

## سنجش ارتباط میان رضایت سازمانی با متغیر احساس تعلق و تعهد پرسنل (مطالعه

### موردی شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مپنا)

ایمان آدمی

رئیس واحد برنامه ریزی و سیستم های منابع انسانی

Adami@mapnasts.com

مریم مشکل گشایی

Moshkelgoshayi@mapnasts.com

کارشناس آموزش و مشارکت سازمانی

#### چکیده

رضایت شغلی عوامل و پیامدهای آن از موضوع های مورد توجه مطالعات سازمانی در روانشناسی اجتماعی و جامعه شناسی سازمان هاست. این مطالعه با هدف بررسی ارتباط رضایت سازمانی با متغیر احساس دل بستگی و تعهد سازمانی در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مپنا می پردازد. در این راستا ابتدا مدل تحقیق و فرضیه تدوین و به کمک آزمون های آماری بررسی شد. در مدل تحقیق بر اساس دیدگاه های نظری موجود و تحقیقات انجام شده متغیر اصلی تعلق و تعهد پرسنل شناسایی شد که بر رضایت شغلی تاثیر می گذارد. فرم استاندارد مدل هی گروپ در سازمان به صورت کاغذی پخش شد و جمع آوری گردید و نتایج با رویکرد آمار توصیفی مبتنی بر رگرسیون آن به وسیله نرم افزار اکسل ۲۰۱۳ و minitab ورژن ۱۶ تحلیل گردید. تعداد نمونه کارکنان در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مپنا بر اساس مدل کوکران تعداد ۴۲۱ نفر بودند. نتایج بررسی فرضیه ها نشان داد که بین میزان رضایت شغلی و احساس (تعلق و تعهد پرسنل) ارتباط مثبت معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت، احساس تعلق، احساس تعهد، دل بستگی

## 1<sup>st</sup> International Conference Interdisciplinary Studies in Management and Engineering

14 March 2019 - University Of Tehran

با مجوز شماره  
۱۶/۷۶۰۷۷  
وزارت علوم تحقیقات و فناوری

### مقدمه

سازمان‌ها بخش انکار ناپذیردنیای مدرن را تشکیل می‌دهند. ماهیت جوامع تا اندازه‌ای سازمانی شده است. که گیدنز جوامع امروز را جامعه‌هایی سازمانی می‌نامد. (گیدنز، ۱۳۸۸)

از سویی موفقیت سازمان‌ها در گرو استفاده کارآمد از منابع نیروی انسانی بوده و از سوی دیگر اهمیت کار و چگونگی تاثیر آن بر نگرش‌ها و ارزش‌های مربوط به کار موضوعی است که همواره مورد توجه دانشمندان علوم اجتماعی بوده است. کورمن بر این باور است که کارکردن جزء نیازهای ذاتی زندگی انسانی است و انسان با انجام کار می‌تواند در جهت برآوردن نیازهای خود اقدام نماید. (کورمن، ۱۳۷۵)

از مولفه‌های مهم موفقیت سازمان‌ها آن است که در درگیر نمودن کارکنان‌شان در جهت اهداف و استراتژی‌های سازمان عملکرد بهتری داشته‌اند. سوال اساسی در پژوهش حاضر آن است که چه ارتباطی میان رضایت سازمانی و احساس کارکنان وجود دارد؟ سازمان چگونه می‌توان احساس دل‌بستگی و تعلق خاطر در جهت افزایش رضایت سازمانی در کارکنانش ایجاد نماید؟ دل‌بستگی کارکنان وقتی اتفاق می‌افتد که کارکنان از کارشان لذت ببرند به آنچه انجام می‌دهند و به رسالت و مأموریت سازمان باور و ایمان داشته باشند و در قبال تلاش و کارشان مورد قدردانی و قدرشناسی قرار بگیرند. (ابوالعلائی، ۱۳۹۱)

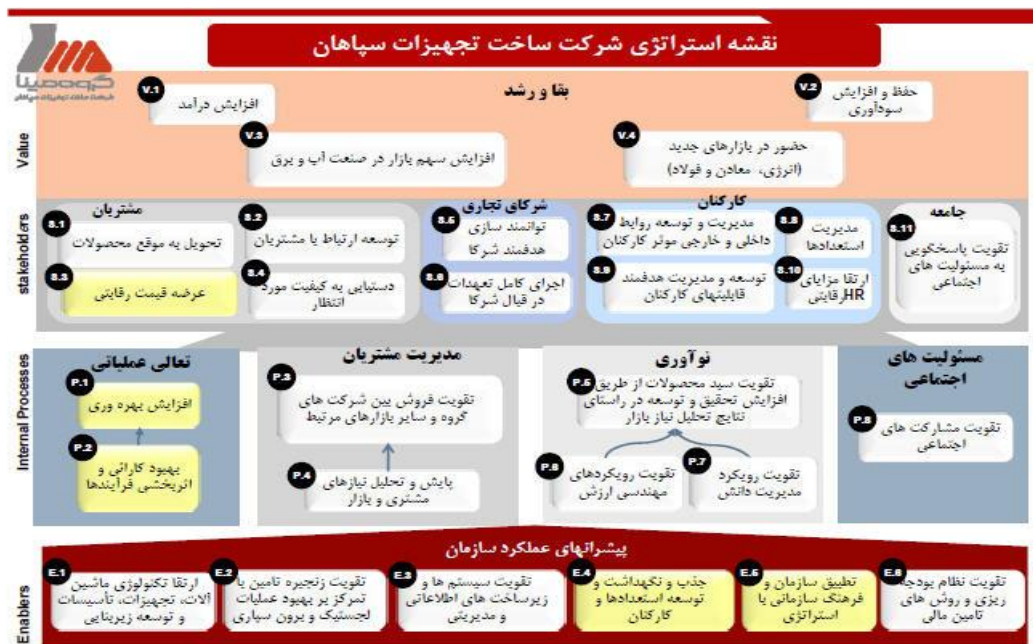
2

از جمله مزایای نیروی کار متعهد می‌توان به عواملی چند اشاره نمود همچون: افزایش رضایت شغلی (Vandenberg and Lance 1992) افزایش کارایی (Mathieu and Zajac, 1990)، افزایش کل بازگشت به سهامداران (واکر اطلاعات شرکت، ۲۰۰۰)، افزایش فروش (باربر و همکاران، ۱۹۹۹)، کاهش گردش کارکنان (کوهن، ۱۹۹۱)، کاهش قصد ترک (Balfour و Wechsler, 1996)، کاهش قصد جستجو برای کارفرمایان جایگزین (کوهن، ۱۹۹۳)، کاهش غیبت (کوهن، ۱۹۹۳)، باربر و همکاران، ۱۹۹۹).

بقای هر سازمانی به شناخت نیازها و خواسته‌ها انگیزه‌ها و عواملی همچون رضایت شغلی روحیه کارمندان و نیز اتخاذ خط مشی‌های مناسب در ایجاد هماهنگی بین اهداف فردی (رضایت شغلی) و اهداف سازمانی به عنوان مهم‌ترین گام در جهت کارایی و اثربخشی سازمان‌ها می‌باشد.

با توجه به اینکه شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مینا سازمان مهمی در تولید سازه‌های فلزی به شمار می‌رود بدیهی است میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند بر عملکرد هر چه بهتر آنها در جهت فراهم آوردن بهره‌وری تاثیر به‌سزایی خواهد داشت که از مهم‌ترین اهداف استراتژیک در سازمان محسوب می‌گردد.

از این رو پژوهش حاضر سعی دارد با نگاهی جامعه‌شناختی و با بهره‌گیری از مدل بین‌المللی هی‌گروپ در مطالعات مدیریت منابع انسانی به بررسی رابطه متقابل میان رضایت سازمانی و متغیر احساس تعلق و تعهد سازمانی و انگیزه کارکنان بپردازد.



3

شکل ۱- نمایی از نقشه استراتژی در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مینا

در نقشه استراتژیک در قسمت ذینفعان حول معیار کارکنان و پیشرانها، جذب و نگهداشت و توسعه استعدادها و کارکنان بر مفهوم رضایت تاکید به عمل می‌آید. پس لازم است که ارتباط و تاکید استراتژی سازمان بر رضایت سازمانی را خاطر نشان سازیم و سهم رضایت کارکنان را در دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان را حائز اهمیت بدانیم. لازم به ذکر است در نقشه استراتژی‌های بخشی حوزه منابع انسانی نیز بر اهمیت رضایت کارکنان تاکید شده است و به عنوان یکی از حوزه‌ها تعیین شده است.



شکل ۲-نمایی از نقشه استراتژی بخشی سرمایه انسانی در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مپنا

4

### پیشینه پژوهش

توماس سی و همکارانش (۲۰۰۶) پژوهشی با عنوان ؛ رابطه هوش هیجانی مدیر و کارکنان با رضایت شغلی؛ انجام داده اند . نتایج این پژوهش نشان داد که هوش هیجانی کارکنان ارتباط مثبت و معناداری با رضایت شغلی دارد. همچنین یافته ها حاکی از آن است که هوش هیجانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنانی که دارای هوش هیجانی کمتری هستند نسبت به کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند دارای تاثیر بیشتری است.

گریفین (۲۰۰۱) در مطالعه ای با عنوان ؛ رضایت شغلی در میان کارکنان بازداشتگاه به بررسی تاثیر محیط سازمان بر رضایت شغلی کارکنان پرداخت. بر اساس نتایج این پژوهش متغیرهای محیطی نسبت به متغیرهای فردی (جنسیتی) تاثیر بیشتری بر رضایت شغلی دارد. همچنین بین رضایت شغلی و میزان بیگانگی کارکنان رابطه ای منفی وجود دارد .

پورتر و استیرز در تحقیقات خود چهار عامل سراسری سازمان مثل حقوق و مزایا و عوامل بلافصل محیط شغلی مثل شرایط کار و محیط کار و عوامل محتوایی مثل قلمرو و مسئولیت شغل و عوامل فردی مثل سن و تحصیلات و اعتماد به نفس را در انگیزش و رضایت شغلی موثر دانسته اند . (استیرز و پورتر، ۱۳۷۲)

لاک ۱۹۸۶ هفت عامل را در ایجاد رضایت شغلی موثر دانسته که عبارتند از : کار پر مخاطره ذهنی توام با موفقیت و کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد . پاداش منصفانه و احساس احترام به نفس و عوامل تسهیل کننده ارزش شغلی مثل حقوق و مزایا و تسهیلات درمانی و رفاهی (لاک، ۱۹۸۶)

### تعاریف

تعلق و تعهد کارکنان

تعهد موثر و تعهد مستمر زیربنای تعهد می باشند. در حالی که هر دو بعد در برگزیده وابستگی کارکنان به سازمان هستند هر یک به صورت متفاوت روی خروجی های کارکنان (مانند نرخ خروج از خدمت و غیبت و عملکرد) تاثیر می گذارند.

تعهد موثر از عوامل لازم تعلق/ تعهد کارکنان است. تعهد موثر میزانی است که یک کارمند به سازمان خود افتخار می کند و نیز تمایل دارد سازمان را به عنوان محلی برای اشتغال به دیگران توصیه کند. تعلق/ تعهد کارکنان همچنین شامل تعهد مستمر نیز می شود که نشان دهنده میزانی است که پرسنل به هزینه های ترک سازمان واقف هستند و قصد دارند که به همکاری با سازمان در آینده ادامه دهند. (مقررات سنجش نگرش کارکنان گروه مپنا).

در این پژوهش تعلق و تعهد به عنوان یک احساس در نظر گرفته شده است .

متغیرها و مولفه های تعلق و تعهد عبارتند از :

- ۱- جهت گیری روشن و نوید بخش
- ۲- اعتماد به تیم رهبری
- ۳- تمرکز بر کیفیت و مشتری
- ۴- توجه و احترام و قدردانی
- ۵- فرصت های پیشرفت
- ۶- حقوق و مزایا و پاداش

مولفه های موثر بر توانمندی نیز عبارتند از :

- ۱- مدیریت عملکرد
- ۲- اختیارات و آزادی عمل
- ۳- دسترسی به اطلاعات و منابع
- ۴- آموزش
- ۵- همکاری
- ۶- فرایند و شیوه و شرایط کاری

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.

### چارچوب نظری

#### تعریف احساس در نظریه های جامعه شناسی

#### الف) نظریه مبادله

در این نظریه احساس در قالب واکنش های روانشناختی به نتایج برخی تعاملات اجتماعی خاص تعریف می شوند. (گوردون-۱۹۸۶-۱۳۵) به عبارت دیگر احساس در قالب رابطه محرک و پاسخ یا عکس العمل مورد بررسی قرار می گیرد. مهم ترین نظریه پردازان این نظریه جورج هومنز و پیتر بلا هستند. در نظریه آنها احساس به عنوان یک عکس العمل روانی در پی محرک های اجتماعی برانگیخته می شود. همچنین ساختار اجتماعی از طریق اصول اساسی رفتار انسانی که در نظریه مبادله تحت عنوان قضایای مبادله مورد بحث قرار می گیرند موجب پیدایش احساس می شود.

#### ب) کنش متقابل نمادین

در نظریه کنش متقابل نمادین احساسات به عنوان اشیای اجتماعی که افراد و گروه ها نسبت به آنها دست به کنش می زنند مطرح می شوند. این نظریه روی ظرفیت منحصر به فرد انسان بر خلق و دستکاری و تعدیل نمادها در هدایت رفتار خود و دیگران تاکید می کند. بنابراین عشق و نفرت و خشم و غصه کنش هایی هستند که هنگام تعریف و تفسیر موقعیت از جانب کنشگران شکل می گیرند. تاکید نظریه کنش متقابل نمادین بر فعال بودن انسان در تولید احساساتش است که از این لحاظ در برابر رهیافت هایی قرار می گیرد که انسان را در تجربه احساسات منفعل می دانند.

همچنین در این نظریه ادعا می شود که انسان ها با توجه به تعریفی که از موقعیت دارند احساسات خود را کنترل و بروز می دهند (ربانی و دیگران، ۱۳۸۸)

#### ج) نظریه تضاد

در تئوری تضاد عامل تعیین کننده و موثر بر روی احساس عضویت در گروه ها و طبقات اجتماعی رقیب است. احساس یکی از منابعی است که می تواند بسیج شود و در برخوردها و تضادها تخلیه شود. یعنی وقتی انسانها عضو گروه هایی باشند که با هم در اختلاف و تضاد به سر می برند در آن صورت می توان از طریق برانگیختن و تهییج احساسات اعضای گروه ها آنها را بر ضد یکدیگر شوراند احساسات آنها را در راستای پیشبرد اهداف کشمکش به کار بست.

کوزر معتقد است احساس یکی از منابعی است که می تواند در راه مبارزه برای کسب قدرت مورد استفاده قرار گیرد. به نظر او تضاد بین اعضای داخلی یک گروه با افراد خارج آن موجب تقویت احساس همبستگی و انسجام در داخل گروه می شود (کوزر، ۱۹۵۶) جامعه شناسی احساسات از همان ابتدا بر اساس یک تقسیم بندی بنیادین به دو جبهه مخالف تقسیم شد. یک سوی این جبهه را مدافعان ساختمندی اجتماعی اشغال کرده اند که خود به دو گروه عمده کنش متقابل نمادین و نظریه هنجاری تقسیم می شوند و در جبهه دیگر پیروان اثبات گرایی قرار دارند که با نظریه ساختاری-ارتباطی و نظریه تضاد قابل تشخیص اند.

### رویکرد اثباتگرایی

#### نظریه ساختاری تئودور کمپر

نظریه کمپر به نظریه ساختاری -ارتباطی معروف است. او ضمن رد این دیدگاه که هنجارهای فرهنگی عامل تعیین کننده در شکل گیری احساسات هستند به ساختار اجتماعی و پیامد روابط اجتماعی برای احساسات توجه می کند. جامعه شناسان احساسات اعم از ساختمان یا اثباتگرا به دنبال محرک های اجتماعی می گردند تا از این طریق بینش های جامعه شناختی جدیدی را در مورد مقوله ای که صرفا یک پدیده فیزیولوژیک روانی قلمداد می شد معرفی کنند. فیزیولوژیست های روانی نیز در مطالعه احساسات دو دسته می شوند که دیدگاه آنان در جامعه شناسی نیز موثر واقع گردیده است. عده ای از آنها معتقدند که فرآیندهای فیزیولوژیک بوجود آورنده احساسات کاملا مشابه یکدیگر هستند و تمایز پذیری و طبقه بندی انواع احساسات ناشی از برچسب های شناختی و چارچوب های اجتماعی است (اسکاگر و سینگر، ۱۹۶۲) پیروان ساختمانندی اجتماعی معمولا احساسات را با عوامل شناختی و اجتماعی تبیین می کنند. در مقابل عده ای دیگر از فیزیولوژیست های روانی به فرایندهای برانگیزاننده احساسات مختلف اعتقاد دارند. به عبارتی محرک های اجتماعی خاص با فرایندهای فیزیولوژیکی خاص جفت می شوند تا احساسات خاصی را تولید کنند. (کمپر، ۱۹۸۱)

#### روابط مبتنی بر قدرت و منزلت الگوی تعیین کننده احساسات

قدرت و منزلت عناصر کلیدی ساختار اجتماعی را تشکیل می دهند. ساختار اجتماعی هم در سطح کلان به کار برده می شود یعنی در ارتباط با گروه های اجتماعی و سازمان ها و طبقات اجتماعی یا جوامع و هم در سطح خرد یعنی جایی که کنشگران انفرادی در روابط بین شخصی وارد می شوند. به اعتقاد کمپر هیچ نیازی نیست که تبیین احساسات به هنجارهای فرهنگی و اجتماعی متکی باشد. به نظر او هنجارهای فرهنگی اگرچه روی موقعیت اجتماعی که شدت یک احساس را تعیین می کند تاثیر می گذارند اما ابتدا این روابط اجتماعی - بر حسب قدرت و منزلت - است که شکل گرفته و سپس الگوهای تعیین کننده احساسات را بوجود می آورد. تنها بعد از تثبیت روابط ساختاری است که یک هنجار فرهنگی وارد عمل می شود تا چگونگی تجربه یک احساس خاص را تجویز کند. (خوراسگانی و دیگران، ۱۳۸۸)

#### نظریه های رضایت سازمانی

##### نظریه نیازها

اساس این نظریه به نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو می باشد. مازلو فرض خود را بر این گذاشت که هر انسانی علاوه بر نیازهای مادی که ارضای آنها مهم است دارای نیازهای غیر مادی نیز هست که عبارتند از فیزیولوژیکی، اجتماعی و احترام و خودشکوفایی. (مازلو، ۱۹۵۴)

کورمن این نیازها را به دو دسته رده بالا و رده پایین تقسیم می کند. نیازهای فیزیولوژیکی و امنیتی در رده پایین و نیازهای اجتماعی و احترام و خودشکوفایی در رده بالا قرار می گیرند. نیازهای رده بالا در درون فرد ارضا می شوند در حالی که نیازهای رده پایین به وسیله عوامل بیرونی ارضا می شوند. (مهدوی و دیگران، ۱۳۸۷)

لوسیر و لاوسمن و شین (۱۹۹۸) بر پایه این نظریه فهرستی تهیه کرده اند که می تواند با توجه به سطحی که فرد در آن قرار دارد موجب فراهم آوردن رضایت شغلی آنها شود. این فهرست برای هر یک از سطوح نیازها جدا از عاملی که به شکل کلی فرد می

تواند از حمایت های اجتماعی خود برای ارضا نیازها سود ببرد محیط کار نیز می تواند به شکل اختصاصی برای این نیازها که در سطوح مختلف سازمانی بروز پیدا می کند تدابیری اتخاذ نماید.

جدول ۱: سلسله مراتب نیازها و عوامل ارضاء کننده آن در سازمان از نگاه لوسیر (۱۹۹۶) و لاوسمن و شین (۱۹۹۸)

سطح نیاز	ارضاء کننده کلی	ارضاء کننده های سازمانی
فیزیولوژیکی	غذا و آب و استراحت	از نگاه لوسیر حقوق مناسب و کافی، استراحت های کوتاه مدت، موقعیت های ایمنی کار
امنیت	ایمنی و اطمینان و ثبات	از نگاه لاوسمن و شین دستمزد، پاداش، منافع جانبی
اجتماعی (تعلق)	محافظت و محبت و عاطفه و تعلق	ایمنی کاری و امنیت شغلی افزایش حقوق برای جبران تورم، امنیت شغلی، مزایای جانبی (بیمه درمانی، حقوق در زمان بیماری، خانه های سازمانی) که می تواند از نیازهای فیزیولوژیکی حمایت کند
احترام	احترام به خود احترام از دیگران مقام و وجهه و اعتبار	کاربه هم پیوسته گروهی، سرپرستی دوستانه و عضویت در گروه ایجاد فرصت برای تعامل کارکنان با یکدیگر، پذیرفته شدن و دوست داشتن از طریق فعالیت هایی مانند جشن ها، مراسم سازمانی، سفرهای دسته جمعی کارکنان و تیم های ورزشی
خودشکوفایی	رشد و پیشرفت و خلاقیت	عنوان شغلی بازخورد از مدیران بازخورد از ارباب رجوع پست های سازمانی، رضایت حاصل از اتمام کار، افزایش شایستگی، حقوق، بازشناسی، قدردانی وظایف چالش برانگیز، شرکت در تصمیم گیری و فرصت پیشرفت
		رشد مهارتهای کارکنان فرصت برای خلاق بودن، پیشرفت و ارتقاء، توانایی کنترل کامل بر شغل



### نظریه انتظار

این نظریه معتقد است وجود پاداش‌های ارزشمند و معنی‌دار می‌تواند محرک انگیزش کارکنان سازمان باشد. در این نظریه فرد از خودش سه پرسش می‌پرسد و متناسب با پاسخ‌هایی که می‌تواند از همه پرسش‌ها بگیرد رفتار و تلاش خود را تنظیم می‌کند:

(۱) آیا اگر تلاش کنم به اهداف و نتایج مورد انتظار دست خواهم یافت یا اگر بیشتر از دیگران تلاش کنم تولید بیشتری هم خواهم داشت؟

(۲) آیا اگر به نتیجه مورد نظر و توافق شده با مافوقم برسم، پاداشی در کار خواهد بود و آیا پاداش با رفتار و عملکرد من ارتباطی دارد؟

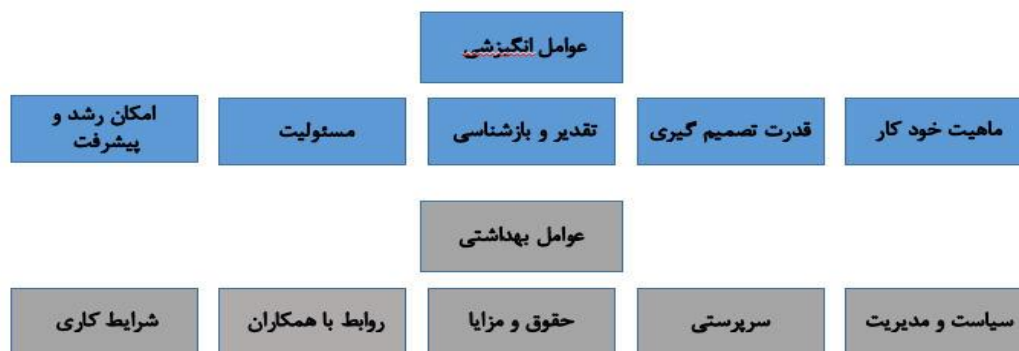
(۳) آیا آن پاداش مورد انتظار ارزش این رفتار و عملکرد را دارد؟

رفتار و عملکرد کارکنان و میزان انگیزه‌ای که برای کارشان صرف می‌کنند به میزان پاسخ‌های مثبت که به این پرسش‌ها می‌دهند بستگی دارد، یعنی به پاداش و ارزشمند بودن آن

### تئوری بهداشت - انگیزش

تئوری بهداشت انگیزش به وسیله یک روانشناس به نام فردریک هرزبرگ ارائه شد. از نظر هرزبرگ رضایت عکس نارضایتی نیست هرزبرگ عواملی را که در نارضایتی موثر هستند را عوامل بهداشتی نامید و عواملی که موجب رضایت می‌شوند را عوامل انگیزشی نامید.

9

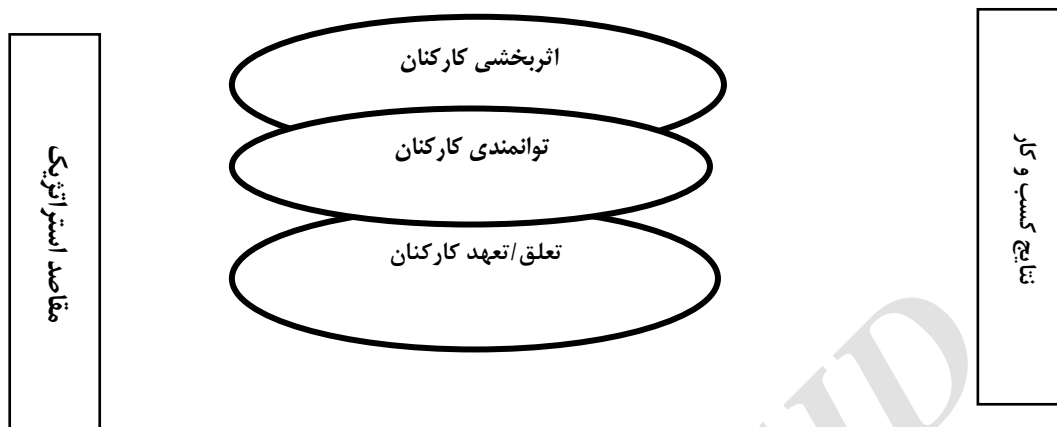


شکل 4- عوامل انگیزشی و عوامل بهداشتی در نظریه هرزبرگ

### نظریه مبادله اجتماعی

در این نظریه آنچه اهمیت دارد احساس فرد مبنی بر منصفانه یا غیر منصفانه بودن پاداش‌ها و عایدات دریافتی است. در قالب این نظریه ویت و ویلسون مفهوم ایدئولوژی مبادله به عنوان جهت‌گیری نگرشی افراد مبنی بر اینکه آنان در مقابل چیزهایی که در اختیار سازمان قرار داده چه چیزهایی دریافت نموده‌اند تعریف کرده‌اند.

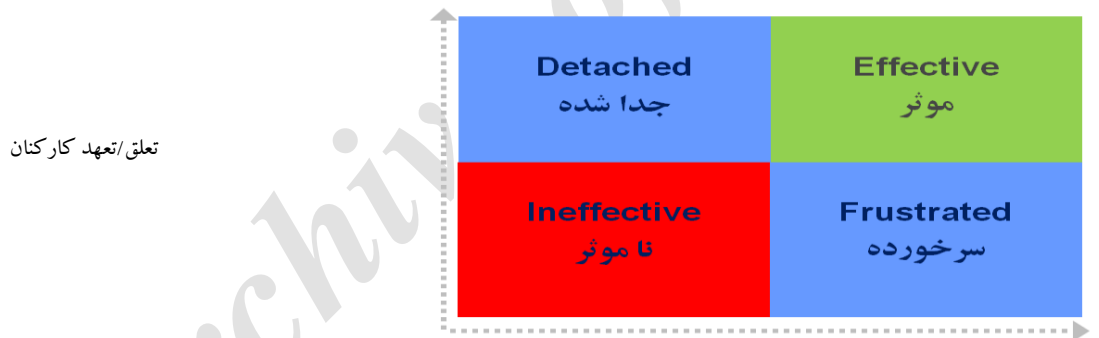
در این قسمت به ارایه مدل مفهومی سنجش نگرش در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مپنا می‌پردازیم.



شکل ۵- مدل مفهومی سنجش نگرش

در این قسمت به ارایه مدل سنجش اثربخشی کارکنان در سازمان می پردازیم.

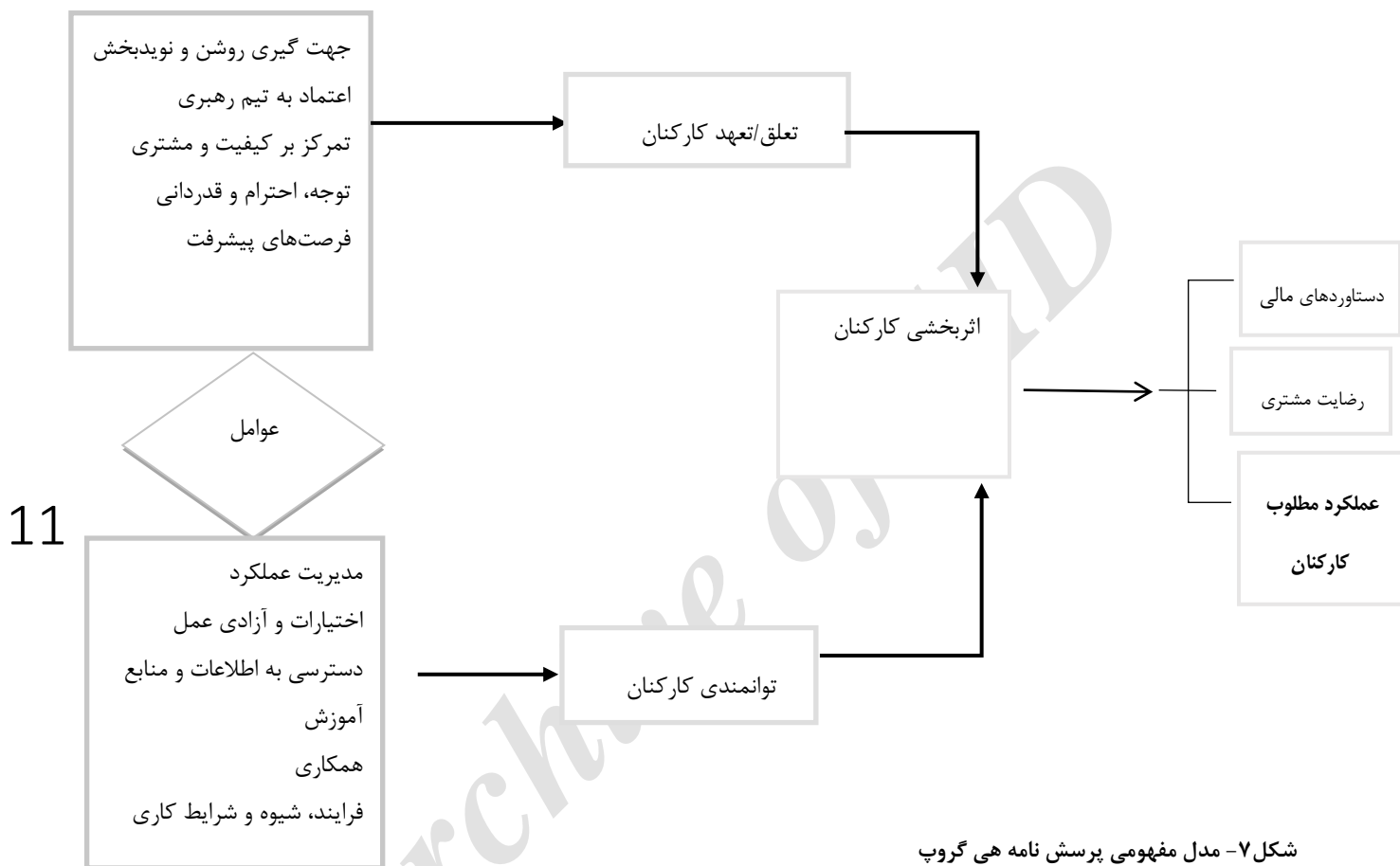
10



توانمندی کارکنان

شکل ۶- مدل مفهومی سنجش اثربخشی کارکنان

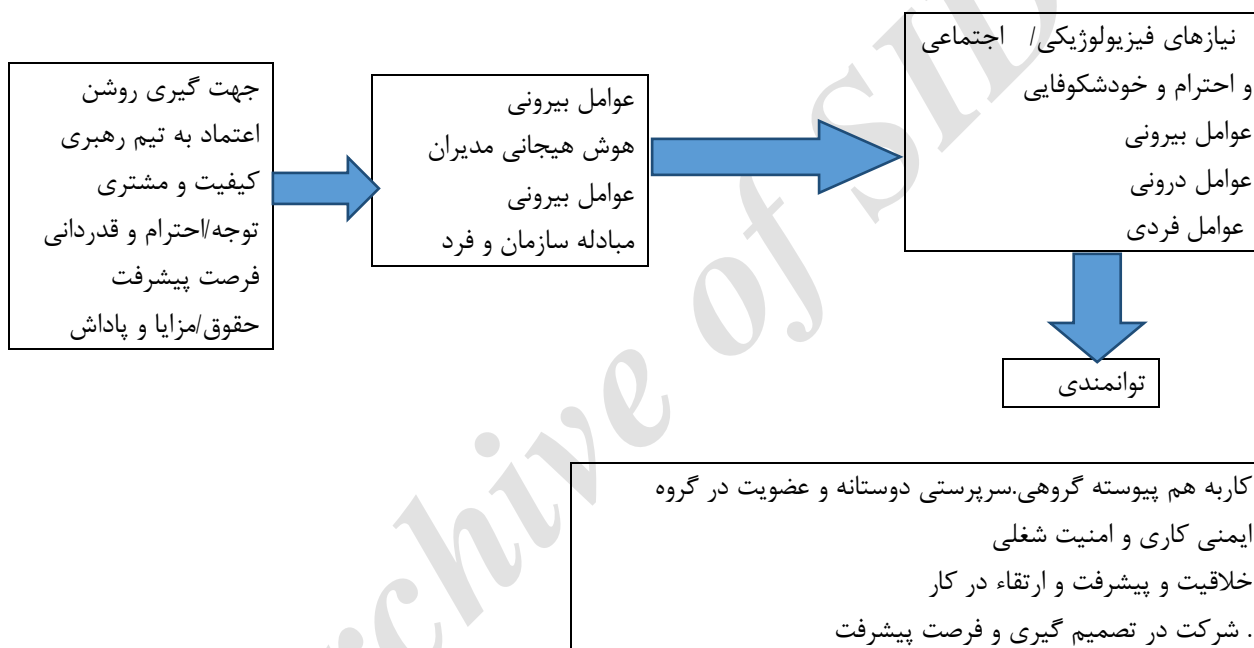
در این قسمت به ارایه مدل مفهومی پرسش نامه هی‌گروپ می پردازیم.



ارتباطی که میان مدل مفهومی احساس تعلق و تعهد و نظریه های احساس و متغیر رضایت ایجاد گردید و مدلی که از آن استخراج شد.

مدل هی

متغیرهای مورد نظر در نظریه های رضایت	نظریه های احساس چگونه این متغیرها را اشاره نموده اند و تعریف کرده اند	احساس تعلق و تعهد در مدل هی گروه و مورد نظر محقق
--------------------------------------	---	--



شکل ۸- مدل مفهومی ارتباط میان احساس تعلق و تعهد و نظریه های احساس و رضایت

### سوال پژوهش

در شرکت مهندسی و ساخت تجهیزات سپاهان مینا روند رابطه رضایت و تعهد و تعلق سازمانی چگونه است ؟

برای پاسخ به سوالات پژوهش از نوع توصیفی- پیمایشی، از نظر هدف، کاربردی از نظر روش گردآوری داده‌ها، پرسشنامه و جامعه آماری کارکنان شرکت ساخت تجهیزات سپاهان است. سنجش بر اساس سرشماری صورت پذیرفت که تعداد آنها ۴۲۱ نفر می باشد.

به منظور سنجش نگرش کارکنان ، پرسشنامه‌ای طراحی گردید این پرسشنامه شامل دو بخش است بخش اول سوالات عمومی (سن، مدرک تحصیلی، جنسیت، سابقه کار، نوع قرارداد، سمت سازمانی و محل خدمت) ، بخش دوم شامل ۵۲ پرسش می‌باشد که به ۱۶ شاخص مرتبط می‌شود که به شرح زیر می باشد.

جدول ۲- شاخص ها و درصد های مطلوب

شاخص	درصد مطلوب
تمرکز بر کیفیت و مشتری	٪۷۸
رضایت شغلی پرسنل	٪۶۴
مدیریت عملکرد	٪۵۸
تعلق و تعهد	٪۵۸
همکاری	٪۵۶
ماندگاری	٪۵۵
توانمندی	٪۵۴
اعتماد به تیم رهبری	٪۵۲
دسترسی به اطلاعات و منابع	٪۵۲
جهت گیری روشن و نویدبخش	٪۵۱
حقوق، مزایا و پاداش	٪۵۰
آموزش	٪۴۹
فرآیند، شیوه و شرایط کاری	٪۴۷
اختیارات و آزادی عمل	٪۴۶
فرصت های پیشرفت	٪۴۱
توجه، احترام و قدردانی	٪۳۰

در تحقیق حاضر از مجموع ۵۲ گویه که از گزینه انتخابی نظری ندارم تا کاملا موافقم رتبه بندی شده است امتیازدهی صورت گرفته است. با توجه به آنکه به سنجش ارتباط رضایت کارکنان بر احساس تعلق و تعهد پرسنل پرداخته ایم لذا تمرکز به گویه های شماره ۱ و ۲ و ۳ و ۵۱ و ۵۲ بوده است.

گویه ها به شرح زیر می باشد:

### جدول ۳- گویه های مرتبط با سنجش احساس تعلق و تعهد

کد سوال	شرح سوال
Q1	از اینکه عضوی از شرکت مهندسی ساخت تجهیزات مینا هستم احساس غرور می کنم
Q2	کار کردن در شرکت مهندسی ساخت تجهیزات مینا را به خانواده و دوستانم توصیه می کنم
Q3	شرکت مهندسی ساخت تجهیزات مینا مرا برای مشارکت بیش از حد نیاز ترغیب می کند
Q51	با لحاظ کردن همه شرایط در حال حاضر چه رتبه ای به رضایت کلی خودتان از شرکت می دهید
Q52	اگر به انتخاب خودتان باشد دوست دارید چند سال در شرکت کار کنید

ملاک محاسبه شمارش پاسخ های کارکنان در پاسخ نامه های معتبر می باشد. محاسبه درصد مطلوب و نامطلوب و درصد خنثی در هر سوال نیز صورت پذیرفته است.

### یافته ها

یافته ها نشان می دهد که بیشترین میزان مطلوبیت مربوط به عامل تمرکز بر کیفیت و مشتری (۷۲٪) و کمترین میزان مطلوبیت مربوط به عامل حقوق، مزایا و پاداش (۴۲٪) و پس از آن با فاصله ای اندک مربوط به عامل فرصتهای پیشرفت (۴۳٪) می باشد.

در خصوص ماندگاری و تمایل کارکنان به ادامه فعالیت نتایج حاکی از آن است که تمایل همکاران به ماندگاری بیشتر افزایش یافته است و نسبت به میانگین خاورمیانه از وضعیت مطلوب تری برخوردار می باشیم. البته این موضوع تاحدودی می تواند به دلیل شرایط نامساعد بازار کار و وضعیت مالی نامساعد و بی ثبات سایر شرکتهای باشد.

در بررسی نتایج به تفکیک سوالات، سه سوال اول دارای کمترین میزان مطلوبیت مربوط به فرصتهای پیشرفت، توجه احترام و قدردانی و اعتماد به تیم رهبری (نگهداشت نیروهای شایسته) می باشد و در مجموع ۱۰ سوال دارای کمترین میزان مطلوبیت عناوین عوامل توجه، احترام و قدردانی، حقوق، مزایا و پاداش، فرصتهای پیشرفت و مدیریت عملکرد بیشتر به چشم میخورد.

براساس بررسی نتایج به تفکیک سوالات یک نکته بسیار حائز اهمیت این است که سوالاتی که در بین ۱۰ سوال دارای کمترین میزان مطلوبیت به چشم میخورند بیشتر به دو موضوع شفافیت و انصاف اشاره دارند و در حقیقت میزان شفافیت و آگاهی کارکنان و میزان انصاف در اجرای فرایندهای منابع انسانی را مورد سنجش قرار می دهد.

هرچه احساس رضایت در کارکنان سازمان افزایش یابد به مراتب توانمند تر هستند و این با متغیر احساس تعلق و تعهد ارتباط معناداری دارد. و آن بدین معنا است که جهت گیری روشن و اعتماد به تیم رهبری و کیفیت و مشتری و توجه و احترام و قدردانی و فرصت پیشرفت با احساس رضایت ارتباط داشته و در صورت برنامه ریزی مناسب در خصوص هر یک از زیر معیارها احساس کارکنان نسبت به سازمان را ارتقا داد. یکی از مهم تر سن روش های مورد استفاده شده در این زمینه تشکیل تیم های متمرکز. فوکوس گروپ پس از استخراج نتایج در میان گذاشتن آنها با کارکنان است تا بتوان نتایج بدست آمده را با خود کارکنان تحلیل کرد همچنین توقعات سازمان و توانایی حل مساله و بر نامه های بهبود تعریف شده برای کارکنان شفاف شود. یکی از کاربردهای دیگر این روش آن است که کارکنان با پتانسیل بالارا برای پیشبرد برنامه های بهبود تعریف شده استفاده نمود با این کار کارکنان علاوه بر اینکه با مسایل سازمان آشنا شده در حل آنها به صورت مستقیم مشارکت داده می شوند و به تدریج برای ارتقا در پست های سازمانی به صورت افقی و عمودی آماده می شوند و با افزایش حفظ تعهد آنها به سازمان می توان رضایت آنها

را ارتقا داد. نکته قابل تامل در این است که قبل از این کار بایستی شایستگی کارکنان برای تفویض مسئولیت اندازه گیری شده و همچنین منابع لازم در اختیار آنها قرار گیرد.

### منابع

- ابوالعالی، بهزاد، ۱۳۹۱، چگونه کارکنانی با انگیزه و عاشق کار و سازکان داشته باشیم، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، ۱۶، ۱۳۹۱،  
استیرز، ریچارد، ام. پورتر، دبلیو. انگیزش و رفتار در کار، ترجمه امین الله علوی، تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۲، ۱۸۵،  
ربانی خوراسگانی، علی، کیانپور، مسعود، جامعه شناسی احساسات، سال ۲۰، شماره ۲، تابستان ۱۳۸۸،  
کورمن، آبراهام، روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه: حسین شکرکن. تهران، رشد ۱۳۷۵.  
گیدنز، انتونی، جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، نشر نی، ۱۳۸۴، ۲۹۶  
مهدوی، محمد صادق، اسدی، تیسایه، بررسی جامعه شناختی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه آهن شاغل در تهران، مجله  
جامعه شناسی معاصر، سال اول، شماره اول زمستان، ۱۳۸۷، ۳۱)  
مقررات سنجش نگرش کارکنان گروه مینا. سند راهبردی مقررات گروه مینا. هیئت اجرایی گروه مینا. ۱۳۹۲

- Balfour D, Wechsler B (1996), 'Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organisations', *Public Productivity and Management Review*, Vol. 29, pp. 256-277  
Kemper Theodore. (1981). *Social Constructivist and Positivist Approaches to the Sociology of Emotions*. *American Journal of Sociology*, 87(3): 336-61.  
Locke, Robert (1986) *Aspect of job satisfaction in an industrial plant*. U.S.A. Chicago: Pand McNally Press. *Hand book of industrial and organization psychology*  
Mathieu J, Zajac D (1990), 'A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment', *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194  
Maslow, Abraham. H. (1954) *Motivation And Personality*. New York: Harper & Brothers  
Vandenberg R, Lance C (1992), 'Satisfaction and organizational commitment,' *Journal of Management*, Vol. 18, pp. 153-167