

بررسی عدالت اداری و رضایت شغلی کارکنان اداره برق منطقه‌ای بندرعباس

فوزان امیری*

فاطمه غیبی تختی**

کیان سبزی کار***

چکیده

رضایت شغلی یکی از عمده ترین عوامل موفقیت یک سازمان و یکی از عوامل مهم در دستیابی سازمان به اهداف خود است. اگر نیل به کارایی و اثربخشی از هدف‌های سازمان باشند توجه به عوامل مربوط به آن‌ها از جمله ابعاد گوناگون رفتار سازمانی مثل رضایت شغلی اجتناب ناپذیر است. رضایت شغلی ترکیبی از خرسندی شناختی و خرسندی احساسی فرد نسبت به شغلش است. هدف مطالعه بررسی میزان عدالت اداری و رضایت شغلی کارکنان اداره برق منطقه ای بندرعباس و همچنین ارتباط متقابل آن‌ها با مدیران بخش‌های خود می‌باشد. با تعیین مولفه عدالت و رضایت مشخص شد که سبک رهبری تحول آفرین بر توانمندسازی کارکنان تاثیر دارد.

مبانی نظری

فرابند و تعاریف رضایت شغلی: رضایت شغلی موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی توجهی به آن در بلند مدت سیستم اجتماعی سازمان را

Famiri۳۳۴@yahoo.com

* مربی، مدیریت، پیام نور، تهران، ایران

** دانشجوی کارشناسی رشته مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور مرکز بندرعباس. f.gheibi.takhti@gmail.com

*** دانشجوی کارشناسی رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور واحد کیش. Sabzikarkian۱۳۸۰@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۵



مختل نموده و موجب بروز عصیان کاهش حس مسئولین پذیری و در نهایت ترک خدمت می شود. (محسن پور و همکاران، انتشار ۱۳۸۴، ص ۶۹۰)

منابع انسانی، مهمترین عامل تعیین کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می باشد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آن ها با مسئولیت پذیری و احساس تعهد وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند (براتی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۱۸۲). رضایت شغلی می تواند یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در عملکرد کارکنان هر سازمانی باشد. منظور از رضایت شغلی یک نوع لذت و احساس مثبت نسبت به کار است که آن هم تابعی است از رابطه بین آنچه فرد از شغل انتظار دارد و آنچه شغل به فرد ارائه می دهد (پورتر، ۱۹۹۹، ص ۳۰). مطالعه رضایت شغلی از دو جنبه مهم می باشد: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن ها تاثیر بگذارد و بر بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن ها منجر گردد (اسپکتور، ۲۰۰۰، ص ۴۰). وفاداری سازمانی متغیر مهم دیگری می باشد که می تواند به صورت متغیر مستقل و یا میانجی بر عملکرد شغلی کارکنان موثر باشد. منظور از وفاداری سازمانی، بکارگیری تمام توان کارکنان برای نیل به اهداف سازمان، مسئولیت پذیری، انجام مشتاقانه کار، تلاش مضاعف، هماهنگی با تغییرات، برقراری ارتباطات موثر بین کارکنان و... می باشد (برومند، ۱۳۸۶). عاملی که در زمینه عملکرد سازمانها و افزایش بهره وری کارکنان میتوان به آن اشاره کرد، انگیزش شغلی است. محققان انگیزش را به عنوان انرژی ای که شخص در کار خود خرج میکند، تعریف می کنند. همچنین آن ها انگیزش را نیرویی نامرئی می نامند که بخشی از انرژی را هدایت میکند و رفتار را در طول زمان و با تغییر شرایط محیطی حفظ میکند. انگیزش در تصمیم گیری افراد در مورد چگونگی و نوع فعالیت هایی که انجام میدهند (شدت) و مدت زمان (پایداری) رفتار اثر میگذارد (گیواکی، داوودی، منظری و علیپور کانی گری، ۲۰۱۸). هوش سازمانی در سازمانها عاملی تعیین کننده است و بهره گیری مناسب از آن می تواند باعث افزایش چشمگیر



بهره‌وری سازمان و بهبود عملکرد کارکنان گردد. غفلت و عدم توجه به آن می‌تواند هر سازمانی را از گردونه رقابت و ادامه بقا حذف کند. (دایان، ۲۰۰۶)

تعهد مدیریت به کیفیت خدمات: تعهد مدیریت به کیفیت خدمات به عنوان انتخاب آگاهانه کیفیت به منظور عملیات موثر و استراتژیک برای سازمان و ادغام با فعالیتهایی نظیر رهبری با کیفیت قابل مشاهده و منابع برای پذیرش و پیاده سازی طرح‌های با کیفیت تعریف می‌شود (چیونگ، ۲۰۱۰، ۲۵۹).

آموزش

آموزش روشی است که به وسیله آن افراد قابلیت‌هایی را به منظور رسیدن به اهداف سازمانی کسب می‌کنند (ماتیزا^۱ و جکسون ۷۳۳۷:۲۶، ۷).

توانمندسازی

توانمندسازی عبارت است از فراهم نمودن آزادی بیشتر، استقلال کاری، مسئولیت پذیری برای تصمیم گیری و خودکنترلی در انجام کارها برای کارکنان سازمان (مولینز، ۶۵۲، ۱۹۹۹).

پاداش

سیستم‌های پاداش از جمله ابزارهای مهمی است که مدیران می‌توانند با استفاده از آن، انگیزش کارکنان را به سمت مورد نظر هدایت کنند. سیستم پاداش از تمامی عناصر تشکیل دهنده سازمان مانند اشخاص، فرآیندها، قوانین و مقررات و فعالیت‌های تصمیم‌گیری که در تخصیص پرداخت‌های جبرانی و مزایایی که در قبال تشریک مساعی کارکنان به آنان پرداخت شده و مؤثر می‌باشند؛ تشکیل شده است (مورهد و گریفین، ۱۳۲۱:۷۳۱).



پیشینه تحقیق

قاسم پور و همکارانش در سال ۱۴۰۰ به اثر بخشی و کار آیی هر سازمانی که به توانمندسازی نیروی انسانی، وجود جو اخلاقی و حمایت سازمانی بستگی دارد اشاره کردند. هدف تجزیه و تحلیل تاثیر مستقیم و غیرمستقیم توانمندسازی کارکنان، جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل کارکنان و با نقش میانجی گری رضایت شغلی بود. نتایج نشان می دهد رضایت شغلی تاثیر منفی بر قصد ترک شغل دارد. علاوه بر این، تاثیر مثبت توانمندسازی کارکنان، جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی و تاثیر منفی جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل مورد تایید قرار گرفت. همچنین نتایج از نقش میانجی گری رضایت شغلی در تاثیر جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل پشتیبانی می کنند.

یزدانی و همکاران در ۱۴۰۰ دریافتند که نیروی انسانی از مهم ترین سرمایه های سازمان ها بوده که بر خوردراری آن ها از انگیزش و رضایت شغلی می تواند یاریگر سازمان ها در رسیدن به اهدافشان باشد. برای ارتقاء سطح این متغیرها در نیروی انسانی مطالعات بسیاری انجام شده، ولی در این میان به نقش هوش سازمانی، به عنوان عامل اثرگذار بر این متغیرها کمتر توجه شده است. نتایج تحلیل کوواریانس چند متغیره نشان داد که بین دو گروه آزمایش و گواه در مولفه تنظیم درون فکنی شده (از مولفه های انگیزش شغلی) و مولفه های ارتقای شغلی و ماهیت کار (از مولفه های رضایت شغلی) تفاوت معناداری وجود دارد و میانگین نمرات گروه آزمایش در این مولفه ها در مرحله پس آزمون از گروه گواه بیشتر بود ($p \leq 0.01/0$).

نتیجه گیری

رضایت و انگیزش شغلی از جمله عواملی است که بر افزایش بهره وری سازمان ها و عملکرد مطلوب کارکنان تاثیر دارد، بنابراین انجام اقداماتی برای افزایش سطوح این متغیرها در کارکنان ضروری است.



حکیمی در سال ۱۳۹۹ دریافت که وجود ویژگی‌های روان پریشانه مانند فریبکاری، دروغ و اهانت به دیگران در مدیران موجب بروز نگرش‌های منفی و رفتارهای انحرافی گوناگونی در محیط کار می‌شوند پژوهش وی تاثیر مدیران روان پریش را بر کاهش اعتماد سازمانی کارکنان از طریق بروز رفتارهای سرپرستی توهین آمیز و افول رضایت شغلی مطالعه کرده است. یافته‌ها مدیریت روان پریش بر سرپرستی توهین آمیز تاثیر مثبت و بر رضایت شغلی و اعتماد سازمانی تاثیر منفی داشته است. همچنین گرچه تاثیر مستقیم آن بر اعتماد سازمانی تایید نشده اما از طریق رفتار سرپرستی توهین آمیز بر رضایت شغلی و اعتماد سازمانی تاثیر منفی داشته است. نتیجه گیری شناسایی و اصلاح خصوصیات روان پریشانه مدیران می‌تواند از بروز رفتارهای سرپرستی توهین آمیز پیشگیری کند و از پیامدهای نگرشی ناگوار همچون افول اعتماد سازمانی و رضایت شغلی جلوگیری کند.

بهراری و همکارانش در سال ۱۳۹۷ تحقیقی با این نتایج انجام دادند: اطلاعات با هدف تاثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتل داری در هتل‌های پنج ستاره استان آذربایجان شرقی. با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان و با ابزار پرسش نامه جمع آوری شده است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که تعهد مدیریت در کیفیت خدمات و هر یک از ابعاد آن (آموزش، توانمندسازی و پاداش) بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. و همچنین نشان داده شد که پاداش دارای بزرگ ترین مقدار ضریب مسیر است و تاثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر رضایت شغلی بیشتر است.

رام در سال ۲۰۱۳ با نتایج حاصل از تحقیق خود نشان داد که بین رضایت از شغل و شغل کلی ارتباطی وجود ندارد. رضایت شامل شش معیار عملکرد شغلی بود که ارتباط آن‌ها مورد آزمایش قرار گرفت. از شش معیار عملکرد شغلی، که ارتباط آن‌ها مورد آزمایش قرار گرفت، رضایت کلی شغلی موثرتر بود. گروه‌های کم درآمد و متوسط مرتبط تر هستند، در حالی که در مورد گروه‌های بالا ارتباط منفی وجود دارد.



روش تحقیق

پس از جمع‌آوری داده‌های نمونه از طریق طراحی پرسشنامه طراحی شده، این داده‌ها به رایانه وارد شده و عملیات آماری مناسب با استفاده از نرم افزار ۲۲ SPSS و PLS انجام شد. ابتدا از آمار توصیفی شامل جدول توزیع فراوانی برای توصیف داده‌ها استفاده شد. سپس داده‌های به دست آمده با استفاده از شاخص‌های آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ بالای مورد محاسبه قرار گرفت.

| تعداد سؤالات | آلفای کرونباخ |
|--------------|---------------|
| ۲۰ | .۷۱۰ |

آمار توصیفی

وضعیت سن پاسخگویان

۸ نفر از پاسخ‌دهندگان در بازه سنی ۲۰ تا ۲۵ سال یعنی ۲۶,۷٪ و ۱۰ نفر بین ۲۶ تا ۳۰ سال یعنی ۳۳,۳٪ و ۶ نفر از پاسخ‌دهندگان بین ۳۱ تا ۳۵ سال یعنی ۲۰٪ و ۶ نفر از پاسخ‌دهندگان بالای ۳۵ سال یعنی ۲۰٪ قرار دارند.

جدول ۱- سن پرسش شونده‌گان

| | تعداد | درصد | درصد صحیح | درصد تجمعی |
|----|-------|------|-----------|------------|
| سن | ۲۰-۲۵ | ۸ | ۲۶,۷ | ۲۶,۷ |
| | ۲۶-۳۰ | ۱۰ | ۳۳,۳ | ۶۰,۰ |
| | ۳۱-۳۵ | ۶ | ۲۰,۰ | ۸۰,۰ |
| | >۳۵ | ۶ | ۲۰,۰ | ۱۰۰,۰ |
| | جمع | ۳۰ | ۱۰۰,۰ | ۱۰۰,۰ |



وضعیت جنس پاسخگویان

از کل تعداد حجم نمونه حاضر در تحقیق، تعداد ۱۶ نفر یعنی ۵۳,۳٪ پاسخ دهندگان زن و ۱۴ نفر مرد یعنی ۴۶,۷٪ بوده‌اند. همانطور که داده‌های جدول ذیل دلالت دارند بیشترین فراوانی در این جدول مربوط به پاسخ دهندگان زن می‌باشد.

وضعیت تحصیلات پاسخگویان

تعداد ۶ نفر زیر لیسانس دارند. و تعداد ۱۴ نفر از پاسخ دهندگان مدرک تحصیلی لیسانس دارند. تعداد ۱۰ نفر از پاسخ دهندگان مدرک تحصیلی و فوق لیسانس دارند. همانطور که داده‌های جدول فوق دلالت دارند بیشترین فراوانی در این جدول مربوط به پاسخ دهندگان با سطح تحصیلات لیسانس ۱۴ نفر می‌باشد.

وضعیت پاسخ‌های ارائه شده توسط پاسخگویان

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱ عدالت، تعداد ۱۲ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۹ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۳ نفر گزینه مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً موافق ۱۲ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۲ عدالت، تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۱۲ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۲ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر گزینه مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۲ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۳ عدالت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۸ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۷ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۲ نفر گزینه مخالف و تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۹ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۴ عدالت تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۷ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۸ نفر گزینه نظری ندارم و



تعداد ۲ نفر گزینه مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه‌های نظری ندارم و کاملاً مخالف با تعداد ۸ نفر برای هر گزینه می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۵ عدالت، تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۶ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۶ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۴ نفر گزینه مخالف و تعداد ۶ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً موافق ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۶ عدالت، تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۶ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۵ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۳ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً موافق ۹ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۷ عدالت، تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۵ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۵ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۷ نفر گزینه مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۸ عدالت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۵ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۷ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۹ عدالت، تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۶ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱ نفر گزینه مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۳ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۰ عدالت، تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۱۰ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۶ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۲ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۱ عدالت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۵ نفر گزینه موافق را



انتخاب کرده‌اند و تعداد ۲ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۸ نفر گزینه مخالف و تعداد ۱۱ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۱۱ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۲ عدالت، تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۹ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱ نفر گزینه مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه‌های کاملاً موافق و موافق به تعداد ۹ نفر برای هر گزینه می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۳ عدالت، تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۷ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۹ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۴ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۹ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۴ عدالت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۴ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۸ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف و تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۵ عدالت، تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۶ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۵ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف و تعداد ۱۰ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۶ عدالت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۱۰ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۷ عدالت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۴ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۷ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر گزینه مخالف و تعداد ۱۰ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های



پاسخگویان به سوال ۱۸ عدالت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۹ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۴ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۹ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۹ عدالت، تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۵ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۰ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱ نفر گزینه مخالف و تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۲۰ عدالت، تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً موافق و تعداد ۵ نفر گزینه موافق را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۴ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً موافق ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱ رضایت، تعداد ۱۰ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۲ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۴ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱ نفر گزینه موافق و تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۱۲ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۲ رضایت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۱ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۸ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۲ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۱۱ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۳ رضایت، تعداد ۱۲ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۹ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۴ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۳ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۱۲ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۴ رضایت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۷ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۸ نفر گزینه موافق و تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به



جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۸ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۵ رضایت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۸ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱۱ نفر گزینه موافق و تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۱ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۶ رضایت، تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۷ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۲ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۷ نفر گزینه موافق و تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۲ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۷ رضایت، تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۹ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۹ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۸ رضایت، تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۰ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۵ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۴ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۱۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۹ رضایت، تعداد ۴ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۹ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱۲ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۲ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۰ رضایت، تعداد ۱۳ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۸ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۶ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱ نفر گزینه موافق و تعداد ۲ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه کاملاً مخالف ۱۳ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۱ رضایت، تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۴ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۹ نفر گزینه موافق و تعداد ۳ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به



جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۴ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۲ رضایت، تعداد ۵ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۶ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۸ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱۱ نفر گزینه موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۱ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۳ رضایت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۵ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر گزینه موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۱۵ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۴ رضایت، تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۲۰ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۲۰ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۵ رضایت، تعداد ۹ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۶ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۲ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۲ نفر گزینه موافق و تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه مخالف ۱۶ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۶ رضایت، تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱۲ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۷ نفر گزینه نظری ندارم با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۷ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۷ رضایت، تعداد ۱ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۱ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۱۴ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۳ نفر گزینه موافق و تعداد ۱۱ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه نظری ندارم ۱۱ نفر می‌باشد.

از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۸ رضایت، تعداد ۷ نفر گزینه کاملاً مخالف و تعداد ۲ نفر گزینه مخالف را انتخاب کرده‌اند و تعداد ۲ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱۱ نفر گزینه موافق و تعداد ۸ نفر گزینه کاملاً موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۱ نفر می‌باشد. از کل تعداد جواب‌های پاسخگویان به سوال ۱۹ رضایت،



تعداد ۱ نفر گزینه کاملا مخالف و تعداد ۳ نفر گزینه نظری ندارم و تعداد ۱۴ نفر گزینه موافق و تعداد ۱۲ نفر گزینه کاملا موافق با توجه به جدول بیشترین تعدادی که پاسخگویان علامت زده‌اند گزینه موافق ۱۴ نفر می‌باشد.

آمار توصیفی

| عامل | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | خطای میانگین |
|------|-------|---------|------------------|--------------|
| se | ۳۰ | ۳,۰۰۱۷ | ۵۶۸۰۴. | ۱۰۳۷۱. |

جدول فوق نشان می‌دهد که نمره میانگین بدست آمده از ۳,۲۹ و انحراف استاندارد بدست آمده ۰,۸۴ می‌باشد.

آزمون تی تک نمونه‌ای

$$\text{Test Value} = ۳$$

| t | df | سطح معنی دار | تفاوت میانگین | اطمینان ۹۵٪ | |
|----|----|--------------|---------------|-------------|-----------|
| | | | | کران پایین | کران بالا |
| se | ۲۹ | ۹۸۷. | ۰۰۱۶۷. | -۰,۲۱۰۴ | ۲۱۳۸. |

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود میانگین به دست آمده از جانب ما از نمره ثابت به طور معناداری بیشتر است. همانگونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره S.... در گروه نمونه ۳/۲۹ با انحراف استاندارد ۰/۸۴ بود که به طور معناداری ($p > ۰/۰۱$) از نمره برش ۳ بالاتر بود و مقدار اثر آن ($t = ۴,۱۱۸$) می‌باشد.

آمار توصیفی

| عامل | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | خطای میانگین |
|------|-------|---------|------------------|--------------|
| SI | ۳۰ | ۲,۷۳۳۳ | ۴۶۳۷۹. | ۰,۸۴۶۸. |



جدول فوق نشان می‌دهد که نمره میانگین بدست آمده از..... ۳,۲۹ S..... و انحراف استاندارد بدست آمده ۰,۸۴ می‌باشد.

آزمون تی تک نمونه ای

Test Value = ۳

| t | df | سطح معنی دار | تفاوت میانگین | اطمینان ۹۵٪ | |
|----|--------|--------------|---------------|-------------|------------|
| | | | | کران بالا | کران پایین |
| SF | -۳,۱۴۹ | ۲۹ | ۰,۰۴. | -۰,۹۳۵ | -۰,۴۳۹۸ |

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود میانگین به دست آمده از جانب ما از نمره ثابت به طور معناداری بیشتر است. همانگونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره..... S.... در گروه نمونه ۳/۲۹ با انحراف استاندارد ۰/۸۴ بود که به طور معناداری ($p > 0.01$) از نمره برش ۳ بالاتر بود و مقدار اثر آن ($t = 4,118$) می‌باشد.

جدول ضریب همبستگی

| | se | SF |
|----|---------------------|------|
| se | ضریب همبستگی پیرسون | ۱۹۶. |
| | سطح معنی داری | ۲۹۸. |
| | تعداد | ۳۰ |
| SF | ضریب همبستگی پیرسون | ۱ |
| | سطح معنی داری | ۲۹۸. |
| | تعداد | ۳۰ |

جدول فوق نشان می‌دهد با توجه به سطح معنی داری بدست آمد (۰,۰۰۰) که کمتر از (۰,۰۱) می‌باشد بین S و SF همبستگی مثبت و معناداری به میزان ۰,۶۵۸ وجود دارد.



یافته‌های تحقیق

فرضیه الف: سبک رهبری تحول آفرین بر توانمند سازی کارکنان تاثیر دارد.

و با توجه به سطح معناداری ($\beta = 0/721$) و ($R^2 = 0/331$) نتایج پژوهش حاکی از این است که با توجه به (می توان گفت سبک رهبری تحول آفرین به شکل معناداری توانمندسازی کارکنان $P > 0/01$ بدست آمده (۲۰۰۹؛ خان، ۲۰۱۱) تاثیر دارد. نتایج این تحقیق همسو با نتایج پژوهش موریانو، $t = 15/76$ را به میزان (۱۳۹۱؛ چوپانی، ۱۳۹۰؛ رنجبر، ۱۳۹۲؛ روزاده، ۱۳۹۴)، میر حسینی، ۱۳۹۵ کارگر، امین بدیختی و باغبان (؛ نور محمد یعقوبی و همکارانش می باشد ولی با پژوهش ۱۳۸۸، عمادی فر مرادی چالشری، ۲۰۰۱ چن وفار،) که اظهار می دارد در بین ابعاد رهبری تحول آفرین مانند نفوذ آرمانی، انگیزش الهام بخش، ۱۳۹۲ محمدنیا (ترغیب ذهنی و توانمند سازی رابطه معناداری مشاهده نگردید و بین ملاحظات فردی و توانمند سازی کارکنان همبستگی مثبت معناداری ضعیفی وجود دارد، ناهمسو می باشد. در تبیین این یافته می توان می گفت: یافته های تحقیق در کل مبین این مطلب است که رهبران تحول آفرین به صورت مثبت توانمندی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهند. اعتقاد کلی وجود دارد که رهبران تحول آفرین نقش مهمی در شکل گیری اداراکات کارکنان از محیط کاری خود ایفا می کنند. آن ها رهبرانی هستند که سطوح بالای عملکرد را در پیروان ایجاد می کنند. همچنین آن ها با ایجاد چشم انداز جمعی تلاش می کنند تا پیروان خود را ویرای نفع شخصی و در راستای منافع گروهی و سازمانی عمل کنند. رهبران تحول آفرین پیروان خود را به رهبر تبدیل می کنند، به کار آنها معنا می بخشند و استقلال کاری ایجاد می کنند. از نظر باس رهبری تحول آفرین کسی است که پیروان را توانمند می سازد، به آن ها جهت عملکرد فراتر از انتظارات شان انگیزه می دهد و آن ها را به جای تعقیب منافع شخصی به کار می گیرند تا آرمان های دیگران را ارتقاء داده و افراد و سازمان را به (، شیمار، هوس و آرتور، معتقد بودند که رهبران ۲۰۰۳ بالاترین سطح عملکرد نائل سازند) باس و همکاران، تحول آفرین خودپنداری پیروان خود را متحول می کنند. آن ها در بین پیروان خود برای ماموریت و اهداف رهبر و سازمان هویت فردی و اجتماعی ایجاد می کنند. احساس پیروان نسبت به درگیر شدن، پیوستگی، تعهد، توانایی و عملکرد تقویت می گردد. همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که رهبری تحول آفرین بیشترین اثر را بر



توانمند سازی کارکنان دارد. رهبران تحول آفرین رهبرانی هستند که با صرف وقت و توسعه مهارت های کارکنانشان به آنها آموزش می دهند تا مسائل را از زوایای مختلف و متفاوت ببینند و ارزیابی کنند. از طرفی نتایج تجزیه و تحلیل پرسشنامه نشان می دهد که رهبران با شفاف و صریح صحبت کردن، و با صداقت احساس داشتن اعتماد را در کارکنان ایجاد و تقویت می کنند. همچنین، ایجاد فضای باز ارتباطی، برخورد کردن (اساس انگیزش، الهام است و این نوع انگیزش است که پیروان را متعهدانه به انجام ۱۹۹۰ از نظر پیتر سنگه (هدف های سازمانی بر می انگیزد.

محدودیت های تحقیق

ابزار به کار رفته در این تحقیق پرسشنامه بوده است. ممکن است هنگام پاسخ دادن به پرسش ها عواملی ۱ مانند محافظه کاری. عدم دقت و صراحت و... بر نحوه پاسخ گویی تاثیر گذاشته باشد، همچنین افراد ممکن است به دلایل مختلف واقعیت ها را در مورد خود و سازمان منعکس نکنند، که در اینجا با هم صحبت شدن با پاسخگویان قبل از ارایه پرسشنامه ها به آنها و دادن اطلاعاتی از متغیرهای تحقیق به پاسخگویان و همچنین با ایجاد یک محیط دوستانه و آرام و دادن توضیحات در زمینه اهمیت پاسخ گویی صحیح آنان این محدودیت رفع گردید. - نتایج تحقیق به جوامع آماری دیگر غیر قابل تعمیم است.

پیشنهاد جهت تحقیقات آتی

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، پیشنهاد های زیر برای تحقیقات آتی ارائه می گردد: - از آنجائیکه در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است پیشنهاد می شود در پژوهش های بعدی از روش های تحقیق کیفی شامل مشاهده، مصاحبه و آمیخته برای فهم عمیق تر استفاده شود. پیشنهاد می شود سازمانها مدیرانی را در سمت های مدیریتی خود قرار دهند که از توانمندی و هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند تا با انتخاب سبک رهبری تحول آفرین بتوانند تاثیر بسزائی در اثر بخشی سازمان و توانمند سازی کارکنان با تاثیر بر افزایش هوش هیجانی آنان و نهایتاً رضایت شغلی و سود آوری سازمان داشته باشند.



منابع

- براتی، هاجر؛ عریضی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم (۱۳۸۸). «رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با عملکرد شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان». چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، صفحات ۲۸-۹.
- برومند، زهرا (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی، چاپ پانزدهم، تهران: انتشارات پیام نور.
- بهاری، ج.، و صالحی، ص.، و بدله، م. (۱۳۹۷). تاثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتل داری (مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره شهر تبریز). مطالعات اجتماعی گردشگری، ۶(۱۱)، ۲۷-۵۶.
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۳۵۱۱۶۷>
- حکیمی، ا. (۱۳۹۹). شکست اعتماد سازمانی به وسیله ی مدیران روان پریش: واکاوی نقش سرپرستی توهین آمیز و افول رضایت شغلی. مطالعات منابع انسانی، ۱۰(۲)، ۷۵-۱۰۰.
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۵۳۴۲۸۹>
- قاسم پور گنجی، س.، و جانسون، ل.، و بابازاده سرخان، و.، و بانزاد، ب. (۱۴۰۰). تاثیر توانمندسازی کارکنان، حمایت سازمانی و جو اخلاقی بر قصد ترک شغل: نقش میانجی گری رضایت شغلی. مجله ایرانی مطالعات مدیریت (Iranian journal of management studies)، ۱۴(۲)، ۳۱۱-۳۲۹.
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۵۵۸۱۱۱>
- محسن پور، ل.، و ناوی پور، ح.، و احمدی، ف. (۱۳۸۴). بررسی تاثیر مدیریت مشارکتی بر اساس دواير کیفیت بر رضایت شغلی پرستاران از دیدگاه هرزبرگ. مجله دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران (annals of military and health sciences research)، ۳(۴)، ۶۸۹-۶۹۴. (مسلسل ۱۲).
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۵۸۰۲۷>
- محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا و علوی برازجانی، سیده آزاده (۱۳۹۵). «تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان». پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۶، شماره ۱، صفحات Porter، ۲۲۹-۲۴۹. (۱۹۹۹). L. W. human relations in management .



• مورهد، گریفین. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی. ترجمه: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. چاپ دهم. تهران: مروارید.

• یزدانی، ا.، و نجفی، م.، و امین بیدختی، ع.، و محمدی فر، م.، و رحیمیان بوگر، ا. (۱۴۰۰). اثربخشی برنامه آموزشی هوش سازمانی بر رضایت شغلی و انگیزش شغلی در کارکنان. مجله علوم روانشناختی، ۲۰(۹۹)، ۳۷۹-۳۸۹.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۵۵۸۶۵۴>

- Dayan, M. (۲۰۰۶). The moderating effect of market turbulence on organizational intelligence. In ۲۰۰۶ IEEE International Conference on anagement of Innovation and Technology (Vol. ۲, pp. ۵۶۶-۵۷۰). IEEE
- Cheung, F. Y., Millissa, W. M. (۲۰۱۰). Management commitment to service quality and organizational outcomes. *Managing Service Quality*, Vol. ۲۰ Iss: ۳, pp. ۲۵۹ – ۲۷۲
- Givaki, E., Davoudi, H., Manzari, A. R., & Alipour Katigarie, S. (۲۰۱۸). Job Satisfaction Prediction based on Job Motivation and Emotional Intelligence of Managers and Employees. *Iranian journal of educational sociology*, ۱(۷), ۱۱۲-۱۱۸.
- Mathis. R. J. J. (۲۰۰۲). *Human resource management / essential perspectives*. second edition, published by south-western a division of Thomson leaving.
- Ram, P. (۲۰۱۳). Relationship between job satisfaction and job performance in the public sector: A case study from India. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, ۲(۲): ۱۶-۳۵
- Spector, P. E. (۲۰۰۰). Development of the work locus of control scale, *Journal of Organizational Psychological*.