

**کالج پروژه**

**[www.collegeprozheh.ir](http://www.collegeprozheh.ir)**

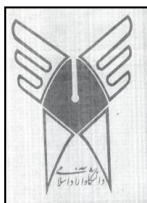


**دانلود پروژه های دانشگاهی**

**بانک موضوعات پایان نامه**

**دانلود مقالات انگلیسی با ترجمه فارسی**

**آموزش نگارش پایان نامه ، مقاله ، پروپوزال**



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد سنندج**

**دانشکده ادبیات ، گروه مدیریت**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**گرایش : مالی**

**عنوان :**

**بررسی مقایسه رضایت مندی شغلی در سازمان آموزش و پرورش با سازمان بهزیستی سنندج**

**استاد راهنما :**

**دکتر منصور خاکسار**

**استاد مشاور :**

**دکتر هیرش سلطانپناه**

**نگارش : سهیلا ظهیری**

**تابستان ۱۳۸۶**

**جلد اول**



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد سنندج**

**دانشکده ادبیات ، گروه مدیریت**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد**

**گرایش : مالی**

**عنوان :**

**بررسی مقایسه رضایت مندی شغلی در سازمان آموزش و پرورش با سازمان بهزیستی سنندج**

**نگارش : سهیلا ظهیری**

**تابستان ۱۳۸۶**

**جلد اول**

**هیات داوران :**

—۱

—۲

—۳

تقدیم به

---

همسر مهربان و فرزند دلبندم که همواره مرا حمایت کردند

و تقدیم به همه آنان که مرا علم آموختند .

### سپاسگزاری

از همکاری و کمک سازمان بهزیستی و سازمان آموزش و پرورش تشکر میکنم باشد که این یاد آوری ، نمایانگر سپاس بی پایان من نسبت به کمک های بی دریغ آنان به شمار آید .

۲- مدیریت اصولی و کلاسیک از دیدگاه محققان و خبرگان علوم مدیریتی، علاوه بر انسجام و دارابودن قواعدی تثبیت شده و جا افتاده که بنا بر عرف و عادت اداری بصورت قواعد و مقررات کلی برای هر گونه مدیریتی به مرور زمان به عنوان ضوابط معین گردیده، دارای یک سلسله مسائل و امور خاص و ویژه و اهدافی که آن سازمان یا نهاد یا اداره و ارگانی با وجود تشکیلات اداری و سلسله مراتب کاری و انضباطی و به منظور نیل به هدف اصلی آن سازمان می باید به آن توجه ویژه نمود را نمایان می سازد و علاوه بر وجود روابط کاری و انضباط وجود یک سلسله روابط و مقررات خاص آن ارگان و نهاد قانونی غیر قابل انکار می باشد.

۳- رضایت شغلی در حقیقت یک زمینه عاطفی، روانی و احساسی است که فرد در درون خود نسبت به کاری که پذیرفته است و موجب انجام وظیفه بهتر او میشود و دادن طرحها و ارائه ابتکارات و استفاده از خلاقیت نیز در افزایش کارایی یک سازمان آموزشی با رضایت شغلی فرد ارتباط دارد.

۴- شغل هر فرد باید تامین کننده قسمت عمده ای از نیازهای مادی روانی و اجتماعی او باشد اما برخی از انسانها به علت مشکلات اقتصادی، ضعف مدیریت، عدم برنامه ریزی صحیح و به ویژه توجه نکردن به لزوم ارضا نیازهای اساسی دچار احساس نارضایتی شغلی شده اند

۵- با مرور بر تحقیقات انجام شده در این زمینه میتوان عوامل حقوقی و مزایای سازمانی، امکانات رفاهی، وجود امکانات لازم برای رشد و پیشرفت کارکنان، وجود امکان ترقی و پیشرفت شغلی، احساس امنیت شغلی، وجود قوانین مقررات مدون، ارتباطات سازمانی، داشتن اطلاعات تخصصی در افزایش سطح انگیزش و رضایت کارکنان را نام برد.

۶- رشد و شکوفایی در هر سازمان مرهون چگونگی استفاده بهینه از توانایی های جسمی ذهنی و روانی افراد شاغل در آن می باشد. سازمان هایی که کارکنان آن دارای رضایت شغلی هستند و در مقابل مسئولیتهای شغلی احساس تعهد بیشتری دارند از لحاظ بهره وری کارایی و افزایش تولید نیز در سطح بالایی قرار دارند. زیرا رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی بوده و باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی میگردد. رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، روابط حاکم بر محیط کار، نظام سازمانی شغل و تاثیر عوامل فرهنگی است لذا میتوان نتیجه گرفت که رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر میشود.

۸- رضایت از کار چیزی است که منطقاً باید در نتیجه وجود علایق مناسب حاصل شود از عوامل دیگر از قبیل توانایی و قدرت تامین معاش ممکن است در امر رضایت از شغل موثر باشد لیکن چنین به نظر میرسد که ذوق و علاقه به کار عوامل اساسی این رضایت است. شاید مهم ترین عامل در تضمین هماهنگی رضایت آمیز انسان با کارش علاقه او به اشتغال حرفه باشد هرچند که حدود علایق مردم بطور نسبی وسیع و گسترده است. در صورت تساوی سایر عوامل ظاهراً شخصی نسبت به شغلی که از لحاظ حرفه به آن بیشتر علاقه دارد و هوش و توجه او را بیشتر تحریک میکند و دارای رضایت اجتماعی مناسبی برای او و حیثیت معنوی اوست سازگاری بیشتری نشان میدهد. مشاهدات دال بر این است که اقدام در زمینه کاهش عدم رضایت از شغل موثر است. افرادی که از شغل خود رضایت باطنی بیشتری دارند لاقلاً در

پاره ای از موقعیتهای شغلی پرکارند. مطالعات بسیار دیگر از جمله بررسی هایی که توسط کات هیمن (۱۹۴۷) انجام شده است ثابت میکند که بین رضایت از شغل و کارایی رابطه مثبتی وجود دارد. (جعفری، ۳۷۰)

۹- شاید مهم ترین عامل در تضمین هماهنگی رضایت آمیز انسان با کارش علاقه او به اشتغال و حرفه باشد زیرا هر فردی انتظار دارد که اشتغال به کار مورد نظر نهایت خشنودی و سلامتی و اعتبار را برای فرد تامین نماید و نیازهای اولیه اش را مرتفع نماید. بنابراین میتوان گفت سازش شغلی عبارتست از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل مورد نظر پس از اشتغال به آن می باشد. (شکوهی، ۱۳۶۷) مطالعات انجام توسط محققان مختلف حاکی از ارتباط بین رضایت شغلی و ویژگیهای شخصیتی است که مهمترین آن به جان هالند مربوط میشود. از نظر او تناسب زیادی بین شخصیت و شغل وجود دارد و این تناسب موجب افزایش رضایت شغلی میشود ولی همچنین بر اساس نتایج تحقیقات خود استدلال می کند که، اگر افراد از نظر شخصیت متناسب با شغل یا حرفه ای باشند که انجام میدهند متوجه خواهند شد که برای انجام وظیفه ای که به آنها محول شده از استعداد ها و توانایی های لازم برخوردارند و از اینرو آنها موفق تر خواهند بود و به سبب همین موفقیت رضایت شغلی آنان بیشتر خواهد شد. تحقیقات دیگری که در همین زمینه و برای اثبات این نظریه انجام شده است تقریباً به همین نتایج رسیده است. همچنین درباره تحصیلات و اثر آن بر رضایت شغلی و عملکرد نیز تحقیقاتی انجام شده است بر اساس داده های متعلق به ویژگی های تحصیلات میتوان اظهار نظر کرد که با افزایش تحصیلات مرتبط با شغل کارایی فرد افزایش می یابد. (کیامنش، ۱۳۷۲) و موجب افزایش کارایی و در نهایت بهره وری میگردد. (علاقه بند، ۱۳۸۵)

۱۰ تحقیق حاضر در صدد روشن ساختن تاثیر عواملی است که موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان بهزیستی و آموزش و پرورش میگردد همچنین سعی بر این است که به پرسشهای زیر پاسخ داده شود.

۱۱ میزان رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهزیستی و آموزش و پرورش بررسی شود.

۱۲ آیا بین رضایت شغلی کارمندان بهزیستی و کارمندان آموزش و پرورش تفاوت وجود دارد؟

۱۳ ۳-۱ اهمیت موضوع پژوهش

۱۴ شناخت عواملی که بر رفتار شغلی کارکنان ادارات و بالاخص کارکنان بهزیستی اثرات مطلوب و نا مطلوب گذاشته و موجب خرسندی و نارضایتی آنان گردیده و یا احتمالاً برنامه ریزی نیروی انسانی را مواجه با شکست و یا قرین میگرداند امری ضروری و حیاتی برای سازمان بهزیستی و آموزش و پرورش خواهد بود با شناخت عواملی که باعث رضایت و نارضایتی از کار میشود از طریق برداشتن یا ارائه امکانات رفاهی بیشتری نظیر (تامین مسکن، افزایش درآمد، اتخاذ روشهای تشویقی، گروه تشویقی، وام، بورس تحصیلی) موجب ایجاد انگیزه قوی در کارمندان میشود. انتظار میرود پژوهش حاضر ضمن بهره گیری از تئوریهای فوق به این اندیشه بوده است که وقتی فردی از شغلی که اختیار کرده است لذت ببرد و احساس رضایت کند قهراً از تمام تواناییها و استعدادهای بالقوه و امکانات خود در راه رسیدن به هدفهای شغلی بهره می جوید و ضمن اینکه موجبات افزایش کارایی و موفقیت شغلی خود را فراهم میسازد زمینه موفقیت سازمان را نیز در ابعاد وسیعتری در راستای اهداف و آرمانهای آن (سازمان) مهیا خواهد ساخت و از آنجا که هر مسئولی در صدد افزایش رضایت شغلی پرسنل سازمان خویش است لازم است ابتدا وضع موجود و عواملی که به نحوی در رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان موثر بوده یا هست شناسایی کرده و با اخذ اطلاعاتی عینی و دقیق در صدد ایجاد جوی

مناسب و به منظور ایجاد رضایت کارکنان از مشاغلشان برآید. بنابراین همین ضرورت محقق درصدد است مقایسه ای بین عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بهزیستی و آموزش و پرورش را مورد تبیین قراردهد.

۱۵ ۱-۴ اهداف پژوهش

۱۶ یکی از مسائل عمده شغل که اثرات مستقیمی روی جنبه روانی و نتیجتاً تأثیر فراوان در بازدهی کار افراد دارد، رضایت شغلی می باشد. مدیران دنیای کنونی تمام تلاش خود را در جهت مناسب نمودن محیط کار چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روانی برای افراد تحت مدیریت خود صرف می نمایند تا بدین طریق به بازدهی بیشتری دست یابند. مدیریت امروز متوجه است که با توجه به اینکه افراد از نظر روانی و امیال متفاوتند اما میتوان با راههای گوناگون مانند تشویق، تنبیه، اضافه حقوق و پاداش، پست و مقام میزان کارایی را بالا برد.

۱۷ ۱-۴-۱ اهداف کلی:

۱۸ عبارت از بررسی مقایسه ای عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش شهر سنندج میباشد.

۱۹ ۱-۴-۲ اهداف جزئی:

۲۰ ۱- مقایسه رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش بر حسب تاهل

۲۱ ۲- مقایسه رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش بر حسب میزان تحصیلات

۲۲ ۳- مقایسه رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش بر حسب سابقه خدمت

۲۳ ۴- مقایسه رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش بر حسب رده شغلی

۲۴ ۵- مقایسه رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش بر حسب جنس

۲۵ بنا براین اطلاعات منظم و سیستماتیک در زمینه عواملی که میتواند موجب رضایت و عدم رضایت در کارمندان گشته جمع آوری میگردد. با توجه به یافته های پژوهش راه حلهای مناسب و منطقی برای حل مشکلات نارضایتی کارکنان و ایجاد انگیزه های لازم در رابطه با این شغل ذکر میشود. و آثار و نتایج مثبت این تحقیق با بکارگیری یافته ها توسط مسئولین سازمان بهزیستی و آموزش و پرورش در برنامه ریزیهای آینده می تواند نمود داشته باشد و در نهایت برنامه های این سازمان را قرین موفقیت گرداند.

۲۶ -

۲۷ -

۲۸ -

۲۹ -

۳۰ ۱-۵ چار چوب نظری طرح

۳۱ با توجه به نقش موثر رضامندی شغلی و احساس خود اندیشمندی در کار آمدی انسان در زندگی فردی و اجتماعی و ضرورت دستیابی به عوامل موثر در رضامندیهای شغلی و شناخت آسیبها و خوشایندیهای شغلی انجام این کار فوق العاده مهم می باشد و در جوامع پیشرفته یکی از دغدغه های خاطر کارگزاران نظام و مدیران متعهد بالا بردن میزان رضامندی و افزایش انگیزه تلاش شغلی است.

۳۲ ۱-۶ فرضیات پژوهش



۳۳ ۱- بین رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش تفاوت وجود ندارد. H0

۳۴ ۱- بین رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش تفاوت وجود دارد. H1

۳۵ ۲- بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود ندارد. H0

۳۶ ۲- بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد. H1

۳۷ ۳- بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان بهزیستی همبستگی وجود ندارد. H0

۳۸ ۳- بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان بهزیستی همبستگی وجود دارد. H1

۳۹ ۴- بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن کارکنان همبستگی وجود ندارد. H0

۴۰ ۴- بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن کارکنان همبستگی وجود دارد. H1

۴۱ ۵- بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن کارکنان بهزیستی و آموزش و پرورش همبستگی وجود ندارد. H0

۴۲ ۵- بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن کارکنان بهزیستی و آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد. H1

۴۳ ۶- بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود ندارد. H0

۴۴ ۶- بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد. H1

۴۵ ۷- بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل کارکنان بهزیستی همبستگی وجود ندارد. H0

۴۶ ۷- بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل کارکنان بهزیستی همبستگی وجود دارد. H1

۴۷ ۸- بین رضایت شغلی با رده شغلی کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود ندارد. H0

۴۸ ۸- بین رضایت شغلی با رده شغلی کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد. H1

۴۹ ۹- بین رضایت شغلی با رده شغلی کارکنان بهزیستی همبستگی وجود ندارد. H0

۵۰ ۹- بین رضایت شغلی با رده شغلی کارکنان بهزیستی همبستگی وجود دارد. H1

۵۱ ۷-۱ روش پژوهش

۵۲ طرح پژوهش فعلی از نوع پس - رویدادی است. شایان ذکر است که در این گونه طرح متغیرها خصیصه ای می باشند.

۵۳ یعنی خصیصه مورد نظر قبل از اینکه محقق علاقمند به بررسی رابطه بین آنها باشد وجود داشته باشد. و پژوهشگر با توجه به متغیر وابسته به بررسی علل احتمالی وقوع آن می پردازد به عبارت دیگر تحقیق علی - مقایسه ای گذشته نگر بوده و سعی بر آن دارد که از معلول به علت احتمالی پی ببرد.

۵۴ ۱-۷-۱ متغیر مستقل

۵۵ متغیر مستقل در این تحقیق عبارت از نوع شغل که دارای دو سطح کارمندان سازمان بهزیستی و کارمندان آموزش و پرورش است

۵۶ ۲-۷-۱ متغیر وابسته

۵۷ متغیر وابسته در این تحقیق عبارت است میزان رضایت شغلی که به وسیله آزمون رضایت شغلی فیلدوروث (۱۹۵۱) سنجیده میشود.

۵۸ ۸-۱ کارکنان

۵۹ منظور کارمندانی است که در سازمان بهزیستی و سازمان آموزش و پرورش مشغول انجام وظیفه هستند.

۶۰ ۹-۱ رضایت شغلی

۶۱ مجموعه تمایلات مثبت فرد نسبت به شغلش و عواملی همچون شرایط کار نظام سازمانی شغل روابط حاکم بر محیط کار و عوامل فرهنگی می باشد و زمانی که یک شخص رضایت شغلی بالایی دارد که به میزان زیادی شغلش را دوست داشته و از طریق شغلش توانسته باشد نیازهای خویش ارضا نماید. (شفیع آبادی، ۱۳۷۱)

۶۲ رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد میشود. (مقیمی، ۱۳۸۵)

۶۳ - عبارت است از نگرش کلی فرد درباره شغلش به بیان دیگر از آنجاییکه نگرش نظری است درباره افراد چیزها و رویدادها ابراز گردد در اینجا منعکس کننده نوع احساس فرد در جنبه های مختلف شغل وی میباشد.

۶۴ - (پارسایان، اعرابی، ۱۳۷۱)

۶۵ رضایت شغلی عبارتست از حدی از احساسات، نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. (مقیمی، ۱۳۸۵)

۶۶ به نظر فیشر و هانا (۱) (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می نماید و آنرا نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلب را برای فرد تامین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و در صدد تغییر آن بر میآید. (شفیع آبادی، ۱۳۷۴)

۶۷ به نظر هاپاک (۲) (۱۹۳۵) رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب میگردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و بخود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد. (شفیع آبادی، ۱۳۷۴)

۶۸ رضایت شغلی نگرشی است که افراد درباره شغل خود دارند که نشأت گرفته از ادراک افراد از شغلشان است. (مقیمی، ۱۳۸۵)

۶۹ رضایت از شغل عبارت است از علاقمندی و یا عدم علاقمندی کارکنان به کاری که انجام میدهند. (کیت، ۱۹۷۱) -  
۷۰ رضایت شغلی به مجموع احساسات فرد در مقابل کارش اطلاق میشود و تابعی از سازگاری انتظارات سازمانی با نیازهای فردی است در حالتی که این دو توافق و تعادل داشته باشند رفتار بطور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد است و در این صورت رضایت شغلی حاصل میگردد. (علاقمند، ۱۳۸۵).

۷۱ - رضایت شغلی نگرش کلی فرد نسبت به کارش می باشد. (رابینز ۱، ۲۰۰۰).

۷۲ - رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبتی که افراد نسبت به شغلشان دارند. (آرنولد و فلد من ۲، ۱۹۹۹)

۷۳ - رضایت شغلی عبارت است از دوست داشتن وظایف مورد لزوم یک شغل و شرایطی که در آن کار انجام میگردد و پاداشی که بر انجام آن دریافت شود. (شرترز ۳، ۱۳۷۱).

۷۴ ۱-۱۰ میزان رضایت شغلی

۱) Robbins , setphen ۲) Arnold , hvghi , and Feldmans Danie

۳) Shertzger

۷۵ عبارت از نتیجه ای است که فرد از طریق آزمون بری فیلد ورث بدست می آورد .

- ۷۶

- ۷۷

- ۷۸

- ۷۹

- ۸۰

- ۸۱

- ۸۲

- ۸۳

- ۸۴

- ۸۵

- ۸۶

- ۸۷

- ۸۸

- ۸۹

- ۹۰

- ۹۱

- ۹۲

- ۹۳

۹۴ ۱-۲ ادبیات پژوهش

۹۵ هیچ تردیدی نیست که رضایت شغلی اهمیت بسیار زیادی دارد . دسته کم مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند :

۹۶ ۱- مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک میکنند و بیشتر استعفا میدهند .

۹۷ ۲- ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردار هستند و بیشتر عمر میکنند .

۹۸ ۳- رضایت شغلی از کار پدیده ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر میرود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده میشود افراد راضی کمتر غیبت میکنند و کمتر محل کار خود را ترک میکنند . رضایت شغلی با تصمیماتی که فرد در رابطه با ترک محل کار خود میگیرد رابطه مستحکم ولی منفی دارد و اگر چه رابطه رضایت شغلی با غیبت کارکنان نیز منفی است ولی در این باره نباید جانب احتیاط را از دست داد یکی از جنبه های رضایت شغلی که معمولاً نادیده انگاشته میشود رابطه آن با سلامت کارگر یا کارمند است . تحقیقات زیادی نشان داده است که افراد ناراضی از شغل مستعد ابتلا به مرضهای گوناگون هستند که دامنه این نوع بیماریها از درد سر تا مرضهای قلبی کشیده میشود . طبق این تحقیقات نارضایتی از شغل تنها پدیده روانی نیست . فشار روانی که در نتیجه نارضایتی بر فرد وارد میشود میتواند وی را مستعد و پذیرای بیماریهای چون حمله قلبی نماید ( رابینز، ۲۰۰۰). به اعتقاد وی رضایت شغلی

حاصل تفاوت میان تعداد پاداشهایی که فرد دریافت میکند با مقدار پاداشی است که فکر می کند باید دریافت کند . شخصی که واجد سطح بالایی از رضایت شغلی است ، نسبت به شغل خویش بازخوردی مثبت ، اما شخص فاقد رضایت نسبت به شغل خویش بازخوردی منفی دارد . علاوه بر این ، به نقل از (لوسیر ، ۱۹۹۶) ، به گفته نوپ ، رضایت به احساس کام یافتگی نیازها و خواسته ها اشاره دارد و به عقیده وی داوری فرد در خصوص آنچه در شغل به وقوع می پیوندد ، رضایت او از شغل را تحت تاثیر قرار می دهد .

۹۹ مطلب مهم دیگری را که باید درباره رضایت شغلی ارائه کنیم پیرامون اثراتی است که این پدیده بر کل جامعه خواهد گذاشت هنگامی که کارکنان و اعضای سازمانی از کار خود لذت می برند زندگی خصوصی آنان ( در خارج از سازمان ) بهبود می یابد . برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می برد . مشاغل می بایستی به گونه ای ارائه شود که کارکنان بیشترین رضایت شغلی را داشته باشند . مزایای حاصل از رضایت شغلی سازمان به همه افراد جنبه و شهروندان این مرز و بوم خواهد رسید . کارکنانی که از شغل خود راضی هستند در جهت رضایت شهروندان قدم بر می دارند . این افراد نگرشی مثبت به زندگی میدهند و از نظر روانی جامعه را سالم تر می نمایند . نتایج بدست آمده بسیار چشمگیر است رضایت شغلی از اهمیت زیادی برخوردار است از نظر مدیریت یک نیروی کار راضی به خاطر کاهش غیبت (( و نیز از آن جهت که سلامت افراد به سبب هزینه های بیمه و بیمارستانی به نفع سازمان می باشد باعث افزایش بازدهی خواهد شد فراتر اینکه به طور کلی جامعه از این پدیده سود فراوانی می برد کارگر راضی شادابی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل میکند بنابراین میتوان با توجه به مسئولیت اجتماعی و سودی که به واسطه رضایت شغلی نصیب جامعه خواهد شد از این پدیده دفاع کرد )) . (پی رابینز ، ۲۰۰۰)

۱۰۰ - هنگامی بازده سازمانی یک اداره در راه وصول به اهداف بالاتر امکان پذیر است که حس وفاداری و صمیمیت و غرور نسبت به نظام اداری در آنها ایجاد شود و امیال و نیازها و طرز تفکر گوناگون آنان با مقدورات و هدفها و مصالح نظام سازگار گشته و تلاشها و فعالیتهای آنان بنحوی هماهنگ گردند که از مجموعه آنها قدرت واحد و متمرکزی برای پیشبرد مداوم هدفهای نظام کلی آن سازمان بوجود آید .

۱۰۱ - رضایت شغلی همچنین عدم وجود ویژگیهای شخصیتی منفی ( افسردگی ) و به تبع آن بازده سازمانی کارکنان زندانها نیز از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است چرا که عدم رضایت شغلی افسردگی و بی علاقگی نسبت به کار و سازمان یکی از موانع اساسی پیشرفت بشمار می آید . اهمیت این موضوع زمانی بر ما مشخص میشود که از نقش و کارایی کارکنان در وصول به اهداف این سازمان شناخت علمی و عمیقی داشته باشیم . بدون تردید نقش کارمند در این سازمان از یک حساسیت خاص و ویژه ای برخوردار است . شناخت رضایت شغلی و یافتن راه حلهایی برای افزایش آن بدو مستلزم کاوش همه جانبه در ابعاد و ریشه های این مسئله است و پژوهش حاضر در حقیقت گام کوچکی در راستای این موضوع است .

۱۰۲ - یکی از ویژگیهای هر تحقیق علمی این است که با استفاده از آخرین یافته های مربوط به موضوع صورت گرفته و محقق با علم به فرضیات موجود در آن فرضیه نظریه پردازی کند با توجه به این اصل سعی میشود تا متقن ترین تحقیقات و نوشته های مربوط به پژوهش مورد استفاده شود و در این راستا رضایت شغلی به تفصیل مورد بررسی دقیق و همه جانبه قرار میگیرد .

۱۰۳ - ۲-۲ تعاریف رضایت شغلی

- ۱۰۴ - هولین ۴ (۱۹۹۶) می گوید که رضایت مندی شغلی یک پدیده ای احساسی است که یک کارمند درباره شغل خود میتواند بدست آورد بنابراین رضایت شغلی زمانی حاصل میشود که کارکنان از طبیعت کار خود رضایت داشته باشند از حقوق و مزایای خود راضی بوده فرصتهای مناسبی برای ارتقا و ترفیع داشته باشند و از همکاران و سرپرستان خود راضی باشند لذا رضایت شغلی یک پدیده فردی می باشد .
- ۱۰۵ - گریفین ۵ (۱۹۹۷) رضایت شغلی را یک پدیده عاطفی و اجتماعی میدانند که یک فرد نسبت به شغل خود دارد .
- ۱۰۶ - ریچارد و فرد ۶ (۱۹۹۷) رضایت شغلی را مجموعه احساسهای سازگار و ناسازگار و یا به عبارتی خوشایند و ناخوشایند میدانند که کارکنان با آن احساسات به کار خود می نگرند . آنان معتقدند که وقتی کارکنان به سازمانی می پیوندند مجموعه ای از خواسته ها نیازها آرزوها و تجربه های گذشته را با خود به همراه می آورند و رضایت شغلی نشانی از همسویی توقعات انسان با پاداشهایی است که کار برای او فراهم میکند .
- ۱۰۷ - رضایت شغلی بسیار وسیع بوده و میتواند نمایانگر نگرش کلی باشد . رضایت شغلی سرشتی پویا دارد و با همان شتابی که پدید می آید نیز از بین میرود . بنابراین نیازمند مراقبت و دلسوزی پیاپی و مداوم مدیریت میباشد . محققین معتقدند که رضایت شغلی بخشی از رضایت زندگی است . سرشت بیرون از کار بر احساسهای انسان در کار اثر میگذارد . بر همین منوال چون شغل یک بخش عمده از زندگی است پس رضایت شغلی بر رضایت کلی انسان در زندگی نفوذ دارد . به اعتقاد هرزبرگ ، رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است . یکی از این ابعاد که به عامل بهداشت معروف است در بردارنده ویژگیهای محیطی شغل و جنبه های بیرونی مانند سرپرستی ، حقوق ، روابط بین فردی ، شرایط و موقعیتهای کاری است . دومین بعد معروف به عوامل برانگیزاننده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف ، محتوای شغل و جنبه های درونی آن و در بردارنده جنبه هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت ، مسئولیت و رشد است . به همین دلیل هرزبرگ معتقد است رضایت شغلی را نمیتوان تحت عنوان قطبهای متضاد یک پیوستار منفرد و دو قطبی که نقطه ای خنثی ( نه رضایت و نه نارضایتی ) در مرکز آن است ، مورد مطالعه قرار دارد . زیرا چندین خصیصه به گونه پایدار مربوط به رضایت و نارضایتی شغلی است . در همین راستا ( گتی ، ۱۹۹۹ ) لافکویست و دیوس بر این اعتقادند که رضایت شغلی کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزشهای حرفه ای فرد و نظام تقویت کننده کار است .
- ۱۰۸ - کارمند خوشحال یک کارمند کاراست و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود . رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل آنچیزی که برای کارمند ارزشمند است ، فراهم کند . یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است . ( مقیمی ، ۱۳۸۵ )
- ۱۰۹ - استرانگ ۷ (۱۹۸۵) به نقل از صافی ) معتقد است که علاقه ممکن است تا حدی معلول رضایت ناشی از فعالیت موفقیت آمیز باشد . و استعداد منتهی به موفقیت ، موفقیت منتج به رضایت ، رضایت موجب علاقه و علاقه موجب فعالیت بیشتری میشود . شاید محیطی مناسب و شرایط مساعد برای فعالیت و موقعیت در کار در ایجاد علاقه و رضایت از کار بی تاثیر نباشد

۴) Hylin ۵) Griffin

۶) Richard and Fred

۷) Strong

- ۱۱۰ - رضایت شغلی عبارت است از مجموعه تمایلات مثبت فرد نسبت به شغلش و عواملی چون شرایط کار نظام سازمانی شغل روابط حاکم بر محیط کار و عوامل فرهنگی میباشد و زمانی یک شخص رضایت شغلی بالایی دارد که به میزان زیادی شغلش را دوست داشته و از طریق شغلش توانسته باشد نیازهای خویش را ارضا نماید. (پرایس و مولر به نقل از شریعت نیا، ۱۳۷۳)
- ۱۱۱ - گینزبرگ و همکارانش که رضایت شغلی را ازدیدگاههای گوناگون مورد توجه قرار داده اند به دو نوع رضایت شغلی اشاره میکنند:
- ۱۱۲ - ۱- رضایت درونی که از دو نوع منبع حاصل میگردد.
- ۱۱۳ - اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عیدش میشود دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیتهای اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فرد به انسان دست میدهد.
- ۱۱۴ - ۲- رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی به عنوان مثال شرایط محیط کار میزان دستمزد و پاداش نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را میتوان نام برد عوامل درونی که خصوصیات و حالات فردی را شامل میگردند در مقایسه با عوامل بیرونی که شرایط کار و اشتغال را در بر میگیرد از ثبات بیشتری برخوردارند لذا رضایت درونی پایدار تر از رضایت کلی نتیجه تعادل بین رضایت درونی و بیرونی است.
- ۱۱۵ - ۲- رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت و منفی اعتقادات و نگرشهای هر فرد نسبت به شغلش یا به عبارتی عکس العملهای شناختی ادارکی و ارزش افراد نسبت به شغلشان را رضایت شغلی می گویند (گرینبرگ ۲۰۰۰) فلدمن و آرنولد (۱۹۹۹) رضایت شغلی را به مجموع تمایلات مثبتی که افراد نسبت به شغل خود دارند تعریف کرده اند و اظهار میدارند وقتی که میگوییم یک فرد از شغل خود رضایت بالایی دارد در حقیقت منظورمان این است که او به میزان زیاد شغل خود را دوست دارد و توانسته است از طریق شغل خود نیازهای خویش را ارضا کند و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به آن دارد
- ۱۱۶ - ۳-۲ رضایت شغلی
- ۱۱۷ - مساله رضایت شغلی و عوامل موثر در انگیزش فرد و ایجاد رغبت شغلی موضوع مهمی در هر سازمان می باشد در این مورد کوششهای منظمی از دهه های ۱۹۳۰ میلادی آغاز شده و همچنان ادامه دارد. امروزه رضایت شغلی مرکز توجه محققان رفتار سازمانی قرار گرفته و به عنوان یکی از مفاهیم عمده در پژوهش سازمانی بشمار میرود. شاین ادگار (۱۳۸۳) می گوید خشنودی شغلی به عنوان یک واکنش شغلی هنوز هم برای مطالعه از اهمیت بسیار برخوردار است.
- ۱۱۸ - رضایت شغلی احساس مثبتی است که فرد نسبت به شغل خود دارد و آن را زاییده شرایط محیط کار نظام سازمانی شغل و روابط حاکم بر محیط کار و تحت تاثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی می باشد فرنچ<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) همچنین رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می نماید و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارد یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تامین نماید شخص نسبت به شغل احساس راحتی و در غیر اینصورت

احساس نارضایتی میکند و این رضایت تنها به یک عامل روانی به تنهایی نمی تواند رضایت شغلی را تحت شعاع خویش قرار دهد بلکه عوامل جسمانی و اجتماعی نیز باعث میشود که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش رضایت نماید . رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است . عاملهاست که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فرد میگردد . هر کارفرما باعث میشود که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید..

- ۱۱۹ - برای توسعه و صنعتی شدن جامعه باید به این نکته توجه داشت مهمترین دلیل و علت و پیشرفت اقتصادی و فرهنگی در یک جامعه در نیروی انسانی آن جامعه می باشد چون انسان نقش عظیمی در موفقیت یک سازمان دارد .
- ۱۲۰ - بنابراین دادن طرح ها و ارائه ابتکارات و استفاده از خلاقیتها در افزایش کارایی یک سازمان آموزشی با رضایت شغلی فرد ارتباط دارد و همچنین بین انگیزه های فرد برای انتخاب شغل و نوع رضایت او از آن شغل و افزایش کارایی در آن شغل ارتباط مهمی وجود دارد پس باید کاری کنیم که انگیزه های افراد تقویت شود و افراد محرکهای بسیاری داشته باشند تا با استفاده از این محرکها به کار بیشتری بپردازند .
- ۱۲۱ - معلمی که در کلاس از انگیزه های دانش آموزان استفاده می برد و به انگیزه های بچه ها توجه میکند می تواند زمینه علاقه بیشتری را به درس فراهم کند و در نتیجه پیشرفت یادگیری دانش آموزان را سرعت بخشد . طبیعتاً مدیری هم که به انگیزه کارکنان خود توجه دارد سعی می کند که انگیزه های آنان را تقویت و کشف کند و حداکثر بهره را ببرد در مدیریت خود توفیق می یابد . ( صافی، ۱۳۸۰)

- ۱۲۲ - مساله رضایت شغلی توسط دانشمندان و محققین مختلفی مورد بحث و نظر قرار گرفته و نهایتاً تئوریهای زیادی در این رابطه مطرح شده اند که هر کدام به نوعی سعی بر آن دارند که مسئله چرایی میزان کار متفاوت افراد را توضیح داده و عوامل موثر در این مورد بیان کنند نکته ای که در تمام این مطالعات و برداشت ها ذکر شده این است که رضایت شغلی یک مفهوم چند بعدی یا چند جنبه ای است (هاپاک، ۱۹۹۸ شاین، ۱۳۸۳). تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب میگردد که فرد شاغل در هر لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و بخود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد فرد با تاکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فوائد اشتغال در زمانهای متفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید بطور کلی رفتار انسان عملی پیچیده و چند علتی است و دلایل چندانی حاکی از این موضوع وجود ندارد که پدیدار مهمی مانند رضایت شغلی تنها ناشی از یک دسته عوامل باشد ( شاین، ۱۳۸۳، رضایت و عدم رضایت دو انتهای یک پیوست نیز نیستند بلکه رضایت شغلی ماحصل تاثیر و تاثیر عوامل زیادی نظیر نیازها و علایق انگیزه ها نگرش و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر معنی داری اقلیم سازمانی ( محیط کار ) و مدیریت می باشد. ( افجه، ۱۳۸۰)

- ۱۲۳ - رضایت شغلی هنگامی به وجود میآید که شرایط کاری کارکنان چنان باشد که افزوده شدن به موفقیت، قدرشناسی و کار چاش برانگیز، مسئولیت و پیشرفت آنها را تضمین کند. (دعایی، امین فر، ۱۳۸۴)
- ۱۲۴ - به هر حال عوامل موجود رضایت شغلی واحد نبوده و این عوامل بصورت ترکیبی در افزایش و کاهش رضایت شغلی موثرند بنابراین رضایت شغلی ابعاد متعدد دارد که از نظر طبیعت و ماهیت ذاتی هر بعد دارای آثار و نتایج مستقل و مجزا از ابعاد دیگرند



- ۱۲۵ - (الوانی، ۱۳۸۱) در این زمینه کنترل بارت و پارکری چنین بیان کرده اند که رضامندی شغلی بایستی به عنوان یک بازده که کمکی به متغیرهای دیگر است مورد توجه قرار گیرد و آن پدیده ای مستقل و یا به عبارت دیگر ساده نیست و یا آنکه متغیر مستقل نیست.
- ۱۲۶ - اما ادوین ا.اولاک<sup>۹</sup> معتقد است که رضا مندی شغلی به عنوان یک پاسخ موثری است که در نتیجه تجاربی که در حین انجام کار بدست می آید و به عنوان یک متغیر مستقل (بر روی رفتار اثر می گذارد) فقط تحت شرایط خاص و بستگی به موقعیت و خصوصیات فردی دارد مورد توجه قرار گیرد (الوانی، ۱۳۸۱)
- ۱۲۷ - در این مورد (رحمان سرشت، ۱۳۸۳) اظهار داشته است که رضایت شغلی بر اثر عوامل متعددی حاصل میشود رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی، شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی است لذا میتوان نتیجه گرفت که رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر می باشد اساساً رضامندی شغلی منتج از متغیرهایی است که از عوامل دیگر بدست می آید رضامندی خود به عنوان منبع علت نمی باشد به دیگر سخن حاصل تولیدات متغیرهای دیگری است تا اینکه خود به عنوان یک سبب باشد رضا مندی شغلی یک پدیده عاطفی هم جنبه مثبت و هم جنبه منفی داشته باشد بدین معنی که هم در زمان و مکان معین و مشخص احساس رضامندی میکند و در جایی دیگر و زمانی دیگر احساس نارضایتی از همان شغل کند بنابراین چنین وضعیتی بستگی به کیفیت احساسی فردی در قالب ابعاد گوناگون اجتماعی سازمانی و مکانی دارد. برای مثال یک کارمند ممکن است تا زمانی احساس رضامندی شغلی داشته باشد که شغل دیگری از جانب سازمانی دیگر با شرایطی مطلوبتر برای او پیشنهاد نشده باشد و به مجردی که پیشنهاد بهتری دریافت کند رضامندی تبدیل به نارضایتی میشود کیفیت حالت و سطح رضایت فرد نیز ناشی از علایق و گرایشات مختلفی است که نسبت به شغل خویش دارد. رضامندی شغلی متاثر از متغیرهایی است که بر اثر تغییر عوامل مختلف از لحاظ دسترسی و یا کمبود آن وسایل در نزد کارمند بوجود می آید حاصل میشود عدم نارضایتی از دریافت ادراک و فهم آنچه را که دیگران بدست می آورند و او نمی تواند بدست آورد حاصل میشود. ترازنامه رضایت و عدم رضایت از شغل بستگی به چهارچوب فلسفی زندگی کارمند دارد. (الوانی، ۱۳۸۱) هرزبرگ در ارتباط با مسئله رضایت شغلی تئوری انگیزش بهداشت را مطرح ساخته و معتقد است که انسان دو دسته نیاز مختلف دارد که ضمن مستقل بودن از یکدیگر به طرق متفاوتی رفتار را تحت تاثیر قرار میدهند یکی از این نیازها انگیزنده ها هستند و آن زمانی است که خشنودی که افراد درباره کار خود احساس می نمایند ناشی از خود کار و عواملی از قبیل کسب موفقیت قدردانی برای انجام کار تلاش برانگیزه مسئولیت فزاینده و رشد و توسعه است. دیگری عوامل بهداشت است که مطابق آن احساس نارضایتی کارکنان یک سازمان ناشی از عوامل محیطی همچون خط مشی ها و مدیریت نظام و سرپرستی شرایط کار روابط متقابل اجتماعی افراد، پول، مقام و ناامنی است که در آن کار میکنند.

۱۲۸ -

۱۲۹ - ۲-۴ عوامل موثر بر رضایت شغلی

۱۳۰ - ۱- عوامل سازمانی: حقوق و دستمزد - ترفیعات - خط مشی های سازمانی



- ۱۳۱ - ۲-عوامل محیطی : سبک سرپرستی -گروهکاری-شرایط کاری
- ۱۳۲ - ۳-ماهیت کار:محدوده شغل - میزان مسئولیت - اقدامات کاری- بازخورد
- ۱۳۳ - ۴-عوامل فردی : صفات و ویژگیهای فردی است.(مقیمی،۱۳۸۵)
- ۱۳۴ - گرینبرگ و همکارانش ۱۰ (۲۰۰۰) نیز به دو نوع رضایت شغلی اشاره کرده اند یکی رضایت درونی است که اشتغال به کار مشاهده پیشرفت و یا تحقق برخی مسئولیتهای اجتماعی به فعلیت رساندن استعدادها و رغبتهای فردی به انسان دست میدهد
- ۱۳۵ - و دیگری رضایت بیرونی است که با وضع اشتغال ( از قبیل محیط کار، میزان دستمزد، روابط موجود بین کارگر و کارفرما و غیره)ارتباط دارد و هر لحظه در تغییر و تحول است . از مقایسه دو نظریه یاد شده ( هرزبرگ و گرینبرگ ) این گونه بر می آید که در هر دو صورت قضیه یک مسئله را به اشکال متفاوتی ( صرف نظراز نتایجی که هر یک از این دو دانشمند از نظریات خود می گیرند ) مطرح ساخته اند . ( اورنگی، ۱۳۷۹)
- ۱۳۶ - رابینز، ۲۰۰۰) معتقد است که مدیران باید به سه دلیل به سطح رضایت شغلی در سازمانهای خود توجه کنند :
- ۱۳۷ - ۱- شواهد روشنی وجود دارد که کارمندان ناراضی کار کمتری انجام میدهند و بیشتر دوست دارند استعفا دهند .
- ۱۳۸ - ۲- همچنین اثبات شده است که کارمندان راضی از سلامت بهتر برخوردار بوده و زندگی طولانی تری دارند .
- ۱۳۹ - ۳- رضایت در شغل منجر به رضایت از زندگی کارمند خارج از شغل میشود .
- ۱۴۰ - به زعم شاین، ۱۳۸۳) ناخشنودی متغیر پیش بینی مهم برای نرخهای بالای ترک شغل و غیبت در بسیاری از مطالعات است . کارمندان راضی نرخهای کمتری در انتقال و غیبت دارند (رابینز، ۲۰۰۰) اصل حاکم بر تمام بررسیهای رضایت شغلی این می باشد که کارمند انسانی است با نیازهای زیاد که بسیاری از این نیازها می باید در کار و بر اثر کارش ارضا شوند تا او انسانی راضی تولید کننده و مفید باشد رحمان سرشت، ۱۳۸۳) عقیده کلی بر این است که افزایش رضایت از شغل باعث برانگیخته شدن کارکنان به کار بیشتر میشود . با پذیرش این نظریه باید نتیجه گرفت که با افزایش رضایت کارکنان می توان به تولید بیشتری دست یافت. خشنودی شغلی تاثیر متقابل روی فرد و سازمان دارد زیرا هنگامی که فرد به سازمان می پیوندد همراه با خواسته ها و آرزوهایی است و هماهنگی سازمان با آنها هم در فرد ایجاد رضایت می نماید و هم سازمان را از سلامت برخوردار میسازد وقتی فردی از شغلی که اختیار کرده است احساس رضایت کند قهراً از تمام تواناییها و استعدادهای بالقوه و امکانات خود در راه رسیدن به هدفهای شغلی بهره می جوید و ضمن اینکه موجبات افزایش کارایی و موفقیت شغلی خود را فراهم میسازد زمینه موفقیت سازمان را نیز در ابعاد وسیعتری در راستای اهداف و آرمانهای آن سازمان مهیا خواهد ساخت و از آنجاییکه هر مسئولی درصدد افزایش رضایت شغلی پرسنل سازمان خویش است لازم است ابتدا وضع موجود و عواملی که به نحوی در رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان موثر بوده یا هست شناسایی و با اخذ اطلاعات عینی و دقیق درصدد ایجاد جوی مناسب به منظور ایجاد رضایت کارکنان از مشاغلشان برآید .

- ۱۴۱ - چرا که در این صورت خواهد بود که افراد به شغل خود علاقه پیدا خواهند کرد . وجود علاقه هم ضامن حصول رضایت شغلی است و وجود رضایت موجب آن میشود که شخص بهتر بتواند خود را با کار خویش منطبق و سازگار سازد افرادی که از شغل خود رضایت باطنی بیشتری دارند لااقل در پاره ای از موقعیتهای شغلی پرکارترند
- ۱۴۲ - ۵-۲ منابع رضایت شغلی
- ۱۴۳ - آنچه مسلم است عوامل گوناگونی را میتوان به عنوان نتایج رضایتمندی شغلی ذکر نمود . بی شک با توجه به تفاوتهای درون فردی ۱۱ و برون فردی ۱۲ رتبه بندی این نتایج در نزد افراد متفاوت درک خواهد شد .
- ۱۴۴ - ۱-۵-۲ حقوق و دستمزد
- ۱۴۵ - همواره حقوق و دستمزد بزرگترین و موثرترین عامل انگیزه کاری برای کارکنان و جلب رضایت آنان در سازمانها بوده و از مهمترین مسائل پرسنلی محسوب گردیده است . (کاظمی ، ۱۳۸۰)
- ۱۴۶ - عامل مادی یعنی پول ، تامین خوراک ، سر پناه و تفریحات از کار را تسهیل و امکان پذیر می نماید . بعلاوه عامل حقوق می تواند الگویی برای پیشرفت و منع شناخت و درک باشد . کارکنان عامل حقوق را به عنوان توانایی انجام کار جهت شرکت آنها در سازمان خود تلقی می کنند . (آرنولد و فلد من ، ۱۹۹۹)
- ۱۴۷ - یقیناً پول از آن روی مهم است که با آن می توان فراوردهها و اشیا مورد لزوم را خریداری نمود . ارزش اقتصادی پولی است که وسیله داد و ستد برای تخصیص منابع اقتصادی می گردد . با این همه پول یک وسیله اجتماعی دادوستد نیز هست.
- ۱۴۸ - از دیدگاه کارکنان میزان حقوقشان اندازه توجه کارفرما درباره آنان است ، پول در هر حال یک شاخص سنجش نسبی جایگاه یک کارمند با جایگاه کارمند دیگر است . (کمیل واینر ، ۱۳۷۰)
- ۱۴۹ - سیستم پرداخت زمانی اثر بخش خواهد بود که متناسب با خصوصیات یک سازمان باشد . (پیو و هیکسون ، ۱۳۸۰)، (فرهنگی ، شاه میرزایی ، حسین زاده ، ۱۳۸۴)
- ۱۵۰ - ۲-۵-۲ امنیت
- ۱۵۱ - عامل بسیار مهم دیگر امنیت شغلی است احتمالاً بالاترین عامل در رضامندی شغلی امنیت است ، مردم می خواهند بدانند که شغل ثابتی خواهند داشت و کارکنان برای چندین سال ادامه خواهد داشت . امنیت به معنی کار کردن بر روی شغل مطمئنی است که در اثر یک عامل از بین نخواهد رفت . اکثر مردم حقوق کمتر را که برای مدتی طولانی ضمانت شده است به درآمد زیادی که ممکن است خیلی دوام نیابد ترجیح می دهند رحمان سرشت ، ۱۳۸۳)
- ۱۵۲ -
- ۱۵۳ - ۳-۵-۲ نقش کار ۱۳
- ۱۵۴ - نقش کار همانند حقوق نقش بسیار مهم را در رضایت شغلی کارکنان ایفا می کند در مجموع ، کارکنان کاری را می خواهند که در آن رقابت وجود داشته باشد و نه اینکه تنها به صورت خود کار یک کار مستمری را روزها انجام دهند دو جنبه بسیار مهم نقش کار که در رضامندی شغلی تاثیر دارد عبارت است از :

<sup>11</sup>) Interindividual differences

<sup>12</sup>) Extra Individual differences

<sup>13</sup>) The work itself

- ۱۵۵ - ۱-۳-۵-۲ تنوع
- ۱۵۶ - ۲-۳-۵-۲ بررسی شیوه های کار و دستور العمل کاری
- ۱۵۷ - به طور کلی مشاغل با حد متوسط تنوع ، افزایش رضایت شغلی را در بر دارند و مشاغل با تنوع و تحرک زیاد ، باعث فشارهای روانی و عصبانیت کارکنان می شود . مشاغلی که برخی امکانات را به کارکنان می دهد باعث حداکثر رضایت شغلی می شود و بالعکس برنامه ریزی روی روشهای کنترل کاری و شیوه کار شدید برای کارکنان غیر انسانی است ، که در تمام امور ، آنان تحت نظارت و تصمیم سرپرستان باشد حتی استراحت برای صبحانه . ( آرنولد و فلدمن ، ۱۹۹۹ )
- ۱۵۸ - ۴-۵-۲ امکان ترقی و پیشرفت
- ۱۵۹ - یکی از عللی که کارمندان غالباً بیشتر نگران آینده هستند ، این است که معمولاً در میان عواملی که در رضامندی شغلی مهم هستند به (( امکان پیشرفت و ترقی رتبه بالایی داده می شود ، مثلاً گاهی اوقات مرد یا زن شغلی را که درآمد بالایی دارد نمی پذیرند زیرا شغلی را می خواهند شروع کنند که بتوانند در آن سریع ترقی نمایند ولو اینکه حقوق کمتری داشته باشند ، آنچه که در امکان پیشرفت مهم است ایده رفتار منصفانه است مردم نمی خواهند که ترفیع آنها تضمین شود ، بلکه صرفاً می خواهند که فرصت عادلانه ای به آنها داده شود . هیچکس نمی خواهد در محلی کار کند که یکی از نزدیکان و وابستگان کارفرمایش بدون توجه به تواناییهایش ترفیع بگیرد . ( هندی چارلز ، ۱۳۸۰ )
- ۱۶۰ - ۵-۵-۲ نظارت
- ۱۶۱ - نظارت همانند ارتقا یکی از منابع مهم در رضامندی شغلی محسوب می گردد . عوامل زیر در تعیین حیطه ی نظارت موثر دخالت دارند . ۱- مدت زمانی که صرف نظارت و سرپرستی میشود . ۲- قابلیت ذهنی و سازگار مدیر ۳- پیچیدگی موقعیت و کار ۴- سایر وظایف ۵- ثبات عملیات ۶- شایستگی زیر دستان ( میرسپاسی ، شریعتمداری ، ۱۳۸۵ )
- ۱۶۲ - کارکنانی که در تصمیمات موثر در شغلشان شرکت کنند دارای رضایت شغلی در رابطه با ناظر و شرایط کاری خواهد شد . هنگامیکه کارکنان در اتخاذ تصمیم کاری مورد توجه و تاثیر باشند ، همبستگی مثبتی با رضایت شغلی را نشان می دهند . ( آرنولد و فلدمن ، ۱۹۹۹ )
- ۱۶۳ -
- ۱۶۴ -
- ۱۶۵ - ۶-۵-۲ کارگروهی
- ۱۶۶ - داشتن همکاران صمیمی و یاور یک اصل واقعی در رضایت شغلی کارکنان است . افراد تمایل دارند ، فرصتهایی برای صحبت با یکدیگر داشته باشند و مشاغل انفرادی را دوست ندارند . کارگروهی به عنوان یک سیستم حمایت اجتماعی عمل می نماید . افراد غالباً همکاران را به عنوان یک دوست برای بازگویی مشکلات خود و ایجاد آرامش در نظر می گیرند . بطور کلی باید اذعان داشت که اکثر افراد از ارتباط با همکاران احساس رضایت می کنند . ولی داشتن روابط خوب با همکاران در قیاس با سایر عوامل مهم رضامندی شغلی ، دارای اهمیت چندانی نیست .
- ۱۶۷ - در تحقیقی تحت عنوان از شغل خود واقعاً چه می خواهید ؟ پژوهشگران به این نتیجه رسیده اند که کارکنان مایلند با همکاران خود در کار ، همکاری نمایند . ولی این موضوع تقریباً یک چهارم از ۱۸ عامل مهم در رضایت شغلی بود . ( آرنولد و فلدمن ، ۱۹۹۹ )

۱۶۸ - ۷-۵-۲ رفاه کارگران

۱۶۹ - افراد معمولاً علاقمند هستند در سازمانی استخدام شوند که از نظر مزایا و خدمات پرسنلی ، برنامه های رفاهی ممتاز داشته و در سطح مطلوبی باشند . بدین جهت ایجاد علاقه ، انگیزش ، شوق ، و دلگرمی در کارکنان برای ایفای بهتر وظایف محوله از طریق خدمات پرسنلی و برنامه های رفاهی از وظایف دائمی مدیریت و از ضروریات اداره امور سازمانها محسوب می گردد و در اداره امور کارکنان برای حفظ و صیانت کارکنان وزن وبهای ویژه ای قائل شده اند و این امر از طریق تهیه و اجرای برنامه های مختلف رفاهی که باعث افزایش کارکنان و میزان دلبستگی آنها به کار می شود ، انجام پذیر است . ( کاظمی ، ۱۳۷۰ )

۱۷۰ - ۸-۵-۲ شرایط کاری مناسب

۱۷۱ - شرایط کاری اغلب در رضامندی شغلی مهم شناخته شده است . مردم دوست دارند که در محل تمیز و پاکیزه کار کنند آنها می خواهند ، محیط کارشان دلپذیر و مطبوع باشد و یقه سفید ها یا کارمندان اداری مانند کارمندان دفتری و منشی ها ، اگر کارهای تخصصی یدی را انجام می دادند اغلب در آمد بیشتری داشتند معذالک آنها طبقه بندی شغلی خود را تغییر نمی دهند زیرا شرایط کاری مناسب در کارهای یدی کمتر به چشم می خورد . ( رحمان سرشت ، ۱۳۸۳ )

۱۷۲ - ۹-۵-۲ علاقه شغلی

۱۷۳ - کار برای بعضی از افراد جنان جالب و متنوع می شود که اغلب جنبه های سخت و طاقت فرسای آن از یاد می رود . یک نقاش در اثر علاقه ای که به هنر خود دارد ممکن است از صبح تا شب به کار مشغول شود که متوجه گذشت زمان نشده و هیچگاه احساس خستگی نکند ، که ما آنرا رضایت حرفه ای در اثر علاقه شغلی می نامیم . کار بخصوصی ممکن است برای کارگری خسته کننده باشد در صورتیکه همان کار ممکن است برای کارگر دیگر ، نشاط آور و جالب جلوه کند . خلاصه هر چه کار متنوع تر باشد آن کار برای کارگر جالب تر و نشاط بخش تر است ( الوانی ، ۱۳۸۱ )

۱۷۴ - ۱۰-۵-۲ شخصیت

۱۷۵ - مشکلات شخصیتی که بیشتر عوامل نارضایتی را در افراد بوجود می آورد ، شاید بستگی به ارزیابی ناچیزی که ما می کنیم داشته باشد . در پژوهشی که از دختران دفتردار چند کارخانه ۱۲ درصد از آنان که عهده دار مشاغل منشی گری و یا دفترداری بوده اند به علت ضعف اعصاب و ناراحتی های روانی که در اثر ناسازگاری به محیط بوجود آمده است از شغل خود ناراضی بوده اند . همان مطالعه روی کارمندان دفتری مرد به همان کارخانجات شده ، مشاهده نمودند که در اینجا نارضایتی ها رنگ دیگری به خود گرفته و برای مردان دیگر نارضایتی محیطی مطرح نبوده بلکه آنها کمی دستمزد ، عدم همکاری ، تنهایی ، خود کم بینی ، نداشتن تامین ، بی شخصیتی سرپرست ، بیماری و شرایط بد محیط کار را عوامل نارضایتی خود می دانستند ( الوانی ، ۱۳۸۱ )

۱۷۶ - پیامد های رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی

۱۷۷ - رضایت شغلی باعث بهره وری شده و سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تعیین میشود و مهارتهای جدید شغلی را به سرعت فرا میگیرد و عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان و منجر به تشویش ، غیبت کاری ، تاخیر در کار ، ترک خدمت ، بازنشستگی زود رس میشود . ( مقیمی ، ۱۳۸۵ )

۱۷۸ - ۶-۲ رابطه رضایت شغلی با اثر بخشی و عملکرد

- ۱۷۹ - یکی از موضوعات بحث انگیز رضایت شغلی ارتباط آن با عملکرد است. ۱- رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد میشود ۲- عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم میسازد ۳- ارتباط ذاتی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود ندارد بلکه پاداشهای متغیری هستند که مداخله میکنند. (مقیمی، ۱۳۸۵)
- ۱۸۰ - برای شناسایی میزان اثر بخشی یک سازمان چند معیار وجود دارد. اولین معیار ارزیابی گروههای مرجع و مهم در سازمان می باشد. مانند قضاوت ذهنی در دانش آموزان، معلمان و مدیران و اولیا از مدیر مدرسه ای که دارند. دومین معیار اثر بخشی میزان موفقیت نسبی سازمان در کسب اهداف خود می باشد. آخرین نشانه اثر بخشی رضایت عمومی شرکت کنندگان در سازمان است.
- ۱۸۱ - عملکرد بالا ممکن است سبب رضایت بالای شغلی شود که با پاداشهایی که به عملکرد تعلق میگیرد، تقویت میشود. عملکرد منتهی به پاداشهایی میشود که به نوبه خود رضایتی ایجاد میکند. (جزیی، ۱۳۸۴)
- ۱۸۲ - بدین ترتیب مشخص می شود که رضایت شغلی به عنوان یکی از ابعاد اثر بخشی مطرح می شود. لالر (۱) و پورتز (۲) معتقدند که یک رابطه منطقی ولی پیچیده بین رضایت شغلی و اثر بخشی وجود دارد. (رسالپور، ۱۳۷۹) به نظر یکی از صاحب نظران علم مدیریت هرچه رضایت شغلی فرد در محیط کاری بیشتر باشد نتایج زیر بیشتر عاید می گردد.
- ۱۸۳ - ۱- نوآوری و خلاقیت در کار افزایش می یابد.
- ۱۸۴ - ۲- میزان ترک خدمت کارکنان کاهش می یابد.
- ۱۸۵ - ۳- میزان تولید سازمان افزایش می یابد.
- ۱۸۶ - ۴- سطح سلامت روانی و در نتیجه آن سلامت روانی و جسمی (روان تنی) کارکنان افزایش قابل ملاحظه ای می یابد که این موارد نشان دهنده افزایش اثر بخشی در سازمان می باشد. (ساعتچی، ۱۳۷۷)
- ۱۸۷ - همچنین رضایت شغلی به طور غیر مستقیم بر روی مقدار کوشش کارکنان، هنگام کار تاثیر می گذارد. تحقیقات نشان داده است که کارکنان که از موفقیت های کاری خود رضایت ندارند، به احتمال بیشتر دیر سرکار خود حاضر می شوند، غیبت می کنند و یا اینکه کارشان را ترک می نمایند. (برکمن و نایدر، ۱۹۹۶)
- ۱۸۸ - مدل پورتز ۱۴ و لالر ۱۵، بسیاری از مهمترین متغیرهای موجود در انگیزش را شناسایی کرده و ارتباط بین آنها را نشان میدهد. (هادوجنس، کاراتکو، ۱۹۸۸) (فرهنگی، شاه میرزایی، حسین زاده، ۱۳۸۴)
- ۱۸۹ - ۷-۲ رابطه رضایت شغلی با انگیزش
- ۱۹۰ - رضایت شغلی یک دستاورد مهم سازمانی و هم در ارتباط با انگیزش است که میتواند به عنوان واکنش احساسی یک فرد به جنبه های مختلف کاری مانند (دستمزد، سرپرستی و مزایا) یا به نفس کار تعبیر شود. (جزیی، ۱۳۸۴)
- ۱۹۱ - انگیزش رضایت شغلی نیست، کشش به سوی نتیجه کار است، در حالی که رضایت از نتایج تجزیه شده به وجود می آید. (رحمان سرشت، ۱۳۸۳)
- ۱۹۲ - انگیزش به میزان قابل توجهی با رضایت شغلی ارتباط دارد. تحقیقات نشان داده است نیازهای انگیزنده در مدل وروم نیز بطور قابل ملاحظه ای با رضایت شغلی کارکنان مرتبط است.

- ۱۹۳ - دراکر (۱۹۹۶) در تحقیقات خود نشان داد که اگر انگیزه های اصلی و مهم خود در زمینه انجام شغل و کارها ارضا گردد، در این صورت بین نیازهای شخصی فرد در محیط کار و نگرش او نسبت به تواناییهای بالقوه شغل جهت ارضا این نیاز کمتر شده سبب افزایش رضایت شغلی فرد می گردد. (هوی و میکسل، ۱۳۸۰)
- ۱۹۴ - بنابراین لازم است به نیازهای اساسی که موجب انگیزش کارکنان می شود، شناخت بیشتری پیدا کرد و سپس نسبت به تامین این نیازها اقدام نمود. (ساعتچی، ۱۳۷۷)
- ۱۹۵ - ۸-۲ رابطه رضایت شغلی با نگرش
- ۱۹۶ - نگرش را نظم و ترتیب خاص در شیوه احساس، فکر و آمادگی فرد برای عمل در برابر برخی از جنبه های محیط تعریف کرده اند.
- ۱۹۷ - نگرشها مستلزم رضایت در کار می باشند و از طریق ارتباط، در یک سطح متنوعی از رفتارهای شغلی، نمایان می گردند.
- ۱۹۸ - بیشتر علاقه مندی ها بر چگونگی ارتباط نگرش با رضایت شغلی و عملکرد متمرکز می باشد. یکی از این نقطه نظرها توسط آنتونی برنز ۱۶ بیان گردید.
- ۱۹۹ - وی اعتقاد دارد که هنوز درآمد بالا، یک جزء ضروری در ایجاد فوری رضایت شغلی، به حساب می آید. وی اعتقاد دارد که شرایط اقتصادی، پیشرفت و شناخت، سه عامل اساسی در ایجاد انگیزش کارکنان می باشند و رضایت شغلی قسمتی از تمام عوامل یاد شده می باشد. (برکمن و نایدر، ۱۹۹۶)
- ۲۰۰ - ۹-۲ عوامل موثر در رضایت شغلی
- ۲۰۱ - رضایت شغلی را می توان طرز تلقی فرد یا برداشت فرد نسبت به شغل خود دانست این تعریف معنای گسترده ای دارد. برخی رضایت شغلی را به در طبقه کلی تقسیم کرده اند از جمله (رابینز): رضایت شغلی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته.
- ۲۰۲ - وقتی ما رضایت شغلی را به عنوان متغیر مستقل بررسی می کنیم این سؤال مطرح می شود که چه متغیرهایی مرتبط با کار، رضایت شغلی را تعیین می کنند. عوامل مهمی که در اینجا نقش دارند عبارتند از: چالشی بودن کار، پادشاهی منصفانه، شرایط پشتیبانی کار و همکاران کارکنان تمایل دارند که دارای شغلی باشند که به آنها فرصت ابراز مهارت و تواناییهایشان را بدهد. تنوع وظایف، آزادی عمل و داشتن بازخورد در مورد چگونگی انجام کار از عوامل مرتبط با چالشی بودن کار است
- ۲۰۳ - کارکنان دوست دارند سیستمهای دستمزد و پرداخت پاداش مناسبی داشته باشند که اولاً دقیق بوده و در ثانی منطبق با انتظاراتشان باشد.
- ۲۰۴ - اکثر کارکنان نیاز به تعامل اجتماعی دارند بنابراین داشتن همدیفانی که به صورت دوستانه با آنها برخورد داشته باشند باعث افزایش رضایت شغلی می شود.
- ۲۰۵ - کارکنان محیط کاری مناسب را می خواهند که انجام وظیفه را به خوبی تسهیل نموده و نیز تسهیلات فردی را برای آنان فراهم سازد.

- ۲۰۶ - بطور خلاصه ، زمانی که نا رضایت شغلی را به عنوان متغیر مستقل بررسی می کنیم عناصر کلیدی عبارت است از ماهیت کار ، سرپرست ، حقوق و دستمزد ، فرصتهای پیشرفت و روابط با همکاران .
- ۲۰۷ - حال زمانی که رضایت شغلی را به عنوان متغیر وابسته بررسی می کنیم ، برای ارزیابی اثرات رضایت شغلی بر روی بهره وری ، غیبت ؛ ترک خدمت کارکنان تکیه و تاکید می شود . ( گرینبرگ و بران ، ۲۰۰۰ )
- ۲۰۸ - نکته ای که باید به آن توجه نمود این است که با توجه به ماهیت بسیار متفاوت رضایت شغلی نمی توان عواملی را که در رضایت شغلی نقش دارند و به آسانی جمع آوری نمود ، اما به نظر می رسد شاید بتوان آنها را در سه دسته اصلی قرار داد :
- ۲۰۹ - ۱- عواملی که مرتبط با رویه ها و خط مشی های سازمانی هستند .
- ۲۱۰ - ۲- عواملی که مرتبط با جنبه های مشخصی از شغل یا چگونگی انجام آن می باشند .
- ۲۱۱ - ۳- عواملی که مرتبط با ویژگی شخصیتی کارکنان می باشند . ( قلی پور ، ۱۳۸۰ )
- ۲۱۲ - برای دانستن اینکه چگونه می توان رضامندی شغلی را افزایش داد باید علت خشنودی و عواملی که با آن در رابطه اند را مورد بررسی قرار داد .
- ۲۱۳ - مشخص کردن عوامل رضایت از کار و تقویت آن عوامل می تواند باعث تقویت و افزایش انگیزه درونی گشته و در نهایت سلامت سازمان را تامین کند . عامل بسیاری در رضامندی شغلی دست اندرکارند و پژوهشهای قابل ملاحظه ای در این رابطه وجود دارد . دراکر ۱۷ (۱۹۹۶) می گوید ، پژوهشهای بسیاری با تعیین آن خصوصیات شغلی که با خشنودی رابطه دارند در دست است با اینکه اغلب این پژوهشها عملاً یک گرایش عملی دارند ، اطلاعات مکسبه تا اندازه ای از ارزش نظری نیز برخوردارند .
- ۲۱۴ - وایلز (۱۳۷۰) در طول تحقیقات و بررسیهای خود در مورد اینکه چه عواملی کارمند را از کارش راضی و خوشحال می کند این موارد را مطرح می سازد . خاطر جمعی و آسایش در زندگی ، شرایط مطلوب کار ، احساس علاقه و وابستگی ، رفتار از روی عدل و انصاف ، احساس موفقیت در کار و رشد صنفی ، تشخیص زحمات و خدمات انجام شده و قدر شناسی از آن شرکت در تعیین خط مشی کار و سرانجام موجبات حفظ احترام به خود .
- ۲۱۵ - وی معتقد است روانشناسان و جامعه شناسان که در رشته های دیگر کوششهای انسانی مطالعه نموده اند نتایجی مشابه به آنچه ذکر شد بدست آورده اند .
- ۲۱۶ - کاتز و همکارانش در مطالعه رضایت شخصی کارمندان یک شرکت بزرگ بیمه را مورد مطالعه قرار دادند و چهار شاخص را برای رضایت شخصی عمومی آنها تشخیص داده اند که عبارتند از :
- ۲۱۷ - ۱- افتخار به کار گروهی
- ۲۱۸ - ۲- رضایت شخصی درونی
- ۲۱۹ - ۳- مشارکت در کار شرکت
- ۲۲۰ - ۴- رضایت کارمندان از حقوق و منزلت شغلی



۲۲۱ - چارلز هولین ۱۸ (۱۹۹۶) ضمن تحقیقات خود به این نتیجه رسید که رضایت شغلی زمانی حاصل می شود که کارمند ، از طبیعت و ماهیت کار خود ، از حقوق و مزایای دریافتی ، از فرصتهای ارتقاء و ترخیص ، از همکاران خود و از سرپرستان خود داشته باشد . (الوانی، ۱۳۸۱) گری دسلر ۱۹ (۱۳۷۱) در مورد عوامل موثر در رضایت شغلی نموداری این چنین ترسیم می کند .

## رضایت شغلی

۲۲۲ -	سطح
۲۲۳ -	سطح شغل
۲۲۴ -	ماهیت شغل
۲۲۵ -	جو سازمانی یا (احساسی که
۲۲۶ -	کارمند نسبت به
۲۲۷ -	
۲۲۸ -	

۲۲۹ - نمودار شماره ۱ عوامل موثر در رضایت شغلی کان (۱۹۵۳) در تحقیقات خود به چهار عامل مستقل که بیانگر

رضایت شغلی افراد سازمان است اشاره می کند که عبارتند از :

۲۳۰ - ۱- رضایت از ارزش مادی شغل ، حقوق کنونی و آینده آن ، فرصتی که جهت یادگیری ترقی عرضه می کند .

۲۳۱ - ۲- رضایت از کار ، جالب توجه بودن و مورد علاقه قرار گرفتن شغل و میزان شان و منزلت اجتماعی که برای

شاغل فراهم می شود .

۲۳۲ - ۳- رضایت از سازمان و از شرایط و عملیات دستگاه

۲۳۳ - ۴- رضایت از شایستگی سرپرستان در نقش متخصصان

۲۳۴ - دراکر (۱۹۹۶) همبسته های رضایت شغلی را به دو دسته عوامل محیطی شامل سطح شغل ، محتوای شغل ،

رهبری ملاحظه کار ، دستمزد و فرصتهای ترفیع و تعادل اجتماعی و همچنین متغیر های شخصی مانند سن ، سطح

تحصیلات و حیثیت تقسیم می کنند . با توجه به این نظریات می توان نتیجه گرفت که در کنار عوامل مادی که برانگیزه

و رضایت از کار موثرند ، به عوامل دیگر نیز توجه شده است . ما در اینجا به بررسی هر کدام از این عوامل موثر در

رضایت شغلی می پردازیم ، پاره ای از این عوامل به مردمی که با آن کار می شود رابطه دارد ، برخی به خود شغل

وابسته اند و تعدادی با منافع حاصله مربوطند .

۲۳۵ - مطالعات نشان میدهد که وقتی مشاغل تنها براساس اصول ارگونومیکی طراحی شده باشند بهره وری و رضایت

کارکنان بیشتر میشود یعنی متناسب ساختن مشاغل با توانایی های فیزیکی و ویژگیهای افراد است تا بدون اینکه به

سلامتی افراد لطمه وارد شود ، وظایف خود را انجام میدهد. (مقیمی ، ۱۳۸۵)

۲۳۶ - ۱۰-۲ سطح شغل

۲۳۷ - بررسی رابطه میان سطح شغلی نشان می دهد که رابطه مثبت و معنی داری میان این دو وجود دارد . محققان

رفتار سازمانی عموماً به این توافق نظر دارند که هرچه سطح شغل پایین تر باشد رضایت کمتری در کار یافت می شود )



- رحمان سرشت، ۱۳۸۳). بنابراین یکی از پایدارترین یافته‌ها این است که هر چه سطح شغل بالاتر باشد خشنودی شغلی بیشتر است (انگلند و استاین ۲۰، ۱۹۶۰-هرزبرگ ۲۱ و دیگران، ۱۹۷۵- وروم ۲۲، ۱۹۶۴). دلایل مبتنی بر تعیین رابطه مثبت میان سطح شغل و خشنودی شغلی ناشی از این مسئله اساساً که اجتماع روی هم رفته برای بعضی از مشاغل ارزش بیشتری قایل است تا برای برخی دیگر. دلیل دوم ممکن است ناشی از تعیین کننده دیگر خشنودی شغلی باشد. این متغیر عبارت است از افزایش دامنه و گستره فعالیتها به نسبتی که در دنیای حرفه‌ای از نردبان مشاغل بالا برویم. بدین ترتیب در شرایط یکسان دیگر، کسانی که مایلند با کامروایی نیازهایشان موجبات خشنودی خود را فراهم کنند، به احتمال بیشتر در مشاغل سطح بالا این موقعیت را می‌یابند تا در مشاغل سطح پایین (پورتر، ۱۹۶۲-دراکر، ۱۹۹۶) بنابراین رضامندی شغلی در طبقات بالای اجتماعی زیاد تر از طبقات پایین است. (الوانی، ۱۳۸۱)
- ۲۳۸ - فردریک و هرزبرگ (۱۹۹۶، ۵۳) از طریق مصاحبه دریافت که کلیه کارکنان در تمامی سطوح سازمان به دو جنبه از کار خود توجه نشان می‌دهند. کیفیت خود کار و آنچه در قبال انجام آن پرداخت می‌شود (پول و مقام) از این رو کیفیت کاری منجر به رضایت شغلی می‌شود. (دعایی، امین‌فر، ۱۳۸۴)
- ۲۳۹ - مدل طراحی هاگمن و اولدهام نشان می‌دهد که پنج بعد اصلی شغل شامل تنوع مهارت، هویت کار، اهمیت وظیفه، استقلال، بازخورد از کار می‌باشد که منعکس کننده ظرفیت انگیزشی شغل است. (دعایی، امین‌فر، ۱۳۸۴)
- ۲۴۰ - ۱۱-۲ محتوی و ماهیت شغل یا نفس کار ۲۳
- ۲۴۱ - ماهیت شغل نقش مهمی را در تعیین رضایت کارمندان از شغلشان ایفا می‌کند. (راینز، ۲۰۰۰) هویت و ماهیت مشاغل به عنوان عامل عمده در علاقه مند کردن افراد به شغلشان و برانگیختن آنان به انجام وظایف خود و رشد مستمر آنان به عنوان یک عامل درون‌زا و با دوام تاثیر بسزایی دارد. دو جنبه مهم نفس کار که در رضایت شغلی موثرند یکی تنوع و دیگری بررسی شیوه‌های کار می‌باشد. بطور کلی مشاغل که از تنوع متوسطی برخوردارند افزایش رضایت شغلی را به همراه دارند در حالی که مشاغلی که از تنوع و تحرک کم برخوردارند، بی‌حوصلگی و خستگی و در نتیجه عدم رضایت را باعث می‌شود. (آرنولد و فلدمن، ۱۹۹۹)
- ۲۴۲ - معمولاً افراد از مشاغل پر تحرک بیش از کارهای عادی و معمولی لذت می‌برند و رضای خاطر حاصل می‌کنند. در این زمینه سوپر اذعان می‌کند که شاغلان مشاغل جالب توجه و متنوع درباره کار خود نظریاتی ابراز می‌دارند که حاکی از خرسندی و رضای خاطر بیشتری است (کاشانیان، ۱۳۷۰)
- ۲۴۳ - چارلز والکر ۲۴ و روبرت گست ۲۵ از بررسی خود بر روی کارگران به این نتیجه رسیدند که هر چه کارگران فعالیت‌های متنوع تری انجام می‌دادند مشاغل خود را جالب تر می‌یافتند (دراکر، ۱۳۸۰، دسلر، ۱۳۷۱) بنابراین هر چه محتوی شغل بیشتری باشد خشنودی شغل افراد درگیر بیشتر است (دراکر، ۱۳۸۰)
- ۲۴۴ - ۱۲-۲ امکان پیشرفت و ترقی ۲۶

<sup>20)</sup> England and STEIN

<sup>21)</sup> Herzberg

<sup>22)</sup> Vroom

<sup>23)</sup> The Work Itself

<sup>24)</sup> Charles Walker

<sup>25)</sup> Robert Guest

- ۲۴۵ - مدیریت مسیر ترقی فرایند طولانی در زندگی است که فرد درباره خودش، شغلش و سازمانش چیزهایی یاد میگیرد اهداف مسیر ترقی خود را تعیین میکند، استراتژیهای برای نیل به اهداف ایجاد میکند و بر اساس تجربیات زندگی و کاری خود اهداف را مورد بازنگری قرار میدهد. (مقیمی، ۱۳۸۵)
- ۲۴۶ - دراکر (۱۳۸۰) فرصتهای ترفیع با خشنودی شغلی را دارای رابطه مثبت می داند، زیرا این متغیر هم با سطح شغل، هم به خودی خود با تشخیص اجتماعی رابطه دارد. به اعتقاد رحمان سرشت (۱۳۸۳) یک دلیل اینکه کارمندان غالباً بیشتر نگران آینده هستند تا حال، این است که معمولاً در میان عواملی که در رضامندی شغلی مهم هستند به امکان پیشرفت، رتبه بالایی می دهند. معمولاً گاهی اوقات افراد شغلی را که امکان رشد و ترقی سریع داشته باشد با حقوق کمتر می پذیرند، مردم نمی خواهند که ترفیع آنها تضمین شود، بلکه صرفاً می خواهند که فرصت عادلانه ای به آنها برای بروز تواناییهایشان داده شود (آرنولد و فلدمن، ۱۹۹۹). وروم نیز شواهد تجربی مبتنی بر وجود رابطه بین رضایت شغلی و فرصت برای عرض اندام شخصی ۲۷ و امکان پیشرفت و ترقی را عنوان کرده است، به اعتقاد میچل (۱۳۸۱) اگرچه کارکنان از موقعیتهای خشنودترند که احتمال فرصت برای ترفیع وجود داشته باشد تا از موقعیتهایی که این مجال فراهم نیست، اما رابطه بین این دو وضعیت است. دلیل این رابطه ضعیف شاید این باشد که ترفیعات رویدادهای نسبتاً نادر هستند، چیزهای متعدد دیگری (مثل سرپرستی محتوای شغلی و.....) هرروز اتفاق می افتد که رابطه بالایی با رضامندی شغلی دارند.
- ۲۴۷ - هر فرد پنج مرحله مسیر ترقی را در زندگی شغلی خود طی میکند.
- ۲۴۸ - ۱- کاوش و آمادگی برای کار
- ۲۴۹ - ۲- ورور به سازمان
- ۲۵۰ - ۳- شکل اولیه
- ۲۵۱ - ۴- میانه مسیر ترقی
- ۲۵۲ - ۵- پایان مسیر (مقیمی، ۱۳۸۵)
- ۲۵۳ - ۱۳-۲ رهبری ملاحظه کار ۲۸
- ۲۵۴ - تعداد زیادی از مطالعات پژوهشی نشان می دهد که رهبری ((ملاحظه کار)) به خشنودی شغلی بیشتری می انجامد تا رهبری بی ملاحظه (پادین، ۱۹۷۴- وروم، ۱۹۶۴) و دلیل آن این است که مردم دوست دارند تا با آنان به گونه ای با ملاحظه رفتار شود (دراکر ۱۳۸۰ - میچل ۲۹، ۱۳۸۱) نیز معتقد است که رفتار با ملاحظه سرپرست ظاهراً با خشنودی شغلی همبستگی مثبت دارد، مرتضوی (۱۳۸۱) از تحقیقات خود در سازمانهای ایران نتیجه گرفته است

- ۲۵۵ - کارمندانی احساس رضایت شغلی بیشتر می کنند که مسئولین مافوق خود را در نقش پدر خانواده کارمندی ادراک کنند و مدیرانی در نقش پدر خانواده کارمندی ادراک می شوند که نسبت به مشکلات زیردستان خود احساس مسئولیت کنند .
- ۲۵۶ - وی تحقیقات میزومی (۳) (۱۹۸۹) را مورد اشاره قرار می دهد و می گوید مدیرانی که برای کارایی سازمان و افزایش رضامندی شغلی اعضا توماً کوشش می کنند در ژاپن موفق ترین مدیران محسوب می شوند .
- ۲۵۷ - رهبر میتواند در بسیاری از موارد ،منبعی برای پاسخ به تمایلات و احساسات پیروان به حساب آید و پیروان او را به همچون پدری که هم تشویق و هم تنبیه وی جنبه ی دلسوزی دارد ،پنداشته و مسائل . مشکلات خود را با او در میان گذارد .(دعایی،امین فر،۱۳۸۴)
- ۲۵۸ - آرنولد و فلد من (۱۹۹۹) نیز تاکید می کنند که سرپرست باید از روش ارتباطی انسانی با کارمند استفاده کند ، در نتیجه باعث علاقه مندی فرد و منجر به ایجاد رضایت شغلی در او بشود . به هرحال تحقیقات گوناگونی نشان می دهد که بین رضایت کارمندان ، کیفیت شناسایی حسن خدمت از جانب سرپرست ، میزان و حد حمایت از سرپرستان از کارمندان یا مدیریت در اختلافاتی که بین آنها به وجود می آید ، رابطه برقرار است.
- ۲۵۹ - نتایج پژوهشهای الیوت ۳۰ (۱۹۵۰) موثر نتایج حاصل از بررسیهای هاپاک ۳۱ (۱۹۳۵) در مورد امر رضایت از شغل مبتنی بر آن است که کارمند خواستار رئیس منصف و بی غرض است که نسبت به درک مشکلات ، پاسخگویی به مسائل و توجه به نیازهای وی علاقه مند باشد. نتیجه حاصل از این بحث این است که رفتار و اعمال مدیران موجود رضایت کارمندان از شغل خود و روحیه سازگاری آنها می باشد و تحقیق و تجربه ممتد ثابت می کند که کیفیت و نحوه سرپرستی بر میزان تولید ، کارایی ، رضایت کارمند و روحیه تاثیر بسزایی دارد . (جعفری ، ۱۳۷۹)
- ۲۶۰ - ۱۴-۲ تعامل اجتماعی و کار در یک گروه ( روابط انسانی در کار ) ۳۲
- ۲۶۱ - روابط انسانی احتمالاً بیش از تقریباً هر عامل دیگری در رضامندی شغل مهم است . مردم می خواهند با کسانی که دوست دارند و می توانند با آنها کنار بیایند ، کار کنند ( دراکر ، ۱۳۸۰ ) . آنها تمایل دارند فرصتهایی برای محاوره با همدیگر داشته باشند . کار گروهی به عنوان یک سیستم حمایت اجتماعی عمل می نماید . افراد غالباً همکاران را به عنوان یک دوست ساده برای بازگویی مشکلات خود و ایجاد آرامش احساس می کنند و از ارتباط با آنان احساس رضایت می نمایند .
- ۲۶۲ - مطالعات ویلیام . سی و شوتر ۳۳ نشان می دهد که روحیه خوب و افزایش بازده کار متکی بر سازگاری و روابط شخصی افراد گروه با یکدیگر است . (کاشانیان ، ۱۳۷۹)
- ۲۶۳ - ولی آرنولد و فلد من (۱۹۹۹) در ضمن به یک تحقیق در این مورد اظهار می دارند که این موضوع در مقایسه با سایر عوامل مهم رضامندی شغلی چندان حائز اهمیت نیست . صرف نظر از عقیده این دو ، سایر صاحب نظران تعامل اجتماعی در کار را عاملی موثر در رضامندی شغلی می دانند .

<sup>30</sup>) Elliott

<sup>31</sup>) Hoppok

<sup>32</sup>) Working conditions

<sup>33</sup>) William . C.Schutz

- ۲۶۴ - دراگر (۱۳۸۱) به نقل از وروم (۱۹۴۶) در پاسخ به این پرسش که چه هنگام تعامل رضایت بخش ترین است فرضیه های زیر را مطرح ساخته است:
- ۲۶۵ - تعامل هنگامی بیشترین خشنودی را به بار می آورد که نگرشهای دیگران را با نگرشهای فرد مشابه باشند زیرا این امر محاسبه رفتار دیگران را آسان می سازد و برای شخص نوعی اعتبار به شمار می آورد.
- ۲۶۶ - تعامل هنگامی بیشترین خشنودی را به بار می آورد که به پذیرش فرد از سوی دیگران بینجامد.
- ۲۶۷ - تعامل هنگامی بیشترین خشنودی را به بار می آورد که حصول اهداف را تسهیل نماید
- ۲۶۸ - ۱۵-۲ مشارکت در تصمیم گیری
- ۲۶۹ - لاورنس آپلی معتقد است که اگر در عمل به کارکنان سازمانی اجازه داده شود که در سرنوشت خود و دیگران سهم باشند این عمل باعث رضامندی بیشتر در کارکنان خواهد شد و در نتیجه سطح کارایی و پویایی به حداکثر خود خواهد رسید. لیبرت نیز مدیریت بر اساس شرکت دادن افراد در تصمیم گیری را موثر تر از رعایت سلسه مراتب مطلق می داند (الوانی، ۱۳۸۱). مشارکت در تصمیم گیری باعث می شود مقاومت فرد در مقابل تغییر کاهش یابد. لازمه این حالت آن است که فرد واقعاً در تصمیم گیری در زمینه تغییر مشارکت داشته باشد و تصمیمات اتخاذ شده را قبول کند و نسبت به انجام دادن این تصمیمات احساس تعهد کند. از نظر شناختی نیز تصور می شود چه افراد با کار مورد نظر نزدیکتر باشند، ایده ها و نظریات بهتری در مورد آن خواهند داشت. (ساعتچی، ۱۳۷۷) به اعتقاد دیوس و نیواستورم (۱۳۸۰) مشارکت نوعی تولید بالاتر و کیفیت کار بهتر را به همراه می آورد. مشارکت در تصمیم گیری همچنین انگیزش را نیرومند می سازد، زیرا کارکنان احساس می کنند مورد پذیرش بیشتر هستند در کارهای سازمانی درگیرند. از این راه احساس احترام به خود، خشنودی شغلی و همکاری با مدیریت می تواند بهبود یابد. پی آمدهای مشارکت اغلب در قالب تعارض و فشار عصبی در کار، تعهد و دلبستگی بیشتر به هدفها (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۲) و پذیرش بهتر از دگرگونیها پایدار می شوند. کارکنان نیز از رها کردن کار و غیبت در کار می کاهند زیرا احساس می کنند که جای پرازنده و خوبی برای کار دارند و در کار خویش با کامیابی بیشتر روبرو هستند. سرانجام، عمل مشارکت بخودی خود به دلیل آنکه مردم درباره دشواریها کارشان با هم به باز کاوی می پردازند ارتباط بهتری میان آنها پدید می آورد.
- ۲۷۰ - آرنولد و فلد من (۱۹۹۹) در این مورد اظهار داشته اند مشاغلی که برخی اختیارات را به کارکنان می دهد سبب حداکثر رضامندی شغلی می شود، زمانی که کارمندان در اتخاذ تصمیمهای مربوط به کار مورد توجه باشند همبستگی مثبتی با رضایت شغلی را نشان می دهند و معلمان نیز مانند سایر کارکنان سازمانی میل دارند احساس کنند که در هدایت و نظارت سرنوشت خویش دخالت دارند. در مشاغلی که فرصت شرکت در تعیین خط مشی سیاست کلی کار به افراد داده می شود رضایت خاطر بیشتری از کار حاصل می گردد. (وایلز، ۱۳۷۸) شرکت فعال کارکنان در تصمیم گیریهای آموزشی، کیفیت فراگردهای ارتباطی نظیر (ارتباط با کارکنان درباره حیطه شغل، چگونگی مشارکت در اهداف سازمان و نحوه ارزشیابی) بطور مثبت با رضایت شغلی در ارتباط می باشد. (هوی و میکسل، ۱۳۸۰)
- ۲۷۱ - بنابراین بطور کلی در تمام تحقیقات نشان داده شده است که مقداری مشارکت، با احساس مثبت نسبت به شغل ارتباط دارد. با وجود این شرایط محدود کننده ای نیز وجود دارد، تصمیمات باید در خصوص موضوعاتی باشد که کارکنان با آنها آشنایند و در آنها قدری تخصص دارند. مشارکت باید واقعی باشد،

- ۲۷۲ - بدین معنا که اطلاعات عرضه شده از سوی کارکنان باید واقعاً جزئی از فرآیند تصمیم به شمار آید و سرانجام مشارکت بیش از حد ممکن است با نگرشهای منفی رابطه داشته باشد. کارکنان مایلند تا اندازه ای هم تحت سرپرستی باشند یا دست کم نمی خواهند در تمام مسائل سازمانی درگیر شوند (میچل، ۱۳۸۱). همچنین هرسی بلانچارد (۱۳۸۲) با بیان پژوهشهای مختلف ضمن تاکید بر موثر و اثربخش بودن مشارکت کارکنان در تصمیم گیری به این نکته اشاره می کنند که موفقیت در استفاده از مدیریت مشارکت جویانه به وضعیت و موقعیت بستگی دارد و تفاوت های فرهنگی زیردستان و وضعیف، ممکن است در تعیین سبک رهبری متناسب و مقتضی اهمیت داشته باشد.
- ۲۷۳ - ۱۶-۲ جوسازمانی
- ۲۷۴ - عامل مهم دیگری که در بالا بردن روحیه کارمند موثر است و تعیین و تشخیص آن مشکل تر از عوامل مثل سن یا سطح شغلی کارمند است جوسازمانی یا روانی موسسه است لیتوین ۳۴ و استرینجر ۳۵ در تعریف جوسازمانی می گویند اداراکاتی که فرد از نوع سازمانی که در آن کار می کند و احساس او نسبت به سازمان بر حسب مانند استقلال، ساختار سازمانی، پاداش ملاحظه کاریها، صمیمت، حمایت و صراحت، جوسازمانی می باشد.
- ۲۷۵ - جوسازمانی ما بین ۱- جنبه های محسوس سازمانی (مانند ساختار و رهبری) و ۲- رضایت و رفتار کارمندان به منزله پلی عمل می کند، جونیایانگر درک یا احساسی است که کارمندان نسبت به یک سازمان دارند. این درک متأثر از عوامل متعددی مانند فشار گروه - تصور از خویش - موقعیت سازمانی یا نقش فرد و گروه مرجع اوست (دسلر، ۱۳۷۱). از طرف دیگر اندازه سازمان نیز با خشنودی شغلی در رابطه است و اغلب به شیوه ای واژگونه با خشنودی شغلی پیوند دارد.
- ۲۷۶ - در حالی که سازمانها بزرگ می شوند، شواهدی در دست است که خشنودی شغلی به آرامی رو به کاهش می گذارد مگر آنکه کنش اصلاحی برای خنثی کردن این گرایش صورت گیرد. خشنودی کارکنان سازمانهای بزرگ به خودی خود پایین نیست، خشنودی پایین زمانی پدید می آید که سازمانها راه بی دقتی می پیمایند و پاسخگویی انسان را در درون خود از دست می دهند. (دیویس و نیو استورم، ۱۳۸۰)
- ۲۷۷ - سازمانی که دارای جومشارکتی است می تواند از روشهای مشارکتی برای پخش اطلاعات، تغییر اهداف، ایجاد اعتماد برای مجاز دانستن تغییر و غیره بهره بگیرد. (فرهنگی، شاه میرزایی، حسین زاده، ۱۳۸۴)
- ۲۷۸ - ۱۷-۲ دستمزد
- ۲۷۹ - در خصوص اثر دستمزد بر خشنودی، پژوهش زیاد و گسترده ای وجود دارد (میچل، ۱۳۸۱). به اعتقاد دراکر (۱۳۸۱) تغییر دستمزد با خشنودی شغلی رابطه مثبت دارد زیرا هم با سطح شغل رابطه دارد و هم به خودی خود فرد را از تشخیص اجتماعی برخوردار می سازد. وانگهی به نسبتی که بر مقدار آن افزوده شود فرد این توانایی را پیدا می کند تا شمار بیشتری از نیازها را کامروا سازد. بدین سان جز کامروایی شخص، خشنودی شغلی را هم برآورده می سازد. بنابراین دستمزد یکی از تعیین کننده های مهم در رضایت شغلی است چرا که وسیله ای برای ارضا بسیاری از نیاز هاست (رابینز، ۲۰۰۰)

۲۸۰ - دستمزد تقریباً برای همه گروههای شغلی یکی از مهمترین شرایط کاری به شمار می رود چراکه به افراد امکان می دهد مادیات دلخواه و مورد نیاز زندگی خود را خریداری کنند (رحمان سرشت، ۱۳۸۳) مسئله در این است که پول خود را در واقع ممکن است معرف عوامل دیگری باشد، حتی هنگامیکه افراد از انگیزه ها و چیزهای دیگر آگاهی نداشته باشند پول به خودی خود بندرت یک عامل است. با این حال اطلاعات دقیقی در دست است که نشان می دهد رضایت شغلی با سطح درآمد افراد دارای ارتباط مثبتی است. مع الوصف در بعضی از مطالعات معلوم شده است که دستمزد و میزان درآمد مهمی در رضامندی شغلی گروههای مشخصی از کارگران محسوب نمی شود. در مطالعاتی که از کارگران خواسته بودند را عواملی که در رضامندی شغلی دخالت دارند مرتبه بندی کنند بعضی از افراد آن را در مرتبه خیلی پایین و تعداد بسیار محدودی آن را در مرتبه اول قرار دهد. (رحمان سرشت، ۱۳۸۳). گروهی از افراد نیز به علت بالا بودن درآمد شغل خاصی داوطلب انجام آن می شود ولی پس از رفع تنگنای مالی، احساس رضایت شغلی نمی کنند و به فکر تغییر آن می افتند و بدین ترتیب عمر، سرمایه و وقت خود و جامعه را هدر می دهند و بعلاوه از نظر روانی و عصبی نیز دچار سرخوردگی و پوچی می شدند. (کرمی، ۱۳۷۹) در این خصوص لیکرت و سی شر اعتقاد دارند که حقوق و دستمزد فی ذاته موجب رضایت از دستگاه یا موجب رضایت نسبت به خود حقوق نمی گردد (جعفری، ۱۳۷۹) اما نکته ای که باید به یاد داشته باشیم این است که دستمزد و درآمد هر دو انگیزه های ناقص هستند اگر چه این دو بی اثر نیستند. لیکن اثر آنها به مراتب کمتر از آن است که انگاشته می شود. کار کردن برای دیگران نیز ممکن است برای بدست آوردن درآمد به منظور تامین هدفهای شخصی دانست اما پس از اینکه فرد کار خود را آغاز می کند در می یابد که پاداشهای مالی به تنهایی نمی تواند اساس مشارکت در سازمان قرار گیرد. (جعفری، ۱۳۷۹)

۲۸۱ - با توجه به این مباحث گرینبرگ (۲۰۰۰) نتیجه می گیرد که پول برای گروههای مختلف معانی متفاوتی می تواند داشته باشد به احتمال برای افرادی که نمی توانند رضایت دیگری از کارشان کسب کنند حائز اهمیت بیشتری است.

۲۸۲ - ۱۸-۲ سن

۲۸۳ - در هر موقعیت که با مجموعه ای از شرایط مشخص شده باشد باز تفاوت های فردی قابل ملاحظه ای در نگرشها و خشنودی شغلی وجود دارد که شاید ناشی از تفاوتها در ویژگیهای افراد باشد (دارکر، ۱۹۹۶) یکی از این ویژگیها سن افراد است. بیشترین شواهد در خصوص رابطه میان سن و خشنودی شغلی حاکی از آن است که تا سالهای پیش از بازنشستگی (تقریباً اوایل دهه شصت سالگی) عموماً رابطه ای مثبت میان این دو متغیر وجود دارد و بعد کاهش چشمگیر در آن دیده می شود (دارکر، ۱۹۹۶). نتایج برخی از پژوهشها موید آن است که همبستگی مثبت قابل ملاحظه ای بین سن و خشنودی موجود است بدین معنی که با بالا رفتن سن خشنودی شغلی افزایش می یابد (الوانی، ۱۳۸۱- دیویس و نیو استورم، ۱۳۸۰)

۲۸۴ - شاید چنین احساسی بر اثر تطبیق و همسازی با محیط زیست برای تجربه زندگی حاصل می شود (الوانی، ۱۳۸۱) هرزبرگ نیز دلیل این امر را چنین بیان داشته است. کارمندانی که درباره شغلشان توقعات واقع بینانه تری دارند به نسبت کسانی که توقعات واقع بینانه نیست راضی تر هستند و شاید به این علت باشد که کارمند با بالا رفتن سنش بتدریج سطح آرزوهای خود را پایین می آورد و آنها را به سطح تواناییهای خود می رساند بدین ترتیب هر چه کارمندان مسن تر توقعشان واقع بینانه تر باشد، به همان نسبت راضی ترند. (دسلر، ۱۳۷۱) افرادی که در هر زمان سن شان بالاتر می رود



تجربه نیز بدست می آورند ضمناً حقوق آنان نیز افزایش پیدا می کند و اوضاع کاری بهتری برخوردار می شوند و از تواناییهایشان بهترین بهره در کار گرفته می شود و از این رو آنان دلیلهای خوبی برای خشنودی دارند ، نتیجه آن است که مدیران و کارمندان حرفه ای و کارشناسان بیش از کارگران نیمه ماهر یا بی مهارت خشنودی شغلی دارند ( دیویس و نیو استورم ، ۱۳۸۰) از سوی دیگر مطالعاتی وجود دارد که رابطه ای میان سن و خشنودی از دستمزد نشان نمی دهند ( دراکر، ۱۹۹۶) مثلاً علیرغم بعضی از پژوهشها که رابطه ای بین رضایت شغلی و سن قائلند ولی کرام ( ۱۹۷۸) هیچگونه رابطه ای بین رضایت شغلی با سن را پیدا نکرد ( رسالت پور ، ۱۳۷۹) . عده ای نیز معتقدند که رابطه ای بین شکل بین سن و رضایت شغلی وجود دارد ، در آغاز استخدام رضایت در بالاترین سطح قرار دارد ولی وقتی سن از ۲۰ سال تجاوز کرد بتدریج تنزل می یابد و سپس مجدداً سیر صعودی پیدا می کند . ( دسلر ، ۱۳۷۱)

۲۸۵ - ۱۹-۲ جنسیت

۲۸۶ - به زعم دراکر (۱۹۹۶) تاکنون شواهد پایداری حاکی از این که ، زنان از مشاغل خود خشنود تر از مردانند در دست نیست حتی اگر تفاوتی هم وجود داشته باشد مطمئن نیستم مفهوم آن چیست . اما اورنگی ( ۱۳۷۹) از تحقیق خود که به بررسی شغلی معلمان سه مقطع در شیراز پرداخته ، نتیجه گرفته است که بین رضایت شغلی دو گروه معلمان زن و مرد تفاوت معنی داری وجود دارد .

۲۸۷ - ۲۰-۲ سطح تحصیلات

۲۸۸ - دراکر (۱۹۹۶) مطالعات زیادی را بیان می کند دال بر اینکه بین سطح تحصیلات فرد و خشنودی او رابطه ای منفی وجود دارد . وی استدلال می کند که هرچه تحصیلات فرد بیشتر باشد سطح گروهی که وی برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداشهای شغلی به آن می نگرد بالاتر خواهد بود و بنابراین هرچه سطح مرجع گروهی که وی ممکن است به آن بنگرد بالاتر باشد ، کمتر از امتیاز معینی که دریافت می دارد خشنود می شود . زیرا افراد با سطح تحصیلات بالاتر دارای گروههای مرجع بالاتری هم هستند . گروههایی در داخل و خارج سازمان وجود دارند که کارمندان امتیازات خود را با آنها مقایسه می کنند ، بدیهی است که هر چه نقطه مرجع شخصی در سطح بالاتری باشد ( بالاتر از نظر او ) در هر مورد ناراضی تر است ( دسلر ، ۱۳۷۱) .

۲۸۹ - در نهایت نکته ای که باید خاطر نشان شود این است که عوامل موثر یاد شده در رضایت شغلی نسبی بوده ، و از فردی به فرد دیگر متفاوت خواهد بود . از طرف دیگر عوامل موثر در رضایت شغلی محدود به همین عوامل نمی شود و ممکن است عوامل دیگری نیز در آن دخالت داشته باشد

۲۹۰ - سه مکتب عمده در رابطه با رضایت شغلی :

۲۹۱ - ۱- مکتب فیزیکی - اقتصادی

۲۹۲ - ۲- مکتب اجتماعی یا روابط انسانی

۲۹۳ - ۳- مکتبی کار خود بخودی ( مکتب رشد )

۲۹۴ -

۲۹۵ - ۲۱-۲ مکتب فیزیکی - اقتصادی

- ۲۹۶ - این مکتب از حمایت تیلر ۳۶ برخوردار بوده و به عنوان اصل اساسی می پذیرد که انگیزه کارکنان پایه اقتصادی دارد. از خصوصیات وی بینش خاص او بوده که به کارگر به عنوان یک فرد می نگریست برای این فرد تولید به محیط فیزیکی و از سوی دیگر به کاربرد صحیح و روشها و استفاده کامل از وسایل و ابزار بستگی دارد.
- ۲۹۷ - ۲-۲۲ مکتب اجتماعی یا روابط اجتماعی و انسانی
- ۲۹۸ - معتقدان این مکتب را پژوهشگران طرح هالوژن می نامند و بر این عقیده اند، که آنچه در رضایت از کار مهم است طرز تلقی کارکنان از محیط خاص آن کار است. نتیجه تحقیقات تجربی این گروه که از سال ۱۹۳۲-۱۹۲۷ در شرکت برق غرب شیکاگو ادامه داشت اساس جنبش روابط انسانی را تشکیل داد. مهمترین یافته این تحقیقات کشف این مساله بود که کارگران برای خود سازمان غیر رسمی بر پا نموده بودند که با سازمان رسمی شرکت تفاوت داشت. برقرای روابط اجتماعی از این دست نقش بسیار مهمی در بطن سازمان رسمی داشت. این روابط تعیین کننده رضایت کارگران و تولید آنها بود، نتایج دیگر این تحقیقات نشان داد که پول و خستگی از کار تنها از عوامل مهم نبوده اند، بلکه طرز تلقی کارگر، روابط کارگر و کارفرما و سازمان اجتماعی غیر رسمی کارگران نیز در رسیدن به هدفهای صنعتی از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده اند.
- ۲۹۹ - ۲-۲۳ مکتب کار خود بخودی (رشد)
- ۳۰۰ - از دیدگاه این مکتب عوامل رضایت شغلی شامل آگاهی از نتیجه کار و تشخیص صحیح شغل، مسئولیت و پیشرفت و روش و سیاست اداری، سرپرستی فنی، روابط خصوصی و شرایط کار می باشند.
- ۳۰۱ - کنت پلین و الیزابت استون ۳۷ در تحقیقی تحت عنوان عوامل موثر در خرسندی از کتابداری اظهار نظر می دارند که کتابداران نسبت به عوامل انگیزش چون احساس کامیابی، شناخته شدن و کارهایی که ذاتاً خرسند آورند عکس العمل مثبت نشان داده اند (گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت، ۱۳۷۰)
- ۳۰۲ - ۲-۲۴ نظریات عمده در زمینه رضایت شغلی
- ۳۰۳ - ۱-۲۴-۲ نظریه کامروایی نیازی ۳۸
- ۳۰۴ - بطور کلی رضایت و خشنودی از کار تابعی است از میزان نیازها و خاسته های فرد در شرایط موقعیتکاری خود و یا آنچه که با آن همبستگی مثبت دارد. نیازها به عنوان احتیاجات عینی انسان که در همه افراد مشابه است تلقی می شود در حالی که ارزشهای ذهنی فرد است که از یک فرد به فرد دیگر متفاوت است.
- ۳۰۵ - در هر شرایطی نیازها رفتار شخص را مشخص مینمایند، بنابراین شناخت نیازها برای مدیران آموزشگاهها و مسئولین سازمان حائز اهمیت فراوان است. یکی از متداول ترین طبقه بندی هایی که از نیازهای انسان به عمل آمده است مربوط به آبراهام مازلو است. روانشناسان سازمانی معتقدند که سلسله مراتب نیازهای مازلو در بررسی رضامندی شغلی کاربرد پذیر است.
- ۳۰۶ - این نظریه مشتمل بر دو مفهوم می باشد:
- ۳۰۷ - الف: چنانچه خواسته های فرد تحقق یابد راضی و خشنود می گردد.

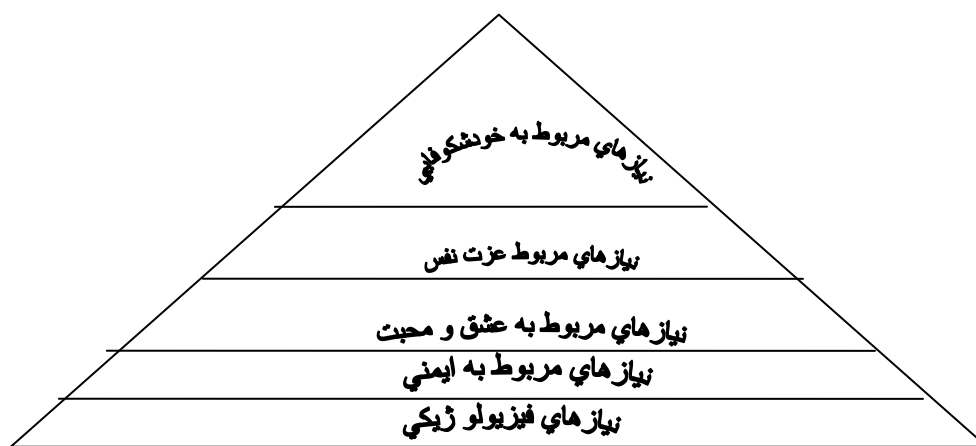
<sup>36</sup>) Tyler

<sup>37</sup>) Plit and Stone

<sup>38</sup>) Need-Fuifillment theery



- ۳۰۸ - ب: هر چه موضوع برای فرد اهمیت بیشتری داشته باشد، زمانیکه آن را بدست آورد رضایت بیشتری خواهد داشت. چنانچه آن را از دست بدهد، ناخشنود تر و ناراضی تر خواهد گردید.
- ۳۰۹ - ۲-۲۴-۲ نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو ۳۹
- ۳۱۰ - مدیران با تجزیه و تحلیل نظریات، نگرشها، کیفیت و کمیت کار کارکنان و شرایط شخصیتی می توانند برای شناسایی سطح نیازهای کارکنان که همواره بدنال ارضا آنها هستند، اقدام مقتضی به عمل آورند. (مقیمی، ۱۳۸۵)
- ۳۱۱ - رایج ترین و متداولترین طبقه بندی که از نیازهای انسان به عمل آمده است، متعلق به آبراهام مازلو است به عقیده مازلو، نیازها به همان ترتیب تقدم و تاخیری که او عنوان نموده است ظاهر می شوند. هر نیاز پس از آنکه کلاً بطور نسبی ارضا گردید، جای خود را به نیازها برآورده نشد سطح بالاتری می دهد و یکی از همان نیاز به صورتی دیگر و با شدتی بیشتر متجلی می شود.
- ۳۱۲ - مازلو نیازها را به دو دسته تقسیم کرد. نیازهای فیزیولوژیکی و امنیت را در دسته ی نیازهای اولیه و نیازهای اجتماعی، احترام، خود شکوفایی را در دسته نیازهای ثانویه قرار داد. (دعایی، امین فر، ۱۳۸۴)
- ۳۱۳ - مازلو نیازهای انسان را بصورت سلسله مراتبی طبقه بندی کرده است. بنابراین طبقه بندی، نیازهای رده پایین باید حداقل تا حدودی ارضاشوند تا فرد بتواند فرصت ارضا نیازهای رده بالاتری را بیابد، به سخن دیگر، بعد از اینکه یک دسته از نیازهای رده پایین ارضا شوند، دسته نیازهای رده بالاتری جای آن را می گیرند.
- ۳۱۴ - این طبقه بندی از پایین به بالامرتب شده و در آن نیازهای فیزیولوژیکی، یعنی نیاز به آب، غذا، حرارت مناسب و غیره در پایین ترین سطح قرار دارند. بعد از نیازهای فیزیولوژیکی، نیازهای مربوط به ایمنی قرار دارند که عبارتند از نیاز به داشتن محیطی امن، اجتماعی، منظم و خالی از خطر یا بطور کلی شرایط زندگی خالی از تهدید. در رده سوم این سلسله مراتب نیاز به عشق و تعلق دارد، یعنی نیاز به ایجاد روابط متقابل با دیگران و محبت کردن و مورد محبت واقع شدن. بعد از این نیازها، رده چهارم با عنوان نیازهای مربوط به عزت نفس یا احترام به خود مطرح می شوند، یعنی نیاز به کسب توفیق و تایید یا نیاز فرد به ایجاد تصور مثبتی درباره خود در دیگران، یعنی اینکه دیگران او را فردی قابل احترام بدانند اما عدم ارضای این نیازها باعث میشود احساس حقارت، ضعف و بیچارگی پدید آید و باعث اختلالات عصبی و شکست شخصیتی شود. (ویتزل، ۱۳۸۲) (فرهنگی، شاه میرزایی، حسین زاده، ۱۳۸۴) و بالاخره پنجمین و بالاترین سطح نیازها، نیازهای مربوط به خود شکوفایی یا تحقق خویشتن است که به نیازهای فرد در رسیدن به آنچه که در حداکثر توان و استعداد اوست
- ۳۱۵ - اشاره می کند او را بر می انگیزاند تا به شکوفا ساختن استعدادهای فائق خود بکوشد، یعنی به فرد تبدیل شود که واقعاً می تواند باشد (الوانی، ۱۳۸۱)
- ۳۱۶ - به اعتقاد مازلو افراد خیلی کمی به نیاز خود شکوفایی میرسند. (بورگر ۴۰، ۱۹۹۳) (فرهنگی، شاه میرزایی، حسین زاده، ۱۳۸۴)



۳۱۷ -

۳۱۸ -

۳۱۹ - نیازهای مذکور در سازمانها و ادارات بصورت پرداخت حقوق و مزایا و امکانات رفاهی، ایجاد امنیت شغلی و

مقررات حمایتی، تشکیل گروههای رسمی و غیر رسمی در محیط کار، قائل شدن حرمت برای فرد و کار او در مراتب مختلف سازمان، و ایجاد امنیت برای شکوفایی توان بالقوه افراد، ارضا می شوند. اگرچه تئوری سلسله مراتب نیازها مستقیماً برای انگیزش کاری، طراحی نشده است، اما می توان نتیجه گرفت که با ارضای این نیازها برای فرد انگیزه به کار در سازمان ایجاد خواهد شد و شاید این ساده ترین و صریح ترین تبیین از مساله انگیزش در سازمان است. (الوانی، ۱۳۶۹)

۳۲۰ - مازلو پنج نیاز مذکور را به سطح بالاتر و پایین تر تقسیم کرد. نیازهای جسمانی و امنیت به عنوان نیازهای سطوح

پایین جای گرفتند و نیازهای اجتماعی، احترام و خود شکوفایی در رده نیازهای سطوح بالاتر طبقه بندی شدند. تفاوت این دو سلسله مراتب نیاز را بر اساس این فرض تعیین می کنند که ارضای این نیازهای سطوح بالاتر درونی است. در حالیکه نیازهای سطوح پایین تر معمولاً از خارج التیام می یابند. در واقع نتیجه گیری طبیعی از طبقه بندی مازلو این است که در دوران شکوفایی اقتصادی نیازهای سطوح پایین تقریباً همه کارکنان، بطور اساسی ارضا می شوند. (رابینز به نقل از کیری، ۱۳۷۳) نیازهای مختلف در آدمی خواسته هایی را بوجود می آورند و راه بر آوردن این خواسته ها که فرد به رفتار خاصی دست می زند و انگیزه عمل در او بیدار می شود برخی از صاحب نظران رابطه نیاز و انگیزش را به سوی ارضای نیاز حرکت کند و انگیزش اتفاق بیفتد. بر اساس این نظریه محرک یا انگیزه نیازی است جهت دار شده و به سمت هدفی موجود حرکت شده است. نیاز یک احساس است، اما محرک یا انگیزه عمل بوده و نیرویی زاینده و برخاسته از نیاز است. (الوانی، ۱۳۷۱)

۳۲۱ -

۳۲۲ -

۳۲۳ - ۳-۲۴-۲ نظریه گروه مرجع

۳۲۴ - این نظریه بر این باور است که نگرش فرد نسبت به جهان و نیز چگونگی ارزشیابی وی از پدیده های مختلف

زندگی تا حدودی زیادی متأثر از گروههای مرجع می باشند. گروههایی که فرد برای هدایت خویش در رابطه با واقعیتهای اجتماعی به آنها می نگرند.

۳۲۵ - ۴-۲۴-۲ تئوری دو عاملی انگیزش

- ۳۲۶ - این تئوری در بسیاری از سازمانها تاثیر عمده ای در طراحی شغل داشته است ، زیرا مدیران را نسبت به اهمیت اثر موضوعهایی همچون چالش شغل و مسئولیت در انگیزش آگاه تر نموده است . (جزیی ، ۱۳۸۴)
- ۳۲۷ - بعضی از عوامل مرتبط با نگرش شغلی فرد را میتواند به عنوان راضی کننده ها تشریح شوند و در مقابل عواملی هستند که ضرورتاً مخالف با راضی کننده ها نیستند و به عنوان ناراضی کننده ها میتوانند تشریح شوند . (فرهنگی ، شاه میرزایی ، حسین زاده ، ۱۳۸۴)
- ۳۲۸ - هرزبرگ بیان می دارد که عوامل موجود در محیط کار که رضایت شغلی را فراهم می سازند ضرورتاً همان هایی نیستند که سبب عدم رضایت و ناخشنودی می شوند ، این عوامل به دو طبقه تقسیم می شوند . انگیزه ها و عوامل نگهدارنده مشخصات محیط کار که ممکن است منجر به عدم رضایت شوند عوامل نگهدارنده نامیده می شوند که عبارتند از :
- ۳۲۹ - خط مشی های سازمان در مورد کارکنان
- ۳۳۰ - سرپرستی و نظارت فنی که در امور می شود
- ۳۳۱ - کیفیت شرایط کار
- ۳۳۲ - روابط متقابل با سرپرستان و همردیفان
- ۳۳۳ - حقوق دریافتی برای انجام کار
- ۳۳۴ - وجود عوامل بهداشت ضرورتاً سبب انگیزه شدن کارکنان نخواهد شد . در عوض به جلوگیری از ناخشنودی آنان کمک می کند . عوامل رضایت مندی شغلی که موجب خشنودی می باشند انگیزه ها نام دارند و عبارتند از :
- ۳۳۵ - کسب موفقیت ناشی از کار
- ۳۳۶ - کسب شناسایی برای موفقیت شغلی ( ایجاد شرایط که منجر به شناخته شدن فرد در محیط کار شود )
- ۳۳۷ - چالشی بودن کار
- ۳۳۸ - افزایش مسئولیت
- ۳۳۹ - رشد و پیشرفت ناشی از انجام کار
- ۳۴۰ - هرزبرگ معتقد است که نبودن این عوامل انگیزشی در محیط کار ، ناخشنودی از کار را موجب نمی شود ولی در
- ۳۴۱ - صورت وجود که حکایت از سطح بالای انگیزش است خشنودی شغلی به ارمغان می آورد . تحقیقات دیگری روی کارگران حتی انجام شده و بیانگر این موضوع است که برخی از عوامل نگاهدارنده در تحقیقات هرزبرگ و همکارانش از نظر روانی ، روحی موجب می شوند که کارکنان فقط از کار ناراضی باشند ، مانند حقوق و تامین زندگی ، در تحقیقات فوق عوامل فوق الذکر در شماره عوامل انگیزشی قرار می گیرند . (مالینوسکی ، و بری ۱۹۶۵- رضاییان ۱۳۸۰)
- ۳۴۲ - مدیران برای اینکه بتوانند در محیط کار ایجاد انگیزش نمایند لازم است از دانش خود برای اطمینان از اینکه عوامل بهداشتی در محیط کار وجود دارند به عنوان مبنای انگیزش استفاده کند . عدم وجود کیفیت بهداشتی می تواند منجر به عدم رضایت نیروی کار شود . (مقیمی ، ۱۳۸۵)

- ۳۴۳ - در این تئوری یکسری از عوامل در کار به عنوان عوامل انگیزاننده و یک سری دیگر از عوامل تحت عنوان عوامل ابقا نگهدارنده یا بهداشت نامگذاری شده اند. عوامل ابقا به عواملی اطلاق می شود که وجودشان در کار ضروری است، نبودشان ایجاد مشکل می نماید، اما باعث برانگیختن افراد به کار نمی شود. این عوامل که دارای خاصیت نگهدارندگی و ابقا می باشند در صورتی که از شغل فرد حذف شوند ایجاد نارضایتی می کنند، اما وجودشان موجب انگیزش نمی باشد.
- ۳۴۴ - وعواملی مانند حقوق و شرایط فیزیکی محیط کار از این زمره اند، اما عوامل انگیزاننده عواملی هستند که باعث ترغیب و انگیزش می گردند. توفیق و پیشرفت در کار و احساس رضایت از شغل نمونه هایی از این دسته عوامل می باشند و بر اساس این تئوری، مدیر زمانی می تواند در ایجاد انگیزه برای کارکنان موفق باشد که به هر دو گروه از این عوامل توجه داشته باشد (الوانی، ۱۳۸۱)
- ۳۴۵ - محتوای شغل یا عوامل انگیزاننده (موفقیت، شناسایی و...) می توانند کارمندان را برانگیزاند. بنابراین به اعتقاد هرزبرگ اگر شما از درون شغل فرصتهایی برای موفقیت و شناسایی به دست آورید، کارمند شما بیشتر راضی خواهد شد. (میرسپاسی، شریعتمداری، ۱۳۸۵)
- ۳۴۶ - تحقیق هاگمن و اولدهام نوعی رویکرد تحول سازمانی را برای طراحی و اجرای مجدد شغل، بر اساس مدل نظری و ویژگیهای شغل که منجر به حالات روانشناختی می شوند و آنچه که آنها را در انگیزش کاری درونی سطح بالا می نامند، ارائه کرده اند. بیشتر نشان دهنده این روند جدید در تقویت شغلی است. (فرنچ، ۱۳۷۸) (میرسپاسی، شریعتمداری، ۱۳۸۵)
- ۳۴۷ - ۲۵-۲ نظریه فرآیندی ۱ ۴
- ۳۴۸ - در تئوریهای فرآیندی بیشتر بر جریان و فرآیند انگیزش افراد تاکید شده است. به عبارت دیگر در تئوریهای فرآیندی قبل از آنکه که به یک یا چند عامل خاص که موجب انگیزش می گردد تکیه شود به چگونگی نحوه انگیزش افراد از نظر ادراکی پرداخته شده است. برای مثال در تئوری انتظار و احتمال ویژگی های ادراکی انگیزش و نحوه ارتباط با هم نشان داده شده و تئوری در مورد اینکه چه عواملی در سازمان موجب انگیزش کارکنان می شود مطلبی ارائه نمی دهد. بطور کلی فرآیندی بدنبال بیان و تشریح فرآیند و جریان کلی انگیزش در افراد انسانی هستند. (الوانی، ۱۳۸۱)
- ۳۴۹ - تئوری های فرایندی بجای اینکه برای شناسایی و فهرست کردن محرکهای انگیزش تلاش کنند، بدنبال این هستند که انگیزش چگونه رخ میدهد. (مقیم، ۱۳۸۵)
- ۳۵۰ - ۲۶-۲ نظریه انتظار ۲ ۴
- ۳۵۱ - این نظریه چنین استدلال میشود که گرایش به نوعی عمل یا اقدام در جهتی مشخص در گرو انتظاراتی است که پیامد آن مشخص بوده و نتیجه ی مزبور مورد علاقه عامل یا فاعل است. (میرسپاسی، شریعتمداری، ۱۳۸۵)

- ۳۵۲ - این تئوری به وسیله وروم ابداع گردید و بیان میدارد که قبل از اینکه رفتاری انتخاب شود، فرد شقوق مختلف را بر اساس کار مورد نظر و پاداش مورد ارزیابی قرار میدهد و سه عامل یعنی، ارزش پاداشها، ارتباط پاداشها با عملکرد مورد نیاز و تلاش مورد نیاز برای عملکرد. (مقیم، ۱۳۸۵)
- ۳۵۳ - این تئوری بر دو فرض استوار است:
- ۳۵۴ - ۱- فرد در ذهن و تصور خویش سود مندی انجام فعالیتهای مختلف را در امکان حصول اهداف، احتمال تحقق نتیجه می داند
- ۳۵۵ - ۲- هر تعریفی از رفتار انگیزشی می بایست نه تنها مساله امید مردم به تحقق اهداف و نتایج را بیان دارد بلکه میزان فایده و مطلوبیت نتایج فعالیتها را نیز ارائه دهد.
- ۳۵۶ - انگیزش تابعی از انتظار فرد است که با سطح معینی از تلاش منتهی به سطح معینی از عملکرد خواهد شد که به نوبه خود به نتیجه یا پاداشهای دلخواه منتهی میشود. (جزیی، ۱۳۸۴)
- ۳۵۷ - وروم ۳ (۱۹۶۵) بیان می کند که انگیزه افراد در هر کار و در هر زمان را می توان از حاصلضرب پیش بینی از آن نتایج مثبت و یا منفی در میزان امید و انتظار در نتایج حاصل از هدف معین بدست آورد. یعنی انگیزش محصول ارزشی است که فرد برای کار خود قائل می باشد و احتمالی که برای حصول به اهداف خود دارد، یعنی:
- ۳۵۸ - نیروی انگیزش = انتظار \* جاذبه
- ۳۵۹ - که در آن جاذبه میزان یک نتیجه برای فرد است و انتظار احتمالی است که عمل خاص منجر به نتیجه مطلوب گردد و جاذبه وقتی صفر است که شخص نسبت به هدف بی تفاوت باشد. جاذبه منفی است وقتی که شخص نخواهد به هدف برسد در این صورت او انگیزه ای برای کار ندارد. به همین ترتیب اگر انتظار فرد صفر یا منفی باشد، خود نشان می دهد که انگیزه ای در فرد برای حصول به هدف وجود ندارد. بنابراین نیرو برای انجام هر کار، نیاز به جاذبه و انتظار مناسب در فرد دارد (استاو، فاین، ۱۹۷۱)
- ۳۶۰ - ۲۷-۲ نظریه موازنه
- ۳۶۱ - بر طبق نشریه موازنه یا پایداری رفتار، اعتقادات ناسازگار باعث عدم رضایت و تنش شخص می شود و فرد دچار تنش شده می کوشد تا از این تنش رهایی یابد و یا حداقل آن را کاهش دهد و به حالت موازنه در آید. بنابراین از نقطه نظر انگیزشی تنش منبع و نیروی انگیزشی که باعث می شود فرد وادار به عمل شود حال اینکه فرد پس از احساس تنش چه اقدامی انجام خواهد داد، موضوع دیگری است که باید در جای خودش بحث شود. از عمده ترین این نظریات که بیشتر در رابطه با توصیف رفتار و عملکرد در سازمان مورد توجه قرار گرفته است نظریه برابری است. (استاو، ۱۹۷۷- فاین، ۱۹۷۱- لاندی و بکر ۴، ۱۹۸۷- گرینبرگ، ۲۰۰۰)
- ۳۶۲ - ۲۸-۲ نظریه برابری ۵
- ۳۶۳ - مردم می خواهند با آنها عادلانه رفتار شود و میخواهند احساس کنند که داده ها با ستانده ها وی در مقایسه با داده ها و ستانده های دیگران منصفانه است. (جزیی، ۱۳۸۴)

<sup>43</sup>) Vroom

<sup>44</sup>) Landy and Becker

<sup>45</sup>) Equity theory

۳۶۴ - طبق این نظریه هر فرد خصوصیات و قابلیت‌هایی چون تجربه و تبحر، تحصیلات، هوش، استعداد و سن را با خود به محیط کار می‌آورد و در مقابل انتظار دارد سازمان نیز متناسب با این خصوصیات مزایایی را در اختیارش قرار دهد. چنانچه شخص احساس کند که میان این دو دسته عوامل نوعی برابری و همپایگی وجود دارد، این امر در او آرامش و انگیزی بوجود می‌آورد.

۳۶۵ - به عبارت دیگر بشر همیشه در پی آن است که با او به طور منصفانه رفتار و همراه با برابری بدانیم تا حد بسیاری به برداشت و ادراک ما و همچنین به عوامل و ارزشهای محیطی ما بستگی دارد. بنظر آدامز ۴۶ عامل اساسی در اینجا آن است که فرد در مناسبات خود به دیگران معتقد به وجود چه رابطه از نظر فرد با برابری و تساوی و انصاف همراه باشد موجبات انگیزش او فراهم می‌شود در غیر اینصورت انگیزش فرد دچار اختلال و تزلزل می‌شود. باید در نظر داشت که این مقایسه ذهنی است و نگرش فرد را در این زمینه نقش فعالی دارد. آدامز برای تئوری برابری با نابرابری اعتبار و شهرت زیادی کسب نمود. (شاین، ۱۳۸۳)

۳۶۶ - سیمای اصلی تئوری فوق به شکل زیر نشان داده شده است:

۳۶۷ - ستاده های دیگران = ستاده های شخص

۳۶۸ - داده های دیگران داده های شخص

۳۶۹ - نابرابرها به شکل زیر رخ می‌دهد:

۳۷۰ - ستاده های دیگران < ستاده های شخص

۳۷۱ - داده های دیگران داده های شخص

۳۷۲ -

۳۷۳ - ستاده های دیگران > ستاده های شخص

۳۷۴ - داده های دیگران داده های شخص

۳۷۵ -

۳۷۶ - بطور خلاصه می‌توان گفت که:

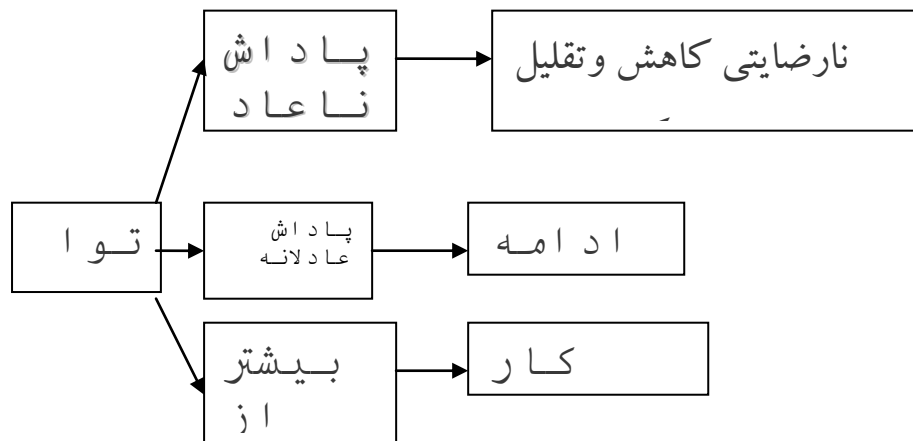
۳۷۷ - ۱- اگر کارکنان احساس کنند که بطور ناعادلانه به آنها حقوق و پاداش کمتری پرداخت می‌شود ممکن اظهار

نارضایتی نموده و در نتیجه این میل در آنها بوجود آید که کیفیت یا کمیت داده های خود به سازمان را کاهش داده یا طلب پاداش بیشتری کنند

۳۷۸ - ۲- اگر کارکنان در یابند که اجرت و پاداش آنها منصفانه است، در این صورت مثل گذشته به کار و فعالیت ادامه می‌دهند.

۳۷۹ - ۳- اگر کارکنان فکر کنند که حقوق و پاداش آنها بیشتر از آن چیزی است که فکر می‌کردند و با داده های آنها

به سازمان کمتر از ستاده های آنها ست، در اینصورت ممکن است تلاش و فعالیت بیشتری نمایند و این امکان نیز وجود دارد که این میل در آنها بوجود آید که بنحوی پاداش خود را تخفیف دهند. (کونتز ۴۷، ۱۹۸۶- شاین ۴۸، ۱۳۸۳- گرینبرگ ۴۹، ۲۰۰۰- دزنزورابینز ۵۰، ۱۸۸۹)



- ۳۸۰ - .
- ۳۸۱ - نمودار فوق موقعیت را نشان می‌دهد. نمودار شماره (۲) - توازن و عدم توازن پاداشها
- ۳۸۲ - ۲۹-۲ نظریه رضایت شغلی از نظر بروفی
- ۳۸۳ - بروفی ۵۱ (۱۹۵۹) نظریه های رضایت شغلی را به سه دسته زیر طبقه بندی کرده است.
- ۳۸۴ - ۱- نظریه نیازها- براساس این نظریه ها میزان رضایت شغلی هر فرد که از نظر شغل حاصل می شود به دو عامل بستگی دارد. اول اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزانی از طریق احراز شغل تامین می گردد. دوم اینکه چه مقدار و چه میزان از نیازها از طریق اشتغال به کار مورد نظر تامین نشده و باقی می ماند. نتیجه ای که از بررسی عوامل اول و دوم حاصل می شود میزان رضایت شغلی فرد را معین می کند.
- ۳۸۵ - ۲- نظریه انتظارات - انتظارات فرد در تعیین میزان رضایت شغلی افراد موثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش خیلی زیاد باشد در این حالت رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل تر حاصل می شود لذا رضایت شغلی عاملی یگانه ست و عوامل آن برای افراد متفاوت است.
- ۳۸۶ - ۳- نظریه نقشی - در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود. در جنبه اجتماعی تاثیر عواملی نظیر نظام سازمانی کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می گیرد. این عوامل همان شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می شود جنبه روانی رضایت شغلی بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می گردد. رضایت کلی نتیجه ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی می باشد.
- ۳۸۷ - ۳۰-۲ نظریه کنت و دیویس
- ۳۸۸ - کیت و دیویس ۵۲ (۱۹۸۱) معتقد است که بین روحیه فرد با رضایت وی رابطه مستقیم وجود دارد و اظهار نظر می کند که عوامل تشکیل دهنده روحیه که در شرایط تحقیقی بطور نسبتاً ثابت بدست آمده اند عبارتند از:
- ۳۸۹ - ۱- لیاقت و شایستگی سرپرستی
- ۳۹۰ - ۲- رضایت از نفس کار

<sup>48)</sup> Shain

<sup>49)</sup> Greenberg

<sup>50)</sup> Decenzo

<sup>51)</sup> Brophy

<sup>52)</sup> Daivis

۳۹۱ - ۳- سازگاری با کارمندان همکار

۳۹۲ - ۴- هدف سازمانی رضایت بخش و سودمند بودن دستگاه

۳۹۳ - ۵- رضایت کافی از یادداشتهای اقتصادی و آنچه مربوط به آن است

۳۹۴ - ۶- سلامت عمومی جسمانی و روانی

۳۹۵ - ۲-۳۱ نظریه هنری دنیسون

۳۹۶ - دنیسون ۵۳ معتقد بود که رفتار کارکنان تابعی از انگیزه های نامحدود آنها می باشد. وی خاطر نشان می سازد که رفتار کارکنان در محیط کار تنها براساس جنبه های فیزیکی و یا مادی استوار نبوده بلکه ناشی از احتیاجات اجتماعی است که اساس رفتار را تشکیل می دهد بدین ترتیب همواره تاکید می شود که انگیزه های مثبت کارکنان بهترین عامل تحریک و تشویق به کار می باشد. (دنیسون، ۱۹۹۹)

۳۹۷ - ۲-۳۲ نظریه هنری گانت درمورد انگیزه های مادی

۳۹۸ - تحقیقات گانت بیشتر به شناخت طبیعت انسان بخصوص در مورد درک انگیزه های کارمندان می باشد ولی به این نتیجه رسید که اثرات انجام کار صحیح در نزد کارکنان ، حاصل انگیزه های خود آگاه درونی می باشد . گانت به جنبه های روانی حقوقی و دستمزد تاکید فراوان داشته است ، او معتقد است که اگر سازمانی در ایجاد سیستمهای امنیتی حقوق و دستمزد علمی مبادرت شود نه تنها اثر مطلوبی بر کارکنان سطوح پایین سلسله مراتب سازمانی خواهد داشت ، بلکه بر کار سرپرستان و مدیران سازمان نیز اثرات عمیق بر جای خواهد نهاد.

۳۹۹ - و او معتقد بود که در اداره امور یک سازمان وظیفه دستگاه مدیریت است که آموزش لازم رابه کارکنان

سازمان بدهد و در آنها انگیزه های مادی به منظور یادگیری شیوه انجام کار و عملیات اجرایی ایجاد نماید . ( گانت ، ۱۹۸۹)

۴۰۰ - ۲-۳۳ تئوری دو جنبه ای انسان

۴۰۱ - در این تئوری دودسته مفروضات کاملاً متضاد درباره طبیعت انسان و نحوه نظارت و سرپرستی اوارائه شده است .

۴۰۲ - از یک سو در جنبه منفی ، انسان موجودی توصیف شده است که طبیعتاً علاقه ای به کار نداشته و راحت طلب و از کارگریزان است . به همین جهت از قبول مسئولیت نیز حتی المقدور پرهیز می کند و تنها راه کار خواستن از او اجبار و کنترل مستقیم ترس از تنبیه است . در این بخش از تئوری چون شغل و کارمزد هیچگونه انگیزه ای ایجاد نمی کند، باید با محرکهای خارجی مثل پاداش و تنبیه فرد را به کار وادار کرده از سوی دیگر در جنبه مثبت ، انسان موجودی قلمداد شده است که طبیعتاً علاقه به کار در ذات و فطرت او به ودیعه نهاده شده واز مسئولیت گریزان نیست ، باچنین پیش فرضی در مورد انسان ، در صورتی که برای وی شرایط مطلوب کار فراهم شود .



- ۴۰۳ - اودر جستجوی مسئولیت و طالب کار خواهد بود و برای او نیازی به اجبار و ارباب نیست . در این توصیف از انسان ، فرد در کار مناسب ، خود کنترل و خودانگیز است و راه رسیدن به اهداف سازمان از هیچگونه تلاشی دریغ نمی کند . ( الوانی ، ۱۳۸۱ )
- ۴۰۴ - ۳۴-۲ تئوری انگیزش موفقیت ۵ ۴
- ۴۰۵ - انگیزش عبارتست از مجموعه ای از نیروها که باعث میشود فرد به روشهای خاصی رفتار کند . فرایند تحریک و پشتیبانی از رفتار هدف مدار را انگیزش گویند انگیزش افراد وابسته به شدت انگیزاننده ها است . . ( مقیمی ، ۱۳۸۵ )
- ۴۰۶ - در این تئوری کوشش می شود تا انگیزه هایی که باعث می شوند فردی از فرد دیگر بیشتر تلاش کرده و جویای توفیق باشد شناخته شده و این نکته مشخص گردد که آیا می توان این انگیزه ها را در افرادی که ظاهراً فاقد آنها هستند بوجود آورد و اصولاً انگیزه توفیق طلبی محرکی است که اگر در فرد ایجاد شده او را وادار می دارد تا حداکثر کوشش خود را در ذیل به اهداف موردنظر به عمل آورد .
- ۴۰۷ - کسانی که این انگیزه را دارا هستند ، حد متعادلی از مخاطره را در کار می پذیرند ، علاقمند به دریافت بازخوردهای آنی در شغل و کارشان می باشد ، از انجام کارشان لذت برده و ارضا می شوند ، و بالاخره تمام توجه و توان خود را معطوف بکار می کنند تا بتوانند بطور کامل به انجامش رسانند .
- ۴۰۸ - نیاز به کسب موفقیت ، نیاز به سرآمد بودن و انجام دادن کار است . ( جزیی ، ۱۳۸۴ )
- ۴۰۹ - افرادی که شدیداً در صدد کسب موفقیت هستند ، موقعیت هایی را حاوی ریسک های نه چندان بزرگ هستند ، ترجیح میدهند تا بتوانند سهم تلاش خود را در آن مشاهده کنند . ( دعایی ، امین فر ، ۱۳۸۴ )
- ۴۱۰ - در صورتیکه بتوان چنین انگیزه ای را در افراد فعال نموده ، مسلماً آنان در حد بالایی تلاش کرده و در تحقق اهداف سازمانی نقش موثری خواهند داشت بر اساس این تئوری باید به افراد تواناییها و استعدادهایشان را شناساند و برخلاف این نظر که انگیزه های اصلی در کودکی شکل می گیرند و نمی توان آنها را تغییر داد ، می توان به کمک هدایت و آموزش فرد را توفیق طلب و دوستدار موفقیت تربیت نمود . ( الوانی ، ۱۳۸۱ )
- ۴۱۱ - در تئوری مک کلند نیاز موفقیت تمرکز بر برتری جویی ، رقابت ، اهداف چالشی ، پافشاری برای انجام کار ، و فائق آمدن بر مشکلات است . شخصی که نیاز موفقیت در او بالا است در جستجوی عملکرد بالاتر و در نتیجه از مشکلات و اهداف چالشی لذت می برد و دارای پشتکار و روحیه رقابتی در فعالیتهای کاری است . ( مقیمی ، ۱۳۸۵ )
- ۴۱۲ - ۳۵-۲ نظریه ارضای نیاز مارتین ولف ۵ ۵
- ۴۱۳ - علاقه بند ، ( ۱۳۸۲ ) با تلفیق طبقه بندی مازلو و مدل هرزبرگ ، نظریه ارضای نیاز در زمینه انگیزش انسان عرضه کرده است بر طبق این نظریه :
- ۴۱۴ - ۱- انگیزش شغلی تابع اصول سلسله مراتب نیازهای مازلوست بدین معنی که فرد مجدانه در پی ارضای نیازهایی رده های بالاتری را که هنوز تجلی نشده اند مدنظر و توجه نداشته و در نتیجه نسبت به آنها بی اعتناست .
- ۴۱۵ - ۲- انگیزش شغلی هنگامی ایجاد می شود که فرد استنباط کند می تواند از طریق رفتار و سلوک کاری ، نیازفعالی را ارضا کند شدت این انگیزش تابع درجه احتمالی است که بر اساس شخص تصور می نماید می تواند در

صورت پیروی از رفتار کاری خاص، به نتایج مورد نظر نایل آید. بر اساس نظریه ارضا نیازها، مادام که کارمند رابطه مستقیمی رابین سطح حقوق و دستمزد و شیوه انجام وظیفه قابل باشد، این عامل در ایجاد انگیزه موثر است چنانچه کارمندی بوجودچنین رابطه ای بین این دوپدیده معتقد نباشد عامل حقوق میزان رضایت را در او چنین تقلیل خواهد داد که شخص حقوق خود را ممکن است حتی مانعی در راه ارضای نیازهای فعلیش تلقی نماید. از طرف دیگر بر طبق این نظریه رابطه نزدیکی بین عوامل مربوط به محتوی شغل (انگیزنده مدل هرزبرگ) و انگیزش کاری موجود است

۴۱۶ - ۳۶-۲ نظریه لوتنز ۵۶

۴۱۷ - لوتنز معتقد است که سه بعد مهم در رضایت شغلی وجود دارد:

۴۱۸ - ۱- رضایت شغلی نوعی واکنش احساسی به موقعیت یک شغل است.

۴۱۹ - ۲- میزان رضایت شغلی بستگی به این مسئله دارد که نتیجه انجام شغل تا چه اندازه انتظارات مورد نظر شخص را

تامین کند، برای مثال اگر کارمندان سازمان احساس نمایند که بسیار بیشتر از همکارانش در دیگر بخشها کار می کنند، اما پاداشهای کمتری دریافت می دارند یک نگرش منفی نسبت به کار، رییس و همکاران در آنها بوجود می آید و از تمام عوامل مذکور ناراضی می شوند برعکس اگر افراد احساس نمایند که بسیار خوب با آنها رفتار می شود وبه گونه ای عادلانه و منصفانه، حقوق دریافت می دارند نگرش مثبتی نسبت به شغل دروجودشان شکل می گیرد و از تمام جنبه های آن خشنود می شود.

۴۲۰ - ۳- رضایت شغلی، چندین نگرش مرتبط را مطرح می کند.

۴۲۱ - ۳۷-۲ نظریه اسناد

۴۲۲ - اسناد یک فرایند ادراکی است که افراد موفقیت و یا شکست خود را به خود یا محیط بیرونی نسبت میدهند و

سه نوع اطلاعات مورد نیاز است تا بدانیم عوامل بیرونی یا درونی تا چه میزان در رفتار فرد اثر داشته است. اجماع - استمرار - اختصاصی بودن (مقیم، ۱۳۸۵)

۴۲۳ - این نظریه درارتباط با فرآیند های شناختی است وبیشتر توجه به ادراکات فرد دارد تا مسایل مربوط به انگیزش

وی. در این تئوری فرض بر این است که افراد رفتارهای خود را به عوامل محیطی نسبت می دهند و علت رفتار خود را به نحوی توجیه می کنند از آنجایی که اغلب این علتها و توجیهات قابل مشاهده عینی نیستند افراد دریافتند علت و مستند ساختن رفتار خود را به عوامل درونی مانند توانایی تلاش، یا خستگی و بی حوصلگی نسبت دهند یا برای توجیه آن به عوامل خارجی مانند شرایط محیطی، مقررات و .... تمسک جویند. به هر حال در این تئوری تصور و ارادک فرد است که علت رفتارها وانگیزه های او را شکل می دهد. رفتار افراد را می توان به وسیله تصور آنان از اینکه کارشان تحت کنترل داخلی (کنترل فرد بر خودش) یا خارجی (کنترل دیگران بر وی) است تشریح نمود کسانی که تصور می کنند دارای کنترل داخلی هستند، احساس می کنند که از طریق تواناییها، مهارتها، کوششهای خود بر نتایج مربوط به کار خود شخصاً موثرند در حالیکه کارکنانی که تصور کنترل خارجی را دارند احساس می کنند که نتایج مربوط به کار آنها تحت نفوذ و تاثیر توانایی آنها نبوده و بر امور انجام شده تسلطی ندارند. بنابراین تصور محل کنترل تاثیرات متفاوتی بر نحوه انجام کار کارکنان و میزان رضایت آنها بر جای می گذارد و این امر نیز بیشتر زائیده ادراکات افراد می باشد. البته

تلقی از محل کنترل یکی از عواملی است که بر نحوه کار وانگیزش کارکنان اثر می گذارد و ممکن است در آینده عواملی دیگر نیز مورد بررسی قرار گیرند که چگونگی تلقی فرد از آنها بر انگیزش وی موثر باشد. بطور خلاصه تئوری اسناد تلاشی است در راه شناخت پیچیدگیهای رفتار آدمی در سازمان و تاثیر تلقی های وی در رفتارهایی که از او سر می زند. (الوانی، ۱۳۷۱)

- ۴۲۴ - ۳۸-۲ نظریه رضایت شغلی از نظر هوی و میکسل ۵۷
- ۴۲۵ - هوی و میکسل نظریات رضایت شغلی را به سه دسته تقسیم کرده اند که به شرح زیر می باشد:
- ۴۲۶ - ۳۸-۲-۱ فرضیات اختلاف - بر اساس این فرضیه اگر نیازهایی که فرد را برای کار بر می انگیزاند دقیقاً به وسیله مشوقهای سازمانی ارضا شوند و اختلاف وجود نداشته باشد، رضایت شغلی در حد بالایی می باشد، اگر نیازهای فرد بیش از پاداشهایی باشد که از کار خود دریافت می کند، اختلاف وجود خواهد داشت که منجر به نارضایتی می گردد ولی اگر پاداشها بیش از نیازها باشد اختلاف، موجب رضایت شغلی مثبت می شود.
- ۴۲۷ - ۳۸-۲-۲ نظریه محرومیت - غلبه - بر اساس این فرضیه هر چه محرومیت یا کمبود یک نیاز بیشتر باشد اهمیت، شدت آرزومندی خواستن آن بیشتر می شود، کمبود معمولاً به عنوان اختلاف میان آنچه که انتظار می رود و آنچه بدست می آید سنجیده می شود. تایید این فرضیه از دو بررسی گرفته شده است که نظریه محرومیت - غلبه تا اندازه ای با توجه به نیاز خود شکوفایی و خود مختاری پشتیبانی می شود ولی نتیجه موجود این فرضیه را در ارتباط با نیازهای ایمنی، اجتماعی و احترام تقویت نمی کند.
- ۴۲۸ - ۳۸-۳-۲ فرضیه رابطه عمومی - تئوری دیگری که به توضیح میزان رضایت شغلی مبادرت می ورزد، بر حسب ترکیبی از متغیرها نظیر شغل، شخصیت و انگیزش می باشد در این فرضیه گمان بر آن است که رضایت شغلی با تمام متغیرهای مدل سیستمهای اجتماعی همبستگی دارد. (رسالت پور، ۱۳۷۹)
- ۴۲۹ - ۳۹-۲ نظریه انگیزش ۵۸
- ۴۳۰ - انگیزه ها چرایی رفتار هستند و مدیر باید بداند چرا عده ای خوب کار میکنند و اما عده ای نارضایتی دارند؟ انگیزش عبارتست از نتیجه ی رابطه متقابل (تعامل) فرد با موقعیت یا وضعیتی که در آن قرار میگیرد و او را به فعالیت و میدارد. انگیزش افراد به نیروی انگیزاننده ها بستگی دارد. (دعایی، امین فر، ۱۳۸۴)
- ۴۳۱ - کاوش در مساله انگیزش، پاسخ چراهای رفتار آدمی است.
- ۴۳۲ - چرا انسان در سازمان کار می کند؟
- ۴۳۳ - چرا بعضی افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟
- ۴۳۴ - علت علاقه و بی علاقه بودن نسبت به آن چیست؟
- ۴۳۵ - این سئوالات و بسیاری دیگر همه با موضوع انگیزش در ارتباط اند و پاسخ به آنها در انگیزش و انگیزه های کارکنان خلاصه میشود.

- ۴۳۶ - انگیزش را می توان بر حسب رفتارهای برونی تعریف کرد . کسانی که دارای انگیزش هستند ، هنگام کار کردن نسبت به کسانی که انگیزش ندارند فعالیت بیشتری از خود نشان می دهند . البته چنین تعریفی نسبی است و اطلاعات چندانی در اختیار ما نمی گذارد . بر اساس یک تعریف مشروح تر اما نه چندان مستدل دیگر ، انگیزش عبارت است از (( میل به کار کردن )) و شرط آن این است که کار مورد نظر بتواند بعضی از نیازهای فرد را ارضا کند ، در اصطلاح ما نیاز یعنی کمبود فیزیولوژیکی یا روان شناختی که سبب می شود بعضی از رفتار ها بازدهی خوبی داشته باشند . ( استیفن رابینز : به نقل از کیری ، ۲۰۰۰ )
- ۴۳۷ - انگیزش اشاره به سخت کوشی و تلاش برای ارضا یک خواسته یا هدف دارد در حالی رضایت عبارتست از خرسندی تجربه شده ناشی از ارضا خواسته یا هدف . ( مقیمی ، ۱۳۸۵ )
- ۴۳۸ - نیاز ارضا نشده تولید تنش می کند و این تنش سبب انگیزش سلائق های درونی می گردد ، سلائق ها به منظور یافتن هدفهای خاص ایجاد رفتاری جستجوگر می کنند که در صورت توفیق ارضا بی نیاز می شوند و به کاهش تنش می انجامند .
- ۴۳۹ - کارمندان برانگیخته ، حالتی تنش دار دارند و برای از میان بردن این تنش به فعالیت دست می زنند . هرچه تنش بیشتر باشد ، برای از میان بردنش به فعالیت بیشتری نیاز است . بنابراین هنگامی که شاهد فعالیت شدید کارمندان هستیم ، نتیجه می گیریم که محرک آنان در این کار ، میل به هدفی است که در نظرشان ارزش و اهمیت بیشتری دارد . ( همان منبع ، ص ۵۲ )
- ۴۴۰ - عملکرد اصولاً حاصل تعامل سه منابع فیزیکی و مالی خود بخود باعث تولید نمی شوند ، بلکه این امر زمانی حادث می شود که عنصر انسانی وارد عمل شود . با وجود این که عنصر انسانی مهمترین عالم است ، رفتار انسان پیچیده و غیر قابل پیش بینی است و مدیریت روی آن کنترل کمی دارد . درک رفتار انسان و تاثیر مثبت بر آن می تواند سبب افزایش بهره وری و بهبود عملکرد شود . میزان عملکرد یک کارمند تابعی از توانایی و انگیزش اوست اولین عامل ( توانایی ) تعیین می کند که او چه می تواند بکند و دومین عامل ( انگیزش ) مشخص می کند که او چه می خواهد انجام دهد توانایی را همیشه می توان با قضاوت یا با اندازه گیری مشخص کرد و به عواملی چون سابقه ، مهارت یا آموزش بستگی دارد و از طرف دیگر خواستن متاثر از انگیزش است در درون انسان قرار دارد هر وقت که انگیزش قوی وجود داشته باشد ، بازدهی کارمند افزایش می یابد و انگیزش ضعیف تاثیر معکوس دارد . ( ایران نژاد ، پاریزی و سامان کهر ، ۱۳۷۸ )
- ۴۴۱ - نظریه های انگیزشی را می توان در دو گروه کلی نظریه های محتوایی و نظریه های فرایندی تقسیم کرد . نظریه های محتوایی می کوشند تا عواملی که افراد را به کار بر می انگیزد ، دقیقاً مشخص سازند . در این تئوری نیازها و محرکهایی که موجب انگیزش می شوند برشمرده شود و غالباً نحوه ارضای آنها در سازمان بیان گردیده اند . به فرض در مکتب مدیریت علمی ، پول و پاداشهای مادی به عنوان ابزارهای اصلی انگیزش عنوان گردیده ، و در مکتب مدیریت روابط انسانی نیازهای غیر مادی چون نیاز به محبت ، صمیمیت ، حرمت و احترام ونحوه سرپرستی اساس انگیزش کارکنان قلمداد شده اند . همان طور که ملاحظه می شود در این تئوری ها تلاش بر آن بوده که عوامل موثر در انگیزش کارکنان دقیقاً تعیین شده و بیان گردند .

- ۴۴۲ - اما در تئوریهای فرایندی بیشتر بر جریان و فرایند انگیزش افراد تاکید شده است . به عبارت دیگر تئوریهای فرایندی قبل از آنکه به یک یا چند عامل خاص که موجب انگیزش می گردد تکیه شود به چگونگی و نحوه انگیزش افراد از نظر ادارکی انگیزش و نحوه ارتباط آنها با هم نشان داده شده و تئوری در مورد اینکه چه عواملی در سازمان موجب انگیزش کارکنان میشود . مطلبی ارائه نمی دهد بطور کلی نمی دهد بطور کلی تئوریهای فرایندی به دنبال بیان و تشریح فرایند و جریان کلی انگیزش در فرد انسانی هستند . (الوانی ، ۱۳۸۱)
- ۴۴۳ - ۴۰-۲ روشهای اندازه گیری رضایت شغلی
- ۴۴۴ - در بررسی رضایت شغلی افراد در سازمان ، یک مساله عمده اندازه گیری رضایت شغلی می باشد . زیرا رضایت شغلی یک موضوع کیفی است که در بررسی تبدیل به یک واحد کمی گردد تا امکان قضاوت سریع تر در مورد آن امکان پذیر گردد . برای اندازه گیری رضایت شغلی و رهایی از طرف صاحب نظران ساخته شده است که آنها را می توان بدو دسته تقسیم کرد .
- ۴۴۵ - ۲-۴۱-۱ روشهای مستقیم ۲-۴۱-۲ روشهای غیر مستقیم
- ۴۴۶ - ۱- روش مستقیم
- ۴۴۷ - هوی و میکسل (۱۹۸۲) بیان کردند که مستقیم ترین روش اندازه گیری رضایت شغلی یک سؤال واحد است که (( از شغل فعلی خود چقدر ضایت دارید ؟ )) ولی از آن جهت که سنجش روایی یک سؤال واحد ، قابل اندازه گیری نیست کارایی ندارد . روش دیگر که کمی غیر مستقیم تر از روش فوق می باشد ، مجموعه ای از سئوالات با نشانه های مختلف رضایت شغلی می باشد .
- ۴۴۸ - ۲- روش غیر مستقیم
- ۴۴۹ - این روش هنگامی مفید است که این تصور وجود داشته باشد که پاسخگویان ممکن است با صداقت جواب ندهند ، یا هنگامی که بکاربردن یک پرسشنامه نگرش سنج اثرات زیان بار داشته باشد .
- ۴۵۰ - این آزمون ها گستره ای از آزمونهای تکمیل جمله با عکسهای آن دریافت موضوع را در برمی گیرد .
- ۴۵۱ - شاید گسترده ترین بررسی نگرش مستقیم توسط شرکت جنرال موتور در سال ۱۹۶۳ انجام گرفته باشد که در آن ۱۵۰۰۰۰ نفر از کارکنان مقاله های تحت عنوان ( چرا شغلم را دوست دارم ) ارائه کردند . این مقاله ها برای شرکت مشخص کرد که چه جنبه هایی از سنجش رضایت شغلی ، روش عکسهای صورت می باشد . در این روش صورتهای ترسیم شده با حالاتی که نشان دهنده خوشحالی یا اندوه است به کار می روند و از پاسخگو خواسته می شود که معین کند کدام صورت تقریبی از احساسات شغلی او می باشد . (دراکر، ۱۹۹۶)
- ۴۵۲ - پرسشنامه رضایت شغلی معلمان با مقیاس ۵ درجه ای
- ۴۵۳ - ۱- وقتی آینده خود را به عنوان یک مربی ارزشیابی می کنم احساس می کنم که میزان رضایت شغلی من افزایش خواهد یافت .
- ۴۵۴ - ۲- من از شغل خود کمی ناراحت هستم .
- ۴۵۵ - ۳- اگر بحدی پول داشتم که بدون کار کردن زندگی راحتی داشته باشم شغلم را ترک می کردم .
- ۴۵۶ - ۴- من از شغل خود بعنوان یک مربی ، رضایت شخصی زیادی دارم .
- ۴۵۷ - ۵- من خیلی وقتها به تغییر شغل خود فکر کرده ام .

- ۴۵۸ - ۶= من از شغل خود رضایت دارم .
- ۴۵۹ - ۷- بسیاری از مریبان بیش از من از شغل خود رضایت دارند
- ۴۶۰ - (JDI)(Job Descriptive) یکی از ابزارهای اندازه گیری رضایت شغلی ، شاخص شغلی
- ۴۶۱ - می باشد که در دانشگاه کرنل تدوین شده است . در این پرسشنامه کارکنان به عبارت وصفی که جنبه های کار را توصیف می کنند پاسخ بلی ، خیر می دهند .
- ۴۶۲ - رضایت شغلی از جنبه های مختلف شغل همچون پرداخت ، فرصت های ترفیع ، سرپرست ، همکاران و عوامل محبیطی ، ارتقا و مزایای شغلی بحث میکند . (مقیمی ، ۱۳۸۵)
- ۴۶۳ - این جنبه ها عبارتند از : کار مورد نظر ، نوعی سرپرستی همکاران ، دستمزد و فرصت ترقی شغلی می باشد . (از کمپ ، ۱۹۷۴ به نقل از عبدالله زاده ، ۱۳۸۰)
- ۴۶۴ - مینه سوتا ابزار سنجش رضایت از نوع نگرش سنجش پنج مرحله ای لیکرت می باشد . این ابزار توسط دانشگاه مینه سوتا ساخته شده است و پنج ماده زیر را مورد پرسش قرار می دهد . (Minne sota satisfication)
- ۴۶۵ - ۱- بهره مندی از توانایی
- ۴۶۶ - ۲- خلاقیت شغلی
- ۴۶۷ - ۳- تنوع کار
- ۴۶۸ - ۴- ایمنی شغلی
- ۴۶۹ - ۵- شرایط مادی زندگی
- ۴۷۰ - پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلدوروث (۱۹۵۱) با بکار بستن سئوالهای پنج درجه ای درست شده است که دارای ۱۹ سئوال می باشد .
- ۴۷۱ - ۴۱-۲ پرسشنامه علاقه شغلی استرانگ
- ۴۷۲ - این پرسشنامه جهت سنجش و تعیین علایق شغلی بکار میرود . نحوه اجرای آن به صورت گروهی و فردی است . این پرسشنامه به مردان و زنان جوان کمک می کند تا شغل مورد علاقه خود را انتخاب کنند .
- ۴۷۳ - همچنین برای راهنمایی تحصیلی ، انتخاب کارمند ، اجازه ورود به مدارس عالی و تخصصی بکار می رود . حداقل سن برای اجرای آزمون ۱۷ سال است . ولی مناسب ترین سنین سالهای بین ۲۵ سالگی تا ۵۵ سالگی است . این آزمون شامل چهار در صد موضوع است و شخصی که آزمون را می گذارند باید مشخص نماید که آیا موضوع عنوان شده را دوست دارد یا دوست ندارد و یا بی تفاوت است . چهار صد موضوع موجود در آزمون در هشت قسمت تقسیم بندی می شود (الوانی ، ۱۳۸۱)
- ۴۷۴ - ۴۲-۲ نگرش سنجش مینه سوتا
- ۴۷۵ - یکی از انواع مقیاس های لیکرت است . این تست به منظور ارزیابی کیفیت روابط معلمان با دانش آموزان تهیه شده است . در جریان تهیه این مقیاس ۷۰۰ ماده یا جمله روی ۱۰۰ نفر که به تشخیص مدیران مدرسه از لحاظ رابطه با دانش آموزان در سطح بالایی بوده و صد نفر معلم که از این لحاظ در سطح پایین بودند آزمایش شدند . ضمن واریسی اعتبار همزمان پرسشنامه نهایی ۱۵۰ ماده ای در گروههای مختلف ، ضرایبی بین ۴۶ درصد تا ۶۰ درصد بدست آمد . در



این بررسی ها از ملاک مرکبی استفاده شد که مبتنی بود بر ارزیابی معلم توسط مدیران مدارس ، دانش آموزان ، کارشناسانی که از مدرسه بازدید کرده بودند . آزمودنیها در مقابل هریک از سؤالات پاسخهای کاملاً موافق - موافق - مردود - مخالف - کاملاً مخالف را انتخاب می کنند . این آزمون از زمان انتشار بصورت وسیعی در تحقیقات مورد استفاده قرار گرفته است.

۴۷۶ - ۴۳-۲ پرسشنامه علاقه شغلی برنارد

۴۷۷ - پرسشنامه علاقه شغلی برنارد برای سنجش علایق دانش آموزان دبیرستان و بزرگسالان در شش زمینه مختلف شغلی بکار می رود و قابل استفاده در راهنمایی شغلی و حرفه ای است . جملات پرسشنامه بسیار ساده و روان بوده و نتیجه پرسشنامه بصورت ۶ نمره در شش رشته شغلی برای زنان و مردان بطور جداگانه بدست می آید .

۴۷۸ - اطلاعات کسب شده توسط این پرسشنامه نمی تواند به تنهایی کمک موثری در مورد شناخت علایق شغلی مشخص نماید . مگر آنکه با اطلاعات دیگری از قبیل میزان استعداد عمومی ، نوع استعدادهای اختصاصی ، جنس ، سن ، وضع جسمانی فرد همراه شود . (کمالی ، ۱۳۵۶)

۴۷۹ - ۴۴-۲ پرسشنامه ارزش شغلی سوپر

۴۸۰ - پرسشنامه ارزش شغلی سوپر شامل سؤالاتی است که نظر پاسخ دهنده در مقیاس ۵ درجه ای مشخص می شود و از طریق جمع آوری اطلاعات مشاور می تواند علایق شغلی را در مراحل زندگی و رشد مراجع دقیقاً تعیین نماید تا بتواند بر اساس آن هدفهای مشاوره را تعیین نماید . مشاور به مراجع کمک می کند تا خویشتن پنداری را روشن سازد و در محدوده مراحل رشد به خود کاوی بیشتری بپردازد . سوپر این پرسشنامه را روی دانش آموزان کلاس نهم اجرا کرد و نتیجه گرفت که ترجیح ها در سنین نوجوانی در حال تغییر و تحول هستند . لذا باید رغبتها و ترجیهای شغلی بیان شده توسط نوجوانان را زیاد جدی نگرفت ، بلکه فرایند رشد شغلی و حرفه ای در زمان طولانی مورد مطالعه قرار گیرد

۴۸۱ - ۴۵-۲ پرسشنامه رضایت شغلی هاپاک

۴۸۲ - در این پرسشنامه چندین پرسش چند گزینه ای مطرح گردیده است مراجع باید پس از مطالعه هر قسمت مناسب ترین پاسخ را مشخص نماید و از طریق میزان توجه به شغل خود و مقدار و میزان رضایت شغلی و تغییر شغل ، میزان درآمد حاصل از آن را مشخص کند . (شفیع آبادی ، ۱۳۷۴)

۴۸۳ - ۴۶-۲ پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلدوروث (۱۹۵۱)

۴۸۴ - این پرسشنامه نشان می دهد که برخی از مشاغل رضایت بخش تر از بقیه مشاغل هستند به کمک این پرسشنامه احساس مردم نسبت به شغلشان تعیین می گردد و رضایت شغلی را از دیدگاههای مشخصی اندازه گیری میکند و به حالات روحی و روانی افراد نیز توجه دارد و کسانی که قبل از انتخاب شغل درباره مشاغل متعدد اطلاعات وسیعی داشته اند و در مقایسه با افرادی که فاقد چنین اطلاعاتی بوده اند مشاغل مناسب تری انتخاب نموده اند . فیلد و همکارانش معتقدند که برای انتخاب شغل و حرفه بایستی به عواملی نظیر خصوصیات فردی ، آینده نگری ، انتظارات و توقعات و هدف های زندگی توجه نمود . این پرسشنامه شامل ۱۸ جمله است که پاسخ دهنده به یکی از ۵ مورد ، کاملاً موافقم - موافقم - نظری ندارم - مخالفم - کاملاً مخالفم را علامت می زند و از این طریق احساس خود را ظاهر می سازد .

۴۸۵ - ۴۷-۲ سوابق تحقیقات رضایت شغلی



- ۴۸۶ - در میان کسانی که در مسایل مربوط به رضایت شغلی تحقیقاتی انجام داده می توان هاپاک <sup>۵۹</sup> جامعه شناس انگلیسی واشپنگلر جامعه شناس آلمانی ، آدام محقق انگلیسی را نام برد که به ترتیب در سالهای ۱۹۳۷-۱۹۳۵-۱۹۳۸ و ۱۹۳۹ دست به تحقیق زده که سایر کسانی که تحقیقات مشابهی در زمینه رضایت شغلی انجام داده اند عبارتند از : اسکافر <sup>۶۰</sup> روان شناس امریکایی که در سال ۱۹۵۳ تحقیقات خود را تحت عنوان (رضایت شغلی در رابطه با نیاز به راضی بودن از کار انجام داد و ویلیام جی دایر <sup>۶۱</sup> روان شناس انگلیسی که در سال ۱۹۵۶ تحقیقات خود را تحت عنوان مقایسه ای بین خانواده های راضی و خانواده های ناراضی از شغل انجام داد . همچنین کینزبرگ محقق آلمانی تحت عنوان (( کار و رضایت کارگران نسبت به آن )) در سال ۱۹۵۶ دست به تحقیق زد و به این نتیجه رسید که میزان رضایت شغلی در میان کارگران مختلف از ۷ تا ۶۹ درصد در نوسان است .
- ۴۸۷ - بین استاک <sup>۶۲</sup> و سی رسی <sup>۶۳</sup> در سال ۱۹۶۳ تحقیقاتی بر روی معلمان که در مدارس راهنمایی کار می کردند انجام داده و نتیجه گرفته اند که رضایت شغلی تا سن ۴۰ سالگی ثابت بوده و سپس نزول می کند و این کاهش تا سن ۵۰ سالگی ادامه خواهد داشت و معلمان که تمایل به فرار از این حالت داشته باشند دو راه حل در پیش دارند ، یا در همان اوایل کار را ترک کنند یا در علایق و روحیات خود بصورت جدید باقی بمانند .
- ۴۸۸ - هرزبرگ و همکارانش به دنبال دو مطالعه ی مقدماتی تصمیم گرفتند که از حسابداران در پاسخ به سؤال ، چه زمانی احساس خیلی خوب یا بد نسبت به کاری که انجام میدهد دارند؟ و نتایج نشان میدهد که مواردی که منجر به رضایت و یا عدم رضایت میشود کاملاً با هم فرق دارند . (فرهنگی ، شاه میرزایی ، حسین زاده ، ۱۳۸۴)
- ۴۹۰ - لیکرت بر اساس تحقیقاتی که به عمل آورده است نتیجه گرفت که رابطه مستقیم بین بازدهی و رضایت روحیه وجود دارد یعنی به همان میزان که روحیه کارکنان بالا می رود بازدهی به میزان تولید آنها در نتیجه رضایت شغلی آنان نیز افزایش می یابد و چنین نتیجه گیری می کند که حفظ و پرورش نیروی انسانی عامل بسیار مهم و موثر در کارایی سازمان است .
- ۴۹۱ - رابرت آون <sup>۶۴</sup> به این حقیقت رسیده بود که رضایت فرد و همکاری کامل وی در جریان تولید بستگی به این امر دارد که او را مسئول بدانند و حصول رضایت مادام که در جریان تولید به منزله آلت کار به حساب می آید امکان پذیر نیست ، حقوق ، شرایط کار ، میزان قضاوت لازم درجه محدودیت است . وضع اجتماعی شغل در گروههای همجوار در کیفیت احساس خود نسبت به شغل او موثر است . اریکسون و همکارانش <sup>۶۵</sup> در سال ۱۹۶۸ هیچگونه رابطه ای بین رضایت شغلی و استعفا را در مطالعه ی که بر روی ۱۵۰ معلم مرد بعمل آورده اند ، مشاهده نمودند ولی وضعیت همسر و یا دوستان در رابطه با زندگی آموزشی نقش مهمی ایفا می کند . اریکسون و همکارانش به این نتیجه رسیدند زمانی که وضعیت همسر و یا دوستان فرد در رابطه با زندگی آموزشی منفی باشد ۲۴ درصد از معلمان در این وضعیت

<sup>۵۹</sup>) Happock

<sup>۶۰</sup>) schaffer

<sup>۶۱</sup>) William G.Dyer

<sup>۶۲</sup>) Steak Bein

<sup>۶۳</sup>) Ress .C

<sup>۶۴</sup>) Haube-Florance

<sup>۶۵</sup>) Bruning Robert

طی سالهای بعد، تدریس را ترک می کنند، لیکن اگر این وضعیت در منزل مثبت باشد تعداد مذکور فقط ۳ درصد می باشد و در صورتی که وضعیت متوسطی وجود داشته باشد ۷ درصد از معلمان در سال بعد تدریس را رها می کنند. فلورانس هابر ۶۶، رابرت برونینکیس ۶۷ در سال ۱۹۶۸ در امریکا شکل کوتاه شده پرسشنامه مینه سوتا را توسط کارمندان یک بخش مراقبت ویژه از عقب ماندگان ذهنی اجرا کردند و نتایج نشان داد که رضایت های درونی و بیرونی عواملی مستقلی هستند و فرمهای سه مقیاس، همانندی بین نمرات کارکنان گروههای مختلف کانون و روابطی بین خصوصیات کارکنان و رضایت شغلی را نمایان می کند. تیومن (۵) در سال ۱۹۷۸ در رابطه با معلمانی که تجربه شغلی ۱۹ تا ۳۱ ساله دارند، تحقیقاتی انجام داده و به این نتیجه رسید که اولین ده سال تدریس بطور کلی رضایت بخش ترین دوران می باشد این دوره زمانی است که یک شخص به شغل خو می گیرد ولی پس از آن تجربه ها تغییر می کند، بعضی ها احساس فسیل شدن می کنند، بنابراین مدرسه یا نوع تدریس خود را تغییر می دهند زیرا نیاز به مبارزه طلبی جدیدی دارند، آنها همچنین صحبت از تغییر در نحوه تماس با دانش آموزان را دارند. بدین صورت که متمایل به نزدیک کردن روابط خود با محصلین هستند. جرج رایت ۶۸ و لیندا ترایان ۶۹ در سال ۱۹۸۶ رضایت شغلی ۱۲۷۶ نفر از متخصصان توانبخشی را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش که از یک پرسشنامه ویژه استفاده شده بود نتایج روشن ساخت که مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش که از یک پرسشنامه ویژه استفاده شده بود نتایج روشن ساخت که درجه بالایی از رضایت درونی (رضایت از خود شغل) بر رضایت بیرونی وجود دارد که شامل سطوحی از قبیل امور اجرایی، محیط شغل و سرپرستی می شد. مطالعات جنبی از قبیل مقایسه رضایت با صلاحیتهای شغلی در آموزش، تخصصی کردن و جایگاه شغل صورت گرفت و با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها نشان داده شد که هماهنگی های درست بین آموزش، موفقیت سطح بالا و کسب شایستگی های شغلی همبستگی داشته است.

۴۹۲ - آن مولیس ۷۰، رونالد مولیس ۷۱ سینتیالت ۷۲ در سال ۱۹۸۶ جنبه هایی از رضایت بوسیله ۹۸ نفر از مربیان کودک بوسیله مراقبت روزانه استخدام شده بودند را مورد آزمایش قرار دادند. آزمودنیها یک پرسشنامه که شامل مواردی مربوط به سطح تحصیل و آموزش خصوصیات شغلی، طرز تلقی شغلی و ارتباطات بود را کامل کردند. بیشتر آنها از شغلشان راضی بوده و یک مدل بالایی از موفقیت در شغلشان دارا بودند. دبورارابرتر ۷۳ و پل سارولا ۷۴ در سال ۱۹۸۹ عوامل مربوط به رضایت شغلی را بین ۳۹۳ نفر از کارکنان یک مرکز بهزیستی که افراد سالمند کار میکردند مورد بررسی قرار دادند، اکثریت آزمودنیها رضایت داشتند، نمرات رضایت آزمودنیهای با سابقه تر (بیش از یکسال) کمتر از آزمودنیهای با سابقه کمتر از یکسال بوده، علت این امر اینگونه بیان شد که کارکنان با سابقه دارای مزد کم بودند، مزایا نداشتند، امکان ترقی نداشتند همچنین توانایی سازش با سالمندان را نداشته و فاقد توانایی مناسب برای آن نوع

<sup>66</sup>) Robert oven

<sup>67</sup>) Erikson

<sup>68</sup>) Wright George

<sup>69</sup>) Terrian Linda

<sup>70</sup>) Mullis Ann

<sup>71</sup>) Mullis Ronald

<sup>72</sup>) Ellett Cynthia

<sup>73</sup>) Roberts Deborah

<sup>74</sup>) Sarvela Paul

شغل بودند، لذا پیشنهاد شد که درجه بندی جدید شغلی که احتمال ترقی ها را افزایش دهد و برنامه هایی برای آموزش بهداشت که تاکید بر مدیریت داشت ایجاد شود.

۴۹۳ - کارولین روزیو ۷۵ و گریس گیل کسون ۷۶ و باسیل هامیکتون ۷۷ در سال ۱۹۹۱ در آمریکا تحقیقی بر روی ۳۰۶ عضو یک واحد درمانی انجام دادند. آزمودنیها به سؤالاتی که شامل اطلاعات آماری (سن، جنس، وضعیت، تاهل و.....) و موارد رضایت و عدم رضایت شغلی می شد پاسخ دادند، نتایج دلالت بر این امر داشت که ارتباط قوی بین اطلاعات آماری و موارد رضایت وجود ندارد و آزمودنیها از این بابت رضایت داشتند که در محیطهای علمی عمومی و خصوصی آموزش ببینند و فرصتهای برای طرح تجاریشان داشته باشند و برای تحصیل محدودیت نداشته باشند.

۴۹۴ - باربارالندلر ۷۸ و دورین کولدیتس ۷۹ در سال ۱۹۹۱ وفاداری در کار در ارتباط با نگرش ۲۱۹ پرستار از پنج بعد (وظایف، مزایا، تامین منابع مدیریت و شرایط اجتماعی) و سرانجام خصوصیات اجتماعی آماری و حمایت اجتماعی محیط خارج از کار و اخلاق روان شناختی را مورد تحقیق قرار دادند نتایج نشان داد که آزمودنیهای با سابقه و آزمودنیهای با تحصیلات کم، رضایت بیشتری از تمام ابعاد شغلی بجز محیط کاری داشتند، ولی کیفیت محیط اجتماعی نسبت به مزایای شغلی برای وفاداری در سازمان مهمتر بود (زند، ۱۳۷۳) سوپر ۸۰ معتقد است شرایط فیزیکی کیفیت جریان کار، لوازم و ابزاری که کار بوسیله آنها انجام می گیرد در رضایت کارگر از کاری که انجام می دهد موثر است. بررسی های هاپاک در مورد رضایت از شغل مبنی بر آن است که کارمند خواستار مسئول منصب و بی غرضی که مشکلات او را درک کرده و به حل مسایل و نیازهای او علاقمند باشد (بنی سعید، ۱۳۷۹). ویلیام جیمز ۸۱ در تحقیقی درباره انگیزش به این نتیجه دست یافت که اگر انگیزش کارکنان پایین باشد عملکرد آنان به همان اندازه لطمه خواهد خورد که گویی توانایی شان پایین بوده است. لی لالی و دیگران، (۱۹۹۳ به نقل از عبدا.. زاده، ۱۳۷۳) پس از یک تحقیق به این نتیجه رسیدند که عضویت در گروه تحقیقات دانشکده موجب افزایش رضایت شغلی می شود. دکتر محمود ساعتچی در سال (۱۳۷۷) تحقیقی در مورد (( نگرش کارکنان درباره عوامل موثر در رضایت شغلی و ترک خدمت)) در یکی از سازمانهای نظامی ایران انجام داده است. نمونه شامل ۱۳۰ نفر از افراد جامعه مورد مطالعه بوده که به سؤالات پاسخ داده اند ابزار اندازه گیری علاوه بر سؤالهای جمعیت شناختی، سؤالهایی به منظور سنجش میزان رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی و همچنین عوامل موثر در موفقیت شغلی شغلی و یا ترک خدمت را شامل شده است. بخشی از سؤالات شرایط موجود (به معنی ادراک و شناختی که از شرایط حاصل می شود) و برخی از سؤالات مطلوب (به معنی سطح توقع و انتظار فرد از شرایط توصیف شده بوسیله هر سؤال) را می سنجد، بررسی نتایج نشان داده است که اختلاف های قابل توجهی بین ادراک شرایط و نگرش درباره شرایط مطلوب موجب کاهش

<sup>75</sup>) Rozieeve Caralyin

<sup>76</sup>) Gilkeson Crace

<sup>77</sup>) Hamilton Basill

<sup>78</sup>) Elander Barbara

<sup>79</sup>) Kolditz Doreen

<sup>80</sup>) Super

<sup>81</sup>) William Games

رضایت شغلی و تعهد سازمانی و در نتیجه موجب کاهش عملکرد های سازمانی می شود و لازم است مورد توجه قرار گیرند .

۴۹۵ - تدریس حسنی (۱۳۷۹) با توجه به یافته های پژوهش خود نشان داد که بین هریک از متغیر های پیش بینی ( رغبت شغلی ، خشنودی و تعهد سازمانی ) با هریک از متغیر های ملاک میل ماندن در شغل ، عملکرد شغل و عملکرد تحصیلی در اکثر موارد رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد .

۴۹۶ - دمیرچی (۱۳۷۹) در یافته های پژوهشی خود به این نتیجه رسید که در مورد فرضیه در رابطه نظام کاری کارمندان و رضایت شغلی رابطه معنی دار و مثبتی بین نظام کار و رضایت شغلی مشاهده گردید و اما در مورد بقیه فرضیه ها یعنی نظام ارزشی کارمندان ، جنسیت ، میزان تحصیلات ، نوع استخدام ، وضعیت تاهل رابطه معنی داری حاصل نگردید

۴۹۷ -

۴۹۸ - طبق تحقیقات بعمل آمده توسط هیومن در سال ۲۰۰۲ در خصوص انگیزه و رضایت شغلی پرستاران تایوان ، رضایت شغلی و رغبت شغلی با افزایش حقوق ، ارتقا و ادامه تحصیل ضمن خدمت ارتباط مستقیم دارد .

۴۹۹ - در تحقیق دیگر که توسط دیوس در سال ۲۰۰۲ در خصوص میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران انجام گردید بیان میدارد که اکثر پرستاران بر اساس ویژگیهای شخصیتی و سازمانی دارای رضایت شغلی و تعهد سازمانی هستند و معمولاً بعد از ۵ سال اقدام به ترک خدمت میکنند .

۵۰۰ - طبق تحقیقات بعمل آمده توسط رابرت و مورمان در سال ۲۰۰۲ تحت عنوان رابطه رضایت شغلی و رهبری ملاحظه کار نشان میدهد که مدیرانی که از مدیریت ملاحظه کار و رفتار دوستانه استفاده میکنند کارکنان آنها نسبت به دیگر کارکنان دارای رضایت شغلی بالایی هستند .

۵۰۱ - در تحیقی دیگری که توسط لاری و همکارانش در سال ۲۰۰۳ انجام گردید نشان میدهد که کارکنانیکه دارای عدم رضایت شغلی هستند به نسبت بالایی اقدام به ترک خدمت میکنند .

۵۰۲ - طبق تحقیق بعمل آمده توسط سونی کیم در سال ۲۰۰۲ تحت عنوان مدیریت مشارکتی و رضایت شغلی ، در ارگانها اگر مدیران از سبک و روش مشارکتی استفاده نمایند درصد بالایی از کارکنان دارای رضایت شغلی بالایی خواهند بود ..

۵۰۳ - سعید همدانی صفاریان در سال ( ۱۳۷۴ ) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر اجرای طرح طبقه بندی مشاغل و برخی عوامل دیگر بر رضایت شغلی کارکنان شیر پاستوریزه تهران به این نتایج دست یافت که بین سن و رضایت شغلی ارتباط معنی دار و قابل توجهی بصورت مثبت وجود دارد با بالا رفتن سن افراد رضایت شغلی آنها نیز افزایش می یابد . همچنین بین میزان تجربه کاری و رضایت شغلی ارتباط قوی و معنی داری در جهت مثبت وجود دارد بصورتیکه هر قدر تجربیات کاری ( سنوات خدمتی افزایش ) یابد به همان نسبت کارکنان از رضایت شغلی بیشتری بهره مند می گردند . بین شغل سازمانی و رضایت شغلی نیز ارتباط معنی دار و قابل توجهی در جهات مثبت وجود دارد نتایج تحقیق نشان داده که کارکنان با شغل سازمانی بالاتر از کارشان خشنود ترند .

۵۰۴ - عباس خورشیدی در سال (۱۳۷۱) در پژوهش با عنوان بررسی تاثیر سن ، جنسیت ، تجربه کاری و موضع کنترل به رضایت شغلی معلمان به این نتایج دست یافت که همبستگی بین رضایت شغلی و جنسیت معنی دار است . زنان

رضایت بیشتری نسبت به مردان دارند. زنان نسبت به مردان از شغل خود و افراد بیرونی (به لحاظ کنترل) نسبت به افراد درونی از شغل خود راضی تر هستند.

۵۰۵ - مرگان فدایی نسب در سال ۱۳۸۳ در پژوهش با عنوان بررسی رابطه بین رضایت شغلی و ویژگیهای شخصیتی کارکنان اداری و غیر اداری به این نتایج دست یافت که بین رضایت شغلی کارکنان اداری و غیر اداری تفاوت معنی داری مبنی بر رضایت بیشتر قشر غیر اداری به دست آمد و بیشترین و کمترین میزان رضایت شغلی به ترتیب مربوط به افراد با مدارک دیپلم و لیسانس می باشد.

۵۰۶ - اسماعیل یاقوتی در سال ۱۳۸۳ در پژوهش با عنوان بهبود رضایت شغلی پرستاران از مهمترین عوامل تعیین کننده در کیفیت خدمات مراقبت از بیماران است به این نتایج دست یافت که بیشترین نارضایتی از حقوق و مزایا ۸۹ درصد و سپس امنیت شغلی ۶۹ درصد و موقعیت شغلی ۶۱ درصد است و بیشترین رضایت از حیطه ارتباط با همکاران ۷۸ درصد می باشد.

۵۰۷ - مجید وحیدیان رضا زاده در سال ۱۳۸۵ در پژوهش با عنوان ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی به این نتیجه رسیده است که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد همچنین بین رضایت از ارتقا و ترفیع با تعهد سازمانی و رضایت از حقوق و مزایا با تعهد سازمانی رابطه معنی داری مشاهده نشد.

۵۰۸ - زهرا تهوری در سال ۱۳۸۴ در پژوهش با عنوان بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش به نتایج دست یافت که بسیاری از کارکنان از رضایت شغلی به نسبت پایینی برخوردارند و همچنین میزان رضایت کارکنان از امکانات رفاهی و آموزشی، سیاست های مدیریت و میزان امنیت شغلی در حد پایینی قرار دارد.

۵۰۹ - مصطفی نیک نامی در سال ۱۳۸۲ در پژوهش با عنوان رضایت شغلی معلمان در مدارس متوسطه شهرستان کرج به نتایج دست یافت که رهبری ملاحظه کار بیشتر سبب رضایت شغلی میشود و شرکت فعال کارکنان در تصمیم گیری ها، فرایند ارتباطی مناسب و نزدیکی بین مدیر و کارکنان، تفویض اختیارات مناسب به کارکنان و شناسایی قدر و منزلت افراد و احترام به آنان از سوی مدیریت موجب افزایش رضایت شغلی میشود.

۵۱۰ -

۵۱۱ -

۵۱۲ -

۵۱۳ -

۵۱۴ -

۵۱۵ -

۵۱۶ - ۳-۱ (( طرح تحقیق ))

۵۱۷ -

۵۱۸ - این فصل ابتدا به بیان روش پژوهش و تعریف آن پرداخته شده و پس از آن تعریف جامعه آماری، روش

انتخاب نمونه های پژوهشی توضیح داده شده است. در قسمت دیگر به معرفی ابزار سنجش در پژوهش حاضر پرداخته شده و مطالبی در خصوص اعتبار و پایایی آزمون آورده شده است و در پایان نیز روش گردآوری اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل آنها اشاره شده است.

۵۱۹ - ۳-۲ (( روش پژوهش ))

۵۲۰ - روش پژوهش حاضر از نوع پس رویدادی (۱) (علی - مقایسه ای) است. مقصود از پژوهش پس رویدادی آن است که گروههایی که از لحاظ داشتن متغیر خصیصه ای مورد نظر با هم فرق دارند با هم مقایسه کنیم. به عبارت دیگر پژوهشگر خودش متغیر مستقل را تغییر نمیدهد بلکه گروههایی را که از حیث متغیر مورد نظر متفاوتند با هم مقایسه می کند تا به علت تفاوت های دو گروه از حیث متغیر مورد نظر پی ببرد. در این نوع پژوهش با توجه به اینکه (( رویداد )) مورد مطالعه قبلا رخ داده است. پژوهشگر سعی می کند با مطالعه متغیر های وابسته متغیر های مستقل را شناسایی کنند. (بازرگان، ۱۳۷۳)

۵۲۱ - ۳-۳ ((جامعه پژوهش))

۵۲۲ - جامعه پژوهش عبارتست از اجزا یک مجموعه که دارای ویژگیهای معین هستند که ممکن است شامل انسانها، موضوعات و یا وقایع باشند. مورد مطالعه در این پژوهش، شامل کلیه کارکنان سازمان بهزیستی و کارکنان سازمان آموزش و پرورش می باشد.

۵۲۳ - ۳-۴ ((نمونه پژوهش))

۵۲۴ - نمونه پژوهش عبارتست از یک گروه منتخب از جامعه پژوهش که باید دارای خصوصیات و صفات جامعه باشد تا بتوان نتایج پژوهش را به آن تعمیم داد. نمونه پژوهش با استفاده از فرمول کوکران شامل کارکنان سازمان بهزیستی به تعداد ۷۳ نفر و به همان اندازه تعداد ۷۳ نفر از کارکنان آموزش و پرورش است.

۵۲۵ -  $Z = 0/095$   $\delta^2 = 91/07$   $' = 0/03$

۵۲۶ -

۵۲۷ -

۵۲۸ - سازمان بهزیستی

$$n = \frac{98 \times (1.65) \times (91.07)}{97 \times (0/03) + (1.65) (91.7)} = 73$$

$$97 \times (0/03) + (1.65) (91.7)$$

۵۲۹ -

۵۳۰ -

۵۳۱ -

۵۳۲ - سازمان آموزش و پرورش

$$n = \frac{111 \times (1.65) \times (91.07)}{110 \times (0/03) + (1.65) (91.7)} = 73$$

$$110 \times (0/03) + (1.65) (91.7)$$

۵۳۳ -

۵۳۴ -

۵۳۵ -

۵۳۶ - ۳-۵ ((معرفی ابزار سنجش))

۵۳۷ - برای سنجش رضایت شغلی و مقایسه دو گروه آزمودنی مورد نظر از آزمون رضایت شغلی بری فیلدورث

(۱۹۵۱) که توسط شغیع آبادی و دیگران (۱۳۵۹) به فارسی ترجمه و اعتبار یابی گردیده، استفاده شده است. این آزمون

دارای ۱۸ سوال است که هر کدام از سؤالات بر مبنای مقیاس لیکرت تنظیم شده است. با توجه به اینکه پرسشنامه مربوط

به سالهای پیشین است برای اطمینان از این پرسشنامه مجددا پایایی آن از طریق نرم افزار spss

۵۳۸ - بدست آمده است.

۵۳۹ - ۳-۶ ((اعتبار و پایایی ابزار سنجش))

۵۴۰ - آزمون رضایت شغلی بری فیلد ورث (۱۹۵۱) تاکنون در پژوهشهای متعددی بکار گرفته شده است . برای نمونه ( عبدالله زاده ، ۱۳۷۳ ، شریعت پناه ۱۳۷۳ ، بندلی زاده ۱۳۷۱ ، زمانی ۱۳۷۴ ) مطالعات انجام شده در مورد رابطه این آزمون با سایر آزمونهای رضایت شغلی حاکی از اعتبار نسبتاً خوب آزمون است . اعتباریابی آزمون رضایت شغلی از طریق ضریب آلفای کرونباخ مقدار ۰/۸۵ بدست آمد که نشانگر اعتبار آزمون است .

۵۴۱ - در دانشگاه مینه سوتا سئوالهای آزمون به روش ترستون مرتب گردیده که بیانگر پایایی آن می باشد . همچنین تعداد ۷۷ نفر بزرگسال همگی بر این اتفاق نظر داشته که هریک از جمله ها منعکس کننده احساس رضایت و عدم رضایت شغلی آنها می باشد . درباره شواهد خارجی این مقیاس بر روی ۹۰ بزرگسال شامل ۴۹ مرد ، ۴۱ زن دانشجوی دانشگاه مینه سوتا در سالهای ۱۹۴۵-۱۹۴۶ اجرا گردیده و نمرات آنها بین ۲۹-۸۹ با میانگین ۷۰.۴ و انحراف معیار ۱۳.۲ محاسبه گردیده و همبستگی نمره های این افراد با نمره هایی که در مقیاس نیز ۹۳٪ گزارش شده است .

۵۴۲ -

۵۴۳ - ۷-۳ (( روش گردآوری اطلاعات ))

۵۴۴ - پس از انجام آزمون اولیه و بعد از توزیع پرسشنامه ، توضیحات کاملی از نحوه تکمیل ارائه گردید و کلیه اطلاعات جمع آوری شد .

۵۴۵ -

۵۴۶ - ۸-۳ (( تجزیه و تحلیل داده ))

۵۴۷ - در این تحقیق از آمار توصیفی جهت دسته بندی اطلاعات ، جداول ، توزیع فراوانی ، محاسبه درصد ، نسبت میانگین استفاده و از آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از آزمون و تحلیل واریانس استفاده شده است.

۵۴۸ -

۵۴۹ -

۵۵۰ -

۵۵۱ -

۵۵۲ -

۵۵۳ -

۵۵۴ - مقدمه

۵۵۵ -

۵۵۶ - از آنجائیکه یکی از مراحل مهم تحقیق ، تجزیه و تحلیل اطلاعات می باشد ، در این فصل سعی شده است یافته های تحقیق بعد از استخراج از پرسشنامه ها ، با آزمون مناسب آماری مورد تجزیه و تحلیل دقیق قرار گیرد که به منظور روشن نمودن معنی دار بودن یا نبودن تفاوت پاسخها از توزیع فراوانی ، میانگین ، انحراف معیار ، تحلیل واریانس ، همبستگی استفاده شده است . این تجزیه و تحلیل ها با توجه به فرضیه های تحقیق انجام گرفته است . هدف از تجزیه و تحلیل داده های آماری ، تایید یا رد فرضیه های تحقیق و یا به عبارت دیگر قضاوت درباره صحت و یا سقم فرضیه های تحقیق است . در حقیقت در این تحقیق می خواهیم رابطه بین وضعیت ، تاهل ، مدارج تحصیلی ورده های شغلی را با متغیر رضایت شغلی بسنجیم .



### جدول ۱-۴

توزیع آزمودنی ها بر حسب فراوانی و درصد به تفکیک دو اداره بر مبنای وضعیت تاهل

بهریستی			آموزش و پرورش		اداره
جمع	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	وضعیت تاهل
۱۳۰	۸۹	۶۵	۸۹	۶۵	متاهل
۱۶	۱۱	۸	۱۱	۸	مجرد
۱۴۶	۱۰۰	۷۳	۱۰۰	۷۳	جمع

جدول فوق نشان میدهد که بیشترین درصد مربوط به متاهل در دو اداره ، ۸۹ درصد می باشد .

## جدول ۲-۴

توزیع آزمودنی ها بر حسب فراوانی و درصد به تفکیک دو اداره بر مبنای تحصیلات

آموزش و پرورش		بهریستی		اداره
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
تحصیلات				
ابتدایی	-	۴	۵.۵	
راهنمایی	۲	۷	۹.۶	
متوسطه	۵	۳	۴.۱	
دیپلم	۱۸	۲۰	۲۷.۴	

فوق دیپلم	۱۶	۲۱.۹	۱۴	۱۹.۲
لیسانس و بالاتر	۳۲	۴۳.۸	۲۵	۳۴.۲
جمع	۷۳	۱۰۰	۷۳	۱۰۰

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین درصد در سازمان آموزش و مربوط به لیسانس و بالاتر یعنی ۴۳/۸ درصد و در سازمان بهزیستی ۳۴/۲ درصد می‌باشد .

### جدول ۳-۴

توزیع آزمودنی‌ها بر حسب میانگین و انحراف معیار به تفکیک دو اداره بر مبنای سن، سابقه خدمتی و رضایت شغلی

اداره	آموزش و پرورش				بهزیستی			
	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
سن	۲۴	۵۸	۳۴.۹۳	۸.۲۳	۲۴	۵۵	۳۷.۶	۹.۵
سابقه	۱	۲۸	۹.۷۹	۶.۹	۱	۳۰	۱۳.۴۸	۸.۲

								خدمتی
۱۱	۵۸.۹۹	۸۲	۳۲	۱۰.۲	۵۹.۴۹	۸۰	۲۳	رضایت شغلی

همانطوریکه جدول نشان میدهد بیشترین میانگین مربوط به رضایت شغلی که در آموزش و پرورش ۵۹/۴۹ درصد و در سازمان بهزیستی ۵۸/۹۹ درصد می باشد .

#### جدول ۴-۴

توزیع آزمودنی ها بر حسب فراوانی و درصد به تفکیک دو اداره بر مبنای رده شغلی

اداره		آموزش و پرورش		بهزیستی	
رده شغلی		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
		۳	۴.۱	۷	۹.۶
متصدی					

مستول	۴	۵.۵	۷	۹.۶
کارشناس	۱۰	۱۳.۷	۱۳	۱۷.۸
کارشناس ارشد	۲۱	۲۸.۸	۱۸	۲۴.۷
مدیر	۱۴	۱۹.۲	۸	۱۱
سایر	۲۱	۲۸.۸	۲۰	۲۷.۴
جمع	۷۳	۱۰۰	۷۳	۱۰۰

جدول فوق نشان میدهد که بیشترین درصد در رده شغلی در سازمان آموزش و پرورش مربوط به کارشناسی ارشد یعنی ۲۸/۸ درصد و در سازمان بهزیستی مربوط به سایر یعنی ۲۷/۴ درصد می باشد .

#### جدول ۴-۵

توزیع آزمودنی ها بر حسب فراوانی و درصد به تفکیک دو اداره بر مبنای جنس

اداره		آموزش و پرورش		بهزیستی	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
جنس		جمع			
مذکر		۶۴	۸۷.۸	۵۲	۷۱.۲
					۱۱۶

۳۰	۲۸.۸	۲۱	۱۲.۳	۹	مونث
۱۴۶	۱۰۰	۷۳	۱۰۰	۷۳	جمع

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین درصد مربوط به جنس مذکر که در اداره آموزش و پرورش ۸۷/۸ درصد و در سازمان بهزیستی ۷۱/۲ درصد می‌باشد.

#### جدول ۴-۶

نتایج آزمون  $t$  گروه‌های مستقل مقایسه رضایت شغلی به تفکیک دو اداره

سطح معناداری	df	t	خطای معیار	میانگین	اداره
.۷۴۴	۱۴۴	.۲۸۸	۱۰.۲	۵۹.۴۹	آموزش و پرورش
			۱۱	۵۸.۹۹	بهزیستی

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/744$  و از  $O = 0/05$  بیشتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\alpha = 0/05$  تایید میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی با کارکنان آموزش و پرورش تفاوت وجود دارد، رد میشود.

#### جدول ۴-۷

تحلیل واریانس تحصیلات بر رضایت شغلی سازمان آموزش و پرورش

منبع واریانس	مجموع واریانس	df	میانگین مجذورات	F	سطح معنا داری
بین گروهی	۲۳۴۰.۴۳	۴	۵۸۵.۱۰۹	۷.۶۷	۰/۰۰۰
درون گروهی	۵۱۸۱۸۱۳	۶۸	۷۶.۲۰۳		



			۷۲	۷۵۲۲.۲۴۷	کل
--	--	--	----	----------	----

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/00$  و از  $\alpha = 0/05$  کمتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\alpha = 0/05$  رد میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد تایید میشود.

#### جدول ۸-۴

تحلیل واریانس تحصیلات بر رضایت شغلی سازمان بهزیستی

منبع واریانس	مجموع واریانس	df	میانگین مجزورات	F	سطح معنا داری
بین گروهی	۲۹۲۸۸۱۵	۵	۵۸۵.۷۶	۶.۷	۰.۰۰۰/
درون گروهی	۵۷۹۶.۱۷۱	۶۷	۸۶.۵۱۰		

			۷۲	۷۵۲۲.۲۴۷	کل
--	--	--	----	----------	----

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/00$  و از  $\hat{O} = 0/05$  کمتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\hat{O} = 0/05$  رد میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی با تحصیلات کارکنان بهزیستی همبستگی وجود دارد تایید میشود.

#### جدول ۹-۴

ضریب همبستگی بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن

نمونه مورد نظر	رضایت شغلی
	شاخص

سابقه خدمت	***.۶۶-
سن	***.۷۶-

$P^{**} \leq .1$

جدول فوق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن در نمونه مورد نظر رابطه معنادار ولی معکوس وجود دارد . .  
 بیانگر این است که هر قدر سابقه خدمتی و سن نمونه مورد نظر بالا رود ، رضایت شغلی کاهش می‌یابد . و فرض تحقیق تایید  
 میشود یعنی بین رضایت شغلی و سابقه خدمت و سن همبستگی وجود دارد .

#### جدول ۱۰-۴

ضریب همبستگی بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن به تفکیک دو اداره

رضایت شغلی	آموزش و پرورش	سازمان بهزیستی
شاخص		

سابقه خدمت	-.۶۸**	-.۶۶**
سن	-.۷۵**	-.۷۸**

$$P^{**} \leq .1$$

جدول فوق نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی با سابقه خدمت و سن در سازمان آموزش و پرورش و سازمان بهزیستی رابطه معنادار ولی معکوس وجود دارد. بیانگر این است که هر قدر سابقه خدمتی و سن بالا رود، رضایت شغلی کاهش می‌یابد. و فرض تحقیق تایید می‌شود یعنی بین رضایت شغلی و سابقه خدمت و سن همبستگی وجود دارد.

#### جدول ۱۱-۴

نتایج آزمون t گروههای مستقل مقایسه رضایت شغلی با وضعیت تاهل در سازمان آموزش و پرورش

وضعیت تاهل	میانگین	خطای معیار	t	df	سطح معناداری
------------	---------	------------	---	----	--------------

مجرد	۵۹.۷۵	۶۸	۰.۰۷۵	۷۱	۰.۹۴۱
متاهل	۵۹.۴۶	۱۰.۶۰			

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/941$  و از  $\hat{O} = 0/05$  بیشتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\hat{O} = 0/05$  تایید میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی و وضعیت تاهل کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد، رد میشود.

#### جدول ۱۲-۴

نتایج آزمون t گروههای مستقل مقایسه رضایت شغلی با وضعیت تاهل در سازمان بهزیستی

وضعیت تاهل	میانگین	خطای معیار	t	df	سطح معناداری
مجرد	۶۵.۲۵	۹.۶۳	۱.۷	۷۱	۰/۸۸
متاهل	۵۸.۲۲	۱۰.۹۸			

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/088$  و از  $\hat{O} = 0/05$  بیشتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\hat{O} = 0/05$  تایید میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی و وضعیت تاهل کارکنان بهزیستی همبستگی وجود دارد، رد میشود.

### جدول ۱۳-۴

تحلیل واریانس رده شغلی بر رضایت شغلی سازمان آموزش و پرورش

منبع واریانس	مجموع	df	میانگین	F	سطح معنا
--------------	-------	----	---------	---	----------

داری		مجذورات		واریانس	
۰/۲۱۶	۱.۴۵	۱۴۷	۵	۷۳۷.۰۹۹	بین گروهی
		۱۰۱.۲۷۱	۶۷	۶۷۸۵.۱۴۸	درون گروهی
			۷۲	۷۵۲۲.۲۴۷	کل

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/216$  و از  $\hat{O} = 0/05$  بیشتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\hat{O} = 0/05$  تایید میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی و رده شغلی کارکنان آموزش و پرورش همبستگی وجود دارد، رد میشود.

#### جدول ۱۴-۴

تحلیل واریانس رده شغلی بر رضایت شغلی سازمان بهزیستی

منبع واریانس	مجموع	df	میانگین	F	سطح
--------------	-------	----	---------	---	-----



معنا داری		مجذورات		واریانس	
بین گروهی	۲۳۹۷.۱۴	۵	۴۷۹.۴۲۸	۵.۰۷۶	۰.۰۰۱
درون گروهی	۶۳۲۷.۸۴	۶۷	۹۴.۴۴۵		
کل	۸۷۲۴.۹۸	۷۲			

از آنجاییکه سطح معنی داری برابر  $\text{sig} = 0/000$  و از  $\hat{O} = 0/05$  کمتر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) در سطح  $\hat{O} = 0/05$  رد میشود بنابراین فرض تحقیق مبنی بر بین رضایت شغلی و رده شغلی کارکنان سازمان بهزیستی همبستگی وجود دارد ، تایید میشود .

## ۱-۵ نتیجه گیری

همانطور که در فصل اول آمده است هدف این پژوهش بررسی مقایسه ای رضایت مندی شغلی در کارکنان آموزش و پرورش و سازمان بهزیستی شهر سنندج میباشد. همچنین هدفهای دیگر پژوهش این است که رضایت شغلی را بر اساس وضعیت تاهل ، سن

، رده شغلی، سنوات خدمتی و میزان تحصیلات مورد بررسی قرار دهد. رضایت شغلی کارکنان متأثر از متغیرهای زیادی است در پژوهش حاضر شغل با متغیرهای متاهل، میزان تحصیلات و سابقه خدمت مورد توجه محقق قرار داشتند. با دقت در نتایج و یافته‌های حاصل از این پژوهش که در فصل گذشته به تفصیل بیان شد در این بخش ضمن مرور فرضیه‌ها نتایج پژوهش به صورت خلاصه و بطور جمع بندی ارائه شده و پس از تبیین مباحث پیشنهادات ارائه میشود.

طبق اطلاعات بدست آمده، بیشترین درصد مربوط به جنس مذکر در دوا اداره که در آموزش و پرورش ۸۷/۷ درصد و در سازمان بهزیستی ۷۱/۲ درصد و بیشترین درصد مربوط به متاهلین یعنی ۸۹ درصد می باشد و همچنین بیشترین درصد در رده شغلی در سازمان آموزش و پرورش مربوط به کارشناس ارشد یعنی ۲۸/۸ درصد و در سازمان بهزیستی مربوط به سایر یعنی ۲۷/۴ درصد است. نیز میزان تحصیلات در دوا اداره مربوط به لیسانس که در آموزش و پرورش یعنی ۴۳/۸ درصد و در سازمان بهزیستی ۴۳/۲ درصد میباشد.

فرضیه ۱:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش و سازمان بهزیستی تفاوت معنی دار وجود ندارد

فرضیه ۲:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با تحصیلات در سازمان آموزش و پرورش تفاوت معنی دار وجود دارد .

فرضیه ۳:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با تحصیلات در سازمان بهزیستی تفاوت معنی دار وجود دارد .

فرضیه ۴:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با سابقه خدمت در سازمان آموزش و پرورش تفاوت معنی دار وجود دارد .

فرضیه ۵:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با سابقه خدمت در سازمان بهزیستی تفاوت معنی دار وجود دارد .

فرضیه ۶:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل در سازمان آموزش و پرورش تفاوت معنی دار وجود ندارد

فرضیه ۷:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با وضعیت تاهل در سازمان بهزیستی تفاوت معنی دار وجود ندارد .

فرضیه ۸:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با رده شغلی در سازمان آموزش و پرورش تفاوت معنی دار وجود دارد .

فرضیه ۹:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی با رده شغلی در سازمان بهزیستی تفاوت معنی دار وجود دارد

فرضیه ۱۰:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی و سن در سازمان آموزش و پرورش رابطه معنادار و ولی معکوس وجود دارد یعنی هر قدر سن بالا رود ، رضایت شغلی کاهش می یابد .

فرضیه ۱۱:

طبق نتایج بدست آمده بین رضایت شغلی و سن در سازمان بهزیستی رابطه معنادار و ولی معکوس وجود دارد یعنی هر قدر سن بالا رود ، رضایت شغلی کاهش می یابد .

ضمناً طبق تحلیل آماری بدست آمده بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات ، جنس ، تاهل ، اداره ، سن ، رده شغلی و سابقه خدمتی تفاوت معنی دار وجود دارد .

همچنین ضرایب تاثیر سن و رده شغلی ، متغیر رضایت شغلی را تبیین میکند و تغییرات مربوط به رضایت شغلی راپیش بینی می نماید .

## ۲-۵ پیشنهادها

از آنجاییکه رضامندی شغلی یکی از مسائل مهم در رفتار سازمانی است و سهم بسزایی در کارایی سازمان ایفا می کند بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش پیشنهادهایی در جهت ایجاد محیط مناسب شغلی برای کارکنان به شرح ذیل ارائه میگردد . باشد که با انجام امور زیر بنایی در جهت ایجاد محیطهای مناسب شغلی ، شاهد رسیدن به اهداف مورد نظر سازمان باشیم .

- ۵۵۸ - از آنجاییکه بسیاری از افراد هنگام ورود به زندگی شغلی از ویژگیهای آن آگاهی لازم را ندارند ، لذا شایسته است که سازمان تمهیداتی برای معرفی این شغل و روشهای کسب اطلاعات شغلی و حرفه ای در نظر گیرد تا متقاضیان با آگاهی کافی و وافی ، تصمیم گیری خود را در انتخاب شغل انجام دهند .
- ۵۵۹ - وجود یک محیط صمیمانه و پر تفاهم بین کارکنان یکی از شاخصهای مهم در رضایت شغلی بوده است . وفاق و تعامل اجتماعی و کاردر یک گروه به دلیل خصیصه اجتماعی بودن انسان سهم عمده ای در افزایش کارایی او دارد . بنابراین ایجاد روابط دوستانه بین کارمندان با فراهم آوردن امکاناتی که این جو را در میان آنان حاکم کند از قبیل انجام مسابقات فرهنگی و ورزشی علاوه بر آنکه فضای روانی مناسبی در محل کار پدید می آورد می تواند محیط کار را دلبپذیر سازد و در نتیجه در کارایی کارمندان موثر باشد .
- ۵۶۰ - مشکلات ادامه تحصیل و مأموریت به تحصیل کارکنان حل شود ، و در زمینه های مناسب برای توسعه آموزشهای ضمن خدمت و فرصتهای مطالعاتی به بهترین وجهی فراهم گردد .
- ۵۶۱ - واحدهای مسکونی ارزان قیمت و مناسب در اختیار کارکنان مشغول به کار در سازمان قرار گیرد تا سطح رضایت شغلی آنان افزایش یابد .
- ۵۶۲ - افزایش حقوق و مزایای کارکنان
- ۵۶۳ - استفاده از تخفیف ویژه جهت تهیه بلیط هواپیما ، قطار ، سینما ... و امکانات فرهنگی و ورزشی .
- ۵۶۴ - ارائه وامهای با بهره کم جهت بالابردن توان اقتصادی ، معیشتی کارکنان سازمان.

پیشنهاد میشود پژوهش حاضر در دیگر شهر ها نیز اجرا شود تا امکان مقایسه نتایج بدست آمده وجود داشته باشد در خاتمه امیدواریم یافته های این پژوهش گامی هر چند کوچک در جهت عملکرد بهتر کارکنان سازمان باشد و به بالندگی و رشد نگرش میثولیت به برنامه ها بیانجامد و در نهایت به اهداف عالی سازمان کمک شایانی نماید .

### ۳-۵ محدودیتها

- ۵۶۵ - عدم توانایی پژوهشگر در کنترل همه متغیر های بازیگر موقعیت پژوهش و پیچیدگی موضوع رضایت یکی از محدودیتهای تحقیق است . تردیدی نیست که رضایت شغلی علاوه به متغیر های بررسی شده با متغیر های دیگری نظیر ارزشها ، مسائل رفاهی - اجتماعی ، درآمد و برخی مسایل دیگر ارتباط دارد که موضوع این پژوهش نمی باشد .
- ۵۶۶ - عدم انگیزه و همکاری لازم یا سهل انگاری برخی از آزمودنیها در تکمیل دقیق پرسشنامه به علت عدم اعتقاد به ارزش واقعی تحقیقات علمی و نتیجه بخش بودن آن در جامعه و یا عدم احساس امنیت و شرایط لازم پژوهشگری می تواند اثرات نامطلوبی بر نتایج پژوهش وارد کند اگر چه پژوهشگر سعی در رفع این موارد تا حد امکان داشته ولی واقعیت آن است که این موارد در جامعه ما وجود داشته و هر تحقیقی را تا اندازه ای متاثر می سازد.

## منابع و مآخذ

- ۱- احدی، جمشید، (۱۳۶۸)، رفتار درمانی، انتشارات دانشگاه شیراز، چاپ سوم، شیراز.
- ۲- اسفراجانی، یحیی، (۱۳۵۳)، روان شناسی صنعتی.
- ۳- اعتمادی، احمد، (۱۳۶۲)، روان شناسی شخصیت، جزوه درسی کارشناسی، تهران دانشکده روان شناسی و علوم
- ۴- الوانی، سید مهدی، (۱۳۷۱)، مدیریت عمومی، نشرنی، چاپ پنجم.
- ۵- اورنگی، عبدالحمید، ((بررسی رضایت شغلی معلمان سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه در چهار ناحیه آموزش و پرورش شهر شیراز - در سال تحصیلی ۷۲-۷۱)) چهارمین سمپوزیوم جایگاه تربیت، انتشارات دبیرخانه جایگاه تربیت تهران، ۱۳۷۲
- ۶- ایران نژاد- پاریزی، ساسان، کهر، مترجمان (۱۳۷۳)، ((سازمان و مدیریت: از تئوری تا عمل))، انتشارات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۷- بازرگان، عباس (۱۳۷۳)، روش پژوهش در علوم تربیتی، جزوه درسی کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده روان شناسی علوم تربیتی.
- ۸- برنجی، محمدرضا، (۱۳۶۹)، مدیریت آموزشی، انتشارات سیرو سیاحت، تهران.
- ۹- بندلی زاده، نعمت ا...، (۱۳۷۱) بررسی رابطه رضایت شغلی معلمان بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان آنها در دو درس زبان عربی در مقطع راهنمایی تحصیلی استان سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی (پایان نامه کارشناسی ارشد).
- ۱۰- بنی سعید، عبدالامام، (۱۳۷۱)، بررسی علل و عوامل موثر در کاهش رغبت شغلی، معلمان در منطقه بندر امام خمینی (پایان نامه).
- ۱۱- پارساییان، علی، اعرابی، سید محمد، مترجمان، (۱۳۷۱)، مدیریت رفتار سازمانی.
- ۱۲- پرهیزگار، کمال، (۱۳۶۸)، ((اصول و مبانی علمی و طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل))، انتشارات اشراقی، تهران، چاپ اول.
- ۱۳- پرهیزگار، کمال، (۱۳۶۹)، ((روابط انسانی در مدیریت))، انتشارات اشراقی، تهران، چاپ اول.
- ۱۴- پی رابینز، استیفن، (۱۳۷۴) ((مدیریت رفتار سازمانی)) ترجمه: علی پارساییان و محمد علی اعرابی جلد اول، انتشارات وزارت امور خارجه.
- ۱۵- تدریس حسنی، داریوش، (۱۳۷۳)، ((بررسی رابطه رغبت شغلی، خشنودی شغلی با میل ماندن در شغل، عملکرد تحصیلی دبیرین معلمان ضمن خدمت شهرستان لاهیجان)) (پایان نامه).
- ۱۶- جعفری، رضا، (۱۳۷۰)، انگیزه های مادی و معنوی در سازمان (مبانی رفتار سازمانی و انگیزش) انتشارات مدیریت دولتی تهران
- ۱۷- خورشیدی، عباس، (۱۳۷۱)، بررسی تاثیر سن، جنسیت، تجربه کاری و موضع کنترل بر رضایت شغلی معلمان، دانشگاه آزاد اسلامی (پایان نامه)

- ۱۸- دیوس، کیت و نیو استورم، جان، (۱۳۷۳)، (( رفتار انسانی در کار رفتار سازمانی )) ترجمه محمد علی طوسی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران، چاپ دوم.
- ۱۹- وسلر، گری، (۱۳۷۱)، (( مبانی مدیریت ))، جلد دوم، ترجمه داود معدنی، تهران، چاپ دوم.
- ۲۰- دمیرچی، محمد، (۱۳۷۳)، بررسی رضایت شغلی مربیان امور تربیتی شهر تهران.
- ۲۱- رسالت پور، مریم، (۱۳۷۳)، رابطه سبک مدیریت مدیران با رضایت شغلی معلمان در مدارس متوسطه شهرستان کرج، دانشگاه علامه طباطبائی (پایان نامه).
- ۲۲- رضاییان، علی، (۱۳۶۹) اصول مدیریت بازرگانی، تهران، انتشارات سمت.
- ۲۳- رضاییان، علی، (۱۳۷۲) مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات دانشکده مدیریت
- ۲۴- زمانی، حبیب ا...، (۱۳۷۴)، بررسی میزان رضایت شغلی معلمان یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی (پایان نامه)
- ۲۵- زند، صالحه (۱۳۷۳)، (( بررسی تناسب شغلی کارمندان لیسانسیه رسمی دانشگاه تهران با رشته تحصیلی آنان و نقش آن در رضایت شغلی )) پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.
- ۲۶- ساعتچی، محمود، (۱۳۷۰)، نگرش کارکنان درباره عوامل موثر در رضایت شغلی و ترک خدمت (نشریه مدیریت تهران، دوره اول، شماره ۴)
- ۲۷- شریعت نیا، کاظم، (۱۳۷۳)، بررسی ارتباط رضامندی شغلی با عزت نفس معلمان تهران، دانشگاه علامه طباطبائی (پایان نامه کارشناسی ارشد)
- ۲۸- شفیع آبادی، عبا...، (۱۳۷۴) راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل، انتشارات رشد، چاپ هفتم، تهران.
- ۲۹- شکوهی، غلام حسین، (۱۳۶۷)، جزوه درسی راهنمایی شغلی و تحصیلی تهران، انتشارات دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- ۳۰- شاین، ادگار، (۱۳۵۲)، (( روان شناس سازمانی ))؛ ترجمه ابوالفضل صادق پور، دانشگاه علوم اداری و مدیریت بازرگانی تهران
- ۳۱- صفاریان همدانی، سعید، (۱۳۷۴)، (( بررسی تاثیر اجرای طرح طبقه بندی مشاغل و برخی عوامل دیگر بر رضایت شغلی کارکنان کارخانجات شیر پاستوریزه تهران )) رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران.
- ۳۲- صافی، احمد، (۱۳۷۱)، (( عوامل رضایت و نارضایتی مدیران و مدیریت در آموزش و پرورش )) ماهنامه وزارت آموزش و پرورش.
- ۳۳- طوسی، محمد علی، (۱۳۷۰) مترجم (( مدیریت و رهبری آموزشی )) (تالیف وایلز) انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- ۳۴- عبدا...زاده ، محمود ، ( ۱۳۷۳ ) ، (( بررسی رابطه رضایت شغلی با سطح نیازهای مدیران آموزشی استان سمنان )) ، تهران ، دانشگاه علوم تربیتی ( پایان نامه کارشناسی ارشد).
- ۳۵- علاقه بند ، علی ، ( ۱۳۷۲ ) ، (( اصول مدیریت آموزشی )) ، ص ۱۶۹.
- ۳۶- کبیری ، قاسم ، ( ۱۳۷۳ ) ، مترجم ، (( مبانی رفتار سازمانی )) ( تالیف رایبیز ) ، انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی .
- ۳۷- کاشانیان ، منصور ( ۱۳۷۰ ) ، (( تاثیر روحیه در کار )) مقاله هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش ، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی ، چاپ اول ، تهران .
- ۳۸- کیمبل وایلز ، ( ۱۳۷۰ ) ، (( مدیریت ورهبری آموزشی )) ، ترجمه محمد علی طوسی ، انتشارات مرکز آموزشی مدیریت دولتی ، تهران .
- ۳۹- کاظمی ، بابک ، ( ۱۳۷۰ ) ، (( مدیریت امور کارکنان )) انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی ، تهران .
- ۴۰- کوکلان ، هوشنگ ، ( ۱۳۵۸ ) ، (( رفتار سازمانی )) انتشارات دانشکده علوم اداری دانشگاه تهران .
- ۴۱- کور من ، ک، آبراهام ، ( ۱۳۷۰ ) ، (( روان شناسی صنعتی و سازمانی )) ، ترجمه حسین شکر شکن ، انتشارات رشد ، چاپ اول ، تهران.
- ۴۲- کرمی ، ابوالفضل ، ( ۱۳۷۳ ) ، (( راهنمای انتخاب کار و شغل )) انتشارات راهگشا ، چاپ اول ، شیراز .
- ۴۳- گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت ، ( ۱۳۷۰ ) ، (( مقاله هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش )) ، مرکز آموزش مدیریت دولتی .
- ۴۴- میرکمالی ، سید محمد ، ( ۱۳۷۳ ) ، ( + رهبری و مدیریت آموزشی تهران ) ، نشر رامین ، تهران .
- ۴۵- مچل ، ترنس آر ، ( ۱۳۷۳ ) ، (( مردم در سازمانها ، زمینه رفتار سازمانی )) ، ترجمه حسین شکر شکن ، انتشارات رشد ، چاپ اول ، تهران .
- ۴۶- مرتضوی ، شهرناز ، ( ۱۳۷۱ ) ، (( رضایت شغلی کارکنان ایرانی وابعاد مدیریت پدرا نه )) فصل نامه مطالعات مدیریت ، شماره ۷ ، دوره دوم .
- ۴۷- هوی ومیکسل ، ( ۱۳۷۰ ) ، (( تئوری تحقیق و عمل در مدیریت )) ، جلد اول ، ترجمه میر محمد سید عباس زاده ، انتشارات ارومیه .
- ۴۸- هرسی ، پال و بلانچارد ، کنت ، ( ۱۳۶۵ ) ، (( مدیریت رفتار سازمانی ، کاربرد ( منابع انسانی ) )) ، ترجمه دکتر علاقه بند ، انتشارات امیرکبیر ، چاپ دوم ، تهران .

- 1- Arnold . Hugh.J.and.feldman, Daniel C. " Organizational Behavior .  
New york.Mac GRAW – Hill-and 1988 Printing.
- 2-Berkman.H.W., Neider, L, (1987). " The Human Relations of Organizations ", 124-126
- 3- Bran.R. AND Greenberg, Jerald . (1998)." Behaviorin Organizations", Prentic – Hall.
- 4- International P – 164 (3 RED ) davis . K . New Strom ( 1995) ." Human Behavior at Work Newyork  
Macmillan."
- 5- Decenzo, David . AB ., S.Rabbins . (1989). "Personal , Human Resourse management" Englwood  
Cliffs New jersey.(3 red).Prentice – hill.
- 6-Dennison .H.(1931)" Organization engineering ", Newyork : MC. Grow-Hill book ending, 56-58
- 7- Feln, M .(1971) " Motivation for work ".American in Stitute of industrial Enginrres.
- 8-Greenberg ,J,(1988)."Equity and work Place Status ". A Field experiment.
- 9-Gannt , H (1910).Newyork , engineering Co.120-127.
- 10-Hulin,chaesel(1971)."Job Satis Faction.Journal of Applied Psycholog.  
"sing aprot 12.MC Grwhill(P.92).
- 11-Hoy.K.Waye and Miskill,Cecil.G(1982)"Edvactional administration" Second edition random  
hoves inc.
- 12-Keith,Davis.(1981).Behavior at Work ",83.
- 13-Korman,A.(1977),Organizational Behavior.Engle Wood cliffs Newgersy prentice – Hill.226-228.
- 14-Malinovsky,Michacl.r.and John.R.Barry(1965)."Determinats of Work Attiruds",Jounal of applied  
Psychology.
- 15- Maslow,A,H.(1954)"Motivation and Personality ".Newyork.
- 16- Maslow,A.H.(1991)."The Nature of happiness ".Jounal of Humastic Education and Development .  
29,99-102.
- 17- Robbins , Stephen P (1993)."Organizational Behavior "Prentice Hall International INC.Sexth  
Edition.
- 18- Bray field ,A.H., and Rothe, H.F. An index of job satisfaction,Journal of A Plied Psychology . vol  
.35.1951.



پرسشنامه پژوهشی

عنوان پژوهش

شماره پرسشنامه

بررسی مقایسه ای رضایتمندی شغلی سازمان بهزیستی و اداره کل آموزش و پرورش سنندج

سن : تحصیلات : جنس : مرد ☐ زن ☐ شغل :

میزان سابقه خدمت : وضعیت تأهل :

مسئول ☐ کارشناس ☐ کارشناس ارشد ☐ مدیر ☐ سایر ☐

رده شغل : متصدی ☐

همکار گرامی با سلام و درود ؛

پرسشنامه ای که پیش روی شماست صرفاً جهت انجام یک پروژه تحقیقاتی تدوین شده است لذا شایسته است قبل از پاسخگویی به نکات زیر توجه فرمایید :

الف) تکمیل این پرسشنامه تعهدی برای پاسخگو یا تشکلی که بدان وابسته است ایجاد نمی کند .

ب) پاسخگویی درست و سنجیده پژوهشگران را در حصول به نتایج قابل اعتماد یاری خواهد کرد .

۱- درباره شغلم عوامل نامطلوبی وجود دارند ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۲ - شغلم برایم نوعی سرگرمی است ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۳ - شغلم برایم جالب است و مرا خسته نمی کند ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۴ - تصور می کنم اکثر دوستانم به شغلشان علاقمندند ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۵ - شغلم را نامطلوب تصور می کنم ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۶ - به هنگام اشتغال واقعاً احساس استراحت و آرامش می کنم ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۷ - اغلب اوقات از شغلم خسته می شوم ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۸ - اکثراً احساس می کنم که مجبورم به کارم ادامه دهم ؟

کاملاً موافقم ☐ موافقم ☐ نظری ندارم ☐ مخالفم ☐ کاملاً مخالفم ☐

۹ - در حال حاضر از شغلم راضی هستم ؟

- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۰- احساس می کنم که دیگر به کارم علاقه ای ندارم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۱- بطور قطع از کارم متنفرم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۲- تصور می کنم در محیط کار خوشحالترا از دیگران هستم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۳- اکثر اوقات شیفته کارم هستم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۴- کارم بسیار طاقت فرسا است ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۵- کارم را بهتر از افراد دیگر دوست دارم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۶- شغلم خیلی خسته کننده است ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۷- از کارم احساس لذت واقعی می کنم ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
- ۱۸- هرگز در آینده چنین شغلی را انتخاب نخواهم کرد ؟
- |  |                                 |                                     |                                 |  |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> کاملاً موافقم | <input type="checkbox"/> موافقم | <input type="checkbox"/> نظری ندارم | <input type="checkbox"/> مخالفم | <input type="checkbox"/> کاملاً مخالفم |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|