

## عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا

دکتر برزو فرهی بوزنجانی\*

دکتر موسی مهدوی\*\*

مصیب عباسی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۰/۰۲/۳۰

تاریخ پذیرش: ۹۰/۰۷/۲۶

### چکیده

سنجش و اندازه‌گیری رضایت شغلی کارکنان هر سازمان و تعیین عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. هدف این مقاله بررسی وضعیت میزان رضایت‌مندی کارکنان فاوای نرسا و تعیین عمده‌ترین عوامل تأثیرگذار بر آن، است. عوامل اصلی مؤثر بر رضایت شغلی، چهار گروه عوامل فردی، سازمانی، محیط کار و ماهیت کار دسته‌بندی شده‌اند. رضایت شغلی نیز از چهار جنبه رضایت از همکاران و مدیران، رضایت از ارزش کار، رضایت از حقوق و دستمزد و رضایت از شرایط سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و داده‌های تحقیق از طریق دو پرسش‌نامه رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن گردآوری شده است. قابلیت اعتماد هر دو پرسش‌نامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شد و هر کدام به ترتیب ۸۲٪ و ۷۹٪ به دست آمد تعداد نمونه‌های آماری با بهره‌گیری از فرمول کوکران محاسبه و تعداد ۱۵۱ نفر تعیین گردید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (مد، میانگین و انحراف معیار و درصد فراوانی) و آمار استنباطی (آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف، فریدمن، دوجمله‌ای و

\* - دانشیار دانشگاه جامع امام حسین(ع) dr\_farrahi@yahoo.com

\*\* - عضو هیأت علمی دانشگاه جامع امام حسین(ع) drmmahdavi@yahoo.com

\*\*\* - نویسنده‌ی مسؤول: کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)

abbasi.mosaib@gmail.com

رگرسیون) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشانگر آن است که هر چهار گروه عوامل محیط کار (۲/۷۴)، عوامل فردی (۲/۵۳)، ماهیت کار (۲/۵۳) و عوامل سازمانی (۲/۲۰) به ترتیب بر رضایت شغلی فاوای نرزا اثر می‌گذارد. هم‌چنین نتایج تحقیق گویای آن است که در نمره رضایت شغلی کارکنان بیشترین سهم را مؤلفه رضایت از مدیران (۲۰۶٪) و کم‌ترین سهم را مؤلفه رضایت از شرایط سازمانی دارد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت؛ رضایت شغلی؛ عوامل محیط کار؛ عوامل فردی؛ عوامل ماهیت کار؛ عوامل سازمانی - فاوا

## مقدمه

اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان‌ها، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد اقتصادی- معیشتی انسان‌ها مربوط می‌شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه‌ای است میان رشته‌ای که دیدگاه‌های روان‌شناختی اجتماعی، جامعه‌شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی، هر کدام به سهم خود به آن پرداخته‌اند.

آنچه همواره مورد توجه روان‌شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده، رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه‌ی آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر فرد به شغل خود علاقه‌مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه‌ی کارش شکوفا خواهد شد و کم‌تر دچار خستگی و افسردگی می‌شود. به عکس، اگر فرد از حرفه‌اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی‌نتیجه خواهد ماند و به دنبال آن جامعه نیز دچار ضرر و زیان خواهد شد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارآیی و احساس رضایت فردی می‌شود. هر کارفرما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان مؤسسه خود است و اهمیت آن از آنجا ناشی می‌شود که افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. تحقیقات زیادی در زمینه‌ی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی انجام شده است. از دلایل عمده این توجه و علاقه این است که رضایت شغلی به عنوان یک نگرش، ترک خدمت کارکنان را بهتر از دیگر نگرش‌های کاری، پیش‌بینی می‌کند. افرادی که سطح بالایی از رضایت شغلی را از خود نشان داده‌اند، تمایل به ترک

خدمت آن‌ها کم بوده است. از دلایل دیگر که اهمیت بررسی و مطالعه رضایت شغلی را نشان می‌دهد، این است که سازمان‌هایی که دارای اعضای با سطوح بالای رضایت شغلی هستند، معمولاً از عملکرد بالاتر، غیبت و تأخیر کم‌تری از سوی کارکنان خود مواجه هستند و در موارد بسیاری سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که به نفع سازمان فراتر از وظایف مقرر شده تلاش نمایند و این به ویژه در مشاغل حساس از جمله مشاغل نظامی و امنیتی از اهمیت به‌سزایی برخوردار است.

## بیان مسأله

با توجه به بررسی‌های به‌عمل آمده، برخی نشانه‌های نارضایتی که کارکنان سازمان مورد مطالعه از خود بروز می‌دهند عبارتند از: ۱- کاهش میزان کارایی در سازمان ۲- ارایه‌ی خدمات نامرغوب ۳- کار امروز را به فردا انداختن ۴- افزایش میزان غیبت ۵- کاهش احترام به مدیران ۶- اتلاف وقت ۷- گوشه‌گیری ۸- تقلیل خلاقیت و ابتکار ۹- افزایش اضطراب و نگرانی ۱۰- کاهش میزان تولید محصول ۱۱- افزایش میزان شکایات و انتقادات ۱۲- شیوع خستگی در بین کارمندان ۱۳- بی‌میلی و بی‌علاقگی به کار ۱۴- افزایش درخواست انتقال بی‌دلیل و غیرمنطقی ۱۵- تحریک دیگر کارمندان ۱۶- بدگویی از سازمان پیش دیگران ۱۷- بهانه‌جویی و بهانه‌گیری ۱۸- عدم آمادگی برای مأموریت و کارهای اضافی ۱۹- گرایش به شغل دوم ۲۰- افزایش درخواست بازنشستگی پیش از موعد ۲۱- افزایش ارایه گواهی‌های استراحت پزشکی (تمارض) ۲۲- تاخیر و تعجیل در ورود و خروج ۲۳- کم توجهی نسبت به رعایت ضوابط و مقررات سازمانی ۲۴- و در پاره‌ای موارد نافرمانی و پرخاشگری. آگاهی از رضایت نیروی انسانی از شغل در مدیریت، یکی از وظایف مهم مدیریت منابع انسانی به‌شمار می‌رود. عدم توجه به عواملی که موجب ایجاد انگیزه و رضایت شغلی می‌شود می‌تواند در دراز مدت اهداف سازمان را با مشکل مواجه سازد و یکی از عوامل بر خورداری نیروهای کارآمد یک سازمان توجه به ابعاد مختلف زندگی کارکنان و ارایه‌ی خدمات مادی و معنوی به آنان می‌باشد. از آنجایی که کارمندان مهم‌ترین منبع کار هستند، لازم است سازمان پیوسته از احوال آن‌ها و روند کارشان با خبر باشد. آگاهی از مشکلات خانوادگی کارکنان و تلاش در جهت رفع آن‌ها، دیگر چیزی نیست که بتوان با بی‌اعتنایی از کنار آن گذشت. مشکلات مالی، خانوادگی، احساسی و عاطفی، بیماری و دیگر

مشکلات موجود عواملی هستند که باعث کاهش کارایی و عدم تمرکز کارکنان در محیط کار می‌شود. بنابراین ایجاد رضایت شغلی در فرد به عوامل زیادی بستگی دارد که در کنار هم موجب حصول نتیجه مطلوب می‌شوند. و چه بسا نبود یک عامل فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد. عواملی از قبیل: ۱- میزان درآمد ۲- نفس و ماهیت کار و جایگاه اجتماعی آن ۳- وجهه و اعتبار سازمانی ۴- ارتقاء شغلی ۵- ایمنی شغلی ۶- عدم ابهام در نقش ۷- شرایط فیزیکی کار ۸- ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران ۹- توجه به ویژگی‌های شخصیتی فرد ۱۰- ارزیابی عملکرد، ۱۱- انعطاف، نوآوری و رویکردها از جمله عواملی هستند که موجب رضایت یا عدم رضایت شغلی افراد می‌شود. ممکن است نبود یک عامل فرد را در زمره اشخاص ناراضی از شغل خویش قرار دهد. و از جمله مسائلی می‌باشند که ما را بر آن می‌دارند که عوامل مؤثر بر ناراضی‌های شغلی این کارکنان را بررسی، ریشه‌یابی و نسبت به رفع مشکلات راه کار ارائه نماییم.

### مروری بر مبانی نظری تحقیق

رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود و عبارت است از وضعیتی که در آن افراد از شغل خود و سایر شرایط وابسته اظهار رضایت می‌نمایند. یا عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. «رضایت شغلی» مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶: ۲۱). اندیشمندان با پیش زمینه‌های تجربی و مطالعات مختلف هر یک به فراخور زمینه‌های تحقیقاتی خود عوامل مختلفی را برای رضایت شغلی کارکنان ذکر کرده‌اند. ترزا<sup>۱</sup> عوامل رضایت شغلی را در قالب ۲۲ عامل شناسایی و به صورت معرفی نموده است.

1. Terez

جدول ۱. عوامل رضایت شغلی از دیدگاه ترز

۱- جستجوی معنادر محیط کار	۲- قدردانی	۳- توازن	۴- چالش	۵- بحث و گفتگو	۶- جهت گیری
۷- اعتبار سازمانی	۸- هدف	۹- هویت فردی	۱۰- احترام	۱۱- برقراری ارتباط	۱۲- غیر رسمی بودن
۱۳- یکپارچگی	۱۴- تناسب	۱۵- خدمات	۱۶- نوآوری	۱۷- برابری	۱۸- مالکیت
۱۹- حمایت	۲۰- رشد شخصی	۲۱- ارزش	۲۲- مربوط بودن		

پورتر<sup>۱</sup> و استیرز<sup>۲</sup> (۱۹۷۳) چهار عامل را عوامل رضایت شغلی می‌دانند. ۱- عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیش تر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقاء ۲- عوامل بلافصل محیط شغلی و متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهند؛ همانند شیوهی سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار ۳- عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤلیت) و وضوح نقش ۴- عوامل فردی؛ ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد؛ هم چون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ).

لاک<sup>۳</sup> (۱۹۷۹) مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به شرح زیر ذکر کرده است:

۱- کار پر مخاطره ذهنی که فرد می‌تواند با موفقیت با آن سازگار شود (موفقیت در سازگاری با کار) ۲- علاقه فردی به خود شغل که هر قدر علاقه فرد به شغل بیشتر باشد میزان رضایت او بیشتر خواهد بود ۳- کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد یعنی هر قدر فرد بیش تر خسته شود، رضایتش کم تر خواهد بود و هر قدر کم تر خسته شود میزان رضایتش بیش تر خواهد بود ۴- پاداش برای عملکرد، منصفانه، آموزنده و منطبق با خواست فرد باشد ۵- شرایط کار که با نیازهای فیزیکی سازگار باشد و به اهداف شغلی کمک کند ۶- احساس احترام به نفس از سوی شاغل؛ او هر قدر از سوی دیگران نسبت به خود بیش تر احساس احترام کند، میزان

1. W. Porter
2. M. Steers
3. E. A. Locke

رضایتش بیش تر خواهد بود ۷- عواملی که در محیط کار، نیاز به ارزش‌های شغلی را تسهیل می‌کند؛ از قبیل افزایش حقوق و ترفیع (محمدزاده و مهر و ژان، ۱۳۷۵: ۲۷۵). انصاف و عدالت در پرداخت نیز با رضایت شغلی ارتباط دارد. هر قدر انصاف و عدالت در پرداخت بیش تر و بهتر رعایت شود، میزان رضایت شغلی بالاتر است و هر قدر میزان رضایت بیش تر باشد، عملکرد کارگر و کارمند نیز بالاتر می‌رود. هم‌چنین رضایت شغلی به وسیله پرداخت پاداش و تشویق کردن نیز بالا می‌رود. نگرش‌های فرهنگی، خدمات درمانی و تسهیلات رفاهی در بالا بردن میزان رضایت شغلی نیز دخالت دارند (محمدزاده و مهر و ژان، ۱۳۷۵: ۳۷۹).

هالند<sup>۱</sup> نیز نظریه خود را بر مبنای دو اصل مهم استوار نموده است: ۱- انتخاب شغل و حرفه با نوع شخصیت فرد بستگی دارد. ۲- انتخاب شغل و حرفه رابطه‌ی مستقیم با طرز تلقی و گرایش فرد دارد (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۶۶). معنای ضمنی این نظریه چنین است که اگر فردی شغل خود را متناسب با صفات شخصیتی‌اش انتخاب کند و نسبت به این شغل گرایش و نگرش مثبتی داشته باشد، از شغلش راضی است و در غیر این صورت، از شغل خود رضایتی نخواهد داشت.

مورهد و گریفین ۱۰ عامل زیر را از عوامل موثر بر رضایت شغلی می‌دانند. (الوانی و معمار زاده، ۱۳۷۴) ۱- میزان درآمد ۲- نفس و ماهیت کار و جایگاه اجتماعی آن ۳- وجهه و اعتبار سازمانی ۴- ارتقاء شغلی ۵- ایمنی شغلی ۶- عدم ابهام در نقش ۷- شرایط فیزیکی کار ۸- ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران ۹- توجه به ویژگی‌های شخصیتی فرد ۱۰- ارزیابی عملکرد.

دسلر<sup>۲</sup> (۱۳۶۹) شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان را به شیوه‌ی زیر بیان می‌کند ۱- خروج؛ در این حالت، رفتار مستقیماً به سمت ترک سازمان است. ۲- عدم وفاداری؛ در این حالت کارکنان به‌طور غیر فعال اما از روی خوش‌بینی منتظر بهبود اوضاع می‌مانند ۳- اظهار کردن؛ در این حالت کارکنان به‌طور فعال و سودمند برای بهبود وضع تلاش می‌کنند ۴- مسامحه؛ در این حالت کارکنان به‌طور غیر فعال (با غیبت روزانه، تأخیرهای همیشگی، کاهش تلاش و افزایش میزان خطا) اجازه می‌دهند اوضاع بدتر شود.

1. Haland  
2. Desler

## عوامل تعیین کننده رضایت شغلی

می توان گفت تقریباً تمامی عوامل اثرگذار در ایجاد انگیزه افراد به نوعی می تواند عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیز به شمار آید. در زیر اشاره ای گذرا و فشرده به این عوامل شده است:

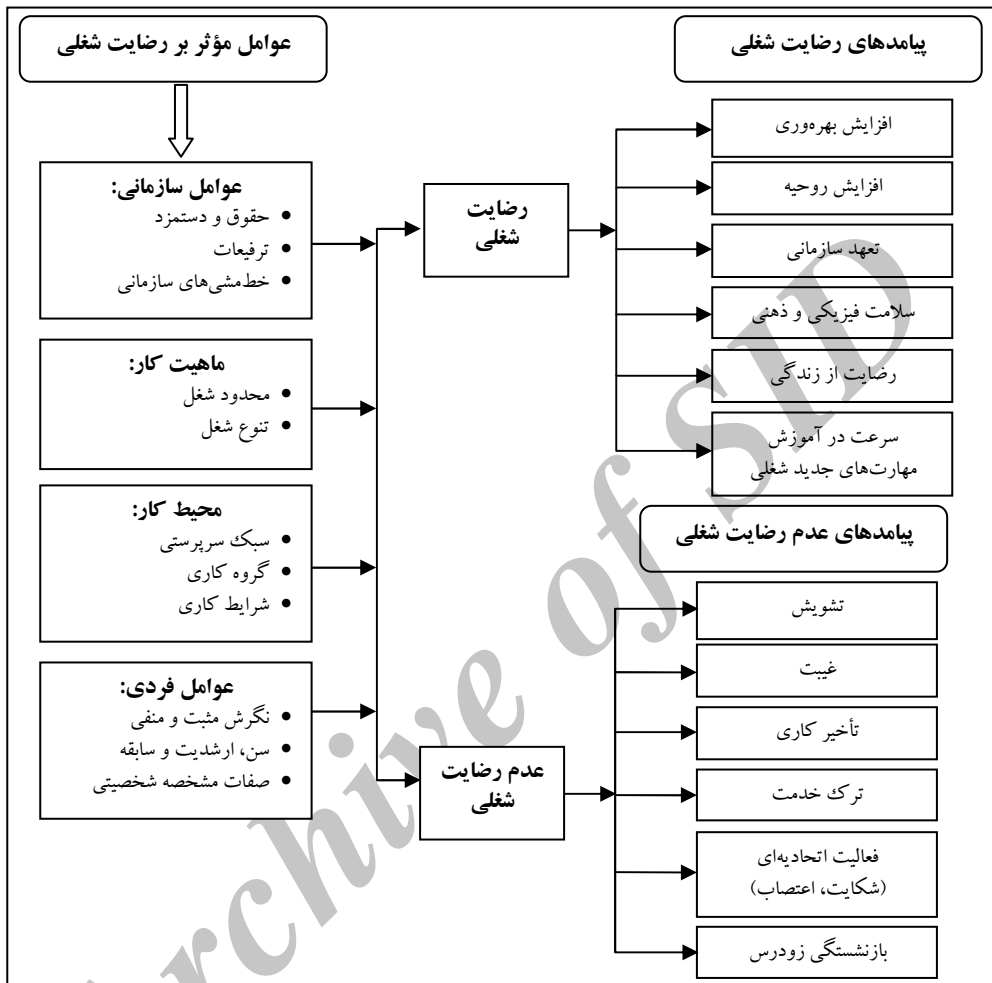
۱. عوامل فردی شامل: نگرش مثبت و منفی، سن، ارشدیت و سابقه، سطح بلوغ، نوع نگرش،

سطح نیازهای غالب

۲. عوامل سازمانی شامل: حقوق و دستمزد، ترفیعات، تغییر مثبت در حقوق، مسؤولیت بیش تر، چالش کاری بیش تر، و آزادی در تصمیم گیری، عوامل سازمانی، خط مشی های سازمانی و ابهام در نقش.

۳. ماهیت کار شامل: محدوده شغل، تنوع شغل، محیط کار، سبک سرپرستی، رفتار حمایتی، گروه کاری، اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه و شرایط کاری مطلوب (مقیم، ۱۳۸۰: ۳۸۵).

دیگر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی که توسط اندیشمندان مختلف ارایه شده است عبارتند از: میزان درآمد، ارتقاء شغلی، شرایط فیزیکی کار، انعطاف و نوآوری، نفس و ماهیت کار و جایگاه اجتماعی آن، ایمنی شغلی، ساختار و فرهنگ سازمانی و ارتباط با همکاران، توجه به ویژگی های شخصیتی فرد و ارزیابی عملکرد، وجهه و اعتبار سازمانی، عدم ابهام در نقش، تناسب و رویکردها. هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد می شود و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه های مؤثر ضروری می باشد (مقیم، ۱۳۸۰: ۵۳). در مدل رضایت شغلی اولاً بهره وری فرد افزایش می یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد می شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین می شود، روحیه فرد افزایش می یابد، از زندگی راضی است و مهارت های جدید شغلی را به سرعت آموزش می بیند. ثانیاً، عدم رضایت شغلی سبب کاهش روحیه کارکنان می شود و روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. در نتیجه مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند.

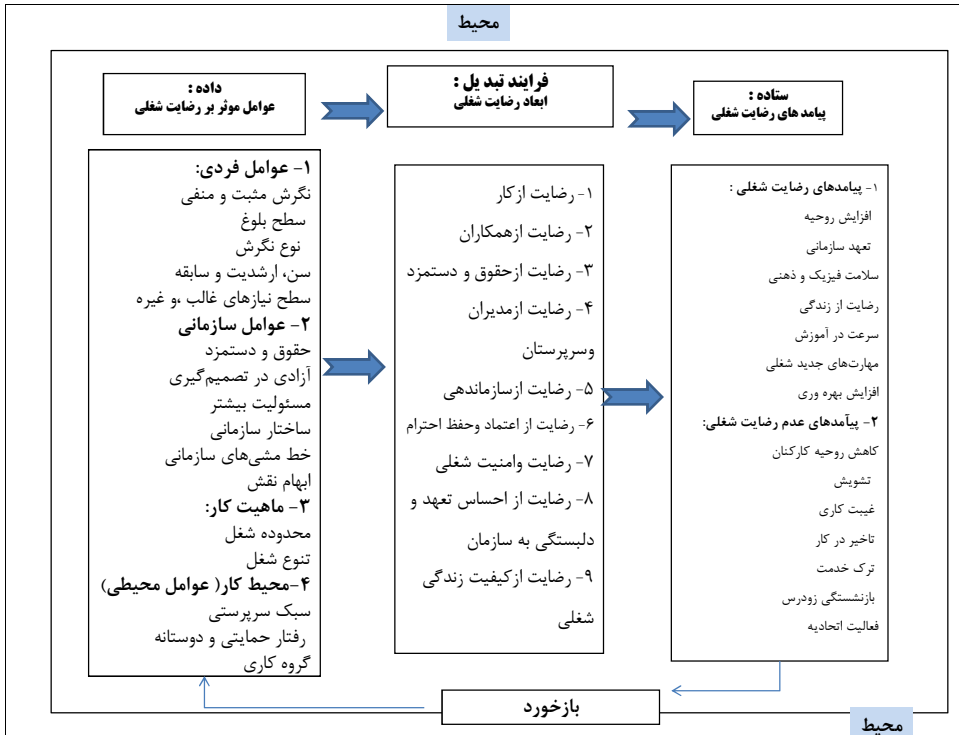


منبع: مقیمی، ۱۳۸۰

شکل ۱. مدل رضایت شغلی

براساس دیدگاه سیستمی می‌توان مدل سیستمی رضایت شغلی را به شکل زیر ترسیم کرد. «عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی را به‌عنوان داده، ابعاد رضایت شغلی را به‌عنوان فرایند، پی‌آمدهای رضایت شغلی را ستاده و رضایت یا عدم رضایت شغلی بازخورد» این سیستم فرض می‌کنیم.





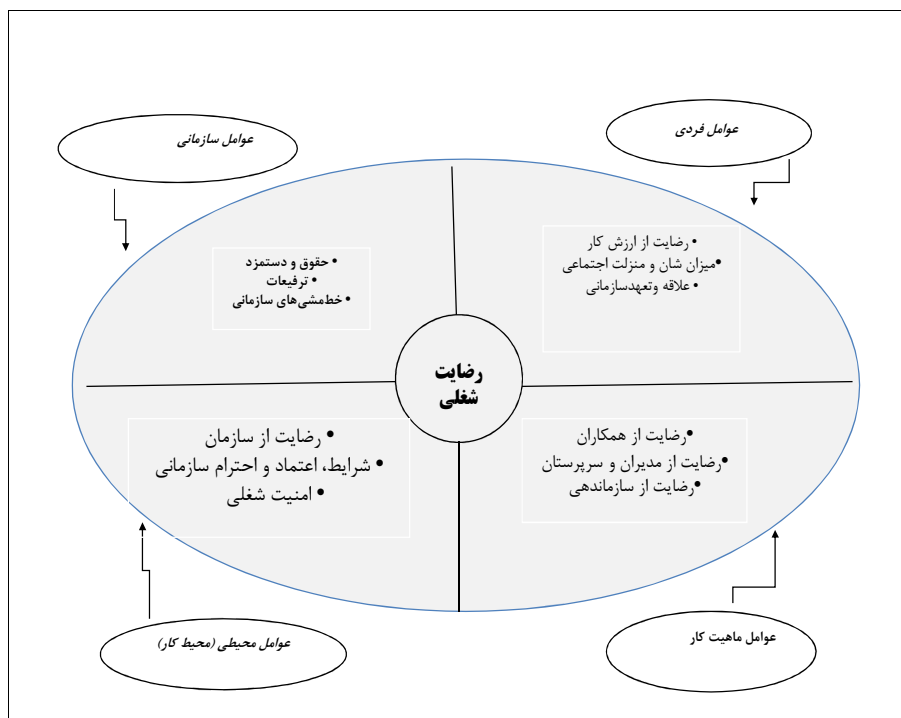
شکل ۲. مدل سیستمی رضایت شغلی بر اساس دیدگاه سیستمی

## مدل مفهومی تحقیق

با استفاده از ادبیات و پیشینه‌ی تحقیق و بهره‌برداری از مدل‌های ارایه شده، با ترکیبی از الگوهای نظری موجود، چهار متغیر اساسی عوامل فردی، عوامل سازمانی، ماهیت کار، و محیط کار به عنوان عوامل مهم و مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان فاوا شناخته شدند و در قالب مدل مفهومی تنظیم شد. ابعاد رضایت شغلی و مؤلفه‌های مدل مفهومی در این تحقیق، ترکیبی از الگوهای نظری مطرح شده و دربرگیرنده تمامی متغیرهای مورد بررسی این تحقیق است که در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲. ابعاد، مؤلفه‌ها و متغیرهای تحقیق

متغیرها	مؤلفه‌ها	ابعاد
نگرش مثبت و منفی	عوامل فردی	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی ۱.
سن، ارشدیت و سابقه		
سطح بلوغ		
نوع نگرش		
سطح نیازهای غالب، و غیره		
حقوق و دستمزد	عوامل سازمانی	
ترفیعات		
تغییر مثبت در حقوق (حقوق بالاتر)		
چالش کاری بیش‌تر		
مسئولیت بیش‌تر		
آزادی در تصمیم‌گیری	ماهیت کار	
خط‌مشی‌های سازمانی		
ساختار سازمانی		
ابهام نقش		
محدوده شغل		
تنوع شغل	محیط کار (عوامل محیطی)	
سبک سرپرستی		
رفتار حمایتی و دوستانه		
گروه کاری		
اندازه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه		
شرایط کاری		رضایت از همکاران، رضایت از اعتماد و حفظ احترام، رضایت از سازماندهی، رضایت و امنیت شغلی، رضایت از ارزش کار، رضایت از کیفیت زندگی شغلی، رضایت از مدیران و سرپرستان، رضایت از میزان حقوق و سیستم پاداش، رضایت از تعهد، علاقه و دلبستگی به سازمان



شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق: ابعاد و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

## روش‌شناسی تحقیق

هدف از انجام این تحقیق شناسایی عمده‌ترین مؤلفه‌های رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا

و تعیین سهم تأثیری هر یک از آنها بر رضایت شغلی کارکنان و پی پاسخ به این سؤالات است:

۱. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در گروه فاوای نرسا تهران کدام است و سهم تأثیر

آنها در رضایت شغلی کارکنان فاوا چقدر است؟

۲. چه راه کارهای عملی به منظور افزایش رضایت‌مندی کارکنان و کاهش نارضایتی آنان

نسبت به سازمان در جهت انجام مطلوب ماموریت‌های محوله پیشنهاد می‌شود؟

این پژوهش به روش توصیفی و پیمایشی صورت گرفته است. ابزار گردآوری داده‌ها

پرسش‌نامه بوده است. از دو پرسش‌نامه‌ی مجزا برای سنجش میزان رضایت شغلی، و اندازه‌گیری

عوامل مؤثر بر میزان رضایت شغلی استفاده شده است. جامعه‌ی آماری تحقیق را تمام درجه‌داران و افسران جزء و ارشد گروه فاوای نرسا تشکیل داده است. با توجه به جامعه‌ی آماری برابر فرمول تعداد نمونه‌ی آماری این تحقیق ۱۵۱ تعیین شد.

برای سنجش اعتبار پژوهش از اعتبار محتوا در بررسی اجزای تشکیل دهنده ابزار اندازه‌گیری استفاده شد. قابلیت اعتماد پرسش‌نامه‌های تحقیق از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰.۸۲٪ و ۰.۷۹٪ به دست آمد.

## بحث و بررسی نتایج و تحلیل یافته‌های تحقیق

### تحلیل توصیفی یافته‌های تحقیق:

جدول (۳) نشان می‌دهد مؤلفه‌ی رضایت از همکاران با میانگین ۴/۳ بیش‌ترین رضایت و رضایت از میزان حقوق،... و سیستم پاداش با ۲/۹ کم‌ترین رضایت شغلی را دارا می‌باشند. سپس مؤلفه‌های رضایت از سازماندهی، رضایت از ارزش کار، رضایت از مدیران و سرپرستان ۴/۰۱، رضایت از ... علاقه و دلبستگی به سازمان ۳/۹، رضایت اعتماد و حفظ احترام ۳/۸، رضایت و امنیت شغلی ۳/۶، رضایت از کیفیت زندگی شغلی با ۳/۳٪ در مرتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۳. وضعیت مؤلفه‌های رضایت شغلی برحسب میانگین و انحراف معیار

ردیف	ابعاد رضایت یا عدم رضایت شغلی	فراوانی	حد پایین	حد بالا	میانگین	انحراف معیار
۱	رضایت از همکاران	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۳۱۷۹	۰/۷۱۵۲۷
۲	رضایت از سازماندهی	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۱۱۹۲	۰/۴۴۶۱۹
۳	رضایت از ارزش کار	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۱۰۶۰	۰/۴۷۸۲۲
۴	رضایت از مدیران و سرپرستان	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۰۱۳۲	۰/۵۴۱۴۴
۵	رضایت از ... علاقه و دلبستگی به سازمان	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۹۴۰۴	۰/۲۸۸۲۵
۶	رضایت اعتماد و حفظ احترام	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۸۳۴۴	۰/۴۰۷۱۱
۷	رضایت و امنیت شغلی	۱۵۱	۲/۰۰	۵/۰۰	۳/۶۰۹۳	۰/۵۶۵۳۷
۸	رضایت از کیفیت زندگی شغلی	۱۵۱	۲/۰۰	۵/۰۰	۳/۳۸۴۱	۰/۶۶۱۹۳
۹	رضایت از میزان حقوق،... پاداش	۱۵۱	۲/۰۰	۴/۰۰	۲/۹۰۰۷	۰/۹۴۳۴۳
	تعداد	۱۵۱				

جدول ۴. وضعیت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بر حسب میانگین و انحراف معیار

ردیف	عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی	فراوانی	حد پایین	حد بالا	میانگین	انحراف معیار
۱	محیط کار	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۹۲۰۵	۰/۴۶۹۳۷
۲	عوامل فردی	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۸۲۱۲	۰/۶۷۴۱۵
۳	عوامل ماهیت کار	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۸۰۷۹	۰/۵۲۵۵۵
۴	عوامل سازمانی	۱۵۱	۳/۰۰	۵/۰۰	۳/۶۳۵۸	۰/۵۰۹۶۹
	تعداد	۱۵۱				

### تحلیل استنباطی یافته‌های تحقیق

#### ۱- آزمون کلموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup> برای تعیین نرمال بودن داده‌ها:

برای مشخص نمودن روش آماری و تأیید یا رد فرضیه‌ها ابتدا باید مشخص شود که داده‌ها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند یا خیر. به این منظور با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن داده‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفت.

در این آزمون با توجه به نرمال نبودن داده‌های مولفه‌ی رضایت شغلی از آزمون‌های ناپارامتریک (دوجمله‌ای) استفاده گردید. نتایج به‌دست آمده گویای آن است که:

رضایت از مؤلفه‌های ارزش کار، علاقه و دلبستگی به سازمان، رضایت از مدیران و سرپرستان، رضایت از سازماندهی، رضایت از اعتماد و حفظ احترام، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از همکاران به‌علت این که این مقدار کم‌تر از ۵ درصد می‌باشد، با اطمینان بالای ۹۵ درصد می‌توان به پذیرش فرض  $H_1$  حکم نمود. رضایت از مؤلفه‌های از کیفیت زندگی شغلی و حقوق، دستمزد و سیستم پاداش به‌علت این که این مقدار بیش‌تر از ۵ درصد می‌باشد، با اطمینان بالای ۹۵ درصد می‌توان به پذیرش فرض  $H_0$  حکم نمود.

هم‌چنین آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن داده‌های عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج به‌دست آمده در آزمون نیز به شرح زیر است. در تمام آزمون‌های عوامل فردی، ماهیت کار، سازمانی و محیط کار به‌علت این که مقدار خروجی

1. Kolmogrov-Smirnov

سطح معناداری کم‌تر از ۵ درصد می‌باشد، بنابراین با اطمینان بالای ۹۵ درصد می‌توان به پذیرش فرض  $H_1$  حکم نمود. به عبارت دیگر هم داده‌های مربوط به ابعاد رضایت شغلی و هم داده‌های مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نرمال نبوده، لذا در تحلیل داده‌ها از آزمون ناپارامتریک دو جمله‌ای استفاده می‌کنیم.

## ۲- آزمون فریدمن:

برای تعیین اولویت فاصله هر یک از مؤلفه‌های نه گانه ابعاد رضایت شغلی از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون فوق نشانگر اولویت‌بندی ابعاد رضایت شغلی طبق جدول (۵) می‌باشد. همان‌طور که مشخص شده است بهترین رتبه را رضایت از همکاران با نمره ۶/۷۴ و پایین‌ترین رتبه را رضایت از حقوق و دستمزد با نمره ۲/۸۰ می‌باشد.

جدول ۵. آزمون فریدمن به ترتیب رتبه در جدول رتبه‌بندی

ردیف	ابعاد رضایت یا عدم رضایت شغلی	میانگین رتبه
۱	رضایت از همکاران	۶/۷۴
۲	رضایت از سازماندهی	۶/۰۲
۳	رضایت از ارزش کار	۵/۸۶
۴	رضایت از مدیران و سرپرستان	۵/۶۳
۵	رضایت از کار احساس علاقه و دل‌بستگی به سازمان	۵/۳۷
۶	رضایت از اعتماد و حفظ احترام	۴/۹۳
۷	رضایت و امنیت شغلی	۴/۱۹
۸	رضایت از کیفیت زندگی شغلی	۳/۶۴
۹	رضایت از میزان حقوق، دستمزد و سیستم پاداش	۲/۸۰

رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی براساس آزمون فریدمن تیز در جدول (۶) منعکس شده است. همان‌طور که در جدول نشان می‌دهد بالاترین رتبه عامل محیط کاری ۲/۷۴ بوده و پایین‌ترین رتبه را عوامل سازمانی (۲/۲۰) به خود اختصاص داده است.

جدول ۷. آماره فریدمن عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی

ردیف		Mean RANK
۱	محیط کار	۲/۷۴
۲	عوامل فردی	۲/۵۳
۳	عوامل ماهیت کار	۲/۵۳
۴	عوامل سازمانی	۲/۲۰

### ۳- نتایج آزمون دوجمله‌ای در تحلیل شکاف:

با توجه به این که مقیاس اندازه گیری و محاسبه میانگین طیف پنج گزینه‌ای (۱، ۲، ۳، ۴ و ۵) می‌باشد، شکاف حاصل از میانگین ویژگی‌های رضایت شغلی در دو وضعیت موجود و مطلوب در سال ۱۳۸۹ متشکل از سه پارامتر می‌باشد.

۱- اعداد بین ۰/۵ - ۰      ۲- اعداد بین ۰/۵ - ۱      ۳- اعداد ۱ به بالا

اینک با توجه به عدد به‌دست آمده از اختلاف میانگین‌ها به تحلیل وضعیت پرداخته می‌شود. تحلیل وضعیت: شامل سه وضعیت می‌باشد.

• وضعیت قابل قبول: اعدادی که بین ۰ تا ۰/۵ توسط مقیاس تحلیل (خط کش) به‌دست آمده

باشد.

• وضعیت نسبتاً نامناسب (هشداردهنده): اعدادی که بین ۰/۵ تا ۱ تعیین شده‌اند.

• وضعیت نامناسب: اعدادی که بیش از عدد ۱ به‌دست آمده‌اند.

نوع اقدام:

با توجه به وضعیت‌های به‌دست آمده سه نوع اقدام پیشنهاد شده است: در وضعیت قابل قبول

برنامه‌ریزی بلندمدت، در وضعیت نسبتاً نامناسب (هشدار) برنامه‌ریزی کوتاه مدت و در وضعیت

نامناسب برنامه‌ریزی فوری پیشنهاد شده است.

←→ ۰	←→ ۰/۵	←→ ۱	←→ ۲	مقیاس تحلیل
قابل قبول	نسبتاً نامناسب	نامناسب		تحلیل وضعیت
بلندمدت	کوتاه‌مدت	فوری		نوع اقدام

جدول ۷. تحلیل شکاف مؤلفه‌های ابعاد رضایت شغلی

ردیف	ویژگی	میانگین وضعیت موجود (۱۳۸۹)	میانگین وضعیت مطلوب (۱۳۸۹)	شکاف	تحلیل وضعیت		
					نامناسب	نسبتاً نامناسب	قابل قبول
۱	رضایت از ارزش کار	۴/۱۰۶۰	۴/۵	۰/۹۳۴		*	*
۲	رضایت از کیفیت زندگی شغلی	۳/۳۸۴۱	۴/۵	۱/۱۱۵۹	*		
۳	رضایت از... و دلبستگی به سازمان	۳/۹۴۰۴	۴/۵	۰/۵۵۹۶	*		*
۴	رضایت از سازماندهی	۴/۱۱۹۲	۴/۵	۰/۳۸۰۸		*	*
۵	رضایت از مدیران و سرپرستان	۴/۰۱۳۲	۴/۵	۰/۴۸۶۸		*	*
۶	رضایت و امنیت شغلی	۳/۶۰۹۳	۴/۵	۰/۸۹۰۷		*	*
۷	رضایت از اعتماد و حفظ احترام	۳/۸۳۴۴	۴/۵	۰/۶۶۵۶		*	*
۸	رضایت از میزان حقوق... و پاداش	۲/۹۰۰۷	۴/۵	۱/۵۹۹۳	*		*
۹	رضایت از همکاران	۴/۳۱۷۹	۴/۵	۰/۱۸۲۱		*	*



۱- با توجه به آزمون‌های انجام شده مؤلفه‌های رضایت از همکاران، رضایت از سازماندهی، رضایت از مدیران و سرپرستان و رضایت از کار در وضعیت قابل قبولی قرار داشته، لذا در خصوص ادامه سیر پیشرفت آن‌ها در فاوای نرسا، پیشنهاد می‌گردد برنامه‌های بلندمدت طراحی و به اجرا گذاشته شود.

۲- با توجه به آزمون‌های انجام شده مؤلفه‌های رضایت از احساس تعهد، علاقه و دلبستگی، رضایت از اعتماد و حفظ احترام به سازمان و رضایت از امنیت شغلی در وضعیت نسبتاً نامطلوب قرار داشته لذا جهت بهبود و ارتقاء وضعیت آن به وضعیت قابل قبول در فاوای نرسا، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های کوتاه‌مدت طراحی و به اجرا گذاشته شود.

۳- مؤلفه‌های رضایت از کیفیت زندگی شغلی و رضایت از حقوق و دستمزد نیز در وضعیت نامناسب قرار گرفته لذا جهت اصلاح فوری و بی‌درنگ آن و ارتقاء به وضعیت قابل قبول، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های فوری طراحی و به اجرا گذاشته شود.

#### ۴- آزمون رگرسیون

برای تعیین سهم تأثیر هر یک از مؤلفه‌های نه‌گانه ابعاد رضایت شغلی در کارکنان فاوا از آزمون رگرسیون چندمنظوره بهره‌گیری شد. معادله رگرسیون رضایت شغلی به صورت زیر به دست آمد.

$$Y = 0/651 + 0/146X_1 + 0/075X_2 + 0/113X_3 + 0/137X_4 + 0/206X_5 + 0/059X_6 + 0/022X_7 + 0/047X_8 + 0/089X_9$$

نتایج آزمون رگرسیون نشان می‌دهد که بیش‌ترین سهم تأثیر، مربوط به مؤلفه‌ی رضایت از مدیران است؛ یعنی، به ازای یک واحد تغییر در مؤلفه رضایت از مدیران  $0/206$  واحد تغییر در میزان رضایت شغلی کارکنان فاوا ایجاد می‌شود و کم‌ترین میزان تأثیر مربوط به رضایت و احترام اعتماد با میزان  $0/022$  است. جدول (۳) نشانگر میزان **B** و مقدار ثابت و ضرائب متغیرهای مستقل در معادله رگرسیونی است.

جدول (۹) در ستون BETA ضرائب استاندارد شده را نشان می‌دهد. در ضرائب استاندارد

شده امکان مقایسه متغیرها با یکدیگر وجود دارد. بنابراین جهت مقایسه اثرات چندین متغیر مستقل روی متغیر وابسته از ضرائب استاندارد شده استفاده می‌شود. در این تحقیق به ازای یک واحد تغییر در مؤلفه رضایت از ارزش کار ۰/۱۴۶ تغییر در رضایت شغلی رخ می‌دهد هم‌چنین در خصوص سایر مؤلفه‌ها این میزان تغییر به شرح زیر است:

جدول ۹. نتایج آزمون رگرسیون ابعاد رضایت شغلی

ابعاد رضایت شغلی	B	خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۰/۶۵۱	۰/۴۵۴		۱/۴۳۲	۰/۱۵۴
رضایت از ارزش کار	۰/۱۴۶	۰/۰۵۸	۰/۱۸۱	۲/۵۰۹	۰/۰۱۳
کیفیت زندگی شغلی	۰/۰۷۵	۰/۰۴۹	۰/۱۳۰	۱/۵۲۹	۰/۱۲۸
دلبستگی به سازمان	۰/۱۱۳	۰/۰۹۷	۰/۰۸۵	۱/۱۶۸	۰/۲۴۵
رضایت از سازماندهی	۰/۱۳۷	۰/۰۶۶	۰/۱۵۹	۲/۰۸۹	۰/۰۳۹
رضایت از مدیران	۰/۲۰۶	۰/۰۵۲	۰/۲۹۱	۳/۹۹۱	۰/۰۰۰
رضایت از امنیت شغلی	۰/۰۵۹	۰/۰۵۹	۰/۰۸۷	۰/۹۹۷	۰/۳۲۰
اعتماد و... احترام،	۰/۰۲۲	۰/۰۷۴	۰/۰۲۳	۰/۲۹۲	۰/۷۷۰
میزان حقوق،... پاداش	۰/۰۴۷	۰/۰۲۸	۰/۱۱۵	۱/۶۹۰	۰/۰۹۳
رضایت از همکاران	۰/۰۸۹	۰/۰۴۲	۰/۱۶۶	۲/۱۲۱	۰/۰۳۶

رضایت از کیفیت زندگی شغلی (۰/۰۷۵) رضایت از احساس علاقه (۰/۱۱۳) رضایت از سازماندهی (۰/۱۳۷) رضایت از مدیران (۰/۲۰۶) رضایت و امنیت شغلی (۰/۰۵۹) رضایت از اعتماد (۰/۰۲۲) رضایت از حقوق (۰/۰۴۷) رضایت از همکاران (۰/۰۸۹).

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در پاسخ به پرسش اول مبنی بر این‌که مؤلفه‌های رضایت شغلی کارکنان در گروه فاوای تهران چیست؟ و سهم (نمره آن) هر یک از آن‌ها در رضایت شغلی کارکنان فاوا چقدر است؟

مشخص گردید: رضایت شغلی کارکنان با کلیه ویژگی‌های رضایت شغلی مورد نظر مطابقت دارد. و براساس اولویت، میانگین وزنی هر یک از ویژگی‌های از نظر پاسخ‌دهندگان در رضایت شغلی، براساس آزمون فریدمن به ترتیب عبارت است از: ۱- رضایت از همکاران ۲- رضایت از سازماندهی ۳- رضایت از کار ۴- رضایت از مدیران و سرپرستان ۵- رضایت از احساس تعهد علاقه و دل بستگی به سازمان ۶- رضایت از اعتماد و حفظ احترام ۷- رضایت از امنیت شغلی ۸- رضایت از کیفیت زندگی شغلی ۹- رضایت از حقوق و دستمزد می‌باشد. در پاسخ به پرسش دوم مبنی بر این که؛ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان در گروه فاوای تهران کدام است و سهم (نمره آن‌ها) در رضایت شغلی کارکنان فاوا چقدر است؟ ۴ دسته عوامل تأثیرگذار عوامل فردی، عوامل ماهیت کار، عوامل سازمانی و محیط کار به عنوان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان فاوا شناسایی شد که از دیدگاه کارکنان فاوا بر رضایت شغلی آنان تأثیرگذار بوده است. براساس آزمون فریدمن، میانگین وزنی هر یک از این عوامل از نظر پاسخ‌دهندگان در رضایت شغلی مؤثر بوده و به ترتیب اهمیت تأثیر آن‌ها به شرح زیر می‌باشد. ۱- محیط کار در مرتبه اول ۲- عوامل فردی مرتبه دوم ۳- عامل ماهیت کار مرتبه سوم ۴- عوامل سازمانی مرتبه چهارم بر رضایت شغلی کارکنان فاوا اثر می‌گذارد.

با توجه به یافته‌های تحقیق که: مؤلفه‌های ۱- رضایت از همکاران ۲- رضایت از سازماندهی ۳- رضایت از کار ۴- رضایت از مدیران و سرپرستان به ترتیب در وضعیت قابل قبولی قرار داشته لذا می‌توان چنین توصیه کرد که در فاوای نرسا می‌بایست برنامه‌های بلندمدت به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که وضعیت موجود را از حالت قابل قبول به وضعیت مطلوب تبدیل نماید.

با توجه به این که مؤلفه‌های ۱- رضایت از احساس تعهد علاقه و دل بستگی به سازمان ۲- رضایت از اعتماد و حفظ احترام ۳- رضایت از امنیت شغلی در وضعیت نسبتاً نامناسب (هشدار) قرار دارند برای بهبود آن‌ها و ارتقاء وضعیت آن‌ها به وضعیت قابل قبول می‌بایست در برنامه‌های کوتاه‌مدت اقدامات لازم پیش‌بینی شود.

با توجه به این که مؤلفه‌های ۱- رضایت از کیفیت زندگی شغلی ۲- رضایت از حقوق و دستمزد از در وضعیت در وضعیت نامناسب قرار گرفته، می‌بایست برای ارتقاء آنان به وضعیت نسبتاً مناسب و قابل قبول اقدامات فوری صورت گیرد.

## فهرست منابع

۱. رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۶). **تئوری سازمان**. ترجمه‌ی سیدمهدی الوانی، حسن دانایی‌فرد، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
۲. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۰). **سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی**. تهران: انتشارات ترمه.
۳. رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۴). **مدیریت رفتار سازمانی**. ترجمه‌ی علی پارسائیان، سیدمحمد اعرابی، انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۴. مورهد، گریفین (۱۳۷۴). **رفتار سازمانی**. ترجمه‌ی سیدمهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
۵. شفیع‌آبادی، عبد... (۱۳۷۶). **راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل**.
۶. حسینی، یحیی (۱۳۸۲). **آمار ناپارامتریک و نرم‌افزار آماری SPSS10**. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
۷. توسلی، غلامعباس (۱۳۷۵). **جامعه‌شناسی کار و شغل**. تهران: سمت.
۸. محمدزاده، عباس و مهره‌ژان، آرمن (۱۳۷۵). **رفتار سازمانی نگرش اقتصادی**. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
9. Hellriegel, Don & Woodman, W. Richard (1996). **Organizational Behavior**. (South – Western: College Publishing International Thomson Publishing Company), P. 53-55.
10. George, M.jennifer & Jones, R. Gareth (1999). **Organizational Behavior Understanding and Managing**. (New York: Addison Wesley), P. 7.
11. Leap, L. Terry & Crion, D. Michael (1989). **Personal / Human Resource Management**. New York: Macmillan Publishing Company, P. 366-367.