

مطالعه تأثیر ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان
بر بیگانگی از کار کارمندان سازمان‌های اداری
(مطالعه کارمندان سازمان‌های دولتی شهرستان اهواز)

سیدعبدالحسین نبوی،* علی حسین حسین‌زاده،** ساجده علامه***

چکیده

پژوهش حاضر درصدد مطالعه بوروکراسی و بیگانگی از کار در سازمان‌های اداری ایران، به بررسی چگونگی تأثیر ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان بر بیگانگی از کار کارمندان می‌پردازد. این پژوهش به شیوه پیمایش و از طریق پرسش‌نامه انجام شده و نمونه آن از ۳۰ سازمان دولتی در اهواز و به شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای طبقه‌بندی شده انتخاب شده است. حجم نمونه شامل ۴۰۰ کارمند بوده است. یافته‌های این مطالعه نشان داد میان ویژگی‌های رقابت تکنیکی و شرح وظایف با بیگانگی از کار رابطه‌ای معنادار و منفی وجود دارد. درحالی‌که ویژگی‌های دیگر شامل سلسله‌مراتب اقتدار، غیرشخصی بودن، تقسیم کار و نظارت قوانین با بیگانگی از کار به‌طور معنادار و مثبت در ارتباط هستند. نتایج رگرسیون چندمتغیره نیز نشان داد رقابت تکنیکی، سلسله‌مراتب اقتدار و شرح وظایف قوی‌ترین پیش‌بین‌های بیگانگی از کار هستند. نیز با وجود نقش مهم تحصیلات در بیگانگی از کار، ویژگی‌های زمینه‌ای در مقایسه با ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان در تبیین بیگانگی از کار از اهمیت کمتری برخوردارند.

کلیدواژه‌ها: بوروکراسی، ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان، بیگانگی از کار.

* دانشیار دانشگاه شهیدچمران اهواز s.abdolhoseinnabavi@yahoo.com

** دانشیار دانشگاه شهیدچمران اهواز alihos81@yahoo.com

*** دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه تهران allameh.sajedeh@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۱/۴/۱۹ تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۰/۹

مسائل اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۲، صص ۱۳۱-۱۵۴

مقدمه و طرح مسئله

اتزیونی (۱۹۶۴: ۱) زمانی نوشت «اغلب ما در سازمان‌ها به دنیا می‌آییم، در سازمان‌ها درس می‌خوانیم، برای سازمان‌ها کار می‌کنیم، بیشتر اوقات فراغتمان را در سازمان‌ها می‌گذرانیم، در سازمان‌ها بازی می‌کنیم، در سازمان‌ها دعا می‌کنیم». امروزه، این موضوع به‌طور فزاینده‌ای درست است. در دوران کنونی، سازمان‌ها نقش بسیار مهم‌تری از گذشته در زندگی هر روزی ما ایفا می‌کنند. این سازمان‌ها کم‌وکیف پیشرفت ما را در این دنیا رقم می‌زنند و حتی زندگی ما قبل از تولد و بعد از مرگ نیز در تماس با آنها خواهد بود (گیدنز، ۲۰۰۳: ۴۹۷).

بوروکراسی طرحی برای سازمان‌دادن فعالیت‌های انسانی جهت برآوردن هدفی مشخص است. بوروکراسی ابزار قدرت است، وسیله‌ای مؤثر برای کنترل و جهت‌دادن به تلاش‌ها و رفتار انسان (یوسل، ۱۹۹۹). اما از طرف دیگر، جامعه معاصر بار سنگینی را بر دوش انسان‌ها جهت سازگار شدن با سازمان‌های بوروکراتیک قرار می‌دهد. این بار برای بسیاری از افراد در جوامع مدرن به منبع گسترده‌ای از احساس اضطراب و بی‌زاری تبدیل شده است که "بیگانگی" نامیده می‌شود (اسمیت، ۱۹۷۱). توافق همه‌جانبه‌ای وجود دارد که بوروکراتیزه‌شدن یکی از شروط بیگانگی‌کننده اصلی در جامعه مدرن است.

بیگانگی در کار نشان‌دهنده فقدان فردیت است و چنین فقدانی ضرورتاً حالت ناخوشایندی برای فرد و جامعه بزرگ‌تر خواهد بود (کانانگو، ۱۹۹۲). در سطح فردی، بیگانگی از کار با سلامت روانی ضعیف (یانگ و دیگران، ۲۰۰۱)، ناخشنودی شغلی (کورمن، ۱۹۸۱؛ فیلیپز-آرکیان، ۲۰۰۱)، مشکلات مربوط به الکل (یانگ و دیگران، ۲۰۰۱)، استرس شغلی (ایروین و ایوانس، ۱۹۹۵)، اضطراب، افسردگی و دیگر اشکال بیماری‌های روانی در ارتباط است (کانانگو، ۱۹۹۲). در سطح سازمان، بیگانگی از کار موجب بهره‌وری پایین، غیبت‌های زیاد، جابه‌جایی فراوان، تعهد و اخلاق کار کم می‌شود (کامینگز و مانرینگز، ۱۹۷۷؛ ایفاری و دیگران، ۱۹۹۱؛ کانانگو، ۱۹۹۲؛ فیلیپز-آرکیان، ۲۰۰۱؛ بانای و ریسل، ۲۰۰۷). در سطح جامعه، بیگانگی از کار باعث بروز مسائل گوناگونی چون بیگانگی سیاسی و اجتماعی، بی‌هنجاری، افزایش جرم، خرابکاری، افزایش قیمت مراقبت از سلامتی، اقتصاد بیمار و... خواهد شد (سیمن، ۱۹۶۷؛ کانانگو، ۱۹۹۲). بنابراین بوروکراسی‌ها که اساساً جهت کمک به انسان برای تسلط بشر بر جهان طراحی شده‌اند، مشکلاتی نیز برای او ایجاد می‌کنند که تأثیرات منفی آن فقط به محیط کار و سازمان محدود نخواهد بود.

مطالعه بوروکراسی در زمینه بیگانگی از کار به یافته‌های ما درجه‌ای از تعمیم می‌دهد؛ زیرا این امکان را فراهم می‌کند تا به بررسی بیگانگی همراه با فرم سازمانی پردازیم که در قلمروهای بسیاری از زندگی اجتماعی نفوذ دارد. از طرفی، امروزه عده بسیار زیادی از افراد در جوامع مدرن در مشاغل خدماتی چون مشاغل اداری و دفتری مشغول به کارند. امروز بیشتر از آنکه از بیگانگی کارگر در کارخانه صحبت شود، از بیگانگی از کار در میان کارکنان نظام‌های اداری سخن به میان می‌آید که تحت تأثیر بوروکراسی شکل می‌گیرد. در نظام اداری ایران نیز گرایش‌های رفتاری و درونی کارکنان در نظام اداری ایران از اهمیت اساسی برخوردار است و بخش عمده‌ای از پویانبودن و نابه‌هنجاری نظام اداری ایران به رفتارها و انگیزه‌های کارکنان مربوط می‌شود که از انگیزه، رغبت و تمایل چندانی به کار و تعلق خاطر به سازمان برخوردار نیستند. بدین ترتیب گفته‌اند که یکی از عوارض مهم در نظام اداری ایران، فقدان احساس تعلق خاطر کارکنان اداره‌های دولتی به کار و سازمان است که خود باعث نوعی "بیگانگی از کار" در بین کارکنان شده است که تا اندازه‌ای تحت تأثیر ساختار سازمان و برخورد عناصر سازمان با کارکنان آن شکل می‌گیرد (توسلی و قدیمی، ۱۳۸۰). سازمان‌ها وقتی می‌توانند نقش خود را به‌خوبی ایفا کنند که دارای نیروهای فعال، سازنده، توانمند، خلاق و مؤثر باشند. اما احساس بیگانگی از کار مانعی اساسی برای پویایی افراد و به تبع آن سازمان و به دنبال آن کل جامعه است و در درازمدت خسارت‌های جبران‌ناپذیری به پیکره جامعه وارد می‌کند. از این رو، مطالعه بوروکراسی و بیگانگی از کار به‌عنوان یکی از مسائل و مشکلات مربوط به آن در سازمان‌های اداری ایران ضروری به نظر می‌رسد. پرسش این است که چگونه می‌توان بوروکراسی‌ها را بدون اینکه افراد بیگانه شوند به کار گرفت. برای پاسخ به این پرسش باید رابطه میان ساختارهای بوروکراتیک سازمان‌ها و بیگانگی از کار به دقت مطالعه شود. براین اساس، هدف این مقاله بررسی چگونگی تأثیر ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان بر بیگانگی از کار کارمندان در سازمان‌های اداری ایران است.

پیشینه تحقیق

یکی از پژوهش‌های معروف و کلاسیک در این زمینه، پژوهش آیکن و هیج با عنوان «بیگانگی سازمانی: تحلیلی مقایسه‌ای» (۱۹۶۶) است. آیکن و هیج به شیوه پیمایش به بررسی

بیگانگی از کار در بین ۳۱۴ نفر از کارکنان ۱۶ سازمان رفاه در امریکا پرداخته‌اند. هدف این پژوهش، بررسی رابطه بین ابعاد سازمانی-تمرکز سازمانی و رسمیت سازمانی-و دو نوع بیگانگی-بیگانگی از کار و بیگانگی از روابط مؤثر-است. نتایج نشان داد که میان تمرکزگرایی و رسمیت با بیگانگی از کار رابطه نسبتاً قوی وجود دارد. بدین معنا که هرچه میزان تمرکزگرایی و رسمیت سازمان افزایش یابد، بیگانگی از کار بیشتر می‌شود. علاوه بر آن، تمرکزگرایی و رسمیت نه تنها به بیگانگی از کار در افراد، بلکه به بیگانگی از روابط با همکارانشان نیز منجر می‌شود.

از پژوهش‌های جدیدتر می‌توان به «کشف عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار کارمندان تکنولوژی اطلاعات» اشاره کرد که توسط نیر و وهرادر بخش‌های تکنولوژی اطلاعات شش سازمان مختلف در هند در سال ۲۰۱۰ انجام شده است. این پژوهش در پی میزان و عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار کارمندان آی تی، عوامل مختلفی را مانند ابعاد ساختاری و ویژگی‌های کار شامل استقلال، تنوع، خلاقیت، معناداری و ابراز خود، کیفیت روابط کار و احساس عدالت به‌عنوان عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار بررسی کرده است. نتایج نشان داد فقدان کار معنادار، ابراز خود در کار و کیفیت ضعیف روابط کاری قوی‌ترین عوامل مؤثر بر بیگانگی از کار کارمندان آی تی هستند.

هرچند در زمینه بیگانگی از کار در سازمان‌های اداری ایران پژوهش‌های درخور توجه اندک است، می‌توان به دو نمونه از پژوهش‌های انجام‌شده اشاره کرد: «بررسی رابطه بین ساختار سنتی سازمان و از خود بیگانگی نیروی کار در سازمان‌های دولتی شهر کرمان» عنوان پژوهشی است که جواد سلطانی‌نژاد در سال ۱۳۷۹ انجام داده است. هدف این پژوهش بررسی ساختار سنتی سازمان‌های دولتی شهر کرمان و رابطه آن با از خود بیگانگی نیروی کار است. این پژوهش پیمایشی بوده و نمونه آن شامل ۴۰۰ نفر از کارکنان ۲۰ سازمان دولتی شهر کرمان است که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. فرضیه‌های اصلی این پژوهش به بررسی روابط میان سلسله‌مراتب اداری، رسمیت، تخصصی کردن مشاغل و یک‌نواختی در انجام وظایف در ساختار سنتی سازمان و از خود بیگانگی نیروی کار می‌پردازد. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که میان سلسله‌مراتب اداری، رسمیت و تخصصی کردن مشاغل در ساختار سنتی و از خود بیگانگی نیروی کار رابطه وجود دارد.

پژوهشی دیگر با عنوان «بیگانگی از کار در بخش‌های دولتی و خصوصی» به کوشش خسرو صبری دشتی در سال ۱۳۸۰ در میان شاغلان صنعت بیمه در دو بخش دولتی و خصوصی در تهران انجام گرفته است. این پژوهش از روش پیمایشی و از تکنیک پرسش‌نامه و در موقع لزوم از مصاحبه استفاده کرده است. متغیرهای مستقل این پژوهش شامل جایگاه فرد در هرم سازمانی، میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، میزان درک کارکنان از مقررات سازمانی و مشارکت در تدوین آنها، میزان احساس تبعیض، امید به ارتقای شغلی و متغیرهای جمعیتی چون جنس، تحصیلات، حقوق دریافتی و سابقه کار است. بی‌قدرتی، مشارکت نکردن در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، احساس تبعیض و میزان ناامیدی از ارتقای شغلی در هر دو بخش، بیشترین همبستگی را با بیگانگی از کار داشتند.

این پژوهش‌ها به رابطه میان موقعیت کار با شکل‌های معینی از بیگانگی از کار پی برده‌اند و در این میان بر عوامل سازمانی مؤثر بر بیگانگی از کار مانند ساختار سازمان و بوروکراسی تأکید کرده‌اند. اما اغلب این پژوهش‌ها - به‌ویژه اندک پژوهش‌های انجام‌شده در ایران - فاقد پایه‌های نظری مختلف و درعین حال منسجم‌اند. در هر کدام پاره‌ای از عوامل سازمانی یا محیط کار متغیر مستقل در نظر گرفته شده است، اما کمتر به ارتباط این عوامل در چهارچوب نظری مشخص و منسجم اشاره شده است. اما پژوهش حاضر درصدد است عوامل سازمانی مؤثر بر بیگانگی از کار را با توجه به نظریه بوروکراسی وبر و با استفاده از ویژگی‌های بوروکراتیک برگرفته از نظریه او بررسی کند. در این پژوهش بیگانگی از کار به صورت سازه‌ای چندبعدی و نیز با رویکرد شکاف اندازه‌گیری می‌شود که از اعتبار و روایی بیشتری نسبت به پژوهش‌های پیشین برخوردار است.

چهارچوب نظری

مفهوم بیگانگی از کار در آثار مارکس ریشه دارد. مارکس (۱۳۷۷) بحث می‌کند که فعالیت خلاقانه جنبه‌ای اساسی از طبیعت انسانی است و بیشتر این نیاز در کار ارضا می‌شود. برای مارکس، بیگانگی نشان‌دهنده تناقض بین نقش کاری و طبیعت انسان در موقعیت کار در جامعه سرمایه‌داری است: وقتی فرد کنترل خود را بر تولید و فرایند مستقیم کار از دست داده است و از این‌رو از ظرفیت بیان خود در کار و روابطش با همکاران محروم شده است.

اما باید گفت نظریه بیگانگی از کار مارکس بر انسان‌شناسی فلسفی خاصی استوار است. گفته می‌شود انسان‌شناسی فلسفی ذات گراست و براساس فرض یکسانی ماهیت انسان است. علاقه به چنین ایده‌ای در دهه‌های اخیر از میان رفته است و به صورت نظریه‌ای درباب نیازهای انسانی تغییر شکل داده است (کرایب، ۱۹۹۸: ۱۶۰).

ملوین سیمن (۱۹۵۹) تفسیر معاصرتری از مفهوم بیگانگی ارائه می‌دهد. او بیگانگی را از دیدگاه شخص کنشگر، یعنی از نظر روان‌شناسی اجتماعی، بررسی می‌کند. او بیگانگی را وضعیتی احساسی متشکل از مؤلفه‌های ناتوانی، بی‌معنایی، بی‌هنجاری، انزوا و ازخودبیزاری می‌داند. در اینجا، مطالعه بلونر (۱۹۶۴) از اهمیت خاصی برخوردار است. زیرا او چهار بعد - بی‌قدرتی، بی‌معنایی، انزوا و ازخودبیزاری - از ابعاد پنج‌گانه بیگانگی سیمن را در محل کار در نظر می‌گیرد و این ابعاد را با توجه به موقعیت ویژه کار تعریف می‌کند. گفتنی است در کار بلونر بی‌هنجاری به‌عنوان بعدی مشخص به کار گرفته نشده است.

درمقابل مارکس، ماکس وبر (۱۹۴۷) بیگانگی را در ارتباط با بوروکراسی بررسی می‌کند و معتقد است فقط کارگران صنعتی نیستند که از ابزار تولید و محصول کار بیگانه می‌شوند (محسنی تبریزی، ۱۳۷۰: ۵۴). او چنین اوضاع کاری (فقدان کنترل در کار) را فقط یک مورد خاص از پدیده‌ای بسیار کلی‌تر در جامعه جدید می‌دانست و آن را یگانه‌پامد نظام سرمایه‌داری نمی‌انگاشت، بلکه آن را نتیجه‌گریزناپذیر هرگونه نظام تولید عقلایی و متمرکز یعنی نظام‌های بوروکراتیک می‌پنداشت (کوزر، ۱۳۸۵: ۳۱۷). درواقع او مهم‌ترین نظریه‌پردازی است که بین "بوروکراسی" و "بیگانگی" رابطه برقرار می‌کند. او برای بررسی دقیق‌تر ساختارهای سازمانی گونه‌ای آرمان‌گرایانه^۱ از ساختار سازمانی به نام بوروکراسی ارائه کرد (هال، ۱۹۶۳/۱۳۷۶: ۸۵). مطابق نظریه او، بوروکراسی صورتی از سازمان اداری تعریف می‌شود که جهت رسیدن به کارآیی از طریق عقلانی کردن رفتارهای سازمانی طراحی شده است (میرز، ۱۳۷۲). طبق نظر وبر در سازمان بوروکراتیک کارهای سازمانی به‌عنوان وظایف اداری در میان سمت‌های مختلف توزیع می‌شود. سمت‌ها یا وظایف با ساختاری سلسله‌مراتبی سازماندهی می‌شوند. نظامی رسمی از قوانین و مقررات حاکم بر فعالیت‌ها و تصمیم‌های کارمندان برقرار است. از کارمندان انتظار می‌رود در مواجهه با ارباب رجوع و دیگر کارمندان جهت‌گیری غیرشخصی را در پیش بگیرند. استخدام و ارتقای کارمندان در سازمان براساس

^۱ Ideal type

مسیری حرفه‌ای است (گرث و میلز، ۱۹۴۶). هال (۱۹۶۳)، براساس نظریه وبر، شش ویژگی بوروکراتیک سازمان را تشخیص می‌دهد: سلسله‌مراتب اقتدار، تقسیم کار، قوانین و آیین‌نامه‌ها، مشخصات رویه‌ای، غیرشخصی‌بودن و رقابت تکنیکی. پژوهش حاضر نیز سلسله‌مراتب اقتدار،^۱ تقسیم کار،^۲ رسمیت^۳ متشکل از دو عامل شرح وظایف^۴ و نظارت قوانین،^۵ غیرشخصی‌بودن،^۶ و ارتقا براساس رقابت تکنیکی^۷ را ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان در نظر می‌گیرد.

یافته‌های بسیاری از مطالعات معاصرتر نیز در تأیید نظریه وبر نشان می‌دهند ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان از عوامل مهم بیگانگی از کار هستند (پرلین، ۱۹۶۲؛ آیکن و هیچ، ۱۹۶۶؛ میلر، ۱۹۶۷؛ کوهن، ۱۹۷۶؛ متاز، ۱۹۸۱؛ هوی و دیگران، ۱۹۸۳؛ کاکبادس، ۱۹۸۷؛ راماسوامی و دیگران، ۱۹۹۳؛ یوسل، ۱۹۹۹؛ ساروس و دیگران، ۲۰۰۲). از آنجا که بوروکراسی ویژگی‌های متفاوتی دارد، می‌توان انتظار داشت ویژگی‌های متفاوت ساختار بوروکراتیک سازمان بیگانگی از کار را به‌طور متفاوت تحت تأثیر قرار دهند. بنابراین در ادامه رابطه هر کدام از ویژگی‌های بوروکراتیک با بیگانگی از کار همراه با جزئیات بیشتر به بحث گذاشته شده است:

۱. سلسله‌مراتب اقتدار: منظور میزان آزادی فراهم‌شده برای اعضای سازمان جهت انجام وظایف تعیین‌شده‌شان بدون دخالت مقام‌های مافوق است (آیکن و هیچ، ۱۹۶۶). در سازمان‌های بوروکراتیک، سلسله‌مراتب اقتدار از طریق محدود کردن توانایی کارکنان در

¹ Hierarchy of authority

² Division of labor

³ Formalization

⁴ Job codification

⁵ Rule observation

بعد شرح وظایف شبیه به عامل مشخصات رویه‌ای procedural specification است.

⁶ Impersonality

بعد نظارت قوانین شبیه به عامل قوانین و آیین‌نامه‌ها (rule enforcement) rules and regulations است.

⁷ Promotion based on technical competenc

اعمال خودکنترلی و تغییر معنادار فعالیت‌های کاری‌شان، بیگانگی از کار کارکنان را افزایش می‌دهد (ساروس و دیگران، ۲۰۰۲). به عقیده بلونر (۱۹۶۴) احساس بی‌قدرتی به معنای ناتوانی کارگر در کنترل فعالیت‌های شغلی خود، هنگامی رخ می‌دهد که کارگر احساس می‌کند تحت تسلط و کنترل افراد دیگر است، چنان‌که به‌عنوان فاعل قادر به تغییر وضعیت خود نیست. او بیگانگی ناشی از ناتوانی تأثیرگذاری بر سیاست‌های کلی مدیریتی و فقدان کنترل بر تصمیم‌گیری را صورتی از بی‌قدرتی کارکنان سازمان‌های دارای ساختار اقتدار سلسله‌مراتبی می‌داند که قدرت در رأس آنها متمرکز است. به عقیده او، کارکنان چنین سازمان‌هایی فرصت چندانی برای کنترل تصمیمات عمده سازمان ندارند و آنچه بیشتر موجب رنجش می‌شود، ناتوانی در تأثیرگذاری و اعمال کنترل بر تصمیماتی است که به‌طور مستقیم فعالیت‌های شغلی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. بنابراین ما انتظار داریم سلسله‌مراتب اقتدار متمرکز موجب احساس بیگانگی از کار شود.

۲. رسمیت: به‌طور کلی، رسمیت به معنای کاربرد مقررات در سازمان است (آیکن و هیج، ۱۹۶۶). رسمیت از دو عامل شرح وظایف و نظارت بر اجرای قوانین تشکیل شده است. شرح وظایف معیاری است که بدان وسیله مقرراتی که شخص باید در سمت خود رعایت کند مشخص می‌شود، ولی نظارت بر اجرای مقررات معیاری است که مشخص می‌کند فرد به هنگام تصدی یک مقام تحت نوعی نظارت قرار می‌گیرد و باید استانداردهای مشخصی را رعایت کند (هال، ۱۳۷۶: ۱۰۸؛ آیکن و هیج، ۱۹۶۶). نظریه پردازان سازمان (هال، ۱۳۷۶: ۱۰۶؛ رابینز، ۱۳۷۶: ۸۹) معتقدند میزان اختیارات فردی و آزادی عمل شخص در سازمان با میزان رسمی بودن سازمان رابطه معکوس دارد. در چنین حالتی از کارکنان انتظار می‌رود همیشه نهاده‌های یکسانی را با روش معینی به کار برند، بنابراین برای انجام دادن فعالیت‌های شغلی و چگونگی انجام آن، به کارگیری خلاقیت و نظرات خود از کمترین آزادی عمل برخوردار است. از این رو رسمیت از طریق محدود کردن حق کارکنان برای اعمال کنترل معنادار فعالیت‌های کاری‌شان به‌طور مثبت بر بیگانگی از کار تأثیرگذار است (ساروس و دیگران، ۲۰۰۲).

۳. غیر شخصی بودن: منظور از غیر شخصی بودن میزانی است که با اعضا و مراجعان سازمان، بدون در نظر گرفتن کیفیات و ملاحظات شخصی، رفتار می‌شود (هال، ۱۹۶۸).

ویر به روابط رسمی در سازمان، یعنی آن دسته از روابط بین‌فردی که در قواعد و مقررات سازمان آمده است، اولویت می‌دهد و درباره روابط غیررسمی و روابط در گروه‌های کوچک موجود در همه سازمان‌ها چیزی نگفته است. اما روابط و شیوه‌های عمل غیررسمی در بوروکراسی‌ها، علاوه بر کاهش اضطراب‌های ناشی از تنهاشدن، با فراهم کردن امکان انعطاف‌پذیری سازمان، اجازه ابتکار عمل و مسئولیت‌پذیری به کارکنان می‌دهد (بلا و اسکات ۱۹۶۳ به نقل از گیدنز، ۲۰۰۳: ۵۰۱). در مطالعه‌ای درباره بررسی ویژگی‌های بوروکراتیک مؤثر بر بیگانگی از کار، پرلین (۱۹۶۲) اشاره می‌کند هنگامی که افراد بخشی از ساختار اجتماعی غیررسمی سازمان هستند، بیشتر قادرند احساس معناداری از تأثیرگذاری بر محیط سازمان و فعالیت‌های کاری‌شان به دست آورند. به عبارت دیگر، وقتی فرد بدون روابط شخصی، فقط توسط ساختار رسمی سازمان احاطه شود، نمی‌تواند به‌طور مؤثر عمل کند. زیرا حمایت هنجارهای گروه از شخص در انجام فعالیت‌های کاری خود، او را نسبتاً درمقابل احساس بی‌قدرتی حفظ می‌کند. در عوض عمل کردن فرد به تنهایی یا وارد آمدن فشارهایی خارج از گروه می‌تواند نتایج بیگانه‌کننده‌ای داشته باشد.

۴. تقسیم کار (تخصص‌گرایی وظیفه‌ای): میزانی است که کارها براساس تخصص‌گرایی وظیفه‌ای در سازمان تقسیم می‌شوند. منظور از تخصص‌گرایی وظیفه‌ای تقسیم‌بندی مشاغل به وظایف مشخص، ساده و تکراری است (رایبیز، ۱۳۷۶: ۸۲ و ۲۶۲). تقسیم کار نیز به‌عنوان یکی از عوامل مهم بیگانگی از کار کانون توجه قرار گرفته است. نظریه پردازان کلاسیکی چون مارکس و ویر تا نظریه پردازان و مدیران امروزی معتقدند تقسیم کار با ایجاد کارهای ساده، تکراری و خسته‌کننده و فراهم‌نکردن فرصت جهت خلاقیت و ارضای شخصی کارکنان منجر به بیگانگی از کار می‌شود (مارکس، ۱۳۷۷؛ اتزیونی، ۱۹۶۴؛ شپارد، ۱۹۷۷؛ مورهد و گریفین، ۱۳۸۲).

ازسوی دیگر، بلونر (۱۹۶۴: ۲۲) پیشنهاد می‌کند هنگامی که کارها به صورت مجموعه‌ای از مشاغل به‌هم‌پیوسته نباشد و افراد نتوانند سهم خود را در محصول تمام‌شده و کل فرایند تولید ببینند، بیشتر در معرض احساس بیگانگی از کار قرار خواهند گرفت. هنگامی که کار آن‌چنان خرد و کوچک است که کارکنان نمی‌توانند ارتباط آن را با کل جریان کار ببینند، بیشتر از کار بیگانه می‌شوند.

۵. ارتقا براساس رقابت تکنیکی: منظور میزانی است که معیارهای عمومی در به کارگیری، انتخاب و ارتقای کارکنان سازمان مشخص باشد (هال، ۱۹۶۸). اغلب مطالعات مدعی اند این ویژگی با ویژگی های دیگر ساختار بوروکراتیک سازمان متفاوت است (هال و تایتل، ۱۹۶۶؛ بانجین و کرایم، ۱۹۷۰؛ ۱۹۷۱). برخی مطالعات (پرلین، ۱۹۶۲؛ متاز، ۱۹۸۱) مدعی اند فرصت های ارتقا بر بیگانگی از کار به طور منفی مؤثر است. پرلین (۱۹۶۲) مدعی است در محیط های کار یکی از آرزوها و اهداف مهم کارکنان پیشرفت و ارتقای شغلی و افزایش فرصت های آن است. اگر کارکنان قادر نباشند فرصت های ارتقایی را که خود را شایسته و محق آن می بینند به دست آورند، بیشتر دچار بیگانگی از کار می شوند.

در آخر، پیش از ورود به بخش روش شناسی پژوهش حاضر پرداختن به نکته ای درباره اندازه گیری بیگانگی از کار ضروری به نظر می رسد. سیمن (۱۹۷۵) اشاره می کند که اغلب مطالعات بیگانگی، تا اندازه ای اندیشه "شکاف" را دربر گرفته اند. اندیشه ای که بیگانگی را در تقاطع ساختار اجتماعی و تمایل روانی افراد می بیند. تأکید این دیدگاه بر بیگانگی، به عنوان شکاف میان موقعیت عینی و علایق مشخص مانند نیازها، ارزش ها، آرمان ها و آرزوها یا توقعات افراد است که با خود به آن موقعیت می آورند (متاز، ۱۹۸۱). با درپیش گرفتن رویکرد شکاف در محیط کار، بیگانگی از کار میزان شکافی تعریف می شود که میان دیدگاه های فرد در باب موقعیت کاری اش و شیوه ای وجود دارد که احساس می کند موقعیت کار باید باشد (پرلین، ۱۹۶۲؛ شپارد و پانکو، ۱۹۷۴؛ سیمن، ۱۹۷۵؛ کوهن، ۱۹۷۶؛ متاز، ۱۹۸۱؛ ساروس، ۲۰۰۲). اعتبار و سودمندی اندازه هایی که فقط بر اندازه گیری دیدگاه های فرد از موقعیت کاری موجود تأکید می کنند، به طور جدی زیر سؤال قرار گرفته است. مسئله اساسی این اندازه گیری ها، ناتوانی آنها در توجه به تفاوت های فردی کارکنان است. تمرکز صرف بر دیدگاه ها این فرض را با خود به همراه دارد که این موقعیت برای همه کارکنان علی رغم ویژگی های شخصی متفاوت یکسان است (متاز، ۱۹۸۱). درحالی که برخی روان شناسان اجتماعی بعضی از نیازهای شخصیتی انسان را، مانند نیازهای خودتعیینی، ابتکار و خودشکوفایی، در نظر می گیرند که در همه افراد یکسان نیستند. اما این نیازها غالباً در تعارض با ساختار بوروکراتیک سازمان و مجموعه کاری در محیط های کار عقیم گذاشته می شوند و پیامدهای منفی آن برای عده ای ملموس تر خواهد بود (شپارد، ۱۹۷۷). بنابراین با در نظر گرفتن بیگانگی، به عنوان محصول برخورد ساختار اجتماعی و تمایلات فردی، این مقاله نیز از رویکرد

شکاف استفاده می‌کند. بیگانگی از کار متشکل از بی‌قدرتی، بی‌معنایی، از خودبیزاری، به‌عنوان شکاف میان دیدگاه‌های کارکنان درباره وضعیت موجود کار در ارتباط با ابعاد مشخص (آزادی- کنترل، معنا، ابراز خود) و توقعات آنها از این ابعاد تعریف و اندازه‌گیری می‌شود. از سوی دیگر، از آنجا که با درپیش گرفتن این رویکرد ویژگی‌های فردی نیز در ایجاد بیگانگی از کار مهم هستند، برای بررسی سهم تأثیر ویژگی‌های زمینه‌ای بر بیگانگی از کار و ارزیابی اهمیت نسبی‌شان در مقایسه با ابعاد ساختار بوروکراتیک سازمان در تبیین بیگانگی از کار، بررسی ارتباط میان ویژگی‌های زمینه‌ای با بیگانگی از کار لازم به نظر می‌رسد. برخی پژوهش‌های تجربی نیز ویژگی‌های زمینه‌ای مانند جنس، سن، سابقه سازمانی، تحصیلات و... را کانون توجه قرار داده‌اند و دریافته‌اند بیگانگی از کار در برخی گروه‌های معین کارکنان بیش از دیگران است (سیمن، ۱۹۶۷؛ میلر، ۱۹۶۷؛ کوهن، ۱۹۷۶؛ شپارد و پانکو، ۱۹۷۴؛ شپارد، ۱۹۷۷؛ متاز، ۱۹۸۱؛ یوسل، ۱۹۹۹؛ فیلیپز- آرکیان، ۲۰۰۱؛ دی‌پیترو و پیزام، ۲۰۰۸).

فرضیه‌های تحقیق

- به نظر می‌رسد میان سلسله‌مراتب اقتدار و بیگانگی از کار رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- به نظر می‌رسد میان رسمیت و بیگانگی از کار رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- به نظر می‌رسد میان غیرشخصی‌بودن و بیگانگی از کار رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- به نظر می‌رسد میان تقسیم کار و بیگانگی از کار رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.
- به نظر می‌رسد میان ارتقا براساس رقابت تکنیکی و بیگانگی از کار رابطه منفی و معنادار وجود دارد.
- به نظر می‌رسد میان ویژگی‌های زمینه‌ای شامل جنس، سابقه سازمانی، تحصیلات و بیگانگی از کار رابطه معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش به شیوه پیمایش و از طریق پرسش‌نامه انجام شده است. جمعیت آماری تحقیق متشکل از کلیه کارمندان مشغول در ۳۰ سازمان اداری تحت پوشش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی شهر اهواز در سال ۱۳۸۸ است. حجم نمونه تحقیق حاضر، براساس "جدول تعیین

حجم نمونه از روی حجم جامعه^۱ کرجس و مورگان^۱ (۱۹۷۰) ۴۰۰ نفر (۳۹۰ نفر قابل استفاده) تعیین شده است. با استفاده از نمونه گیری خوشه‌ای طبقه‌بندی شده، به نسبت متناسب از یازده سازمان تولیدی و زیربنایی، دو سازمان و از نوزده سازمان اجتماعی - عمومی، سه سازمان به طور تصادفی انتخاب گردید. سپس با توجه به حجم نمونه و نسبت تعداد کارمندان هر کدام از این سازمان‌ها، تعداد پاسخگویان در هر سازمان تعیین شد. در مرحله بعد، روش نمونه گیری تصادفی ساده جهت نمونه گیری کارمندان در داخل هر سازمان مورد استفاده قرار گرفت. روایی این پرسش‌نامه با استفاده از نظر داوران و روایی محتوا و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ تعیین شد. یک مطالعه مقدماتی هم با ۵۰ نفر از افراد جمعیت آماری جهت بررسی مقیاس‌ها صورت گرفته است.

اندازه‌گیری

بیگانگی از کار: پژوهش حاضر از رویکرد شکاف در زمینه بیگانگی از کار استفاده می‌کند. بنابراین بیگانگی از کار متشکل از بی‌قدرتی، بی‌معنایی، از خودبیزاری، به‌عنوان شکاف میان دیدگاه‌های کارکنان درباره اوضاع فعلی کار در رابطه با ابعاد مشخص (آزادی - کنترل، معنا، ابراز خود) و توقعات آنها از این ابعاد تعریف و اندازه‌گیری می‌گردد.

احساس از خودبیزاری در رابطه با کار فقدان ارضای درونی در کار تعریف می‌شود. یعنی کار فعالیتی ابزاری است که به خودی خود پاداش‌دهنده نیست و تنها وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف بیرونی نظیر پول است (بلونر، ۱۹۶۴: ۲۶). در پژوهش حاضر، مقیاس استفاده‌شده از خودبیزاری، مقیاس احساس از خودبیزاری متاز (۱۹۸۱) است. این مقیاس شامل هفت گویه به سبک لیکرت پنج‌گزینه‌ای است که پاسخ‌ها در طیفی پنج‌قسمتی از «خیلی کم»، «کم»، «تاحدودی»، «زیاد» تا «خیلی زیاد» قرار می‌گیرند.^۲ باید گفت مقیاس‌های اصلی بی‌قدرتی و بی‌معنایی و از خودبیزاری متاز (۱۹۸۱) دارای طیف چهارقسمتی است و گزینه تاحدودی را ندارد؛ اما فقدان گزینه تاحدودی، باعث ازدست‌رفتن بخشی از پاسخ‌ها و متوسط نظری نامعتبر می‌شود. از این رو این نقص توسط پژوهشگران بعدی (ساروس، ۲۰۰۳) و نیز نگارنده پژوهش حاضر برطرف شده است. از آنجاکه این مقیاس احساس از خودبیزاری را با رویکرد شکاف،

^۱ Krejcie & Morgan

^۲ مقیاس‌های بی‌قدرتی و بی‌معنایی نیز به همین سبک هستند.

به معنای شکاف میان دیدگاه‌های افراد درباره وضعیت موجود و توقعات آنها اندازه‌گیری می‌کند، هر کدام از گویه‌ها به صورت دو قسمتی (الف و ب) طراحی شده است. بدین صورت که بند الف دیدگاه فرد را درباره وضعیت موجود در رابطه با ابراز وجود خود در کار می‌پرسد و بند ب انتظار و توقع فرد را از این بعد تحت پرسش قرار می‌دهد.^۱ اندازه هر شکاف از طریق کسر نمره توقع از نمره وضعیت موجود درک شده به دست می‌آید. مجموع اندازه‌های شکاف، نمره کلی احساس از خودبیزاری پاسخگو است. آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۷۳ به دست آمده است. نمونه‌ای از گویه‌های مورد استفاده عبارت است از:

الف) چقدر کاری که انجام می‌دهید شما را از نظر شخصی ارضا می‌کند؟

ب) چقدر انتظار دارید کاری که انجام می‌دهید، شما را از نظر شخصی ارضا کند؟

احساس بی‌قدرتی در کار به معنای احساس داشتن آزادی و کنترل اندک بر فعالیت‌های کاری است (بلونر، ۱۹۶۴: ۱۶). در پژوهش حاضر، مقیاس بی‌قدرتی متاز (۱۹۸۱) شامل هفت گویه است. این مقیاس نیز احساس بی‌قدرتی را با رویکرد شکاف در رابطه با بعد کنترل-آزادی در کار اندازه‌گیری می‌کند. آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۷۰ به دست آمده است. نمونه‌ای از گویه‌های مورد استفاده عبارت است از:

الف) چقدر در کاری که در این سازمان انجام می‌دهید از اختیار و آزادی عمل برخوردارید؟

ب) چقدر انتظار دارید در کارتان از اختیار و آزادی عمل برخوردار باشید؟

احساس بی‌معنایی در کار، به معنای ناتوانی فرد در فهم کار خود، بخش مهمی از فرایند کار است؛ در واقع، ناتوانی فرد در فهم اینکه چگونه نقش کاری‌اش با کار دیگران و کل فرایند کار ارتباط دارد (بلونر، ۱۹۶۴: ۲۲). در پژوهش حاضر، از مقیاس بی‌معنایی متاز (۱۹۸۱) شامل شش گویه^۲ استفاده شده است. این مقیاس نیز بی‌معنایی را با رویکرد شکاف در رابطه با بعد

^۱ مقیاس‌های اصلی بی‌قدرتی و بی‌معنایی و از خودبیزاری متاز (۱۹۸۱) دارای قسمت سومی نیز هستند. این قسمت میزان اهمیتی را که فرد به این ابعاد می‌دهد حساب می‌کند. اما در این پژوهش این قسمت با نظر متخصصان حذف شده است، زیرا تقریباً قسمت دوم قسمت سوم را نیز دربرمی‌گیرد.

^۲ گفتنی است مقیاس اصلی شامل هفت گویه بود که براساس معیار همبستگی درونی، یکی از گویه‌ها به علت ناهماهنگ بودن با دیگر گویه‌ها حذف شد.

هدف (معنا) در کار اندازه‌گیری می‌کند. آلفای کروناخ این مقیاس ۰/۶۸ به دست آمده است. نمونه‌ای از گویه‌های مورد استفاده عبارت است از:

الف) چقدر احساس می‌کنید در این سازمان برای فعالیت‌های کاری‌تان ارزش قائل می‌شوند؟

ب) چقدر انتظار دارید در این سازمان برای فعالیت‌های کاری‌تان ارزش قائل شوند؟

ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان

در مطالعات مربوط به بوروکراسی، از دو رویکرد برای سنجش ویژگی‌های بوروکراتیک استفاده می‌شود: رویکرد اول دریافت افراد سازمان از ویژگی‌های بوروکراتیک ساختار سازمانی است. رویکرد دیگر، خود ویژگی‌های ساختاری است. هال (۱۹۶۲، ۱۹۶۳) معتقد است رویکرد اول، رویکرد مناسبی برای سنجش ویژگی‌های بوروکراتیک ساختار سازمانی است. بانجین (۱۹۷۱) از تناسب نسبی این رویکردها برای مسائل مختلف پژوهشی سخن می‌گوید. او معتقد است رویکرد خرد، برای آزمون فرضیه بوروکراسی-بیگانگی مناسب‌تر است. زیرا استفاده از اندازه‌های عینی، تغییرات درون‌سازمانی را که هم از لحاظ افقی و هم از لحاظ عمودی ممکن است مهم باشند نادیده می‌گیرد. تغییراتی که ممکن است برای مسئله تحت بررسی- یعنی واکنش‌های افراد - مناسب‌تر باشد. بنابراین در این پژوهش، اندازه‌ها دریافت‌های افراد از ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان است.

سلسله‌مراتب اقتدار: در این پژوهش، از مقیاس سلسله‌مراتب اقتدار آیکن و هیج (۱۹۶۶) استفاده شده است. سلسله‌مراتب اقتدار یکی از جنبه‌های مهم تمرکزگرایی سازمانی - میزان متمرکز بودن قدرت در سازمان- است. این مقیاس شامل پنج گویه به سبک لیکرت است که پاسخ‌ها در طیفی پنج‌قسمتی: کاملاً نادرست، نادرست، تا حدودی درست، درست و کاملاً درست قرار می‌گیرند.^۱ آلفای کروناخ این مقیاس ۰/۸۰ است.

رسمیت: در این پژوهش، مقیاس رسمیت آیکن و هیج (۱۹۶۶) مورد استفاده قرار گرفته است. این مقیاس متشکل از دو عامل نظارت قوانین (شامل هفت گویه) و شرح وظایف (شامل

^۱ دیگر مقیاس‌های ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان نیز به همین سبک هستند.

هفت گویه^۱ است. آلفای کرونباخ نظارت قوانین ۰/۶۰ و شرح وظایف ۰/۷۹ و کل مقیاس ۰/۷۰ است.

غیرشخصی بودن: در این پژوهش، مقیاس یوسل (۱۹۹۹) با هفت گویه مورد استفاده قرار گرفته است. آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۷۰ است.

تقسیم کار (تخصص‌گرایی وظیفه‌ای): در این پژوهش برای ساخت مقیاس تقسیم کار ابتدا تعدادی گویه گردآوری شده از پژوهش‌های پیشین (مانند هال، ۱۹۶۱؛ یوسل، ۱۹۹۹) با روایی محتوا انتخاب شد و پس از مطالعه مقدماتی، چهار گویه مناسب انتخاب گردید. آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۶۲ است.

ارتقا براساس رقابت تکنیکی: در این پژوهش برای ساخت مقیاس ارتقا براساس رقابت تکنیکی، ابتدا تعدادی گویه گردآوری شده از پژوهش‌های پیشین (مانند هال، ۱۹۶۱؛ یوسل، ۱۹۹۹) با روایی محتوا انتخاب شد و پس از مطالعه مقدماتی، شش گویه مناسب انتخاب گردید. آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۲ است.

سه ویژگی زمینه‌ای جهت بررسی در این پژوهش انتخاب شده است: جنس، تحصیلات، سابقه سازمانی. منظور از تحصیلات تعداد سال‌هایی است که فرد مشغول به تحصیل رسمی بوده است. منظور از سابقه سازمانی تعداد سال‌هایی است که فرد در سازمان مشغول به کار بوده است.

^۱ گفتنی است مقیاس اصلی شامل هشت گویه بود. اما براساس معیار همبستگی درونی گویه‌ها، یکی از گویه‌ها به علت ناهماهنگ بودن با دیگر گویه‌ها حذف شد.

^۲ اساس مقیاس یوسل (۱۹۹۹) شامل دو عامل مجزاست: (۱) رسمی بودن روابط به معنای درجه‌ای که کنش‌های متقابل در میان افراد، رسمی و بدون احساس هستند (۲) جو دوستانه به معنای درجه‌ای که روابط در سازمان گرم و دوستانه است. اما یوسل پیشنهاد می‌کند عامل جو دوستانه بیشتر غیرساختاری و غیربوروکراتیک است. بنابراین از جمع این عامل با عامل رسمی بودن روابط پرهیز و آن را جداگانه بررسی می‌کند. بنابراین در این پژوهش عامل جو دوستانه، از آنجا که غیربوروکراتیک و غیرساختاری دانسته می‌شود، حذف شده است.

نتایج

الف) بخش توصیف

درخصوص جنس پاسخگویان، ۲۲/۴ درصد را زنان و ۷۷/۶ درصد کل پاسخگویان را مردان به خود اختصاص داده‌اند. دامنه سنی در گروه نمونه بین ۲۱ تا ۵۸ سال است و میانگین سن پاسخگویان ۴۰/۲۱ است. دامنه سابقه سازمانی در گروه نمونه بین ۱ تا ۳۵ و میانگین آن ۱۶/۵۰ سال است. از نظر تحصیلات، ۱۸/۳ درصد افراد نمونه زیردیپلم و دیپلم، ۶۷/۱ درصد کارشناسی و پایین‌تر و ۱۴/۶ درصد کارشناسی و بالاترند. از نظر پست سازمانی، ۱۰/۶ درصد از افراد را رؤسا، ۶۳/۴ درصد را کارشناسان و ۲۶ درصد را کارمندان عادی تشکیل می‌دهند.

ب) بخش بررسی رابطه دوبه‌دوی متغیرهای تحقیق

جدول ۱. ضرایب همبستگی پیرسون میان متغیرهای مستقل با بیگانگی از کار

متغیرها	سابقه سازمانی	تحصیلات	سلسله‌مراتب اقتدار	رسمیت	نظارت قوانین	شرح وظایف	غیرشخصی بودن	تقسیم کار	رقابت تکنیکی
بیگانگی از کار	-.۰/۲۱**	.۰/۳۰**	.۰/۳۴**	-.۰/۰۸*	.۰/۳۲**	-.۰/۳۶**	.۰/۲۹**	.۰/۲۱**	-.۰/۵۰**

* <0.05 ** <0.01

با توجه به نتایج جدول ۱، به استثنای فرضیه ۲، تمام فرضیه‌ها تأیید می‌شوند. به عبارت دیگر، بیگانگی از کار با سلسله‌مراتب اقتدار (۰/۳۴)، غیرشخصی بودن (۰/۲۹) و تقسیم کار (۰/۲۱) رابطه‌ای معنادار و مثبت دارد. رابطه ارتقا براساس رقابت تکنیکی با بیگانگی از کار (۰/۵۰-) معنادار و منفی است، اما فرضیه ۲ تأیید نمی‌شود. انتظار داشتیم میان رسمیت و بیگانگی از کار رابطه مثبت و معناداری وجود داشته باشد، درحالی که نتایج نشان داد میان آنها رابطه‌ای معنادار ولی منفی (۰/۰۸-) برقرار است؛ یعنی رسمیت بیشتر منجر به کاهش بیگانگی از کار می‌شود. از آنجا که متغیر رسمیت متشکل از دو عامل نظارت قوانین و شرح وظایف است، بررسی هر کدام از این ابعاد به‌طور مستقل و جدا از یکدیگر با بیگانگی از کار، ما را در فهم چگونگی رابطه رسمیت با بیگانگی از کار کمک می‌کند. با توجه به جدول ۱، همان‌طور که انتظار داشتیم، رابطه میان عامل نظارت قوانین و بیگانگی از کار معنادار و مثبت (۰/۳۲) است. این جدول رابطه معناداری میان شرح وظایف و بیگانگی از کار (۰/۳۶-) نشان می‌دهد، ولی این رابطه منفی است؛ یعنی برخلاف انتظار ما، هر چه شرح وظایف بیشتر و روشن‌تر شود، میزان بیگانگی از کار کمتر می‌شود.

نتایج جدول ۱ نشان‌دهنده رابطه معنادار و مثبت (۰/۳۰) میان تحصیلات و بیگانگی از کار است. رابطه میان سابقه سازمانی و بیگانگی از کار (۰/۲۱-) معنادار و منفی است. میان جنسیت و بیگانگی از کار نیز رابطه معناداری مشاهده نشد.

ج) بخش تحلیل رگرسیون

جدول ۲. رگرسیون سلسله‌مراتبی متغیرهای مستقل بر بیگانگی از کار

متغیرهای مستقل	T(تی)	b(بتا)	
تحصیلات	۵/۶۷	**۰/۲۹	R2=0.14 Std. Error of the Estimate=12.41 F=16.72(p<.0001)
سابقه سازمانی	-۳/۷۹	**۰/۲۱	
جنس ۱	-۰/۶۶	-۰/۰۳	
تحصیلات	۳/۷۸	**۰/۱۷	R2=0.40 Std. Error of the Estimate=10.52 F=22.10(p<.0001)
سابقه سازمانی	-۱/۵۲	-۰/۰۷	
جنس	۰/۳۶	۰/۰۲	
رقابت تکنیکی	-۵/۲۳	**۰/۲۸	R2 change=0.26 F change=21.50(p<.0001)
شرح وظایف	-۳/۱۳	**۰/۱۵	
سلسله‌مراتب اقتدار	۳/۰۴	۰/۱۶**	
نظارت قوانین	۲/۴۹	۰/۱۲*	
غیرشخصی بودن	۱/۱۶	۰/۰۶	
تقسیم کار	۱/۶۲	۰/۰۸	

**<0.01 *<0.05

برای تعیین دقیق‌تر اثر متغیرها بر بیگانگی از کار لازم است از رگرسیون چندمتغیره استفاده کنیم. جدول ۲ نتایج رگرسیون سلسله‌مراتبی را در تعیین اهمیت نسبی متغیرها در تبیین بیگانگی از کار نشان می‌دهد. ابتدا در بلوک اول ویژگی‌های زمینه‌ای و سپس در بلوک بعدی ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان وارد شده‌اند.

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان همراه با ویژگی‌های زمینه‌ای ۴۰ درصد از واریانس بیگانگی از کار را تبیین کرده‌اند. ویژگی‌های زمینه‌ای به تنهایی ۱۴ درصد از واریانس بیگانگی از کار را تبیین می‌کنند. تحصیلات و سابقه سازمانی به ترتیب بر

¹ زن صفر و مرد یک

بیگانگی از کار مؤثرند. اما نتایج پیشنهاد می‌کنند که به‌طور کلی تحصیلات قدرت تأثیرگذاری بیشتری در تبیین بیگانگی از کار دارد.

با توجه به اینکه وقتی متغیرهای بوروکراتیک اضافه می‌شوند، میزان واریانس تبیین‌شده بیگانگی از کار به‌طور معناداری افزایش می‌یابد (۲۶ درصد)، می‌توان نتیجه گرفت که ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان در مقایسه با ویژگی‌های زمینه‌ای در تبیین بیگانگی از کار اهمیت بیشتری دارند.

ارتقا براساس رقابت تکنیکی، سلسله‌مراتب اقتدار، شرح وظایف و نظارت قوانین به ترتیب بر بیگانگی از کار مؤثرند. نتایج پیشنهاد می‌کنند که از ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان ارتقا براساس رقابت تکنیکی، سلسله‌مراتب اقتدار و شرح وظایف قوی‌ترین پیش‌بین‌های بیگانگی از کار هستند.

نتیجه‌گیری

این مقاله در پی مطالعه بوروکراسی و بیگانگی از کار، بررسی تأثیر ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان را بر بیگانگی از کار کارمندان در سازمان‌های اداری ایران در نظر داشت. نتایج نشان داد ویژگی‌های متفاوت بوروکراتیک، بیگانگی از کار را به‌طور متفاوتی تحت تأثیر قرار می‌دهند. بدین گونه که ارتقا براساس رقابت تکنیکی و شرح وظایف بر بیگانگی از کار به‌طور معنادار و منفی مؤثر است، درحالی که سلسله‌مراتب اقتدار، نظارت قوانین، غیرشخصی بودن و تقسیم کار با بیگانگی از کار به‌طور معنادار و مثبت در ارتباط‌اند. به عبارت دیگر، هرچه سلسله‌مراتب اقتدار و تمرکز قدرت در سازمان بیشتر باشد، میزان بیگانگی از کار نیز بیشتر می‌شود. پژوهش‌های دیگر نیز (کاکابادس، ۱۹۸۷؛ هی، ۱۹۸۳؛ آیکن و هیچ، ۱۹۶۶؛ یوسل، ۱۹۹۹) دریافته‌اند هنگامی که به کارکنان اجازه مشارکت در تصمیم‌های مربوط به کار خود و نیز مشارکت در تصمیم‌های استراتژیک و مؤثر داده می‌شود، کارکنان سطوح پایین‌تری از بیگانگی را تجربه می‌کنند. غیرشخصی بودن نیز هم‌سو با مطالعات دیگر (پرلین، ۱۹۶۲؛ سیمن، ۱۹۶۷؛ متاز، ۱۹۸۱؛ یوسل، ۱۹۹۹) منجر به افزایش بیگانگی از کار می‌شود. هرچه تقسیم کار شدیدتر شود، میزان بیگانگی از کار نیز افزایش می‌یابد. این یافته علاوه بر تأیید نظرات مارکس، ویر، بلونر و بسیاری از اندیشمندان دیگر با یافته‌های برخی پژوهش‌ها (بلونر، ۱۹۶۴؛ شپارد و پانکو، ۱۹۷۴؛ کوهن، ۱۹۷۶) هم‌خوانی دارد. تقسیم کار سبب می‌شود کار هر کارمند

تکراری و یک‌نواخت شود و فرصتی برای خلاقیت و ارضای شخصی وجود نداشته باشد. نظارت قوانین نیز همان‌گونه که انتظار داشتیم هم‌سو با نتایج هوی (۱۹۸۳) و آیکن و هیچ (۱۹۶۶) بیگانگی از کار کارکنان را افزایش می‌دهد. اما ارتقا براساس رقابت تکنیکی هم‌سو با نتایج پرلین (۱۹۶۲)، یوسل (۱۹۹۹) و شرح وظایف (یکی از ابعاد رسمیت) بیگانگی از کار کارکنان را کاهش می‌دهند. همان‌طور که دیدیم، برخلاف انتظار میان شرح وظایف و بیگانگی از کار رابطه معنادار ولی منفی وجود داشت. بدین معنی که هرچه شرح وظایف بیشتر مشخص و روشن باشد، میزان احساس بیگانگی از کار کاهش می‌یابد. در این باره، ساروس و دیگران (۲۰۰۲) و مایکل و دیگران (۱۹۹۶) به تأثیر منفی رسمیت بر بیگانگی از کار از طریق رفع ابهام در وظایف اشاره کرده‌اند. ساروس از دو دیدگاه متضاد درباره نتایج نگرشی رسمیت در تحقیقات نام می‌برد. از یک سو، رسمیت "تواناسازی" است، هنگامی که از طریق راهنمایی‌های لازم و روشن‌سازی مسئولیت‌های شغلی، ابهام نقش را کاهش می‌دهد و منجر به افزایش تعهد مؤثر افراد به سازمان می‌گردد. از سوی دیگر، رسمیت "اجباری" است؛ هنگامی که حق کارکنان برای اعمال کنترل معنادار فعالیت‌های کاری‌شان را محدود می‌سازد. به نظر می‌رسد در نمونه پژوهش حاضر، برخلاف انتظار ما، شرح دقیق‌تر وظایف کارکنان نه تنها منجر به بیگانگی از کار نمی‌شود، بلکه قاعدتاً با فراهم کردن راهنمایی‌های لازم کارکنان و روشن‌سازی مسئولیت‌های شغلی آنان، بیگانگی از کار را کاهش می‌دهد. یکی دیگر از دلایل این موضوع را باید در ویژگی‌های ساختارهای بوروکراتیک در کشورهای جهان سوم یافت. کانانگو (۱۹۹۲) معتقد است یکی از عوامل بیگانگی از کار کارکنان در سازمان‌های کشورهای در حال توسعه، عدم تشریح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان است. این باعث بلا تکلیفی و تردید آنها در انجام وظیفه و کاهش انگیزه و عملکرد کارکنان می‌شود. بنابراین در این سازمان‌ها هرچه شرح وظایف دقیق‌تر و روشن‌تر باشد، کارکنان بیگانگی از کار کمتری را احساس می‌کنند.

نتایج رگرسیون چندمتغیره نیز نشان داد که رقابت تکنیکی، سلسله‌مراتب اقتدار، شرح وظایف و نظارت قوانین به ترتیب بر بیگانگی از کار مؤثرند. بدین ترتیب که با افزایش میزان سلسله‌مراتب اقتدار و نظارت قوانین در سازمان بیگانگی از کار افزایش می‌یابد. از طرفی هرچه میزان ارتقا براساس رقابت تکنیکی و شرح وظایف بیشتر و روشن‌تر شود، میزان بیگانگی از

کار کاهش می‌یابد. در کل، نتایج مشخص می‌کنند که از ابعاد بوروکراتیک سازمان ارتقا براساس رقابت تکنیکی، سلسله‌مراتب اقتدار و شرح وظایف قوی‌ترین پیش‌بین‌های بیگانگی از کار هستند.

مشخص شد که ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان در مقایسه با ویژگی‌های زمینه‌ای در تبیین بیگانگی از کار اهمیت بیشتری دارند. این نتیجه یافته‌های تحقیقات متاز (۱۹۸۱)، یوسل (۱۹۹۹)، و فیلیپز- آرکیان (۲۰۰۱) را تأیید می‌کند. هرچند نتایج نشان داد تحصیلات به علت افزایش سطح توقعات کارکنان از سازمان و تضاد آنها در برخورد با ساختار بوروکراتیک از اهمیت درخور توجهی در تبیین بیگانگی از کار برخوردار است. این نتیجه هم‌سو با تحقیقاتی است که مدعی‌اند کارمندی که تحصیلات بالاتر دارند، انتظارات بالاتری نسبت به دیگر کارمندان دارند و بیشتر مستعد بیگانگی هستند (میلر، ۱۹۶۷؛ شپارد و پانکو، ۱۹۷۴؛ شپارد، ۱۹۷۷؛ متاز، ۱۹۸۱؛ یوسل، ۱۹۹۹؛ فیلیپز- آرکیان، ۲۰۰۱؛ دی‌پیترو و پیزام، ۲۰۰۸).

اما میان سابقه سازمانی و بیگانگی از کار رابطه‌ای معنادار و منفی مشاهده شد و برخلاف تحصیلات، سابقه سازمانی با سطح توقعات از سازمان رابطه نداشت. در عوض میان سابقه سازمانی و درک وضعیت عینی کار در سازمان رابطه‌ای معنادار و مثبت ملاحظه گردید. می‌توان گفت با افزایش سال‌های کار در سازمان، وضعیت عینی کار در سازمان بهبود می‌یابد. زیرا علاوه بر اینکه با بالا رفتن سابقه کار، میزان سازگاری با محیط کار نیز افزایش می‌یابد (شپارد و پانکو، ۱۹۷۴؛ متاز، ۱۹۸۱؛ یوسل، ۱۹۹۹)، تصور می‌شود افزایش سال‌های کاری فرد در سازمان و افزایش پیوندهای دوستی و غیررسمی او با دیگران، او را از موقعیت بیگانه‌کننده حفظ می‌کند (مولر و چارترز، ۱۹۶۶؛ میر، ۱۹۷۲).

در نهایت باید گفت براساس نتایج این مطالعه مشخص شد که هر کدام از ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان می‌توانند به‌طور متفاوتی بیگانگی از کار را تحت تأثیر قرار دهند، برخلاف مطالعاتی که مدعی رابطه مثبت کلی میان بوروکراتیزه‌شدن و بیگانگی از کار هستند. این تأثیرها می‌تواند به‌علت ویژگی‌های خاص ساختارهای سازمانی کشورهای مختلف متفاوت باشد. هرچند این مسئله تحقیقات بیشتری برای نشان دادن تفاوت‌های احتمالی در این زمینه میان کشورها و فرهنگ‌های متفاوت طلب می‌کند. زیرا تحقیقات انجام‌شده در این زمینه در کشورهای غیرغربی و به‌ویژه در حال توسعه بسیار اندک است.

منابع

- بلاو، پیتر و مارشال می‌یر (۱۳۶۹) *بوروکراسی در جامعه نوین*، ترجمه نسرین فرزادام‌نیا، تهران: پیشبرد.
- توسلی، غلامعباس و مهدی قدیمی (۱۳۸۰) «پدیده بیگانگی از کار در ساختار اداری ایران»، *پژوهش‌نامه علوم انسانی*، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، شماره ۳۰: ۸۷-۱۱۵.
- رابینز، استیفن (۱۳۷۶) *نظریه سازمان*، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، چاپ دوم، تهران: صفار.
- سلطانی‌نژاد، جواد (۱۳۷۹) بررسی رابطه ساختار سنتی و از خود بیگانگی نیروی کار در سازمان‌های دولتی شهر کرمان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
- صبری دشتی، خسرو (۱۳۸۰) «بیگانگی از کار در بخش‌های دولتی و خصوصی»، *فصلنامه صنعت بیمه*، سال شانزدهم، شماره ۶۳: ۱۳۲-۱۰۷.
- کرایب، یان (۱۳۸۴) *نظریه اجتماعی کلاسیک*، ترجمه شهناز مسمی پرست، تهران: هرمس.
- کوزر، لوئیس (۱۳۶۸) *درآمدی به جامعه‌شناسی*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: فرهنگ معاصر.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۸۶) *جامعه‌شناسی*، ترجمه حسن چاوشیان، تهران: نی.
- محسنی تیریزی، علی‌رضا (۱۳۷۰) «بیگانگی، مفهوم‌سازی و گروه‌بندی تئوری‌ها»، *نامه علوم اجتماعی*، جلد ۲، شماره ۲: ۷۳-۲۵.
- مارکس، کارل (۱۳۷۷) *دست‌نوشته‌های اقتصادی - فلسفی ۱۸۴۴*، ترجمه حسن مرتضوی، تهران: آگه.
- مورهد و گریفین (۱۳۸۲) *رفتار سازمانی*، ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، چاپ هفتم، تهران: مروارید.
- هال، ریچارد (۱۳۷۶) *سازمان*، ترجمه علی پاریسیان و محمد اعرابی، تهران: پژوهش‌های فرهنگی.
- Aiken, M. & J. Hage (1966) "Organization Alienation: A Comparative Analysis", *American Sociological Review*, 31 (August): 497-507.

- Banai, M; W. D. Riesel (2007) "The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristic on Work Alienation: A Six Country Investigation", *Journal of World Business* 42: 463-476.
- Blau, P. M. & W. R. Scott (1962) *Formal Organizations: A Comparative Approach*. San Francisco: Chandler.
- Blauner, R.(1964) *Alienation and Freedom*, Chicago: University of Chicago Press.
- Bonjean, ch. M.; M. D. Grimes (1970) "Bureaucracy and Alienation :A Dimensional Approach", *Social Forces*, 48 (March): 365-373.
- Bonjean, ch. M. ;M. D. Grimes (1971) "Some Issues in the Study of Bureaucracy and Alienation", *Social Forces*, 49 (June): 622-630.
- Cummings, T. G. & S. L. Manring (1977) "The Relationship between Worker Alienation and Work – Related Behavior", *Journal of Vocational Behavior*, 10:167–179.
- Dipietro, R. B.; A. Pizam (2008) "Employee Alienation in the Quick Service Restaurant Industry", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32 (1): 22-39.
- Efraty, D., J. M. Srigy & C. B. Claiborn (1991) "The Effects of Personal Alienation of Organizational Identification: A Quality - of- Work- Life Model", *Journal of Business and Psychology*, 6 (1): 1-9.
- Etzioni, A. (1964) *Modern Organizations*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Gerth, H. and C. W.Mills (1946) *From Max Weber: Essays in Sociology*. New York: Oxford University Press.
- Hage, J., M. Aiken (1967) The Relationship of Centralization to Other Structure Properties, *Administrative Science Quarterly*, 12: 72-92.
- Hall, R. H. (1962) "Intraorganizational Structural Variation: Application of the Bureaucratic Model", *Administrative Science Quarterly* 7, 3: 259-308.
- Hall, R. H. (1963) "The Concept of Bureaucracy: An Empirical Assessment". *American Journal of Sociology*, 69 (1): 32-40.
- Hall, R. H & C. R. Tittle (1966) "A Note on Bureaucracy and its Correlates", *American Journal of Sociology*, 72 (November): 267-272.

- Hall, R. H. (1968) "Professionalization and Bureaucratization", *Administrative Science Quarterly*, 3 (1): 92-104.
- Hoy, W., R. Blazowsky, W. Newland (1983) "Bureaucracy and Alienation: A Comparative Analysis", *The Journal of Educational Administration*, 21 (2): 109.
- Irvine, D. M., M. G. Evans (1995) "Job Satisfaction and Turnover among Nurses: Integrating Research Findings across Studies", *Nursing Research*, 44 (4): 246-253.
- Kakabadse, A. (1986) "Organizational Alienation and Job Climate", *Small Group Behavior*, 17 (4): 458-471.
- Kanango, R. N. (1992) "Alienation and Empowerment", *Journal of Ethics*, 11 (May): 413-422.
- Krejcie, R. & D. Morgan (1970) "Determining Sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607- 610.
- Kohn, M. L. (1976) "Occupational Structure and Alienation", *American Journal of Sociology*, 82 (1): 111-130.
- Korman, Abraham K., & Dorothy Lang (1981) "Career Success and Personal Failure: Alienation in Professionals and Managers", *Academy of Management Journal*, 24 (2): 342 -360.
- Michaels, R. E., A. J. Dubinsky, M. Kotaba and Un Lim Chae (1996) "The Effects of Organizational Formalization on Organization Commitment and Work Alienation in vs, Japanese and Korean Industrial Salesforces", *European Journal of Marketing*, 30 (7): 8-24.
- Meyers, R. W. (1972) *School System Bureaucratization and Teachers' Sense of Power*, Paper presented at the annual meeting of the American Association. Chicago III.
- Miller, G. A. (1967) "Professionals in Bureaucracy: Alienation among Industrial Scientists and Engineers", *American Sociological Review*, 2 (October): 755-768.
- Moeller, G. H. & W. W. Charters (1966) Relation of Bureaucratization to Sense of Power among Teachers, *Administrative Science Quarterly*, 11 (1): 444-465.
- Mottaz, C. (1981) "Some Determinants of Work Alienation", *The Sociological Quarterly*, 22 (4): 515-529.

- Nair, N. & N. Vohra (2010) An Exploration of Predicting Factors Work Alienation of Knowledge Workers, *Journal Management Decision*, 48 (4): 600-615.
- Pearlin, L. I. (1962) "Alienation from Work: A Study of Nursing Personnel", *American Sociological Review*, 27 (3): 314 – 326.
- Philips Arikian, V. L. (2001) *A Model of Alienation from Nursing Work*, Doctoral Dissertation, Virginia Commonwealth University.
- Ramazawami, S. N., Agarawal S. Bhargava (1993) "Work Alienation of Marketing Employees: Influences of Task, Supervisory and Organizational Structure Factors", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21 (3): 179-193.
- Sarros, J. C., G. A. Tanewski, R. P. Winter, J. C. Santora & I. L. Densten (2002) "Work Alienation and Organizational Leadership", *British Journal of Management*, 13 (4): 285- 304.
- Seeman, M. (1959) "On the Meaning of Alienation", *American Sociological Review*, 24 (6): 783-791.
- Seeman, M. (1975) "Alienation Studies", *Annual Review of Sociology*, 1: 91-123.
- Seeman, M. (1967) "On the Personal Consequences of Alienation in Work", *American Sociological Review*, 32 (2): 273-285.
- Shepard, J. & T. R. Panko (1974) "Alienation: A Discrepancy Approach", *The Sociological Quarterly*. 15 (Spring): 253-259.
- Shepard, J. (1977) "Technology, Alienation and Job Satisfaction", *Annual Reviews of Sociology*, 3: 1-21.
- Smith, M. P. (1971) "Alienation and Bureaucracy: The Role of Participatory Administration", *Public Administration Review* (November/December): 658-644.
- Yang, M. J., M. S. Yang, I. Kawachi (2001) "Work Experience and Drinking Behavior: Alienation Occupational Status, Workplace Drinking Subculture and Problem Drinkikg", *Public Health*, 115: 265-271.
- Yucel, C. (1999) *Bureacracy and Teachers' Sense of Power*, Doctoral dissertation, Blacksburg, Virginia University.