

دانشگاه آزاد اسلامی

واحد ....

فرم طرح تحقیق

درخواست تصویب موضوع پایان نامه  
کارشناسی ارشد و دکترای حرفه‌ای

1- عنوان تحقیق :

بررسی رابطه بین نگرش مثبت کارکنان با سلامت سازمانی در گمرکات آذربایجان غربی

رشته : مدیریت

مقطع : کارشناسی ارشد

## باسمه تعالی

این قسمت توسط حوزه معاونت  
پژوهشی دانشگاه پر می‌شود.

شماره :  
تاریخ :  
پیوست :

### فرم طرح تحقیق

دکترای حرفه‌ای  کارشناسی‌ارشد

درخواست تصویب موضوع پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد و دکترای حرفه‌ای

توجه : این فرم با مساعدت و هدایت استاد راهنما تکمیل شود .

عنوان تحقیق به فارسی :

بررسی رابطه بین نگرش مثبت کارکنان با سلامت سازمانی در گمرکات آذربایجان غربی

عنوان تحقیق به انگلیسی :

### 1 . اطلاعات مربوط به دانشجو

نام :	نام خانوادگی :	شماره دانشجویی :
رشته تحصیلی : مدیریت	گرایش :	
مقطع : کارشناسی ارشد	دانشکده : تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد میاندوآب	
دوره :	تاریخ و سال ورود :	
نشانی پستی در تهران :	تلفن :	
نشانی پستی در شهرستان :		

### 2 . اطلاعات مربوط به استاد راهنما

نام :	نام خانوادگی :	تخصص اصلی : دکتری
تخصص جنبی :	آخرین مدرک تحصیلی حوزوی / دانشگاهی : دکتری	
رتبه دانشگاهی :	سمت :	
سنوات تدریس کارشناسی‌ارشد / دکترا :		
نحوه همکاری : تمام وقت <input checked="" type="checkbox"/> پاره وقت <input type="checkbox"/> مدعو <input type="checkbox"/>		
نشانی :		

تعداد پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد راهنمایی شده :  
دانشگاه آزاد اسلامی : سایر دانشکده‌ها :

نام پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد راهنمایی شده در یک سال گذشته :  
دانشگاه آزاد اسلامی :

سایر دانشگاه‌ها :

تعداد پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد در دست راهنمایی :  
دانشگاه آزاد اسلامی : سایر دانشکده‌ها :

نام پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد در دست راهنمایی :  
دانشگاه آزاد اسلامی :

سایر دانشگاه‌ها :

تعداد رساله‌های راهنمایی شده دکترا در یک سال گذشته :  
دانشگاه آزاد اسلامی : سایر دانشکده‌ها :

نام رساله‌های راهنمایی شده دکترا :  
دانشگاه آزاد اسلامی :

سایر دانشگاه‌ها :

تعداد رساله های دکترا در دست راهنمایی :  
دانشگاه آزاد اسلامی :  
سایر دانشکده ها :

نام رساله های دکترا در دست راهنمایی :

سایر دانشگاه ها :

### 3. اطلاعات مربوط به استادان مشاور

نام : نام خانوادگی : تخصص اصلی :  
رتبه دانشگاهی یا درجه تحصیلی : شغل : محل خدمت :  
تعداد پایان نامه ها و رساله های راهنمایی شده کارشناسی ارشد / دکترا :

تعداد پایان نامه ها و رساله های در دست راهنمایی کارشناسی ارشد / دکترا :

نام : نام خانوادگی : تخصص اصلی :  
رتبه دانشگاهی یا درجه تحصیلی : شغل : محل خدمت :  
تعداد پایان نامه ها و رساله های راهنمایی شده کارشناسی ارشد / دکترا :

تعداد پایان نامه ها و رساله های در دست راهنمایی کارشناسی ارشد / دکترا :

نام : نام خانوادگی : تخصص اصلی :  
رتبه دانشگاهی یا درجه تحصیلی : شغل : محل خدمت :  
تعداد پایان نامه ها و رساله های راهنمایی شده کارشناسی ارشد / دکترا :

تعداد پایان نامه ها و رساله های در دست راهنمایی کارشناسی ارشد / دکترا :

#### 4. اطلاعات مربوط به پایان نامه

الف. عنوان پایان نامه :

فارسی

غیرفارسی

ب. نوع کار تحقیقاتی :  بنیادی<sup>1</sup>  نظری<sup>2</sup>  کاربردی<sup>3</sup>  عملی<sup>4</sup>

پ. تعداد واحد پایان نامه : 4

ت. پرسش اصلی تحقیق (مسأله تحقیق) :

رابطه بین نگرش مثبت کارکنان با سلامت سازمانی در گمرکات آذربایجان غربی و ترتیب تاثیر آنها چگونه است؟

#### 5. بیان مسأله (تشریح ابعاد، حدود مسأله، معرفی دقیق مسأله، بیان جنبه‌های مجهول و مبهم و متغیرهای مربوط

به پرسش‌های تحقیق، منظور تحقیق)

نظر به اهمیت نقش منابع انسانی به عنوان یک منبع استراتژیک در سازمان‌ها و مطرح شدن نیروی

انسانی به عنوان عمده‌ترین عامل مؤثر، پرداختن به عوامل مؤثر بر عملکرد سرمایه انسانی در سازمان‌ها و

به طور خاص در ادارات گمرک کشور حائز اهمیت بسیار است.

امروزه اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری

نظام‌ها و فراگردهای سازمانی جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است تا جایی که در تفکر

سازمانی پیشرفته از انسان به مثابه مهمترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود. بدین لحاظ، امروزه

سازمان‌ها برای بقا، انتظام و بالندگی خود می‌کوشند از طریق منابع انسانی فرهیخته در گستره جهانی به

رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف پذیری، انطباق پذیری، آمادگی برای آینده و

برخوررداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نایل شوند. بدون این کیفیت‌ها، سازمان‌ها واقعاً

غیرممکن است که بتوانند در مواجهه با بهترین‌ها به صورت رقابتی و اثربخش عمل کنند (شولر

و جکسون، 2001-253) (عباسپور، 1384، 11-12).

در سازمانی همچون سازمان گمرک، این عنصر می‌تواند از اهمیتی دوچندان برخوردار باشد. از سویی،

اهمیت تکیه بر عنصر عوارض گمرکی به عنوان مهمترین منبع درآمد دولت و بهترین اهرم و ابزار مالی

دولت در جهت تأمین منابع مالی و تثبیت اقتصادی و توزیع بهینه درآمد و ثروت افراد با توجه به توافق عمومی بر این مطلب که فاصله تدریجی از اقتصاد وابسته به درآمد حاصل از فروش نفت و حرکت به سمت و سویی که منجر به شکل‌گیری اقتصاد بدون اتکا به درآمدهای نفتی باشد، بر کسی پوشیده نیست و از سوی دیگر، در یک نگاه گذرا به نظام‌های درآمدی دیگر کشورها، می‌توان گفت که عمده‌ترین عامل مؤثر در وصول عوارض، پس از درآمد ملی نیروی انسانی است به گونه‌ای که سایر عوامل از قبیل تجهیزات سرمایه‌ای و تکنولوژی نه تنها به عنوان عوامل جایگزین کامل نیروی انسانی تلقی نمی‌شوند بلکه در یک ترکیب بهینه با آن می‌توانند به افزایش کارایی نیروی انسانی کمک کنند. (متین، 1382، 143-145).

در متون نظری مسائل سازمان و مدیریت، ما با بحث جدیدی آشنا می‌شویم و آن عبارت از سلامت سازمانی است. محققان در زمینه جدید مطالعات مثبت سازمانی اکنون، پویایی‌های هدایت شده برای عملکرد استثنایی فردی و سازمانی و روشهایی که سازمان و اعضایشان در مسیرهای مناسب پیشرفت می‌کنند و موفق می‌شوند را نشان می‌دهند (کامرون<sup>1</sup> و کاز، 2004، 731). این محققان در حال تحقیق در مورد عملکرد استثنایی سازمانها هستند (گلدمن اسکایلر، 2004) اگرچه سلامت سازمانی، همانطور که در ادبیات مدیریت مطرح شده، عمدتاً به سلامت کارکنان وابسته است اما یک تکامل تدریجی در استفاده از واژه‌ها و حرکت از سلامت افراد به سمت سلامت فرایندهای مدیریتی، فرهنگ و ساختار و توجه به عوامل روانشناختی، سازگاری با محیط کار، احساسات مطلوب کارکنان، رهبری، اعتماد، حمایت متقابل، مسؤولیت اجتماعی، اثربخشی و ... ایجاد شده است (تراید و دیگران، 2008).

پژوهش‌هایی که تاکنون صورت گرفته، اغلب سلامت سازمانی را در محیط‌های آموزشی بررسی کرده‌اند. پژوهش حاضر این موضوع را در یک محیط اداری مورد توجه قرار می‌دهد و با یک رویکرد نگرشی- رفتاری، نگرش‌های مثبت کاری کارکنان را از طریق تمایلشان به اعمال تلاش‌های کاری بررسی می‌کند و به این پرسش پاسخ می‌دهد که آیا بین نگرش‌های مثبت کاری و سلامت سازمانی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟

<sup>1</sup> Cameron & Caza

## چارچوب نظری تحقیق:

به طور کلی می‌توان گفت چارچوب نظری تحقیق پایه‌ای است که تمام طرح یا پروژه تحقیقاتی بر روی آن قرار داده می‌شود. شبکه منطقی، توسعه یافته، توصیف شده و کامل بین متغیرهایی است که از طریق فرآیندهایی مانند مصاحبه، مشاهده و (پیشینه تحقیق) مشخص شده‌اند. این متغیرها با مسأله تحقیق در ارتباط هستند. (خاکی، 30:1378)

به عقیده تالکوت پارسونز، همه سیستم‌های اجتماعی برای بقا و رشد و توسعه خود نیازمند حل چهار مشکل اساسی انطباق، دستیابی به هدف، یکپارچگی و نهفتگی هستند. سلامت سازمانی عبارت از توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این تواناییهاست (عباسپور، 1384، 253).

عبارت "سازمانهای سالم" به روش‌های مختلف استفاده شده است؛ در مسائل بهداشت حرفه‌ای، عمدتاً برای اشاره به وضعیت سلامتی کارگران استفاده می‌شود و یکی از روش‌های اصلی اندازه‌گیری، بررسی سلامت ذهنی و فیزیکی است. اخیراً سازمان بین‌المللی کار (ILO) عوامل روانشناسی خطرآفرین حرفه‌ای را مورد توجه قرار داده است. سازمان‌هایی نیز وجود دارند که برنامه‌هایی برای بهبود سازگاری کارگر با محیط کار و کاهش عدم سازگاری بین آنچه از آنها انتظار می‌رود و آنچه توان، انجامش را دارند، اجرا می‌کنند (کوپر و کارترایت، 1994).

در روش دیگر، بررسی سلامت سازمانی، سازمان به عنوان یک سازمان اثربخش توصیف می‌شود که به اهداف دست می‌یابد و توانایی سازگاری به آن اجازه می‌دهد تا با شرایط ناسازگار مواجه شود. گاهی هم به سازمان‌هایی که یک عملکرد خوب مالی را نشان دهند، سازمان سالم گفته می‌شود (ویلسون و دیگران، 2004).

مک هوگ و دیگران (2003) فراتر از ابعادی که معمولاً در سلامت سازمانی مورد توجه قرار می‌گیرد، آن را به عنوان سازمانی در نظر می‌گیرند که فرایندهای مدیریتی، فرهنگ و ساختار، به عملکرد بهتر خود

سازمان و سلامت اشخاص کمک می‌کند. بنابراین، شاخص‌های سلامت سازمانی نه تنها استرس، رفاه، رضایت و تعهد افراد را در نظر می‌گیرد بلکه به کیفیت تصمیم‌گیری، تناسب ساختار سازمانی و شاخص‌های مالی هم توجه می‌کند (مک‌هوگ و دیگران، 2003).

با شناخت وضعیت سلامت سازمانی، کمبودها، نقاط ضعف مدیریتی، توانایی‌های لازم فکری روشن می‌شود؛ انجام امور سازمانها به صورت علمی و کارشناسانه صورت می‌گیرد. با به کارگیری افراد شایسته، جذب و استخدام آنها، برقراری ارتباط و استفاده از اطلاعات، حمایت از ابداعات و خلاقیت، برقراری کلاسهای آموزشی، ترویج فرهنگ سازمانی و مشارکت افراد می‌توان گامهای مؤثری در جهت ارتقای سلامت سازمان برداشت (Seyed javadin , Alavi and Ansari, 2010)

برای سلامت سازمانی شاخص‌هایی از طرف صاحب‌نظران ارائه شده است. به نظر مایلز سلامت سازمانی عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی‌های خود برای سازگاری بیشتر. وی ده ویژگی تمرکز بر هدف، کفایت ارتباط، توزیع بهینه قدرت، کاربرد منابع، اتحاد و همبستگی، روحیه، نوآور بودن، خودمختاری، سازگاری با محیط و کفایت حل مشکل را برای سلامت سازمانی مطرح نمود. (Allagheband, 2000).

کاپلان (1993) (19) و کاراواتا (20) (1997) به مدلی دست یافتند که در آن شاخصهای سلامت سازمانی را ارائه دادند. (KURATKO & KAPLAN, 1993)

رئوس و چکیده نظریات آنها به شرح زیر است:

1. رویکرد شاخصهای ورودی<sup>2</sup>؛
2. رویکرد شاخصهای فرایندی<sup>3</sup>؛
3. رویکرد شاخصهای خروجی<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Input-Oriented Approach

<sup>3</sup> Process-Oriented Approach

<sup>4</sup> Output-Oriented Approach



در این نگرش فرض بر این است که چنانچه ورودیهای سازمان از سلامت برخوردار باشند و سازمان توانایی جذب ورودیهای سالمی را داشته باشد، می‌توان از سلامت عملکرد آن اطمینان حاصل کرد. همچنین شاخصهای ورودی می‌توانند نمایانگر تصویر ذهنی باشند که سازمان توانسته در محیطش از خود ارائه دهد. شاخصهایی را که تحت این نگرش می‌توان دسته‌بندی کرد عبارتند از:

### 1- قابلیت جذب نیروی انسانی نخبه و شایسته

توانمندی یک سازمان در جذب نیروهای انسانی شایسته و توسعه یافته، می‌تواند به عنوان یکی از شاخص‌های ورودی سلامت سازمان مورد ارزیابی قرار گیرد. به عنوان مثال چنانچه فارغ التحصیلان نخبه دانشگاههای درجه اول مایل باشند تا به استخدام این سازمان درآیند نشانگر تصویر ذهنی خوبی است که سازمان توانسته در جامعه از خود ایجاد کند؛

### 2- قابلیت جذب منابع مالی

به همین ترتیب، چنانچه سازمانی قادر به جذب سرمایه از موسسات مالی و سرمایه‌گذاری معتبر مانند بانک‌های بزرگ باشد، می‌تواند به عنوان یکی دیگر از شاخص‌های سلامت آن تلقی شود.

### 3- رضایت تامین کنندگان<sup>5</sup>

رضایت تامین کنندگان مواد و ملزومات، موسسات تدارکاتی و کلیه فراهم آورندگان خدمات و کالاهای مورد نیاز، از عملکرد سازمان و تمایل آنان برای همکاری با سازمان، یکی دیگر از شاخص‌های ورودی است.

### 3- شبکه اطلاعاتی کارآمد<sup>6</sup>

این شاخص در رابطه با قدرت ارتباطات و شبکه سازی سازمان است. داشتن گیرنده‌های اطلاعاتی قوی و حساس و شبکه‌های ارتباطی لازم که جذب اطلاعاتی ضروری به سیستم را تضمین می‌کند،

<sup>5</sup> Suppliers

<sup>6</sup> Sensors

شاخص ورودی دیگری است.

☞ رویکرد شاخصهای فرآیندی

### 1- نگرش بلند مدت در سازمان<sup>7</sup>

دستیابی به منافع بزرگ و پایدار بعضاً نیازمند فدا کردن منافع کوچک و آنی است. برای استفاده از فرصت‌های محیطی و ایجاد مصونیت در مقابل تهدیدات، سازمان‌ها نیازمند داشتن یک نگرش دراز مدت هستند. در پرتو این نگرش، تمامی آحاد سازمان و یا حداقل افراد کلیدی آن می‌دانند که به کجا می‌روند و چه راهی را در پیش رو دارند، این امر خود سبب وحدت نظر در ارکان مختلف سازمان شده و مجموعه واحدهای متشکله و همچنین افراد سازمان را از سردرگمی و ابهام می‌رهاند.

### 2- انسجام و یکپارچگی<sup>8</sup>

تحول یا توسعه در سازمان‌ها نیازمند "شرایط توسعه" است. شرایطی که در آن تمامی عوامل مهم در پدیدآوری توسعه می‌باید در کنار هم حضوری سازگار و هم سو داشته باشند. سازمان‌هایی که از انسجام در امور و نقشها برخوردارند، شانس آن را یافته‌اند تا از پدیده هم‌افزایی<sup>9</sup> امکانات و تلاش‌های خود بهره‌مند شوند. در این سازمان‌ها امور نه جدا و متعارض با یکدیگر، بلکه هم سو، مکمل و مولد هم هستند.

### 3- تخصیص بهینه منابع<sup>10</sup>

منابع اصلی و کارآمد برای استفاده از فرصت‌های محیطی و پرداختن به اولویت‌ها، در هر سازمانی محدود هستند. لذا سازمان‌هایی که با هوشیاری کافی، اولویتهای اساسی خود را درک کرده و منافع

<sup>7</sup> Long-Term Approach

<sup>8</sup> Integraty

<sup>9</sup> Synergy

<sup>10</sup> Allocation

اصلی خویش را صرف آنها می‌کنند از بهره‌وری بیشتری در استفاده از منابع خود برخوردارند.

#### 4- ظرفیت فراگیری<sup>۱۱</sup>

به دلیل شدت تغییرات محیطی و افزایش عدم قطعیت در روند این تغییرات، اداره سازمان‌های امروز بیش از هر زمان دیگر پیچیده‌تر شده است. سازمان‌های موفق سازمانهایی هستند که همواره در حال آموختن و توسعه قابلیت‌های خود برای رویارویی با شرایط محیطی جدید هستند.

#### 5- نوآوری<sup>۱۲</sup>

در عصر تغییرات سریع، نوآوری عاملی کلیدی برای بقا و موفقیت سازمان‌ها به حساب می‌آید. نوآوری در شیوه‌های تولید محصول و ارائه خدمات و همچنین نواندیشی در تعریف موضوع‌ها و مسائل سازمان و راه‌حل‌های آنها یکی از قابلیت‌های اساسی در سازمان‌های سالم است.

#### 6- سطح فن‌آوری<sup>۱۳</sup>

عصر حاضر، عصر فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است. تحولات فن‌آوری در عصر حاضر به حدی است که قواعد جدیدی (پارادایم) بر سازمان‌های امروز حاکم کرده است. اداره سازمان‌های حاضر جز با شناخت دقیق قواعد بازی و استفاده از فن‌آوری روز، به ویژه در صحنه رقابت فشرده موجود امکان پذیر نیست.

#### 7- فرهنگ سازمانی<sup>۱۴</sup>

ایجاد تحول مهمتر و اصیل‌تر از برنامه‌های تحول است. هر برنامه‌ای نهایتاً می‌باید توسط افراد

11 Learnin Capacity

12 Innovation

13 Technology

14 Organizational Culture

سازمان به اجرا درآید. بنابراین میزان آمادگی ذهنی افراد برای پذیرش تغییرات و ایجاد تحول در سازمان، یکی از شروط اساسی توسعه سازمان‌ها به حساب می‌آید.

### ➤ رویکرد شاخصهای خروجی

#### 1- سود<sup>۱۵</sup> یا ارزش افزوده<sup>۱۶</sup>

مهمترین شاخصی که معمولاً در این گروه مطرح است، شاخص سود و سودآوری سازمان است. چنانچه سازمانی به نسبت منابعی که به کار گرفته است از سودآوری یا ارزش افزوده مناسبی برخوردار باشد دلیلی بر سلامت آن سازمان می‌باشد.

#### 2- رضایت<sup>۱۷</sup> و وفاداری<sup>۱۸</sup> مشتریان (ارباب رجوع)

بررس چگونگی رضایت و وفاداری مشتریان (ارباب رجوع) یکی از شاخصهای خروجی است که می‌تواند تداوم روند سوددهی سازمان را تضمین نماید.

#### 3- تغییرات سریع مدیریتی

این شاخص نشانگر ثبات مدیریتی در سازمان است. هنگامی که میزان این تغییرات بالاست، نشانگر عدم ثبات و عزل و نصب‌های متعدد در سطوح مختلف مدیران سازمان است. این یکی از عوامل هشدار دهنده به مدیران است که باید درصدد یافتن علت یا علل آن در سازمان باشند.

#### 4- نیروی انسانی توسعه یافته یا قدرت جایگزینی<sup>۱۹</sup>

15 Profie  
16 Added Value  
17 Satisfaction  
18 Loyalty  
19 Succession

این شاخص نشانگر توانایی سازمان در جایگزین کردن نیروهای داخلی در پست‌هایی است که بدلیل بازنشستگی، استعفا یا اخراج خالی هستند. استفاده از نیروهای داخلی برای پست‌های مدیریتی یکی از مواردی است که در سیستم شایسته‌سالاری در قالب ارتقاء در مسیر شغلی<sup>۲۰</sup> از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. قدرت جایگزینی بالای سازمان گویای آینده‌نگری و برنامه ریزی درست نیروی انسانی در یک سازمان است.

#### 5- کیفیت محصول (خدمات)

هر سازمانی تولیدکننده یا ارائه‌کننده محصول یا خدماتی است که حاصل زحمات و تلاش‌ها و درونداها و میاندادهای سیستم می‌باشد. کیفیت این محصول و خدمت ارائه شده برای جلب رضایت مشتریان و یا ارباب رجوع بسیار مهم و حیاتی است. به عبارت دیگر این شاخص به عنوان نشانه یا علامتی<sup>۲۱</sup>، پیش‌بینی‌کننده رضایت آینده مشتریان (ارباب رجوع) است.

#### 6- رضایت جامعه

رضایت جامعه از یک سازمان، به عنوان شهروندی که الزامات یک شهروند خوب بودن را رعایت می‌کند، می‌تواند یکی از شاخص‌های خروجی برای ارزیابی سلامت آن سازمان باشد. هر سازمان در قبال جامعه، دارای مسئولیت‌های اجتماعی است که باید آن را بنحوی احسن ایفاء نماید. در این صورت جامعه در مقابل هزینه‌هایی که برای وجود آن سازمان می‌پردازد، منافع هم دریافت خواهد کرد. سازمانی یک شهروند خوب تلقی می‌شود که علاوه بر توسعه خود به توسعه جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند و از امکاناتش بهره می‌برد. نیز توجه دارد و حقوق سایر شهروندان را نیز رعایت می‌کند. هرچه منافع سازمان بر جامعه بیشتر باشد، رضایت‌مندی جامعه از آن سازمان افزایش خواهد

<sup>20</sup> Career System

<sup>21</sup> Signal

یافت و این شاخص بسیار اساسی و مهم است.

با استفاده از نظریه‌های مربوط به موضوع تحقیق و بهره‌برداری از نتایج حاصل از تحقیقات انجام شده

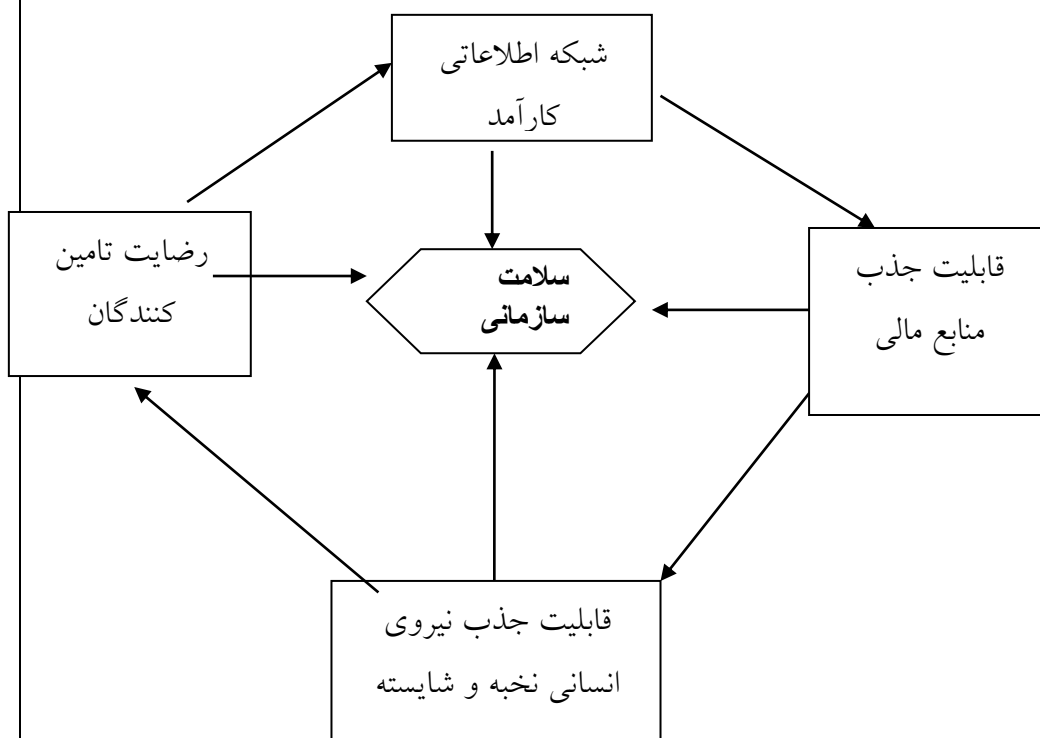
در زمینه مورد نظر چارچوب نظری تحقیق به شرح زیر تعیین شده است:

در این تحقیق ما از بعد رویکرد شاخصهای ورودی که شامل: 1-قابلیت جذب نیروی انسانی نخبه و

شایسته 2-قابلیت جذب منابع مالی، 3-رضایت تامین کنندگان ، 4-شبکه اطلاعاتی کارآمد بر سلامت

سازمانی از دیدگاه نگرش مثبت کارکنان می‌باشد را به عنوان الگوی تحقیق خود برگزیده‌ایم

(KURATKO& KAPLAN,1993)



برای نخستین بار سلامت سازمانی را مایلز<sup>۲۲</sup> در سال 1969 تعریف کرد و ضمن پیشنهاد طرحی برای سنجش سلامت سازمانها، خاطر نشان کرد که سازمانها همیشه سالم نخواهند بود. به نظر او سلامت سازمانی به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر اشاره می‌کند (Allagheband, 2000). سازمان سالم سازمانی است که نه فقط در محیط خود به حیات خویش ادامه می‌دهد، بلکه به رشد و شکوفایی خود در مدت زمان طولانی ادامه می‌دهد. وضعیت مطلوب سلامت یک سازمان به مفهومی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت آن سازمان دلالت داشته و به مجموعه‌ای از خصایص نسبتاً با دوام اشاره می‌کند. به این معنا که سازمان نه تنها در محیط خود پایدار می‌ماند، بلکه در دراز مدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شده، توانایی‌های لازم را برای بقای خود به طور پیوسته ایجاد نموده و گسترش دهد. سازمانی که به طور پیوسته اثر بخش نیست به یقین از سلامت نیز برخوردار نیست (Hoy & Miskel, 2002)

بالا بردن میزان سلامت سازمانی در سطح مدیریت آغاز ردد، سبک تفکر مدیر و نحوه‌ی اداره امور، نقش مضاعف و بسیار مهمی در افزایش سلامت سازمانی و پیشبرد آن ایفا می‌کند. (Haghighatjoo and other, 2009)

(Naazem and Sedghi bokani, 2007) در رابطه با سلامت سازمانی بیان می‌کنند که ”یکی از گام‌های اساسی در جهت افزایش سلامت سازمانی، شناخت سبک‌های تفکر مدیران است. تفکر منطقی و صحیح مدیر را می‌توان منوط به داشتن ذهنیت فلسفی او دانست.

بر این اساس هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه بین نگرش‌های مثبت کارکنان با سلامت سازمانی در منابع انسانی گمرکات آذربایجان غربی می‌باشد و در راستای این هدف، اهداف زیر دنبال می‌شود:

اهداف اختصاصی:

- شناسایی عوامل مؤثر بر سلامت سازمانی.
- تعیین میزان تأثیر این عوامل.
- تعیین تقدم و تأخر این عوامل
- ارائه‌ی پیشنهادات کاربردی.

و به طور کلی تحقیق حاضر در پی پاسخگوئی به سؤال زیر است:

عوامل مؤثر بر سلامت سازمانی گمرکات آذربایجان غربی کدامها هستند؟ و ترتیب تاثیر گذاری عوامل سازمانی بر ارتقاء سلامت سازمانی گمرکات آذربایجان غربی چگونه است؟ و رابطه ما بین نگرش مثبت کارکنان با سلامت سازمان به چه شکلی است؟

1. تحقیق بنیادی: پژوهشی است که به کشف ماهیت اشیاء، پدیده‌ها و روابط بین متغیرها، اصول، قوانین و ساخت یا آزمایش تئوری‌ها و نظریه‌ها می‌پردازد و به توسعه مرزهای دانش رشته علمی کمک می‌نماید.
2. تحقیق نظری: نوعی پژوهش بنیادی است و از روش‌های استدلال و تحلیل عقلانی استفاده می‌کند و بر پایه مطالعات کتابخانه‌ای انجام می‌شود.
3. تحقیق کاربردی: پژوهشی است که با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش‌ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفاده جوامع انسانی انجام می‌شود.
4. تحقیق عملی: پژوهشی است که با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی و با هدف رفع مسائل و مشکلات جوامع انسانی انجام می‌شود.



6. سوابق مربوط ( بیان مختصر سابقه تحقیقات انجام شده درباره موضوع و نتایج به دست آمده در داخل و خارج از کشور ، نظرهای علمی موجود درباره موضوع تحقیق )

برای تهیه‌ی طرح تحقیق، پژوهشگر با مراجعه به مدارک و اسناد پیرامون موضوع و مسئله‌ای که برای تحقیق انتخاب کرده است، آگاهی خود را گسترش داده تا بتواند در پرتو اطلاعات به دست آمده، مسئله‌ی تحقیق و متغیرهای خود را تعریف مجدد و تحدید کرده و کرانه‌های آن‌ها را مشخص سازد.

هدف از گنجانیدن پیشینه‌ی تحقیق، در تحقیق عبارت است از:

- برقراری ارتباط منطقی میان اطلاعات پژوهش‌های قبلی با مسئله‌ی تحقیق.

- آشنایی با چارچوب نظری و یا تجربی تحقیق.

- آشنایی با روش‌های تحقیق مورد استفاده در پژوهش‌های گذشته ( خاکی، 1378:27).

با توجه به اینکه موضوع سلامت سازمانی و رابطه آن با نگرش مثبت کارکنان بحث جدیدی است که در حوزه‌ی مدیریت مطرح شده در سال‌های اخیر پژوهش در این خصوص شتاب بیشتری گرفته که در اینجا به چند مورد اشاره می‌کنیم.

(Ahanchian and Monidary, 2004) در تحقیقی تحت عنوان "رابطه مهارت‌های ارتباطی

مدیران با سلامت سازمانی" در دانشکده‌های دانشگاه فردوسی مشهد به این نتیجه رسید که بین

مهارت‌های ارتباطی و سلامت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. (Farahbakhsh

and Sattar, 2004) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی سلامت سازمانی در رابطه با متغیرهای

فردی و شغلی از دیدگاه اعضای هیأت علمی و کارمندان دانشگاه" در دانشگاه لرستان به این نتیجه

رسیدند که به طور کلی دانشگاه لرستان از نظر وضعیت سلامت سازمانی در سطح مطلوبی قرار

ندارد. ابعاد سلامت سازمانی از نظر مطلوبیت به ترتیب عبارت بودند از رابطه مداری، روحیه

کارکنان، انطباق‌پذیری، وظیفه‌مداری، ارتباطات کافی، هدف‌مداری، همبستگی کارکنان، حل

مشکلات، نوآوری و بهره‌وری از منابع بودند. به طوریکه از نظر ابعاد سلامت سازمانی بیشترین

توجه به رابطه‌مداری و کمترین توجه به بهره‌وری از منابع شده است. بین سن اساتید و سلامت سازمانی رابطه معنی‌داری وجود نداشت، اما اساتید که سنشان بالاتر از 35 سال بود برخی از ابعاد سلامت را بهتر ادراک کرده بودند. بین سطح تحصیلات، جنس و وضعیت استخدامی اساتید و سلامت سازمانی رابطه معنی‌داری وجود نداشت.

(Haghighatjoo and Naazem, 2007) در پژوهشی با عنوان "خلاقیت مدیران، سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور" به این نتیجه رسید که بین سلامت سازمانی و بهره‌وری کارکنان رابطه وجود دارد.

تحقیقی توسط حاجی پور، تحت عنوان مطالعه و مقایسه سلامت سازمانی دبیرستانهای دخترانه دولتی و غیرانتفاعی شهر تهران از دیدگاه دبیران در سال ۱۳۷۵ انجام گرفته است. نتایج تحقیق او نشان داده است که بین سلامت سازمانی دبیرستانهای دولتی و غیرانتفاعی دخترانه شهر تهران تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

از دیگر نتایج تحقیق او، عدم تفاوت بین سطح نهادی دو نوع دبیرستان و وجود تفاوت در سطوح اداری و فنی بین دو نوع دبیرستان است.

تحقیقی تحت عنوان بررسی و مقایسه سلامت سازمانی مدارس دولتی و غیرانتفاعی دوره‌های راهنمایی و متوسطه شهر تهران توسط زنگل در سال ۱۳۷۴ انجام گرفته است. وی با پرسشنامه (OHD) به سنجش سلامت سازمانی پرداخته است. نتایج تحقیق او نشان داده است که میان مدارس دولتی و غیرانتفاعی در مقاطع تحصیلی راهنمایی و متوسطه از لحاظ سلامت سازمانی در سطح نهادی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ولی در سطوح فنی و اداری رابطه معنی‌داری وجود داشت.

اسکندری در سال ۱۳۷۸ به بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و عملکرد مدیران مدارس متوسطه مشکین شهر پرداخته است. در پژوهش او ویژگیهای هفتگانه انسجام نهادی، نفوذ مدیر، مراعات، ساخت دهی،

حمایت به وسیله منابع، روحیه و تاکید علمی، عوامل اصلی مورد سنجش در سلامت سازمانی مدارس متوسطه بوده است. قلمروهای ششگانه وظایف مدیران آموزشی شامل برنامه آموزش و تدریس، امور دانش آموزان، امور کارکنان، روابط مدرسه - اجتماع، تسهیلات و تجهیزات و امور اداری و مالی، به عنوان معیارهای عملکرد در نظر گرفته شده است.

نتایج به دست آمده حاکی از این بود که میان سلامت سازمانی و عملکرد مدیران آموزشی و همچنین میان سلامت سازمانی و هریک از ابعاد ششگانه قلمرو عملکرد مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و روحیه دبیران دبیرستانهای پسرانه دولتی شهر تهران عنوان تحقیقی است که در سال ۱۳۸۱ توسط طاهری انجام شده است. در این پژوهش ویژگیهای ششگانه، انسجام نهادی، نفوذ مدیر در مقامات مافوق، مراعات، ساخت دهی، حمایت به وسیله منابع و تاکید علمی، عوامل اصلی مورد سنجش در سلامت سازمانی بوده است.

یافته‌های تحقیق فوق نشان داد که بین سلامت سازمانی و روحیه دبیران همبستگی بالایی وجود دارد. بیشترین تاثیر بر متغیر روحیه مربوط به بعد مراعات بوده و ابعاد ساخت دهی، حمایت منابع و انسجام نهادی به ترتیب تاثیرات بعدی را داشته اند. همچنین میزان سلامت سازمانی و روحیه دبیران دبیرستانهای تهران نامناسب تشخیص داده شد. و می توان گفت سلامت سازمانی نامناسب مدارس تا حد زیادی در کاهش روحیه دبیران دخیل بوده است.

همچنین بین سلامت سازمانی و هریک از مؤلفه‌های دهگانه ذکر شده رابطه متوسطی تشخیص داده شد. (Daneshfard, 2008) در تحقیقی تحت عنوان "رابطه الگوی بورکراسی و میزان سلامت سازمانی دانشگاهها" (ترکیبی از دانشگاههای دولتی، علوم پزشکی، آزاد و پیام نور) به این نتیجه رسید که میزان سلامت سازمانی همه دانشگاهها در سطح عادی قرار دارند. همچنین این نتیجه حاصل شد که بین میزان سلامت سازمانی دانشگاهها تفاوت معنی داری وجود دارد. دانشگاه علوم پزشکی به لحاظ سلامت سازمانی در سطح بالاتری و از لحاظ میزان میزان بورکراتیزه بودن ساختار سازمانی نسبت به سایر دانشگاهها دارای نمره کمتری بود. (Naazem, 2009)) به این نتیجه رسید که جو سازمانی متعالی در دانشگاه آزاد اسلامی دارای ابعاد ساختار، دوستی، پاداش و ضوابط هستند که در بهره وری خدمات مدیران پژوهشی موثرند.

(Haghighatjoo and other, 2009) در تحقیق دیگری تحت عنوان "رابطه سبک تفکر و کارآفرینی مدیران با سلامت سازمانی کارکنان دانشگاه های علوم پزشکی کشور" به این نتیجه رسیدند که بین کارآفرینی و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین بین سبک تفکر اجرایی مدیران و میزان سلامت سازمانی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

(Seyed javadin , Alavi and Ansari, 2010) به این نتیجه رسیدند که میزان استقرار شاخص ورودی و شاخص فرایندی سلامت سازمان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به طور معنی دار کمتر از سطح متوسط بوده، ولی میزان استقرار شاخص خروجی سلامت سازمانی به طور معنی دار بیشتر از سطح متوسط بوده است.

(Mazlomi and Shahtalabi, 2010) نتیجه گرفتند که بین دو متغیر سلامت سازمانی و سبک رهبری تحولی رابطه معناداری دارند بطوریکه افزایش یکی باعث افزایش دیگری و کاهش یکی با کاهش دیگری همراه است.

(Tschannen & Hoy, 1998) به این نتیجه رسیدند که اعتماد اعضای آموزشی یک بعد مهم جو سازمانی سالم است. در تحقیقی که تورینگان<sup>۳۳</sup> در سال 2002 در پژوهشی تحت عنوان "سلامت سازمانی دانشکده های پرستاری و بررسی رابطه سلامت سازمانی دانشکده ها با اثربخشی و عملکرد آن" نتیجه گرفت که رابطه مثبتی بین سلامت سازمانی و اثربخشی وجود دارد، از بین مؤلفه های سلامت سازمانی تأکید علمی کارکنان شاخص برجسته ای بود که بالاتر از متوسط قرار داشت. (Seed javadin , Alavi and Ansari, 2010).

(Hoy, Smith & Sweetland, 2003) به این نتیجه رسیدند که رابطه بین جو سازمانی سالم و اعتماد اعضای آموزشی در حد بالایی قرار دارد. (Korkmaz, 2007) طی تحقیقی که در ترکیه درباره "رهبری تغییر و رهبری تحول و با سلامت سازمان" انجام داد به این نتیجه دست یافت

که سلامت سازمانی و سبک رهبری تحولی رابطه معناداری دارند.

(Tubbs & Garner, 2008) به این نتیجه رسیدند که فراهم کردن جوّ و محیط کاری حمایتی و مثبت برای اعضای آموزشی و کارمندان باعث بهبود عملکرد دانشجویان و اعضای آموزشی می‌شود. نکته مهم درباره نتایج تحقیقات محیطهای کاری در تحقیقی که بوسيله (Cohen, and Other, 2009) در پژوهشی تحت عنوان "جوّ مدرسه: تحقیق، سیاست، عمل و تربیت معلم" مشخص می‌گردد به طوریکه نتیجه بدست آمده نشان داد جوّ سازمانی مثبت یک عامل پیش‌بینی کننده پیشرفت تحصیلی دانش آموزان است. نتیجه قابل تأمل این بود فاصله چشمگیری بین یافته های این تحقیقات از یک طرف و سیاست، عمل و آموزش معلمان وجود دارد. به طوریکه سیاست ها، برنامه‌ها و تصمیمات با نتایج تحقیقات همخوان نمی‌باشد و این مسئله‌ای غیر منصفانه و نقض حقوق انسانی دانش آموزان است.

### ب) پژوهشهایی درباره سلامت سازمانی در خارج از کشور:

مطالعه اثرات محیط بیرونی بر روی سلامت سازمانی مدرسه، عنوان تز تسان وینگ، لئونگ<sup>۲۴</sup> در دانشگاه هنگ کنگ چین است. ابزار اندازه‌گیری محقق شامل دو پرسشنامه سنجش فاکتورهای فشار بیرونی بر محیط مدرسه تهیه شده به وسیله لام<sup>۲۵</sup> و پرسشنامه فهرست سلامت سازمانی مدرسه (OHD) تهیه شده توسط هوی و کارتر کاتکمپ بود. نتیجه این بود که مدارس سالم دارای فشار کمی از بیرون هستند ولی مدارس ناسالم دارای فشار کمی از محیط بیرونی هستند.

در تحقیق دیگری که توسط هوی، تاتر و کاتکمپ<sup>۲۶</sup> به منظور بررسی میزان سلامت جو مدارس انجام شد، چنین نتیجه‌گیری شده است که میزان سلامت جو مدرسه سالم از نظر ابعاد هفتگانه سلامت سازمانی به طور قابل ملاحظه‌ای در سطحی بالاتر از میانگین است، در حالی که جو مدارس ناسالم از نظر این ابعاد در سطح پایین تر از میانگین قرار گرفته است. (۱۵) پاتل<sup>۲۷</sup> تحقیقی به منظور بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و تعهد

<sup>24</sup> LEUNG, STAN-WHNG

<sup>25</sup> LAM

<sup>26</sup> B, KOTTCAMP

<sup>27</sup> PATEL

سازمانی در بین کارمندان صنعتی انجام داده است. نتایج تحقیق او یک ارتباط مثبت و معنی داری بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی آشکار کرد. به علاوه ۵۰ نفر از کارکنان ماهر که از نظر سلامت سازمانی، سازمانشان را وضعیت مطلوب می دانستند دارای تعهد بیشتری به سازمانشان نسبت به کارگران یا کارکنان عادی بودند.

هوی و وولفوک<sup>۲۸</sup>، نیز ارتباط بین اثربخشی تدریس معلمان و ابعاد هفتگانه سلامت سازمانی را مورد بررسی قرار داده اند و دریافته اند که تنها دو عامل از بین ابعاد سلامت سازمانی یعنی یگانگی نهادی و روحیه معلمان در ارتباط با اثربخشی تدریس گروهی معلمان است و باعث بالارفتن این اثربخشی می شود.

تحقیق دیگری به تعیین رابطه بین سلامت سازمانی و پیشرفت تحصیلی پرداخته است. آلیسون، این پژوهش را در دبیرستانهای میسوری انجام داده است. نتایج نشان داد که بین سلامت سازمانی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان ارتباط مثبت وجود دارد و نتیجه دیگر اینکه، وحدت نهادی و نفوذ مدیر همبستگی بالایی با سلامت سازمانی داشتند.

مایلر<sup>۲۹</sup>، تحقیقی تحت عنوان رابطه بین ادراک معلمان از سلامت سازمانی مدرسه و میزان اعتماد دبیران به مدیر، همکاران و سازمان انجام داده است. یافته های تحقیق نشان دادند که بین ادراک از معلمان، سلامت سازمانی و اعتماد به مدیر، همکاران و مدرسه همبستگی مستقیم و معنی داری وجود دارد.

رابطه بین سلامت سازمانی مدارس راهنمایی و اعتماد و اطمینان و مشارکت در تصمیم گیری دبیران عنوان رساله دکترای بارنز<sup>۳۰</sup> است که شش بعد سلامت سازمانی در این تحقیق عبارت بودند از وابستگی معلم، رهبری آموزشی، حمایت منابع، تاکید علمی، یگانگی نهادی و نفوذ مدیر. نتایج تحقیق نشان داده است که بین اعتماد مدیران به دبیران و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین رابطه ای معکوس بین محدودیت دبیران در تصمیم گیری مربوط به کلاس و سازمان مدرسه، با سلامت سازمانی مشاهده شده است.

<sup>28</sup> HOY AND WOOLFOLK

<sup>29</sup> MILLER

<sup>30</sup> BARNES

هوی و وولفوک در تحقیق دیگری تحت عنوان بررسی رابطه بین کارایی معلمان و سلامت سازمانی مدرسه به مطالعه روابط بین دو بعد کارایی معلم (فردی و گروهی) با جنبه های جو مدرسه سالم (انسجام نهادی، نفوذ مدیر، مراعات، ساخت دهی، حمایت به وسیله منابع، روحیه و تاکید علمی) پرداخته اند. نتایج تحقیق نشان داده که جو یک مدرسه سالم با تاکید قوی بر جنبه های علمی و وجود مدیری با نفوذ، با کارایی فردی و گروهی معلمان رابطه بسیار قوی دارد.

7. فرضیه ها ( هر فرضیه به صورت یک جمله خبری نوشته شود . )

فرضیه اهم : بین عوامل سلامت سازمانی (1-قابلیت جذب نیروی انسانی نخبه و شایسته 2-قابلیت جذب منابع مالی، 3-رضایت تامین کنندگان ، 4-شبکه اطلاعاتی کارآمد) و نگرش مثبت کاری کارکنان در گمرکات آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد

فرضیات فرعی:

1- بین قابلیت جذب نیروی انسانی نخبه و شایسته و نگرش مثبت کاری کارکنان در گمرکات آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد.

2- بین قابلیت جذب منابع مالی و نگرش مثبت کاری کارکنان در گمرکات آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد.

3- بین رضایت تامین کنندگان و نگرش مثبت کاری کارکنان در گمرکات آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد.

4- بین شبکه اطلاعاتی کارآمد و نگرش مثبت کاری کارکنان در گمرکات آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد.

8. اهداف تحقیق ( شامل اهداف علمی<sup>1</sup>، کاربردی<sup>2</sup> و ضرورت‌های خاص<sup>3</sup> انجام تحقیق )

1- بررسی تاثیر قابلیت جذب نیروی انسانی نخبه و شایسته کارکنان بر نگرش‌های مثبت منابع

انسانی گمرکات آذربایجان غربی

2- بررسی تاثیر قابلیت جذب منابع مالی کارکنان بر نگرش‌های مثبت منابع انسانی گمرکات

آذربایجان غربی

3- بررسی تاثیر رضایت تامین کنندگان بر نگرش‌های مثبت منابع انسانی گمرکات آذربایجان

غربی

4- بررسی تاثیر شبکه اطلاعاتی کارآمد کارکنان بر نگرش‌های مثبت منابع انسانی گمرکات

آذربایجان غربی

9. در صورت داشتن هدف کاربردی بیان نام بهره‌وران ( اعم از مؤسسات آموزشی و اجرایی و غیره ) :

و هدف کاربردی تحقیق حاضر عبارت است از:

ارائه پیشنهادهائی به منظور سلامت سازی منابع انسانی در گمرکات آذربایجان غربی با توجه به عوامل مورد

بررسی از نگرش مثبت کاری کارکنان

1-گمرکات آذربایجان غربی

2-سایر سازمانها و نهادهائی که با منابع انسانی سر و کار دارند



از آنجا که کشور ما مانند بسیاری از کشورهای جهان دوران جدیدی از روابط مدیریت امکان بهره برداری از تجربیات، دانایی، مهارت از همه افراد سازمان را فراهم می‌کند و برای کارکنان فرصت می‌آفریند و برای سازمان‌ها مزیت راهبردی ایجاد می‌کند. سازمان‌ها هم از بیرون و هم از درون زیر ضربه‌هایی که از بیرون تحمیل می‌شوند مانند افزایش رقابت جهانی، دگرگونی‌های ناگهانی، نیاز به کیفیت خدمات پس از فروش، وجود منابع محدود که نیاز به واکنش سریع را در سازمان‌ها ایجاد می‌کند. ضربه‌های درونی بیشتر از احساس تحقیر و یا قربانی بداندیشی‌ها و یا ایجاد یاس و بدبینی ناشی می‌گردد و ریشه در خود سازمان، که از تحمیل مسائل و تغییر مقررات سازمانی به وسیله‌ی مسئولین ایجاد می‌شود. این در حالی است که انتظارات کارکنان از مسئولین و سازمان بیشتر به یک‌رنگی، خلوص، تکامل، و معنی بخشیدن به کار باز می‌گردد.

از سوی دیگر سازمان‌ها برای گذر از مراحل رشد، خود را با موقعیت‌های مختلف سازگار کنند و روش‌های جدید را فرا گیرند تا کارکنانشان با مسئولیت‌پذیری و تعهد و وابستگی به کار بپردازند. سواى مسائلى که به آنها اشاره شد فشارهایی هم از سوی مقام‌های بالاتر و حتی در مواقعی از بیرون سازمان بر مدیران وارد می‌شود تا تیمی منسجم را تشکیل دهند و سازمان را پیش برانند. این عوامل بسیارند. اما مهمترین دلایلی که سازمان‌ها را به سلامتی و نگرش مثبت از جانب کارکنانشان رغیب نموده‌اند عبارتند از:

1- اثرات فن‌آوری بر محیط کاری: تغییرات سریع فن‌آوری باعث تغییر ماهیت کارها شده و رایانه‌ها، رباط‌ها و دستگاه‌های کاملاً خودکار جایگزین مشاغل جاری شده‌اند. این ابزار تغییرات شدیدی در نوع مهارت‌های مورد نیاز افراد و اعضای سازمان‌ها ایجاد کرده‌اند. بدیهی است برای رویارویی با چنین چالشی کارکنان باید توانمند شوند یعنی در تمامی جهات باید رشد کنند. (محمدی، 1381:73)

2- افزایش نظارت مشتریان و ارباب رجوعان: افزایش نظارت مشتریان باعث افزایش انتظارات از کارکنان شان شده است. تحت این شرایط نه تنها سلسله مراتب دستوری کارایی مناسب را نخواهد داشت بلکه مدیران و کارکنان باید ابتکار عمل داشته، خلاق باشند و به خوبی ایفای نقش

کرده و مسئولیت‌پذیری برای اقدام‌های خود بپذیرند. (کوئین و اسپریتزر<sup>۳۱</sup>، 1997:37)

3- ضرورت انعطاف‌پذیری در سازمان: به اعتقاد بسیاری از مدیران عالی در محیطی که شدت رقابت جهانی و فن‌آوری‌های نوین از ویژگی‌های به‌شمار می‌آید دست برداشتن از کنترل متمرکز باعث افزایش انعطاف‌پذیری سازمان‌ها خواهد شد. در این میان سلامت‌سازی کارکنان بهترین فلسفه عدم تمرکز است. سلامتی سازمان شیوه ارزشمندی است که بین کنترل کامل مدیریت و آزادی عمل کارکنان توازن برقرار می‌کند. (پلونکت و آندر ری موند<sup>۳۲</sup>، 1997:235)

سازمان‌ها از انجام فرایند سلامت‌سازی منافی کسب می‌کنند: افزایش رضایت شغلی اعضا، بهبود کیفیت زندگی کاری، بهبود کیفیت کار و خدمات، آمادگی رقابت، افزایش بهره‌وری سازمانی (باون و لاولر<sup>۳۳</sup>، 1995:230) و جلب اعتماد اعضای سازمان (راندولف<sup>۳۴</sup>، 2-1996:325).

کارکنان زمانی که از مهارت، دانش و توانایی برخوردار باشد و با واگذاری اختیارات رسمی و تفویض قدرت در تحقق اهداف سازمان سهیم باشند از عهده وظایف خود بهتر بر می‌آیند. اگر اهداف روشن و مرزهای تصمیم‌گیری مشخص، منابع کافی انجام کار و شایستگی در قالب تجربه و آموزش شکوفا شده و پشتیبانی لازم توسط مدیران عالی سازمان صورت گیرد در این فرایند فرهنگ سالم‌سازی رشد می‌کند.

سالم‌سازی سازمان و ایجاد نگرش مثبت در کارکنان موضوع مهمی است که هم‌اکنون در بسیاری از سازمان‌های دولتی و خصوصی مورد توجه قرار گرفته که این امر در سازمان‌های دولتی به ویژه گمرکات آذربایجان غربی و مدیریت آن از اهمیت بیشتری برخوردار است و از برنامه‌های دولت می‌باشد و در دستور کار قانون مدیریت خدمات کشوری قرار گرفته است. نظر به اینکه مقوله ارتقاء سالم‌سازی منابع انسانی از ابزارهای تحول و بهبود سازمانی می‌باشد و توجه مدیران و مسئولان را جلب کرده است لذا انجام تحقیق حاضر و نتایج حاصله می‌تواند مورد استفاده مدیران محترم و تمامی کارکنان محترم گمرکات آذربایجان غربی قرار گیرد.

امضاء

<sup>31</sup> -Quinn & Spretzer

<sup>32</sup> -Plunkett & Antter Raymond

<sup>33</sup> -Bowen & Lowler

<sup>34</sup> -Randolph

## الف. نوع روش تحقیق :

روش تحقیق بکار گرفته شده، روش توصیفی از شاخه پیمایشی است. به گونه‌ای که هدف توصیف نمودن شرایط با پدیده‌های مورد نظر بررسی و ارائه راهکارها براساس یافته‌های تحقیق می‌باشد. از سوی دیگر، نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و بر اساس ماهیت و روش تحقیق از نوع همیستگمی می‌باشد.

## ب. روش گردآوری اطلاعات ( میدانی ، کتابخانه‌ای و غیره ) :

در این پژوهش از روشهای زیر برای جمع آوری داده‌ها استفاده خواهد شد:

- 1- بررسی و مطالعه کتابهایی که پیرامون سلامت سازمانی، نگرش مثبت کارکنان و سایر عوامل تحقیق نگاشته شده است.
  - 2- استفاده از مقالات داخلی و خارجی و پایان‌نامه‌هایی که مرتبط با موضوع تحقیق نگاشته شده است.
  - 3- استفاده از پرسشنامه به عنوان مهمترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها
- به طور کلی در این پژوهش روش‌های جمع‌آوری اطلاعات شامل: روشهای کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. در روش کتابخانه‌ای با مراجعه به کتب و مقالات فارسی و لاتین، بخشی از اطلاعات لازم جمع‌آوری گردیده و به علاوه از اینترنت به عنوان منبع اطلاعات روز علمی استفاده به عمل آمده و مقالات معتبر پژوهشی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

## پ. ابزار گردآوری اطلاعات ( پرسشنامه ، مصاحبه ، مشاهده ، آزمون ، فیش ، جدول ، نمونه‌برداری ،

تجهیزات آزمایشگاهی و بانک‌های اطلاعاتی و شبکه‌های کامپیوتری و ماهواره‌ای و غیره ) :

- ✓ پرسشنامه
- ✓ جدول و نمودار
- ✓ فیش برداری جهت جمع آوری داده‌های تجربی و میدانی استفاده می‌شود
- ✓ مطالعه و بررسی مقالات معتبر فارسی و انگلیسی مرتبط با موضوع
- ✓ شبکه کامپیوتری، اینترنت و سایتهای معتبر

## ت. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات :

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی داده‌ها از روشهای آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می‌گردد.

روش‌های توصیفی که مورد استفاده خواهند گرفت عبارتند از:

آزمونهای فراوانی مانند میانگین‌ها، درصدها، انحراف استاندارد، جداول و نمودارها روش‌هایی که در آمار استنباطی مورد استفاده خواهند بود عبارتند از: اعمال آزمون رتبه‌بندی فریدمن برای عوامل توانمندسازی و استفاده از آزمون  $t$ .test و سایر مولفه‌های مورد نیاز

12. جدول زمان‌بندی مراحل انجام دادن تحقیق از زمان تصویب تا دفاع نهایی

تاریخ تصویب	از تاریخ	تا تاریخ
مطالعات کتابخانه‌ای		
جمع‌آوری اطلاعات		
تجزیه و تحلیل داده‌ها		
نتیجه‌گیری و نگارش پایان‌نامه		
تاریخ دفاع نهایی		
طول مدت اجرای تحقیق:		

13. فهرست منابع و مأخذ ( فارسی و غیرفارسی ) مورد استفاده در پایان‌نامه به شرح زیر :

کتاب : نام خانوادگی ، نام ، سال نشر ، عنوان کتاب ، مترجم ، محل انتشار ، جلد  
مقاله : نام خانوادگی ، نام ، عنوان مقاله ، عنوان نشریه ، سال ، دوره ، شماره ، صفحه

—

14. هزینه‌های تحقیق پایان‌نامه

الف . منابع تأمین بودجه پایان‌نامه و میزان هر یک ( ریالی ، ارزی ، تجهیزاتی و غیره )

ردیف	نام مؤسسه	بودجه ریالی	بودجه ارزی	تجهیزات و تسهیلات
1				
2				
3				
4				
5				
6				
جمع				

ب . هزینه‌های پایان‌نامه

ب 1 . هزینه‌های پرسنلی ( برای مواردی که در حوزه تخصص و مهارت و رشته دانشجو قرار ندارد . )

نوع مسئولیت	تعداد افراد	کل ساعات کار برای طرح	حق‌الزحمه در ساعت	جمع

جمع هزینه‌های تخمینی به ریال :						

ب 2 . هزینه‌های مواد و وسایل ( وسایلی که صرفاً از محل اعتبار طرح تحقیق باید خریداری شوند . )

قیمت کل		قیمت واحد		شرکت سازنده	ساخت داخل یا خارج	مصرفی - غیرمصرفی	مقدار مورد نیاز	نام ماده یا وسیله
ارزی	ریالی	ارزی	ریالی					
جمع هزینه‌های مواد و وسایل به ریال :								

ب 3 . هزینه‌های متفرقه

ردیف	شرح هزینه	ریالی	ارزی	معادل ریالی بودجه ارزی	کل هزینه به ریال
1	هزینه تایپ				
2	هزینه تکثیر				
3	هزینه صحافی				
4	هزینه عکس و اسلاید				
5	هزینه طراحی ، خطاطی ، نقاشی ، کارتوگرافی				
6	هزینه خدمات کامپیوتری				
7	هزینه‌های دیگر				
جمع					

جمع کل هزینه‌ها

ردیف	نوع هزینه	ریالی	ارزی	هزینه کل به ریال
1	پرسنلی			
2	مواد و وسایل			
3	مسافرت			
4	متفرقه			
	جمع کل			

### 15. تأییدات

الف .		
نام و نام خانوادگی استاد راهنما :	تاریخ :	امضاء :
نام و نام خانوادگی استاد مشاور :	تاریخ :	امضاء :
نام و نام خانوادگی استاد مشاور :	تاریخ :	امضاء :

### ب . نظریه کمیته تخصصی گروه درباره

1. ارتباط داشتن موضوع تحقیق با رشته تحصیلی دانشجوی :

ارتباط دارد       ارتباط فرعی دارد       ارتباط ندارد

2. جدید بودن موضوع :

بلی       در ایران بلی       خیر

3. اهداف بنیادی و کاربردی :

قابل دسترسی است       قابل دسترسی نیست       مطلوب نیست

4. تعریف مسأله :

رسا است       رسا نیست

5. فرضیات :

درست تدوین شده است       درست تدوین نشده و ناقص است

6. روش تحقیق دانشجو :

مناسب است  مناسب نیست

7. محتوا و چارچوب طرح :

از انسجام برخوردار است  از انسجام برخوردار نیست

پ. تأیید نهایی

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت و تخصص	نوع رأی	امضاء
1				
2				
3				
4				
5				

موضوع تحقیق پایان نامه خانم / آقای :

دانشجوی مقطع : کارشناسی ارشد  دکترای حرفه‌ای  رشته :

تحت عنوان :

در جلسه مورخ / / / کمیته تخصصی گروه مطرح شد و به اتفاق آرا  یا با تعداد  رأی از  رأی مورد تصویب اعضا قرار گرفت  قرار نگرفت .

امضاء

تاریخ

مدیر گروه

ت. نظریه شورای پژوهشی دانشگاه

موضوع و طرح تحقیق پایان نامه خانم / آقای : دانشجوی مقطع :

رشته : که به تصویب کمیته تخصصی مربوط رسیده بود ، در جلسه مورخ : / /

شورای پژوهشی دانشگاه مطرح شد و پس از بحث و تبادل نظر مورد تأیید اکثریت اعضا ( تعداد نفر ) قرار گرفت / نگرفت .

ردیف	نام و نام خانوادگی	نوع رأی ( موافق یا مخالف )	امضاء	توضیحات
1				
2				
3				
4				
5				

				6
				7
				8
				9
				10

امضاء	تاریخ	نام و نام خانوادگی معاون پژوهشی واحد
تاریخ ثبت		شماره ثبت در امور پژوهشی واحد