

بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بر اساس مدل JDI^۱

مریم ساعدی^۲

محمدباقر گرجی^۳

چکیده

امروزه از نیروی انسانی به عنوان یکی از مهمترین منابع سازمانی یاد می‌شود. که در برخورد با چالش‌های محیطی و کسب مزیت رقابتی نقش منحصر به فردی را بازی می‌کند. یکی از راهکارهای مدیران جهت حفظ این منبع سازمانی، ایجاد رضایت شغلی و جلوگیری از نارضایتی است. لذا در پژوهش حاضر به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان بر اساس مدل شاخص توصیفی شغل (JDI) پرداخته شده است. هدف اصلی پژوهش، پاسخ به این سؤال است که عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان چیست؟

در این راستا بر اساس مدل JDI که پنج عامل را معرفی می‌کند فرضیات تحقیق شکل گرفت. روش تحقیق از نوع پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شاغل (رسمی و قراردادی) سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان به تعداد ۲۷۸ نفر در سال ۸۶-۸۵ می‌باشد که حجم نمونه ۱۶۲ نفر و روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده می‌باشد. همچنین از دو پرسشنامه استاندارد به منظور اندازه‌گیری متغیرهای مستقل و وابسته استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی، آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده گردید.

^۱ مقاله از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد استخراج گردیده است.

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی

^۳ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی

نهایتاً بر اساس مطالعات انجام شده تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. تأیید فرضیات بیانگر این است که عوامل پنج گانه مدل JDI در سازمان تأمین اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان رابطه دارد لذا مدیران سازمان می‌توانند به منظور ایجاد و افزایش رضایت شغلی نیروی انسانی خود به این عوامل توجه نمایند. در ضمن در نتیجه پژوهش حاضر میزان ارتباط هر یک از عوامل مدل تعیین و نهایتاً یک مدل خطی برای آن ارائه گردید.

کلید واژه‌ها

رضایت شغلی، ماهیت کار، ویژگی همکاران، ارتقاء، ویژگی سرپرستان.

مقدمه

امروزه جهان در آستانه ورود به قرن بیست و یکم با تحولاتی عظیم و پی در پی رو به رو است. تحولاتی که دانش‌ها و نیازمندی‌های جدیدی می‌آفریند، نیازهایی که از یک طرف به رفاه بیشتر جوامع کمک می‌کند و از طرف دیگر بر مشکلات آن‌ها می‌افزاید، این تحولات روز به روز بار مسئولیت و وظایف نهادها و سازمانهای اجتماعی را سنگین‌تر می‌کند. یکی از این سازمانها، سازمان تأمین اجتماعی است که امانتدار پس‌اندازهای بیمه شدگان در اقصی نقاط کشورمان می‌باشد. یکی از مهمترین عناصر جهت حفظ این امانت، و بکارگیری صحیح آن و کاربرد مفید و مناسب این دارایی‌ها جهت تأمین آتیه و ارائه خدمات مناسب رفاهی در زمان حال، نیروی انسانی می‌باشد. این نیروی انسانی است، که با بکارگیری نیروی تفکر و استفاده بهینه از منابع و تصمیم‌گیری مناسب به سرمایه‌گذاری منابع پرداخته تا بازدهی افزایش یابد (بارون و کرپس، ۱۹۹۹).^۱

^۱Baron & Kreps

برای رویارویی با این چالش، شناخت هر چه بیشتر و جامع‌تر مفاهیم و سازه‌های مربوط به نیروی انسانی، ابزارهای خاص و در نهایت مهارت استفاده از این ابزارها امری ضروری است. یکی از عمده‌ترین مفاهیمی که از یک سو تلاشهای نظری و بنیادی بسیاری به خود معطوف داشته و از دگر سو در تمامی سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت یافته است، رضایت شغلی کارکنان است (لاوسون و شن، ۱۹۹۸).^۱

از دهه ۱۹۸۰ بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده‌اند به این سؤال پاسخ دهند که از میان صفت‌های زمینه‌ای (افراد) و عوامل سازمانی (محل کار) کدام یک تعیین کننده عمده رضایت شغلی در موقعیت‌ها و شرایط کاری مختلف به حساب می‌آیند (هومن، ۱۳۸۱).

رضایت شغلی^۲ یعنی نگرش کلی فرد درباره شغلش (رابینز، ۱۳۸۵) و بدیهی است که کارائی و کارآمدی سازمان در گرو در اختیار داشتن کارکنان کارآمد است. چرا که اغلب گفته می‌شود «کارمند خوشحال یک کارمند کارا است» و یک کارمند خوشحال باید با شغلش ارضاء شود (محبی، ۱۳۷۸).

از آنجایی که سازمان تأمین اجتماعی امانتدار پس‌انداز ۷/۱ میلیون نفر بیمه شده و یک میلیون مستمري بگیر است، یکی از مهمترین عواملی که سازمان می‌تواند با توجه به آن بر چالش‌های محیطی برتری یافته و بستر حفظ مزیت رقابتی را مهیا سازد، منابع انسانی است. منابع انسانی و بهره‌گیری بجا و شایسته آن از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواریهای توسعه اقتصادی، اجتماعی است زیرا منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید و سازندگی و رشد، تکامل، تولید و سازندگی است. از جمله تلاشهای مدیریت در جهت حفظ کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنهاست (هومن، ۱۳۸۱).

^۱ Lawson & Shen

^۲ Job satisfaction

بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان ...

لذا در این تحقیق به بررسی عوامل پنج گانه موقعیت کاری (ماهیت کار، ویژگی سرپرستان، ارتباط و ویژگی همکاران، شرایط ارتقاء کاری و میزان پرداختی‌ها) براساس مدل JDI^۱ پرداخته می‌شود بدین صورت نحوه ارتباط این عوامل با که با رضایت شغلی مشخص شود. لذا سوال اصلی پژوهش این است که عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان چیست؟

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. ترکیبی معین از مجموعه عواملی گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از میزان درآمد، شرایط محیط کار، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارزش اجتماعی در زمان‌های جدول ۱- روابط رضایت شغلی، تفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید. (فرنچ، ۱۳۷۱)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ job descriptive index

جدول شماره ۱: روابط رضایت شغلی

| شدت رابطه | نوع رابطه | متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی |
|-----------|-----------|------------------------------|
| متوسط | مثبت | انگیزش |
| متوسط | مثبت | محیط کار |
| متوسط | مثبت | رفتارهای شهروندی سازمانی |
| قوی | مثبت | تعهد سازمانی |
| ضعیف | منفی | غیبت |
| ضعیف | منفی | تاخیر (مدیر) |
| متوسط | منفی | جابجایی |
| متوسط | منفی | بیماری قلبی |
| قوی | منفی | میزان استرس وارد شده |
| متوسط | منفی | همسویی با اتحادیه |
| ضعیف | مثبت | عملکرد شغلی |
| متوسط | مثبت | رضایت از زندگی |
| متوسط | مثبت | سلامتی ذهنی و فکری |
| متوسط | مثبت | |

رضایت شغلی به شکل یک مجموعه‌ای از احساس‌ها، ماهیتی پویا دارد. فلذا مدیران نمی‌توانند اوضاعی را که اکنون رضایت را فراهم می‌آورد، بر پا دارند و آن گاه سالیانی چند از آن غافل بمانند. رضایت شغلی به همان شتابی که پدید می‌آید از میان می‌رود شاید هم زودتر بنابراین نیاز به توجه مداوم دارد (دیویس، ۱۳۷۱).

اهمیت رضایت شغلی از آن جا ناشی می‌شود که نتایج بدست آمده از رضایت شغلی کاربردهای وسیعی در حیطه مدیریت دارد زیرا هزاران مطالعه و تحقیق رابطه میان رضایت شغلی و سایر متغیرهای سازمانی را مورد مطالعه قرار داده‌اند از آنجائی که بدرستی تمام آنها غیر ممکن است ما مجموعه‌ای از

متغیرهای اصلی و بنیادین را از دیدگاه مدیریتی مورد توجه قرار می‌دهیم جدول شماره ۱، خلاصه‌ای از نمونه نتایج این روابط را نشان می‌دهد. رابطه میان رضایت شغلی و سایر متغیرها از حد ضعیف تا حد قوی درجه‌بندی می‌شود و رابطه قوی بدین معناست که افراد می‌توانند با افزایش رضایت شغلی به میزان قابل توجهی به متغیر مورد نظرشان تأثیر بگذارند.

نظریه‌های بسیاری را مرتبط با رضایت شغلی می‌دانند و طبقه‌بندی‌های متنوعی در مورد نظریه‌های رضایت شغلی وجود دارد که یکی از تازه‌ترین این طبقه‌بندی‌ها متعلق به لاوسون و شن است که در سال ۱۹۹۸ مطرح گردید. آنها نظریه‌ها را به دو طبقه ریز مدل‌ها و درشت مدل‌ها تقسیم می‌کنند. که در نظریه ریزمدل‌ها اساساً بیش از هر چیز تأکید بر عوامل درونی و نیروهایی است که برآورده ساختن آنها منجر به رضایت افراد می‌شود در حالی که تأکید اصلی نظریه‌های درشت مدل‌ها بر سازمان، به ویژه بر فرآیندهای سازمانی است.

الف- نظریه‌های ریز مدل: نظریه‌های ریز مدل‌ها شامل نظریه‌های مربوط به نیاز و نظریه‌های شناختی است و بیشتر در ارتباط با چیزهایی است که فرد با خود به محیط کار می‌آورد (هومن، ۱۳۸۱).

در این گونه نظریه‌ها فرض بر این است که هرچه ارضاء نیازهای روانی و شناختی فرد بیشتر باشد وی راضی‌تر و مولدتر خواهد بود (لاوسون و شن، ۱۹۹۸).

ب- نظریه درشت مدل‌ها: به اعتقاد لاوسون و شن تعدادی از نظریه‌ها به جای آنکه برای تبیین رضایت شغلی تنها به فرد متمرکز باشد برای بافت سازمان نیز اهمیت زیادی قائل است. این گروه از نظریه‌ها که در طبقه بندی درشت مدل‌ها قرار می‌گیرد بخاطر آن که شامل فرایندهای نسبتاً ساده‌ای برای آغاز، جهت دهی و استمرار رضایت شغلی می‌شود از اهمیت برخوردار است (هومن، ۱۳۸۱).

۱- ریز مدل‌ها: نظریه سلسله مراتب نیازها، نظریه ERG، نظریه نیازهای سه گانه، تئوری برابری، نظریه انتظار.

۲- درشت مدل‌ها: نظریه بهداشت، انگیزش، نظریه تعیین هدف

- نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو: این نظریه به وسیله آبراهام مازلو ارائه شد. او اساس کار خود را بر این فرض گذاشت که پنج دسته نیازها در آدمی وجود دارد ۱- نیاز فیزیولوژی و جسمانی ۲- نیازهای ایمنی ۳- نیازهای تعلق ۴- نیاز احترام ۵- نیازهای خودیابی، عنوان می‌شود که رفتار یک فرد در یک لحظه خاص معمولاً به وسیله قوی‌ترین نیاز او معین می‌شود از این جهت کسب آگاهی و اطلاع درباره نیازهایی که عموماً بیشترین اهمیت را برای مردم دارند برای مدیران حائز اهمیت است. (هرسی بلانچارد، ۱۳۸۴) در خصوص ارتباط تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو با موضوع رضایت شغلی موارد ذیل بیان می‌شود:

- چنانچه این نیازها با توجه به موقعیتی که دارند برآورده شوند رضایت شغلی ایجاد می‌شود.

- روان شناسان سازمان بر این باورند که نظریه سلسله مراتب نیازها در بررسی رضایت شغلی بسیار کارساز است زیرا رضایت فرد را با توجه به این نکته که شغل وی چگونه پاسخگوی نیاز غالب است می‌توان تعیین کرد (هومن، ۱۳۸۱).

- نظریه آلدرفر: آلدرفر یکی از استادان دانشگاه بیل بود که نظریه مازلو مطالعه کرد تا آن را به صورتی دقیق‌تر با تحقیقات تجربی ارتباط دهد. این نظریه را ERG نامید (رابینز، ۱۳۸۵).

به عقیده آلدرفر، سه نیاز اساسی در آدمی وجود دارد؛ نیازهای زیستی یا وجود، نیازهای وابستگی^۱ و نیازهای رشد^۲. که چنان چه سطح نیازها در افراد شناسایی و رفع گردد رضایت شغلی حاصل می‌شود.

^۱ - E=Existence Needs

- نظریه نیازهای سه گانه مک کلند: به عقیده وی نیازهای آدمی ریشه در فرهنگ او دارد. او نیازهای مرتبط با موفقیت، وابستگی و قدرت را مورد بررسی قرار داد. بر اساس نظر مک کلند نیازهای انسان یاد گرفته می‌شوند و مهمترین نیازها که ارضاء آنها در محیط کار نقش اساسی در رضایت شغلی بازی می‌کند نیاز پیشرفت، پیوند جویی و قدرت است (هومن، ۱۳۸۱).

به طور خلاصه آگاهی و حساسیت نسبت به این نیازها و سایر نیازهای سازمانی در اعضاء سازمان و فراهم آوردن زمینه مناسب برای ارضاء آنها بسیار مهم است زیرا سبب می‌شود برنامه‌های کاری انعطاف‌پذیر، برنامه‌ریزی‌ها سودمند و طراحی‌های شغلی مناسب‌تر انجام گیرد (لودن، ۱۹۹۱).^۲

نظریه‌های برابری: نظریه برابری مبتنی بر پیش فرض ساده‌ای است که آدم‌ها می‌خواهند با آنها منصفانه برخورد شود (آدامز، ۱۹۶۵).^۳

آدامز فراگرد مقایسه برابری را بر مبنای نسبت ورودی به خروجی توصیف می‌کند ورودی آورده‌های فرد مثل تحصیلات، تجربه، کوشش، وفاداری به سازمان است نتایج عبارت است از آن چه فرد مانند حقوق، شناسایی، روابط اجتماعی، پاداش درونی در ازاء آورده‌هایش از سازمان دریافت می‌کند (رضائیان، ۱۳۸۱).

بر اساس این مدل رضایت حاصل درک فردی از این مطلب است که نتایج کاری شخص زمانی که با داده/ بازده دیگران مقایسه می‌شود تا چه حد مطلوب او است مطالعاتی از این مدل حمایت می‌کنند کارمندان دریافتند که پرداخت عادلانه و ترفیع‌ها به میزان چشمگیری با رضایت شغلیشان در ارتباط است (کریتنز، ۱۳۸۴).

^۱ - R= Relatedness Needs

^۲ - G= Growth Needs

^۴-Loden

^۵- Adams

- نظریه انتظار: این نظریه از ویکتور وروم است و فرض بر این است که هر فرد یک تصمیم گیرنده منطقی است و تلاش‌های خود را متوجه فعالیت‌هایی می‌سازد که منتهی به پاداش‌های مطلوب گردد. کارکنان سازمان باید رابطه بین تلاش زیاد و عملکرد شغلی خود را ببینند (یک انتظار) اگر این انتظار در سطح پایین باشد در آن صورت افراد دلیلی برای سخت کوشی خود نمی‌یابند (ساعتچی، ۱۳۸۴).

برای بکارگیری نظریه وروم در محیط کار و فراهم آوردن رضایت شغلی بر مبنای آن مدیران باید ارزش‌های مثبت پاداش دهنده را با عملکرد خوب شغلی همانند کنند (هومن، ۱۳۸۱).

نظریه بهداشت-انگیزش: نظریه دو عاملی به وسیله فردریک هرزبرگ ارائه شد. که انگیزش و رضایت شغلی را در کانون توجه خود قرار داده است. (ساعتچی، ۱۳۸۴) این نظریه به دلیل تأکید زیادی که هم بر اعضاء و هم بر بافت سازمانی دارد یک نظریه درشت مدل است (لاوسون و شن، ۱۹۹۸).

هرزبرگ و همکاران وی و در جستجوی تعیین عوامل پاسخ دهنده به مسئله رضایت و عدم رضایت شغلی بودند وی یک دسته از عوامل متمایز و مرتبط با عدم رضایت شغلی را به دست آورد. رضایت شغلی عمدتاً با پیشرفت، شناخت، ویژگی‌های شغلی، مسئولیت‌پذیری و ترفیع مرتبط می‌شود همگی این عوامل در ذات یک شغل خاص وجود دارند (کریتنر، ۱۳۸۴).

هنگامی که تقویت شوند سطح رضایت شغلی افراد افزایش می‌یابد اما عوامل بهداشتی خارج از شغل است با وجود این در بردارنده شاخص‌هایی است که در بافت سازمانی قرار دارد. شاخص‌هایی مانند سیاست‌های سازمانی، حقوق روابط کارکنان، سبک و کیفیت مدیریت و سرپرستی، راهبردهای سازمان و شرایط کار و مقام به اعتقاد هرزبرگ عدم نارضایتی به معنای وجود رضایت نیست از این رو وجود عوامل بهداشتی ما را نسبت به حالت عدم نارضایتی

بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان ...
مطمئن می‌سازد در حالی که اگر عوامل برانگیزاننده وجود نداشته باشد نمی‌توان گفت واقعاً نارضایتی شغلی وجود دارد. بلکه فقط می‌توان نتیجه گرفت که رضایت وجود ندارد. (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸).

- نظریه تعیین هدف: افراد بسیار کمی هستند که هیچ هدف یا مقصدی ندارند. اساس کار لوکه این اندیشه است که رضایت شغلی ناشی از رسیدن به هدف‌ها و مقاصد هشیارانه و آگاهانه فرد در محیط کار است. نظریه تعیین هدف بیانگر آن است که اندیشه، فکر و تصور هشیار، اعمال شخص را تنظیم یا هدایت می‌کند. در مدل لوکه هدفها سبب شکل‌گیری تلاشهای جهت‌یافته می‌شود و این مطلب در واقع به معنای پایداری در جهت‌گیری رفتاری است که خود زیر نفوذ دو عامل دیگر قرار دارد. ۱) پذیرش هدف ۲) پایبندی به هدف. در این باره شواهد متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد چنانچه فرد در انتخاب هدفی مشارکت داشته باشد پایبندی بیشتری برای دستیابی به آنها از خود نشان می‌دهد و رضایت بیشتری کسب می‌کند. (آرنولد، ۱۹۸۶) با وجود این، پایبندی به هدف، یک چیز و پیشرفت و رضایت حاصل از آن چیز دیگری است. (رولینسون، ۱۹۹۸) برای افزایش پایبندی لازم است فرد بازخورد درستی از عملکرد خود داشته باشد و برای ایجاد احساس رضایت و پیشرفت نیز باید مشخص شود که تلاش مورد توجه و دقت سرپرستان و مدیران قرار دارد.

مدل JDI

دکتر اسمیت به همراه کندال و هالین در زمینه رضایت شغلی به تحقیقات گسترده‌ای پرداختند و سرانجام نتایج تحقیقات خود را در دانشگاه کرنل آمریکا در سال ۱۹۶۹ در غالب یک مدل ارائه دادند. این مدل تحت عنوان شاخص توصیفی شغل^۱ شهرت یافت. (wikipedia, 2007)

ماهیت JDI بر پایه این اعتقاد است که رضایت شغلی در مقایسه با ادراک فرد از شغل‌های جایگزینی که در دسترس وی قرار دارد، مورد قضاوت قرار می‌گیرد. (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۹) JDI برای تعیین رضایت از پنج جنبه شغلی، نفس کار، همکاران، سرپرست، پرداختی و فرصت ترفیع به کار می‌رود. برای هر یک از حوزه‌ها فهرست کوتاهی از عبارات و صفات ارائه شده است که به شرح ذیل است:

۱- پرداخت: میزان حقوق و مزایای دریافتی و احساس انصاف و برابری در پرداختی‌ها.

۲- ماهیت شغل: تا چه حد وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می‌آورد.

۳- فرصت‌ها ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت.

۴- سرپرست: توانایی سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.

۵- همکاران: تا چه حد همکاران دوستانه، شایسته و حمایتی هستند. (مقیمی، ۱۳۷۷)

در این پژوهش با استناد به متغیرهای مدل JDI به تنظیم فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده است:

۱- بین ماهیت کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.

^۱ - Job Descriptive index

- ۲- بین ویژگی سرپرستان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.
- ۳- بین ویژگی همکاران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.
- ۴- بین شرایط ارتقاء و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.
- ۵- بین میزان پرداختی‌ها و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.

روش

روش تحقیق حاضر از نوع پیمایشی^۱ و همبستگی^۲ است. زیرا با استفاده از روش‌های گردآوری اطلاعات و تنظیم پرسشنامه درصدد شناخت عوامل مرتبط با رضایت شغلی می‌باشیم و هدف اصلی آن است که مشخص شود آیا رابطه‌ای بین متغیرهای مستقل و وابسته وجود دارد و اگر این رابطه وجود دارد اندازه و حد آن چقدر است.

جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان شاغل رسمی و قراردادی ماده ۴ سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان به تعداد ۲۷۸ نفر در سال ۸۶-۸۵ می‌باشد که حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، برابر ۱۶۲ نفر تعیین گردید و روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده می‌باشد.

در این تحقیق از روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت گردآوری داده‌ها استفاده شده است و از پرسشنامه استاندارد شاخص توصیفی شغل (JDI) بعنوان ابزار اندازه‌گیری متغیرهای مستقل استفاده گردید و نیز از پرسشنامه مقیاس سنجش رضایت شغلی (ساعتچی، ۱۳۸۴) جهت اندازه‌گیری متغیر وابسته استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی، آزمون

¹ Survey

² colleration

همبستگی اسپیرمن^۱ و آزمون رگرسیون چند متغیره^۲ استفاده گردید و جهت بررسی داده‌ها از برنامه نرم افزاری SPSS کمک گرفته شده است.

در پژوهش حاضر به منظور گردآوری داده‌ها مربوط به رابطه هر یک از عوامل مرتبط با رضایت شغلی بر مبنای مدل JDI از پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (JDI) بعنوان یک ابزار استاندارد بین‌المللی استفاده گردیده است. همچنین به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه استاندارد مقیاس رضایت شغلی استفاده گردیده است. علیرغم استاندارد بودن پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوایی نیز استفاده شده که نتایج آن به صورت کمی به صورت زیر می‌باشد. روایی محتوایی شاخص توصیف شغل ۰/۸۵ و روایی محتوایی مقیاس رضایت شغلی ۰/۸۷ تعیین گردید و جهت روایی ملاکی نیز با پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی (مقیم، ۱۳۷۷) چک شد که ضریب همبستگی بین دو آزمون (آزمونی که می‌خواهیم روایی ملاکی آن را بسنجیم با نمرات آزمون ملاک) تعیین شد. که هر دو پرسشنامه بصورت همزمان توزیع شد و روایی همزمان هر دو تأیید گردید که در جداول شماره ۲ و ۳ ارائه شده است.

جدول ۲: (روایی ملاکی پرسشنامه الف)

| | VAR00001 | VAR00002 |
|-------------------|-------------------------|----------|
| Kendalls tau_b | Correlation coefficient | ۱/۰۰۰ |
| | Sig (2-tailed) | ۰/۸۹۳ ** |
| | N | ۰/۰۰۰ |
| | ۴۰ | ۳۷ |
| VAR00002 | Correlation coefficient | ۰/۸۹۳ ** |
| | Sig (2-tailed) | ۰/۰۰۰ |
| | N | ۰ |
| | ۳۷ | ۳۷ |

** correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

¹ Sperman

² Multiple regration

جدول ۳: روایی ملاکی پرسشنامه ب

Nonparametric Correlations correlations

| | | | VAR00001 | VAR00002 |
|----------------|----------|-------------------------|----------|----------|
| Kendalls tau_b | VAR00001 | Correlation coefficient | ۱/۰۰۰ | ۰/۸۷۶** |
| | | Sig (2-tailed) | . | ۰/۰۰۰ |
| | | N | ۲۲ | ۲۲ |
| | VAR00002 | Correlation coefficient | ۰/۸۷۶** | ۱/۰۰۰ |
| | | Sig (2-tailed) | ۰/۰۰۰ | . |
| | | N | ۲۲ | ۲۷ |

** correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

ب) پایایی: به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها به طور مقدماتی پرسشنامه بین ۴۰ نفر از نمونه‌ها توزیع گردید و نتایج حاصل از این تحقیق با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و میزان پایایی پرسشنامه الف، $Ra = 95.4\%$ و میزان پایایی پرسشنامه ب، $Ra = 91.9\%$ به دست آمده است.

یافته‌ها

به منظور آزمون فرضیات تحقیق و تحلیل داده‌ها از دو روش آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رگرسیون چند گانه به شرح زیر استفاده شده است:
الف: آزمون همبستگی اسپیرمن: در این پژوهش با بهره‌گیری از آزمون همبستگی اسپیرمن، همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفت.

¹ - Relibility

² - spearmans correlation

ب: آزمون رگرسیون چند گانه: عموماً مشاهداتی که برای محاسبه ضریب همبستگی در اختیار داریم نمونه‌ای تصادفی از جامعه است و نه کل آن. در نتیجه ضریب همبستگی محاسبه شده از نمونه (R) برآوردی از ضریب همبستگی جامعه (P) خواهد بود. گاهی ممکن است بر حسب اتفاق و کاملاً شانسی همبستگی شدید منفی یا مثبتی را بین Y و X بر اساس یک نمونه تصادفی، به دست آوریم. در حالی که این دو متغیر اصلاً با یکدیگر هیچ گونه وابستگی نداشته باشند و ضریب همبستگی این دو متغیر در جامعه برابر صفر است. ولی ضریب همبستگی محاسبه شده در نمونه کمیت غیرصفری را نشان می‌دهد. به منظور پیشگیری از چنین خطایی از تحلیل رگرسیون استفاده می‌کنیم.

فرضیه ۱:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : p = 0 \text{ بین ماهیت کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد} \\ H_1 : p \neq 0 \text{ بین ماهیت کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد} \end{array} \right.$$

جدول ۴ - میزان همبستگی بین ماهیت کار و رضایت شغلی

| | | ماهیت کار | رضایت شغلی |
|----------------|------------|-------------------------|------------|
| Spearman's rho | ماهیت کار | correlation coefficient | 0.663 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 |
| | | N | 170 |
| | رضایت شغلی | correlation coefficient | 0.663 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 |
| | | N | 170 |

** . correlation is significant at the .01 level (2- tailed)

فرضیه ۲:

$H_0: p = 0$ بین ویژگیهای سرپرستان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد
 $H_1: p \neq 0$ بین ویژگیهای سرپرستان و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد

جدول ۵- میزان همبستگی بین ویژگی های سرپرستان و رضایت شغلی

| | | سرپرستان | رضایت شغلی |
|----------------|------------|-------------------------|------------|
| Spearman's rho | سرپرستان | correlation coefficient | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.862 ** |
| | | N | 170 |
| | رضایت شغلی | correlation coefficient | 0.862 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 |
| | | N | 170 |

** . correlation is significant at the . 01 level (2- tailed)

فرضیه ۳:

$H_0: p = 0$ بین روابط همکاران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد
 $H_1: p \neq 0$ بین روابط همکاران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد

جدول ۶- میزان همبستگی بین (روابط همکاران و رضایت شغلی)

| | | همکاران | رضایت شغلی |
|----------------|------------|-------------------------|------------|
| Spearman's rho | همکاران | correlation coefficient | 0.838 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | 1.000 |
| | | N | 170 |
| | رضایت شغلی | correlation coefficient | 0.838 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 |
| | | N | 170 |

** . correlation is significant at the . 01 level (2- tailed)

فرضیه ۴:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: p = 0 \quad \text{بین ارتقا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد} \\ H_1: p \neq 0 \quad \text{بین ارتقا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد} \end{array} \right.$$

جدول ۷- میزان همبستگی بین ارتقاء و رضایت شغلی

| Spearman's rho | | ارتقاء | | |
|----------------|------------|-------------------------|------------|----------|
| | | ارتقاء | رضایت شغلی | |
| Spearman's rho | ارتقاء | correlation coefficient | 1.000 | 0.830 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | 0.000 |
| | | N | 170 | 170 |
| | رضایت شغلی | correlation coefficient | 0.830 ** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 | . |
| | | N | 170 | 170 |

** . correlation is significant at the .01 level (2- tailed)

فرضیه ۵:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: p = 0 \quad \text{بین میزان پرداختی‌ها و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود ندارد} \\ H_1: p \neq 0 \quad \text{بین میزان پرداختی‌ها و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد} \end{array} \right.$$

جدول ۸- میزان همبستگی بین پرداختی‌ها و رضایت شغلی

| Spearman's rho | | پرداختی | | |
|----------------|------------|-------------------------|------------|----------|
| | | پرداختی | رضایت شغلی | |
| Spearman's rho | پرداختی | correlation coefficient | 1.000 | 0.637 ** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | 0.000 |
| | | N | 170 | 170 |
| | رضایت شغلی | correlation coefficient | 0.637 ** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.000 | . |
| | | N | 170 | 170 |

** . correlation is significant at the .01 level (2- tailed)

مطابق جدول فوق، میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل ماهیت کار، سرپرستان، همکاران، ارتقاء و پرداختی با متغیر وابسته به ترتیب برابر $0/663$ ، $0/862$ ، $0/828$ ، $0/82$ ، $0/637$ شده است که با توجه به سطح معنی‌داری $Sig=0.000$ می‌توان دریافت که فرض‌های H_0 رد شده و لذا فرض‌های H_1 یا فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است. از طرفی با توجه به مثبت بودن میزان ضریب همبستگی، این وابستگی در جهت یکدیگر است. همچنین با توجه به این که در کنار ضریب همبستگی علامت $**$ زده شده است یعنی این همبستگی در سطح خطای 1% تأیید می‌شود.

اکنون با توجه به تأیید همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته به بررسی رابطه کمی میان متغیرهای مستقل و وابسته پرداخته تا به صورت یک مدل ارائه گردد. همچنین اولویت اثر گذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته بوسیله روش رگرسیون چند متغیره و الگوی قدم به قدم^۱ مورد بررسی قرار می‌گیرد قبل از تهیه مدل رگرسیونی فرضیاتی را به عنوان زمینه کار رگرسیون خطی چند متغیره باید ارائه دهیم که به شرح زیر است:

نرمال بودن متغیر وابسته: برای بررسی نرمال بودن یک متغیر از آزمون کولموگراف-اسمیرنوف^۲ (K-S) استفاده گردیده است که فرضیه فوق به شکل زیر است.

¹-Step wise

²-Kolmogorov-Smirnov

جدول ۹- اسمیرنوکولموگراف اولیه

one-sample kolmogorov-smirnov test

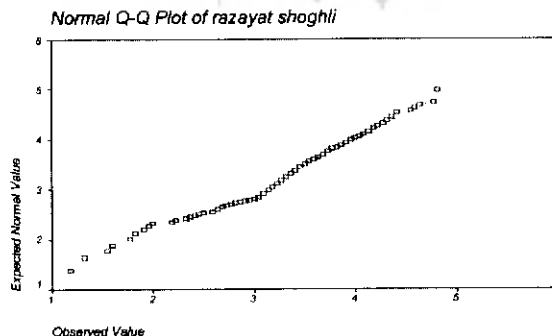
| | | Razayat shoghli |
|--------------------------|-------------------|-----------------|
| N | | ۱۷۰ |
| Normal parameters a,b | Mean | ۳/۴۰۳۳۷۶۰ |
| | Std. deviation | ۰/۷۵۲۷۱۸۶ |
| Most extreme Differences | Absolute Positive | ۰/۱۰۵ |
| | Absolute negative | ۰/۰۴۵ |
| Kolmogorov - smimov z | | -۰/۱۰۵ |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ۱/۳۷۴ |
| | | ۰/۰۴۶ |

b. calculated from data / A . test distribution is normal

جامعه مورد بررسی متغیر وابسته نرمال نیست . $H_0 =$
 جامعه مورد بررسی متغیر وابسته نرمال است . $H_1 =$

طبق جدول ۹ سطح معنی داری $Sig = ۰/۰۴۶$ شده است و چون کمتر از $۰/۰۵$ فرض H_0 نرمال نبودن متغیر وابسته تأیید می شود از این رو می بایست تغییر متغیری را ارائه داد که با عث نرمال شدن متغیر وابسته باشد و برای بدست آوردن یک تابع مناسب برای تغییر، نمودار Q-Q plot را رسم می کنیم تا مشخص شود متغیر وابسته نسبت به نرمال چه توزیعی دارد.

نمودار ۱ - پراکنش با خط رگرسیون اضافه



جدول ۸- اسمیرنوف کولموگراف ثانویه

one-sample kolmogorov-smirnov test

| | | Q |
|--------------------------|-----------------------|----------|
| N | | ۱۷۰ |
| Normal parameters a,b | Mean | ۲۴۸/۹۸۹۸ |
| | Std. deviation | ۸۴/۰۴۰۹ |
| Most extreme Differences | Absolute Positive | ۰/۰۶۷ |
| | Absolute negative | ۰/۰۶۳ |
| | Kolmogorov - smimov z | -۰/۰۶۷ |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ۰/۸۷۵ |
| | | ۰/۴۲۷ |

A test distribution is normal / b. calculated from data

که با توجه به شکل فوق تغییر متغیر مناسب به صورت $(X-2.8)^3$ است. پس از این تغییر، متغیر جدید را با آزمون کولموگراف بررسی می‌کنیم که این بار سطح معنی‌داری $Sig=۰/۴۲۷$ می‌باشد که چون این عدد خیلی بزرگتر از $۰/۰۵$ است فرض H_0 رد می‌شود و نرمال بودن متغیر وابسته تأیید می‌گردد. - خطی بودن رابطه بین متغیر وابسته و مستقل این امر را می‌توان از طریق نمودار پراکنش^۱ نشان داد. که رابطه خطی بین متغیرهای مستقل با وابسته تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه‌ها با روش رگرسیون^۲:

پس از زمینه لازم بررسی فرضیات رگرسیون، برای بررسی و تهیه مدل مناسب از روش قدم به قدم در رگرسیون چند متغیره خطی استفاده می‌کنیم. در این روش متغیری که بیشترین تأثیر را دارد ابتدا وارد سیستم می‌شود و در هر

¹ Skart – plat

² Regression

مرحله سیستم با متغیرهای باقی مانده مورد بررسی قرار می‌گیرد که در مراحل بعد کدام متغیر اثر بخش تر است، تا وارد سیستم شود. در واقع این روش اولویت تأثیر متغیرهای مستقل را بر روی متغیر وابسته بیان می‌کند در بررسی این پروسه، متغیر مستقل ویژگی سرپرستان به عنوان مؤثرترین عامل وارد مدل می‌شود که در این حالت ضریب همبستگی مدل به میزان $R=0/888$ می‌شود و هم چنین میزان ضریب تعیین $R^2=0/789$ خواهد شد.

جدول ۹ - مقادیر R^2 در رگرسیون قدم به قدم بین رضایت شغلی و متغیرهای

مستقل (ویژگی سرپرستان، ارتقاء، ماهیت کار، همکاران و پرداختی)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .888a | .789 | .788 | 38.7012 |
| 2 | .954b | .909 | .908 | 25.4426 |
| 3 | .967c | .936 | .935 | 21.4899 |
| 4 | .977d | .955 | .954 | 18.0334 |
| 5 | .979e | .959 | .957 | 17.3742 |

a. Predictors: (constant), سرپرستان

b. Predictors: (constant), ارتقاء، سرپرستان

c. Predictors: (constant), ماهیت کار، ارتقاء، سرپرستان

d. Predictors: (constant), همکاران، ماهیت کار، ارتقاء، سرپرستان

e. Predictors: (constant), پرداختی، همکاران، ماهیت کار، ارتقاء،

بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان ...

در مرحله‌ی بعد، متغیر ارتقاء وارد سیستم میشود که این بار ضریب همبستگی و ضریب تعیین $R=0.954$ ، $R^2=0.909$ می‌باشد. سپس متغیر ماهیت کار وارد سیستم می‌شود که این بار ضریب همبستگی و ضریب تعیین $R=0.967$ ، $R^2=0.936$ می‌باشد، در مرحله‌ی بعد متغیر همکاران وارد سیستم می‌شود که این بار ضریب همبستگی و ضریب تعیین $R=0.977$ ، $R^2=0.955$ می‌باشد و در نهایت متغیر پرداخت‌ها وارد می‌شود که $R=0.979$ ، $R^2=0.959$ می‌باشد.

- ارائه مدل: پس از بررسی جدول مربوط به ضریب همبستگی و ضریب تعیین برای ارائه یک مدل کمی از جدول coefficients استفاده می‌کنیم. در این جدول در هر مرحله مدل ارائه شده است و هم چینی ضرایب متغیرهای تحت آزمون بررسی شده‌اند که تحت مدل کلی می‌توان ارائه داد.

$$Y = \alpha_1 + \alpha_2 X_1 + \alpha_3 X_2 + \alpha_4 X_3 + \alpha_5 X_4 + \alpha_6 X_5 + e$$

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۱۰ - ضریب رگرسیون بین و متغیرهای مستقل (سرپرستان، ارتقاء، ماهیت کار، همکاران

و پرداختی) و رضایت شغلی

| Model | unstandardized coefficients | | standardized coefficients | t | sig | zero-order | partial correlations | |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|-------|------------|----------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | | partial | part |
| (constant) | -61.425 | 12.729 | | -4.826 | 0.000 | 0. | | |
| سرپرستان | 89.712 | 3.577 | 0.888 | 25.078 | 0.000 | 0.888 | 0.888 | 0.888 |
| (constant) | -49.181 | 8.408 | | -5.849 | | 0. | | |
| سرپرستان | 56.679 | 3.142 | 0.581 | 18.674 | 0.000 | 0.888 | 0.822 | 0.435 |
| ارتقاء | 33.777 | 2.268 | 0.463 | 14.890 | 0.000 | 0.849 | 0.755 | 0.347 |
| (constant) | -84.463 | 8.290 | | -10.189 | 0.000 | 0. | | |
| سرپرستان | 52.676 | 2.752 | 0.522 | 19.141 | 0.000 | 0.888 | 0.830 | 0.376 |
| ارتقاء | 29.136 | 1.997 | 0.400 | 14.591 | 0.000 | 0.849 | 0.750 | 0.267 |
| ماهیت کار | 18.978 | 2.300 | 0.197 | 8.251 | 0.000 | 0.675 | 0.539 | 0.162 |
| (constant) | -97.035 | 7.115 | | -13.637 | 0.000 | 0. | | |
| سرپرستان | 38.899 | 2.831 | 0.385 | 13.739 | 0.000 | 0.888 | 0.73 | 0.227 |
| ارتقاء | 25.504 | 1.730 | 0.350 | 14.739 | 0.000 | 0.849 | 0.754 | 0.243 |
| ماهیت کار | 16.841 | 1.947 | 0.175 | 8.651 | 0.000 | 0.675 | 0.559 | 0.143 |
| همکاران | 21.343 | 2.538 | 0.233 | 8.410 | 0.000 | 0.850 | 0.548 | 0.139 |
| (constant) | -106.009 | 7.277 | | -14.579 | 0.000 | 0. | | |
| سرپرستان | 38.068 | 2.737 | 0.377 | 13.909 | 0.000 | 0.888 | 0.736 | 0.221 |
| ارتقاء | 23.075 | 1.791 | 0.317 | 12.883 | 0.000 | 0.849 | 0.709 | 0.205 |
| ماهیت کار | 15.851 | 1.895 | 0.165 | 8.366 | 0.000 | 0.675 | 0.547 | 0.133 |
| همکاران | 21.028 | 2.446 | 0.229 | 8.595 | 0.000 | 0.850 | 0.557 | 0.137 |
| پرداختی | 7.416 | 1.999 | 0.076 | 3.709 | 0.000 | 0.642 | 0.278 | 0.059 |

رابطه خطی بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته وجود ندارد $H_0=0$
رابطه خطی بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته وجود دارد $H_1=0$

برای بررسی صفر بودن یا نبودن ضرایب همبستگی در جدول (۱۰) به ستون Sig توجه می‌کنیم که چون در تمام مراحل عدد Sig صفر شده است و نتیجتاً کمتر از ۰.۰۵ است فرض H_0 (بی اثر بودن ضرایب) رد می‌شود یعنی ضرایب در مدل وجود دارد که در هر مرحله مدل به صورت ذیل بیان می‌شود.

معادله خط با ورود اولین متغیر (ویژگی سرپرستان = a)

$$JDI=Y=-.61/425+.0/888(a)$$

معادله خط با دومین متغیر (ارتقا = b)

$$JDI=Y=-.49/181+.0/425(a)+.0/247(b)$$

معادله خط با ورود سومین متغیر (ماهیت کار = c)

$$JDI=Y=-.84/462+.0/376(a)+.0/287(b)+.0/162(c)$$

معادله خط با ورود چهارمین متغیر (ویژگی همکاران = d)

$$JDI=Y=-.97/0.25+.0/227(a)+.0/242(b)+.0/142(c)+.0/129(d)$$

معادله خط با ورود پنجمین متغیر (میزان پرداختی‌ها = e)

$$JDI=Y=-.106/0.89+.0/221(a)+.0/205(b)+.0/122(c)+.0/127(d)+.0/059(e)$$

بحث و نتیجه‌گیری

در مدل نهایی میزان تأثیر متغیر دوم (ویژگی سرپرستان) به عنوان بالاترین تأثیر ۰/۲۲ همبستگی را پوشش می‌دهد و سپس متغیر چهارم (ارتقا) با ۰/۲۰۵ سپس متغیر سوم (ماهیت کار) با ۰/۱۲۲ متغیر ویژگی همکاران با ۰/۱۲۷ و در نهایت متغیر پرداختی‌ها با ۰/۰۵۹ میزان همبستگی، به ترتیب بر روی مدل تأثیر گذار است.

بنابراین می‌توان ترتیب تأثیر گذاری عوامل مرتبط با رضایت شغلی را به صورت زیر ارائه نمود: ویژگی سرپرستان، ارتقاء، ماهیت کار، ویژگی همکاران، پرداختی.

یافته‌های پژوهش حاضر که مربوط به سازمان تأمین اجتماعی است به شرح ذیل می‌باشد.

در این تحقیق به بررسی پنج فرضیه پرداخته شد که هر پنج فرضیه تأیید شدند. بدین صورت که همبستگی معنی‌دار بین عوامل ماهیت کار، همکاران، سرپرستان، میزان پرداختی و ارتقاء (متغیرهای مستقل) با رضایت شغلی (متغیر وابسته) تأیید گردید. میزان ضریب همبستگی بین رضایت شغلی با متغیرهای مستقل به ترتیب عبارتند از ماهیت کار = $0/623$ همکاران = $0/828$ سرپرستان = $0/862$ ارتقاء = $0/820$ میزان پرداختی = $0/627$ بوده به عبارت دیگر با اطمینان $0/99$ می‌توان ادعا نمود که همبستگی معنی‌داری بین پنج عامل اصلی تحقیق که به طور مجزا در قالب پنج فرضیه و براساس مدل JID ارائه شده بود با رضایت شغلی وجود دارد.

در انتها به بررسی رابطه خطی بین متغیرهای مستقل با رضایت شغلی پرداخته شده که رابطه خطی بین متغیرهای مستقل با رضایت شغلی تأیید و مدل زیر ارائه گردید.

$$JDI=Y=-106/089+0/221(a)+0/205(b)+0/123(c)+0/127(d)+0/059(e)$$

که با توجه به ضریبی که هر متغیر مستقل در مدل دارد می‌توانیم بگوییم که با افزایش یک واحد از هر متغیر مستقل به نسبت ضریب به دست آمده باعث افزایش رضایت شغلی می‌گردد. نتایج حاصله نشان می‌دهد که ویژگی سرپرستان با ضریب $0/221$ بیشترین میزان همبستگی را نشان می‌دهد و پس از آن ارتقاء با ضریب $0/205$ و ماهیت کار با ضریب $0/123$ و ویژگی همکاران با ضریب $0/127$ و پرداختی با ضریب $0/059$ به ترتیب بر روی مدل ساخته شده جهت این سازمان

... (بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان ...

خاص با توجه به عوامل و شرایط کاری موجود مؤثر می‌باشد. با توجه به نتایج بدست آمده موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد.

۱- با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان می‌دهد عامل ویژگی سرپرستان به عنوان مؤثرترین عامل، از عوامل موقعیتی شغل می‌باشد. بنابراین مسئولین سازمان تأمین اجتماعی باید مهارت‌های انسانی، مهارت‌های فنی و مهارت نظری و تحلیلی مدیران را افزایش دهند تا از طریق پرورش این مهارت‌ها مدیران بتوانند نقش‌های ارتباطی، اطلاعاتی و نقش تصمیم‌گیری را مؤثرتر انجام دهند تا در نهایت بتوانند وظیفه برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، و کنترل را بهتر انجام دهند تا سازمان را جهت دست یافتن به اهدافش رهبری و هدایت نمایند.

۲- ارتقاء به عنوان دومین عامل مؤثر در رضایت شغلی مشخص گردید که توصیه می‌شود سازمان متبوع برای افزایش ارتقاء افراد و تأثیر عامل ارتقاء در بهبود آنان مراحل زیر را اجرا کنند:

۱- ملاک‌های واضح و واقعی برای عملکرد شغلی و شیوه ارتقاء تدوین کنند.

۲- مدیران را برای ارزشیابی و ارتقاء کارکنان آموزش دهند.

۳- تنها اطلاعات مربوط به کار را برای ارتقاء شغلی در نظر بگیرند.

۴- مقیاس‌های اندازه‌پذیری برای فرآیند ارتقاء و ارزشیابی کارکنان تهیه کنند.

۵- برای تمام سازمان کمیته ارتقا و ترفیع تشکیل دهند.

۲- ماهیت شغل به عنوان سومین عامل مؤثر بر رضایت شغلی مطرح گردید که پیشنهاد می‌شود مسئولین، فعالیت‌ها را به گونه‌ای به افراد واگذار نمایند که با روحیه و ویژگی شخصیتی آنها سازگار باشند نه آن قدر بی‌تحرك و تکراری که باعث بی‌حوصلگی و خستگی شوند و نه آن قدر سخت و پیچیده که فرد در انجام آن هراس یا ابهام داشته باشند بسیاری از صاحب‌بنظران نفس کار را شامل عوامل متعددی دانسته و معتقدند برای افزایش رضایت و در عین حال عملکرد

کارکنان مشاغل باید از لحاظ درونی گسترش یافته و پرمایه شوند که به عقیده کورمن این امر با توجه به عوامل زیر در شغل حاصل می‌شود.

الف: تنوع ب: آزادی عمل در زمانبندی و برنامه‌ریزی ج: بازخورد د: با معنا بودن ه: تماس با دیگران

۴- ویژگی همکاران به عنوان چهارمین عامل مؤثر در رضایت شغلی

کارکنان معرفی گردید که اگر روابط مطلوب و صمیمی بین افراد سازمان، که ناشی از نظم واقعی در طبیعت و سرشت زندگی اجتماعی انسان‌ها بوده و با منطق و عقل انسانی تطابق دارد، ایجاد شود این امر باعث گردیده که افراد در محیط سازمانی تلاش مضاعفی را از خود بروز دهند.

۵- میزان پرداختی‌ها به عنوان کم‌اثرترین عامل مؤثر در رضایت شغلی

مطرح گردید با این حال مدیران باید توجه لازم به پرداختی‌ها داشته باشند تا کارکنان احساس ارتباط عادلانه میان حقوق و مزایای خود با عملکردشان و نیز همکارانشان در سازمان داشته باشند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

کتابنامه

- بست، جان (۱۳۶۷). روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، حسن پاشا شریفی - نرگس طالقانی، تهران: رشد.
- دیویس، کیت (۱۳۷۱). رفتار انسانی در کار، محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۸۵). رفتار سازمانی، علی پارسایان - سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضائیان، علی (۱۳۸۱). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: سمت.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۴). روانشناسی بهره‌وری، تهران: نشر ویرایش.
- فرنچ، ساورد (۱۳۷۱). فرهنگ مدیریت، محمد صائبی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- کریتنر، رابرت - کینیکی، آنجلو (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی، علی اکبر فرهنگی - حسین صفرزاده، پویش.
- محبی، محسن (۱۳۷۸). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی مدیران واحدهای آموزشی مقطع متوسطه شهرستان قم، دانشگاه تهران.
- مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، ترمه.
- هومن، حیدر علی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- هرسی، پال و بلانچارد، کنت (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی، علی علاقه‌بند، تهران: امیر کبیر.
- Arnold , H. J. &Feleman ,D. C. (1986). *Organizational behavior* . New York :MC Graw-hill.
- Adams , J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz , (Ed.) , *Advances in experimental social psychology* (vol. 2,P. 267-299). New york : Academic press.

- Baron , J. N. & kreps , D. M. (1999). Strategic Human Resources : Frameworks for General Manager. Newyork : John wiley & sons, Inc .
- Lawson , R. B, & Shen , Z. (1998). Organizational psychology , foundations & applications. oxford university press.
- Loden , M. & Rosener , J. (1991). Workforce America ! Homwood IL: Richard. D. Irwin.
- Rollinson, D. , Broadfield , A. & Edwards , D. J. (1998) . Organizational behavior & analysis : An integrated approach. Addison Wesley Longman.
- Smit, P.C. , Kendall, L. M. (1963). Retranslation of expectations: An approach to the construction of unambiguous anchors for rating scales. Journal of Applied Psychology.
- Smit, P. C. & et al. (1989). User manual for the job descriptive index (JDI) & the job in general (JIG) Scales. Bowling Green state university : Bowling Green , Ohio.
- Social security organization [Homepage]. 10 Aug 2007 [on line]. <[http://www. Tamin. org . ir](http://www.Tamin.org.ir) . [21 Aug 2007].
- Wikipedia. 29 marth 2007. [on line]. <[http://www. en. Wikipedia. org/wiki/job_satisfaction](http://www.en.Wikipedia.org/wiki/job_satisfaction)



پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی