

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۱/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۲/۰۳

صفحات: ۱۵۹-۱۶۸

میزان به کارگیری تئوری نقش‌های مدیریتی مینتزبرگ در بین مدیران بانک شهر با رویکرد توسعه بهره‌وری

حسین محمدپور زرنندی^۱

حمید رحیمیان^۲

سید محسن طباطبایی مزدآبادی^{۳*}

سید عباس حسینی سهی^۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مطالعه میزان به کارگیری نقش‌های سه‌گانه مدیریتی مینتزبرگ (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) در بین مدیران بانک شهر انجام شده است. پژوهش، از نوع توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری، کلیه مدیران و معاونان بانک شهر بودند که تعداد آنها برابر با ۵۹۱ نفر می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران ۲۳۲ نفر، به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. نظرخواهی توسط پرسشنامه محقق‌ساخته با پانزده گویه انجام شد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی محتوا و برای تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل نقش‌ها ۰/۸۲ به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، از آزمون‌های t تک متغیره و تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که از دیدگاه پاسخگویان، میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی در حد زیاد بوده است. همچنین طبق نتایج آزمون تحلیل واریانس در خصوص میزان به کارگیری نقش اطلاعاتی بر حسب متغیر سطح تحصیلات و همچنین میزان به کارگیری نقش متقابل شخصی و نقش تصمیم‌گیری بر حسب متغیر سابقه مدیریتی، تفاوت معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: نقش‌های مدیریتی مینتزبرگ، مدیران، بانک شهر

طبقه‌بندی JEL: C44, I24, M51, M12

۱- عضو هیأت علمی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و فرهنگ و رئیس انجمن علمی اقتصاد شهری ایران

۲- عضو هیأت علمی گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

۳- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، مسئول مکاتبات: sm.tabatabaei@atu.ac.ir

۴- عضو هیأت علمی گروه حسابداری، دانشکده علوم مالی، دانشگاه علوم اقتصادی، تهران، ایران

۱- مقدمه

توسعه شهرها و ارتقای استاندارد زندگی در آن، مستلزم بهبود و ارتقای کیفیت مدیریت در سازمان‌های اقتصادی و اجتماعی است. بنابراین با بهبود مدیریت، بهره‌وری سازمان، افزایش می‌یابد و می‌توان از ظرفیت‌ها و امکانات موجود سازمان، به بهترین نحو استفاده کرد. در این راستا باید توجه داشت که بهبود مدیریت، مستلزم آگاهی و تسلط به دانش مدیریت و انواع نقش‌های مدیریتی در سازمان است.

سازمان‌های شهری با توجه به عوامل گوناگون و نیازهای متعدد جوامع، در حال رشد و توسعه می‌باشند؛ بنابراین برای دستیابی به اهداف از پیش تعریف و تعیین شده خود، نیازمند مدیریتی منسجم، باثبات و هوشمند هستند تا بتوانند خدمات خود را به بهترین شکل ممکن، به جامعه مورد هدف خویش، ارائه نمایند. مدیریت بانک‌ها، به عنوان چارچوب سازمانی، اداره و توسعه، به سیاست‌ها، برنامه‌ها، طرح‌ها و عملیاتی مربوط می‌شود که در پی اطمینان از تطابق رشد جمعیت با دسترسی به خدمات و زیربنای، مسکن و اشتغال می‌باشد؛ این نظام با اهداف پاسخگویی به نیاز شهروندان، کنترل و هدایت شهر و در نهایت، میل به مدیریت واحد پایدار با اتخاذ اجرای تدابیر، برنامه‌ها و سیاست‌های مشخص، به تجهیز منابع و امکانات می‌پردازد (اسماعیلی و حسینی، ۱۳۹۱). قابل توجه است که تا مدیر، توانا و کارآمد نباشد، نمی‌تواند در همکاران و زیردستان خود نفوذ کند. به بیان دیگر، عدم برخورداری از توانایی‌های لازم در انجام امور، باعث می‌شود تا کارکنان با ایجاد روابط غیررسمی، سعی در رفع و رجوع امور نمایند، افراد از وظایف اصلی خود خارج شوند و با تصمیم‌های نابه‌جا، به کل سیستم آسیب برسانند (Atafar, Azarbajejani, 2001). در این راستا کاربرد نقش‌های بهینه مدیریتی می‌تواند در چگونگی عملکرد کارکنان، تأثیر گذارد و در نهایت، موجبات ارزیابی مثبت را به همراه داشته باشد (محمدپور زرنندی و همکاران، ۱۳۹۲).

از جمله مؤسسه‌های ارائه‌دهنده خدمت در سطح جامعه، بانک‌ها می‌باشند که دارای نقش مهمی در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی می‌باشند. بنابراین پرداختن به موضوعاتی همچون نقش‌های مدیریتی و اهمیت آنها در بهبود وظایف مدیران بانک‌ها و در دستور کار قرار دادن راهکارهای ارائه شده در این زمینه می‌تواند باعث رونق بخشیدن و ارتقای بانک‌ها شود و نگاه مردم به این سازمان اجتماعی را بهبود بخشد.

با توجه به موارد بیان شده، پژوهش حاضر به دنبال بررسی میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی مینتزرگ (مقابل شخصی، اطلاعاتی، تصمیم‌گیری) در بین مدیران بانک شهر می‌باشد و در جستجوی پاسخ به این سؤال اصلی است که مدیران بانک شهر به چه میزان این نقش‌ها را به کار می‌گیرند؟ همچنین دو متغیر تعدیل‌کننده تحصیلات و سابقه مدیریتی، چه تأثیری در نتایج پژوهش خواهند داشت؟

۲- پیشینه تحقیق

در رابطه با نقش‌های مدیریتی، پژوهش‌های اندکی انجام گرفته است. از جمله، در تحقیقی ناگانو^۱ و همکاران (۲۰۱۴) به مطالعه فرایندهای مدیریت نوآوری، عناصر داخلی سازمان و عوامل زمینه پرداخته‌اند و بیان کرده‌اند که نقش‌های مدیریت عدم اطمینان و هماهنگی عملکرد، از نقش‌های مهم مدیر هستند. همچنین در پژوهشی، چارنپانسریکال^۲ (۲۰۱۲) به مطالعه نقش‌های مدیریتی مینتزرگ در بین مدیران هتل‌های تایلند پرداخته و بیان کرده است که این نقش‌ها مشکلاتی را در زمینه مهمان‌نوازی ایجاد کرده‌اند. در پژوهشی دیگر، باقری‌فر و عسکری‌پور (۲۰۱۲) به مطالعه رابطه بین

1- Nagano

2- Chareanpunsirikul

نقش‌های مدیریتی با تجارب و ظرفیت‌های کم و تأثیر آن بر سازمان‌ها پرداختند. آنان دریافتند که سرمایه‌گذاری بر روی مهارت‌های ارتباطی، فنی و انسانی و همچنین ظرفیت‌های علمی، روانی و هوشی و داشتن ارتباطات بیشتر، در موفقیت سیستم‌های سازمانی و مدیریتی، تأثیرگذار است.

اسماعیلی و حسینی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین مهارت‌ها و توانایی‌ها با نقش‌های مدیریتی» دریافتند که مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی و توانایی‌های فکری-ذهنی و علمی، سهم بیشتری در تبیین نقش‌های مدیریتی دارند.

امین و کاتب، در پژوهشی (۱۳۸۷) تحت عنوان «طراحی برنامه توانمندسازی مدیران سازمان بر اساس نقش‌های مدیریتی آنها، مطالعه موردی: مدیران مرکز تحقیقات بانک ملت» برای شناسایی نیازمندی‌های توانمندسازی، از ارزشیابی عملکرد مدیران استفاده کردند و مبنای ارزشیابی عملکرد را مدل نقش‌های سه‌گانه مینتزرگ قرار دادند.

حسینی (۱۳۸۵) در تحقیقی با عنوان «بهداشت روانی سازمان و نقش‌های جدید مدیریتی» به این نتیجه رسید که نقش‌های زیادی برای مدیران می‌تواند وجود داشته باشد، اما آنچه تاکنون کمتر تأکید شده است، نقش مدیر به عنوان تأمین‌کننده بهداشت روانی در محیط کار است که در این نقش از مدیر انتظار می‌رود تا با کسب مهارت‌های شناختی، عاطفی و رفتاری خاص در ارتباط با کارکنان تحت نظارت خود، در جهت افزایش بهداشت روانی محیط کار، تلاش کند.

به‌علاوه باترفیلد^۱ و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان «مدیریت عمومی نوین و نقش‌های مدیریتی» دریافتند که طرح‌های مدیریت عمومی نوین در کاربرد نقش‌های مدیریتی، مهم هستند و همچنین بین اصول مدیریت عمومی نوین و اصول نقش‌های مدیریتی، ارتباط معناداری وجود دارد.

لی و تایلور^۲ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «نقش‌های دوگانه در برخورد‌های روانی: هنگامی که مدیر، هم عامل و هم نقش اصلی را دارد» دریافتند که آنچه در مدیران، در برعهده گرفتن نقش اصلی، ایجاد انگیزه می‌کند، توسعه نقش‌های مدیریتی و ترکیب نقش‌های دوگانه است.

مالی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «سیستم‌های مدیریت عملکرد جهانی: نقش اعتماد در مدیران کشور» به مطالعه نقش مدیران کشور در مدیریت منابع انسانی در سطح بین‌المللی پرداختند و بیان داشتند که ارتباطات و عوامل روانی اجتماعی مانند اعتماد به کارکنان، نقش مهمی در عملکرد یک مدیر دارد.

طباطبایی و همکاران (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی با عنوان «مروری استراتژیک بر تأثیر مؤلفه‌های سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه در استان تهران» بیان داشتند که سرمایه‌های انسانی و سرمایه‌های ارتباطاتی، بر عملکرد سازمان‌ها مؤثر هستند. با بیان این مطلب می‌توان دریافت که سرمایه‌های انسانی و ارتباطاتی نیز می‌توانند از عوامل مؤثر بر نقش‌های مدیران در سازمان‌ها و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات باشند.

۳- مبانی نظری

آدیزس^۳ (۱۹۷۶) به نقل از رضائیان، (۱۳۷۶) برای اداره مؤثر هر سازمان، چهار نقش مدیریتی (تولیدی، اجرایی، ابداعی و ترکیبی) را لازم می‌داند. در نقش تولیدی، از مدیر انتظار می‌رود تا نتایجی برابر یا بهتر از رقیب، کسب کند. شایستگی هر مدیر موفق و مؤثر، وابسته به داشتن دانش حرفه‌ای در رشته کارش است. پرکار بودن و داشتن مهارت فنی، برای موفقیت مدیر، کافی نیست؛ مدیر باید علاوه بر مهارت فنی و پشتکار،

2- Lee and Taylor
3- Adizes

1- Butterfield

توان هدایت و استفاده از افراد خود را نیز داشته باشد؛ یعنی باید مراقب باشد که کارکنان به طور مؤثر، به کار گرفته شوند. مدیر در نقش اجرایی خود، برنامه زمان‌بندی شده‌ای، تهیه می‌کند و هماهنگی، کنترل و انضباط را برقرار می‌کند. در حالی که ایفای نقش‌های تولیدی و اجرایی در یک محیط متحول، مهم است، در عین حال مدیر باید قدرت تشخیص خود را به کار گیرد و بصیرت و توان تغییر اهداف و تغییر نظام اجرایی اهداف را داشته باشد. در نقش ابداعی؛ مدیر باید در سازمان، نوآور و مبتکر باشد؛ زیرا برخلاف رؤسای اجرایی که برنامه‌هایی برای اجرا به آنها داده می‌شود، مدیران مبتکر باید برنامه عملیاتی را خود تنظیم کنند و خود آغازگر اجرای آن باشند.

نقش تولیدی، اجرایی و ابداعی، در مجموع برای انجام مناسب وظیفه مدیریتی، کافی نیستند؛ زیرا بسیار اتفاق افتاده است که مدیری مبتکر، سازمانی را با موفقیت کامل اداره می‌کند ولی با کناره‌گیری وی، سازمان سقوط کرده است. برای آنکه سازمان همواره موفق باشد، نقش دیگری نیز باید ایفا گردد و آن، نقش ترکیبی است. مدیر در این نقش، استراتژی‌های فردی را به استراتژی گروهی و سرانجام ابتکارات فردی را به ابتکارات گروهی تبدیل می‌کند. هرگاه گروهی بتواند با اتکا به جمع خود (بدون اتکا به فرد خاصی) و با جهت‌گیری و تعیین هدف‌های روشن عمل کند، می‌توان گفت که نقش ترکیبی به طور مناسبی ایفا شده است. تحقق نقش ترکیبی، به مدیری نیازمند است که نسبت به نیازهای افراد، حساس و خودآگاه باشد. چنین فردی، کل سازمان را در جهت اهداف و استراتژی‌ها متحد می‌کند.

به زعم آدیزس، هرگاه فقط یکی از چهار نقش مدیریتی در یک سازمان ایفا شود، سبک معینی از مدیریت غلط را می‌توان مشاهده کرد. با این همه وی استدلال می‌کند که مدیرانی که به طور کامل هر چهار نقش را ایفا می‌کنند، هیچ‌گونه سبک مدیریتی غلطی

ندارند؛ زیرا چنین مدیری باید تکنیسینی عالی، رئیس، مبتکر و نیز ترکیب‌کننده باشد.

در این راستا آدیزس (۱۹۷۶) معتقد است که هرگاه یکی از چهار نقش مدیریتی (تولیدی، اجرایی، ابداعی و ترکیبی) در سازمانی اجرا نشود، باید شاهد نوعی سوء مدیریت بود. عده مدیرانی که به طور کامل این چهار نقش را پر می‌کنند، بسیار اندک است. بحث اینکه هر مدیری باید بتواند همه نقش‌ها را خود ایفا کند، درست به نظر نمی‌رسد. فرایند مدیریت، برای ایفای نقش‌های متضاد ولی در حقیقت مکمل هم، به چندین نفر نیاز دارد و تنها نقشی که هر مدیر ناگزیر از آن است، نقش ترکیبی است. اگر مدیری توان تولیدی، اجرایی یا ابداعی نداشته باشد، می‌تواند از دیگران کمک بگیرد ولی خود باید توان ترکیبی داشته باشد تا سایر وظایف به طریق مثبتی انجام شود. اگر این بخش مردمی نقش مدیریت انجام نگیرد؛ آن‌وقت سازمان‌ده به «بحران آفرین»، مدیر به «بروکرات» و مولد به «تک‌رو» مبدل می‌شود (کاوه محمد، ۱۳۹۲).

در یک تقسیم‌بندی جامع‌تر، هنری مینتزبرگ^۱ نقش‌های مدیران را به سه گروه عمده؛ شامل نقش متقابل شخصی، نقش اطلاعاتی و نقش تصمیم‌گیری، تقسیم کرده است. اینک هر یک از این سه نقش توضیح داده می‌شوند:

۱- نقش متقابل شخصی: این دسته از نقش‌ها، به رفتارهایی از مدیر توجه دارند که به روابط شخص مدیر با دیگر افراد درون یا بیرون سازمان برمی‌گردد. این نقش، مستقیماً از اختیارات و جایگاه مدیران که با اداره سازمان‌ها مرتبط است، نشأت می‌گیرند.

۲- نقش اطلاعاتی: دومین مجموعه از نقش‌های مدیریتی، اساساً با فرایند پردازش اطلاعات لازم مدیران، ارتباط دارد. مدیر در تعامل با دیگران، خواه زیردستان وی باشند و خواه افراد بیرون از سازمان، مرکز اطلاعات سازمان خود تلقی می‌شود. در واقع، بخش عظیمی از

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر، از نظر اهداف، کاربردی است؛ زیرا هدف تحقیقات کاربردی، توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. همچنین نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی می‌باشد.

جامعه این پژوهش، تمامی ۵۹۱ نفر مدیران بانک شهر هستند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران ۲۳۲ نفر به عنوان نمونه به دست آمد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه ۱۵ سؤالی محقق ساخته براساس نقش‌های سه‌گانه مینتزبرگ بود که برای هر نقش پنج سؤال بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت طراحی گردید. صاحب‌نظران در چارچوب روش روایی محتوا، روایی ابزار را در حد مطلوب، ارزیابی کردند. همچنین به منظور برآورد پایایی ابزار پژوهش، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای تمام مؤلفه‌ها ۰/۸۲۱ به دست آمد (جدول ۱).

تمامی اطلاعات، در اختیار وی قرار می‌گیرد. شاید وی هر چیزی را نداند، ولی بیش از تک‌تک اعضای سازمان و زیردستانش، اطلاعات دارد. تحقیقات مینتزبرگ نشان می‌دهد که مدیران اجرایی، ۴۰ درصد از وقت خود را هنگام تعامل با دیگران، صرف تبادل اطلاعات با آنها می‌کنند. همچنین ۷۰ درصد از نامه‌های دریافتی آنها، نامه‌های اطلاعاتی است که اطلاعات بیرون یا درون سازمان را در اختیار آنها قرار می‌دهد.

۳- نقش تصمیم‌گیری: اطلاعات به تنهایی، تمام آن چیزی نیست که سازمان‌ها برای تصمیم‌گیری نیاز دارند، بلکه فقط یک ورودی اساسی برای فرایند مهم تصمیم در سازمان تلقی می‌شود. یکی از عوامل مهم تصمیم‌گیری، شخص مدیر است که تأثیرات بسزایی در سیستم تصمیم‌گیری بخش یا تمامی سازمان دارد. مدیر به دلیل جایگاه و اختیارات قانونی خود، باید مسئولیت تمامی کارهای مهم سازمانی را بر عهده گیرد.

جدول ۱- محاسبه پایایی مؤلفه‌های تحقیق

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ
نقش متقابل شخصی	۰/۶۰۲
نقش اطلاعاتی مدیران	۰/۷۰۲
نقش تصمیم‌گیری	۰/۶۲۵
کل	۰/۸۲۱

منبع: (محاسبات نگارندگان)

به کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) در بین مدیران بانک شهر، از آزمون «t تک متغیره» استفاده شده است. نرمال بودن متغیرهای متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنف، مورد واکاوی قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد که سطح معنی‌داری تمام متغیرها، بزرگتر از ۰/۰۵ بوده است. این یافته، نشانگر نرمال بودن متغیرهای پژوهش است. بررسی میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) با استفاده از

به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها با توجه به مقیاس پیوسته و فاصله‌ای داده‌ها و همچنین پس از اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگوروف اسمیرنف^۱، از آزمون‌های پارامتریک t تک متغیره^۲ و تحلیل واریانس یک طرفه^۳ استفاده شده است.

۵- یافته‌های تحقیق

در تحلیل استنباطی، به منظور بررسی معناداری میانگین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان

1- Kalmogorov-Smiranov Test

2- t- Test

3- One Way Analysis of Variance

«t تک متغیره» نشان می‌دهد که میانگین متغیرها بالاتر از میانگین فرضی جامعه (عدد ۳)^۱ و معنی‌دار بوده است (سطح $\alpha = 0/05$). بنابراین فرضیه صفر، مبنی بر عدم وجود تفاوت معنادار بین میانگین به دست آمده و میانگین فرضی جامعه (عدد ۳) رد شده است. از دیدگاه

پاسخگویان، میزان به‌کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) در مقایسه با میانگین فرضی جامعه (عدد ۳) در حد مطلوب بوده است (جدول شماره ۲).

جدول ۲- مقایسه میانگین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) با میانگین طیف پنج ارزشی ($m = 3$)

نقش‌های مدیریتی	تعداد ^۲	میانگین ^۳	انحراف معیار ^۴	مقدار آماره t	سطح معناداری ^۵ ($\alpha = 0/05$)
متقابل شخصی	۲۱۰	۳/۵۹	۰/۶۴۲	۱۳/۴۴	۰,۰۰۰
اطلاعاتی	۲۱۰	۳/۵۴	۰/۸۴۶	۹/۳۷	۰,۰۰۰
تصمیم‌گیری	۲۱۰	۳/۵۶	۰/۶۱۶	۱۳/۳۶	۰,۰۰۰

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) بر حسب متغیر تعدیل‌کننده تحصیلات، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است.

قبل از اجرای تحلیل واریانس یک راهه، آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفت. سطح معنی‌داری، بیشتر از میزان خطا بوده است ($p \geq 0/82$ ؛ $F=30$)؛ بنابراین، بین سطوح مختلف تحصیلات مدیران، همگنی واریانس وجود دارد. علاوه بر این، نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه «F» در سطح $p \leq 0/05$ بیانگر عدم وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب متغیر سطح تحصیلات بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب متغیر سطح تحصیلات، تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول شماره ۳).

«F» محاسبه شده در سطح $p \leq 0/05$ بیانگر وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی اطلاعاتی بر حسب متغیر سطح تحصیلات بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب متغیر سطح تحصیلات، تفاوت معناداری وجود دارد (جدول شماره ۳).

«F» محاسبه شده در سطح $p \leq 0/05$ بیانگر عدم وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی تصمیم‌گیری بر حسب متغیر سطح تحصیلات بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به‌کارگیری نقش مدیریتی تصمیم‌گیری بر حسب متغیر سطح تحصیلات، تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول شماره ۳).

2- Number
3- Mean
4- Standard Deviation
5- Level of Significance

1- Test Value

جدول شماره ۳- بررسی وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) بر حسب متغیر تحصیلات

نقش‌های مدیریتی	تحصیلات	تعداد	میانگین	آماره F	سطح معناداری ($\alpha = 0.05$)
متقابل شخصی	دکتری	۱۳	۳/۳۶	۲/۶۴	۰/۰۵۰
	فوق لیسانس	۴۵	۳/۶۲		
	لیسانس	۸۳	۳/۷۲		
	فوق دیپلم	۶۹	۳/۴۶		
اطلاعاتی	دکتری	۱۳	۳/۲۳	۴/۳۳	۰/۰۰۵
	فوق لیسانس	۴۵	۳/۶۷		
	لیسانس	۸۳	۳/۷۳		
	فوق دیپلم	۶۹	۳/۳۰		
تصمیم‌گیری	دکتری	۱۳	۳/۵۱	۱/۷۶۱	۰/۱۵۶
	فوق لیسانس	۴۵	۳/۵۶		
	لیسانس	۸۳	۳/۶۷		
	فوق دیپلم	۶۹	۳/۴۴		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

به منظور بررسی وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) بر حسب متغیر تعدیل‌کننده سابقه مدیریتی، از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است.

بر این اساس، همگنی واریانس بین سطوح مختلف سابقه مدیریتی، به وسیله آزمون لوین، مورد واکاوی قرار گرفت. نتایج به دست آمده، نشانگر همگنی واریانس بین سطوح مختلف سابقه مدیریتی مدیران است. با اجرای آزمون تحلیل واریانس یک راهه «F» محاسبه شده در سطح $p \leq 0.05$ نیز حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب متغیر سابقه مدیریتی بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب

متغیر سابقه مدیریتی، تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول شماره ۴).

«F» محاسبه شده در سطح $p \leq 0.05$ بیانگر وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش مدیریتی اطلاعاتی بر حسب متغیر سابقه مدیریتی بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص نقش مدیریتی متقابل شخصی بر حسب متغیر سابقه مدیریتی، تفاوت معناداری وجود دارد (جدول شماره ۴).

«F» محاسبه شده در سطح $p \leq 0.05$ بیانگر وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش مدیریتی تصمیم‌گیری بر حسب متغیر سابقه مدیریتی بوده است. به عبارت دیگر می‌توان اذعان داشت که بین اظهارات پاسخگویان در خصوص میزان به کارگیری نقش مدیریتی تصمیم‌گیری بر حسب متغیر سابقه مدیریتی، تفاوت معناداری وجود دارد (جدول شماره ۴).

جدول شماره ۴- بررسی وجود تفاوت معنادار بین اظهارات پاسخگویان در میزان به کارگیری نقش‌های مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) بر حسب متغیر سابقه مدیریتی

نقش‌های مدیریتی	سابقه مدیریتی	تعداد	میانگین	آماره F	سطح معناداری ($\alpha = 0.05$)
متقابل شخصی	۵ تا ۱۰ سال	۹۶	۳/۵۵	۰/۹۲	۰/۴۳۰
	۱۰ تا ۱۶ سال	۶۸	۳/۵۸		
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۳	۳/۸۰		
	۱۶ سال به بالا	۲۳	۳/۶۰		
اطلاعاتی	۵ تا ۱۰ سال	۹۶	۳/۴۴	۳/۶۲	۰/۰۱۴
	۱۰ تا ۱۶ سال	۶۸	۳/۵۰		
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۳	۴/۰۷		
	۱۶ سال به بالا	۲۳	۳/۵۷		
تصمیم‌گیری	۵ تا ۱۰ سال	۹۶	۳/۳۶	۸/۶۰	۰/۰۰۰
	۱۰ تا ۱۶ سال	۶۸	۳/۶۵		
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۳	۳/۷۵		
	۱۶ سال به بالا	۲۳	۳/۹۶		

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

نتایج تحقیق حاکی از آن بود که مدیران بانک شهر، از هر سه نقش مدیریتی (متقابل شخصی، اطلاعاتی و تصمیم‌گیری) در حد زیاد استفاده می‌کنند، ولی از نقش‌های متقابل شخصی نسبت به سایر نقش‌ها بیشتر استفاده می‌کنند که این نشان‌دهنده آن است که مدیران به روابط خود با دیگر افراد درون یا بیرون سازمان توجه بیشتری دارند و این نقش‌ها، مستقیماً از اختیارات و جایگاه مدیران به وجود می‌آیند. بخش عظیمی از اطلاعات، در تعامل مدیران با دیگران در اختیار آنها قرار می‌گیرد تا بتوانند بیشترین اطلاعات را جهت تصمیم‌گیری در مناظرات به دست آورند. پس باید مدیران را بیشتر در مجامع عمومی و سخنرانی‌ها و ارتباط با پرسنل بانک مشاهده کرد. بر اساس مشاهدات و مصاحبات انجام شده، ارتباط بین مدیران با کارکنان شعبه، تحت تأثیر زمان کم فراغت و زیاد بودن فعالیت‌های کاری قرار می‌گیرد و فرصت کمتری برای واضح شنیدن اختصاص داده می‌شود. در حالی که مدیرانی که در روابط میان فردی یا به عبارت دیگر

در نقش اطلاعاتی، از ویژگی گشودگی برخوردارند، به خوبی می‌شنوند و در برخورد با افراد با حسن اعتماد، رفتار می‌کنند. خشنودی و رضایت‌خاطر، از ویژگی‌های یک مدیر گشوده است.

یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که میزان به کارگیری نقش متقابل شخصی در بین مدیران بانک شهر، بیشتر از سایر نقش‌هاست که مطالعات طباطبایی و همکاران (۲۰۱۴) نیز این نتیجه را تأیید می‌کند. همچنین با پژوهش‌های مالی و همکاران (۲۰۱۴) هم‌خوانی دارد؛ زیرا هر چه ارتباطات و اعتماد به کارکنان، بیشتر باشد؛ عملکرد مدیر بهتر خواهد بود. در محاسبه متغیرهای تعدیل‌کننده تحصیلات و سابقه شغلی، نتایج پژوهش حاکی از آن بود که بین متغیر تعدیل‌کننده تحصیلات و نقش مدیریتی اطلاعاتی، تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ زیرا در فضای ارتباطاتی بین مدیران و کارکنان، افراد بدون تنش و اضطراب یا هرگونه هراس و تهدید، به برقراری ارتباطات (در واقع به بیان نظرات و تصمیمات) می‌پردازند و احترام به احساسات و عقاید طرف مقابل، مورد توجه می‌باشد. بنابراین

۷- منابع

آدزیس، ایساک. (۱۹۷۶)، ترجمه سیروس، کاوه محمد. (۱۳۹۲). دوره عمر سازمان: پیدایش مرگ و میر سازمان‌ها: چگونه از مرگ آنها جلوگیری کرده و امکان رشدشان را فراهم آوریم، تهران: انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر.

اسماعیلی، بهرام؛ حسینی، حسین. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مهارت‌ها و توانایی‌ها با نقش‌های مدیریتی، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۹)، ۱۲۰-۱۰۳.

امین، فرشته؛ کاتب، غلامرضا. (۱۳۸۷). طراحی برنامه توانمندسازی مدیران سازمان بر اساس نقش‌های مدیریتی، *مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان*، ۷(۲۴)، ۱۴۰-۱۰۹.

حسینی، فریبا. (۱۳۸۵). بهداشت روانی سازمان و نقش‌های جدید مدیریتی، مدیریت، ۱۱۲ و ۱۱۱، ۴۰-۳۵.

رضائیان، علی. (۱۳۷۶). *اصول مدیریت*، تهران: انتشارات سمت. محمدپور زرنندی، حسین؛ طباطبایی مزدآبادی، سید محسن؛ کریمی، سمانه. (۱۳۹۲). *مدیریت منابع انسانی در شهرداری‌ها*، تهران: کوهسار.

Atafar, A., Azarbajehani, K. (2001). A study on the role of meritorious in selecting qualified public and private managers, *Journal of Management Science*, 54(43), 84-112.

Ayoko, O. B. (2007). Communication openness, conflict events and reactions to conflict in culturally diverse workgroups. *Cross-cultural management, An International Journal*, 14(2), 105-124.

Bagherifar, A., Askarpour, A. (2012). A survey on the relationship of managerial roles with expertise and capabilities and their impact on organizations, *Journal of American Science*, 9(1), 150-156.

Butterfield, R., Edwards, Ch. and Woodall, J. (2005). The new public management and managerial roles: The case of the police sergeant. *British Journal of Management*, 16(4), 329-341.

Chareanpunsirikul, Suchada (2012). Mintzberg, managers and methodology: some observations from a study of hotel general managers, *Journal of Tourism Management*, 23(5), 551-556.

Lee, Junghyun., Taylor, Susan. (2014). Dual roles in psychological contracts: When

میزان تحصیلات، بر نقش مدیریتی ارتباطاتی مدیران، مؤثر است. همچنین بین متغیر تعدیل‌کننده سابقه مدیریتی و نقش مدیریتی تصمیم‌گیری، تفاوت معنی‌داری به دست آمد. بنابراین می‌توان گفت مدیران بانک شهر که سابقه مدیریتی بیشتری دارند، در نقش تصمیم‌گیری، موفق هستند و می‌توان از تجربه و لیاقت آنان برای برنامه‌های بلندمدت بانک استفاده کرد. همچنین با توجه به تحقیق ناگانو و همکاران (۲۰۱۴)، توجه مدیر به مدیریت شرایط عدم اطمینان و هماهنگی عملکرد می‌تواند به نقش تصمیم‌گیری او کمک کند.

با توجه به اهمیت نقش‌های مدیریتی در پیشبرد اهداف سازمان و دستیابی به نتایج مطلوب و اینکه مدیران ارشد مؤسسه‌های ارائه‌دهنده خدمات مانند بانک‌ها، باید به نقش‌های مدیریتی و متغیرهای جمعیت شناختی مؤثر بر آنان توجه بیشتری داشته باشند، یکی از راهکارها که می‌تواند مثرتر باشد، برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت، ارتباطات و تصمیم‌گیری می‌باشد تا از این رهگذر، افراد متناسب با نوع مدیریتی که در بانک‌ها بر عهده دارند، آموزش‌های تخصصی لازم را کسب نمایند؛ زیرا نقص در هر کدام از این نقش‌ها و به عبارت دیگر، عدم توانایی در استفاده و کاربرد نقش‌های مدیریتی می‌تواند مشکلاتی را برای بانک به وجود آورد و به عبارت دیگر مدیریت بانک‌ها را کم اعتبار جلوه دهد. این نتیجه، با یافته‌های لی و تایلور (۲۰۱۴)، در زمینه توسعه و ترکیب نقش‌های مدیریتی، هم‌خوانی دارد.

همچنین پیشنهاد می‌شود جهت تصدی مناصب مدیریتی در سازمان، از افراد دارای تحصیلات بالا و سابقه مدیریتی بیشتر استفاده شود. ضمن اینکه افراد قبل از تصدی سمت مدیریت، در دوره‌های آموزشی مربوط به مدیریت، ارتباطات و تصمیم‌گیری، شرکت نمایند. همچنین انجام مطالعات عمیق رفتاری برای شناخت بیشتر مفهوم قابلیت و نقش‌های مدیران و چگونگی ارتباط با افراد زیردست، به عنوان مبنایی مؤثر بر توسعه بهره‌وری توصیه می‌گردد.

managers take both agent and principal roles, *Journal of Human Resource Management Review*, 24(1), 95-107.

Maley, Jane F., Moeller, Miriam. (2014). Global performance management systems: The role of trust as perceived by country managers, *Journal of Business Research*, 67(1), 2803-2810.

Morgan, G. (1998). *Images of Organization*, New York: Kogan Page.

Nagano, Marcelo Seido., Pavanelli Stefanovitz, Juliano., Vick ,Thais Elaine (2014). Innovation management

processes, their internal organizational elements and contextual factors. *Journal of Engineering and Technology Management*, 33(1), 63-92.

Tabatabaei, M., Hashemnia, sh. and Naseri, S. (2014). A strategic review on the impact of intellectual capital components on organizational performance in Sepah Bank branches throughout Tehran province, *Journal of Educational and Management Studies*, 3(4), 46-56.