



اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

بررسی روابط بین رضایت و اشتیاق شغلی بر مشارکت داشتن کارکنان با نقش میانجی
تناسب بین شخص و شغل

(مورد مطالعه: کارکنان فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش استان خوزستان)



سپیده جوادنیا

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش کارآفرینی دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.
sepidehjavadnia@yahoo.com

ولی خدادادی

دانشیار گروه حسابداری، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.
vkhodadadi@scu.ac.ir

پویان زراسوندی حسینی

کارشناسی برق گرایش الکترونیک دانشگاه غیرانتفاعی اهواز، اهواز، ایران.
Pouyan.zarasvandi@gmail.com

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی روابط بین رضایت و اشتیاق شغلی بر مشارکت داشتن کارکنان با نقش میانجی تناسب بین شخص و شغل کارکنان فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش استان خوزستان بود. روش تحقیق از نوع همبستگی بود و از نظر هدف کاربردی است که به شکل میدانی انجام شده است. برای گردآوری اطلاعات مرتبط با ادبیات و مباحث نظری از روش کتابخانه‌ای و برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به متغیرهای پژوهش از پرسش نامه استفاده شده است (فرهنگی و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۳۲). جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرسنل فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش در استان خوزستان می‌باشد. از آنجا که تعداد کل جامعه آماری مورد مطالعه محدود می‌باشند، از روش سرشماری استفاده شد. برای جمع آوری داده های مربوط به مشارکت داشتن، روشن بودن، منطقی بودن، تناسب بین شخص و شغل و داشتن فرصت رشد و پیشرفت از پرسشنامه گالوپ استفاده شده است. این پرسشنامه در ۴ شاخص و ۱۸ گویه طرح شده و نمره گذاری آن براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد. برای جمع آوری داده های مربوط به رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) استفاده شده است. نمره گذاری این پرسشنامه براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد و برای جمع آوری داده های مربوط به اشتیاق شغلی از پرسشنامه شوفلی و باکر (۲۰۰۳) استفاده شده است. این پرسشنامه در ۶ شاخص و ۲۸ گویه طرح شده و نمره گذاری آن براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد. روایی این پژوهش مورد تایید اساتید صاحب نظر در این زمینه قرار گرفته و پایایی آن (۰.۷۷) گزارش شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و از روش های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، مشارکت داشتن و تناسب بین شخص و شغل رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه براین، نتایج رضایت شغلی با روش میانگین حسابی نشان می دهد که رضایت پرسنل فروشگاه های فرانچایز منطقه ۱۶ استان خوزستان با توجه به طیف لیکرت، متوسط ۳ می باشد و رضایت پرسنل فروشگاه های عادی ۴ می باشد. بدین معنا باتوجه به اهمیتی که عوامل مختلف همانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای پرسنل رقم می زند، همکاران فروشگاه های عادی نگرش و احساس مثبت تری نسبت به کار و شغل خود دارند و نتایج اشتیاق شغلی نشان می دهد که اشتیاق شغلی پرسنل فروشگاه های فرانچایز ۳.۷ و فروشگاه های عادی ۳.۸ می باشد که بدین معناست کارکنان مشتاق نسبت به موقعیت شان احساس رضایت می کنند، اما فراتر از رضایت صرف، آنها انگیزه دارند که برای انجام یک وظیفه انرژی خود را افزایش دهند.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، اشتیاق شغلی، مشارکت داشتن.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

مقدمه

منابع انسانی مهم ترین عامل تعیین کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می باشد. یکی از مهم ترین دغدغه های مدیران در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آنها با مسئولیت پذیری و احساس تعهد، وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند (براتی و همکاران، ۱۳۹۲). 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 از رابطه بین آنچه فرد از شغل انتظار دارد و آنچه شغل به فرد ارائه می دهد (پورتر، ۱۹۹۹؛ ص ۳۰). رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می شود. کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالایی باشد نسبت به کارش نگرش مثبتی دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است، نگرش وی نسبت به کارش منفی است (رابینز، ۱۳۹۱). به دلیل اینکه اگر فرد به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه های کارش شکوفا خواهد شد و کم تر دچار خستگی و افسردگی می شود. بر عکس، اگر فرد از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد ماند و به دنبال آن جامعه نیز دچار ضرر و زیان خواهد شد. مطالعه رضایت شغلی از دو جنبه مهم می باشد: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان بصورت 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 آنها تاثیر بگذارد و بر بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (اسپکتور، ۲۰۰۰؛ ص ۴۰). رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می شود. هر کارفرما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان موسسه خود است و اهمیت آن از آنجا ناشی می شود که افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می گذرانند.

همچنین در سالیان اخیر توجه به اشتیاق شغلی به عنوان یک مولفه روانشناختی در سازمان ها، بحث ها و مطالعات بسیاری را به وجود آورده است. اشتیاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبت همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و مستقیم دارد و با قصد ترک شغل رابطه منفی دارد. براساس پژوهش باکر و لیتز (۲۰۱۰)، کارکنان مشتاق به طور کامل مجذوب شغلشان می شوند و تکالیف شغلی را به طرز مطلوبی به انجام می رسانند و در شغل خود دست به خلاقیت و ابتکار عمل می زنند. شوفلی، بیکر و سالانوا (۲۰۰۱)، نیز اشتیاق شغلی را میزان انرژی، دلبستگی به شغل و اثربخشی حرفه تعریف کرده اند.

بنابراین باتوجه به اهمیت اشتیاق و رضایت شغلی و نقش برجسته این دو در بهره وری فردی، عملکرد سازمانی و مشارکت کارمندان در سازمان، در این تحقیق تلاش بر این است تا رضایت و اشتیاق شغلی پرسنل فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش بررسی گردد.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

رضایت شغلی

مجموعه ای از احساسات و باورها و عوامل موفقیت شغلی می باشد که موجب کارایی فرد و احساس رضایت فردی و دوست داشتن شرایط و لوازم شغل می گردد. به بیان دیگر رضایت شغلی یعنی خرسندی و خشنودی فرد از کار و دلگرمی و وابستگی به آن. رضایت شغلی پدیده ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیر دارد. از یک سو رضایت شغلی یک متغیر مستقل است که بر متغیرهای وابسته ای چون بازدهی، غیبت، جابجایی، ترک خدمت، رفتار فرد در جامعه، رفتار فرد در خانواده و تا حدودی بر نگرش فرد نسبت به محیط های اجتماعی فرهنگی، سیاسی و غیره تأثیر دارد. از سوی دیگر متغیری وابسته است که تحت تأثیر متغیرهای مستقلی چون حقوق و مزایا رابطه با همکاران و سرپرستان اهمیت شغلی و نوع کار قرار دارد. به علاوه رضایت شغلی متأثر از متغیرهای هدایت کننده مثل سن، تحصیلات، جنسیت، سابقه خدمت و رده شغلی است.

رضایت شغلی ترکیبی از رضایت شناختی و رضایت احساسی فرد نسبت به شغلش است. رضایت شناختی رضایتی است که بیشتر بر ارزیابی منطقی و عقلانی شرایط کار استوار است. بنابراین رضایت شناختی ارزیابی مبتنی بر مقایسه ها است که بر قضاوت های احساسی تکیه ندارد و شرایط فرصت ها و درآمدها را در نظر می گیرد. اما رضایت احساسی، ارزیابی کلی فرد از لحاظ احساس نسبت به شغلش است. خلق و خوی و احساس خوب و مثبت افراد را در هنگام کار کردن نسبت به کارشان نشان می دهد (اسماعیلی و انصاری، ۱۳۸۶).

لاک (۱۹۶۹)، رضایت شغلی را حالت لذت و انبساط خاطری می داند که به فردی به دلیل کار نسبت به ارزش هایش در یک شغل دست می دهد. به بیان وی، افراد مختلف میزان رضایت خود را به صورت های مختلفی می سنجند. تحقیق لاک در زمینه رضایت شغلی، بر آن دسته از ارزش های شخصی تمرکز دارد که معرف رضایت شغلی فرد است. آروی (۱۹۹۵)، نیز رضایت شغلی را حالتی احساسی یا عاطفی می داند که فرد در پی ارزیابی کلی شغلش تجربه می کند.

به سخن برابر (۱۹۸۶)، محققان پژوهش های فراوانی را در زمینه رضایت شغلی انجام داده اند؛ با این حال، مطالب نسبتاً اندکی درباره کارکنان خدمات انسانی منتشر کرده اند. برابر در بررسی یک سازمان بیمه اجتماعی دولتی دریافت که کارکنان از شغل خود رضایت ندارند. وی نتیجه گرفت که برای بهبود عملکرد و در نتیجه، افزایش میزان رضایت شغلی، تغییری در فلسفه مدیریت با هدف انگیزش و ارزیابی کارکنان ضرورت دارد.

اشتقاق شغلی

یکی دیگر از رویکردهای توسعه منابع انسانی بحث اشتقاق شغلی کارکنان است. اشتقاق شغلی مفهومی است که با پیامدهای مثبت همچون عملکرد شغلی، تقویت رفتارهای مدنی سازمانی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و مستقیم دارد و با قصد ترک شغل رابطه منفی دارد. اشتقاق شغلی سطح تعهد و مشارکتی است که کارکنان نسبت به سازمان و ارزش های آن دارند. کارکنان مشتاق با علاقه و انگیزه کار می کنند و به کار کردن در سازمان افتخار می کنند. چشم انداز، ارزش ها، اهداف و استراتژی های سازمان را می شناسند و با آنها همسو هستند. تلاشی داوطلبانه و فراتر از وظایف شغلی برای رسیدن به اهداف سازمانی انجام می دهند و به طور فیزیکی، عاطفی و شناختی با کار خود درگیر و عجین هستند (ژانگ، ۲۰۰۸).

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

کان در سال ۱۹۹۰ اولین کسی بود که این مفهوم را وارد محیط‌های کاری کرد. او اشتیاق شغلی را استفاده از تمام وجود خویش در ایفای نقش‌های کاری تعریف می‌کند. در اشتیاق شغلی افراد در ایفای نقش تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را بکار گرفته یا ابراز می‌کنند. اشتیاق شغلی باعث می‌گردد که کارکنان دارای روحیه و جسارت در کار باشند. به نظر کان فرد و نقش دارای تعاملات متقابل هستند به طوری که اولاً فرد انرژی خود را برای رفتارهای در نقش صرف کرده (استخدام شخصی)، ثانیاً خود را درون نقش بیان می‌کند (بیان شخصی).

اشتیاق شغلی کارکنان مشتمل بر سه جنبه‌ی شناختی، عاطفی و رفتاری می‌باشد. جنبه‌ی شناختی اشتیاق شغلی مربوط به باورهای کارکنان درباره‌ی سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. جنبه‌ی عاطفی اشتیاق شغلی مربوط به چگونگی احساس کارکنان و نحوه‌ی نگرش آن‌ها نسبت به سازمان، رهبران و شرایط کار می‌باشد. نهایتاً جنبه‌ی رفتاری اشتیاق شغلی کارکنان، عاملی است که برای سازمان ایجاد ارزش افزوده نموده و در برگیرنده‌ی تلاش‌های آگاهانه و داوطلبانه‌ی کارکنان برای افزایش سطح اشتیاق شغلی خود می‌باشد که منجر به انجام وظایف با حذف وقت و علاقه‌ی بیشتر می‌گردد. شوفلی و همکاران در سال ۲۰۰۲، متداول‌ترین تعریف را از مفهوم اشتیاق شغلی ارائه دادند. آن‌ها اشتیاق شغلی را یک وضعیت مثبت و رضایت بخش ذهنی در ارتباط با کار توصیف کرده‌اند که در این وضعیت شخص یک احساس نیرومندی و ارتباط مؤثر با فعالیت‌های کارش دارد و خودش را به عنوان فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می‌داند. آن‌ها بیان کردند که اشتیاق چیزی بیش از یک وضعیت هیجانی گذرا و خاص می‌باشد و به یک حالت پایای سرایت کننده و هیجانی شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه یا رفتار خاص متمرکز می‌شود. آن‌ها اشتیاق شغلی را حالت مثبت ذهنی برای بر انجام و اتمام کار تعریف نموده و آن را دارای سه بعد می‌دانند.

شور و شوق در کار: سطح بالایی از انرژی و تحمل روانی فرد در هنگام کار و تمایل به صرف تلاش در آن کار با وجود سختی آن است و برای دستیابی به موفقیت در رقابت‌ها و مبارزه‌ها، عنصر حیاتی به شمار می‌آید.

وقف شدن در کار: اشاره به دلبستگی عمیق با یک کار و احساس اهمیت، جدیت و چالش در کار می‌باشد. کارکنان پرتکاپو و پویا مایل به انجام تلاش بیشتر و فوق‌العاده در انجام وظایف شان هستند.

غرق شدن در کار: غرق شدن در کار نشان دهنده‌ی این است که چگونه یک کارمند در کار خود فرو می‌رود و به طول کامل در شغل خود درگیر می‌شود. افرادی که در کار خود غرق شده‌اند، شدیداً بر انجام وظایفشان متمرکز شده و هوشیاری خود را نسبت به محیط از دست می‌دهند.

تناسب شخص و شغل

معمولاً زمانی که صحبت از انطباق فرد با شغل مطرح می‌شود، به انطباق مهارت و دانش شاغل با شغل مورد نظر توجه می‌شود. اما انطباق شخصیتی فرد و نیازهای کارکنان با شغل نادیده انگاشته می‌شود که این مشکل در مراحل بعدی و در حین انجام کار نمایان می‌شود. همچنین از نظر کریستف براون؛ تطابق شغلی، نقش موثری بر افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی و کاهش ترک سازمان دارد. زمانی که انطباق شغل و شاغل به معنای واقعی کلمه وجود داشته باشد، کارمند احساس رضایت می‌کند، انگیزش کاری دارد و علاوه بر آن به دلیل دارا بودن تخصص مورد نیاز شغل مربوطه از کارایی و اثربخشی بالایی برخوردار بوده و در کل منجر به بهره‌وری سازمان می‌گردد. تناسب فرد با شغل زمانی رخ می‌دهد که سازمان نیازهای کارکنان را برآورده کند. درحقیقت از تمام ابعاد توانایی‌های مورد نیاز، تجانس میان فرد و سازمان، زمانی که فرد نسبت به سازمان دارای توانایی بوده و قابلیت‌هایش را نشان می‌دهد، وجود دارد.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

تناسب فرد و شغلش با یافتن تناسب میان مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های مورد نیاز جهت انجام جنبه‌های نسبتاً ایستای شغل و افرادی که این توانایی‌ها را دارند سر و کار دارد.

کولیس و مونت گومری اعتقاد دارند که سازمان زمانی مزیت رقابتی به دست می‌آورد که دارای منابع مخصوص به خود باشد به نحوی که هیچ یک از رقبای نتوانند از آن کپی برداری کنند. این ویژگی در سرمایه انسانی وجود دارد. به همین دلیل منابع انسانی مهمترین منبع استراتژیک سازمانی محسوب می‌شود. موضوع تناسب در انتخاب کارکنان در سال‌های اخیر رشد قابل توجهی داشته است. سکی گوچی، در سال ۲۰۰۷، در تحقیقی به این نتیجه رسیده است که عواملی نظیر تحصیلات، تخصص، مهارت و تجربه و تناسب شخصیت فرد با سازمان از عواملی هستند که نقش مهمی در افزایش عملکرد دارند. در مورد شرایط احراز شغل، نظریه‌های متفاوتی وجود دارد، در دهه ۴۰ میلادی در شرایط احراز شغل به مسایل انسانی-اجتماعی تاکید شده است. جوسیوس شرایط فیزیکی، شرایط روانی، شرایط احساسی، اجتماعی و شرایط رفتاری را عوامل اصلی انتخاب کارکنان برای شغل، مطرح می‌کند. اما به تدریج در دهه ۷۰ و ۸۰ که تفکر علمی و نوین حاکم گردید شرایط احراز شغل گرایش بیشتری به مهارت و مسئولیت پیدا کرد. تاکید بر تناسب از نظر مهارت (تحصیل و تجربه)، تلاش جسمی و ذهنی و مسئولیت غالب بود.

یکی از برجسته‌ترین مزیت‌های توانمندسازی کارکنان آن است که موجبات تفاهم و تعهد هرچه بیشتر آنان و سازمان را فراهم می‌آورد. هنگامی که کارکنان درک متقابلی از سازمان و وظایف محول شده داشته باشند، اغلب خود را به جزئی از آن به حساب می‌آورند و برای تعالی سازمان خود را متعهد می‌دانند. تحقیقات نشان داده است که احتمال اشتیاق کارمندان در سازمان‌هایی که فرهنگ محیط کاریشان به گونه‌ای است که شرایط روانی احساس مفید بودن (تقویت شغلی)، تناسب شغل و نقش، احساس امنیت (مدیر و همکاران حمایت کننده) و احساس وجود از نظر منابع موجود) را فراهم می‌کند، بیشتر است.

مشارکت داشتن

مشارکت درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را برمی‌انگیزد برای دستیابی به اهداف گروهی و همدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (صالحی ریحانی، ۱۳۸۰). مقصود از مشارکت کارکنان، انواع روش‌ها و فعالیت‌هایی است که در زمینه مشارکت اعضاء سازمان انجام می‌گیرد. این امر نوعی فرایند مشارکتی است که هدف آن تشویق و ترغیب کارکنان و اعضای سازمان به دادن تعهد و مشارکت هر چه بیشتر در امر موفقیت سازمان است. پایه و اساس این اندیشه بر این منطبق است که کارکنان در فرایند تصمیماتی که بر سرنوشت آن اثر می‌گذارد، مشارکت کنند و در کار اداری و سازمانی از آزادی عمل بیشتری برخوردار شوند و در نهایت باعث افزایش بازدهی، تولید و بهره‌وری در سازمان شوند. برای اینکه مشارکت کارمندان در فعالیت‌های سازمان ایجاد شود باید به نظریات و اندیشه‌ها امکان بروز داده شود. در عصر حاضر بنا به اقتضاء و ضرورت محیط، سازمان باید دائماً در حال نوآوری باشد. کسی برنده است که بتواند در عرصه جهانی در این دهکده ارتباطات ارمغان جدیدتری به جامعه خود و جهان عرضه کند. مشارکت کارکنان سازمان که بر فریضه‌های ارزشی، علمی و شواهد تجربی استوار است، از اندیشه‌های تازه است که در سالیان دراز به طور جدی به کار گرفته شده است (ریچارد ام. ستیز و لیمان دلبلیو. پورتر، ۱۳۷۲).

مشارکت راهکاری است که به کارکنان اجازه داده می‌شود به جای اینکه همیشه مدیریت و رهبری شوند از توانایی‌های خود بهره‌گیرند، فکر کنند قوه خالقیت خود را به کار اندازند و در تصمیم‌گیری و مشارکت دخالت داشته باشند. مدیر با تفویض اختیار و مشورت با کارکنان خود، باعث ایجاد انگیزه در میان پرسنل شده کارها به صورت منظم، دقیق و مطلوب پیشرفت می‌کند، مشارکت کارکنان به مدیر این امکان را می‌دهد که به راحتی از هوش، ذکاوت و تجربه کاری پرسنل خود استفاده مناسب

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

را ببرد تا کارها سریع تر انجام شود و مدیری که در تصمیم‌گیری‌ها مشخص نماید از نظر کارکنان استفاده می‌نماید، کارکنان خود را در انجام امور سهیم دانسته و کارها را با انگیزه‌ای بیشتر دنبال می‌نماید. مدیریت بر استعدادها، بسترسازی جهت مشارکت کارکنان، ارائه آموزش‌های نوین تأثیرگذار ویژه کارکنان، مدیریت بر استعدادها، ایجاد انگیزش در کارکنان همراه با رقابت کامل و فشرده و محیط کاری سالم و مناسب جهت پرورش خلاقیت، ایجاد رقابت کامل و فشرده فرهنگ ارتقای بهره‌وری و ارائه فرصت به کارکنان جهت تصمیم‌گیری، نظارت بر کارکردهای پرسنل، رعایت کرامت انسانی کارکنان، احترام و اظهار ستایش آنان و رعایت شایسته سالاری در انتصابات تشویق بی‌طرفانه کارکنان برای مشارکت ارائه مزایای پرسنلی مالی، ایجاد امنیت شغلی، ارائه امتیاز خاص به کارکنان از راه کارهای بروز خلاقیت در کارکنان سازمان است. از راه‌های ایجاد مشارکت کارکنان تشویق آنان شامل: دیدن نیازها و اضافه کردن مزایا به عنوان عوامل اولیه جهت بهبود عملکرد است. مجموعه مزایای بی‌پایان پرسنلی مانند: بیمه زندگی، استفاده از تسهیلات، ارائه خوراک، کمک هزینه، فراهم کردن مهد کودک، تأمین ایاب و ذهاب، پاداش‌های مادی، اضافه کار و امکانات دیگر جهت تأمین رضایت و سلامت کارکنان با این اعتقاد که رضایت کارکنان به آنها انگیزه می‌دهد.

پیشینه پژوهش

رضایت شغلی

یزدی و جعفری (۱۳۸۹)، دریافتند که بین میزان رضایت شغلی در ابعاد مختلف آن با ابعاد مختلف فشار روانی شغلی رابطه تعاملی وجود دارد. نتایج تحقیق جهانی و همکاران (۱۳۸۹)، نشان داد که بیشترین رضایت شغلی مربوط به ارتباط با همکاران و کمترین رضایت از مزایای سختی کار، برقراری عدل و انصاف و عدم وجود تبعیض و امکانات رفاهی بوده است. براساس تحقیقات کریمی و همکاران (۱۳۹۱)، نیز مشخص گردید که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد. نتایج پژوهش دیکی (۲۰۰۹)، نیز نشان داد که بین حقوق، مهارت و آموزش و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

اشتیاق شغلی

بر اساس پژوهش باکر و لیتز (۲۰۱۰)، کارکنان مشتاق به طور کامل مجذوب شغلشان می‌شوند و تکالیف شغلی را به طرز مطلوبی به انجام می‌رسانند و در شغل خود دست به خلاقیت و ابتکار عمل می‌زنند. هالبرگ و شائوفلی اشتیاق شغلی را یک مفهوم روانشناختی مثبت می‌دانند و به عنوان شاخص بهزیستی و سلامت روانشناختی در محیط کار شناخته می‌شود. ایوانگلیا و لیکای (۲۰۱۲)، در تحقیق خود با عنوان اشتیاق به کار، عملکرد و یادگیری فعال نشان داد که اشتیاق به شغل با یادگیری فعال کارکنان در کار رابطه مثبت و معنادار دارد. مادهورا و همکاران (۲۰۱۳)، در تحقیق خود با عنوان تاثیر اشتیاق کارکنان بر عملکرد شغلی آنها به این نتیجه رسیدند که اشتیاق کارکنان بر عملکرد شغلی آنان تاثیر مثبت دارد. مارتینز (۲۰۱۵)، در تحقیق خود با عنوان نقش اشتیاق شغلی در تسهیم دانش به این نتیجه رسید که اشتیاق بیشتر باعث تسهیم دانش و مشارکت پرسنل می‌شود.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

آرنولد، ایوانگلیا ولیکای (۲۰۱۲)، در تحقیق خود با عنوان اشتیاق به کار، عملکرد و یادگیری فعال نشان داد که اشتیاق به شغل با یادگیری فعال کارکنان در کار رابطه مثبت و معنادار دارد.

تناسب شخص و شغل

یکی از مطالعاتی که به بررسی روابط انواع تناسب با بعضی از متغیرهای نگرشی و رفتاری پرداخته است، از ووگل و فلدمن (۲۰۰۹)، انجام پذیرفت. نتایج این پژوهش نشان داد تناسب شخص شغل با اشتیاق شغلی، قصد ترک شغلی و موفقیت کار راهی ذهنی رابطه معناداری دارد.

ون کوور و همکارانش (۲۰۰۳)، نشان دادند که تناسب شغلی منجر به پیامد های رفتار و نگرشی می شود. یافته های آن ها نشان - دهنده این است که تناسب شغل - شاغل با رضایت شغلی و تعهد سازمانی وابسته است. همچنین به طور ضعیف تری پیامد های رفتاری مثل عملکرد شغلی و رفتارهای تابعیت سازمانی و جابجایی کارکنان را تحت تأثیر قرار می دهد.

در تحقیق انجام شده توسط اکرون و همکارانش (۲۰۰۸)، نتایج متفاوتی از تحقیقات ون کوور و همکارانش حاصل شد به گونه - ای که تناسب ذهنی شغل - شاغل منجر به پیامدهای متنوع محیط کاری نظیر جذابیت سازمان، انتخاب شغلی، تعهد سازمانی، عدم جابجایی شغلی و مانند آن می گردید. یافته ها نشان داد که تناسب بهتر و تطابق شخص با سازمان سبب رضایت شغلی بالاتر، تعهد سازمانی بالاتر و انتقالات و جابجایی های کمتر خواهد شد و در نتیجه سبب بقا و حفظ در سیستم سازمانی خواهد شد.

تحقیق دیگر شامل یک زمینه یابی از ۲۵۳ فارغ التحصیل دانشگاه در مشاغل تمام وقت گوناگون در مدت زمان بیش از ۷ سال و زمینه یابی دیگر از ۳۴۵ کارمند بانک که به مدت ۴ ماه در حین انجام کار مورد مطالعه قرار گرفتند، نشان داد که هر دو بررسی از رابطه میان تناسب شغلی و رضایت شغلی حمایت می کنند (بیر، ۲۰۰۴).

فریکو و برانک (۲۰۰۶)، در تحقیقاتشان به این نتیجه رسیدند که بیشترین رضایت شغلی هنگامی وجود دارد که بهترین تناسب میان توانایی های افراد و خواسته های شغل وجود داشته باشد.

دیوید (۲۰۰۷)، ارتباط بین تناسب فرد و شغل و پیامد های نگرشی را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که تناسب شغل - شاغل به مفاهیمی همچون آزادی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وابسته است. به علاوه نتایج نشان داد که ابعاد تناسب شخص با شغل (سازگاری ارزش در مقابل دیگر اشکال سازگاری) و روش به کار برده شده برای اندازه گیری تناسب شغل - شاغل (درونی، بیرونی و درک شده)، ارتباط بین تناسب شغل - شاغل و پیامد های نگرشی را تعدیل می کند. به طور کلی ارتباط درونی ضعیفی بین معیارهای رفتاری و نگرشی وجود دارد.

مشارکت داشتن

ریچارد فریمن و جوئل راجرز در تحقیقی که به انجام رسانیدند به این نتیجه دست یافتند که: گروه کثیری از کارکنان خواهان درگیر شدن بیشتر و اظهار نظر زیادتر در تصمیمات سازمانی اثرگذار بر محل کار خود هستند. اعتقاد سه چهارم از کارکنان تحت بررسی این بود که اگر کارکنان بتوانند در تصمیمات مربوط به عملکرد سازمان بیشتر دخالت کنند سازمان آنها رقابتی تر می شود.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

در پژوهش دیگری که در رابطه با نوآوری و روند امیدبخش مدیریت منابع انسانی از تعدادی از صاحبان نظران به عمل آمد، مشخص گردید که مطمئن ترین روند، مشارکت کارکنان است (جزنی، ۱۳۸۹، ۴۱۸). شراکای و همکاران (۲۰۱۱)، در تحقیقی بر روی کارکنان سازمان های ورزشی در کشور اسپانیا با عنوان بررسی رابطه بین مشارکت با رضایتمندی و رفتار شهروندی، به این نتایج رسیدند که بین مشارکت با رضایتمندی و بین مشارکت با رفتار شهروندی کارکنان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، در تحقیقی با عنوان تعیین ارتباط بین مشارکت با رضایتمندی بر روی ۳۴۵ نفر از افراد ساکن در تایوان به این نتیجه رسیدند که بین مشارکت و رضایتمندی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ریکیتا و ون دیک (۲۰۰۹)، در تحقیقی بر روی کارکنان سازمان های دولتی انجام دادند، نتایج نشان داد که رضایت افراد با ضریب بتای (۰/۳۵) پیش بینی کننده قوی برای مشارکت است.

مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش

با جمع بندی پیشینه های نظری بیان شده در بالا، در ادامه فرضیه های پژوهش و مدل مفهومی پژوهش ارائه گردیده است.

فرضیه ۱: رضایت شغلی بر مشارکت داشتن تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۲: اشتیاق شغلی بر مشارکت داشتن تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۳: تناسب بین شخص و شغل بر مشارکت داشتن تاثیر مثبت و معناداری دارد.

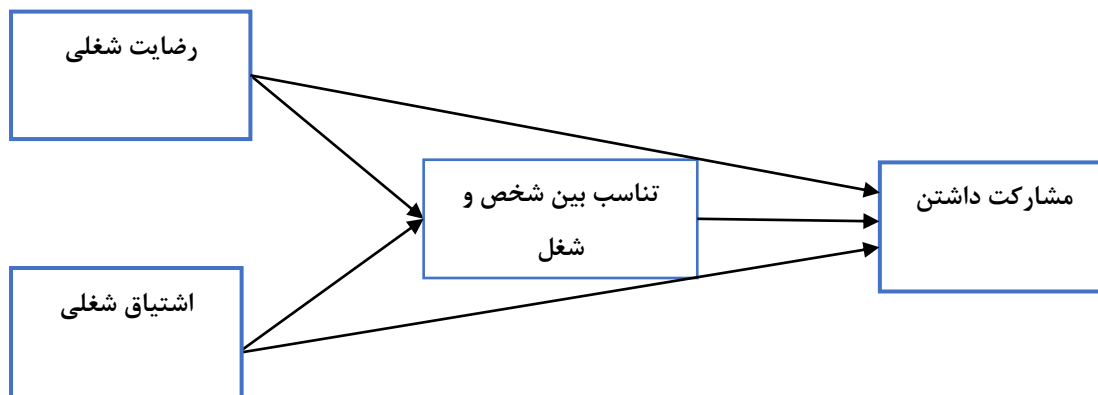
فرضیه ۴: رضایت شغلی با تناسب شخص و شغل رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۵: اشتیاق شغلی با تناسب شخص و شغل رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۶: تناسب بین شخص و شغل بین رضایت شغلی و مشارکت داشتن نقش میانجی دارد.

فرضیه ۷: تناسب بین شخص و شغل بین اشتیاق شغلی و مشارکت داشتن نقش میانجی دارد.

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق می توان روابط بین متغیرهای تحقیق را در قالب مدل مفهومی نمودار ۱ ارائه داد.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی است. برای گردآوری اطلاعات مرتبط با ادبیات و مباحث نظری از روش کتابخانه‌ای و برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به متغیرهای پژوهش از پرسش نامه استفاده شده است (فرهنگی و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۳۲). جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرسنل فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش در استان خوزستان می‌باشد. از آنجا که تعداد کل جامعه آماری مورد مطالعه محدود می‌باشند، از روش سرشماری استفاده گردیده شد. برای جمع آوری داده های مربوط به مشارکت داشتن، روشن بودن، منطقی بودن، تناسب بین شخص و شغل و داشتن فرصت رشد و پیشرفت از پرسشنامه گالوپ استفاده شده است. این پرسشنامه در ۴ شاخص و ۱۸ گویه طرح شده و نمره گذاری آن براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد. برای جمع آوری داده های مربوط به رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) استفاده شده است. نمره گذاری این پرسشنامه براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد و برای جمع آوری داده های مربوط به اشتیاق شغلی از پرسشنامه شوفلی و باکر (۲۰۰۳) استفاده شده است. این پرسشنامه در ۶ شاخص و ۲۸ گویه طرح شده و نمره گذاری آن براساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) می باشد. روایی این پایان نامه مورد تایید اساتید صاحب نظر در این زمینه قرار گرفته و پایایی آن (۰.۷۷) گزارش شده است. از آنجا که این پرسشنامه برای پرسنل فروشگاه های عادی و فرانچایز به صورت جداگانه ارسال گردید، آلفای کرونباخ متغیرهای این پرسشنامه برای فروشگاه های ستادی و فرانچایز به شرح ذیل می باشد:

جدول ۱: نتایج آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	فروشگاه عادی	فروشگاه فرانچایز
روشن بودن، منطقی بودن و متناسب بودن متقابل فرد و سازمان	۰.۶۴	۰.۵۲
مشارکت داشتن	۰.۷۸	۰.۷۸
تناسب بین شخص و شغل	۰.۶۸	۰.۶۲
اشتیاق شغلی	۰.۷۶	۰.۷۵
داشتن فرصت رشد و پیشرفت	۰.۸۳	۰.۷۷
رضایت شغلی	۰.۶۹	۰.۷۶

پایایی بیانگر قابلیت تکرار ابزار اندازه‌گیری است. یعنی اگر پرسشنامه را در یک فاصله زمانی، چندین بار به گروه یکسانی بدهیم، نتایج حاصل تا چه اندازه می‌تواند مشابه باشد.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

یافته ها

آمار توصیفی

آمارهای توصیفی خلاصه برخی از اندازه گیری ها در خصوص نمونه را ارائه می دهد (ونوس و دیگران، ۲۴: ۱۳۹۰). آمار توصیفی، آماری است که الگوی پاسخ ها یا افراد نمونه را تلخیص می کند. از این رو در این بخش، برای شفافیت داده ها از جداول آماری توصیفی و نمودارها استفاده شده است.

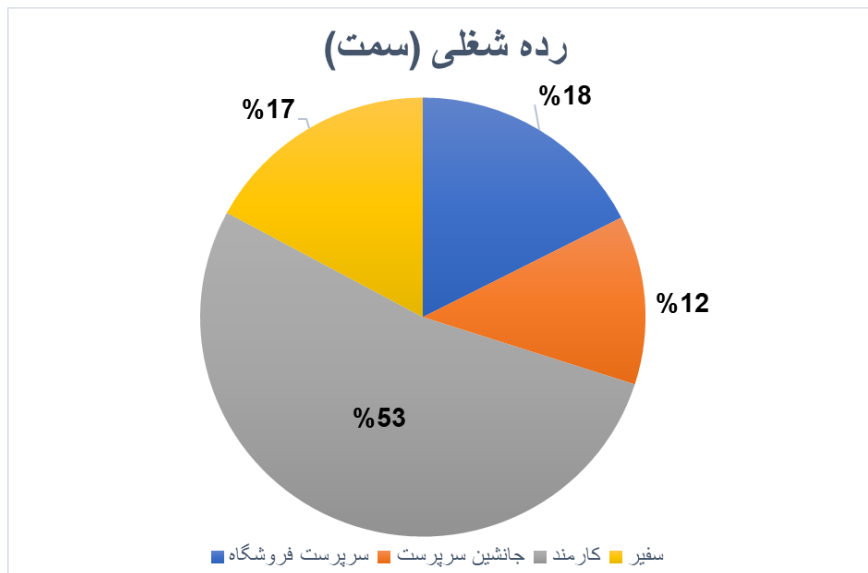
رده شغلی (سمت) پاسخ دهندگان

آمار توصیفی مربوط به سمت پاسخ دهندگان فروشگاه های ستادی در جدول (۲) آمده است:

جدول ۲: فراوانی و درصد فراوانی مربوط به متغیر رده شغلی (سمت)

سمت	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
سرپرست فروشگاه	۴۵	۱۸	۱۸
جانشین سرپرست	۳۲	۱۲	۳۰
کارمند	۱۳۶	۵۳	۸۳
سفیر	۴۴	۱۷	۱۰۰
جمع	۲۵۷	۱۰۰	

11



نمودار ۲: نمودار دایره ای رده شغلی پاسخ دهندگان فروشگاه های ستادی

همانطور که در نمودار (۲)، ملاحظه می شود بیشتر فراوانی پاسخگویان مربوط به کارمندان فروشگاه است.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

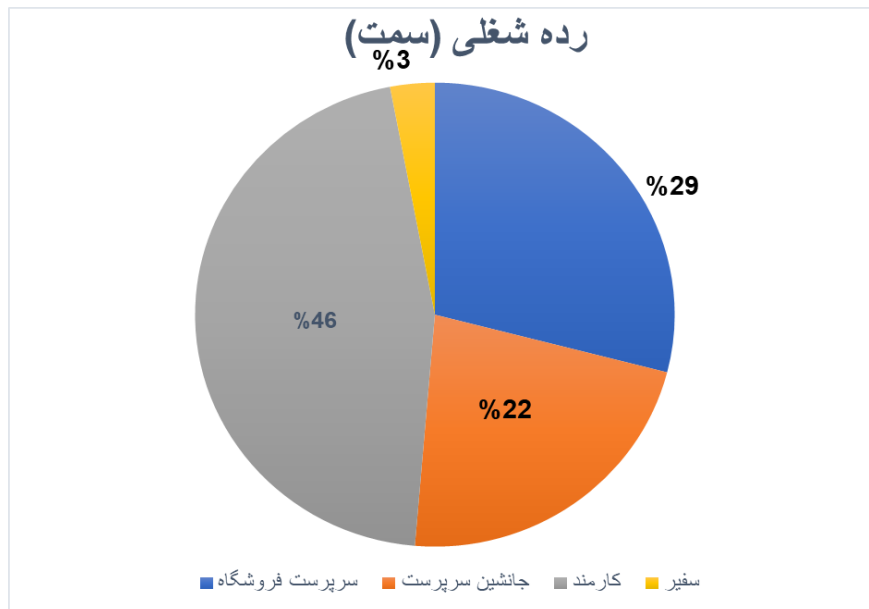
رده شغلی (سمت) پاسخ دهندگان

آمار توصیفی مربوط به سمت پاسخ دهندگان فروشگاه‌های فرانچایز در جدول (۳) آمده است:

جدول ۳: فراوانی و درصد فراوانی مربوط به متغیر رده شغلی (سمت)

سمت	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
سرپرست فروشگاه	۸۷	۲۹	۲۹
جانشین سرپرست	۶۷	۲۲	۵۱
کارمند	۱۳۷	۴۶	۹۷
سفیر	۹	۳	۱۰۰
جمع	۳۰۰	۱۰۰	

12



نمودار ۳: نمودار دایره‌ای رده شغلی پاسخ‌دهندگان فروشگاه‌های فرانچایز

همانطور که در نمودار (۳)، ملاحظه می‌شود بیشتر فراوانی پاسخ‌گویان مربوط به کارمندان فروشگاه است.

بررسی نرمال بودن متغیرها

یکی از پیش‌فرض‌های اصلی مدل معادلات ساختاری بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد بررسی است. برای بررسی این که نمونه متعلق به جامعه نرمال می‌باشد، می‌توان آزمون‌های آماری خاصی که در نرم افزار SPSS موجود است، استفاده نمود.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

تنها در صورت نرمال بودن متغیرها می‌توانیم از آزمون‌های پارامتریک استفاده نماییم در غیر این صورت فقط مجاز به استفاده از آزمون‌های ناپارامتریک می‌باشیم. برای آزمون نرمال بودن داده‌ها، روش‌های مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرد، یکی از مناسب‌ترین روش‌ها، استفاده از شکل توزیع و یا به عبارت دیگر محاسبه کجی و چولگی متغیرهای تحقیق است. مقدار صفر برای این شاخص‌ها نشان‌دهنده‌ی این است که کاملاً از توزیع نرمال برخوردار می‌باشد. اما محققان معتقدند که هرگاه کشیدگی و چولگی داده‌ها بین ۲- و ۲+ باشد، توزیع متغیرها نرمال است (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۴: ۳۰-۲۹). در این پژوهش نتایج آزمون کشیدگی و چولگی فروشگاه‌های ستادی و فرانچایز در جدول (۴) و (۵) موجود می‌باشد.

جدول (۴): کشیدی و چولگی فروشگاه‌های ستادی (عادی)

متغیرها	مقدار آماره چولگی	مقدار آماره کشیدگی	وضعیت	نوع آزمون
روشن بودن، منطقی بودن و متناسب بودن متقابل فرد و سازمان	-۱.۰۸	۰.۶۶۳	نرمال	پارامتریک
مشارکت داشتن	-۰.۲۴۲	-۰.۹۴۳	نرمال	پارامتریک
تناسب بین شخص و شغل	-۰.۵۸۷	-۰.۰۸۵	نرمال	پارامتریک
اشتیاق شغلی	-۰.۹۶۰	۰.۹۰۶	نرمال	پارامتریک
داشتن فرصت رشد و پیشرفت	-۰.۱۷۸	-۰.۹۵۰	نرمال	پارامتریک
رضایت شغلی	-۰.۲۸۱	-۰.۶۶۶	نرمال	پارامتریک

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

جدول (۵): کشیدی و چولگی فروشگاه های فرانچایز

متغیرها	مقدار آماره چولگی	مقدار آماره کشیدی	وضعیت	نوع آزمون
روشن بودن، منطقی بودن و متناسب بودن متقابل فرد و سازمان	-۱.۰۵۰	۰.۵۳۰	نرمال	پارامتریک
مشارکت داشتن	۰.۴۱	-۱.۳۳۰	نرمال	پارامتریک
تناسب بین شخص و شغل	-۰.۲۷۴	-۰.۵۹۱	نرمال	پارامتریک
اشتیاق شغلی	-۰.۵۰۶	-۰.۶۱۲	نرمال	پارامتریک
داشتن فرصت رشد و پیشرفت	۰.۰۴۵	-۱.۳۲۶	نرمال	پارامتریک
رضایت شغلی	۰.۲۹۰	-۰.۹۳۵	نرمال	پارامتریک

با توجه به جدولها میزان کشیدی و چولگی همه گویهها بین عدد $2 \pm$ قرار دارند. بنابراین، دادههای جمع آوری شده نرمال هستند.

آزمون همبستگی

برای بررسی وجود یا عدم وجود رابطه و همچنین میزان شدت رابطه بین دو متغیر کمی، آزمونهای ضریب همبستگی متناسب با توزیع دادهها استفاده می شود. باتوجه به نرمال بودن توزیع دادهها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. این ضریب مقداری بین ۱ تا -۱ است که علامت منفی آن نشانگر همبستگی در جهت عکس و علامت مثبت آن نشان دهنده ارتباط مستقیم دو متغیر است. هر چه قدر مطلق ضریب همبستگی به ۱ نزدیک باشد شدت همبستگی بیشتر بوده و هر اندازه قدر مطلق آن به صفر نزدیک باشد، بیانگر ضعیف بودن همبستگی است. همزمان با تعیین میزان همبستگی، معنی دار بودن آن نیز آزمون می شود. یعنی دو فرض: H_0 مبنی بر صفر بودن همبستگی در جامعه در برابر فرض H_1 مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی در جامعه؛ در خطای α مورد آزمون قرار می گیرد: چنانچه مولفه مقدار Sig بدست آمده برای آزمون همبستگی از سطح آزمون (سطح خطا) کمتر باشد، فرض H_0 رد می شود و اگر از سطح آزمون بیشتر باشد، آنگاه دلیلی بر رد فرض H_0 وجود ندارد.

نکته: علامت یک ستاره (*) به شکل توان در بالای ضریب همبستگی نشان دهنده آن است که معنی داری رابطه بین دو متغیر در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ و اطمینان ۰/۹۵ قابل تفسیر است و علامت دو ستاره (**) نیز نشان دهنده معنی داری رابطه در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ و اطمینان ۰/۹۹ می باشد (رحیمی، ۱۳۹۵)

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

جدول (۶): ضریب همبستگی میان متغیرهای تحقیق (فروشگاه های ستادی)

متغیر	رضایت شغلی	اشتیاق شغلی	تناسب بین شخص و شغل	مشارکت داشتن
رضایت شغلی	۱			
اشتیاق شغلی		۱		
تناسب بین شخص و شغل	۰.۶۲۵**	۰.۶۰۹**	۱	
مشارکت داشتن	۰.۵۰۸**	۰.۴۹۸**	۰.۶۳۶**	۱
	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰

باتوجه به نتایج بدست آمده از جدول ماتریس همبستگی، می توان گفت که با اطمینان ۰.۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰.۰۱ بین متغیرهای پژوهش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر چون sig بین دو متغیر، کوچکتر از ۰.۰۱ است می توان گفت بین متغیرها به صورت دو به دو رابطه وجود دارد (فرضیه تایید می شود). از طرفی شدت رابطه ها بین همه ی متغیرها بصورت مستقیم (مثبت) و در حد نسبتا قوی می باشد. بدین معناست که با افزایش سطح تناسب بین شخص و شغل، میزان مشارکت داشتن همکاران فروشگاه های ستادی نیز در حد نسبتا قوی افزایش می یابد و برعکس.

جدول (۷): ضریب همبستگی میان متغیرهای تحقیق (فروشگاه های فرانچایز)

متغیر	رضایت شغلی	اشتیاق شغلی	تناسب بین شخص و شغل	مشارکت داشتن
رضایت شغلی	۱			
اشتیاق شغلی		۱		
تناسب بین شخص و شغل	۰.۴۷۰**	۰.۴۸۵**	۱	
مشارکت داشتن	۰.۴۹۰**	۰.۴۸۹**	۰.۵۸۱**	۱
	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول عدد معناداری آزمون همبستگی متغیرها از سطح معناداری ۰.۰۱ کوچکتر است و در سطح معناداری کمتر از ۰.۰۱ درصد روابط همبستگی میان متغیرها به صورت دو به دو با یکدیگر قابل قبول است و به عبارتی میتوان گفت، در سطح اطمینان ۹۹ همه متغیرهای با یکدیگر همبستگی معناداری دارند. به عبارت دیگر چون sig بین

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

دو متغیر، کوچکتر از ۰.۰۱ است می توان گفت بین متغیرها به صورت دو به دو رابطه وجود دارد (فرضیه تایید می شود). از طرفی شدت رابطه ها بین همه ی متغیرها بصورت مستقیم (مثبت) و در حد متوسط می باشد. بدین معناست که با افزایش سطح تناسب بین شخص و شغل، میزان مشارکت داشتن همکاران فروشگاه های فرانچایز نیز نسبتا افزایش می یابد و برعکس.

آزمون میانگین چند جامعه

این آزمون برای بررسی فرضیات مقایسه ای یعنی بررسی وضعیت یک متغیر در چند گروه با فرض نرمال بودن داده ها کاربرد دارد.

تحلیل واریانس برای مقایسه از نظر رده شغلی

با توجه به نرمال بودن داده ها آزمون آنووا برای بررسی تفاوت میانگین از لحاظ رده شغلی استفاده می شود. نتایج در جدول آورده شده است.

$$\begin{cases} H0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \\ H1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \end{cases}$$

16

جدول (۸): نتایج آزمون آنووا برای بررسی رده شغلی پاسخ دهندگان فروشگاه های ستادی

متغیر	آماره f	سطح معناداری	وضعیت فرضیه
رضایت شغلی	۰.۸۰۵	۰.۴۹۲	تایید
اشتیاق شغلی	۰.۰۶۹	۰.۹۷۶	تایید
تناسب بین شخص و شغل	۱.۷۸۳	۰.۱۵۱	تایید
مشارکت داشتن	۲.۸۸۹	۰.۰۳۶	رد

برای تفسیر نتیجه آزمون تحلیل واریانس مبنی بر معناداری یا عدم معناداری تفاوت میانگین متغیر مورد بررسی در بین گروه ها، باید بر اساس سطح معناداری مقدار آزمون F عمل کنیم. یعنی موقعی که sig کوچکتر از ۰.۰۵ باشد، فرضیه H0 رد و فرض تفاوت میانگین گروه ها تایید می شود. بدین معنا که حداقل یکی از گروه ها، از نظر میانگین نمره مورد نظر با بقیه فرق دارد. در نتیجه با توجه به میزان آماره f محاسبه شده و سطح معناداری مشخص می شود که تفاوت میانگین متغیرهای رضایت شغلی، تناسب بین شخص و شغل و اشتیاق شغلی همکاران فروشگاه های ستادی (عادی) افق در بین گروه های مختلف از لحاظ رده های شغلی تایید می شود. یعنی با توجه به اینکه SIG تمام متغیرهای ذکر شده بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد، فرضیه H0 تایید می شود و فرض تفاوت میانگین نمره رضایت شغلی، تناسب بین شخص و شغل و اشتیاق شغلی در بین رده های مختلف شغلی به لحاظ آماری معنادار نیست. اما با توجه به اینکه SIG متغیر مشارکت داشتن کوچکتر از ۰.۰۵ است، بدین معناست که حداقل یکی از گروه ها از نظر میانگین نمره با بقیه فرق دارد.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

جدول (۹): نتایج آزمون آنووا برای بررسی رده شغلی پاسخ دهندگان فروشگاه های فرانچایز

وضعیت فرضیه	سطح معناداری	آماره f	متغیر
رد	۰.۰۰۱	۵.۹۴۴	رضایت شغلی
تایید	۰.۳۶۸	۱.۰۵۷	اشتیاق شغلی
رد	۰.۰۰۰	۱۳.۳۰۸	تناسب بین شخص و شغل
رد	۰.۰۰۶	۴.۲۱۰	مشارکت داشتن

با توجه به میزان آماره f محاسبه شده و سطح معناداری مشخص می شود که تفاوت میانگین متغیر اشتیاق شغلی همکاران فروشگاه های فرانچایز در بین گروه های مختلف از لحاظ رده های شغلی تایید می شود. یعنی با توجه به اینکه SIG متغیر ذکر شده بزرگتر از ۰.۰۵ می باشد، فرضیه H0 تایید می شود و فرض تفاوت میانگین نمره رضایت شغلی، تناسب بین شخص و شغل و اشتیاق شغلی در بین رده های مختلف شغلی به لحاظ آماری معنادار نیست. بدین معنا که حداقل یکی از گروه ها، از نظر میانگین نمره مورد نظر با بقیه فرق دارد.

بحث و نتیجه گیری

مطابق ادبیات اخیر، منابع انسانی، هم کلید موفقیت سازمان های بخش خصوصی و هم کلید موفقیت سازمان های بخش دولتی است. یکی از باورهای عمومی آن است که کارکنان منابعی را برای سازمان فراهم می آورند تا بتوانند به طور مؤثر، تلاش خود را بر اهداف، مأموریت ها و دیدگاه سازمان متمرکز سازند. هدف پژوهش حاضر، بررسی روابط بین رضایت و اشتیاق شغلی بر مشارکت داشتن کارکنان با نقش میانجی تناسب بین شخص و شغل کارکنان فروشگاه های زنجیره ای افق کوروش استان خوزستان بود. در قسمت آمار استنباطی نتایج پژوهش نشان داد که بین متغیرهای پژوهش، هم در فروشگاه های ستادی و هم در فروشگاه های فرانچایز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. که این موضوع با نتایج تحقیقات شراگای و همکاران (۲۰۱۱)، وانگ و همکاران (۲۰۱۱) و ریکیتا و ون دیک (۲۰۰۹)، فریکو و برانک (۲۰۰۶)، اکرون و همکارانش (۲۰۰۸)، ایوانگلیا و لیکای (۲۰۱۲)، مادهورا و همکاران (۲۰۱۳)، جهانی و همکاران (۱۳۸۹) و دپکی (۲۰۰۹) همسو است. همچنین نتایج رضایت شغلی با روش میانگین حسابی نشان می دهد که رضایت پرسنل فروشگاه های فرانچایز منطقه ۱۶ استان خوزستان با توجه به طیف لیکرت، متوسط ۳ می باشد و رضایت پرسنل فروشگاه های عادی ۴ می باشد. بدین معنا با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف همانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای پرسنل رقم می زند، همکاران فروشگاه های عادی نگرش و احساس مثبت تری نسبت به کار و شغل خود دارند و نتایج اشتیاق شغلی نشان می دهد که اشتیاق شغلی پرسنل فروشگاه های فرانچایز ۳.۷ و فروشگاه های عادی ۳.۸ می باشد که بدین معناست کارکنان مشتاق نسبت به موقعیت شان احساس رضایت می کنند، اما فراتر از رضایت صرف، آنها انگیزه دارند که برای انجام یک وظیفه انرژی خود را افزایش دهند (زارعی، ۱۳۹۴). حفظ رضایت کارکنان به معنای ایجاد شادی برای آن ها نیست. آنها می خواهند احساس امنیت و احترام کنند، یعنی در یک محیط امن، با پرداخت خوب و فرصت هایی برای پیشرفت کار کنند. هنگامی که شرکت مسیر را برای وجود این عوامل مهم هموار می کند، می تواند رضایت کارکنان را برآورده کرده و به ایجاد یک آینده مطمئن و پایدار و سودآور کمک کند.

اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت

تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

پیشنهادات

با توجه به هدف تحقیق پیشنهادات و توصیه هایی جهت افزایش رضایت و اشتیاق شغلی که به نوبه خود این موضوع سبب افزایش تعهد سازمانی و مشارکت کارکنان می گردد ، مطرح میشوند:

- ❖ پاداش هایی تعیین شود و بر اساس عملکرد کارکنان به آنها داده شود.
- ❖ با ایجاد فرصت های ترقی و پیشرفت (مانند گرفتن گروه بالاتر شغلی برای کارکنان) جابجایی و دادن پست های بالاتر متناسب با تجربه و توانایی آنها زمینه تقویت حس کسب موفقیت را در افراد ایجاد نمایند.
- ❖ دادن استقلال نسبی برای انجام وظایف به کارکنان.
- ❖ فراهم نمودن امکان مشارکت کارکنان در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و همچنین، واگذاری امور به آن ها.
- ❖ باید دوره های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان را به عنوان یک امر حیاتی و مستمر و مداوم تلقی کرد، زیرا تنها از طریق آموزش می توان تلاش های کارکنان را با امکانات موجود و پیشرفت های علمی جدید هماهنگ کرد.

18

منابع

- صالحی ریحانی ، ح ، ۱۳۸۰، طراحی آموزشی، تهران ، انتشارات قطره.
- ریچارد ام . ستیز و لیمان دبلیو . پورتر ، ۱۳۷۲، انگیزش و رفتار در کار، ترجمه سید امین اهلل علوی، جلد اول، تهران : انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رضائیان ، ع ، ۱۳۷۲، مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه ها و کاربردها)، تهران، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- خاکی، غ، ۱۳۸۴، مدیریت بهره وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان) چاپ سوم، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسالمی.
- قزل سوفلو، علی، ۱۳۹۶، بررسی نقش مشارکت کارکنان سازمانها بر بهره وری نیروی انسانی، اولین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین در علم و تکنولوژی، تهران.
- مردانی، شادی، ۱۳۹۲، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد HSE کارکنان در صنعت قالب سازی، دومهنامه سلامت کار ایران. دوره ۱۰، شماره ۶، بهمن و اسفند ۱۳۹۲.
- کریمیان پور، غفار، مرادی، مسعود، ۱۳۹۶. بررسی رابطه بین مدیریت دانش و اشتیاق شغلی با سکوت سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی. دوره ۲۶، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۶.

Shragay, D. and A. Tziner (2011). "The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior El Efecto Generacional sobre la Relación entre Implicación en el Puesto, Satisfacción Laboral y Conducta Cívica." *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 27(2): 143-157.

Riketta, M., R. Van Dick, et al. (2009). "Commitment's place in the literature." *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions*: 69-95.



اولین کنفرانس ملی پژوهش های سازمان و مدیریت تهران - ۳۱ فروردین ۱۴۰۰

Wong, S. L., H. T. Liu, et al. (2011). "Elucidating the Relationship Between Satisfaction and Citizen Involvement in Public Administration." *Public Management Review* 13(4): 595-618.

Acorn, S., Ratner, P. A., & Crawford, M. (2008). **Decentralization as determinant of autonomy, job satisfaction, and organizational commitment among nurse manager.** *Nurse Res*, 33(3), 80-88.

Van couver, T. (2003). Professions in the class system of present day societies. *Current sociology*.

Frico, P. (2006) **E. industrial and organizational psychology.** John wiley & sns,inc.

David, T. (2007). **A quantitative review of the relationship between person–organization fit and outcome.** *Journal of Industrial Teacher Education*, 44(2).

Beer, D. P. (2004). **Psychology and work today an introduction to industrial an organizational psychology.** Macmillan co.