

معدودی از فعالیت های انسانی را می توان یافت که از آغاز به طور کامل پدید آمده باشند. اگر گاهی با تعمق هر کاری را که مردم انجام می دهند بررسی کنیم به یک تاریخچه و به مجموعه ای از سنت ها بر می خوریم که به گونه ای بی همتا به شناسایی و تشخیص همه فعالیت های مربوط مدد رسانیده اند. این امر درباره رفتار کاری هم مصداق دارد، زیرا کار محصول و خدمات ارائه می کند که مبنایی را برای موفقیت یک شرکت پدید می آورد و همچنین کار به چند دلیل یک جنبه مهم و محوری در زندگی افراد است. اولاً افراد در قبال عملکردشان پاداش برون (مثل پول) و یا درونی (رضایت از کار) به دست می آورند، افراد براساس شکل و میزان پاداش، توقعات مشخص و معینی برای خدمتی که ارائه کرده دارند. بنابراین وسعت برآورد شدن این توقعات روی عملکرد یک فرد و همچنین تصمیم وی جهت باقی ماندن در شرکت اثر می گذارد. ثانیاً محیط کار، فرصت هایی برای برقراری تماس با افراد دیگر به وجود می آورد و فرایند اجتماعی شدن افراد را ایجاد می

کند. ثالثاً شغل به طور کلی یک منبع موقعیت اجتماعی در جامعه به طور کلی می باشد به عبارت دیگر کار همچنین ممکن است یک منبع تمایز اجتماعی به وجود آورد.

کار برای بعضی افراد یک منبع رضایت و برای بسیاری دیگر دلیل نارضایتی می باشد پس با توجه به این حقیقت که کارکنان قسمت عمده زندگی خود را برای مدت ۲۵ تا ۳۰ سال سرکار می گذارند مهم است که احساسات مثبت در رابطه با کارشان را تجربه کنند. زیرا در غیر این صورت در کارشان ناکام، ناراضی و غمگین هستند. علاوه بر این احساسات منفی ممکن است روی خانواده یا زندگی اجتماعی و همچنین سلامت فیزیکی و هیجانی یک فرد اثر گذارد. احساسات کارکنان در مورد کارشان یک تأثیر معنی دار روی موفقیت و شکست شرکت دارد زیرا در خلال اوقات بحرانی میزان و سطح روحیه نیروی کار ممکن است تعیین کننده بقاء شرکت باشد به عبارت دیگر کارکنان با انگیزه به بقای شرکت کمک می کنند.

پس در این راستا یکی از مهمترین عواملی که روی انگیزش و رضایت شغلی کارکنان تأثیر به سزایی دارد توجه به طراحی ماهیت شغلی کار است که پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این عوامل از جمله اینکه: آیا بین مولفه های ماهیت شغل و رضایت شغلی رابطه ای وجود دارد و کدام یک از فاکتورهای ماهیت شغل تأثیر بالاتری در رضایت شغلی نیروی کار دارد؟ پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این سوالات و ارائه راهکارهایی برای تسهیل این حرکت و در نهایت خشنودی نیروی کار می باشد که بهره وری سازمان در گرو رضامندی نیروی کار از شغل خود می باشد.

رابطه میان انسان و محیط یک رابطه داد و ستدی و شاید رابطه فعل و انفعالی و تاثیر متقابل و چالش همیشگی است. انسان در این آمیختگی تحت تأثیر رفتارهای زیادی قرار می گیرد، علاقه پیدا می کند، می اندیشد، تصمیم می گیرد و اجرا می کند، آموزش می بیند و افکار و احساسات خود را با کلام و حرکت و روش های گوناگون رفتاری نشان می دهد. همه این شیوه ها در حالی شکل می گیرد که انسان راه خود را به سوی موقعیت دلخواه و یا کاری که دوست دارد می گشاید. رضایت شغلی احساسی است که افراد نسبت به شغلشان دارند. هنگامی که می گوئیم فرد دارای رضایت شغلی بالایی است بدین معنی است که فرد به طور کلی شغلش

را دوست داد و ارزش زیادی برای آن قایل است و احساس مثبتی راجع به آن دارد. به طوری که گنجی (۱۳۸۰) بیان می کند "در درون موسسه فرد تنها مهارت و شناخت های خود را نشان نمی دهد. او مجموعه نیازها و انگیزش هایی نیز دارد که سازمان سعی خواهد کرد آنها را برآورده کند. مطابقت بین نیازهای افراد و اقدامات موسسه برای برآورده کردن آنها سطح رضایت افراد را تعیین می کند. رضایت شغلی به وسیله خود افراد ارزش یابی می شود و به آنها اجازه می دهد تا موسسه را در رسیدن به اهداف خود یاری رساند" (ص ۳۱). بنابراین آگاهی در مورد نیازها، توقعات کارکنان در سرکار مبنایی را برای انگیزش آنها تشکیل می دهد. علاوه بر این ساختار کار و درجه رضایت کارکنان از کار به منظور افزایش انگیزش واقعی و رضایت از کارشان مهم است. از این رو تفاوت در رابطه با اینکه افراد چه از کار خود می خواهند و واقعاً شغل خود را چگونه می بینند از اهمیت زیادی برخوردار است به طوری که ویلی^۱ (۱۹۹۷) معتقد است "قوی ترین عامل انگیزش آن چیزی است که افراد برای آن ارزش قائل هستند اما فاقد آن می باشند" (ص ۲۶۳). علم آگاهی نسبت به عوامل انگیزشی از ارزش زیادی برخوردار است و ممکن است به عنوان یک نقطه شروع برای برنامه ریزی مجدد کار به منظور افزایش انگیزش کارکنان و رضایت آن باشد. به طوری که ساعتچی (۱۳۷۶) معتقد است "آن دسته از کارکنان سازمان که رشد و کمال در آنها بیشتر است. پاسخ مناسب تری به تلاش های مدیریت جهت طراحی مجدد شغلی می دهند و پاسخ کارکنان که نیاز آنها به رشد و کمال کمتر است به این نوع تلاش مدیریت ارزش چندانی قائل نیستند" (ص ۴۷).

امروزه شواهد متعددی دال بر نارضایتی در محیط کار وجود دارد، به طوری که کاهن^۲ (۱۹۹۲) معتقد است "از ۲۰۰ بررسی روی رضایت شغلی ۱۰ تا ۲۰ درصد مردم از شغلشان ناراضی هستند" (ص ۱۷۳). نارضایتی شغلی به صورت فعالیت های ضد تولیدی مثل بهره وری ضعیف، کارگریزی، غیبت از کار، اعتصاب و شکایات خودنمایی می کند، زیرا کار یک معنای فردی برای هر شخص دارد که دامنه آن از یک منبع هویت و عزت نفس تا یک منبع ناکامی، ملال و احساس بی معنی بودن ادامه دارد، که به وسیله ماهیت کار به وجود می آید. در این راستا یکی از عواملی که در رضایت شغل موثر است، غنی سازی شغل است زیرا با غنی ساختن شغل می توان وظایف کار را برای کارگر هیجان انگیز و معنادار نمود و اینگونه رضایت شغلی را افزایش داد. از مدل

1 - Wiley

2 - Khan

ویژگی های شغلی که در سال ۱۹۷۶ به وسیله هاکنم و اولدهام^۳ مطرح گردید می توان به عنوان یکی از مدل ها و فرایندهای معروف غنی ساختن مشاغل در سازمان استفاده نمود.

با استفاده از این روش می توان انگیزش، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان در کار را بالا برد. هاکنم و اولدهام پنج بعد درونی کار شامل تنوع مهارت ها^۴، هویت وظیفه^۵، اهمیت وظیفه^۶، خوداستقلال^۷ و بازخورد^۸ را مد نظر قرار داده اند. به طوری که تانجیس و همکاران^۹ (۱۹۹۸) معتقد هستند که "مدل طراحی شغل، رابطه بین ویژگی های شغل، نتایج کار یا نتایج شخصی را ارائه می کند که شامل رضایت است. این مدل تأثیرگذارترین نمونه در تحقیق طراحی شغل معاصر است" (ص ۴۷). در سال ۱۹۷۸ بیکر طی پژوهشی که با الهام از مدل هاکنم و اولدهام انجام داد، ماهیت شغل و رضایت شغل را با شش عامل بررسی کرد که عبارتند از: فرصت های شغلی^{۱۰}، ارزش کار^{۱۱}، خوداستقلال^{۱۲}، بازخورد، امکانات شغلی^{۱۳} و چالشهای شغلی^{۱۴} که این عوامل به نوبه خود آثاری بر نتایج شغل و شخص به جای می گذارد. این نتایج و آثار شامل انگیزه بالای درونی کار، عملکرد با کیفیت بالا، رضایت خاطر از کار و کاهش غیبت و ترک خدمت می باشند. البته ناگفته نماند که در سازمان ها رضایت مندی چه جنبه شغلی داشته باشند و چه وابستگی سازمانی، افزایش روحیه و رشد انگیزنده ها در پرتو رضایت از شغل حاصل می شود و چنین رضایتی است که اثر بخشی و بهره وری سازمان را افزایش می دهد.

این تحقیق درصدد آن است که رابطه رضایت شغلی را در ارتباط با ماهیت شغلی در بین چهار گروه کاری، کارگران، سرپرستان، مهندسين و مدیران) کارخانه ذوب آهن اصفهان مشخص نماید تا بتواند راه کارهای روشن در جهت افزایش رضایت مندی پرسنل سازمان ارائه دهد

3 - Hackman & Oldham

4 - Skill Variety

5 - Task identity

6 - Task significance

7 - Autonomy

8 - Feedback

9 - Tonges

10 - work Opportunity

11 - work Value

12 - work Equipment

13 - work Challenges

نتایج حاصل از بسیاری از تحقیقات درباره نقش و اهمیت نیروی انسانی در رشد و توسعه سازمان ها و بعضاً رشد جوامع بشری بر این نکته تمرکز دارد که هیچ جامعه ای توسعه نیافته مگر آنکه به توسعه منابع انسانی خود پرداخته باشد. امروزه محققان به مباحث نیروی انسانی پی برده اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر عامل با ارزش و سرمایه ای بی پایان در جهت رشد و توسعه سازمان ها و کشورها می باشد، به طوریکه نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول نیروی انسانی کارآموده بوده است. اگر در گذشته کار، سرمایه، زمین عوامل اصلی تولید به حساب می آمد امروزه تغییرات فناوری نیروی انسانی و افزایش بهره وری به عنوان عوامل رشد و توسعه تلقی می شوند. تجارب ارزنده سازمان های موفق و پیشرو درباره ارزش نیروی انسانی مبنی اهمیت سرمایه انسانی شاغل در آن سازمان هاست. آنها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می دانند که برایشان کار می کنند و محور اصلی رشد، کسب و کار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده اند، زیرا اگر کارگران جامعه نارضایتی شغلی داشته باشند عواقب اقتصادی آن به شرکت و ملت بر می گردد، چون کار ناخوشایند منجر به این شده که میلیون ها نفر دیگر زندگی محدودتر و فاقد خلاقیت و غم باری داشته باشند.

در حالیکه یک قرن از بررسی هایی در مورد رضایت شغلی و انگیزش زمان ثرندایک^۴ در سال ۱۹۱۸ کسی که اولین بار رابطه رضایت شغلی در ارتباط با کار را بررسی کرد می گذرد، اما هنوز دانشمندان تاکید دارند که این سری فعالیت ها نیاز به بررسی و تحقیق بیشتری دارد. یکی از عوامل موثر در رضایت شغلی کارگران، محتوای شغلی آن ها است. کارکنان عمدتاً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه رو است. مسئولیت انجام آن به طور کلی به عهده خود ایشان است و برای انجام آن از اختیارات کافی برخوردارند. همچنین کارکنان وقتی از محتوای شغل خود رضایت دارند که سازمان به خدمتی که در آن شغل ارائه می شود نیاز داشته باشد و وجود فرد راضی برای سازمان بسیار ارزشمند باشد. بدیهی است عدم وجود هر یک از مشخصات فوق ممکن است موجب نارضایتی فرد شده و کاهش وفاداری فرد به سازمان را در پی داشته باشد. پس در این راستا تحقیقی مورد نیاز است تا مشخص کند کدامیک از ابعاد ماهیت شغلی عوامل تعیین کننده رضایت شغلی برای کارکنان است تا قادر به اجرای غنی سازی شغل برای کارکنان داخل سازمان باشد.

این پژوهش درصدد آن است که رابطه بین ۶ عامل ماهیت شغلی (ارزش کار، خود استقلالی، بازخورد، تنوع، مهارت ها، امکانات، چالش ها) در ارتباط با رضایت شغلی در بین کارکنان را بررسی کند تا دریابد کدامیک از این عوامل برای کارکنان با اهمیت تر و با ارزش تر است و آنها را در کار خود راضی نگه می دارد. اگر کار را طوری طراحی کنیم که برای کارکنان انگیزش و رضایت شغلی در پی داشته باشد منجر به کاهش خستگی شغلی، سختی شغل، کارگریزی، غیبت و کاهش شکایات در میان کارکنان شده و افزایش رشد و شکوفایی و بهبود کیفیت نتایج کار و بهبود احتمالی بازده و تولید و در نتیجه رشد و موفقیت سازمان می شود. از یافته های این تحقیق می توان برای موسسات و سازمان های دیگر که نیاز به طراحی شغل و افزایش انگیزش و رضایت شغلی در بین کارکنان خود دارند استفاده کرد.

هدف کلی

تعیین رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی مدیران میانی، مهندسان، سرپرستان، کارگران کارخانه ذوب آهن

اهداف فرعی

- ۱) تعیین میزان همبستگی بین ارزش کار و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۲) تعیین میزان همبستگی بین خود استقلالی و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۳) تعیین میزان همبستگی بین بازخورد و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۴) تعیین میزان همبستگی بین فرصت های شغلی و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۵) تعیین میزان همبستگی بین امکانات شغلی و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۶) تعیین میزان همبستگی بین چالش های شغلی و رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه
- ۷) تعیین رابطه بین نظرات گروه های کاری مورد مطالعه در خصوص مولفه های ماهیت شغل با ویژگی های جمعیت شناختی آنان (سن، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، نوبت کاری، سابقه کار، نوع فعالیت).
- ۸) تعیین رابطه بین رضایت شغلی گروه های کاری مورد مطالعه با ویژگی های جمعیت شناختی آنان (سن، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، نوبت کاری، سابقه کار، نوع فعالیت).

- ۱- آیا بین ارزش کار و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۲- آیا بین خوداستقلالی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین بازخورد و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین فرصت های شغلی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۵- آیا بین امکانات شغلی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۶- آیا بین چالش های شغلی و رضایت شغلی میان گروه های کاری رابطه وجود دارد؟
- ۷- آیا بین ماهیت شغلی با ویژگی های جمعیت شناختی گروه های کاری تفاوت وجود دارد؟
- ۸- آیا بین رضایت شغلی با ویژگی های جمعیت شناختی گروه های کاری تفاوت وجود دارد؟

الف) تعاریف نظری

رضایت شغلی: به حالت های درونی شغل گویند که می توانند سودمندی و بهره وری به طبع سودمندی و بهره وری سازمان، عملکرد شغلی و ارزش درونی شغل را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد (فلتچر^{۱۵}، ۲۰۰۱، ص ۳۲۵).

ماهیت شغلی^{۱۶}: ویژگی های درونی شغل را گویند که بر تلاش، عملکرد و کاهش خستگی شغلی کارکنان تأثیر بسزایی دارد (بهین و عبدل میوهمین^{۱۷}، ۱۹۹۷، ص ۲۷).

انگیزش^{۱۸}: یک سری فرآیندها که رفتار یک فرد را تعمیم می دهد و او را به سوی به دست آوردن بعضی از اهداف هدایت می نماید و یا به عبارت ساده تر افراد را وادار می دارد تا مشتاقانه و به خوبی کارهای که باید انجام دهند را صورت دهند (بنت^{۱۹} و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۶۵۴).

15 - Fletcher

16 - Job Content

17 - Bhuian and Abdul -Muhmin

18 - Motivation

چالش های شغلی: افراد مشاغل با پست هایی را ترجیح می دهند که بتوانند با توجه به فرصت هایی که در آنجا پیش می آید از توانایی ها و مهارت های خود استفاده کنند و در نهایت دستاوردهای موفقیت آمیز خود را آزادانه به نمایش گذارند. این ویژگی های شغلی را چالش های شغلی می کشد (کاتزل^{۲۰} و همکاران، ۱۹۹۲، ص ۹۷۰).

فرصت های شغلی: فرصت های یادگیری در ضمن کار و تداوم این یادگیری و به وجود آمدن این احساس در کارگر که با شغل فعلی آینده خوبی در پیش دارد و امکان ترقی پیشرفت شغلش وجود دارد (کالیمو و همکاران^{۲۱}، ۱۳۷۹، ص ۱۹۷).

امکانات شغلی: پول و مزایای شغلی از مهم ترین انگیزه ها به شمار می رود زیرا پول تقریباً هم نیازهای انسان را اشباع می کند کار تلاشی است که کارگر و دیگران به منظور کسب وسایل از قبیل پول و مزایای شغلی صورت می دهند و این وسایل را به دست می آورند تا بتوانند نیازهای اولیه خویش را در خارج از چهارچوب محیط کار تأمین نمایند (شفیق رضوان، ۱۳۷۵، ص ۳۷).

ارزش کار: درجه تاثیر با کار یک کار بر افراد دیگر است و برزندگی و سلامت آنها به درون شرکت یا در خارج از آن تأثیر دارد و علاوه بر این هرچه قدر کارگر در فرایند کار از مهارت های شغل خود بتواند استفاده کند. کار برایش با ارزش تر به حساب می آید (باسی^{۲۲}، ۲۰۰۲، ص ۳۳).

خوداستقالاتی: میزانی که یک شغل به مقدار قابل توجهی آزادی و عدم وابستگی برای کارکنان فراهم می کند و برای افراد برای زمان بندی و تعیین روش های کاریشان در حین فرایند کار آزادی عمل ایجاد می کند (اسمیت^{۲۳} و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۷۱۰).

بازخورد: درجه میزانی که یک شغل فراهم می کند که کارگر اطلاعات مستقیم و شفاهی درباره کارآیی عملکرد و دریافت کند (ریجیو^{۲۴}، ۱۳۸۳، ص ۲۰۷).

(ب) تعاریف عملیاتی:

رضایت شغلی: در پژوهش حاضر منظور از خلاقیت، نمره ای که فرد از پرسشنامه مینه سوتا (MSQ)^{۲۵} به دست می آید. که شامل مولفه های ارضا خواست ها، نیازها، محیط کار مناسب، جاذبه و ارزش اجتماعی کار،

19 - Bent

20 - Katzell

21 - Calimo

22 - Bassy

23 - Smith

24 - Riggio

صلاحیت علمی - اخلاقی مافوق، همکاری و تفاهم با دیگران، تناسب حقوق و مزایا، توجه به آموزش، لیاقت مافوق، رعایت برابری که از طریق سوال های شماره ۱ تا ۱۰۰ سنجیده می شود.

ماهیت شغلی: در این مطالعه میزان مولفه های ماهیت شغلی با پرسشنامه ماهیت شغلی بیکر مورد اندازه گیری می شود.

چالش های شغلی: در این پژوهش چالش شغلی از طریق سوال های شماره ۱ تا ۲ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

ارزش کار: در این پژوهش ارزش کار از طریق سوال های شماره ۳ تا ۱۴ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

فرصت های شغلی: در این پژوهش فرصت های شغلی از طریق سوال های شماره ۱۵ تا ۱۷ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

امکانات شغلی: در این پژوهش امکانات شغلی از طریق سوال ای شماره ۱۸ تا ۲۴ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

خود استقالاتی: در این پژوهش خود استقالاتی از طریق سوال های ۲۵ تا ۳۰ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

باز خورد: در این پژوهش باز خورد از طریق سوال های شماره ۳۱ تا ۳۵ پرسشنامه ماهیت شغلی سنجیده می شود.

فصل دوم

بررسی ادبیات موضوع

و پیشینه ی تحقیق

بسیاری از مدیران منابع انسانی و مدیران ارشد سازمان های اداری آموزشی، صنعتی و بازرگانی در ارتباط با کاهش عملکرد کارآیی کارکنان و سازمان، همواره خود را با مشکلاتی مواجه می بینند و طبعاً سوالاتی برایشان مطرح است: چگونه می توان عملکرد کارکنان و به تبع آن کارآیی و اثربخشی سازمان را افزایش داد؟ چگونه می توان به نیازهای انسانی کارکنان در راستای افزایش رضایت شغلی آنان پاسخ گفت؟ راه های مقابله با مشکلات انسانی که در کاهش عملکرد آنان و سازمان مؤثرند مانند غیبت کاری، ترک خدمت، کیفیت ضعیف کاری، ناخشنودی کدامند؟ آیا افزایش حقوق راه حل است؟ یا آنکه به دنبال راههای دیگر چون تجدید سازمان و