارایی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، به این نکته اشاره می کند که داشتن روابطی ضعیف با همکاران نیز منجر به کم اعتمادی، کم علاقه و کم حمایتی می شود و در نتیجه کارکنان، رغبت به شنیدن درد دل و مشکل دیگران و همدردی با آنان را از خود نشان نمی دهند، حتی با مدیر خود مشکل پیدا کرده و نگرش منفی نسبت به مدیر سازمان پیدا می کنند.

در نتایج تحقیق روحانی (۱۳۷۵)، بین میزان ارتباط با مدیر و نگرش کارکنان و همچنین رضامندی آنها نسبت به مدیر ارتباط مثبت و معنی داری به دست آمده است. همچنین وی بیان می دارد که رضایت هر فرد از مدیر و محیط کار خود، باعث افزایش کارایی او می گردد.

کمبود فرصتهای حرفه ای و کاری در بین کارکنان نیز موجب عدم رضایت آنها در کار می شود که باید مورد توجه مدیران قرار گیرد (بروداتی و همکاران^۶، ۲۰۰۳). در اینجا مدیر است که مسئول ایجاد محیطی مناسب جهت فعالیت افراد بوده، به آنها اختیار می دهد تا فعالیت هایشان را تغییر دهند و در مورد کارشان تصمیم بگیرند (آرنتز و هاسون^۷، ۲۰۰۶). همچنین مطالعات مختلف نشان می دهد که محیط کاری به عنوان عامل تأثیر گذار در رفتار انسان ها و یا کارکنان می باشد و ایجاد یک محیط کاری دلخواه در سازمانها از وظایف مدیران است (بارسونز و بریدج^۸، ۲۰۰۶). بنابراین مدیران باید به ارزیابی عملکرد خود همت گمارند و زمانی قادر خواهند بود که ارزیابی صحیحی از خود بنمایند که بدانند کارکنانشان راجع به آنها چگونه فکر می کنند و چه دیدگاه و نگرشی دارند (چالشتری، ۱۳۸۰). همانطور که اشاره کردیم عواملی نیز بر روی نگرش کارکنان مؤثر است که باید در ارزیابی

دیدگاههای مثبتی نسبت به شغل، سازمان و مدیریت سازمان دارند، کیفیت بهتر و بازده بالاتر در کار خود خواهند داشت.

مدیر علاوه بر ایجاد روابط دوستانه و محترمانه با کارکنان خود باید در جهت مرتفع ساختن نیازهای آنان تلاش کند چون اگر استعدادهای بالقوه کارکنان بالفعل شوند، پیشرفت در کار خود مدیر بهتر و بیشتر می شود (اشرف العقلائی، ۱۳۷۷ ب). فلاحی (۱۳۸۲) در تحقیقی تحت عنوان موانع ارتباطات در سازمان راه آهن از دیدگاه مدیران و کارکنان، نشان داد که از دیدگاه مدیران و کارکنان، عامل سازمانی به عنوان مهم ترین مانع در برقراری ارتباطات سازمانی می باشد و از نظر کارکنان، عامل انسانی (مدیر و همکاران) نیز یکی از موانع در برقراری ارتباطات سازمانی مؤثر است.

تحقیقات مختلف بر روی رضایت کاری در سازمان ها نیز بیشتر بر روی ارتباطات سازمانی خصوصاً ارتباطات کارکنان و سرپرستان و مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم گیری در سازمانها متمرکز است (پارسونز و بریدج^۱، ۲۰۰۶). حتی ارتباط مثبتی بین میزان مشارکت کارکنان در فعالیتهای آموزشی مربوط به آنها در سازمان و میزان رضایت آنها از کار در سازمان وجود دارد و ایجاد فرصت هایی جهت مشارکت کارکنان در فرآیند یادگیری می تواند بر تعهد سازمانی کارکنان مؤثر باشد (آرنتز و هاسون^۲، ۲۰۰۶). رفتارهای کارکنان عکس العمل آنها نسبت به موقعیتی است که در سازمان پیدا نموده اند (محسن پور، ۱۳۸۲). همچنین نگرش و دیدگاهی که افراد نسبت به سازمان و مدیریت دارند می تواند بر روی رفتار آنها تأثیر بگذارد که در زمینه ارتباط بین نگرش افراد و رفتارشان، مدلها و دیدگاههایی توسط محققان مختلفی چون آجرن^۳ و فیشبین^۴ ارائه شده است (آندرسن و کپیبر یانو^۵، ۱۹۹۴). کارکنانی که از مدیران و سازمان کاری خود رضایت

1 - Parsons and Bridge

2 - Arnetz and Hasson

3- Ajzen

4- Fishbein

5 - Anderson and Kyprianou

6 - Brodaty et al

7 - Arnetz and Hasson

8 - Parsons and Bridge

همکاران، میزان رضایت از محیط کار و میزان رضایت از مدیر می باشند. ابزار اصلی اندازه گیری در این تحقیق پرسشنامه است که روایی آن را استادان گروه ترویج دانشگاه تربیت مدرس و دانشجویان رشته دکتری ترویج مورد تأیید قرار دادند. اعتبار پرسشنامه نیز پس از انجام آزمون مقدماتی^۱ روی ۲۰ نفر از افراد مورد مطالعه از طریق به دست آوردن ضریب آلفای کرونباخ (α) تعیین شد که α از ۰/۷۲ تا ۰/۹۰ به دست آمد و می توان گفت که پرسشنامه از اعتبار خوبی برخوردار است. روشهای آماری مورد استفاده در این تحقیق، توصیفی و تحلیلی بوده است. در روش توصیفی از میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد و در روش تحلیلی از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن و آزمون T استفاده شده است. در این تحقیق همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها، نرم افزار SPSS به کار رفته است.

یافته ها:

آمار توصیفی:

از افراد مورد مطالعه ($n=50$)، ۲۴ نفر در مرکز رایانه و ۲۶ نفر در کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس فعالیت می کنند که در کل، ۳۲ نفر (۶۴٪) مرد و ۱۸ نفر (۳۶٪) زن می باشند. از کل کارکنان مورد مطالعه، ۳۰ نفر (۶۰٪) بالای دیپلم، ۱۶ نفر (۳۲٪) در حد دیپلم و ۴ نفر (۸٪) زیر دیپلم هستند. میانگین سنی افراد، ۳۲ سال با انحراف معیار ۴/۶ می باشد که مسن ترین آنها ۴۴ سال و جوان ترین آنها ۲۳ سال سن داشتند. میانگین سابقه کاری افراد، ۸/۴ سال با انحراف معیار ۶/۲۳ بوده که بیشترین سابقه فعالیت افراد ۲۰ سال و کمترین آن ۱ سال می باشد.

۴٪ افراد حقوق ماهیانه شان بین ۱۵۰۰۰۰-۱۰۰۰ تومان، ۴۴٪ افراد دارای حقوق ۲۰۰۰۰۰-۱۵۰۰۰ تومان، ۲۸٪ ۲۵۰۰۰۰-۲۰۰۰۰ تومان و ۲۴٪ از افراد حقوق ماهیانه شان بالاتر از ۲۵۰۰۰۰ تومان می باشد. ۱۰ نفر از افراد دارای شغل دوم و ۴۰ نفر دیگر شغل دومی ندارند. اکثر کارکنان کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی رایانه ای بیان کردند که میزان ارتباطشان با مدیر در حد متوسط تا زیاد

دیدگاه کارکنان مورد توجه قرار گیرد. مصطفائی (۱۳۷۹)، معتقد است که حتی ویژگیهای شخصی کارکنان مثل سن و جنس نیز ممکن است بر روی نگرش کارکنان تأثیر داشته باشند. به همین منظور در این مقاله دیدگاه کارکنان نسبت به عملکرد مدیریت و چگونگی عملکرد سازمانی که در آن فعالیت می کنند و ارتباط نگرش و دیدگاه افراد با تعدادی متغیرها، بررسی می شود.

اهداف تحقیق:

هدف کلی: بررسی دیدگاه کارکنان کتابخانه مرکزی و مرکز کامپیوتر دانشگاه تربیت مدرس پیرامون مدیریت و چگونگی عملکرد سازمان

اهداف اختصاصی:

۱. توصیف ویژگیهای شخصی- حرفه ای کارکنان کتابخانه مرکزی و مرکز کامپیوتر دانشگاه تربیت مدرس؛
۲. بررسی دیدگاه کارکنان پیرامون عملکرد مدیرشان در سازمان؛
۳. بررسی رابطه بین ویژگیهای شخصی- حرفه ای کارکنان با دیدگاهشان پیرامون مدیریت و عملکرد سازمان.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع پیمایشی و به روش توصیفی- همبستگی و شیوه اجرای آن میدانی و با استفاده از پرسشنامه است. منطقه مورد تحقیق دانشگاه تربیت مدرس تهران و جامعه آماری آن را کارکنان مرکز رایانه و کتابخانه مرکزی دانشگاه تشکیل می دهند که بر اساس سرشماری انجام گرفته، شامل ۷۰ نفر بوده اند و پس از توزیع پرسشنامه ها، ۵۰ نفر به سئوالات پاسخ دادند. متغیرهای این تحقیق شامل دو دسته متغیرهای مستقل و وابسته هستند. متغیر وابسته این تحقیق، دیدگاه کارکنان پیرامون عملکرد مدیریت و دیدگاه کارکنان پیرامون عملکرد سازمان کتابخانه و یا مرکز رایانه می باشد. متغیرهای مستقل این تحقیق شامل: سن، سواد، سابقه کاری، حقوق ماهیانه، میزان علاقه به کار، جنسیت، میزان رابطه با مدیر، میزان رابطه با همکاران، میزان رضایت از

تا خیلی مثبتی دارند).

جدول ۲ میانگین و انحراف معیار هر یک از گویه ها را به ترتیب مشخص می کند و مشاهده می شود که گزینه های ۱ یعنی اتاق مدیر ما به روی کارمندان باز است و گزینه ۲ یعنی مدیر ما در مواقع بحرانی با مدیریت و تدبیر اوضاع را به دست می گیرد نشان می دهند که نظر افراد در مورد عملکرد مدیر در این دو گزینه مثبت می باشد و گزینه های آخر یعنی مدیر ما کارمندان را به یک چشم می بیند و مدیر ما پیش از اینکه مدیر ما باشد با ما دوست است، بیشترین میانگین را دارند و نشان دهنده این است که نظرات کارکنان در مورد عملکرد مدیرشان پیرامون این دو گزینه در حد پائین تری قرار دارد.

دیدگاه کارمندان پیرامون چگونگی عملکرد سازمان نیز با استفاده از ۸ گویه بررسی شد و در کل دیدگاه کارکنان نسبت به عملکرد سازمانشان در حد متوسط تا خیلی مثبت می باشد (۳۶٪ متوسط و ۴۰٪ در حد مثبت تا کاملاً مثبت).

جدول ۳ میانگین و انحراف معیار دیدگاه افراد را نسبت به هر یک از گویه ها مشخص می کند.

می باشد (۲۰ درصد در حد کم و خیلی کم، ۴۰ درصد در حد متوسط و ۴۰ درصد در حد زیاد تا خیلی زیاد). اکثر افراد میزان ارتباطشان با همکاران را نیز در حد زیاد تا خیلی زیاد عنوان نمودند (۷۲٪ در حد زیاد تا خیلی زیاد). اکثر افراد از همکارانشان رضایت داشته (۵۴٪)، ۳۲ درصد افراد در حد متوسط و فقط ۱۲ درصد از افراد میزان رضایتشان از همکارانشان کم می باشد.

همچنین میزان رضایت افراد از مدیرشان در حد متوسط تا خیلی زیاد می باشد (۴۰ درصد در حد زیاد تا خیلی زیاد و ۳۶ درصد از افراد در حد متوسط). ۶۰ درصد افراد میزان رضایت از محیط کار را نیز در حد کم تا متوسط بیان کردند. اکثر افراد مورد مطالعه به کارشان در حد زیاد تا خیلی زیاد علاقه داشتند. جدول ۱ نتایج بالا را نشان می دهد.

دیدگاه کارکنان نسبت به عملکرد مدیریت در سازمان با ۱۸ گویه در غالب طیف ۳ تایی (درست است، می تواند بهتر شود و نادرست است) مورد بررسی قرار گرفت که عدد ۱ معادل گزینه درست، عدد ۲ معادل گزینه می تواند بهتر شود و عدد ۳ معادل گزینه نادرست است. در کل دیدگاه افراد پیرامون مدیریت سازمان متوسط تا مثبت بیان شده است (۲۴٪ از افراد دیدگاهشان در حد منفی، ۳۲٪ افراد دیدگاهشان متوسط و ۴۴٪ افراد دیدگاه مثبت

جدول ۱. درصد فراوانی متغیرهای مستقل رابطه با مدیر و همکاران و میزان رضایت از مدیر، همکاران و محیط کار

متغیرهای مستقل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد
	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد		
میزان رابطه با مدیر	۶	۱۲	۴	۸	۲۰	۴	۱۸	۳۶	۲
میزان رابطه با همکاران	-	-	۴	۸	۱۰	۲۰	۲۲	۴۴	۱۴
میزان رضایت از مدیر	۴	۸	۸	۱۶	۱۸	۳۶	۱۴	۲۸	۶
میزان رضایت از همکاران	-	-	۶	۱۲	۱۶	۳۲	۲۲	۴۴	۶
میزان رضایت از محیط کار	-	-	۱۴	۲۸	۱۶	۳۲	۱۲	۲۴	۸
میزان علاقه به کار	-	-	۶	۱۲	۴	۸	۱۸	۳۶	۲۲

جدول ۲. توزیع فراوانی متغیر وابسته دیدگاه کارکنان پیرامون مدیریت در هر یک از گویه ها

انحراف معیار	میانگین	گویه ها
۰.۷۰۴۵	۱.۵۶	اتاق مدیر ما به روی کارمندان باز است
۰.۷۵۱۶	۱.۶۷	مدیر ما در مواقع بحرانی با مدیریت و تدبیر اوضاع را در دست می گیرد
۰.۷۸۳۵	۱.۷۲	مدیر ما افراد تازه کار را قبل از شروع کار راهنمایی می کند
۰.۷۷۰۹	۱.۷۶	به مدیران ما می توانیم اعتماد کنیم
۰.۷۷۰۹	۱.۷۶	مدیر ما به ما احترام گذاشته و به عنوان یک همکار به ما نگاه می کند تا یک زیر دست
۰.۸۷۰۳	۱.۷۷	مدیر ما با تشویق کارمندان آنها را در هر چه بهتر شدن کارها یاری می کند
۰.۶۸۰۹	۱.۸۴	مدیر ما از ما می خواهد در مورد بعضی کارها اظهار نظر کنیم
۰.۸۷۲۲	۱.۸۸	مدیر ما در صورتی که ما به کمک مالی نیاز داشته باشیم در حد امکان به ما کمک می کند
۰.۷۷۳۰	۱.۸۸	مدیر ما بین کارمندان تبعیض قائل نمی شود
۰.۸۷۲۲	۱.۸۸	مدیر ما مشکلات کارمندان را سریع حل می کند
۰.۷۵۱۶	۱.۹۲	مدیر ما باعث ایجاد ارتباط بیشتر کارمندان با یکدیگر می شود
۰.۶۹۵۱	۱.۹۲	مدیر ما قدر زمان را می داند و به بهترین وجه ممکن از آن استفاده می کند
۰.۶۹۵۱	۱.۹۲	مدیر ما به کارمندان برای انجام بهتر کار انگیزه می دهد
۰.۶۹۵۱	۱.۹۲	مدیر ما به طور مفیدی با کارمندان ارتباط برقرار می کند
۰.۷۲۷۳	۲.۰۴	مدیر ما پیش از شروع کاری با کارمندان مشورت می کند
۰.۸۰۴۰	۲.۰۸	مدیر ما در برنامه ریزی کارمندان را مد نظر می گیرد
۰.۸۷۲۲	۱.۱۲	مدیر ما پیش از اینکه مدیر ما باشد دوست ماست
۰.۷۰۴۵	۲.۴۴	مدیر ما همه افراد را به یک چشم می بیند

مقیاس امتیاز بندی: ۱= درست، ۲= می تواند بهتر شود و ۳= نادرست

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار گویه های مربوط به دیدگاه کارکنان پیرامون عملکرد سازمان

انحراف معیار	میانگین	گویه ها
۰.۸۷۲۰	۱.۸۴	سازمان ما برنامه ای جهت توسعه کار کارمندان دارد
۰.۶۸۵۱	۱.۹۲	سازمان ما یک دستورالعمل معین از آنچه در آینده باید انجام شود، دارد
۰.۶۸۵۱	۱.۹۲	سازمان ما برنامه ای جهت توسعه کار مدیران دارد تا آنها بتوانند به اهداف سازمان دست یابند
۰.۶۸۵۱	۱.۹۶	سازمان ما در خصوص ارتباطات اجتماعی کارمندان آموزشهایی را ارائه می دهد
۰.۷۳۷۲	۲.۰۴	در سازمان ما همه اهداف سازمان را می دانند و در راستای رسیدن به آنها تلاش می کنند
۰.۷۷۰۸	۲.۰۴	در سازمان ما رهبری در همه سطوح دیده می شود
۰.۸۷۲۲	۲.۱۶	سازمان ما به آموزشهای ضمن خدمت کارمندان و مدیران توجه زیادی می کند
		در سازمان ما کارمندان روحیه بالایی دارند و به کارشان علاقه مندند

مقیاس امتیاز بندی: ۱= درست، ۲= می تواند بهتر شود و ۳= نادرست

آمار استنباطی:

ارتباطی معنی دار و منفی وجود دارد و نشان می دهد هرچه سن افراد کمتر باشد و سابقه کاری کمتری داشته باشند، دیدگاهشان درباره مدیریت مثبت تر می باشد. جدول ۴ نتایج بیان شده را نشان می دهد.

همچنین با استفاده از آزمون T، رابطه بین متغیرهای جنسیت و شغل دوم با متغیر وابسته دیدگاه کارکنان در مورد مدیریت سازمان تعیین و مشاهده شد که هیچگونه رابطه ای بین این دو متغیر مستقل با متغیر وابسته وجود ندارد (جدول ۵).

رابطه بین متغیرهای مستقل سن و سابقه شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رابطه بین متغیرهای مستقل سواد، میزان حقوق ماهیانه، میزان علاقه به کار، رابطه با مدیر، رابطه با همکاران، میزان رضایت از محیط کار، میزان رضایت از همکاران و میزان رضایت از مدیر با متغیر وابسته دیدگاه درباره مدیریت با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن تعیین و فقط بین متغیرهای مستقل سواد، رابطه با مدیر، رضایت از مدیر با دیدگاه کارکنان پیرامون مدیریت ارتباط معنی دار و مثبتی وجود دارد. همچنین بین متغیرهای سن و سابقه کاری و متغیر وابسته دیدگاه کارکنان درباره مدیریت،

جدول ۴. ارتباط متغیرهای مستقل با متغیر وابسته دیدگاه کارکنان نسبت به مدیریت سازمان

متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی (۲)	p
سن (۱)	۰/۴۲۴-***	۰/۰۰۲
سابقه کاری (۱)	۰/۴۴۰-***	۰/۰۰۱
سطح سواد (۲)	۰/۶۲۸-***	۰/۰۰۰
میزان حقوق ماهیانه (۲)	۰/۰۸۳	۰/۵۶۸
میزان علاقه به کار (۲)	۰/۲۱۹	۰/۱۷۷
میزان رابطه با مدیر (۲)	۰/۷۸۷-***	۰/۰۰۰
میزان رابطه با همکاران (۲)	۰/۰۷۱	۰/۶۲۴
میزان رضایت از مدیر (۲)	۰/۵۷۰-***	۰/۰۰۰
میزان رضایت از همکاران (۲)	۰/۰۲۱	۰/۸۸۶
میزان رضایت از محیط کار (۲)	۰/۲۲۵	۰/۱۱۷

(۱) = ضریب همبستگی پیرسون (۲) = ضریب همبستگی اسپیرمن
 P<0/001 ***
 p< 0/01 **

جدول ۵. مقایسه میانگین دیدگاه افراد پیرامون مدیریت سازمان در سطوح متغیرهای مستقل جنسیت و شغل دوم

متغیرها	سطوح قابل مقایسه	میانگین نگرش کلی افراد	t	p
جنسیت	مرد (۳۲ نفر)	۱۶/۰۰۰	۰/۳۶۳	۰/۵۵۰
	زن (۱۸ نفر)	۱۶/۱۰۰		
شغل دوم	دارند (۱۰ نفر)	۱۴/۹۰	۱/۷۹	۰/۱۸۷
	ندارند (۴۰ نفر)	۱۶/۳۲		

کاری با دیدگاه و نگرش کارکنان ارتباط معنی داری پیدا نکرد که این بر خلاف نتایج تحقیق مانست.

همچنین نتایج این مطالعه نشان داد که بین متغیرهای نوع جنسیت و یا شغل دوم افراد و متغیر وابسته دیدگاه کارکنان درباره مدیریت ارتباطی وجود ندارد و مرد یا زن بودن کارمندان و اینکه شغل دومی داشته باشند یا نداشته باشند، تأثیری در دیدگاهشان پیرامون مدیریت ندارد.

نتایج جدول ۵ نیز بیان می کنند که بین متغیرهای مستقل تحقیق و متغیر وابسته دیدگاه پیرامون چگونگی عملکرد سازمان، هیچگونه ارتباطی وجود ندارد. در واقع به نظر می رسد مدیر به عنوان یک رکن اصلی در سازمان بیشتر مورد توجه بوده و عملکرد او به عنوان عامل تعیین کننده سازمان بیشتر مورد نظر است. در کل مشاهده شد که دیدگاه کارکنان درباره مدیریت مثبت می باشد. شاید به این علت است که در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، ارتباطات غیر رسمی بیشتر از سازمان های دیگر مورد نظر است.

رابطه بین متغیرهای مستقل سن، سابقه کاری، جنس، میزان حقوق ماهیانه، شغل دوم، میزان علاقه به کار، رابطه با مدیر، رابطه با همکاران، رضایت از همکاران، رضایت از مدیر و رضایت از محیط کار با متغیر وابسته دیدگاه کارمندان نسبت به چگونگی عملکرد سازمان نیز بررسی شد که هیچگونه رابطه ای در این بین مشاهده نگردید. نتایج بالا در جدول ۶ خلاصه شده است.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

با استفاده از نتایج جدول ۴ مشاهده شد که بین متغیرهای سطح سواد، رابطه با مدیر، میزان رضایت از مدیر، سن و سابقه کاری و متغیر دیدگاه کارکنان درباره مدیریت ارتباط معنی داری وجود دارد. به این شکل که هرچه سطح سواد افراد بالاتر باشد، میزان رضایتشان از مدیر بالاتر بوده و هرچه رابطه بیشتری با مدیر داشته باشند، دیدگاه مثبت تری درباره مدیریت دارند و هرچه سن افراد بیشتر باشد و سابقه کاری بیشتری داشته باشند، دیدگاه منفی تری خواهند داشت. مصطفائی (۱۳۷۹)، در تحقیق خود با عنوان بررسی نگرش کارکنان و کتابداران کتابخانه های مرکزی دانشگاهها بین سن، سواد و سابقه

جدول ۶. ارتباط متغیرهای مستقل با متغیر وابسته دیدگاه کارکنان نسبت به چگونگی عملکرد سازمان سازمان

P	ضریب همبستگی (۲)	متغیرهای مستقل
۰/۳۸۱	-۰/۱۲۷	سن (۱)
۰/۸۴۰	-۰/۰۲۹	سابقه کاری (۱)
۰/۷۹۱	۰/۰۳۸	سطح سواد (۲)
۰/۵۵۷	۰/۰۸۵	میزان حقوق ماهیانه (۲)
۰/۳۷۲	۰/۱۲۹	میزان علاقه به کار (۲)
۰/۹۵۰	۰/۰۱۷	میزان رابطه با مدیر (۲)
۰/۵۸۱	۰/۰۸۰	میزان رابطه با همکاران (۲)
۰/۶۶۵	۰/۰۶۳	میزان رضایت از مدیر (۲)
۰/۱۱۶	۰/۲۲۵	میزان رضایت از همکاران (۲)
۰/۴۵۱	-۰/۱۰۹	میزان رضایت از محیط کار (۲)

(۱) = ضریب همبستگی پیرسون (۲) = ضریب همبستگی اسپیرمن

وابسته به وزارت کشاورزی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم انسانی دانشگاه تهران.

چالستری، م. (۱۳۸۰). ارزیابی میزان تأثیر برنامه آموزشی بهداشت بر کاهش استرس شغلی کارکنان بیمارستان شهید رجائی فریدن، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته پرستاری، دانشکده علوم پزشکی دانشگاه تربیت مدرس.

چمنزار، م و طلوع، م. (۱۳۷۰). افزایش کارایی مدیریت (تألیف فیدلر و چمرز)، چاپ اول. انتشارات روابط عمومی وزارت صنایع سنگین

چیدری، م و موحدی، ر. (۱۳۸۱). مدیریت در ترویج (تألیف بافورد، بدیان و لیدنر)، چاپ اول انتشارات نور علم، همدان.

حقیقی، م، سفیدگران، ب و برهانی، ب. (۱۳۷۸). تئوریهای مدیریت، اصول، مبانی، فرآیند، چاپ اول. انتشارات نقش مهر، تهران.

رئائی، ح. (۱۳۷۴). بررسی انطباق عملکرد مدیران دبیرستان های شاهد شهر تهران با وظایف مدیران آموزشی از دیدگاه دبیران و کارکنان اداری دبیرستانهای مذکور. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تربیت معلم تهران.

روحانی، ح. (۱۳۷۵). بررسی نقش مهارت های حرفه ای مدیران ترویج کشاورزی و منابع طبیعی در اثربخشی ترویجی آنان (مطالعه موردی استان خراسان). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

صالح نسب، غ، موحدی، ر و کرمی دهکردی، الف. (۱۳۸۱). بهبود ترویج کشاورزی (تألیف سوانسون، بنتز و سوفرانکو)، چاپ اول. وزارت جهاد کشاورزی، معاونت ترویج و نظامهای بهره برداری، تهران.

فلاحتی، م. (۱۳۸۲). موانع ارتباطات در سازمان راه آهن از دیدگاه مدیران و کارکنان، پایان نامه

با توجه به نتایج به دست آمده و اینکه مدیریت نقش مهمی در هر سازمان خصوصاً سازمانهای اطلاع رسانی دارد، باید به انتخاب مدیران در سازمانها و بهبود اثربخشی آنها بیشتر توجه شده و اینکه به روابط انسانی و خصوصاً ارتباطات سازمانی بین مدیران و کارکنان بیشتر توجه شود. چون هرچه ارتباطات کارکنان با مدیران بیشتر باشد و از مدیران رضایت بیشتری داشته باشند، دیدگاهشان نسبت به مدیریت مثبت تر بوده و سعی می کنند از مدیر حمایت کرده و در کل در دستیابی به اهداف سازمان فعالیت بیشتری نمایند. بنابراین مدیران وظیفه دارند به بهبود شرایط کارمندان پرداخته و با افزایش اثربخشی کارکنان اثربخشی خود را نیز افزایش دهند.

فهرست مآخذ:

ابراهیمی، ح. (۱۳۷۹). بررسی تأثیر سبک مدیریتی بر کارایی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.

ازگلی، م و قنبری، ق. (۱۳۸۲). مدیریت و رهبری در سازمانها (تألیف یوکل)، چاپ اول. مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین.

اشرف العقلایی، الف. (۱۳۷۷ الف). چگونه روش مدیریت خود را اثربخش کنیم؟ (تألیف ریدین). چاپ اول. انتشارات چاپ بعید، تهران

اشرف العقلایی، الف. (۱۳۷۷ ب). روش ایجاد انگیزه در افراد (تألیف دل)، چاپ اول. سازمان بهره وری ملی در ایران.

براتی علویجه، ح. (۱۳۸۰). مدیریت کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی، چاپ اول. مؤلف، اصفهان.

توکلی نیا، م. (۱۳۷۹). بررسی میزان آشنایی مدیران سازمانهای دولتی قم با مهارتهای سرپرستی و مدیریت و نقش آن در کارایی سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم انسانی دانشگاه تهران.

جهانگیر فرد، م. (۱۳۷۷). بررسی تأثیر عملکرد مدیران در بهره وری نیروی انسانی شرکتهای دولتی

Socio-Economics, Article in press.

Arnetz, J. E., and Hasson, H. (2006). *Evaluation of an educational "tool box" for improving nursing staff competence and psychosocial work environment in elderly care: results of a prospective, non-randomized controlled intervention, International Journal of Nursing Studies, Article in press.*

Brodsky, H., Draper, B., and Low, L. (2003). *Varsing home staff attitudes toward residents with dementia: strain and satisfaction with work, Journal of Advanced Nursing (44): 583-590.*

Evans, H., and Sweeney, G. (2005). *Library collections, Acquisitions and Technical Services (29): 51-60.*

Huang, Ch. J. (2002). *Management competency of senior public executives in Taiwan, Chinese Public Administration Review (1): 137-154.*

Parsns, E., and Bridge, A. (2006). *Job motivation and satisfaction: UN packing the key factors for charity shop managers, Journal of Retailing and Consumer Services (13): 121-131*

کارشناسی ارشد علوم انسانی دانشگاه تهران.

قاسمی کلامی، الف. (۱۳۷۹). *حسابرسی عملکرد مدیریت، نشریه استاندارد، ۱۱۳، ص ۳-۷.*

محسن پور، ل. (۱۳۸۲). *بررسی تأثیر مدیریت مشارکتی بر رضایت شغلی پرستاران، پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش مدیریت پرستاری، دانشکده علوم پزشکی دانشگاه تربیت مدرس.*

مصطفائی، م. (۱۳۷۹). *بررسی نگرش کارکنان و کتابداران کتابخانه های مرکزی دانشگاه اصفهان، شهید چمران اهواز، شهید باهنر کرمان و شیراز پیرامون خود کار سازی فعالیت ها. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شیراز.*

نیکو اقبال، الف. (۱۳۷۸). *برگزیده نظریه های*

سازمان و مدیریت. سازمان مطالعه و تدوین.

Anderson, A. H., and Kyprianou, A (1994). *Effective organizational behavior: a skills and activity based approach. Cambridge Massachusetts.*

Andersen, J. A. (2006). *Leadership, personality and effectiveness, Journal of*