



پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی

علمی - پژوهشی

سال نهم، شماره‌ی ۱ (پیاپی ۳۳)، نیمه‌ی اول ۸۸

بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی

* حسنعلی بختیار نصرآبادی

** سعید رجایی پور

*** قربانعلی سلیمی

*** فاطمه طاهر پور

**** محمد پرتوی

تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۲/۱۲

تاریخ دریافت: ۸۶/۱۱/۱۰

چکیده

هدف کلی از این تحقیق تعیین رابطه ماهیت شغل و رضایت شغلی چهار گروه کاری (سرپرستان، مهندسين، کارگران و مدیران میانی) شرکت ذوب آهن اصفهان است. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بود. برای ارزیابی ماهیت شغل از پرسشنامه بیکر و از پرسشنامه هنجاریابی شده مینه سوتا برای ارزیابی و اندازه گیری رضایت شغلی استفاده شد. ضریب پایایی پرسشنامه بیکر ۰/۸۷ و مینه سوتا ۰/۹۲ برآورد شد. نمونه آماری مشتمل بر ۳۱۲ نفر کارکنان ذوب آهن اصفهان در سال ۱۳۸۴ بود که از طریق نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب شد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. نتایج نشان داد که بین ارزش کار، خود استقلالی، فرصت های شغلی، امکانات شغلی و چالش شغلی با رضایت شغلی چهار گروه کاری رابطه معنادار و مثبت (در سطح ۰/۰۵) وجود داشت.

واژه های کلیدی: ماهیت شغل، رضایت شغلی، شرکت ذوب آهن اصفهان.

* نویسنده مسئول - دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه اصفهان

** استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه اصفهان

*** دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه اصفهان

*** کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان

**** کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان

مقدمه

نتایج حاصل از بسیاری از تحقیقات درباره ی نقش و اهمیت نیروی انسانی در رشد و توسعه ی سازمان ها و بعضاً رشد جوامع بشری بر این نکته تمرکز دارد که هیچ جامعه ای توسعه یافته نیست مگر این که به توسعه ی منابع انسانی خود پرداخته باشد. امروزه محققان مباحث نیروی انسانی پی برده اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر عامل با ارزش و سرمایه ای بی پایان در جهت رشد و توسعه ی سازمان ها و کشورها هستند. به طوری که نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورها ی توسعه یافته مرهون تحول در نیروی انسانی کارآزموده آن ها بوده است. اگر در گذشته کار، سرمایه، زمین عوامل اصلی تولید به حساب می آمدند امروزه تغییرات فناوری، نیروی انسانی و افزایش بهره وری به عنوان عوامل رشد و توسعه تلقی می شوند. تجارب ارزنده ی سازمان های موفق و پیشرو درباره ی ارزش نیروی انسانی مبتنی اهمیت سرمایه ی انسانی شاغل در آن سازمان هاست. آن ها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه ی کسانی می دانند که برایشان کار می کنند و محور اصلی رشد، کسب و کار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده اند؛ زیرا اگر کارگران جامعه نارضایتی شغلی داشته باشند عواقب اقتصادی آن به شرکت و ملت بر می گردد. چون کار ناخوشایند موجب این می شود که میلیون ها نفر دیگر زندگی محدودتر و فاقد خلاقیت و غم باری داشته باشند.

در حالی که نزدیک به یک قرن از بررسی هایی در مورد رضایت شغلی و انگیزش توسط ثرندایک^۱ در سال ۱۹۱۸ کسی که اولین بار رابطه ی رضایت شغلی را در ارتباط با کار بررسی کرد می گذرد (کاتزل^۲ و همکاران، ۱۹۹۲)، هنوز دانشمندان تأکید دارند که این سری فعالیت ها به بررسی و تحقیق بیشتری نیاز دارد.

یکی از عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارگران، محتوای شغلی آنان است. کارکنان عمدتاً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه رو است. مسؤولیت انجام آن به طور کلی به عهده ی خود ایشان است و برای انجام آن از اختیارات کافی برخوردارند. هم چنین کارکنان وقتی از محتوای شغل خود رضایت دارند که سازمان به خدمتی که در آن شغل ارائه می شود نیاز داشته باشد و وجود فرد راضی برای سازمان بسیار ارزشمند باشد.

1- Thorendike

2-Katzell

بدیهی است عدم وجود هر یک از مشخصات فوق ممکن است موجب نارضایتی فرد شود و کاهش وفاداری فرد را به سازمان در پی داشته باشد. رضایت شغلی احساسی است که افراد نسبت به شغلشان دارند. هنگامی که می‌گوییم فردی دارای رضایت شغلی بالایی است، بدین معنی است که فرد به طور کلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قایل است و احساس مثبتی راجع به آن دارد. عوامل متعددی در ساختار شغل و رضایت شغلی مؤثر می‌باشند که می‌توان محیط داخلی، محیط خارجی و وظایف خاص شغل را در نظر گرفت. رضایت شغلی از دو بعد مورد توجه است که عبارتند از: «الف- رضایت درونی که از دو منبع تأثیر می‌پذیرد. اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده‌ی پیشرفت و یا انجام مسؤلیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها در رغبت فردی به انسان دست می‌دهد. ب- رضایت بیرونی که با شرایط محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است» (شفیع آبادی، ۱۳۸۲: ۹۹). برای این که یک شرکت موفق شود نیاز به کارکنانی دارد که در جهت اهداف سازمان گام بردارند و میل قوی به ماندن در شرکت داشته باشند؛ چنین وفاداری و تعهد ممکن است با انگیزش به وجود آید. علاوه بر این هدف از انگیزش دسترسی به بهره‌وری کار و رضایت شغلی است (هیودلستون و گود^۱، ۱۹۹۹: ۳۸۳). فارنهام معتقد است که «بیشتر افراد عقیده دارند که مشاغل وسیله‌ای برای کسب پیامد است و قوی‌ترین افراد برای کار و تلاش انگیزی آن برانگیخته خواهند شد» (فارنهام^۲، ۱۹۹۷: ۲۷۲).

و از طرفی آن دسته از کارکنان سازمان که رشد و کمال در آنان بیشتر است پاسخ مناسب‌تری به تلاش‌های مدیریت جهت طراحی مجدد شغلی می‌دهند و پاسخ کارکنانی که نیاز آنان به رشد و کمال کمتر است به این نوع تلاش مدیریت ارزش‌چندانی قایل نیستند (ساعتچی، ۱۳۷۶: ۴۷) تحقیقات نشان می‌دهد که «کارکنان با سابقه‌ی بالا توانایی دارند تا بهتر تجربیات خود را در فرایند کار ارائه کنند و هر قدر سن افراد و سابقه‌ی کار آنان در سازمان بالاتر می‌رود رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان افزایش می‌یابد» (دیسانتیس و دیورست^۳، ۱۹۹۶: ۳۲۷).

1 - Huddleston & Good

2- Furnham

3- Desantis & Durst

و از طرفی اسمیت^۱، کندال^۲ و هولین^۳ استدلال می کنند که رضایت از شغل در واقع معرف چند گرایش مرتبط به هم می باشد که عبارتند از خود شغل، حقوق و دستمزد و فرصت های ارتقا، سرپرستی و همکاران. مطابق ابعاد ذکر شده افراد باید در فضایی قرار گیرند که تعاملات مثبت داشته باشند و از روابط انسانی مطلوب و از سلامت روانی لازم برخوردار باشند و فکر کنند که وجود هر کدام باعث رشد دیگری می شود؛ در این حالت است که از شغل خود راضی می باشند (محمد زاده و مهرورزان، ۱۳۷۵: ۲۶۹).

یکی از عواملی که در رضایت شغلی مؤثر است غنی سازی شغل است؛ چنان که هارولد نشان داد که « با غنی ساختن شغل می توان وظایف کار را برای کارگر هیجان انگیز و معنادارتر کرد و این گونه رضایت شغلی را افزایش داد» (هارولد^۴، ۱۹۷۳: ۳۸). زیرا در محیط کاری که کارکنان به وظایف شغلی و غنی سازی شغل و کارهای گروهی ارزش بالایی قائل شوند و ارزش کمتری به پاداش و حقوق و مزایا بدهند به رضایت شغلی گسترده ای در سازمان ها منجر می شود (شرلینگ^۵، ۱۹۹۹: ۵۶۳).

از مدل ویژگی های شغلی که هاگمن و اولدهام^۶ (۱۹۷۶) ارائه کرده اند به عنوان یکی از مدل ها و فرایندهای معروف در غنی ساختن مشاغل در سازمان استفاده می شود. با استفاده از این روش می توان انگیزش، رضایت شغلی و عملکرد، کارکنان در کار را بالا برد.

هاگمن و اولدهام (۱۹۸۰) پنج بعد درونی کار را شامل: تنوع مهارت ها^۷، هویت وظیفه^۸، اهمیت وظیفه^۹، استقلال^{۱۰} و بازخورد^{۱۱} مدنظر قرار داده اند.

هاگمن و اولدهام در تحقیقات خود از مدل شرح شغل برای بیش از هزار نفر در حدود صد شغل مختلف و در بیشتر از دوازده سازمان استفاده کردند و به طور کلی

-
- 1- Smith
 - 2- Kendall
 - 3- Hullin
 - 4- Harold
 - 5-Scherling
 - 6-Hackman & Oldham
 - 7- Skill variety
 - 8- Task Identity
 - 9- Task significance
 - 10- Autonomy
 - 11- Feed back

دریافتند که «کارکنانی که شغل آنان در ابعاد درونی کار بالا بود بیشتر از آنانی بود که شغلشان در ابعاد درونی کار پایین بود احساس رضایت و انگیزش می کردند» (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰: ۱۵۹). کم^۱ (۲۰۰۱) در تحقیق خود نشان داد که «شرکت ها با فراهم کردن خود استقلالی، بازخورد در حین فرایند کار، خستگی و سختی شغل را در بین کارکنان خود کاهش می دهند و موجبات رضامندی کارکنان را فراهم می سازند» (همان: ۲۰۱) و در سازمان ها سطح پرداختی دستمزد، بازخورد و محیط اجتماعی سه عامل مهم برای ایجاد رضایت شغلی در فرآیند کار است (امرت و تاهر^۲، ۱۹۹۲، ص ۳۷).

بیکر^۳ (۱۹۷۸) طی پژوهشی که با الهام از مدل هاکمن و اولدهام انجام داد، ماهیت شغل و رضایت شغل را با شش عامل بررسی کرد که عبارتند از: فرصت های شغلی، ارزش کار، خوداستقلالی، بازخورد، امکانات شغلی و چالش های شغلی، که این عوامل به نوبه ی خود آثاری بر نتایج شغل و شخص به جای می گذارد. این نتایج و آثاری شامل انگیزه ی بالای درونی کار، عملکرد با کیفیت بالا، رضایت خاطر از کار و کاهش غیبت و ترک خدمت می باشند. البته ناگفته نماند که در سازمان ها رضایت مندی چه جنبه ی شغلی داشته باشند و چه وابستگی سازمانی، افزایش روحیه و رشد انگیزنده ها را در پرتو رضایت از شغل حاصل می شود و چنین رضایتی است که اثر بخشی و بهره وری سازمان را افزایش می دهد. کاریون^۴ و همکاران (۲۰۰۳) در تحقیق خود در شرکت IT^۵ بر روی عوامل جنسیت و نوع شغل و ویژگی های شغلی، کیفیت شغلی نشان دادند که «ویژگی های شغلی و ویژگی های سازمان بر رضایت شغلی و تلاش کارکنان زن تأثیر بیشتری دارند» و از طرفی اهمیت کمتر دادن به پاداش ها و اهمیت قائل شدن به چالش ها و تلاش برانگیزی شغل می تواند عاملی برای بهتر شدن کیفیت کاری در سازمان ها باشد (سوکویو^۶، ۲۰۰۰: ۷).

1- Cam

2- Emmert & Taher

3-Baker

4-Carayon

5- Information Technology

6- Sokoyo

میچر نیز در تحقیق خود نشان داد که در مطالعات انجام شده برای برنامه ریزی مجدد شغلی بسیاری از تلاش ها برای برنامه ریزی شغلی بدون در نظر گرفتن ماهیت شغل تا جایی که عوامل بهبود رضایت کارگر نمی توانسته ثمر بخش باشد، دشوار است. با این وجود مشاغل غنی شده بیشتر از مشاغلی که به طور یک نواخت انجام می شوند انگیزش کارکنان بر رفتارهای عاطفی و مثبت را فراهم می سازند و رضایت شغلی شدیداً به برنامه ریزی شغلی ارتباط دارد (میچر^۱، ۱۹۸۱: ۳۵).

بنابراین در این زمینه تحقیقی مورد نیاز است تا مشخص کند کدام یک از ابعاد ماهیت شغلی عوامل تعیین کننده ی رضایت شغلی برای کارکنان است تا به اجرای غنی سازی شغل برای کارکنان داخل سازمان قادر باشد.

این پژوهش درصدد آن است که رابطه بین شش عامل ماهیت شغلی یعنی ارزش کار^۲، خود استقلالی^۳، بازخورد^۴، فرصت های شغلی^۵، امکانات شغلی^۶، چالش های شغلی^۷ را در ارتباط با رضایت شغلی در بین چهارگروه کاری: کارگران، سرپرستان، مهندسی و مدیران شرکت ذوب آهن اصفهان بررسی کند تا دریابد کدام یک از این عوامل برای کارکنان با اهمیت تر و با ارزش تر است و آنان را در کار خود راضی نگه می دارد. این پژوهش آن دسته از عوامل را که برای کارکنان دارای ارزش و رضایت بالاتری ایجاد می کند، شناسایی کرده و با توجه به آن عوامل نسبت به غنی سازی شغل اقدام کرده است.

روش تحقیق

با در نظر گرفتن هدف پژوهش یعنی بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان، روش تحقیق حاضر توصیفی^۸ و از نوع همبستگی^۹ انتخاب شده است.

-
- 1-Macher
 - 2- Job Value
 - 3- autonomy
 - 4- Feed back
 - 5- Opportunity
 - 6- job equipment
 - 7- Job challenge
 - 8- Descriptive
 - 9- Correlation

جامعه و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه‌ی مدیران میانی، سرپرستان، مهندسان و کارگران شرکت ذوب آهن اصفهان در سال ۱۳۸۴ تشکیل می‌دهد. با توجه به آماری که از سوی دفتر تحقیق و توسعه‌ی شرکت در اختیار پژوهشگر قرارگرفت نیروی انسانی مشتمل بود بر: ۸۴۰۵ نفر رسمی، ۱۵۹ نفر قراردادی، ۱۵۰ نفر روزمزد تابع قانون کار، ۱۱۵ نفر حالت اشتغال که در مجموع ۸۸۲۹ نفر می‌شوند. از میان آنان با روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای ۵۰ نفر مدیر، ۸۴ نفر مهندس، ۸۲ نفر سرپرست، ۹۶ نفر کارگر به عنوان نمونه‌ی آماری تحقیق مشخص شد که در مجموع ۳۱۲ نفر هستند. به طوری که کورمن معتقد است که «در مطالعات همبستگی حجم نمونه هر گروه باید مشتمل بر ۷۵ تا ۸۰ نفر باشد» (کورمن^۱، ۱۳۸۱: ۵۶). کوهن و همکاران توصیه کردند که «در پژوهش‌های همبستگی نمونه‌ای با اندازه‌ای دست کم ۳۰ مورد و نمونه مورد نیاز در پژوهش‌های زمینه‌یابی نباید کمتر از ۱۰۰ مورد در هر زیرگروه بزرگ و بین ۲۰ تا ۵۰ مورد در هر زیرگروه کوچک باشد» (کوهن^۲ و همکاران، ۲۰۰۰: ۳۲۶).

ابزار تحقیق

در این پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد که عبارتند از:

- ۱- پرسشنامه رضایت شغلی استاندارد مینه سوتا^۳ (MSQ) که هومن (۱۳۸۱) اعتبار یابی کرده است.
- ۲- پرسشنامه‌ی تشخیص شغلی (J. D. S)^۴ که این پرسشنامه را بیکر (۱۹۷۸) در پژوهش خود در کارخانجات وسترن الکتریک آمریکا مورد استفاده قرار داده است. گفتنی است که هر دو پرسشنامه، پس از اجرای مقدماتی بر روی چهارگروه، نمونه‌ی ۴۰ نفری پرسشنامه‌ی بسته پاسخ، رضایت شغلی با ۱۰۰ گویه و تشخیص شغل با ۳۵ گویه براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است. ضریب پایایی پرسشنامه‌های رضایت شغلی و تشخیص شغل از طریق فرمول آلفای کرونباخ^۵ برای

1-Kurman

2-Cohen

3- Minnesota Satisfaction Questionnaire

4- Job Diagnostic Survey

5- Cronbach Alpha

پرسشنامه‌ی رضایت شغلی ۰/۹۲ و برای پرسشنامه‌ی تشخیص شغل ۰/۸۷ برآورد شد که این نشانه‌ی پایایی بالای اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش می‌باشد. به منظور اندازه‌گیری روایی صوری و محتوایی در این تحقیق هردو پرسشنامه در اختیار استادان راهنما و مشاور و سایر استادان صاحب نظر در رشته‌ی مدیریت و روانشناسی علوم تربیتی دانشگاه اصفهان و مدیران و مهندسان و سرپرستان و کارگران ارشد شرکت ذوب آهن اصفهان قرار گرفت. پس از دریافت نظرها و اصلاح برخی موارد، پرسشنامه به مورد اجرا گذاشته شد.

شیوه‌ی اجرا

با کسب مجوز دفتر تحقیق و توسعه‌ی شرکت ذوب آهن و ترتیب جلسات توجیهی با گروه‌های مختلف کارگران، سرپرستان، مهندسین و مدیران برگزار شد و پرسشنامه‌های مربوط توزیع و در موعد زمانی مقرر جمع‌آوری شد و فقط در بخش فولاد سازی به علت خطرات بالای کار ارتباط مستقیم با گروه‌های کاری به عمل نیامد. این پژوهش در حدود چهار ماه طول کشید؛ زیرا به علت گستردگی بخش‌های مختلف شرکت، تیم تحقیقاتی هر هفته در یک بخش تولیدی حاضر می‌شدند. لازم به ذکر است ۱۴۰ پرسشنامه به مهندسین، کارگران، سرپرستان و ۷۰ پرسشنامه به مدیران میانی تحویل داده شد که از میان کارگران ۹۶، سرپرستان ۸۴، مهندسین ۸۲ و مدیران میانی ۵۰ پرسشنامه به طور دقیق و کامل شده به تیم تحقیقاتی تحویل داده شد.

تحلیل داده‌ها

فرضیه‌ی شماره‌ی اول: بین ارزش کار و رضایت شغلی میان گروه کاری رابطه وجود دارد.

محاسبه‌ی ضریب همبستگی بین ارزش کار و رضایت شغلی در جدول شماره‌ی یک نشان داده شده است.

بین ارزش کار و رضایت شغلی چهار گروه کاری رابطه‌ی معنادار و مثبت وجود داشته است؛ اما فقط در بین مدیران میانی بین ارزش کار و رضایت شغلی از ضریب همبستگی بالایی برخوردار بوده است. جدول شماره‌ی یک مبین این نکته است که وقتی ارزش کار بالا باشد رضایت شغلی مدیران میانی نیز بالا خواهد بود.

جدول شماره‌ی یک - ضرایب همبستگی ارزش کار و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
ارزش کار	ارزش کار	ارزش کار	ارزش کار	متغیر ملاک
$r = 0/43$	$r = 0/21$	$r = 0/24$	$r = 0/253$	رضایت شغلی
$P = 0/02$	$P = 0/04$	$P = 0/03$	$P = 0/02$	
$n = 50$	$n = 96$	$n = 82$	$n = 84$	

فرضیه‌ی دوم: بین خوداستقلال و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد.

محاسبه‌ی ضریب همبستگی بین خود استقلال و رضایت شغلی در جدول شماره‌ی دو نشان داده شده است.

رابطه‌ی خود استقلال و رضایت شغلی در بین چهار گروه کاری معنادار و مثبت بوده است و در هر چهار گروه کاری ضریب همبستگی خوداستقلال و رضایت شغلی بالا بوده است.

جدول شماره‌ی دو بیان کننده‌ی این نکته است که خوداستقلال بیشتر در فرایند کار به رضایت شغلی بالاتر در چهار گروه کاری منجر می شود.

جدول شماره‌ی دو - ضرایب همبستگی خود استقلال و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
خوداستقلال	خوداستقلال	خوداستقلال	خوداستقلال	متغیر ملاک
$r = 0/64$	$r = 0/40$	$r = 0/42$	$r = 0/68$	رضایت شغلی
$P = 0/001$	$P = 0/001$	$P = 0/001$	$P = 0/001$	
$n = 50$	$n = 96$	$n = 82$	$n = 84$	

فرضیه‌ی سوم: بین بازخورد و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد. داده شده است.

رابطه‌ی بازخورد و رضایت شغلی در بین چهار گروه کاری معنادار و مثبت بوده است ولی در هر چهار گروه کاری ضریب همبستگی بازخورد و رضایت شغلی بالا بوده است.

جدول شماره ی سه حاکی از آن است که بازخورد بیشتر در فرایند کار به رضایت شغلی بالاتر در چهار گروه کاری منجر می شود.

جدول شماره ی سه - ضرایب همبستگی بازخورد و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
بازخورد	بازخورد	بازخورد	بازخورد	متغیر ملاک
$r = 0.62$ $P = 0.001$ $n = 50$	$r = 0.40$ $P = 0.001$ $n = 96$	$r = 0.41$ $P = 0.001$ $n = 82$	$r = 0.63$ $P = 0.001$ $n = 84$	رضایت شغلی

فرضیه شماره ی چهار: بین فرصت های شغلی و رضایت شغلی میان گروه کاری رابطه وجود دارد.

محاسبه ی ضریب همبستگی بین فرصت های شغلی و رضایت شغلی در جدول شماره ی چهار نشان داده شده است.

رابطه ی فرصت های شغلی و رضایت شغلی در بین چهار گروه کاری معنادار و مثبت بوده است اما فقط در بین مدیران میانی ضریب همبستگی فرصت های شغلی و رضایت شغلی بالا بوده است.

جدول شماره ی چهار مبین این نکته است که وقتی فرصت های شغلی بالا باشد رضایت شغلی مدیران میانی نیز بالا خواهد بود.

جدول شماره ی چهار - ضرایب همبستگی فرصت های شغلی و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
فرصت های شغلی	فرصت های شغلی	فرصت های شغلی	فرصت های شغلی	متغیر ملاک
$r = 0.53$ $P = 0.001$ $n = 50$	$r = 0.31$ $P = 0.03$ $n = 96$	$r = 0.34$ $P = 0.01$ $n = 82$	$r = 0.34$ $P = 0.02$ $n = 84$	رضایت شغلی

فرضیه ی پنجم: بین امکانات شغلی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد.

محاسبه‌ی ضریب همبستگی بین امکانات شغلی و رضایت شغلی در جدول شماره‌ی پنج نشان داده شده است.

رابطه‌ی امکانات شغلی و رضایت شغلی در بین چهار گروه معنادار بوده است و در هر چهار گروه کاری امکانات شغلی و رضایت شغلی ضریب همبستگی بالا بوده است. جدول شماره‌ی پنج دال بر این نکته است که امکانات بیشتر در فرایند کار به رضایت شغلی بالاتر در چهار گروه کاری منجر می شود.

جدول شماره‌ی پنج - ضرایب همبستگی امکانات شغلی و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
				متغیرملاک
امکانات شغل	امکانات شغل	امکانات شغل	امکانات شغل	رضایت شغلی
$r = 0/59$	$r = 0/43$	$r = 0/40$	$r = 0/69$	
$P = 0/001$	$P = 0/001$	$P = 0/001$	$P = 0/001$	
$n = 50$	$n = 96$	$n = 82$	$n = 84$	

فرضیه‌ی ششم : بین چالش های شغلی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد.

محاسبه‌ی ضریب همبستگی بین چالش شغلی و رضایت شغلی در جدول شماره‌ی شش نشان داده شده است.

رابطه‌ی چالش و رضایت شغلی در بین چهار گروه کاری رابطه‌ی معنادار و مثبت بوده است؛ اما در بین چهار گروه کاری رابطه چالش در رضایت شغلی از ضریب همبستگی پایینی برخوردار بوده است و فقط برای سرپرستان نسبتاً بالا بوده است. جدول شماره‌ی شش مبین این نکته است که وقتی چالش های شغلی بالا باشد رضایت شغلی سرپرستان نیز نسبتاً بالا خواهد بود.

جدول شماره‌ی شش - ضرایب همبستگی چالش شغلی و رضایت شغلی

مدیرمیانی	کارگر	مهندس	سرپرست	متغیر پیش بین
				متغیرملاک
چالش شغلی	چالش شغلی	چالش شغلی	چالش شغلی	رضایت شغلی
$r = 0/27$	$r = 0/19$	$r = 0/16$	$r = 0/35$	
$P = 0/05$	$P = 0/04$	$P = 0/05$	$P = 0/01$	
$n = 50$	$n = 96$	$n = 82$	$n = 84$	

چه مقدار از واریانس های متغیرملاک به وسیله ی متغیرهای پیش بین قابل تبیین است؟

برای تحلیل این سؤال یک معادله ی رگرسیون خطی به روش گام به گام^۱ محاسبه شده و در آن رضایت شغلی متغیرملاک و ارزش کار، خوداستقلالی، بازخورد، فرصت های شغلی، امکانات شغلی و چالش های شغلی به عنوان متغیرهای پیش بین وارد معادله شده است. نتیجه ی نهایی در جدول شماره ی هفت آورده شده است.

جدول شماره ی هفت - تحلیل رگرسیون خطی با رضایت شغلی (ملاک) و چند

متغیر پیش بین

P	t	بتا استاندارد	مربع R تطبیق داده شده	R	نام متغیر پیش بین
۰/۰۰۱	۱۱/۵۸۸	۰/۵۵۰	۰/۳۰۰	۰/۵۵۰	امکانات شغلی
۰/۰۰۱	۵/۳۷۱	۰/۳۰۳	۰/۳۵۸	۰/۶۰۲	خود استقلالی
۰/۰۰۷	۲/۶۹۵	۰/۱۶۹	۰/۳۷۰	۰/۶۱۴	بازخورد

جدول شماره ی هفت بیان کننده ی آن است امکانات شغلی، نقش مؤثری بر رضایت شغلی دارند و خود استقلالی و بازخورد نیز قدرت پیش گویی معنی داری از نظر رضایت شغلی دارند و با افزایش آن ها رضایت شغلی نیز افزایش می یابد. کدام یک از متغیرهای پیش بین از نظر رضایت شغلی توان پیش گویی بیشتری دارند؟

در محاسبه ی این معادله از روش قدم به قدم استفاده شده و رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای ارزش کار، خوداستقلالی، بازخورد، فرصت های شغلی، امکانات شغلی، چالش های شغلی در نقش متغیرهای پیش بین قرار گرفته اند.

این بررسی نشان داد قدرت مند ترین متغیرهای پیش بین رضایت شغلی عبارتند از: امکانات شغلی ($P = 0/000$ و $F = 134/29$) و خود استقلالی ($P = 0/000$ و $F = 87/60$) و در آخر بازخورد ($P = 0/000$ و $F = 62/007$) می باشد.

تحلیل مسیر :

جدول شماره ی هشت - آنالیز واریانس رگرسیون چندگانه متغیر رضایت شغلی

منبع تغییرات	درجه ی آزادی	مجموع مجذورات	میانگین مجذورات	کمیت F	سطح معناداری
رگرسیون	۶	۵۰۲۴۱۹/۹	۸۳۷۳۶/۶۵	۳۱/۵۱۹	۰/۰۰۱
باقیمانده	۳۰۵	۸۱۰۲۹۳/۹	۲۶۵۶/۷۰۱	—	—
جمع کل	۳۱۱	۱۳۱۲۷/۴	—	—	—

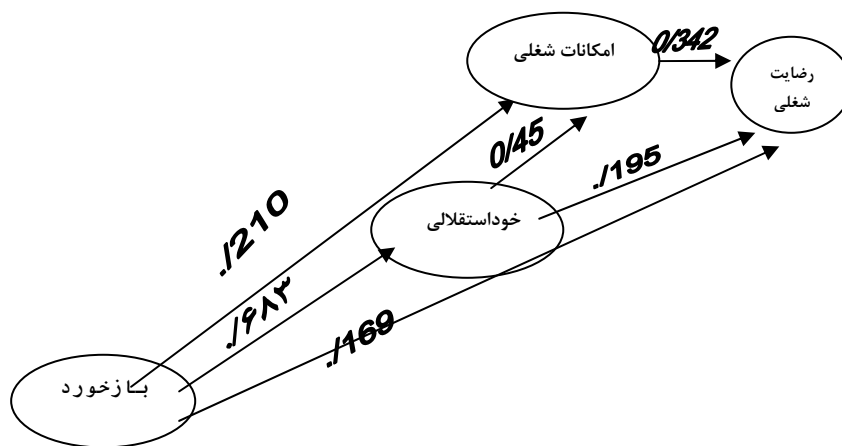
جدول شماره ی نه - آمارهای متغیرهای مستقل مدل رگرسیون (رضایت شغلی)

متغیرهایی که در مدل نهایی باقی مانده اند.

متغیر	ضرایب استاندارد	t	سطح معناداری
امکانات	۰/۳۴۲	۵/۵۴۲	۰/۰۰۱
خوداستقلالی	۰/۱۹۵	۲/۷۵۵	۰/۰۰۶
بازخورد	۰/۱۶۹	۰/۶۹۹	۰/۰۰۷

در نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه متغیرهای موجود در مدل به صورت استاندارد شده در معادله ی زیر نشان داده می شود:

$$\text{رضایت شغلی} = ۰/۱۶۹(\text{بازخورد}) + ۰/۱۹۵(\text{خوداستقلالی}) + ۰/۳۴۲(\text{امکانات شغلی})$$



شکل شماره ی ده - نمودار مسیر رابطه ا مکانات شغلی ، بازخورد، خوداستقلالی با رضایت شغلی

همان گونه که معادله مذکور نشان می دهد متغیرملاک بیش از هر متغیرمتأثر از امکانات شغلی است؛ یعنی در شکل گیری رضایت شغلی، امکانات شغلی بالاترین تأثیر و بازخورد پایین ترین تأثیر را نشان می دهند. به عبارت دیگر درصد بین رضایت شغلی به ترتیب اولویت متغیرهای امکانات شغلی، خود استقلالی و بازخورد تأثیر گذار بوده اند. نتیجه ی کلی از این سنجش چند متغیره با رجوع به جدول شماره ی هشت آنالیز واریانس علاوه بر تأیید رابطه بین متغیرهای ملاک و پیش بین این است که این رابطه خطی نیز می باشد. براین اساس مدل رگرسیون با سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار می باشد.

بحث و نتیجه گیری

الگوی ویژگی های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه ی بیشتر تحقیق ها چهارچوب کلی تئوری را تأیید می کند. یعنی مجموعه ای از ویژگی های شغلی وجود دارد و این ویژگی ها بر رفتار اثر می گذارند ولی دربارہ ی این که کدام ویژگی یا ویژگی ها هسته ی مرکزی را تشکیل می دهند توافق نظر کامل وجود ندارد (رابینز، ۱۳۸۴: ۹۱۳).

براساس فرضیه ی اول، بین ارزش کار و رضایت شغلی رابطه ی معنادار و مثبت وجود دارد؛ ولی فقط در بین مدیران میانی رابطه این دو عامل ضریب همبستگی بالاتر (۰/۴۳) برخوردار بوده است؛ زیرا در شرکت ذوب آهن اصفهان، مدیران میانی اکثراً با سن بالا و سابقه ی بالا به پست مدیر میانی دست یافته اند. پس میزان معناداری بودن و با ارزش بودن شغل که فرد در عمل تجربه می کند در سطح بالایی قرار گرفته است و نتایج به دست آمده با تحقیقات بیکر (۱۹۷۸) و نیز تحقیقات دیسانتیس و دیورست (۱۹۹۶) همسو است.

نتایج به دست آمده از فرضیه ی دوم نشان داد بین خوداستقلالی و رضایت شغلی رابطه ی معنادار و مثبت وجود دارد و در هر چهار گروه کاری رابطه ی این دو عامل از ضریب همبستگی بالایی برخوردار بوده است؛ زیرا ویژگی های کاری که باعث افزایش احساس مسؤلیت شخص برای نتایج کارش می شود، استقلال شخص است که به رضایت شغلی بالاتر در کار شخص منجر می شود. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از فرضیه ی دوم، هرچه آزادی عمل در کار زیادتر باشد، به رضایت شغلی بالاتر در

بین ۴ گروه کاری در شرکت ذوب آهن اصفهان منجر می شود. نتایج به دست آمده با تحقیقات بیکر (۱۹۷۸) کم (۲۰۰۱) و میچر (۱۹۸۱) همسو است و نتایج به دست آمده از فرضیه‌ی سوم نشان داد بین بازخورد و رضایت شغلی رابطه‌ی معنادار و مثبت وجود دارد و در هر چهار گروه کاری رابطه‌ی این دو عامل از ضریب همبستگی بالایی برخوردار بوده است؛ زیرا ایجاد موقعیت بازخوردی بیشتر یعنی میزان درجه‌ی آگاهی افراد از میان اثربخشی عملکرد شغلی خود در سازمان، بیشتر در فرایند کار احساس می شود. زیرا با ایجاد بازخورد در سازمان، بهبود رفتارها و انگیزش بالای نیروی کار را شاهد خواهیم بود. بیکر (۱۹۷۸) نیز نتیجه گرفته بود که بهبود عوامل شغلی مانند بازخورد موجب افزایش انگیزش و کاهش غیبت و ترک خدمت می شوند.

با استفاده از فرضیه‌ی سوم چنین نتیجه گیری می کنیم هر قدر بازخورد در فرایند کار بالاتر باشد، رضایت شغلی بیشتر را در چهار گروه کاری شرکت ذوب آهن اصفهان شاهد خواهیم بود. نتایج به دست آمده با تحقیقات کم (۲۰۰۱) و میچر (۱۹۸۱) و امرت و تاهر (۱۹۹۲) نیز همسو است.

بر اساس فرضیه‌ی چهارم، بین فرصت‌های شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ی معنادار و مثبت وجود داشته است؛ اما فقط در مدیران میانی رابطه‌ی این دو عامل ضریب همبستگی بالا (۰/۵۳) بوده است. زیرا به این علت که در شرکت ذوب آهن اصفهان، فقط برای مدیران میانی نسبتاً پیشرفت در کار و ارتقای شغلی فراهم است و می توانند به رده‌ی بالای سازمان برسند، زیرا افراد دارای نیاز شدید به پیشرفت در شغل خود به موفقیت دست می یابند؛ اما تنها به شرطی که نوع شغلی که انجام می دهند شرایط پیشرفت را فراهم کرده باشد. به این معنا که باید بین انواع نتایج حاصله که در یک شغل خاص وجود دارد و نیازهای انگیزش خاص یک فرد همانندی وجود داشته باشد. پس به این علت این عامل فقط در شرایط کاری مدیران میانی قرار دارد و آن باعث رضایت شغلی آنان می شود.

نتایج به دست آمده از فرضیه‌ی پنجم نشان داد بین امکانات شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ی معنادار و مثبت بوده و در هر چهار گروه کاری رابطه‌ی این دو عامل از ضریب همبستگی بالا برخوردار بوده است. به طوری که در کشورهای در حال توسعه به غیر از

پنج عامل مدل هاگمن و اولدهام، دادن امکانات شغلی و پول بیشتر به کارکنان به رضایت شغلی آنان منجر می شود (ایز^۱، ۱۹۸۴: ۱۲۵).

با توجه به فرضیه ی پنجم هرچه امکانات شغلی در بین کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان بالاتر باشد، احساس رضایت شغلی بیشتری وجود دارد. این نتیجه نیز با یافته های بیکر (۱۹۷۸) همسو است، زیرا او نیز نتیجه گرفته بود که امکانات شغلی رضایت خاطر کارکنان را به همراه خواهد داشت.

نتایج به دست آمده از فرضیه ی ششم نشان داد بین چالش های شغلی و رضایت شغلی رابطه ی معنادار و مثبت وجود دارد، ولی فقط در بین سرپرستان رابطه ی این دو عامل ضریب همبستگی نسبتاً بالاتر (۰/۳۵) بوده است زیرا افراد مشاغل یا پست هایی را ترجیح می دهند که بتوانند با توجه به فرصت هایی که در آن جا پیش می آید از توانایی ها و مهارت های خود استفاده کند و در نهایت دستاوردهای موفقیت آمیز خود را آزادانه به نمایش بگذارند. این ویژگی های شغلی را چالش های فکری می نامند. در مواردی که از نظر چالش گری حالت افراط و تفریط نداشته باشد شادی آفرین و رضایت بخش می شود به این علت که در شرکت ذوب آهن اصفهان، سرپرستان هرکدام در یک بخش یا قسمت شرکت نظارت مستقیم برای اجرای کلیه ی فعالیت های آن قسمت دارند و آن نیازمند آن است که با استفاده از استعدادها و مهارت های مختلف، فعالیت های متنوع و تلاش انگیزی را در کار انجام دهند. نتایج به دست آمده با تحقیقات و هاگمن و اولدهام (۱۹۸۰)، سوکیا (۲۰۰۲) و فارنهام (۱۹۹۷) همسو است.

و در نهایت با استفاده از رگرسیون خطی به روش گام به گام دریافتیم که سه عامل امکانات شغلی، خود استقلالی و بازخورد بالاترین تأثیر را در به وجود آوردن رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ذوب آهن اصفهان داشته است؛ بنابراین در این زمینه به مدیران عالی رتبه ی سازمان پیشنهاد می شود این سه عامل را بیشتر مد نظر قرار دهند و این سه عامل را وارد فرایند کار کنند تا شاهد رضایت مندی و انگیزه ی بالای درونی کار، عملکرد با کیفیت بالا، رضایت خاطر از کار و کاهش غیبت و ترک خدمت کارکنان خود باشند. زیرا مدیران باید نیک بدانند که حصول کیفیت زندگی کاری بالا مستلزم آن است که مشاغل به خوبی طراحی شده باشند. طراحی شغلی اثربخش، جا به جایی میان

کارایی و عوامل رفتاری را به ارتباط متقابل بین کارایی و عوامل رفتاری تبدیل می سازد و نیز آگاه باشند که وقتی نیروی کار شایسته و سرمایه‌ی اصلی و راهبردی سازمان‌ها توان و انرژی خود را صرف کارهای ساده و پیش پا افتاده و کمتر از صلاحیت خویش می کنند و یا او را به کاری می گمارند که از نظر روانی قابلیت سازگار شدن با آن را ندارد، قدر مسلم آن است که هوشمندی‌ها، خلاقیت‌ها، باروری‌ها و تولید در جهت کمک به استقلال اقتصادی - صنعتی فرهنگی، سیاسی کشور را نادیده انگاشته اند و به آرمان‌ها پشت پا زده اند.

در پایان پیشنهاد می شود که مسؤولان سازمان با دادن آزادی عمل و خود استقلالی به کارکنان به آنان فرصت دهند تا در مورد نوع و چگونگی عملیات لازم برای انجام تکالیف شغلی خود تصمیم گیری کنند و مهارت‌ها و استعداد‌های متنوع خود را به کار گیرند. ضمناً بازخورد به موقع و منظم کارکنان را از کیفیت عملکردشان مطلع کنند و بر اساس آن می توانند رفتارشان را به گونه ای تعدیل نمایند که از پاداش‌های مطلوب بر خوردار شوند. شناخت و قدر دانی از موفقیت‌های کارکنان از عوامل عمده‌ی رضایت شغلی است و موجب رشد خود پنداره‌ی مثبت و ارضای نیاز‌های عزت نفس، خود شکوفایی و پیشرفت آنان می شود و این شاید نیرومندترین ولی کم هزینه ترین عامل در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان سازمان باشد.

منابع و مأخذ:

- 1- Baker, W. E. (1978) *Certain dimension of job content and their relationship to job satisfaction*, Published DPS, Pace University.
- 2-Cam, O. (2001)« The burnout in nursing academician in Turkey», *International Journal of Nursing studies*, 38, 201- 207.
- 3-Carayon, P, Honokker, P, Marchlands, S and Schwarz. J. (2003) *Job characteristic and quality of working life in the IT workforce*. The role of gender. Acm siecff / sigmis Conference.
- 4-Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2000). *Research methods in education*. (5th ed), New York and london : Routhledge , Falmer, Taylor & Francis Group.
- 5-Desantis, V and Durst, S. (1996) *Comparing job satisfaction among public and private sector Employees*, American Review of public Administration, Vol, No 3.
- 6-Dominick, Peter. (1998) *The effects of a peer feedback instrument on team member behavior*, Stevens Institute of Technology.
- 7-Emmert, M. A, & Taher, W. A. (1998) *Public sector professionals: the effect of public jobs on motivation, job satisfaction and work involvement*, American Review of public Administration, vol, 22.
- 8- Eze, N. (1984) *Identifying sources of management motivators in Nigeria*. In *Managing the Nigeria worker*, ed, 9-P. N. O Ejiofor & V. A. Anicgoh, Nigeria:Langman.
- 9-Furnham, A. (1997) *The Psychology of Behavior at work*, Hove: psychology press.
- 10-Ganjy, Hamze(1380) *Work Psychology*, Tehran:Arasbaran(In Farsi).
- 11-Hackman, J, R & Okldham, G. R (1980) *Work Redesign*, Readings MA: Addison Wesley Publishin, company Inc.
- 12-Hackman, J. R and Oldham, J. R. (1976)«Development of the job diagnostic survey», *Journal of Applied psychology*, 159-17.

- 13-Harold, W. (1973)«What's wrong with work in America?», *Monthly Labor Review*, 96, 3, 38.
- 14-Hooman, Heidarali. (1381) *Standardising Job Satisfaction Questionnaire*, Tehran: Management Training Center(in Farsi).
- 15-Huddleston, P, & Good, L. K. (1990)« Job motivations in Russian and Polish retail firms», *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol, 27, No,9.
- 16-Katzell, R. A, Thompson, D. E, Guzzo, R. A. (1992) *How job satisfaction and job performance are and are not linked*, New York: Lexington Books.
- 17-Khan, I, r. (1992) *Meaning of work, Human. Meaning of social*. Eds, comp bell, A and converse, P, e. New York, Russell sage foundation 173-174.
- 18-Kommings, J. and Worly, J. (1375) *Organizational change and Development* (Translated into Farsi by Mohammadzadeh, Abbas) Tehran: Islamic: Azad University.
- 19-Korman, Abraham. (1381) *Industrial and organizational psychology*(Translated into Farsi by Shokrkon, Hosein), Tehran: Roshd.
- 20-Macher, P, J. (1981) *Job Enrichment performance and moraleina simulated factory new perspectives in job Enrichment*, Ed. J, R.New York Reinhold, 35-56.
- 21-Mohammadzadeh, A and Mahroojan, A. (1375) *rganizational Behavior, A Contingency Approach*, Tehran: Allameh Tabatabaee(in Farsi).
- 22-Rejbiow, Donald A. (1383) *Industrial and organizational Psychology*, (Translated into Farsi by Hoseinzade, Davood, Labady Zahra, and Salehi, parvin), Tehran: Maziar.
- 23-Richards, J. (2000)«Physician order Entry and Nursing work redesign»,*Canadian Journal of Nursing leadership*, vol. 13, No. 3.

- 24-Robbins, Stephen, P. (1384) **Organizational Behavior: Concepts, theories, practices** (Translated into Farsi by 25-Parsayan, Ali and Arabi, Mohammad), Tehran: Management Training Center.
- 26-Saatchi, Mahmood. (1376) **Productivity Psychology**, Tehran: Veerayesh publication (In Farsi).
- 27-Scherling, A, S. (1999)« Job satisfaction, work values and sex difference in Taiwan's organization», **Journal of psychology**. Volume 133 No, 563.
- 28-Shafiabadi, Abdollah. (1382) **Vocational Guidance and consulting and Job selection Theories**, Tehran: Roshd (In Farsi).
- 29-Sokoyo, A. (2000)«Personal Predictors of job satisfaction for the public sector Manager: Implications for management practice and Development in Economy», **the Journal of Bussiness in Developing Nations** , Volume 4. No.3.