



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی گروه ارتباطات

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته تحقیق در ارتباطات

عنوان:

بررسی میزان رضایت مندی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی

از عملکرد روابط عمومی سازمان

استاد راهنما:

دکتر عبدالرضا شاه محمدی

استاد مشاور:

دکتر حسن درزیان رستمی

پژوهشگر:

مرتضی خوش زمهریر

تابستان ۱۳۹۰



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

این تحقیق با هدف "بررسی میزان رضایت مندی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی از عملکرد روابط عمومی سازمان" انجام گرفته است. روش این تحقیق پیمایشی و ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بوده است و پس از پرشدن پرسشنامه‌ها، جداول توصیفی و استنباطی از طریق نرم افزار spss بدست آمده و تحلیل شد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی اعم از مدیران، کارشناسان و کارکنان است که تعداد جامعه آماری بالغ بر ۵۰۰ نفر (مرد و زن) می باشند، که در نهایت ۳۶۷ نفر در دسترس بودند.

روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت تمام‌شماری بوده است. بررسی‌های انجام شده نشان داد که اکثریت پاسخگویان تا حدی با عملکرد و فعالیت‌های روابط عمومی سازمان آشنا هستند و به آن اعتماد دارند. آنها معتقدند روابط عمومی سازمان در زمینه اطلاع‌رسانی تا حدی مسائل را به صورت شفاف بیان می‌کند و در زمینه برگزاری در نمایشگاه‌های مرتبط، شرکت در نمایشگاه‌های بین‌المللی و ملی با موضوع صنعت حمل و نقل دریایی، انعکاس اخبار به روز از طریق سایت‌های خبری و در زمینه تقدیر از بازنشستگان و خانواده‌های آنان تا حدی موفق عمل کرده است و آنها اعتقاد دارند که روابط عمومی در زمینه پژوهش و افکار سنجی درون سازمانی، در بهتر شدن ارتباطات درون سازمانی، تشکیل جلسات داخلی، ارتباط کارکنان با مدیران، ایجاد تریبون آزاد برای کارکنان، معرفی کارکنان نمونه، انعکاس مشکلات کارکنان به مدیران و در زمینه ایجاد تفاهم میان کارکنان چندان موفق نبوده است اما در برگزاری مراسم‌هایی مانند (جشن‌ها، سوگواری و اعیاد سازمانی) موفق بوده است همچنین روابط عمومی سازمان چندان از نظرات کارکنان در تصمیم‌گیری‌هایش استفاده نکرده است.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱ بیان مسئله
۴	۲-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	۳-۱ اهداف تحقیق
۶	۴-۱ قلمرو پژوهش
۶	۵-۱ سوالات تحقیق
۷	۶-۱ فرضیه های تحقیق
۸	۷-۱ چهارچوب نظری تحقیق
۹	۸-۱ تعاریف نظری و عملیاتی
	فصل دوم: مطالعات نظری
۱۱	۱-۲ بخش اول: روابط عمومی
۱۱	۱-۱-۲ تعریف روابط عمومی
۱۳	۲-۱-۲ تاریخچه روابط عمومی
۱۵	۳-۱-۲ انواع روابط عمومی
۱۶	۴-۱-۲ ارکان روابط عمومی
۱۷	۵-۱-۲ برخی دیدگاه مهم مقام معظم رهبری در مورد روابط عمومی
۱۹	۶-۱-۲ چهار نظریه عمده جامعه شناختی و اهمیت آن در روابط عمومی
۲۶	۷-۱-۲ نگرش های عمده به روابط عمومی
۲۹	۸-۱-۲ مهمترین الگوهای روابط عمومی
۳۴	۹-۱-۲ مهمترین اصول یک روابط عمومی پیشرو و آرمانی
۳۶	۱۰-۱-۲ نقش های روابط عمومی
۳۷	۱۱-۱-۲ چهار نمونه از نقشهای کارشناسان روابط عمومی
۳۸	۱۲-۱-۲ وظایف و فعالیت های روابط عمومی
۴۲	۱۳-۱-۲ مدیریت روابط
۴۲	۱۴-۱-۲ مدیریت روابط عمومی
۵۰	۱۵-۱-۲ نقش روابط عمومی در سازمان
۵۱	۱۶-۱-۲ بازتابندگی روابط عمومی

- ۵۳ ۲-۲ بخش دوم: سازمان بنادر و دریانوردی
- ۵۳ ۱-۲-۲ تاریخچه سازمان بنادر و دریانوردی
- ۵۵ ۲-۲-۲ مهمترین وظایف روابط عمومی و سازمان بنادر و دریانوردی
- ۵۶ ۳-۲ بخش سوم: رضایت شغلی
- ۵۶ ۱-۳-۲ رضایت شغلی
- ۵۸ ۲-۳-۲ نظریه های رضایت شغلی
- ۵۹ ۴-۲ بخش چهارم: نظریه های ارتباطی
- ۵۹ ۱-۴-۲ انگیزش در سازمان ها
- ۶۱ ۲-۴-۲ نظریه سلسله مراتب نیازها
- ۶۲ ۳-۴-۲ نظریه هرزبرگ
- ۶۵ ۴-۴-۲ نظریه ای - آر - جی
- ۶۵ ۵-۴-۲ نظریه نیازهای سه گانه مک کللند
- ۶۷ ۵-۲ بخش پنجم: پیشینه تحقیق

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

- ۷۰ ۱-۳ روش پژوهش
- ۷۱ ۲-۳ ابزار اندازه گیری
- ۷۱ ۳-۳ روش جمع آوری اطلاعات
- ۷۱ ۴-۳ جامعه آماری
- ۷۱ ۵-۳ برآورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
- ۷۲ ۶-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

- ۷۴ ۱-۴ بخش اول: تجزیه و تحلیل توصیفی (جداول یک بعدی)
- ۹۸ ۲-۴ بخش دوم: تجزیه و تحلیل استنباطی (جداول دوبعدی)

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱۱۱ ۱-۵ نتیجه گیری
- ۱۱۳ ۱-۱-۵ نتیجه گیری و تحلیل
- ۱۱۴ ۲-۵ پیشنهادهای تحقیق
- ۱۱۴ ۳-۵ پیشنهاد برای محققین بعدی
- ۱۱۵ ۴-۵ محدودیتهای تحقیق

پیوست ها و ضمائم

منابع