

## نهیبه و استاندارد دگردن مقیاس رضایت شغلی

دکتر محمدعلی هومن

### چکیده

این پژوهش با هدف نهیبه و استاندارد دگردن مقیاس سنجش رضایت شغلی هر سطح کشور در گروه نمونه‌ای ۸۰۰۰ نفری مدیران و کارمندان دولت در دو مرحله تجربی و یک مرحله نهایی (روی هم ۶۰۰۰ مدیر و ۱۸۰۰۰ کارمند) اجرا شد؛ افراد از ۱۰ استان و ۵ گروه وزارتخانه انتخاب شده بودند. ابزار پژوهش شامل فرم‌های ۱۰۰ سؤالی برپایه مقیاس لیکرت با درجات ۱ تا ۴ بود. حاصل مراحل یکم و دوم، نهیبه سه مقیاس ۱۰۰ سؤالی بود که باهم فرم کوتاه و بلند مقیاس رضایت شغلی جنبه سونما به ترتیب ۰/۸۶- و ۰/۹۱۸- همبستگی نشان داد. ضرایب همگونی اعتبار فرم‌های C، F و 11 در مرحله نهایی برای مدیران به ترتیب برابر با ۰/۹۵۱، ۰/۹۲۲ و ۰/۹۵۳ و برای کارمندان برابر با ۰/۹۵۷، ۰/۹۵۲ و ۰/۹۶۰ است. اعتبار بازآزمایی فرم F به فاصله یک هفته روی ۲۰۶ کارمند ۰/۸۰۸ بود. روایی ملاک از طریق معاهده و تکمیل یک مقیاس ۱۸ سؤالی برابر با ۰/۲۵۳ و تکمیل یک مقیاس ۲۲ سؤالی از طریق معاهده با ۰/۲۰۰ کارمند زن و مرد برابر با ۰/۱۸۹ و ۰/۱۸۸ به دست آمد. نتایج تحلیل عاملی فرم‌های سه گانه با چرخش متماثل منجر به استخراج این عامل‌ها شده است: ۱) صلاحیت عملی، اخلاقی و تجربه سابقون؛ ۲) سلامت، مهارت و فضاپذیریت در تصمیم‌گیری رؤسا؛ ۳) ارتباط با دیگران؛ ۴) ضرایب مطلوب محیط کار؛ ۵) تناسب حقوق و مزایا؛ ۶) توجه به آموزش کارکنان؛ ۷) تسریع و سهولت انجام کار مراجعان؛ ۸) ارضای نیازهای کارکنان؛ ۹) ایفای نقش مؤثر در سازمان؛ ۱۰) جداییه و ارزش جسمانی کار؛ ۱۱) همکاری و نگاهم هر سازمان؛ ۱۲) نظام نفل و انتقالات و میزان لذت شغل؛ ۱۳) تأمین انتظارات شخصی؛ ۱۴) آزادی عمل و اطمینان شغل با تمایلات شخصی؛ ۱۵) رعایت برابری، عدل و انصاف؛ ۱۶) سازمندی، هماهنگی و ثبات مدیریت؛ ۱۷) اعتبار و غرور افزینی شغل؛ ۱۸) دلچسپی مسئولیت رؤسا؛ ۱۹) امنیت شغل؛ ۲۰) استفاده موثر از اطلاعات و تکنولوژی در سازمان؛ ۲۱) تطبیق شغل با استعدادها و توانایی‌های کارکنان؛ ۲۲) جالب بودن شغل.

## مقدمه

به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران، از میان همه مفاهیمی که روان‌شناسان و متخصصان رفتار سازمانی و مدیریت در موفقیت‌های سازمانی مختلف مطالعه کرده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. به همین دلیل، دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. این مفهوم تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و نیز در تفسیر سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها اهمیت فوق‌العاده‌ای پیدا کرده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقش است که این سازه در پیشرفت سازمان و تیر بهدشت و سلامت نیروی کار دارد و از دیگر سو، به این علت است که علاوه بر تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت، و حتی اقتصاد، سیاست بوده است (الوسون<sup>۱</sup> و شن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸).

از دهه ۱۹۸۰ بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده‌اند به این سوال پاسخ دهند که در بین جمعیت‌های زمینهای (افراد) و عوامل سازمانی (محل کار) کدام یک تعیین‌کننده عمده رضایت شغلی در موفقیت‌ها و شرایط کاری مختلف به حساب می‌آید. برای نمونه، مطالعات استوار و راس<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) نشان می‌دهد همبستگی‌های به دست آمده از اندازه‌های رضایت شغلی در زمان‌ها و موقعیت‌های مختلف از نظر آماری معنادار است. و به همین دلیل نتیجه گرفته‌اند که تعیین‌کننده اصلی رضایت شغلی زمینه‌ها و حلقه‌های فردی است نه شرایط و موقعیت‌های کار. درحالی‌که اشتاینبر (۱۹۸۷) معتقد است محیط کار، تکنولوژی، و ساختار سازمانی تعیین‌کننده اساسی رضایت شغلی است. علاوه بر این، دموورده مفهوم‌پردازی رضایت شغلی نیز بحث جدی وجود دارد. برای نمونه، بسیاری از مدیران و حتی

صاحب نظران علوم رفتاری معتقدند این مفهوم با مفاهیم دیگری مانند انگیزش شیب و تا اندازه‌ای هم‌معناست و این خود سبب می‌شود نسبت به شناخت و اندازه‌گیری آن دچار انحراف و اشتباه شوند. اما به گفته لاولر<sup>۴</sup> (۱۹۹۰)، نقل از هرسی و بلاجارد<sup>۵</sup> (۱۹۹۲)، بین این دو مفهوم تفاوت عمده‌ای وجود دارد که در برخی از شباهت‌های سطحی رضایت شغلی نادیده گرفته شده است. به نظر وی انگیزش نعت نفوذ ادراک‌های آینده‌نگر قرار دارد. ادراک‌هایی که بیشتر با رابطه میان عملکرد و پاداش سروکار دارد. درحالی‌که رضایت با احساسات افراد نیست به پاداش‌هایی که دریافت می‌کنند ارتباط پیدا می‌کند. از این رو رضایت پیامد رویدادهای گذشته و انگیزش نتیجه انتظارات از آینده است.

درباره رضایت شغلی نظریه‌های گوناگونی ارائه شده است. اما می‌توان گفت تمامی آنها رضایت شغلی را برپایه این سه محور قرار می‌دهند: ۱) توقعات و انتظارات افراد در زمینه سرعتهای واقعی؛ ۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی؛ ۳) سطح ایفای ارزش‌های مهم (اسونن و گیتان<sup>۶</sup>، ۱۹۹۰). از این رو، عوامل متعدد و متنوعی زمینه ساز و ایجاد کننده رضایت شغلی است. این عوامل را می‌توان از ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی، و حالت‌های هیجانی، که جنبه‌های درونی نامیده می‌شود تا شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجزایی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آید، سرشمر کرد (انت و سی<sup>۷</sup>، ۱۹۹۳). به اعتقاد ناگی<sup>۸</sup> (۱۹۹۶) تعاریف مربوط به رضایت شغلی را می‌توان برپایه سه محور تبیین کرد.

۱. یکی از نخستین تعاریف مربوط به رضایت شغلی را هرزبرگ و همکاران او در سال ۱۹۵۹ ارائه کردند به اعتقاد هرزبرگ، رضایت شغلی دو بُعد جداگانه دارد. یک بعد که به عامل بهداشت معروف است. دیردوارنده ویژگی‌های محیطی

گرایش دارند رضایت شغلی را به نفاوت پس آنچه فرد داراست، در برابر آنچه خواستار آن است، تعریف کنند.

۳. بسیاری از مفهوم سازی‌ها و تعاریف رضایت شغلی در بردارنده نوعی فرایند ارزشیابی است. به عنوان مثال، لوکه<sup>۱۲</sup> (۱۹۷۶) رضایت شغلی را حالت هیجانی خوششانده و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی یا تجربه‌های شغلی فرد است در حالی که اسپت<sup>۱۳</sup> (۱۹۸۷)، نقل از گسی<sup>۱۴</sup> (۱۹۸۹) معتقد است رضایت شغلی گسترده‌ای است که در آن محیط کاری تعاضدهای فرد را برآورده می‌کند. از این جهت رضایت شغلی را می‌توان به بهترین وجه فرایندی ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است بررسی می‌کند. این مفهوم را می‌توان در نظریه رابینز<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۳) نیز جستجو کرد. به اعتقاد وی رضایت شغلی شامل تفاوت میان مقدار پاداش‌هایی که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی است که فکر می‌کند باید دریافت کند شخصی که او را مطلع بالای، از رضایت شغلی است. نسبت به شغل خویش بازخوردی مثبت و شخص فاقد رضایت نسبت به شغل بازخوردی منفی دارد. علاوه بر این، بر پایه نظریه نوپ<sup>۱۶</sup> (۱۹۹۴)، نقل از لوسبر<sup>۱۷</sup> (۱۹۹۶) رضایت به احساس کامیابی نیازها و خواسته‌ها اشاره دارد. به اعتقاد وی داوری فرد در خصوص آنچه در شغل به وقوع می‌پیوندد، رضایت او را از شغل تحت‌تاثیر قرار می‌دهد.

### عوامل سازنده رضایت شغلی

دقتی در باره رضایت شغلی صحبت می‌شود. ذکر این نکته بسیار مهم است که افراد با نیازهای بسیار متفاوتی وارد سازمان می‌شوند و هر یک از آنها پوسنه به رقابت در رفتار می‌پردازد. هیچ فردی به گونه کامل توانایی‌ها و نرومندی‌های یکسانی در این نیازها ندارد. برخی افراد اساساً با پول راضی می‌شوند و برخی دیگر تنها به فکر ارضای احساس ابسی

شغل و جنبه‌های بیرونی مانند سرپرستی، حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. دومین بُعد معروف به عوامل پرنگیزنده است که در واقع عوامل وابسته به ویژگی‌ها، محتوای شغل، و جنبه‌های درونی آن و دربردارنده جنبه‌هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت، و رشد است. به همین دلیل وی معتقد است که رضایت شغلی را نمی‌توان مانند قطب‌های متضاد یک پوستار منفرد و دو قطبی مطالعه کرد که نقطه‌ای خنثی (نه رضایت و نه ناراضی) در مرکز آن است. زیرا چندین خصیصه به گونه پدیدار مربوط به رضایت و ناراضی شغلی است بسیاری از افراد بیش از هر چیز عوامل درونی (مانند پیشرفت، شمعس) را به منزله منابع رضایت، و عوامل بیرونی (مانند خط‌مشی سازمان، سرپرستی، حقوق و دستاورد، ارتباط با همکاران) را به عنوان عوامل ناراضی شغلی بیان کرده‌اند.

۴. دومین مفهوم رایج از رضایت شغلی، تنها یک بُعدی است، اما شامل پاسخ به این دو پرسش می‌شود که الف) در حال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید، و ب) تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید. به استفاده بسیاری از صاحب نظران، تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی مانند در حقیقت به استفاده بسیاری از پژوهشگران مانند پورنو<sup>۱۸</sup> (۱۹۷۶)، لافکوئست و دیویس<sup>۱۹</sup> (۱۹۶۹) و هاند<sup>۲۰</sup> (۱۹۸۵) این اختلاف مفهوم اصلی رضایت شغلی را تشکیل می‌دهد لافکوئست و دیویس بر این اعتقادند که رضایت شغلی کنش از صافکنی میان نیازها و ارزش‌های صرفه‌ای فرد و نظام تسکین‌کننده کار است. همانند (۱۹۸۵)، نقل از کوک و جمهورت<sup>۲۱</sup> (۱۹۹۲) رضایت، پیشرفت، و ثبات در شغل را حتی بر همگونی شخصیت و محیط وی می‌داند. از سوی دیگر کاسپلین<sup>۲۲</sup> (۱۹۷۹)، نقل از گسی<sup>۲۳</sup> (۱۹۸۹) نیز معتقد است پژوهشگران، برده‌های دیگر (مانند روان‌شناسی مشاوره)

است. بررسی و ایجاد دستمزده خوب و امنیت شغلی به علت مشکلات اقتصادی دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ نیاز دیگر سرپرستان به کارگران را تشکیل داد. این مطالعات در سال‌های اخیر نیز ادامه پیدا کرده و نتایج جالب توجهی به دست آمده است. بوریس<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۰) مطالعات متعددی را که دربارهٔ اثر مریض‌خیز کننده و نتیجه گرفته است که مدیران بیش از هر زمان دیگر نیاز به ارزیابی نیازهای کارکنان خود دارند.

از این رو، علاقه پژوهشگران و مدیران سازمان‌ها و صنایع به درک ویژگی‌ها و پیچیدگی‌های روانی کارکنان در محیط کار و نیاز به سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت دربارهٔ نیروی انسانی موجب شده است که مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجادکننده آن دارای بیشترین پیشینه پژوهش در رفتار سازمانی و روان‌شناسی صنعت و سازمانی باشد. با وجود این، به رتبه‌گذاری مطالعات در این زمینه هنوز بسیاری از یافته‌های علمی مرتبط با پیشینه‌ها<sup>۱۹</sup> و پیامدهای<sup>۲۰</sup> رضایت شغلی به‌زیر مطالعه دارد (گرنی، اسمیت و استرن<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۲).

پژوهش‌های اخیر دربارهٔ رضایت شغلی اغلب بر گسترش پایه‌های نظری عوامل مؤثر در آن تمرکز یافته است. از این رو، پژوهشگران مختلف تقسیم‌بندی‌های گوناگونی را از عوامل سازندهٔ رضایت شغلی مانند عوامل زمینه‌ای (ساج و هالین<sup>۲۲</sup>، ۱۹۹۳، لورک، دورهام، کنلر<sup>۲۳</sup>، ۱۹۹۸)، عوامل سازمانی (ابرون و میچل<sup>۲۴</sup>، ۱۹۹۳) و واسطه‌های ادراکی<sup>۲۵</sup> (اکارلویپر و گاردنر<sup>۲۶</sup>، ۱۹۹۵)، به دست داده‌اند. یکی از نخستین تقسیم‌بندی‌های مربوط به عوامل سازندهٔ رضایت شغلی را لورک (۱۹۷۶) ارائه داده است. به اعتقاد وی، سه مکتب عمدهٔ فکری دربارهٔ عوامل رضایت شغلی وجود دارد:

۱) **عوامل فیلدیکس** - اقتصادی که بیش از همه بر شرایط فیزیکی مناسب برای کار تأکید دارد (۲۷) عوامل اجتماعی که بیشتر بر اهمیت سرپرستی مؤثر، ارتباط کاری، و کار گروهی به هم پیوسته<sup>۲۷</sup> تمرکز دارد، و (۲۳) ماهیت امر، که بر اساس

هستند توجه به تفاوت‌های فردی مطلب بسیار مهمی است. بدان معنا نیست که نمی‌توان دربارهٔ آنچه باعث رضایت کارکنان است پیش‌بینی‌های اساسی به سبب اینکه از این به یک پرسش عمده و مهم برای مدیران و پژوهشگران رضایت وجود دارد و آن این است که کارکنان واقعاً از شغل خود چه می‌خواهند.

برای پاسخ دادن به این پرسش، یکی از محققان سرپرست مربوط به لارنس (۱۹۶۹)، نقل از هرمی و مایچارد (۱۹۶۳) است که نسبت به کارکنان صنعت اجراء شده از سرپرستان خواسته شد سعی کنند خود را به جای کارگران بنگارند و این کار را با درجه‌بندی، ترتیب، و اهمیت رشته‌های انجام‌دهنده که توصیف‌کنندهٔ چیزهایی است که کارگران از شغل خود می‌خواهند تأکید بر این بود که سرپرستان باید سرمایه‌گذاری خود مایل‌اند بلکه براساس آنچه فکر می‌کنند کارکنان می‌خواهند، عمل درجه‌بندی و انجام دهند. پژوهشگران سر خواسته شد رتبه‌بندی را برای آنچه از شغل خود می‌خواهند انجام دهند. نتایج این مطالعه نشان داد که سرپرستان به گونه‌ای کلی به دستمزده خوب، امنیت شغلی، ارتبه و شرایط مناسب‌کاری به عنوان چیزهایی که کارکنان از شغل خود می‌خواهند بیشترین رتبه و دانند. از دیگر سو، کارگران احساس می‌کردند آنچه بیش از هر چیز می‌خواهند فردی کامل به خاطر انجام کار، احساس سهیم بودن در کار و درک حسدانه مشکلات شخصی است. نکتهٔ جالب توجه در این مطالعه آن است که آنچه کارگران به آن بیشترین اهمیت و می‌دانند سرپرستان با کمترین اهمیت رتبه‌بندی کردند. این مطالعه می‌دیند دو دهه‌های مختلف تحت عنوان بخش از برنامهٔ آموزش مدیران انجام گرفت و در اندرک مدیران نتایج یکسانی نشان داد. تنها چیزی که بعد از ۵ تا ۱۰ سال تغییر کرد تمایل به ارتقا و رشد در سازمان و کار جالب توجه بود که سرپرستان به آن رتبه‌های بالاتر داده بودند. با وجود این، به

معتقد است همبسته‌های رضایت شغلی را می‌توان به دو طبقه عوامل محیطی (شامل سطح شغل، محتوای شغل، رهبری، ملاحظه‌کار، دستمزد و فرصت‌های ترفیع، تعامل اجتماعی) و کار در یک گروه) و عوامل شخصی (سن، سطح تحصیلات، جنسیت، تجربه، و مانند آن) تقسیم کرد. به اعتقاد رولینسون و هکزارن (۱۹۹۸)، رضایت شغلی نوعی نگرش وابسته به کار است که برای سازمان‌های مختلف اهمیت بسیار دارد. البته این مفهوم تا مدت‌ها یکی از جنبه‌های توجیه‌ناپذیر برای پژوهش و مطالعه بوده است. درحقیقت که اکنون آنچه بیش از همه مورد توجه قرار دارد، تعهد کارکنان<sup>۳۵</sup> است.

یکی از تازه‌ترین نظریه‌ها درباره‌ی عوامل سازنده رضایت شغلی را ترز<sup>۳۶</sup> (۲۰۰۱) ارائه کرده است. وی از دهه‌ی ۱۹۹۰ پژوهش‌های خود را درباره‌ی عوامل زیربنایی رضایت شغلی آغاز کرد. به اعتقاد وی بیشتر مفاهیم و تبیین‌هایی که در پیشینه‌ی مطالعاتی رضایت شغلی وجود دارد بر پایه‌ی: ۱) دیدگاه‌های اولیه‌ی فرد درباره‌ی محیط کار، ۲) نظریه‌های گوناگون روان‌شناسی و مدیریت، ۳) فکتور مبتنی بر نقیض‌های روان‌شناختی قرار دارد اما هیچ کدام نسبی‌تواند نسبی‌کننده‌ی تمامی مؤلفه‌های پیچیده‌ی رضایت شغلی نباشد، بلکه چیز بیشتری وجود دارد که وی آن را «پروژه‌ی معنا در کار» (Meaning of work project) نامیده است.

ترز از سال ۱۹۹۷ به گونه‌ی تجربی درگیر پژوهش‌های گسترده‌ای روی ۱۵ گروه آزمایش شد و با به‌کارگیری روش‌های گوناگون پژوهشی و آماری ابعاد بسیاری را مشخص کرد که می‌تواند محیط کاری را با معنا و رضایت بخش سازد او علاوه بر استفاده از روش‌های مصاحبه، مشاهده، و مقیاس‌های سنجش رضایت شغلی از آزمودنی‌ها پرسش‌های کلی و متضدی به میان می‌آورد که تمامی آنها بر پایه‌ی یافتن معنا در محیط کار کنترل داشت مانند: یک کار با معنا را چگونه تعریف می‌کنید؟ آیا معنا داشتن کار و حرفه با

کارکنان تأکید دارد و از طریق انجام وظایفی ارضای می‌شود که از نظر روانی چالش برانگیز است.

به اعتقاد لورکه، منفرهای وابسته به کار (مانند ویژگی‌های شغل، مسئولیت‌ها، حجم کار، و کنترل بر راهبردها) برای درک نگرش‌های شغلی اهمیت بیشتری دارد زیرا سبب ایجاد تأثیرات مسووعی انسی و نیرومند می‌شود (زیلینس<sup>۳۷</sup>، ۱۹۹۰). پژوهش‌های تجربی از جمله مطالعه‌ی کارلویچ و کروانر، ۱۹۹۵؛ فاکس، دایور و گانتستر<sup>۳۸</sup>، ۱۹۹۳ نیز نشان داده است منفرهای وابسته به کارهای آتی نزدیک، و مجاور به گونه‌ی مستقیم بر رضایت شغلی کارکنان اثر دارد. باوجود این، درباره‌ی اثر سایر منفرهای آشکار مانند رضایت شغلی پیشین<sup>۳۹</sup> (استاد و راس، ۱۹۸۵)، تفاوت‌های فردی (سن، جنس، وضعیت تأهل) است. و وی<sup>۴۰</sup> (۱۹۹۸) و منفرهای سطوح سازمانی (مانند کوچک شدن سازمان، استخدام تمام وقت یا پاره وقت و توت‌کاری و تغییر شغل، فقدان<sup>۴۱</sup>، ۱۹۹۰، گرهوات<sup>۴۲</sup>، ۱۹۸۷)، در رضایت شغلی بررسی گسترده شده است.

تقسیم بندی دیگر درباره‌ی عوامل زیرساز رضایت شغلی بر مبنای اسکپ (۱۳۷۲) است به اعتقاد وی سطوح مختلف رضایت شغلی را باید با احتیاط تصور و تفسیر کرد اما سطوح نسبی آن در خصوص شرایط و عواملی که موجب افزایش یا کاهش رضایت شغلی می‌شود، دربردارنده‌ی اصطلاحات چندینی است از این دو می‌توان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو طبقه عمده، یکی عوامل محتوایی درونی و دیگری عوامل زمینه‌ای بیرونی<sup>۴۳</sup> تقسیم کرد. دراین تقسیم‌بندی، عوامل محتوایی درونی که جزو ذرات کار به حساب می‌آید شامل کار، کارمرد مهارت، و مانند آن است درحالی که عوامل زمینه‌ای بیرونی شامل شرایط کاری، شرایط شخصی دستمزد، ایمنی شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمانی، شرایط مادی کار، و عوامل محیطی، و مناسبات‌های شخصی (روابط یا همکاران، پیش و پس، مشارکت دو تصمیم‌گیری) است. کورمن (۱۳۷۸)،

راه دیگر به کارگیری مقیاس‌های چند وجهی است که برای اندازه‌گیری حوزه‌های اختصاصی و جداگانه شغلی مانند سرپرستی، نظارت و دستزد، به کار می‌رود.

تفاوت بین دو روش اندازه‌گیری به نظر خیلی ظریف می‌آید اما می‌تواند برای پیش‌بینی رضایت شغلی بسیار مفید باشد. برای نمونه، مقیاس‌های چندوجهی ممکن است برضی از جوانب شغل را که برای کارکنان مهم است نادیده بگیرد یا درباره شرایط کار که ممکن است برای کارمندان اهمیت داشته باشد هیچ گونه سزایی نداشته باشد. از سوی دیگر، این گونه مقیاس‌ها ممکن است مربوط به شاخص‌هایی باشد که برای کارکنان اهمیت چنانچه ندارد. بنابراین، این گونه مقیاس‌ها می‌تواند یک رشته حورهای کلی را که احتمالاً برای کارکنان مهم است حذف یا اضافه کند. اندازه‌گیری کلی و یکسره رضایت شغلی ممکن است به کارکنان فرصت دهد تا به بیان نظر خود در مورد آنکه از اهمیت زیادی برخوردار است. نظیر یکسره سزای از شاخص‌ها، که می‌تواند تأثیرات منفی و مثبت آن‌ها را کاهش جاری فرود باشد در آن لحاظ می‌کند.

سازمان نظریه پردازان (مانند لاکه، ۱۹۷۶، کابلین، ۱۹۷۹، گریتر، ۱۹۷۷) معتقدند در اندازه‌گیری رضایت شغلی باید است چند قضیه اساسی در نظر گرفته شود که در اینجا به گونه مختصر به آن اشاره می‌شود.

**۱. رضایت شغلی و رضایت شغلی به عقیده اسپت و بازر، ۱۹۷۹** رضایت شغلی مفهومی مرکب از سازه‌های متعدد است. معنی آن رضای شغلی مفهومی واحد نیست و باید به مجموعه‌ای از وظایف، نقش‌ها، ارتباط‌ها و پاداش‌های هر سطحی داشت که همه یا یکدیگر رابطه‌ی متقابل دارند. این سازه ممکن است فرد از همکاران و کار خود به شدت رضایت داشته باشد و در همین حال از سرپرستان و فرصت‌های ترفیح خود ناراضی باشد. از این گذشته، کارکنان متفاوت ممکن است در یک مقیاس نمره‌های مشابه داشته باشند اما از

رضایت شغلی تفاوت دارد؟ با معناترین و کم معناترین تجربه کار خود را چه می‌دانید؟ چگونه می‌توان معنای بیشتر و بیشتری در زندگی کاری ایجاد کرد؟ پاسخ به این پرسش‌ها و پاسخ‌های که از روش‌های گوناگون پژوهشی به دست آمد مبتنی بر تجربه و تحلیل‌های تریز قرار گرفت و سرانجام به تعیین عواملی در محیط کار منجر شد که وی آنها را «عوامل‌های کلیدی رضایت‌شغلی» نامید. به اعتقاد او هر یک از کارکنان مسجوعه‌ای از عوامل در اختیار دارد که با آنها بسیار متنهیستند به تجربه‌های شغلی خویش را بر می‌آورد. این عوامل شایع بسیار به کلیدهایی دارد که همیشه همراه خود دارند. کلیدهای اصلی می‌تواند احساس عشق هدف‌دار بودن، خلاقت و یافتن فرصت برای برقراری ارتباط‌های مؤثر برای خود شخص و احساس مالکیت، چالش‌های متعدد و هدف‌نگی خوب یا سازمان برای افراد دیگر باشد. تریز در مجموع ۲۲ کلید (عوامل اصلی رضایت شغلی) را مشخص و شرایط فقدان و ایجاد هر یک را به تفصیل بیان می‌کند. این عوامل عبارت است از: سبک‌گزینی (فردانی)، توازن<sup>۲۸</sup>، چالش<sup>۲۹</sup>، بحث و گفتگو<sup>۳۰</sup>، جهت‌گیری<sup>۳۱</sup>، تناسب<sup>۳۲</sup>، رشد شخص<sup>۳۳</sup>، انعطاف‌پذیری<sup>۳۴</sup>، نوآوری<sup>۳۵</sup>، برابری<sup>۳۶</sup>، احساس مالکیت<sup>۳۷</sup>، حساسیت<sup>۳۸</sup>، وجهه و اعتبار سازمانی<sup>۳۹</sup>، هدفه، فرصت خورشیدن<sup>۴۰</sup>، احترام، برقراری ارتباط، مدیریت بودن، یکپارچگی، خدمات، ارزش و مربوط بودن.

### اندازه‌گیری رضایت شغلی

رضایت شغلی را می‌توان با روش‌های گوناگون مصاحبه فمردی، پژوهش‌های زمینه‌ای و مقیاس‌ها، پرسشنامه اندازه‌گیری کرد. به اعتقاد ناگی (۱۹۹۹) برای اندازه‌گیری رضایت شغلی دو راه پیشنهادی وجود دارد. یک راه ساده اندازه‌گیری یکسره یا کلی<sup>۴۱</sup> رضایت شغلی است. در بسیاری از مواقع این اندازه‌گیری تنها با یک پرسش به دست می‌آید مانند اینکه چه گونه کلی چقدر از شغل خود رضایت دارید؟

دانسته باشند و همبند از این رضایت‌ها پیامد جنبه‌های گوناگون موقعت‌های شغلی باشد و سرانجام فرض بر این است که اندازه‌های این سطح به نسبت مستقل و کارکنان قادر به مشابه ساختن آنها هستند.

### روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را همه مدیران و کارکنان شاغل در دستگاه و سازمان‌های دولتی در سطح کشور تشکیل می‌دهد. چون هدف پژوهش تهیه و استاندارد کردن مقیاس سنجش رضایت شغلی در سطح ملی است، از این جامعه پراکنده روش‌های متداول برای استاندارد کردن از نمونه‌ها یک گروه نمونه شامل ۸۰۰ نفر (مشکل از ۲۰۰ مدیر و ۶۰۰ کارمند) از طریق نمونه‌برداری چند مرحله‌ای، برای سه مرحله پژوهش (در مرحله تجزیه و یک مرحله نهایی) و روی هم ۶۰۰۰ مدیر و ۱۸۰۰ کارمند) انتخاب شد. حجم گروه نمونه به‌ویژه به سه دلیل بزرگ در نظر گرفته شد: ۱) چنانچه تعدادی از آزمودنی‌ها از جمله عدم تمایل به همکاری، مشغله کاری و بازه‌های ملاحظات دیگر (به‌ویژه درباره مدیران) از پاسخ به پرسش‌ها خودداری ورزند، پانزدهانه در حدی باشد که به نتایج پژوهش حدهای وارد نرسد. ۲) تا حد ممکن صرف جامعه از لحاظ تعداد متناسب با عملیات مستعارف برای تست‌های استاندارد به‌ویژه در سطح ملی باشد. ۳) نسبت به هدف اصلی پژوهش یعنی تهیه چداول نرم و تعیین نتایج اطمینان بیشتری وجود داشته باشد.

روش کار از این قرار بوده است که در مرحله یکم از میان استان‌های کشور ۱۰ استان با توجه به میزان جمعیت، تعداد کارکنان، منطقه جغرافیایی، و در سطح سوارده مشترکات فرهنگی با استان‌های همجوار به گونه غیرحذفی انتخاب شدند. در این مرحله، وزارتخانه‌های وقت کشور نیز با در نظر گرفتن ویژگی‌های مشترک سازمانی او شایسته هدفها، و ساختار اداری گروه به شرح زیر قرار گرفته

اندازه جنبه‌های گوناگون شغل خود با یکدیگر کاملاً متفاوت باشد (توجه: شاور، ساری و لسن ۱۹۸۱).

### چارچوب مرجع و رویکردهای فردان رضایت شغلی به

اعتقاد است (۱۹۸۹) نباید رضایت را به‌گونه‌ای مشتق مفهوم بردازی کرد. سطح رضایت بر اساس جنبه‌های حاضر در حرفه شخص و موقعیت‌های جسمی، اداری، و ... در واقع به انتخاب‌های موجود در چارچوب سرجمع شخص مرتبط است. برای سوره، ممکن است وقتی فرصت‌های شغلی کم است، سطح حقوق دریافتی شخص عشر و رضایت‌بخش‌تر از زمانی باشد که شغل‌های با حقوق بالا فراوان است یعنی هنگام داوری دوبار رضایت فرد، ممکن است مشاغل از همان خانواده شغلی بازگروه کاری، مرجع‌های همبند باشد اما شغل‌های دور دست (مانند شخصیت سببایی و فشارآوری) احتمالاً بر ارزیابی شغل خود شخص اثر اندکی دارد (بنا بر این معنی یک شغل به‌د با حقوق بالا در یک گروه، شغلی کوچک‌تر ممکن است رضایت از حقوق دریافتی را برای اکثر کارکنان مشاغل دیگر کاهش دهد و یک شغل بکسواد، و خیلی‌هاگ می‌نماید رضایت از کار بیشتر کارکنان شغل‌های دیگر را افزایش دهد. این تأثیرها برای اشخاصی که مشاغل آنها بیشترین شباهت را به شغل مورد مقایسه دارد و با برای کسانی که بیشترین تماس را با افراد شاغل در این حرفه‌ها دارند، به حداکثر خواهد رسید.

**پروستراسکی - اختصاصی: نتایج سطوح اولیه در سازه رضایت شغلی نشان می‌دهد که کارکنان می‌توانند از بسیاری جنبه‌های مشابه شغل رضایت داشته باشند. نخستین پژوهش‌های استی (۱۹۶۹)، نقل از ناگی، (۱۹۹۶) این جنبه‌ها را که بین دو نایست سطح شناسایی شده بود به پنج مفهوم اصلی (کار، حقوق، ترفیع‌ها، سرپرستی، و همکاران) کاهش داد: نتایج پژوهش‌های متعدد به گونه‌ای این پنج سطح رضایت را به شکلی تجربی تأیید کرده است از این رو اشتیاق می‌دود کارکنان پراپانه جنبه‌های متفاوت شغل، احساسات متفاوتی**

ساختار نظام اداری کشور هماهنگ باشد و (۳) وسیله سنجش دروا و معیры برای پژوهش‌های روان‌شناختی، مدیریتی، جامعه‌شناختی و مانند آن فراهم آورد. از این رو با ماسبنا قراردادن ساختار پرسشنامه رضایت‌بخش مینسوتا (MSK) که یکی از رایج‌ترین پرسشنامه‌های سنجش رضایت‌بخش است و نیز برپایه دانش نظری و تجربی موجود، با بررسی بیشتر تئوری‌ها و پژوهش‌هایی که درباره آن صورت گرفته است در حدود ۴۰۰ پرسش تهیه و در سه مرحله (دو مرحله تجربی و یک مرحله نهایی) اجرا و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در نهایت سه فرم ۱۰۰ سوالی به دست آمد. سوال‌های پرسشنامه با تکنیک نقلت‌ها پرسشنامه سنجش رضایت‌بخش مینسوتا که در مقیاس پنج درجه‌ای از سطح کاملاً نامناسب تا کاملاً مناسب، برتصمیم، نسبتاً نامناسب و کاملاً نامناسب، نسبتاً نامناسب، نسبتاً مناسب و کاملاً مناسب، نسبتاً مناسب، نسبتاً نامناسب، نسبتاً نامناسب و کاملاً نامناسب، برپایه چهار گزینه‌ای درجه بندی شد. بدین ترتیب که به منظور کاهش خطای شباهت گرایش به مرکز، (در شیوه پاسخگویی) آزمودنی‌ها، و نیز فراهم آوردن زمینه لازم برای اداام احتمالی گزینه‌ها، درجه سوم مقیاس یعنی گزینه بی‌تصمیمه حذف و پرسش‌ها در

وزارت کشاورزی، بهداشت سازمانی، و معاون (۲) وزارت آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فناوری، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (۳) وزارت پست و تلگراف و تلفن، منابع نیروی مسکن و شهرسازی، معادن و فلزات (۴) وزارت کشور (۵) وزارت امور اقتصادی و دارایی، بازرگانی، کار و امور اجتماعی، و ولد و تباری.

کل جامعه مورد مطالعه ۱،۲۲۵،۷۰۰ نفر بوده است این رقم در حدود ۶۰ درصد جامعه مدیران و ۷۰ درصد جامعه کارمندان دولت را شامل است. سهم هر استان در گروه نمونه به تفکیک مدیر و کارمند تعیین و سهم هر طبقه از وزارتخانه‌ها در هر استان مشخص شد. در هر یک از مراحل مقدماتی و نهایی، شهرستان‌های کلیدی هر استان برپایه سهمیه هر طبقه از وزارتخانه‌ها، به تفکیک مدیر و کارمند به تصادف و به گونه‌ای انتخاب شد که شهرستان‌های انتخاب شده در هر مرحله در مرحله بعدی قرار نداشتند. پس از آن در مرحله دوم آمار جمعیت هر یک از استان‌های انتخاب شده به تفکیک مدیر و کارمند تعیین گردید. از میان کل گروه نمونه در مرحله یکم تجربی ۵۷۲۶ نفر، در مرحله دوم تجربی ۲۲۲۵ نفر و در مرحله نهایی ۷۷۱۲ نفر در مطالب شرکت کرده‌اند.

جدول ۱. ضرایب اعتبار فرم‌های G و F و پس از حذف سوال در تحلیل عاملی

گروه	فرم F		فرم G		فرم H	
	قبل از حذف	پس از حذف	قبل از حذف	پس از حذف	قبل از حذف	پس از حذف
مدیران	۰/۹۵۲	۰/۹۵۱	۰/۹۳۳	۰/۹۲۲	۰/۹۵۲	۰/۹۵۱
کارمندان	۰/۹۵۸	۰/۹۵۷	۰/۹۵۳	۰/۹۵۲	۰/۹۶۲	۰/۹۶۰

مقیاس چهار درجه‌ای ۱ تا ۴ نمره‌گذاری شد گذشته از آن تعداد سوال‌ها بدین منظور افزایش داده شد که علاوه بر بالاترین میزان اعتبار و روایی، پرسشنامه بتواند نظریه‌های گوناگون رضایت‌بخش را به خوبی پوشش دهد. به گونه‌ای که

### پروژه مقیاس سنجش رضایت‌بخش

هدف این پژوهش تهیه ابزاری است که بتواند با عنوان گوناگون رضایت‌بخش را با توجه به تنوعی‌های مختلف و پژوهش‌های انجام شده استانداردگیری کند (۲) با هماهنگی و



سخت کم عوامل شناخته شده را دربر داشته باشد

پرسشنامه را انتخاب کرده‌اند از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی<sup>۵۹</sup> استفاده شده است

برپایه هدف اصلی پژوهش یعنی پرورش عقیلس سنجش رضایت تئلی و به دست آوردن نرمل ملی برای آن، ضروری بود مقیاس مذکور در فرم‌ها و گروه‌های مختلف در چندین مرحله اجرا و پرورش داده شود. تا پس از تجزیه و تحلیل مواد پرسشنامه در گروه‌های مختلف، عملیات مربوط به استاندارد کردن ابزار شامل امرار عملی بودن، برآورد اعتبار و روایی و روایی آن (که از ویژگی‌های ضروری هر مقیاس استاندارد است) اجرا شود بنابراین با در نظر گرفتن پیشینه پژوهشی در زمینه استاندارد کردن نسل‌ها، علاوه بر اجرای مرحله نهایی، و مرحله تجربی نیز برای پرورش مقیاس منظور شد.

۵ - برای بررسی ساختار ساده پرسشنامه‌ها، عامل‌های استخراج شده در مرحله نهایی با استفاده از شیوه چرخش متناهی دوران داده شده است

**روش تحلیل داده‌ها** - برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های آماری مربوط، از روش‌های آماری زیر استفاده شده است

۶ - برای بررسی روایی وابسته به ملاک از ۱۱ همبستگی یک معیاس درجه‌بندی که در نتیجه مصاحبه با رؤسای کارمندان به

عمل آمده با نمره‌های رضایت کارمندان، و ۱۲ همبستگی نمره‌های رضایت شغلی یک گروه از کارمندان با یک معیاس درجه‌بندی حاصل از مصاحبه با خود آنها استفاده شده است

۷ - برای بررسی رابطه رضایت تئلی با دیگر متغیرها مانند جنسیت، تجربه کاری، و میزان تحصیلات، حسب مورد از آزمون المتوسطه، تحلیل واریانس<sup>۶۰</sup> یک راهه یا چند راهه (ANOVA) و در صورت لزوم از آزمون مجذورکای<sup>۶۱</sup> استفاده شده است.

۸ - برای تجزیه و تحلیل مواد پرسشنامه‌ها، از هر دو مدل کلاسیک و نظریه صفت مکتوب<sup>۶۲</sup> (IRT)، یعنی نظریه سؤال - پاسخ<sup>۶۳</sup> استفاده شده است. به بیان دیگر، ابتدا با حذف مواد پرسشنامه در مرحله نخست به آنکای درجه دستاوری و همبستگی هر سؤال با نمره کل هر مجموعه، و پس از آن برپایه پاسخ آزمون براوردگی مبنی بر مدل آشکارسازی<sup>۶۴</sup> یعنی یکی از مدل‌های خانواده IRT<sup>۶۵</sup> صورت گرفته است. بدین ترتیب، علاوه بر تعیین دو شاخص مهم درجه دستاوری و قدرت تشخیص هر سؤال (برپایه مدل کلاسیک)، پارامترهای سؤال‌ها را (یعنی رضایت تئلی) آزمون‌دهی‌ها برپایه مدل IRT نیز برآورده شده است

**روش‌های آماری پژوهش** - ضرایب اعتبار ابزار پژوهش برای گروه مدیران و کارمندان در مرحله قبل از اجرای روش تحلیل عاملی و پس از اجرای آن که مستقیم حذف ۶ سؤال بوده و در جدول ۱ آورده شده است. ضرایب اعتبار (همگونی) مجموعه سئال‌های فرم ۳ برای دو گروه مرد و زن به ترتیب برابر با ۰/۹۵۸ و ۰/۹۵۱، و برای گروه‌های ۶ تا ۵ (وزارتخانه‌ها) به ترتیب برابر با ۰/۹۵۳، ۰/۹۵۵، ۰/۹۶۵، ۰/۹۵۶ و ۰/۹۵۰ بوده است.

مشاهده می‌شود که همه ضرایب به دست آمده برای فرم‌های سه گانه معیاس و برای گروه‌های نمونه نسبتاً چشمگیر و نشان دهنده آن است که ابزار تهیه شده در مرحله نهایی از دیدگاه روانی کامل برخوردار است

۹ - مشخصه‌های آماری مجموعه مواد پرسشنامه‌ها با استفاده از روش‌های متداول در آمار توصیفی تعیین شده است

۱۰ ضرایب اعتبار مجموعه پرسش‌ها در گروه‌های مختلف در طریق فرمول کفی ضریب انجی لرونج برآورده شده است

۱۱ برای بررسی روایی و تعیین تعداد عواملی که محتوای

برای اعتبار عقیلس رضایت تئلی از روش بازآزمایی نیز فرم ۳ معیاس رضایت تئلی به فاصله یک هفته روی ۶ نفر از کارمندان اجرا شد. نتایج نشان داد که ضریب همبستگی بین

دو مرتبه اجرا برای نمونه اول ۷۳۴/۰- برای نمونه دوم ۷۸۷/۰-  
 و برای کل مقیاس برابر با ۸۰۸/۰- است. تمامی این ضرایب  
 حتی در سطح کمتر از ۰-۰۱/۰- از لحاظ آماری معنادار است.  
 علاوه بر این- ضریب همبستگی سن در نمونه زوج و فرم این فرم  
 برابر با ۷۴۴/۰- و پس از تصحیح با فرمول پیشگویی اسپیرمن  
 - برقرن برابر ۸۵۲/۰- بوده است.

**رواسازی مقیاس‌های رضایت شغلی**

برای رواسازی مقیاس‌های رضایت شغلی- علاوه بر  
 روایی صوری و محتوایی که متکی به تئوری‌ها و پژوهش‌های  
 پیشین- و شواهد آنها ذهنی، عقلی و منطقی است- از سه روش  
 تجربی و آماری یعنی ۱) تحلیل عاملی، ۲) روایی همگرا و  
 ۳) روایی وابسته به ملاک<sup>۲۲</sup> نیز استفاده شده است.

**تحلیل عاملی مواد پرستشنامه**

نخست باید به این نکته اشاره شود که اصولاً قبل از اجرای  
 تحلیل عاملی لازم است مفروض‌های زیر رعایت شود.  
 ۱) شاخص کیفیت نمونه‌برداری (KMO)<sup>۲۳</sup> باید دست کم  
 ۰/۶+ و ترجیحاً بالاتر از آن باشد.  
 ۲) نتیجه آزمون کسوفیت بارلت<sup>۲۴</sup> باید از لحاظ آماری  
 معنادار باشد.

۳) بار عاملی هر سؤال دو ماتریس عاملی و ماتریس چرخش  
 یافته باید بیش از ۰/۳+ باشد.

۴) همبک از عامل‌ها باید دست کم متعلق به سه سؤال باشد.  
 ۵) عامل‌ها باید از اعتبار کافی برخوردار باشند.

محاسبات نشان می‌دهد که مقدار KMO برای هر سه فرم  
 مقیاس بالاتر از ۰/۹+ و سطح معنادار بودن مشخصه‌های  
 آزمون کسوفیت بارلت نیز کمتر از ۰/۰۰۰۱+ است. بنابراین  
 برپایه هر دو ملاک می‌توان نتیجه گرفت که اجزای تحلیل  
 عاملی براساس ماتریس همبستگی حاصل در گروه‌های نمونه

مورد مطالعه قابل توجه است و می‌توان به استخراج عامل‌ها  
 اطمینان کرد. برای تعیین این مطلب که ابزارهای پژوهش (یعنی  
 محصوره پرسش‌ها) از جهت شامل معنادار اشباع شده است- سه  
 شخص حصد صورت داده فرار گرفته است: ۱) آروش و میژا  
 ۲) است واریانس تعیین شده توسط هر عامل، و ۳) نمودار  
 چرخش یافته از روش‌های ویژه که Scree نامیده می‌شود.

**فناج تحلیل خطی- با در نظر گرفتن پیشینه نظری رضایت**

شخصی است که در مسقط و همکاران- ۱۹۸۵، ناگس.  
 ۱۹۹۶ و شواهد تجربی است که همبستگی بین عوامل سازنده  
 رضایت شغلی- و رضایت به اینکه عامل‌های مشابه تصویر  
 ساده‌تر و روشن‌تری از روابط موجود بین ویژگی‌ها به دست  
 می‌دهد. از روش مشابه برای چرخش عامل‌ها استفاده شد.  
 نتایج اولیه تحلیل مؤلفه‌های اصلی درباره فرم‌های سه گانه  
 نشان داد که سؤال‌های ۲۲، ۲۸، ۲۳ و ۶۷ در فرم F، سؤال‌های  
 ۸، ۵۲، ۹۱ و ۹۲ در فرم G و سؤال‌های ۳ و ۸ و ۳۶ و ۶۵ در  
 فرم H به دلیل داشتن بار عاملی کمتر از ۰/۲۵+ باید حذف  
 شود. پس از حذف این سؤال‌ها و اجزای نهایی تحلیل  
 مؤلفه‌های اصلی، برپایه ۱) مفروض‌های تحلیل عاملی، ۲) توجه  
 به درصد تبیین واریانس، و ۳) شیپ نمودار Scree که در  
 حقیقت از عامل دهم شروع می‌شود، تعداد ۱۰ عامل استخراج  
 شد که نتایج آن همراه با ابعاد همبک از عامل‌ها در جدول ۲.  
 ۳ و ۴ نشان داده شده است. این ۱۰ عامل برای فرم F  
 ۲۴/۶+، برای فرم G ۲۲/۶+ و برای فرم H ۲۳/۷+ درصد کل  
 واریانس و سهم عامل‌های یکم در هر سه فرم با ارزش‌های  
 میژا ۱۱/۱۱، ۸-۱۷ و ۲۰/۱۰+ به ترتیب ۲۵٪، ۲۲٪ و  
 ۲۸٪+ از واریانس مشترک بین مواد پرستشنامه را تبیین می‌کند.  
 به منظور به دست آوردن ساختاری پاناما از پارهای  
 عاملی، عامل‌های استخراج شده برپایه روش‌های متداول و با  
 استفاده از چرخش مشابه، به محورهای جدید که نسبت به هم

جدول ۳. ارزش ویژه، درصد لیسین و وارانتی، درصد تراکم، و ضریب اعتبار عملی های فرم F

حامل	ارزش ویژه	درصد وارانتی	درصد تراکم	ضریب اعتبار
۱	۱۹/۱۹۰	۲۰/۰	۲۰/۰	۰/۹۲۹
۲	۶/۶۶۶	۶/۹	۲۶/۹	۰/۸۸۲
۳	۳/۷۲۱	۳/۹	۲۰/۸	۰/۷۲۹
۴	۲/۸۲۵	۳/۰	۳۳/۸	۰/۶۷۵
۵	۲/۱۰۴	۲/۲	۲۶/۰	۰/۶۶۸
۶	۱/۸۸۹	۲/۰	۳۷/۹	۰/۶۵۲
۷	۱/۷۱۷	۱/۸	۳۹/۷	۰/۵۸۰
۸	۱/۶۲۵	۱/۷	۳۱/۴	۰/۵۲۹
۹	۱/۶۲۲	۱/۷	۲۳/۱	۰/۵۲۲
۱۰	۱/۴۳۸	۱/۵	۴۴/۶	۰/۷۲۰

جدول ۳. ارزش ویژه، درصد لیسین و وارانتی، درصد تراکم، و ضریب اعتبار عملی های فرم G

حامل	ارزش ویژه	درصد وارانتی	درصد تراکم	ضریب اعتبار
۱	۲۰/۰۹۹	۲۰/۹	۲۰/۹	۰/۹۲۱
۲	۶/۰۰۷	۶/۳	۲۷/۲	۰/۸۲۸
۳	۳/۰۳۱	۳/۲	۳۰/۹	۰/۷۸۲
۴	۲/۰۶۷	۲/۸	۳۳/۱	۰/۷۵۶
۵	۲/۱۸۴	۲/۳	۳۵/۲	۰/۶۹۰
۶	۱/۸۲۰	۱/۹	۳۷/۳	۰/۶۵۵
۷	۱/۶۸۰	۱/۷	۳۹/۱	۰/۶۲۳
۸	۱/۵۶۸	۱/۶	۴۰/۷	۰/۵۹۷
۹	۱/۴۸۲	۱/۵	۴۲/۲	۰/۵۵۷
۱۰	۱/۴۲۱	۱/۵	۴۳/۷	۰/۵۳۰

جدول ۳. ارزش ویژه، درصد لیسین و وارانتی، درصد تراکم، و ضریب اعتبار عملی های فرم H

حامل	ارزش ویژه	درصد وارانتی	درصد تراکم	ضریب اعتبار
۱	۲۰/۰۹۹	۲۰/۹	۲۰/۹	۰/۹۲۱
۲	۶/۰۰۷	۶/۳	۲۷/۲	۰/۸۲۸
۳	۳/۰۳۱	۳/۲	۳۰/۹	۰/۷۸۲
۴	۲/۰۶۷	۲/۸	۳۳/۱	۰/۷۵۶
۵	۲/۱۸۴	۲/۳	۳۵/۲	۰/۶۹۰
۶	۱/۸۲۰	۱/۹	۳۷/۳	۰/۶۵۵
۷	۱/۶۸۰	۱/۷	۳۹/۱	۰/۶۲۳
۸	۱/۵۶۸	۱/۶	۴۰/۷	۰/۵۹۷
۹	۱/۴۸۲	۱/۵	۴۲/۲	۰/۵۵۷
۱۰	۱/۴۲۱	۱/۵	۴۳/۷	۰/۵۳۰

با زاده‌های غیرفانسه فرار می‌گیرند. انتقال داده شده بر پایه مانرین ساختار عامل‌ها در فرم‌های سه گانه محصوره در پرسش‌هایی که مشترکاً با یک عامل همبسته بوده تشکیل یک

جدول ۵. نتایج همبستگی مولفه‌های پرسش‌نامه فرم C مقیاس رضایت شغلی

سؤال	ضریب همبستگی	سؤال	ضریب همبستگی
۱	-.۲۱۶*	۱۱	-.۱۰۷۵
۲	-.۲۸۰**	۱۲	-.۲۸۵**
۳	-.۰۸۱	۱۳	-.۲۵۲**
۴	-.۳۰۴**	۱۴	-.۲۲۲**
۵	-.۲۶۲**	۱۵	-.۲۸۱**
۶	-.۲۹۵**	۱۶	-.۲۷۵**
۷	-.۲۰۵**	۱۷	-.۳۲۵**
۸	-.۳۳۶**	۱۸	-.۲۱۸*
۹	-.۲۰۶**	۱۹	-.۳۲۳**
۱۰	-.۲۷۷**	۲۰	-.۲۵۲**

$P < .001^{**}$

$P < .01^*$

پاره تست<sup>۲۵</sup> می‌دهند به شرح زیر و به ترتیب بیشترین بار

برسانی، تأمین انتظارات و نیازهای شخصی. عامل استخراج و نامگذاری شد.

عامل هفتم: پرسش‌های ۶۹، ۳۰، ۳۱، ۶۵، ۶۲، ۲۹، ۶۶

توجه به آموزش، آزادی عمل، انطباق شغل

با حقوق و تسهیلات شخصی.

#### فوم ۴

عامل هشتم: پرسش‌های ۱۱، ۱۰، ۱۲، ۳۵، ۱۳، ۳۴، ۹

کفایت، مهارت، و قاطعیت در

تصمیم‌گیری به موقع رؤسا.

عامل یکم: پرسش‌های ۹، ۵، ۶، ۳، ۶۸، ۶۰، ۱۵

۱۶، ۱۲، ۵۸ رضای خراسته‌ها و نیازهای کارکنان. توجه به

منافع گروهی، دیدگاه‌ها و پیشنهادهای کارکنان.

عامل نهم: پرسش‌های ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۲۰، ۲۱، ۸، ۷

تسهیلات موجود برای ارتقاء و جوع، سرعت در انجام دادن کار

مراجعه

عاطف همی، پرسش‌های ۹۲، ۹۱، ۹۰. رعایت برابری

عقل و انصاف. توجه به استحقاق، آرزوها و آینده کارکنان.

عامل دوم: پرسش‌های ۱۲، ۲۷، ۲، ۲۵، ۲۶، ۳۴. محیط

مناسب کار، ایفای نقش مؤثر در سازمان.

عامل سوم: پرسش‌های ۹۵، ۹۶، ۹۴، ۸۲، ۹۷، ۸۶

۹۲، ۸۲، ۱۰۰، ۸۵. جاذبه و ارزش اجتماعی کار.

عامل چهارم: پرسش‌های ۷۹، ۸۰، ۷۸، ۸۱، ۹۸، ۹۹

صلاحیت علمی و اخلاقی و تجربه مافوق.

عامل پنجم: پرسش‌های ۷۲، ۷۳، ۷۱، ۷۲، ۷۴، ۶۰، ۷۵

۶۱، ارتباط با دیگران، همکاری و تقاضای در سازمان، نظام

نقل و انتقالات، میزان دوام و ثبات شغل.

#### فوم ۵

عاطف یکم: پرسش‌های ۲۵، ۲۳، ۲، ۲۲، ۱، ۲۲، ۱۷، ۱۶

سازمانی، ساختاری، ثبات مدیر

جدول ۶. ضرایب همبستگی مولفه پرستانه ۲۲ سؤالی با مقیاس رضایت شغلی در گروه معلمان

سؤالی	مرد	زن	سؤالی	مرد	زن
۱	۰/۵۲۳**	۰/۲۸۵**	۱۳	۰/۲۲۲**	۰/۵۲۷**
۲	۰/۲۲۰**	۰/۲۹۳**	۱۴	۰/۶۶۲**	۰/۷۲۵**
۳	۰/۲۲۸**	۰/۶۰۲**	۱۵	۰/۳۵۲**	۰/۱۷۲
۴	۰/۲۹۷**	۰/۷۱۲**	۱۶	۰/۵۲۹**	۰/۴۲۵**
۵	۰/۲۸۲**	۰/۴۲۹**	۱۷	۰/۰۵۵	۰/۰۱۶۰
۶	۰/۶۰۷**	۰/۷۲۲**	۱۸	۰/۲۲۵**	۰/۵۱۹**
۷	۰/۵۵۰**	۰/۷۲۷**	۱۹	۰/۲۲۲**	۰/۲۶۷**
۸	۰/۲۵۲**	۰/۲۲۷**	۲۰	۰/۲۹۲**	۰/۵۲۰**
۹	۰/۰۰۸	۰/۰۲۷	۲۱	۰/۲۱۳**	۰/۲۲۵**
۱۰	۰/۲۲۶	۰/۲۱۶	۲۲	۰/۳۰۹*	۰/۳۵۵**
۱۱	۰/۱۹۳	۰/۱۹۵	۲۳	۰/۲۲۲**	۰/۶۱۷**
۱۲	۰/۵۵۸**	۰/۷۱۷**	۲۴	۰/۵۷۵**	۰/۶۱۹**

 $P < ۰/۰۱^{**}$  $P < ۰/۰۵^*$ 

عامل دوم: پرست‌های ۰۷، ۰۵، ۰۹، ۰۶، ۰۴، ۰۵، ۰۸، ۰۴	تسریع و تسهیل در کار ارباب رجوع
۰۱۰۰، ۰۸۶، ۰۹۲، ۰۸۲، ۰۶۰	عامل نهم: پرست‌های ۰۰، ۰۲۹، ۰۳۱، ۰۲، ۰۴، ۰۲۹، ۰۲۲
۰۹۹، ۰۹۲، ۰۸۲، ۰۶۰	۱۰- توجه به آموزش کارکنان
عامل سوم: پرست‌های ۰۲، ۰۷۲، ۰۷۴، ۰۷۵، ۰۷۱، ۰۲۲، ۰۲۲	عامل دهم: پرست‌های ۰۱، ۰۵۲، ۰۵۲، ۰۴۹، ۰۶۱، ۰۸۸
۰۲۶، ۰۲۸، ۰۶۲، ۰۲۶	۵۰- تناسب حقوق و مزایا و نظام پرداخت‌ها، تأمین انتظارات و آینده کارکنان- امنیت شغل
عامل چهارم: پرست‌های ۰۱۲، ۰۱۰، ۰۱۱، ۰۲۲، ۰۱۴، ۰۱۰۵	۱۱- توجه به خواست‌های انسانی و منافع گروهی، دلجوئی
۰۷۰، ۰۷۰، ۰۸۰، ۰۷۹، ۰۸۱، ۰۷۸، ۰۸۲، ۰۱۳، ۰۷۷	عامل یکم: پرست‌های ۰۱، ۰۶۷، ۰۶۷، ۰۷۰، ۰۸۰، ۰۲۵، ۰۲۵، ۰۲۵
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	۵۰- شرایط مساعد محیط کار
عامل پنجم: پرست‌های ۰۸۰، ۰۷۹، ۰۸۱، ۰۷۸، ۰۸۲، ۰۱۳، ۰۷۷	عامل دوم: پرست‌های ۰۰، ۰۱۹، ۰۱۹، ۰۲۲، ۰۷۱، ۰۷۲، ۰۲۱، ۰۷۲
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	۰۲۸، ۰۳۷، ۰۷۰
عامل ششم: پرست‌های ۰۲۲، ۰۲۵، ۰۲۲، ۰۲۶، ۰۳۳، ۰۲۹	عامل سوم: پرست‌های ۰۲، ۰۲۳، ۰۸۲، ۰۸۱، ۰۸۲، ۰۸۲، ۰۸۵، ۰۸۸
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	۰۹، ۰۱۰، ۰۱۰، ۰۸۰، ۰۷۹، ۰۱۱، ۰۷۷، ۰۱۲، ۰۱۳
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	۵۷- شرایط سالم، مناسب و مطلوب محیط کار
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	عامل هفتم: پرست‌های ۰۷، ۰۵۶، ۰۷۰، ۰۶۸، ۰۶۵، ۰۶۴، ۰۶۶
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	۵۷- شرایط سالم، مناسب و مطلوب محیط کار
۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶، ۰۷۶	عامل هشتم: پرست‌های ۰۰، ۰۱۹، ۰۱۸، ۰۲۱، ۰۳۵، ۰۲۷، ۰۳۷



جدول ۷. نمره‌های طیفی رضایت شغلی برای مدیران (n = 2052)

نمره	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	فراوانی تراکمی	درصد تراکمی
۱/۰-۱/۲	۸	۰/۳۹	۸	۰/۳۹
۱/۲-۱/۴	۴۷	۱/۲۲	۳۵	۱/۷۱
۱/۴-۱/۶	۷۶	۳/۷۰	۱۱۱	۵/۴۱
۱/۶-۱/۸	۱۹۱	۹/۳۱	۳۰۲	۱۴/۷۲
۱/۸-۲/۰	۴۱۲	۲۰/۰۸	۷۱۴	۳۴/۸۰
۲/۰-۲/۲	۴۷۵	۲۳/۱۵	۱۱۸۹	۵۷/۹۴
۲/۲-۲/۴	۴۲۲	۲۰/۵۷	۱۶۱۱	۷۸/۵۱
۲/۴-۲/۶	۲۵۳	۱۲/۳۳	۱۸۶۴	۹۰/۸۲
۲/۶-۲/۸	۱۰۶	۵/۱۷	۱۹۷۰	۹۶/۰۰
۲/۸-۳/۰	۳۸	۱/۸۵	۲۰۰۸	۹۷/۸۵
۳/۰-۳/۲	۲۳	۱/۱۲	۲۰۳۱	۹۸/۹۸
۳/۲-۳/۴	۱۱	۰/۵۲	۲۰۴۲	۹۹/۵۱
۳/۴-۳/۶	۷	۰/۳۲	۲۰۴۹	۹۹/۸۵
۳/۶-۳/۸	۲	۰/۱۰	۲۰۵۱	۹۹/۹۵
۳/۸-۴/۰	۱	۰/۰۵	۲۰۵۲	۱۰۰/۰۰

جدول ۸. نمره‌های طیفی رضایت شغلی برای کارمندان (n = 5741)

نمره	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	فراوانی تراکمی	درصد تراکمی
۱/۰-۱/۲	۴۱	۰/۳۶	۴۱	۰/۳۰
۱/۲-۱/۴	۵۸	۱/۰۱	۹۹	۱/۳۸
۱/۴-۱/۶	۱۴۲	۲/۲۷	۲۴۱	۳/۸۵
۱/۶-۱/۸	۳۲۹	۵/۰۸	۵۷۰	۹/۹۳
۱/۸-۲/۰	۸۲۹	۱۴/۴۴	۱۳۹۹	۲۴/۳۷
۲/۰-۲/۲	۱۳۱۷	۲۲/۳۳	۲۷۱۶	۴۸/۷۰
۲/۲-۲/۴	۱۲۴۴	۲۱/۶۷	۳۹۶۰	۷۰/۳۷
۲/۴-۲/۶	۷۵۲	۱۳/۱۳	۴۷۱۲	۸۳/۵۰
۲/۶-۲/۸	۴۱۲	۷/۱۸	۵۱۲۴	۹۰/۶۸
۲/۸-۳/۰	۲۱۶	۳/۹۲	۵۳۴۰	۹۴/۶۲
۳/۰-۳/۲	۱۷۵	۳/۰۵	۵۵۱۵	۹۷/۶۷
۳/۲-۳/۴	۷۰	۱/۲۲	۵۵۸۵	۹۸/۸۱
۳/۴-۳/۶	۲۰	۰/۷۰	۵۶۰۵	۹۹/۵۸
۳/۶-۳/۸	۱۲	۰/۲۱	۵۶۱۷	۹۹/۷۹
۳/۸-۴/۰	۱۲	۰/۲۱	۵۶۲۹	۱۰۰/۰۰

گروه زنان برابر با ۰/۸۷۷ و از لحاظ آماری در سطح کمتر از ۰/۰۰۱ نیز معنادار است. علاوه بر این، ضریب همبستگی بین هر یک از موارد فرم مصاحبه که به گونه مستقیم رضایت شغلی

صافدلی ۲۰۰ تقریباً ۱۰۰ (مرد و ۱۰۰ زن) از معلمان شایسته تهران به دست آمده است. نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین دو معیار برای مردان برابر با ۰/۷۷۲ و در

حرف است این است که وضع نسبی و مرتبه فرد را در یک گروه مرجع حساب باید کند. گروه مرجع مناسب آن است که فرد می‌تواند به گونه متغی با آن مقایسه شود. در مورد پرسش‌ها رضایت شغلی باید به این نکته اشاره شود که چون تحت شرایط کاری آن را اساساً یک نظام مطلق تشکیل می‌دهد. سطح مردها به نرم‌های صفتی\*\* و مقوله‌های\*\* که

را اندازه گرفته با نرم‌های مقیاس رضایت شغلی در جدولی برای هر دو گروه زنان و مردان محاسبه گردید که نتایج آن در جدول ۶ نشان داده شده است.

پامشاهد در قدامین جدول می‌توان مراد زیر را استخراج کرد: الف) به گونه کلی مقادیر ضریب هستگی در گروه مردان بزرگتر از گروه مردان است.

جدول ۹. نرم‌های مقیاس رضایت شغلی

مقوله	میانگین مردها	حجم مردهای خام
کاملاً رضایی	۳.۵۰-۴.۰۰	۳۳۶-۳۸۵
نسبتاً رضایی	۳.۰۰-۳.۴۹	۲۲-۳۳۵
نسبتاً ناراضی	۲.۵۰-۲.۹۹	۱۴۴-۳۳۶
کاملاً ناراضی	۲.۰۰-۲.۴۹	۹۵-۱۳۳

ب) ضریب به دست آمده برای ۲ پرسش به شماره‌های ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۷ در هر دو گروه زنان و مردان از لحاظ آماری معنادار نیست. علاوه براین، در گروه زنان پرسش ۶۵ نیز ضریب هستگی معنادار ندارد. ج) بیشترین مقدار ضریب هستگی هم در گروه زنان و هم در گروه مردان به ترتیب متعلق به پرسش‌های ۷ (میزان امنیت در محیط کار)، ۱۲ (رضایت از نحوه آموزشی کار)، ۱۶ (جری عادلانه مقررات در سازمان)، ۱۲ (رضایت از شرایط و امکانات در محیط کار) است.

### نرم‌های مقیاس رضایت شغلی

به منظور تعبیر و تفسیر نرم‌های هر فرد، لازم است نرم‌های خام وی در مقیاسی بیان شود که چارچوبی کلی برای مقایسه نرم‌ها به دست دهد. مقصود از این مقیاس که به نرم



چند درصد از مدیران یا کارمندان همکار او دارای رضایت شغلی بیشتر یا کمتری نسبت به وی هستند

به عنوان مثال، فردی که در گروه کارمندان در آزمون رضایت شغلی نمره‌ای بین ۲ تا ۲/۲ کسب می‌کند، شوم درصدی او بر پایه جدول ۸ معادل ۲۸/۷۰ خواهد بود. به این معنا که وی از ۲۸/۷۰ خواهد بود. به این معنا که وی از ۲۸/۷۰ درصد کارمندان دیگر در سطح کشور رضایت شغلی بیشتری دارد. در اینجا باید یادآوری شود که نمره خام آزمودنی‌ها بر پایه مقیاس چهار مقوله‌ای پرسشنامه رضایت شغلی از کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی با نمره‌های ۱ تا ۴ نیز درجه بندی و در جدول ۹ نشان داده شده است. از این رو، برای به دست آوردن نمره معادل یا کل مجموعه نمره حرکت از فرم‌ها، باید نمره خام آزمودنی‌ها (استون یکم) در عدد ۹۶ (تعداد سؤال‌های هر فرم) ضرب شود. برای مثال، نمره رضایت شغلی کارمند بالا چنانچه بر پایه مقیاس ۲ درجه‌ای ۲/۲ باشد، برابر با ۲۱۱ خواهد بود که در مقوله نسبتاً ناراضی قرار می‌گیرد.

بر پایه جدول بالا چنانچه جمع نمره‌های فردی (هم از مدیر یا کارمند) در مقیاس ۹۶ سؤال رضایت شغلی مثلاً بین ۲۲۰ تا ۳۳۵ (با میانگین نمره‌های او بین ۲/۵ تا ۳/۲۹) باشد می‌توان گفت که وی از شغل خود نسبتاً راضی است.

### نتیجه گیری

گسیرده شواهد معتبر در زمینه‌های مختلف تعریفی و اندازه گیری رضایت شغلی و نارسایی‌های موجود در تعیین دقیق و کامل ابعاد چینه‌ها، و عوامل سازنده آن از یک سو و نیز روز افزون سازمان‌ها به شناخت کامل کارکنان، نگرش‌ها و طرز تفکر آنان در محیط کار و میزان سادگیت سیاست‌ها و شناسایی عوامل برای بهبود و رشد سرمایه‌های انسانی از سو، دیگر، سبب شد پژوهش حاضر بر پایه هدف اصلی

تهیه و استاندارد کردن مقیاس سنجش رضایت شغلی طرامس و اجرا شود. از این طریق می‌توان علاوه بر یکپارچه و روشن کردن جایگاه نظری رضایت شغلی و نیز میزان نفوذ و است منفرجهایی که در نظریه‌های مختلف به عنوان عوامل سازنده آن شناخته شده‌اند، به ابزاری معتبر و روا برای تعیین تفاوت‌های فردی کارکنان، نقاط ضعف و کموت محیط کار در حوزه مدیریت منابع نیروی انسانی دست یافت.

اجرای پرسشنامه‌ها و گردآوری داده‌های پژوهش با کمک مرکز توسعه اخلاعات و ارتباطات مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای تابعه این مرکز در استان‌های شسته برداری شده انجام پذیرفت. بدین ترتیب که پس از تعیین طرح شسته برداری، سوپرستان اجرائی هر استان به تهران فراخوانده شدند و طی یک دوره آموزش توجیهی دو روزه درباره شیوه اجرا و تنظیم و تکمیل پرسشنامه‌ها به مقصود اصلی پژوهش آشنایی پیدا کردند و پس از آگاهی کامل و رفع اشکالات مربوط به نوع و لوم پرسش‌ها، تشریح نظر آزمودنی‌ها یا گروه‌های پرسشنامه، مدت زمان اجرا و مانند آن، در چند نوبت اجرای آزمایشی، به استان‌ها اعزام شدند. همچنین نسبت به آموزش محصلانی که اجرائی پرسشنامه‌ها را در سطح شهرستان‌ها عهده‌دار بودند اقدام شد.

عوامل استخراج شده از فرم‌های سه گانه مقیاس رضایت شغلی که در حاشیه نهایی پژوهش تهیه شده بود، تقریباً به گونه کلی عوامل سازنده رضایت شغلی را با توجه به شیوه‌ها و پیشینه‌های مطالعاتی پوشش می‌دهد. از این رو می‌توان به نتایج حاصل از اجرائی آنها و تعیین میزان رضایت یا نارضایتی شغلی کارکنان او به گونه کلی روایی ابزار اطمینان کافی داشت.

علاوه بر این، برای حصول اطمینان بیشتر نسبت به عوامل استخراج شده و تأیید شواهد و پیشینه مطالعاتی مستند بر همبستگی بین عوامل سازنده رضایت شغلی و مستقل نبردها

آنها از یکدیگر، همبستگی عوامل هر سه فرم با یکدیگر برآورد شد. تقریباً تمامی این ضرایب بازو به حد معنی از لحاظ آماری معنادار است. از سوی دیگر، برای تعیین ضرایب معادله درونی مواد تشکیل دهنده هر یک از فرمها به دست آمده در فرم های سه گانه، از فرمول درونی استفاده شده است. نتایج این محاسبات (جدول های ۳ تا ۵) نشان داد که دوی هم رفته ضرایب اعتبار عاملها قابل قبول از برای کوچکترین عامل برابر با ۰/۵۰ است. به بیان دیگر نتایج استخراج تعداد عاملها برای هر سه فرم به درستی انجام گرفته است.

بنا توجه به یافته های بالا و نیز در نظر گرفتن ضرایب اعتبار (اصالتی درونی) فرم های شغلی در نهایت شغلی بسیار بالا (بیش از ۰/۹۵) است. ۳ تعداد ضرایب عوامل استخراج شده از هر یک از آنها با یکدیگر برابر است. ۳ بین میانگین و انحراف استاندارد آنها از لحاظ آماری تفاوت معنادار وجود ندارد. می توان نتیجه گرفت که در هر سه گانه مقیاس رضایت شغلی تقریباً با یکدیگر هم ارزی است.

پی نوشت ها

1. Conceptualization
2. Lawton
3. Shen
4. Staw & Ross
5. Lawler
6. Hersey & Blanchard
7. Newton & Keenan
8. Tett & Meyer
9. Nagy

ژوئیه شیکاگو علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 ژوئیه شیکاگو علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 ژوئیه شیکاگو علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 ژوئیه شیکاگو علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

- 10. Gagne
- 11. Herzberg
- 12. Herzberg
- 13. Herzberg
- 14. Smith
- 15. Herzberg
- 16. Noyce
- 17. Lawler
- 18. Herzberg

19. Antecedents
20. Outcomes
21. Cranny, Smith & Stone
22. Judge & Hulin
23. Locke; Durham & Kluger
24. Brown & Mitchell
25. Perceptual Mediator
26. Carlopis & Gardner
27. Cohesive
28. Zeitz
29. Fox; Swyer & Ganster
30. Prior
31. Smith & Hoy
32. Feldman
33. Gerhart
34. Extrinsic - Context Factors
35. Commitment
36. Treze
37. Job Satisfaction Keys
38. Balance
39. Challenge
40. Dialogue
41. Direction
42. Fitness
43. Personal Development
44. Flexibility
45. Innovation
46. Equality
47. Ownership
48. Support
49. Organizational Validation
50. Self-Identity
51. Overall or Global
52. Gardner
53. Balzer
54. Locke; Shaw; Sarri; and Latham
35. Latent Trait
56. Item - Response Theory
57. Unfolding Model
۵۸. با توجه به اینکه بحث در این مقاله آشکار سازی که در مورد مقیاس و وضاحت شغلی به کار رفته به سبب اهمیت و حجم زیاد آن - در این مقاله نمی گنجد.
59. Principal Component Analysis
60. Analysis of Variance
61. Chi-Square
62. Criterion - Related Validity
63. Kaiser - Meyer - Olkin
64. Bartlett Test of Sphericity
65. Subtest
66. Percentile
67. Categorical
۶۸. عضو هیئت‌مدیره از جمله برای کسب اطلاعات بیشتر می توانست به گزارش اصلی پژوهش که در مرکز آموزش مدیریت دولتی موجود است. با کتاب تهیه و استفاده از ساختن مقیاس سنجش وضاحت شغلی نوشته دکتر سید علی موسوی (۱۳۸۰) از انتشارات مرکز مذکور مراجعه نماید.

منابع

الف - فارسی

- کوکرم، ابراهام (۱۳۷۶). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسن شکران، چاپ دوم، تهران: انتشارات رشد.

ب - انگلیسی

- Bartlett, M.S. Tests of significance in factor analysis. *British Journal Psychology*, 1950, 3, 77-85.
- Devery, B.J. Job Satisfaction: Management's Continuing Challenge. *Social Work*, 1990, 35, 112-16.
- Blanchard, K.H., & Johnson, S. *The One Minute Manager*. New York: Morrow, 1982.
- Carlopio, J. & Gardner, D. *Personality, Health & Work Place: Mediators of the relationship between job level & employee reactions*. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 1995, 68, 312-26.
- Cook, J. D. & Hepworth, S. L. *The Gamewinning Move*. London: Academic Press, 1992.
- Cramy, C., Smith, P. & Stone, J. *Job Satisfaction: Advances in Research & Application*, 1992.
- Feldman, D. Reconceptualizing the nature & consequences of part-time work. *Academy of Management Review*, 1990, 15, 103-112.
- Fox, M., Dwyer, D., & Gunter, D. Effects of emotional job demands & control on physiological & attitudinal outcomes in a hospital setting. *Academy of Management Journal*, 1993, 36, 289-318.
- Gardner, G. "Is there a valid test of Herzberg's two-factor theory?" *Journal of Occupational Psychology*, 1977, 50, 197-204.
- Gati, L. "Person-environment fit research: problem & prospects". *Journal of Vocational Behavior*, 1989, 35, 181-193.
- Gerhart, B. "How important are dispositional factors as determinants of job satisfaction: Implications for job design & other personal programs". *Journal of Applied Psychology*, 1987, 72, 366-373.
- Hersy, P. & Blanchard, K. H. *Management of Organizational Behavior*. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc. 1992.
- Herzberg, F.; Mausner, B. & Szymanski, B. *The Motivation to Work*. New York, John Wiley & Sons, 1959.
- Hollander, E. J. *Statistical Inference: Theory & Theory of Careers*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1985.
- Jones, T. & Smith, C. "Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis."

- Organizational & Human Decision Processes*, 1993, 59, 388-421.
- Lawler, E. E., *Pay Organizational Effectiveness: A Psychological View*. New York, McGraw-Hill, 1971.
  - Lawton, R.B.; & Shen, Z., *Organizational Psychology, Foundations & Applications*, Oxford University Press, 1998.
  - Locke, E. A., The nature & causes of job satisfaction, in M.D. Dunnette (Ed). *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally, 1979.
  - Locke, E.; Durham. C. & Kluger, A., "Dispositional effects on job & life satisfaction: The role of core evaluations", *Journal of Applied Psychology*, 1978, 83, 17-34.
  - Locke, E. A. & Latham, G., *Goal Setting: A Motivational Technique that Works*. Englewood Cliffs, NJ. Prentice Hall, 1984.
  - ———. *A Theory of Goal Setting & Task Performance*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1990.
  - Lussier, R. N., *Management, Concepts, Applications and Skill Development*, Ohio, South-Western College Publishing, 1996.
  - Nagy, M.S., "What to do when You are dissatisfied with job satisfaction scales: A better way to measure job satisfaction", *Technical Affairs Section*, Radford University, 1996.
  - Newton, T. & Keenan, T., "Further analyses of the disjunctive argument in organizational behavior", *Journal of Applied Psychology*, 1991, 76, 781-87.
  - Porter, L.W., "A study of perceived needs satisfactions in bottom & middle management jobs", *Journal of Applied Psychology*, 1961, 45, 1-10.
  - ———. "A study of perceived needs satisfactions in bottom & middle management jobs", *Journal of Applied Psychology*, 1976, 82, 591-98.
  - Rollinson, D.; Broadfield, A. & Edwards, D.J. *Organizational Behavior & Analysis: An Integrated Approach*, Addison Westly Longman.
  - Rozeboom, W.W., "The reliability of a linear composite of nonequivalent subtests", *Applied Psychological Measurement*, 1969, 13(3), 277-283.
  - Schein, E.H., *Organizational Culture & Leadership*, San Francisco, Jossey-Bass, 1985.
  - Schineder, B., "The people make the place", *Personnel Psychology*, 1987, 40, 437-453.
  - Smith, P. & Hay, F., "Employee work attitudes: The whole is more than the sum of its parts"

- Smith, P.C. & et al., *User's Manual for the Job Satisfaction Index (JDI) & the Job in General (JIG) Scales*, Ohio, Bowling Green State University, 1985.
- Staw, B. N. & Ross, I., "Stability in the face of change: A dispositional approach to job attitudes", *Journal of Applied Psychology*, 1987, 72, 499-502.
- Tercz, T., *22 Keys Creating a Meaningful Workplace*, Columbus, Ohio, Workplace Solutions, Inc. Tom in Meaningful Workplace, 2000.
- Tett, R.P. & Meyer, J.P., "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention & turnover: Path analyses based on meta-analysis", *Personnel Psychology*, 1995, 46(3), 259-94.
- Thomas, R.R., "From affirmative action to affirmative diversity", *Harvard Business Review*, March/April, 1990, 107-117.
- Waldron, D.A., "Status in organizations: When evolutionary theory ranks", *Management & Decision Economics*, 1998, 19, 505-506.
- Zeitz, G., "Age & work satisfaction in a government agency: A situational perspective", *Human Relations*, 1990, 43, 419-438.

ژوهرشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی