

## بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان

دکتر سنجر سلاجقه\*\*

امین نیک پور\*

### چکیده

رضایت شغلی به عنوان عاملی مهم در پیشبرد اهداف سازمان، افزایش بهره‌وری و روحیه کارکنان، ارتقای سطح تعهد سازمانی سلامت فیزیکی و ذهنی و نهایتاً رضایت از زندگی در میان کارکنان مطرح می‌باشد. چابکی سازمانی به عنوان یکی از متغیرها و عوامل تأمین کننده رضایت شغلی در سالهای اخیر مطرح شده است. هدف از مطالعه حاضر تعیین رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی شهر کرمان می‌باشد. تحقیق حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی و همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۹۱۵ نفر از کارکنان رسمی سازمان‌های دولتی شهر کرمان در سال ۱۳۸۹ بوده است و نمونه‌گیری به روش طبقه‌بندی منظم انجام شده و تعداد ۳۲۲ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌هایی محقق ساخته چابکی سازمان و رضایت شغلی می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین چابکی سازمانی و زیرمتغیرهای آن یعنی پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری و سرعت در کار و رضایت شغلی رابطه‌ای معنادار وجود دارد ( $P < 0/001$ ).  
واژه‌های کلیدی: چابکی سازمانی، رضایت شغلی، توانمندسازی سازمانی، بهره‌وری، مدیریت منابع انسانی

### ۱- مقدمه و چارچوب نظری

چابکی<sup>۱</sup> به معنای توانایی پاسخگویی و واکنش سریع و موفقیت‌آمیز به تغییرات محیطی است. همانند تولیدکنندگان، سایر سازمان‌ها و موسسات ناچارند که برای رقابت در قرن بیست و یکم به دنبال چابکی باشند چرا که سازمان‌های مدرن با فشار فزاینده‌ای جهت

\* نویسنده مسئول- کارشناس ارشد مدیریت دولتی و عضو باشگاه پژوهشگران جوان از دانشگاه آزاد واحد کرمان  
\*\* استادیار و مدیر گروه کارشناسی ارشد و دکترای مدیریت دانشگاه آزاد واحد کرمان

<sup>۱</sup> - Agility

یافتن راههای جدید رقابت کارآمد در بازار پویای<sup>۱</sup> جهانی مواجه هستند. چابکی، توانایی سازمان برای عرضه محصولات و خدمات با کیفیت بالا را ارتقا داده و در نتیجه عامل مهمی برای بهره‌وری سازمان<sup>۲</sup> می‌شود (دولت مدلی، ۱۳۸۷: ۱). یک سازمان چابک<sup>۳</sup>، با اتفاقات و تغییرات ناگهانی، به سادگی از پا در نمی‌آید. یک سازمان چابک، سریع‌السير، سازگار و قدرتمند است و به تغییرات ناگهانی، فرصت‌های جدید بازار و نیازمندی‌های مشتری پاسخ سریع می‌دهد. سازمان چابک برای درک و پیش‌بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده و در این راستا به ساختار بندی خود می‌پردازد (جعفر نژاد و شهائی، ۱۳۸۶: ۱۵۱). چابکی ممکن است به عنوان توانایی سریع یک سازمان در پاسخگویی به تغییر در بازار و تقاضای مشتریان تعریف شود. یکی از اهداف سازمان چابک ایجاد رضایت برای مشتریان و کارمندان است. رضایت شغلی<sup>۴</sup> کارکنان موجبات افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه و تعهد سازمانی<sup>۵</sup> را فراهم می‌نماید. کارکنانی که از کار خود رضایت شغلی دارند در مقایسه با آنان که احساس رضایت نمی‌کنند بازدهی یا تولید بیشتری دارند (رابینز<sup>۶</sup>، ۱۳۸۵: ۴۰).

رضایت شغلی اگر کاهش یابد عواملی همچون ترک سازمان، اعتراض، کاهش وفاداری<sup>۷</sup>، کاهش بهره‌وری و سایر اقدامات منفی رابه دنبال دارد (قاسمی، ۱۳۸۲: ۷۶). و اما آنچه در سازمان‌های امروز دیده می‌شود بیانگر این است که کارکنان سازمان‌ها چندان از محیط کاری خود راضی نیستند و این نارضایتی<sup>۸</sup> دلایل مختلفی دارد که یکی از آن‌ها عدم سرعت در روند کار و پاسخگویی کند به تغییرات است (ملا حسینی و مصطفوی، ۱۳۸۷: ۲۰).

<sup>۱</sup> - Dynamic Market

<sup>۲</sup> - Organization Productivity

<sup>۳</sup> - Agile Organization

<sup>۴</sup> - Job Satisfaction

<sup>۵</sup> - Organizational Commitment

<sup>۶</sup> - Robbins stephen

<sup>۷</sup> - Loyalty

<sup>۸</sup> - Dissatisfaction

به زعم اصولی چابکی سازمانی شناسایی موفق مبانی رقابت، انسجام منابع و اقدامات مناسب در محیط دانش و دارای تغییرات سریع به وسیله فراهم کردن محصولات و خدمات مشتری پسند است (اصولی، ۱۳۸۶: ۵).

به زعم دولت مدلی واژه چابک بیانگر سرعت و قدرت پاسخگویی هنگام مواجهه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است. سازمان چابک برای درک و پیش بینی تغییرات محیط کسب و کار طراحی شده به ساختار بندی خود می پردازد. از عوامل اساسی که باعث ایجاد و ارتقای چابکی سازمان است می توان آگاهی، انعطاف پذیری و بهره وری را نام برد (دولت مدلی، ۱۳۸۷: ۱).

از ویژگی‌های سازمان های چابک می توان به موارد ذیل اشاره کرد (دولت مدلی، ۱۳۸۷: ۱):

- مبتنی بودن بر اطلاعات<sup>۱</sup>
  - تمرکز فعالیت ها بر شایستگی ها
  - انعطاف پذیری
  - حذف هزینه های سربار
  - خلاق<sup>۲</sup> بودن
  - همراه بودن با ساختارهای مجازی
  - فقدان سلسله مراتب<sup>۳</sup>
  - تمرکز روی قابلیت‌های کلیدی
- هدف سازمان چابک ایجاد رضایت برای مشتریان و کارمندان است. یک سازمان ضرورتاً دارای مجموعه ای از ظرفیتهای برای پاسخگویی به تغییرات در محیط تجاری است. از آنجا که وضعیت‌های تجاری در بیشتر شرکت‌ها خودشان را در انبوهی از تقاضاهای غیرقابل پیش بینی می یابند، پس افزایش سریع چابکی لازم و ضروری است.
- به زعم مقیمی (۱۳۸۰) رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارا می باشند.

<sup>۱</sup> - Information

<sup>۲</sup> - Creative

<sup>۳</sup> - Hierarchy

رضایت شغلی کارکنان از این جهت حائز اهمیت است که موجبات افزایش بهره‌وری، افزایش روحیه و تعهد سازمانی را فراهم می‌نماید. آنچه در سازمان‌های امروز دیده می‌شود بیانگر این است که کارکنان سازمان‌ها چندان از محیط کاری خود راضی نیستند و این نارضایتی دلایل مختلفی دارد که یکی از آن‌ها عدم سرعت در روند کار و پاسخگویی کند به تغییرات است. چابکی و سرعت سازمان بر رضایت شغلی کارکنان و نگرش آنان تأثیر می‌گذارد. معمولاً ساختارهای سازمان‌های دولتی به دلیل وجود قوانین و مقررات چندان جوابگوی سرعت و چابکی سازمانی نیستند و رضایت شغلی کارکنان را تحت الشعاع قرار می‌دهند (مقیمی، ۱۳۸۰: ۳۸۸).

بر همین اساس هدف اصلی و کلی این تحقیق بررسی و تحلیل رابطه چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان می‌باشد. اهداف فرعی این تحقیق نیز بررسی رابطه بین ابعاد مختلف چابکی سازمانی یعنی (پاسخگویی<sup>۱</sup>، شایستگی<sup>۲</sup>، انعطاف‌پذیری<sup>۳</sup> و سرعت در کار<sup>۴</sup>) با رضایت شغلی می‌باشد.

به نظر جکسون و جوهانسون<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) قابلیت‌های چابکی هدف نیست بلکه ابزاری ضروری برای حفظ رقابت‌پذیری در بازار نامطمئن و متغیر است. چابکی مبتنی بر چند قابلیت است که می‌توان آن را در سه وجه اصلی سازمان مشاهده نمود: تولید، محصول و بازار. جکسون و جوهانسون (۲۰۰۳) قابلیت‌های چابکی را به چهار محور قابلیت‌های تغییر محصول، شایستگی تغییر عملیات، همکاری درونی و بیرونی و نهایتاً کارکنان، دانش و خلاقیت تقسیم می‌کنند. محور اول به راهبردهای مرتبط با محصول و عملیات لازم برای واکنش به تغییر و عدم اطمینان بازار اشاره دارد. شایستگی تغییر عملیات به شایستگی‌ها، روشها و ابزارهای لازم برای مدیریت تغییرات کوتاه و بلند مدت سیستم تولیدی می‌پردازد. محور همکاری و تشریک مساعی به توانایی بخش‌های سازمان در همکاری با یکدیگر و نیز توان سازمان (به عنوان کل) برای همکاری با مشتریان و تأمین‌کنندگان اشاره دارد. محور

<sup>۱</sup> - Responsiveness

<sup>۲</sup> - Competency

<sup>۳</sup> - Flexibility

<sup>۴</sup> - Quickness

<sup>۵</sup> - Jackson & Johansson

نهایی بر لزوم مبنا قرار دادن دانش و توانایی کارکنان در تمامی اقدام‌های رسیدگی به تغییرات بازار آشفته دلالت می‌کند.

یوسف<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۹) مبانی رقابتی چابکی را سرعت، انعطاف پذیری، نوآوری، پیش‌نگری، کیفیت و سودآوری می‌دانند. آنها مدعی هستند که مبنای رقابتی پیشنهاد شده توسط آنها، یقیناً ویژگی‌های اساسی تولید چابک است که باید به صورت هم‌یارانه و سینرژیک به آنها دست یافت. در این چارچوب، یوسف و همکاران میان سه محور چابکی در سطوح مختلف سازمان تمایز قائل می‌شوند. چابکی مؤلفه‌ای اشاره‌ای به منابع فردی (افراد، ماشین‌آلات و مدیریت) دارد، چابکی خرد به سازمان دلالت داشته و چابکی کلان به سطح میان‌سازمانی می‌پردازد. این چارچوب شامل چهار مفهوم محوری تولید چابک است: مدیریت شایستگی‌های محوری، تشکیل سازمان مجازی، قابلیت بازسازی و تنظیم مجدد، و سازمان دانش محور. شایستگی‌های محوری به نیروی کار و محصولات سازمان دلالت دارند که در سطح فردی و سازمانی تعیین می‌شوند. شایستگی‌های محوری سازمان از فرآیند یادگیری گسترده، یکپارچگی (ادغام) مهارت‌ها و فناوری‌های گوناگون، سازماندهی کار و قابلیت همکاری درون سازمان نشأت می‌گیرند. سازمان مجازی، یکپارچه‌سازی شایستگی‌های محوری است که در میان چند سازمان که از زنجیره تأمین مشابهی برخوردارند، توزیع شده‌اند (گونااسکاران، ۱۹۹۹). به نظر یوسف و همکاران (۱۹۹۹) طراحی معماری راهبردی که نقشه جامعی از مهارت‌های محوری را نشان دهد، ممکن است سازمان را قادر به تغییرات سریع متمرکز و پیکره‌بندی مجدد کسب و کار (به هنگام گشوده‌شدن پنجره یا روزنه فرصت‌ها) نماید.

شریفی و ژانگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) چهار جنبه از تولید چابک را این‌گونه، مطرح می‌کنند: محرک‌های چابکی، توانایی راهبردی، توانمندسازی چابکی و قابلیت‌های چابکی. محرک‌های چابکی نمایانگر ویژگی‌های محیط کسب و کار بیرونی از نظر آشفتگی و عدم امکان پیش‌بینی تغییرات هستند. برطبق ادبیات نظری، محرک‌های چابکی بر یک سازمان فشار می‌آورند تا راهبرد فعلی سازمان را بازبینی کرده، ضرورت چابک شدن را بپذیرد و یک راهبرد چابکی را

<sup>1</sup> - Youssuf

<sup>2</sup> - Sharifi & Zhang

برگزینند. توانایی‌های راهبردی نظیر پاسخ‌گویی، شایستگی، سرعت و انعطاف‌پذیری را می‌توان ویژگی‌های مهم سازمان‌های چابک دانست که رسیدگی به تغییرات محیطی را تسهیل می‌کنند. قابلیت‌های چابکی را می‌توان از طریق توانمندسازی چابکی به دست آورد. این توانمندسازها از چهار عرصه تولیدی ناشی می‌شوند: سازمان، فناوری، کارکنان و نوآوری.

مطالعات هاگمن و لاولر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۱ نشان داد که سنجش میزان رضایت ممکن نیست مگر آنکه در کنار شرایط محیط کار، تمایلات و آرزوهای انفرادی نیز مد نظر قرار گیرد. مطالعات کمپانی تلفن سازی در ایالات متحده در مورد ۲۰۸ نفر از کارکنان نشان داد که رضایت عام و ویژه و کیفیت کار در زیر گروهی که دارای نیازهای بالایی هستند از زیر گروهی که نیازهای ضعیفی دارند بیشتر است (توسلی، ۱۳۸۲: ۱۴۸).

کاید<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) اظهار داشت پنج سنجه عملکردی برای مفهوم چابکی وجود دارد: هزینه تغییر، زمان تغییر، پایداری وثبات تغییر، دامنه تغییر. این سنجه‌های عملکردی را می‌توان تقریباً در هر یک از مؤلفه‌های سازمان که برای واکنش به محیط آشفته کسب و کار نیازمند اصلاح و تعدیل هستند، بکار گرفته و اندازه‌گیری کرد.

سورولودیس و والوانیس<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) تأکید کرده‌اند که به علت چند بعدی و فازی بودن مفهوم چابکی، طراحی شاخص‌های آن دشوار است. آنها چارچوب مبتنی بر دانش منطق فازی را پیشنهاد کرده‌اند که شامل چهار ساختار تولید چابک است: تولید، بازار، کارکنان و اطلاعات. آنها برای هر ساختار اصلی، چندمین پارامتر و سنجه را مشخص می‌کنند. زیر بنای تولید، به کارخانه، فرایند‌ها، تجهیزات، طرح استقرار و جابجائی مواد و غیره می‌پردازد و می‌توان آن را بر حسب زمان و هزینه لازم برای واکنش به تغییرات سیستم تولیدی اندازه‌گیری نمود. زیر بنای بازار به محیط بیرونی سازمان (از جمله خدمت به مشتری و بازخورد بازار) تأکید و توجه دارد. سورولودیس و والوانیس (۲۰۰۲) پیشنهاد کردند که این زیر بنا، به وسیله توانایی سازمان در شناسایی فرصت‌ها و قابلیت محصولات و خدمات به

<sup>۱</sup> - Hakman & Lowler

<sup>۲</sup> - Kid

<sup>۳</sup> - Sorolodis & Valavanis

مشتریان اندازه گیری شود. زیر بنای کارکنان را می توان به وسیله سطح آموزش و انگیزش کارکنان اندازه گیری کرد. نهایتاً، زیر بنای اطلاعاتی به جریان اطلاعات در داخل و خارج از سازمان اشاره دارد و می توان بر حسب توانائی ضبط، مدیریت و تسطیح اطلاعات مربوط به عرصه مورد نظر آن را به درستی اندازه گیری کرد (جعفر نژاد و شهابی، ۱۳۸۶: ۲۴۶).

## ۲- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی و همبستگی می باشد که برای تعیین ضریب همبستگی از آزمونهای کندال و اسپیرمن استفاده گردیده است. این تحقیق را می توان از نوع تحقیقات، میدانی به حساب آورد. روش انجام این تحقیق پیمایشی (زمینه یابی) است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان رسمی سازمان های دولتی شهر کرمان در سال ۱۳۸۹ تشکیل می دهند. تعداد کارکنان در زمان تحقیق ۱۹۱۵ نفر بوده و از این تعداد با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم و ساده تعداد ۳۲۲ نفر به عنوان جامعه نمونه انتخاب شدند. جدول شماره ۱، حجم جامعه و نمونه آماری را نشان می دهد.

جدول ۱: جامعه آماری و حجم نمونه سازمان های دولتی شهر کرمان

ردیف	عنوان سازمان ها	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	سازمان تبلیغات اسلامی	۳۶	۶
۲	سازمان بنیاد شهیدانقلاب اسلامی	۷۱	۱۲
۳	سازمان کار و امور اجتماعی	۸۶	۱۴
۴	سازمان آموزش و پرورش	۳۴۱	۵۷
۵	سازمان تعاون روستایی	۵۲	۹
۶	سازمان امور اقتصادی و دارایی	۹۹	۱۷
۷	سازمان مدیریت و برنامه ریزی	۷۱	۱۲
۸	سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	۲۰۵	۳۴
۹	سازمان مسکن و شهر سازی	۱۶۷	۲۹
۱۰	سازمان صنایع و معادن	۷۹	۱۳
۱۱	سازمان جهاد کشاورزی	۵۴۱	۹۰
۱۲	سازمان بازرگانی	۱۶۷	۲۹
	مجموع	۱۹۱۵	۳۲۲

در این تحقیق به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. پرسشنامه شماره یک برای سنجش چابکی سازمانی که شامل ۱۶ سوال می‌باشد.

پرسشنامه دوم نیز رضایت شغلی کارکنان را می‌سنجد که شامل ۱۵ سوال می‌باشد. جدول زیر سوال‌های مربوط به ابعاد مختلف دو متغیر چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان را نشان می‌دهد:

جدول ۲: ابعاد چابکی سازمانی و رضایت شغلی و نحوه سنجش آنها

ردیف	ابعاد چابکی سازمانی	شماره سوال ها	ابعاد رضایت شغلی	شماره سوال ها
۱	پاسخگویی	۴-۳-۲-۱	عوامل سازمانی	۵-۴-۳-۲-۱
۲	شایستگی	۸-۷-۶-۵	عوامل محیطی	۱۰-۹-۸-۷-۶
۳	انعطاف پذیری	۱۲-۱۱-۱۰-۹	ماهیت کار	۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱
۴	سرعت	۱۶-۱۵-۱۴-۱۳		

الف) روایی<sup>۱</sup>: به منظور تعیین روایی پرسشنامه چابکی سازمانی از روش اعتبار محتوایی استفاده شده است (نظرات متخصصین). روایی پرسشنامه چابکی سازمانی و پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان هر دو به میزان ۹۲ درصد محاسبه شده اند.

ب) پایایی<sup>۲</sup> یا اعتبار: پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آزمون و آزمون مجدد<sup>۳</sup> به ترتیب ۰,۸۷ و ۰,۸۶ محاسبه شد.

فرضیه اصلی تحقیق (سؤال اصلی تحقیق)

- بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیات فرعی تحقیق (سوالات فرعی تحقیق)

- بین پاسخگویی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد.

<sup>۱</sup>- Validity

<sup>۲</sup>- Reliability

<sup>۳</sup>- Test - Retest



- بین شایستگی و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد.
- بین انعطاف پذیری و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد.
- بین سرعت و رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های دولتی شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد.

### ۳- یافته های تحقیق

جدول ۳: سنجش همبستگی میان متغیرهای مستقل (چابکی سازمانی) و متغیر وابسته (رضایت شغلی)

متغیر مستقل	متغیر وابسته	فراوانی	کندال	
			ضریب همبستگی	(sig)
پاسخگویی	رضایت شغلی	۳۱۵	۰/۲۶	۰/۰۰۰
شایستگی	رضایت شغلی	۳۱۵	۰/۲۶	۰/۰۰۰
انعطاف پذیری	رضایت شغلی	۳۱۴	۰/۲۴	۰/۰۰۰
سرعت	رضایت شغلی	۳۱۴	۰/۳۷	۰/۰۰۰
چابکی سازمانی	رضایت شغلی	۳۱۶	۰/۳۳	۰/۰۰۰

### بررسی فرضیات تحقیق

#### فرضیه اصلی:

- بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.
- با توجه به جدول شماره ۳ مقدار همبستگی کندال برابر (۰,۳۳) می‌باشد و همبستگی در سطح معنی داری ۰,۰۱ معنی‌دار می‌باشد و یعنی اینکه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقدار همبستگی کندال رابطه مثبتی بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان برقرار است.

#### فرضیات فرعی:

- بین پاسخگویی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره ۳ مقدار همبستگی کندال برابر (۰,۲۶) می‌باشد و همبستگی در سطح معنی داری ۰,۰۱ معنی دار می‌باشد و یعنی اینکه بین پاسخگویی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقدار همبستگی کندال رابطه مثبتی بین پاسخگویی و رضایت شغلی کارکنان برقرار است.

- بین شایستگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره ۳ مقدار همبستگی کندال برابر (۰,۲۶) می‌باشد و همبستگی در سطح معنی داری ۰,۰۱ معنی دار می‌باشد و یعنی اینکه بین شایستگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقدار همبستگی کندال رابطه مثبتی بین شایستگی و رضایت شغلی کارکنان برقرار است.

- بین انعطاف پذیری و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره ۳ مقدار همبستگی کندال برابر (۰,۲۴) می‌باشد و همبستگی در سطح معنی داری ۰,۰۱ معنی دار می‌باشد و یعنی اینکه بین انعطاف پذیری و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقدار همبستگی کندال رابطه مثبتی بین انعطاف پذیری و رضایت شغلی کارکنان برقرار است.

- بین سرعت و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.

با توجه به جدول شماره ۳ مقدار همبستگی کندال برابر (۰,۳۷) می‌باشد و همبستگی در سطح معنی داری ۰,۰۱ معنی دار می‌باشد و یعنی اینکه بین سرعت و رضایت شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، و با توجه به مثبت بودن مقدار همبستگی کندال رابطه مثبتی بین سرعت و رضایت شغلی کارکنان برقرار است.

جدول ۴: تحلیل لگ خطی متغیرهای رضایت شغلی، چابکی سازمانی و متغیرهای دموگرافیک

متغیر	شاخص اندازه گیری	چابکی سازمانی	رضایت شغلی			- P مقدار	آمار $G^2$ .	درجه آزادی	K	ضریب کندال
			پایین	متوسط	بالا					
جنسیت	مرد	پایین	۳	۲	-	۰/۰۴	۹/۶۵	۴	۳	۰/۲۷
		متوسط	۷	۱۹	۳۱					
		بالا	۹	۳۲	۸۸					
	زن	پایین	۵	۴	۲	۰/۰۰۰	۵۷/۸۱	۱۲	۲	۰/۴۱
		متوسط	۹	۱۰	۱۳					
		بالا	۱	۱۴	۶۱					
تحصیلات	کمتر از لیسانس	پایین	۲	۲	۱	۰/۹۲	۰/۸۷۳	۴	۳	۰/۳۰
		متوسط	۶	۹	۲۰					
		بالا	۵	۱۷	۷۰					
	لیسانس و بالاتر	پایین	۶	۴	۱	۰/۰۰۰	۴۸/۳۸	۱۲	۲	۰/۳۵
		متوسط	۱۰	۲۱	۲۴					
		بالا	۵	۳۲	۸۰					
سابقه کار	کمتر از ۱۱ سال	پایین	۴	۴	۱	۰/۶۵	۵/۹۱	۸	۳	۰/۳۱
		متوسط	۸	۱۵	۲۱					
		بالا	۵	۲۳	۶۵					
	۱۱-۲۰ سال	پایین	۴	۱	۱	۰/۰۰۰	۵۸/۱۲	۲۰	۲	۰/۳۴
		متوسط	۶	۱۳	۱۵					
		بالا	۴	۲۱	۵۴					
	۲۱ سال و بیشتر	پایین	۰	۱	۰	۰/۰۰۰	۴۴۳/۷۷	۲۶	۱	۰/۴۴
		متوسط	۲	۲	۷					
		بالا	۰	۵	۳۰					
سن	کمتر از ۴۰ سال	پایین	۸	۴	۲	۰/۰۹	۷/۸۹	۴	۳	۰/۳۰
		متوسط	۱۲	۲۱	۳۳					
		بالا	۹	۳۷	۸۹					
	۴۰ سال و بالاتر	پایین	۰	۲	۰	۰/۰۰۰	۶۰/۴۶	۱۲	۲	۰/۳۵
		متوسط	۴	۹	۱۱					
		بالا	۱	۱۲	۶۱					
					۰/۰۰۰	۴۳۵/۲۹	۱۷	۱		

- داده‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و متغیرهای دموگرافیک (سن، جنسیت، سابقه خدمت، تحصیلات) در سازمان های دولتی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

- با توجه به ضرایب همبستگی در جدول شماره ۴، بالاترین میزان همبستگی در گروه زنان بین دو متغیر رضایت شغلی و چابکی سازمانی مشاهده می شود .

- با توجه به ضرایب همبستگی در جدول شماره ۴، بالاترین میزان همبستگی در سطح تحصیلاتی لیسانس و بالاتر مشاهده می گردد.

- با توجه به ضرایب همبستگی در جدول شماره ۴ ، بالاترین میزان همبستگی در سطوح سن، در گروه ۴۰ سال و بالاتر مشاهده گردیده است.

- با توجه به ضرایب همبستگی در جدول شماره ۴ ، بالاترین میزان همبستگی در سطوح سابقه خدمتی ۲۰ سال و بالاتر مشاهده می شود.

#### ۴- بحث و نتیجه گیری

یافته‌های تحقیق حاضر مبنی بر وجود رابطه معنا دار بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفته . این یافته ها با نتایج و پژوهشهای مختلف مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفت که به شرح زیر است :

به زعم ملا حسینی (۱۳۸۷) رضایت شغلی کارکنان از این جهت حائز اهمیت است که موجبات افزایش بهره وری، افزایش روحیه و تعهد سازمانی را فراهم می نماید. اما آنچه در سازمان‌های امروز دیده می‌شود بیانگر این است که کارکنان سازمان ها چندان از محیط کاری خود راضی نیستند و این نارضایتی دلایل مختلفی دارد که یکی از آن ها عدم سرعت در روند کار و پاسخگویی کند به تغییرات است. پس بنابراین چابکی و سرعت سازمان بر رضایت شغلی کارکنان و نگرش آنان تأثیر می‌گذارد.

همچنین مقیمی (۱۳۸۰) بیان می کند که ساختارهای سازمان های دولتی به دلیل وجود قوانین و مقررات چندان جوابگوی سرعت و چابکی سازمانی نیستند و رضایت شغلی کارکنان را تحت الشعاع قرار می دهند.

فتحیان و همکاران (۱۳۸۵) نیز یکی از مزایای بهبود و افزایش سطح چابکی سازمانی را افزایش رضایت خاطر کارکنان می‌دانند.

یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که بین میزان پاسخگویی سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنا دار وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیق شریه‌ای<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷) انطباق و همخوانی دارد.

شریه‌ای ضمن تفکیک مؤلفه‌های پاسخگویی اعتقاد دارد که سازمانهایی که از حسگری بالا، توان درک سریع تغییرات و عکس‌العمل بالایی نسبت به تغییرات برخوردارند، زمینه جلب بیشتر رضایت کارکنان خود را دارا هستند.

همچنین کرمانی (۱۳۸۸) معتقد است که برای وارد شدن به فضای رقابتی و استفاده از ساز و کارهای بازار برای ادامه حیات نیاز، به تغییر بیش از پیش احساس می‌شود. لذا باید برنامه‌های تغییر و اصلاح برای رسیدن به پاسخگویی به نیازها و انتظارات جامعه تدوین شود که برای موفقیت و تطبیق سریع تر با محیط و دستیابی به افزایش کیفیت خدمات، رضایت کارکنان و مشتریان، توان رقابت، کاهش هزینه‌ها، کاهش زمان ارائه خدمت و... استفاده از چابکی سازمانی پیشنهاد می‌شود.

در بعد شایستگی نیز یافته‌های تحقیق حاضر با پژوهش بازیار (۱۳۸۲) همخوانی دارد. بازیار معتقد است که در شرایط فعلی و با در نظر گرفتن شرایط رقبا، شایستگی به عنوان یک مزیت رقابتی در میان سازمان‌ها مطرح می‌باشد. شایستگی اشاره به تشخیص بهترین عملکردهای سازمانی است. بازیار معتقد است که در گذشته سازمان‌ها اطلاعات خود را از طریق روشهای سنتی بدست می‌آوردند که این موضوع جهت تصمیم‌گیری مدیران زمان بر تلقی می‌شد. اما در شرایط فعلی و با رشد سریع فناوری و تکنولوژی، اطلاعات مورد نیاز مدیران سریع حاصل گردیده و شایستگی را به مدیران ارائه می‌دهد.

یوسف و همکاران (۱۹۹۹) ضمن تشریح ابعاد توانمند سازی و رابطه آن با چابکی سازمان و رضایت شغلی، معتقد است که طراحی مجدد کارکردهای و قابلیت بهره‌مندی از مشارکت کارکنانی که از اجزای شایستگی به شمار می‌روند در ایجاد و پدیدآیی رضایت شغلی تأثیر گذار هستند.

<sup>۱</sup> - Sherehiy

یافته دیگر این تحقیق در مورد رابطه بین انعطاف‌پذیری سازمانی و رضایت شغلی با یافته‌های تحقیق کلمونز (۲۰۰۰) همخوانی دارد.

کلمونز به نقل از خدایاری (۱۳۸۴) معتقد است که انعطاف‌پذیری سازمانی از طریق تجدید نظر در ساختارها و سیستم‌های تولید و نیز برخورداری از راهبردهای کسب و کار منعطف زمینه رضایت شغلی را برای کارکنان فراهم می‌آورد. انعطاف‌پذیری در الگوها یا پیکره محصولات، حجم و تنوع بخش به محصولات همگی از جمله این مولفه‌ها به شمار می‌روند. همچنین در بعد سرعت عمل و رابطه آن با رضایت شغلی، یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج پژوهش زرگر (۱۳۸۲) همخوانی دارد.

زرگر اعتقاد دارد، عرضه به موقع و سریع محصولات به بازار، دوره سریع انجام عملیات و انجام تغییرات لازم جهت یادگیری فرایندهای جدید منجر به افزایش رضایت کارکنان می‌گردد.

کرمانی (۱۳۸۸) در این زمینه معتقد است که ناپایداری و بی‌ثباتی بازار سبب می‌گردد که سرعت عمل در ساختار سازمانی از عوامل مهم چابکی سازمانی به شمار رود. همچنین به زعم اس‌تی‌جان و همکارانش (۲۰۰۱) رقابت شدید بین سازمانها و شتاب تغییرات فناورانه و نیز تغییرات اجتماعی همگی تاکید بر مولفه سرعت عمل می‌باشد.

### منابع فارسی

- ۱- اصولی ، حسین (۱۳۸۶)، مقاله سازمان های چابک ، [www.modiriran.ir](http://www.modiriran.ir).
- ۲- اصغری، جمشید (۱۳۸۶)، مدیریت رفتار سازمانی ، انتشارات صفار، چاپ اول.
- ۳- بازیار، افشار (۱۳۸۲)، چابک بودن: الزام محوری در کسب و کار، مجله روش، شماره ۹۷، سال پانزدهم. ۳
- ۴- توسلی ، غلام عباس ()، جامعه شناسی کار و شغل ، چاپ اول ، انتشارات سمت.
- ۵- جعفرنژاد و شهایی (۱۳۸۶) ، چابکی سازمانی و تولید چابک، تهران، مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- ۶- جعفرنژاد ، احمد و زارعی، علی اصغر (۱۳۸۴)، بررسی نقش عوامل درون سازمانی در تبیین مدلی برای تبدیل سازمان های فعلی به سازمان های چابک در صنایع الکترونیک و مخابرات کشور، مجله فرهنگ مدیریت، شماره دهم ، ص ۶۷-۸۶.
- ۷- جوانبخت ، پویا (۱۳۸۷)، مقاله جنبه انسانی ، چابکی سازمانی ، سایت سازمان مدیریت صنعتی.
- ۸- خاکی ، غلامرضا (۱۳۸۴)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی ، چاپ دوم ، انتشارات بازتاب.
- ۹- خوش سیما، غلامرضا (۱۳۸۳)، سیستم تولیدی چابک ، مجله تدبیر، شماره ۱۳۶.
- ۱۰- خوش سیما، غلامرضا و جعفرنژاد، احمد و دیگران (۱۳۸۵)، بررسی چابکی سازمان‌های تولیدی در صنعت الکترونیک ایران با استفاده از منطق فازی ، نشریه بین المللی علوم مهندسی ، جلد ۱۷ ، دانشگاه علم و صنعت.
- ۱۱- دولت مدلی، مهشید، مقاله راه‌کارهای نیل به چابکی در سازمان، مجله وب، شماره ۷۲.
- ۱۲- زرگر، محمود (۱۳۸۲)، اصول و مفاهیم فناوری اطلاعات، چاپ اول ، انتشارات بهینه.
- ۱۳- کرمانی، بهناز (۱۳۸۸)، یادگیری و چابکی سازمانی در مدیریت تغییر و تحول نظام سلامت.
- ۱۴- فتحیان، محمد و همکاران ( ۱۳۸۴)، نقش فناوری اطلاعات در چابکی بنگاه های کوچک و متوسط ایران، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، آذرماه، تهران.
- ۱۵- مقیمی، محمد (۱۳۸۰)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، چاپ دوم، انتشارات ترمه.

- ۱۶- ملاحسینی، علی و مصطفوی، شهرزاد(۱۳۸۶)، ارزیابی چابکی سازمان با استفاده از منطق فازی، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۶، ص ۳-۵.
- ۱۷- ملاحسینی، علی، مصطفوی، شهرزاد (۱۳۸۷)، مقاله ارزیابی چابکی سازمان با استفاده از منطق فازی.

### منابع انگلیسی

- 1-Arteta, B; Giachetti (2004): A Measure of agility as the complexity of the enterprise system, Journal of Robotics and computer Integrated Manufacturing; no 20: 495-503.
- 2-Ambrose, C; Morella, D (2004): A measure of agility as the complexity of the enterprise system, journal of Robotics and computer Integrated Manufacturing; no 20: 495-503.
- 3-Gunasekaran, A; Yusuf, Y (2002): Agile manufacturing: Taxonomy of strategic and technological imperatives, Int J Prod Res; 40(6): 1357-85.
- 4-Jackson, M; Johansson,C(2003):An Agility analysis from a production system perspective,19 teyraed Manufacturing Systems; no 06: 482-48.
- 5-Karwowski, W and Layer, J (2007): A review of enterprise agility: Concepts, frameworks, and attributes, International Journal of Industrial Ergonomics; 37: 445-460.
- 6-kid, P.T (1994): A 21st century paradigm in agile manufacturing: Forging new frontiers, Addison-Wesley, Wokingham.
- 7-Sharifi, H; Zhang, Z (1999): A methodology for achieving agility in manufacturing organization, international journal of production economics; 62:7-22.
- 8-Sharifi, H; Zhang, Z (2000): Agility in practice: application of a methodology, special issue on “Next Generation Manufacturing” Intl. Jour. of Operations & Production Management.
- 9-Youssuf, Y Gunasekaran, A; Adeleye, E; Sivayoganathan, K (2003): Agile supply chain capabilities: Determinants of competitive objectives, European journal of operational research, Elsevier.
- 10-Youssuf, Y; Sarhadi, M Gunaskaran, A (1999): Agile Manufacturing: The drives, concepts and attributes; international journal of production economics; 62: 33-43.