

بررسی رابطه بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات ارائه شده (مطالعه موردی: کارکنان بانک تجارت شعب غرب استان مازندران)

زینب بنی شیخ الاسلامی^{۱*} سامره سام دلیری^۲

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی ، مازندران، نوشهر z.sheykholslami@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مازندران، نوشهر samerehsamdaliri@yahoo.com

چکیده

بدبینی سازمانی یکی از مهمترین پدیده های قرن حاضر در مشکلات سازمانی است و تاثیر بسزایی در نوع و شیوه ارائه خدمات توسط کارکنان دارد. هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه ی بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان (مورد مطالعه شعب بانک تجارت غرب استان مازندران) می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران بوده و بدین منظور به کمک جدول مورگان و از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۱۱۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، دو پرسشنامه معتبر شامل پرسشنامه بدبینی سازمانی (دین و همکاران، ۱۹۹۸) با پایایی ۰/۸۴ و پرسشنامه کیفیت خدمات (پاراسورامان و همکاران) با پایایی ۰/۸۸ بود. به منظور آزمون فرضیه ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داد که بدبینی سازمانی و مولفه هایش شناختی، رفتاری و باوری) با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان رابطه معنادار و معکوس دارد.

واژه های کلیدی: بدبینی سازمانی، کیفیت خدمات، کارکنان، شعب بانک تجارت غرب مازندران

۱- مقدمه

سازمان هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست مییابند، سطوح بالاتری از رضایت مندی را به عنوان مقدمه ای برای کسب مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. منشأ اصلی مزیت رقابتی سازمانها، پایبندی، تعهد و کیفیت خدمات است. نیروی انسانی متعهد و پایبند به سازمان و اهدافش حیاتی ترین عنصر راهبردی سازمان است [۱]. مدیران سازمان ها باید توجه ویژه ای به سرمایه های انسانی خود داشته باشند، چراکه عملکرد سازمان وابسته به عملکرد کارکنانش است. روابط قوی بین سازمان و کارکنان میتواند انگیزه کارکنان نسبت به شغل و تمایل برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان را بهبود بخشد [۲]. جهانی شدن، فناوری اطلاعات، تنوع نیروی کاری مدیران منابع انسانی را با مشکلات و مسائلی روبرو کرده است، بزرگترین چالش پیشروی مدیران پدیده بدبینی سازمانی است.

بسیاری از مشکلات و مسائل مربوط به کارکنان که اثرات منفی را برای سازمان فراهم می آورد، محصول بدبینی سازمانی است. مطالعات نشان میدهد که بدبینی سازمانی مرتبط با اثراتی است که میتواند به شدت موفقیت سازمان را تضعیف کند. [۳] کارکنانی که دچار بدبینی شده اند تأثیر زیادی بر سازمان دارند. آنها میتوانند سازمان را از رسیدن به اهدافش باز دارند [۴]. بنابراین، هدف پژوهش حاضر شناسایی سطح بدبینی سازمانی در بانک تجارت و بررسی رابطه آن بر متغیر کیفیت خدمات ارائه شده است. با بررسی ادبیات و پیشینه موضوع به تشریح فرضیات میپردازیم. در ادامه به بررسی این موضوع که آیا بدبینی سازمانی با کیفیت ارائه خدمات تاثیر دارد؟ پرداخته خواهد شد.