

## بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و رابطه آن با جو سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند<sup>۱</sup>

پویا صفاری<sup>۲</sup>

صمد ایازی<sup>۳</sup>

دکتر محمد علی دعایی<sup>۴</sup>

### چکیده

این مقاله به بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و رابطه آن با جو سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند می پردازد. در این راستا دو فرضیه اصلی و برای هر فرضیه اصلی پنج فرضیه فرعی مطرح و مورد پژوهش واقع شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند (۱۳۲ نفر) تشکیل داده اند که به علت محدود بودن، کل جامعه آماری بعنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و سنجش و اندازه گیری همبستگی از آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رگرسیون چند متغیره بهره گرفته شد. محاسبات آماری این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است. پس از تجزیه و تحلیل نتایج حاصل، مشخص شد که بین ماهیت کار، ویژگی مدیران، حقوق و مزایا، ویژگی همکاران و شرایط ارتقا کارکنان و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد. همچنین نتایج نشان می دهد که بین رضایت از ماهیت کار، رضایت از مدیر، رضایت از حقوق و مزایا، رضایت از همکاران و رضایت از ارتقای شغلی با جو سازمانی نیز رابطه معنی دار وجود دارد. پس از نتیجه گیری بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادهایی برای ارتقای رضایت شغلی کارکنان دانشگاه ارایه شده است.

**واژه های کلیدی:** رضایت شغلی، جو سازمانی، فرهنگ سازمانی، فرصتهای ارتقا

<sup>۱</sup> - این پژوهش با استفاده از اعتبارات پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی به انجام رسیده است.

<sup>۲</sup> - مربی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند

<sup>۳</sup> - مربی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول (samadaiazy@yahoo.com)

<sup>۴</sup> - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

## مقدمه

موفقیت سازمانها و محیط های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد که یکی از مهمترین عناصر جهت ارائه خدمات مناسب آموزشی است. منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی ترین عامل تولید، سازندگی، رشد و تکامل و سازندگی است. بنابراین شناخت هر چه جامع تر مفاهیم و سازه های مربوط به نیروی انسانی، ابزارهای خاص و در نهایت مهارت استفاده از این ابزارها امری ضروری است. یکی از مهمترین عاملی که باعث شده است دانشگاه آزاد اسلامی بر چالش های محیطی برتری یافته و باعث حفظ مزیت رقابتی شود، منابع انسانی است که می بایست در جهت حفظ و ارتقای کیفیت آن تلاش نماید. از جمله تلاشهایی که ریاست دانشگاه در جهت حفظ منابع انسانی متحمل می شود، ایجاد رضایت شغلی در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آنهاست (هومن، ۱۳۸۱، ۸۷). در سال ۱۳۷۸ پژوهشی توسط غلامحسین ایمان پرست تحت عنوان "بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان مرکزی" انجام گرفت که نتایج آن بیانگر این است که بین میزان رضایت شغلی کارکنان و مشارکت در تصمیم گیری، درآمد ماهیانه و شرایط فیزیکی محیط کاری آنان رابطه معنی داری وجود دارد. تحقیقی تحت عنوان "بررسی تحلیلی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران در شهرستان خوی" توسط محمد وفایی مهر انجام شده است که بر اساس یافته های تحقیق (۱) بین رضایت شغلی و متغیرهای درون مدرسه ای (سبک مدیریت، تعداد دانش آموزان امکانات لازم را برای خلاقیت، استقلال در انجام شغل، تسهیلات و امکانات کمک درسی، روابط انسانی در مدرسه) و برون مدرسه ای (میزان حقوق، پایگاه اجتماعی مدرک تحصیلی، بومی و غیر بومی بودن و سابقه خدمت) رابطه معنی داری وجود دارد. (۲) پایگاه اجتماعی دبیران بیش از هر عامل با رضایت شغلی رابطه مستقیمی دارد. (۳) بین متغیرهای مورد بررسی و رضایت شغلی همبستگی خطی نسبتاً کاملی در جهت مثبت وجود دارد. توسط جعفر جهانی تحقیق با عنوان "بررسی تحلیلی عوامل مؤثر در رضایت شغلی دبیران مرد مدارس متوسطه

نواحی ۴ گانه آموزش و پرورش شیراز "انجام گرفته است و نتایج تحقیق بیانگر این مورد است که در سازمان آموزش و پرورش نیازهای مربوط به عوامل واسطه ای کمتر ارضاء گردیده است. و اینکه در مجموع کلیه نیازهای دبیران کمتر از حد متوسط ارضاء شده اند. "بررسی رضایت شغلی معلمان در مقاطع مختلف شهر سنندج" تحقیقی است که توسط یوسف کریمی انجام گرفته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که از ۱۲۰ نفر معلمان که به صورت تصادفی مورد بررسی قرار گرفته اند، میزان علاقه مندی به شغل معلمی به ترتیب بیشترین درصد یعنی ۴۳٫۳٪ خیلی زیاد و ۴۰٪ زیاد و ۱۲٪ متوسط، ۲٫۵٪ کم و ۱٫۶٪ خیلی کم اظهار نموده اند. عوامل مؤثر در علاقه مندی به شغل معلمی به ترتیب ۴۶٫۶ درصد فرصتهای مطالعاتی، ۲۰٪ تعاون مسکن، ۱۳٫۳٪ تعاونی مصرف، ۸٫۳٪ درمانگاه خصوصی کارکنان آموزش و پرورش، ۵٫۸٪ باشگاه معلمان و ۲٫۵٪ برخورداری از کلاسهای اساسی را اظهار داشته اند. در مقاله ای تحت عنوان "چه چیزی یک شغل خوب را می سازد؟" دکتر جونز بیان می دارد که از سال ۱۹۶۰ یکی از موضوعات داغ دانشگاهی رضایت شغلی بوده و تئوری های مدیریت در صدد بودند که برای این سؤال به دنبال پاسخ باشند و به دنبال این بودند که راه هایی برای افزایش توان نیروی کار بیافرینند. یکی از کم اثر ترین این عوامل پاداشهای مادی است (Broun, 1996, 235). در این مقاله گزارش می دهد که بیشتر کارکنان عملیاتی، پخش یک موزیک هنگام کار می خواهند. بیشتر کارکنان می خواهند که یک کمیته ای با هیأت مدیره ای از کارکنان جهت حمایت از آنها وجود داشته باشد. بیشتر از ۹۰٪ کارکنان نوعی استقلال در محیط کاری می خواهند. بیشتر کارکنان ایجاد یک اتحادیه با اعضاء مختلف می خواهند که اتحادیه را حمایت کنند. بیشتر کارگران می خواهند در تصمیم گیری مشارکت داشته باشند. بیشتر کارگران می خواهند پرداختی برابر، برای کاری یکسان داشته باشند و بیشتر کارگران می خواهند همکاری نه رقابت را در محیط کاری بین کارکنان وجود داشته باشد. تحقیقی تحت عنوان "کارگران به دنبال چه چیزی هستند" در سال ۲۰۰۵ در بین ۶۰۰ کارمند و ۴۰۰ مدیر منابع انسانی در ایالات

متحدہ انجام گرفت و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی از دیدگاه این دو گروه رتبه بندی شد (Fine&Kobbick,1978,115). مؤسسه<sup>۱</sup> NBRI تحقیقی در سال ۲۰۰۶ در ایالات متحده آمریکا در بین ۱۵۰۰۰ نفر جهت ایجاد رضایت شغلی انجام داد. این تحقیق به دنبال معرفی عناصری بود که مدیران با استفاده از این عناصر استراتژیک می توانند رضایت شغلی را افزایش، رشد و یا حفظ نمایند. NBRI پنج عامل را بعنوان فاکتورهای مؤثر بر رضایت شغلی معرفی کرد که فرصت رشد و ارتقا، ویژگی سرپرستان، حقوق و مزایا، تفویض اختیار و ماهیت کار می باشند. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی، اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود ترکیبی از مجموعه عواملی گوناگون سبب می گردد 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 تصمیم گیری، ارزش اجتماعی در زمانهای متفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید (فرنج، ۱۳۷۱، ۳۴). جو سازمانی مجموعه ای از صفات و ویژگیهای سازمانی است که کارکنان آن را احساس و درک می کنند و ظهور آن نیز از طریق اعمال، فرآیندها و ارتباط های اعضاء با محیط توصیف می شود (ساعتچی، ۱۳۸۱، ۲). مهمترین پیامد جو سازمانی این است که بر ادراک و احساس عضویت کارکنان در سازمان تأثیر می گذارد و مشخص می کند که آیا آنان سازمان را از نظر روانشناختی پاداش دهنده و مطلوب تجربه می کنند یا نه و این مطلب به نوبه خود اثر بسزایی در سطوح اخلاقی، انگیزشی، خشنودی و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان می گذارد (Mathiue&Farr,1991,127). نظر به این که از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی مطلوب است که منجر به جذب و بقا کارکنان می شود، این تحقیق در بخش اول به دنبال پاسخ به این سوال است که "چه عواملی بر رضایت شغلی

<sup>1</sup> National Business Research Institute

کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند اثرگذار می باشند؟". با توجه به این که جو سازمانی از تلاش و روابط متقابل گروههای داخل سازمان، مدیران و کارکنان ناشی می شود، رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار داده و در میزان رضایتمندی کارکنان موثر است، بنابراین شناخت هر چه بیشتر در مورد رابطه جو سازمانی و رضایت شغلی و استفاده از این یافته ها، می تواند باعث افزایش سطح رضایت شغلی و عملکرد کارکنان شود. بر این اساس بخش دوم این تحقیق به دنبال بررسی وجود و میزان ارتباط بین رضایت شغلی و جو سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند می باشد. در این پژوهش به بررسی پنج عامل اصلی شامل ماهیت کار، ویژگی سرپرستان، ارتباط و ویژگی همکاران، شرایط ارتقا کاری و پرداختی ها، پرداخته شده است. جهت سنجش جو سازمانی نیز ابزار اهداف سازمانی، نقش، پاداش، رویه ها و ارتباطات مورد استفاده بوده است. نظریه های گوناگونی در مورد رضایت شغلی وجود دارد. نظریه رضایت شغلی از کمپ به سه دسته رویکرد نیازها، رویکرد انتظار و رویکرد ارزشی تقسیم می گردد. رویکرد نیازها رضامندی را به عنوان تابعی از میزان کامروایی و ارضاء نیازهای فرد، شامل نیازهای جسمی و روانشناختی تعریف می کند و نیازها بعنوان احتیاجات عینی انسان که در همه افراد مشابه است تلقی می شود (از کمپ، ۱۳۷۲، ۱۴۸). بر پایه این رویکرد میزان رضایت شغلی هر فرد به ۲ عامل بستگی دارد: نخست اینکه چه تعداد از نیازهای فرد تا چه میزان از طریق احراز شغل تأمین می شود و دوم اینکه چه تعداد از این نیازها و تا چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می ماند. نتیجه حاصل این دو عامل رضایت شغلی فرد را معین می کند. اما رویکرد انتظار معتقد است که رضامندی با نحوه انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفتهای فرد تعیین می شود در حالیکه نارضامندی معلول ناکامی در رسیدن به انتظار است (همان منبع، ۱۴۹). رویکرد ارزشی مدعی است که رضامندی شغلی به وسیله این پدیده تعیین می گردد که آیا شغل به فرد امکان حفظ ارزشهای خصوصی و شخصی را می دهد یا نه (Nemecsek&Grandjean,1973,111).

لاوسون و شن نظریه‌ها را به ۲ طبقه ریز مدل‌ها و درشت مدل‌ها تقسیم می‌کنند. 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، ۹۱). در اینگونه نظریه‌ها فرض بر این است که هر چه ارضاء نیازهای روانی و شناختی فرد بیشتر باشد وی راضی‌تر و مولدتر خواهد بود (Speactor, 1997, 132). 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 طبقه بندی درشت مدل‌ها قرار می‌گیرد به خاطر آنکه شامل فرآیندهای نسبتاً ساده‌ای برای آغاز، جهت‌دهی و استمرار رضایت شغلی می‌شود از اهمیت زیادی برخوردار است (هومن، ۱۳۸۱، ۸۹). عوامل متعددی بر رضایت شغلی نیروی انسانی اثرگذار هستند که در این مقاله عواملی که مورد پژوهش محقق بوده است شامل ارتقا، رهبری و سرپرستی، روابط با همکاران، حقوق و مزایا و ماهیت کار است.

معمولاً در میان عواملی که در رضایت شغلی مهم است به امکان پیشرفت و ترقی رتبه بسیار بالایی داده می‌شود. رضایت از ترفیع‌ها به اندازه گیری رضایت کارکنان از سیاست حاکم بر دادن ترفیع‌ها و نحوه اجرای این سیاستها در سازمان می‌پردازد. رضایت را می‌توان کنشی از فراوانی ترفیع‌ها، اهمیت ترفیع‌ها و خواستنی بودن آنها در نظر گرفت (همان منبع، ۴۹). به گونه کلی همین که فردی به استخدام سازمان در می‌آید معمولاً پیشرفت و ارتقاء تبدیل به مشوقهای انگیزشی بسیار نیرومند می‌گردد و راه جبران بیشتر نیازها و قدرت بالاتر سازمانی را فراهم آورده، اقتدار در تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد (Cherry, 1978, 259).

بعد رهبری و سرپرستی بیانگر رضایتی است که فرد از رابطه با سرپرست مستقیم خود به دست می‌آورد. مرور تحقیقات نشان می‌دهد که سرپرستی به عنوان یک بعد مهم شغلی مطرح شده است هر چند از دید کارکنان اهمیت آن کمتر از برخی متغیرهای دیگر مانند ارتباط با همکاران است. (از کمپ، ۱۳۷۲، ۱۵۳). از نظر مکتب مدیریت

روابط انسانی بهترین نوع مدیریت است. اما به گونه کلی ارتباط بین این دو متغیر در بیشتر پژوهش‌های تأیید شده است و نشان می‌دهد که هر چه سرپرستی با ملاحظه و کارمند مدار باشد رضایت شغلی بیشتر خواهد شد و سرپرستانی که در هر دو بعد سرپرستی (کارمند مدار و کارمدار) شاخص هستند بیشترین رضایت شغلی حاصل می‌شود (همان منبع، ۱۵۳).

بسیاری از پژوهشگران روابط با همکاران را مهمترین عامل در تعیین رضایت یا نارضایتی شغلی می‌دانند (همان منبع، ۱۵۷). به اعتقاد مازلو اغلب افراد از احساس تعلق، دل‌بستگی و دوست داشتن لذت می‌برند و این نیاز درونی هر کسی است که بخشی از یک گروه باشد زیرا به وی فرصت می‌دهد روابط با معنایی با دیگران برقرار کند و از دیگران حمایت دریافت کرده و یا از آنها حمایت کند (Zimring, 1981, 145).

پرداختی تقریباً برای همه گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین شرایط کاری به شمار می‌آید. هر چند شواهد مربوط به آن تا حدی ناکافی است نتایج برخی مطالعات نشان می‌دهد که در برخی از گروه‌های کارگران دستمزد عامل اصلی رضایت شغلی به حساب نمی‌آید (از کمپ، ۱۳۷۳، ۱۴۹). در این میان پول برای گروه‌های مختلف معانی متفاوت دارد. به احتمال زیاد این عامل برای کسانی که نمی‌توانند به طریق دیگری از کار خود رضایت به دست آورند از اهمیت بیشتری برخوردار است (Zimring, 1981, 148). بنا به نظر هرزبرگ دستمزد یک عامل بهداشتی است که اگر کم باشد می‌تواند ایجاد نارضایتی کند اما وقتی زیاد باشد منجر به رضایت شغلی نمی‌شود. گذشته از این حقوق و دستمزد می‌تواند الگویی برای پیشرفت و منبع شناخت و درک باشد زیرا کارکنان حقوق خود را به عنوان توانایی انجام کار جهت مشارکت خود در سازمان تلقی می‌کنند (Arnold & Feleman, 1986, 126).

ماهیت کار بدین معنی است که کار در جامعه از اهمیت و اعتبار برخوردار بوده و با ویژگی‌های شخصیتی فرد متناسب باشد، بطوریکه این کار برای فرد چنان جالب باشد که حاضر باشد نه تنها از بخشی از مزایای مادی چشم‌پوشی کند بلکه این کار را بر شغل

دیگر با درآمد بالاتر ترجیح دهد. فرهنگ کار بر احساس کارکنان تأکید دارد و از طریق انجام وظایفی که از نظر روانی چالش برانگیز است ارضاء می شود (Kaufman&Christensen,1984,19).

دانشگاه آزاد اسلامی یک موسسه غیر انتفاعی با تابعیت ایران و مرکزیت تهران است که درآمدهای آن منحصر صرف هزینه ها و پیشرفت و توسعه فعالیت های آن می شود. این دانشگاه تابع کلیه مقررات و آیین نامه های مربوط به موسسات آموزش عالی غیر دولتی غیر انتفاعی مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی و حسب مورد وزارت فرهنگ و آموزش عالی و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است. با توجه به گذشت حدود ۲۵ سال از تاسیس دانشگاه آزاد اسلامی، اینک بدون هیچ چشم داشتی از بخش دولتی، خود را نه تنها متکلف جبران کاستی های جبران ناپذیر بخش دولتی در آموزش عالی، بلکه پیشرو در توسعه و بالا بردن کمیت و کیفیت این بخش می داند و سود خویش را در خدمت به جامعه، از راه کاهش هزینه های اجتماعی به وسیله افزایش میزان سطح دانش و اطلاعات آحاد جامعه، می داند. دانشگاه آزاد اسلامی با توسعه واحد های دانشگاهی خود در بخش ها و شهرهای مختلف و با جدیت در امر محرومیت زدایی از مناطق گوناگون بستر مناسبی برای دستیابی و گسترش عدالت اجتماعی که از اهم دغدغه های کشور است، فراهم آورده و نقش تعیین کننده ای در توسعه و عمران شهرها، افزایش سطح معلومات شهروندان، گسیل داشتن امکانات مادی به مناطق محروم، رفت و آمد استادان و دانشجویان به این مناطق، بهره مندی مناطق محروم از آموزش عالی، داشته و گام های بلندی در توسعه فراگیر و توازن به منظور دستیابی به عدالت اجتماعی برداشته است. اهداف اصلی این پژوهش شامل، بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و بررسی ارتباط رضایت شغلی با جو سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند می باشد. بر همین اساس تعیین همبستگی بین رضایت شغلی و ماهیت کار، ویژگی مدیران، حقوق و مزایا، ویژگی همکاران و شرایط ارتقا و همچنین تعیین رابطه بین جو



سازمانی و رضایت از ماهیت کار، رضایت از مدیر، رضایت از حقوق و مزایا، رضایت از همکار و رضایت از ارتقا در دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند از اهداف فرعی این پژوهش می باشد.

### روش تحقیق

روش این پژوهش از نوع پیمایشی و همبستگی است زیرا با استفاده از روش های گردآوری اطلاعات و تنظیم پرسشنامه در صدد شناخت عوامل مرتبط با رضایت شغلی و ارتباط آن با جو سازمانی است و اگر این رابطه وجود دارد اندازه و حد آن چقدر است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی و همبستگی است.

### جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شاغل در قسمت های مختلف دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند تشکیل داده اند که مجموع کارکنان طبق آخرین آمار ۱۳۲ نفر می باشند که از مجموع آنها تعداد ۱۰۶ نفر از کارکنان، مرد و تعداد ۲۶ نفر از کارکنان، زن می باشند.

### نمونه آماری

به علت محدود بودن کارکنان دانشگاه، کل جامعه آماری به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. در این پژوهش به جای نمونه گیری از روش سرشماری استفاده شده است.

### ابزار پژوهش

روش گردآوری اطلاعات میدانی و کتابخانه ای و ابزار بکار رفته در این تحقیق پرسشنامه است که از دو پرسشنامه جو سازمانی و پرسشنامه سنجش رضایت شغلی (JDI)<sup>۱</sup>، برگرفته از کتاب سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی تألیف دکتر سیدمحمد مقیمی، با کمی تغییرات با توجه به نیازهای فرهنگی استفاده شده است. این پرسشنامه ها بر

<sup>۱</sup> - Job Descriptive Index

اساس طیف لیکرت مقیاس چهار گزینه ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم، کاملاً موافقم) تهیه و تنظیم گردیده است. بخش مطالعات کتابخانه ای شامل مطالعه مجلات، کتب فارسی و لاتین، پایان نامه ها و بخشی هم استفاده از اطلاعات اینترنتی می باشد.

### یافته های پژوهش

جهت بررسی مسایل مطرح شده پژوهش، فرضیات در دو بخش اصلی و در هر بخش پنج فرضیه طرح گردید. فرضیه های بخش اول پژوهش به شرح زیر می باشد:

- ۱-۱) بین ماهیت کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد،
- ۲-۱) بین ویژگی مدیران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد،
- ۳-۱) بین میزان حقوق و مزایا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد،
- ۴-۱) بین ویژگی همکاران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد،
- ۵-۱) بین شرایط ارتقا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد.

فرضیه های بخش دوم نیز بشرح زیر است:

- ۱-۲) بین جو سازمانی و رضایت از ماهیت کار رابطه معنی دار وجود دارد،
- ۲-۲) بین جو سازمانی و رضایت از مدیر رابطه معنی دار وجود دارد،
- ۳-۲) بین جو سازمانی و رضایت از حقوق و مزایا رابطه معنی دار وجود دارد،
- ۴-۲) بین جو سازمانی و رضایت از همکاران رابطه معنی دار وجود دارد،
- ۵-۲) بین جو سازمانی و رضایت از ارتقا شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

در این تحقیق تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته است. بدین صورت که ابتدا با استفاده از آمار توصیفی به توصیف نتایج حاصله از جامعه آماری پرداخته شد. در آمار توصیفی از جدول توزیع فراوانی، درصد، نمودار، و میانگین استفاده گردید. تحلیل و آزمون فرضیات نیز با کمک آمار استنباطی انجام گردید. بدین صورت که در جهت آزمون فرضیات، برای تجزیه و تحلیل داده ها و سنجش و اندازه گیری همبستگی از آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون رگرسیون چند

متغیره بهره گرفته شده است. ضمناً تمام مراحل توصیف و ترکیب و آزمون فرضیات با استفاده از بسته نرم افزاری SPSS انجام شد.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از تحقیق درباره متغیرهای ترکیبی و فرضیات تحقیق بصورت مجزا در جداول زیر خلاصه شده است:

۱- نتایج در ارتباط با متغیرهای ترکیبی تحقیق

ردیف	شرح	درصد موافق	درصد مخالف	میانگین حاصل	میانگین نرمال	تایید یا رد ادعا
۱	وجود رابطه متغیر ماهیت کار با رضایت شغلی کارکنان	۵۱	۴۹	۲/۶۹	۲/۵	تایید
۲	وجود رابطه متغیر سرپرست با رضایت شغلی کارکنان	۷۴	۲۶	۲/۹۸	۲/۵	تایید
۳	وجود رابطه متغیر حقوق و مزایا با رضایت شغلی کارکنان	۷۳	۲۷	۲/۶۶	۲/۵	تایید
۴	وجود رابطه متغیر همکار با رضایت شغلی کارکنان	۴۹	۵۱	۲/۷۴	۲/۵	تایید
۵	وجود رابطه متغیر ارتقا با رضایت شغلی کارکنان	۵۹	۴۱	۲/۵۴	۲/۵	تایید
۶	وجود رابطه متغیر اهداف با رضایت شغلی کارکنان	۳۸	۶۲	۲/۷۲	۲/۵	تایید
۷	وجود رابطه متغیر نقش با رضایت شغلی کارکنان	۶۸	۳۲	۳	۲/۵	تایید
۸	وجود رابطه متغیر پاداش با رضایت شغلی کارکنان	۸۰	۲۰	۲/۷	۲/۵	تایید
۹	وجود رابطه متغیر رویه ها با رضایت شغلی کارکنان	۴۶	۵۴	۲/۵۲	۲/۵	تایید
۱۰	وجود رابطه متغیر ارتباطات با رضایت شغلی کارکنان	۵۷	۴۳	۲/۹۶	۲/۵	تایید

۲- نتایج در ارتباط با فرضیات تحقیق

ردیف	شرح	همبستگی حاصل	sig	تایید یا رد فرضیه
۱	بین ماهیت کار و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد	۰/۶۶۳	۰/۰۰۰	تایید
۲	بین ویژگی مدیران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد	۰/۸۶۲	۰/۰۰۰	تایید
۳	بین میزان حقوق و مزایا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد	۰/۶۳۷	۰/۰۰۰	تایید
۴	بین ویژگی همکاران و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد	۰/۸۳۸	۰/۰۰۰	تایید
۵	بین شرایط ارتقا و رضایت شغلی کارکنان همبستگی وجود دارد	۰/۸۳۰	۰/۰۰۰	تایید
۶	بین جو سازمانی و رضایت از ماهیت کار رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۲۷۹	۰/۰۰۸	تایید
۷	بین جو سازمانی و رضایت از مدیر رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۶۳۰	۰/۰۰۰	تایید
۸	بین جو سازمانی و رضایت از حقوق و مزایا رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۲۱۰	۰/۰۴۷	تایید
۹	بین جو سازمانی و رضایت از همکاران رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۲۴۶	۰/۰۲۰	تایید
۱۰	بین جو سازمانی و رضایت از ارتقا شغلی رابطه معنی دار وجود دارد	۰/۷۰۱	۰/۰۰۰	تایید

با توجه به نتایج بدست آمده، پیشنهادهای زیر به منظور بهبود جو سازمانی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند ارایه می گردد:

۱- ماهیت کار افراد بایستی از نظر شخصی جالب و معنا دار باشد و از تنوع و گوناگونی برخوردار باشد. برای ایجاد تنوع باید به گسترش و پرمایه ساختن ماهیت کار پرداخت. علاوه بر پرمایه ساختن شغل به گسترش یا چرخش شغل باید پرداخت برای افزایش رضایت و در عین حال عملکرد کارکنان، مشاغل باید از لحاظ درونی گسترش یافته و یا پرمایه شوند. این یافته با نتایج حاصل از تحقیق غلامحسین ایمان پرست که بیانگر وجود رابطه معنی دار بین میزان رضایت شغلی کارکنان و مشارکت در تصمیم گیری، درآمد ماهیانه و شرایط فیزیکی محیط کاری کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان مرکزی است و نتایج تحقیق دکتر جونز که بر اساس یافته های آن بیشتر کارکنان مورد بررسی خواهان ایجاد کمیته ای مشترک با هیات مدیره و استقلال در محیط کاری و مشارکت در تصمیم گیری ها و حقوق و مزایای برابر برای کار یکسان بوده اند دارد، همخوانی دارد.

۲- هر چه ملاحظه کاری و کارمند مداری سرپرست بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است اگر سرپرست عملکرد خوب را ارج نهد، به کارکنان خود توجه شخصی نشان دهد، امکان دریافت بازخورد را فراهم سازد و به عقاید کارکنان خود گوش دهد، سطح رضایت از سرپرست افزایش می یابد. علاوه بر این هر چه سرپرست صلاحیت بیشتری در کار نشان دهد سطح رضایت از سرپرست بهبود می یابد. در این راستا لازم است دوره های آموزش مناسب برای مدیران برگزار شود تا با شیوه های درست مدیریت و سرپرستی آشنا شوند و آن شیوه ها را در ارتباط با کارکنان بکار ببرند.

۳- اقداماتی در جهت افزایش و بهبود مزایای جانبی کارکنان صورت گیرد. از جمله این اقدامات فراهم آوردن تورهای مسافرتی و تفریحی برای کارکنان و محیا نمودن امکانات رفاهی و گردشگری برای کارکنان و خانواده های آنان و اقداماتی از این قبیل است. استفاده از مزایای نقدی و غیر نقدی نظیر خواربار و پوشاک و مسکن نیز مد نظر قرار گیرد تا موجبات رضایت شغلی بیشتر کارکنان فراهم آید. پرداختهای کارکنان نظیر اضافه کاری و فوق العاده ماموریت باید عادلانه باشد و متناسب با شغل افراد و انجام کارشان این پرداختها صورت گیرد.

۴- سعی شود جوی بوجود آید که نیاز درونی هر کس این باشد که بخشی از یک گروه باشد زیرا به وی فرصت می دهد روابط معنایی با دیگران برقرار کند و از دیگران حمایت دریافت کرده و یا از آنها حمایت کند.

۵- ارتقای شغلی مورد ارزیابی مجدد قرار گیرد تا با توجه به تحصیلات و متناسب با شایستگی افراد صورت پذیرد و عادلانه باشد. سعی شود جوی بوجود آید که افراد به دنبال ارتقا و دست یافتن به سطوح بالا باشند و از این طریق فعالیتها و حوزه های کاری آنها گسترده تر شود. برخی از اقداماتی که می تواند برای افزایش رضایت افراد و تاثیر عامل ارتقا در بهبود آن اجرا گردد عبارتند از:

۱-۵- تدوین ملاکهای واضح و واقعی برای عملکرد شغلی و شیوه های ارتقا.

۲-۵- مدیران را برای ارزشیابی و ارتقا کارکنان آموزش دهند.

۳-۵- تنها اطلاعات مربوط به کار را برای ارتقا شغلی در نظر بگیرند.

۴-۵- مقیاس های انداز پذیری برای فرایند ارتقا و ارزشیابی کارکنان تهیه گردد.

۵-۵- تمام بخشهای دانشگاه کمیته ارتقا و ترفیع تشکیل شود.

۶- اهداف می بایست برای مجموعه کاملا روشن و شفاف شود و کارکنان نیز با هدفها کاملا آشنا شوند تا بدانند به چه سمت و سویی حرکت می کنند و بتوانند برای نیل به اهداف با انگیزه بیشتری کار کنند. برنامه های عملیاتی سازمان برای دستیابی به هدفها کاملا روشن و شفاف گردد و در تدوین اهداف می توان از

نظرات کارکنان استفاده کرد و آنها را مشاکت داد تا در جهت رسیدن به جو مطلوب گامی موثر برداشته شود.

۷- اطلاعات لازم برای تصمیم گیریها گردآوری و در دسترس افراد قرار گیرد و آن اطلاعات برای تصمیم گیریها مورد استفاده قرار گیرد. برنامه های تعیین شده برای تحقق هدفها، جامع و نظام دار باشد. نظام برنامه ریزی برای افزایش بهره وری، دقیق و رسمی باشد. شبکه های ارتباطی نیز مورد تجدید نظر قرار گیرد و معایب آن مرتفع گردد. وجود کانالهای ارتباطی صحیح و آگاهی کارکنان از موضوعات و مسایل مرتبط با شغل خود و دریافت بازخورد کافی از دیگران درباره عملکرد خود منجر به بهبود جو سازمانی خواهد شد.



### منابع:

- ازکمپ، استوارت «روان شناسی اجتماعی کاربردی» فرهاد ماهر، موسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی، تهران، (۱۳۷۲)، جلد اول، ۱۴۸.
- ساعتچی، محمود، (۱۳۸۱) " بررسی عوامل و موانع انسانی بهره وری از دیدگاه مدیران سازمان های مشمول قانونی تامین اجتماعی، مطالعات مدیریت، شماره ۳۷، ۲۴.
- فرنچ، ساورد «فرهنگ مدیریت» محمد صائبی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، (۱۳۷۰)، ج اول، ۳۴.
- هومن، حیدرعلی، (۱۳۸۱)، «تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی» سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، جلد اول، ۸۷

- Arnold, H.J. &Feleman, D.C. (1986), Organizational behavior.Newyork,McGraw Hill, 126
- Brown, S.P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. Psychological bulletin, 120,235
- Cherry, N. (1978).Stress, anxiety and work: longitudinal study. Journal of Occupational psychology, 21,259
- Fine, B.J, Kobbick,J.L.(1978).Effects of altitude on complex cognitive tasks. Human Factors, 20.115
- Kaufman, J. Christensen. (1984).IES lighting handbook. New York: Illuminating engineering society o North America
- Mathiue, J.E, Farr,J.L.(1991). Further evidence for discriminate validity of measures of organizational commitment, job involvement and job satisfaction. Journal of Applied psychology, 76,127
- Nemecek, L. Grandjean,E.(1973). Results of an ergonomic investigation of large-space offices. Human factors, 15,111

- Spector, p. (1997). Job satisfaction: Application assessment, causes & consequences. Thousands Oaks, CA: sage
- Zimring, C.M. (1981). Stress and the designed environment. Journal of Social Issues. 37, 145



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی