

بررسی مقایسه‌ای رضایت شغلی بین واحدهای مختلف شغلی زندان‌های استان گلستان و عوامل موثر بر آن

عباسعلی عرب در اسله

تلخیص: بهزاد نظری



مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی علل و عوامل تاثیرگذار بر رضایت شغلی پرسنل اداره کل زندان‌های استان گلستان در سال ۱۳۸۵ می باشد. سئوالات اصلی تحقیق این تحقیق عبارتند از:

- ۱- میزان رضایت شغلی کارکنان به تفکیک واحدهای مختلف شغلی چگونه است؟
- ۲- عوامل موثر بر میزان رضایت شغلی در هر یک از واحدهای شغلی کدامند؟
- ۳- عوامل موثر بر سنجش رضایت کارکنان به تفکیک واحدهای مختلف رضایت شغلی کدامند؟
- ۴- راهکارهای مناسب جهت افزایش میزان رضایت شغلی به تفکیک واحدها کدامند؟

روش تحقیق توصیفی، پیمایشی بوده و جامعه آماری تحقیق را کلیه پرسنل در ۵ واحد از واحدهای زندان‌ها شامل ۱- بهداشت و درمان به تعداد ۳۴ نفر ۲- مراقبین به تعداد ۸۱ نفر ۳- واحدهای فرهنگی به تعداد ۱۳ نفر ۴- مددکاری به تعداد ۱۲ نفر ۵- اجرای احکام به تعداد ۲۰ نفر تشکیل داده‌اند.

بخشی از اطلاعات با روش کتابخانه‌ای و بخشی از طریق نظر سنجی از جامعه آماری تحقیق (روش پرسشنامه) گردآوری شده است.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش آمار توصیفی و روش آمار استنباطی با استفاده از نرم افزارهای کامپیوتری مانند spss و Excel استفاده شده است.

بیان مساله

با توجه به این که کارکنان سرمایه های باارزش هر سازمان می باشند و دستیابی به اهداف سازمانی در گرو مدیریت صحیح این منابع با ارزش است و از سوی دیگر از آنجا که هر یک از کارکنان در رفتارهای فردی و اجتماعی خود از تفاوت های زیادی برخوردارند نحوه تنظیم رفتار با کارکنان از طریق علم به متغیرهای مختلف تاثیرگذار در میزان رضایت آنها نسبت به سازمان از اهمیت بسزایی برای مدیران برخوردار است. علاوه بر این اهمیت رضایت شغلی به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

رضایت از کار به دو دلیل اهمیت دارد، تاثیر آن بر رفتار فرد در حین کار و تاثیر آن بر روابط اجتماعی کار. رضایت شغلی پدیده ای احساسی است که یک فرد سازمانی از اشتغال به شغل مورد نظر خود می تواند به دست آورد. این پدیده یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت می گردد. حال از آنجایی که کار بخشی از هویت انسان است داشتن رضایت خاطر از آن کمک زیادی به ایجاد یک هویت منطبق به خودآرایی (ideal-ego) فرد می کنند و زمینه مشارکت و بهره وری را افزایش می دهد.

ادبیات و پیشینه تحقیق

هرزبرگ معتقد است که اگر به افراد برای رفع نیاز آنها کاری که مورد توجه آنهاست واگذار کنیم افراد با انگیزه بیشتری به کار خواهند پرداخت. کازمایر در مطالعات خود در زمینه رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن به عوامل انگیزشی از قبیل حقوق و دستمزد، تشویق و پاداش و مزایای شغلی تاکید دارند. الوانی به عواملی از قبیل ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی، عوامل فردی در رضایت یا عدم رضایت شغلی اشاره دارد. تحقیقات و پایان نامه های مختلفی در ایران در مورد رضایت شغلی صورت گرفته که نتایج حاصله از آن عبارت است از:

۱- بین رضایت شغلی و متغیرهایی چون سن، مدرک تحصیلی، ارتباط مدرک تحصیلی با شغل مورد تصدی رابطه معنی داری وجود دارد. ۲- بین سابقه کار و رضایت و عدم رضایت شغلی رابطه وجود دارد ۳- بین عوامل سازمانی، عوامل محیطی، ماهیت کار با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ۴- بین نحوه ارتباطات بین فردی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

نظریه های رضایت شغلی

۱- نظریه نیازها: که رضایت شغلی را به دو عامل وابسته می داند: ۱- اینکه چه میزان از نیازهای فرد توسط کار او تامین می شود. ۲- چه میزان از آنها (نیازها) تامین نمی شود - نتیجه این دو عامل میزان رضایت فرد از شغلش را معین می سازد.

۲- نظریه انتظارات: که انتظارات فرد را در تعیین نوع و میزان

رضایت از شغل موثر می داند.

۳- نظریه نقشی: که به دو جنبه روانی و اجتماعی توجه می کند. جنبه اجتماعی عوامل بیرونی رضایت از شغل را شامل می شود و جنبه روانی به انتظارات و توقعات فرد توجه دارد. رضایت شغلی نتیجه این دو جنبه است.

عوامل موثر بر رضایت شغلی در سازمان

الف) نظریه کازمایر: به نظر او رضایت از شغل تنها از طریق

توجه به عامل انگیزش امکان پذیر است برخی از این عوامل عبارتند از: ۱- حقوق و دستمزد ۲- مزایای شغلی (بخشی از دریافتی یا خدماتی مثل بیمه و بازنشستگی) ۳- تشویق و پاداش ۴- تنبیه ۵- ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی (با مافوق، همکاران و زیردستان) که ارتباطات در سازمان ها به سه گروه تقسیم می شود: الف) ارتباط عمودی (ارتباط با مافوق یا زیردست) ب) ارتباط افقی (سطح کاری برابر) ج) ارتباط تمایلی (روحیه گروهی) ۶- سرپرستی و نظارت فنی

ب) تقسیم بندی ۳ گانه عوامل موثر بر رضایت شغلی:

۱- عوامل مادی ۲- عوامل فرهنگی ۳- عوامل مربوط به محیط کار (امنیت شغلی - نداشتن دلهره و ...)

ج) تقسیم بندی ۴ گانه عوامل موثر بر رضایت شغلی:

۱- عوامل سازمانی ۲- عوامل محیطی ۳- ماهیت کار ۴- عوامل

فردی

عوامل سازمانی عبارتند از: ۱- حقوق و دستمزد ۲- ترفیحات ۳- خط مشی های سازمانی

عوامل محیطی شامل: ۱- سبک سرپرستی (رفتار حمایتی دادستانه سرپرستان با کارکنان و رابطه آن با رضایت شغلی) ۲- گروه کاری (اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه) ۳- شرایط کاری (رابطه شرایط کاری مطلوب تر با رضایت شغلی)

ماهیت کار (محتوای شغل دارای دو جنبه است:

الف) محدوده شغل که شامل میزان مسئولیت ها، اقدامات کاری و باز خورد است. ب) تنوع کاری (که تنوع کاری متوسط موثرتر از تنوع وسیع و تنوع کم است.

عوامل فردی شامل: (۱- سن ۲- جنسیت ۳- تحصیلات ۴- ارشدیت ۵- سابقه)

د) تقسیم بندی ۲۲ گانه و نظریه ترز: ترز در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی رضایت شغلی را مشخص و شرایط فقدان و ایجاد هر یک را به تفصیل بیان کرده است. این عوامل عبارتند از: ۱- قدردانی از کارکنان ۲- توازن (یعنی حالت هماهنگی و تعادل میان زندگی شغلی با زندگی خصوصی یا خانوادگی کارکنان) ۳- چالش یا درگیر شدن با کار (که سبب به کارگیری توانایی های بالقوه و استعداد های کارکنان و شکل گیری احساس کفایت در آنان شود) ۴- بحث و گفتگو کارکنان درباره مسایل سازمانی مدیریت و مانند آن ۵-

جهت گیری (جهت گیری های روشن و واضح درباره راهبردها، هدف ها و فعالیت های سازمان) ۶- اعتبار و وجهه سازمانی ۷- هدفمند بودن یا اهمیت اجتماعی شغل ۸- استقلال و هویت فردی ۹- احترام ۱۰- برقراری ارتباط ۱۱- غیررسمی بودن (فارغ بودن از برخی قیدها و مقررات دست و پاگیر اداری و سازمانی) ۱۲- یکپارچگی (دیدگاه وحدت گرا در سازمان) ۱۳- تناسب (تناسب کار با ویژگی های افراد) ۱۴- رشد شخصی ۱۵- انعطاف پذیری الگوهای کاری ۱۶- حمایت (کمک سازمان به کارکنان برای انجام موثر وظایف) ۲۰- فرصت خدمت به دیگران توسط کارکنان ۲۱- ارزش (در نظر گرفتن شرایط ارزشی افراد توسط سازمان) ۲۲- مربوط بودن وجود قوانین مرتبط و مناسب در سازمان.

شاخص های توصیفی شغل JDI

رضایت شغلی نگرشی است که افراد درباره شغل خود دارند که نشأت گرفته از ادراک افراد از شغلشان است. یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی شاخص توصیفی شغل JDI است. در مدل JDI پنج عامل عمده به عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرحند که عبارتند از: ۱- میزان حقوق و برابری در پرداخت ها ۲- شغل ۳- فرصت های ارتقاء ۴- سرپرست ۵- همکاران. رضایت شغلی باعث افزایش بهره وری و تعهد فرد نسبت به سازمان شده و روحیه فرد افزایش می یابد در مقابل عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود از جمله شاخص های روحیه پایین عبارتند از: ۱- تشویش ۲- غیبت کاری ۳- تاخیر در کار ۴- ترک خدمت ۵- عدم تمایل به فعالیت در اتحادیه ۶- بازنشستگی زودرس

رضایت شغلی و عملکرد

یکی از موضوعات بحث انگیز رضایت شغلی ارتباط آن با عملکرد است که سه دیدگاه مختلف در این باره اهمیت دارد: ۱- رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می شود ۲- عملکرد بالا موجبات رضایت شغلی را فراهم می آورد ۳- ارتباط ذاتی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود ندارد. در سال ۱۹۵۱ «برایتیلد» و «کروکت» در بررسی هایشان به این نتیجه رسیدند که بین دو پدیده رضایت شغلی و عملکرد ارتباط مستقیم کمی وجود دارد. آنان ثابت کردند که رضایت شغلی نتیجه فرآیند انگیزش جامع است.

تعهد سازمانی

اخیراً برای درک و پیش بینی رفتار سازمانی از نگرش تعهد سازمانی استفاده می کنند. «میر و آلن» مطالعاتی در این زمینه انجام داده و مدل سه بعدی را ارائه داده اند. ابعاد این مدل عبارتند از: ۱- تعهد عاطفی (وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان) ۲- تعهد مستمر (سهیم شدن کارمند در زندگی سازمان) ۳- تعهد تکلیفی (احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان) به طور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد.

نتیجه گیری

فرضیه اول: نتیجه آزمون فرضیه در واحدهای مختلف شغلی نشان می دهد که بین میزان حقوق و مزایا و رضایت شغلی در واحدهای مختلف شغلی رابطه معنی دار وجود دارد به عبارتی یک ارتباط معنی دار بین حقوق و مزایا با رضایت شغلی در واحدهای ۱- مراقبین ۲- بهداشت و درمان ۳- مددکاری ۴- اجرای احکام و ۵- واحد فرهنگی وجود دارد. پس این فرضیه تایید شد.

فرضیه دوم: نتایج و همبستگی به دست آمده از آزمون این فرضیه نشان می دهد که بین نحوه برخورد و رضایت شغلی در واحدهای شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و این رابطه مستقیم است به عبارتی نحوه برخورد مدیریت باعث افزایش رضایت شغلی می گردد و برعکس. پس این فرضیه هم تایید شد.

فرضیه سوم: همبستگی به دست آمده نشان می دهد که رابطه بین دو متغیر تعامل اجتماعی و رضایت شغلی در واحدهای مختلف شغلی متفاوت است. به عبارتی بین این دو متغیر در واحدهای مراقبین و واحدهای فرهنگی رابطه معنی داری وجود ندارد و فرضیه فوق در مورد دو واحد ذکر شده رد می گردد اما در بقیه واحدهای شغلی یعنی بهداشت و درمان، اجرای احکام، مددکاری بین دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد و فرضیه مورد تایید است.

فرضیه چهارم: بیم دو متغیر امنیت شغلی و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و این رابطه به صورت مستقیم می باشد. به عبارتی افزایش امنیت شغلی باعث رضایت شغلی می گردد پس فرضیه مورد تایید می باشد.

فرضیه پنجم: بین دو متغیر مشخصات فردی و رضایت شغلی در تمامی واحدهای شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد.

در ادامه نتایج پژوهش نشان می دهد بیشترین تاثیر رضایت شغلی بر گروه ها در بین ابعاد مختلف پژوهش از دیدگاه افراد تحت بررسی مربوط به مددکاری با میانگین امتیاز (۲۰/۳۴ درصد) می باشد پس از آن به ترتیب اجرای احکام (۲۰/۱۳ درصد)، فرهنگی (۲۰/۰۶ درصد)، بهداشت و درمان (۱۹/۷۷ درصد) و مراقبین (۷۰/۱۹ درصد) در رده های اول تا پنجم قرار می گیرند.

پیشنهادات

- ۱- ایجاد برخورد خوشایند مدیران با کارکنان
- ۲- ایجاد سرمایه اجتماعی در پرسنل
- ۳- روشن بودن اهداف کلی سازمان و نقش هر فرد در دستیابی به این اهداف
- ۴- ایجاد تنوع کاری متوسط
- ۵- ایجاد رابطه مستقیم بین رفتار خاص کارکنان و پاداش و تشویق
- ۶- پرهیز از جابجایی ها و تغییرات ناگهانی در سازمان
- ۷- ایجاد شرایطی برای بحث و گفتگوی و تبادل نظر کارکنان درباره مسایل سازمانی و مدیریتی
- ۸- مشخص نمودن جهت گیری ها، راهبردها، هدف ها و فعالیت های سازمان
- ۹- ایجاد رشد و تعامل فردی در کارکنان توسط سازمان
- ۱۰- رفتار برابر و منصفانه مدیران با کارکنان
- ۱۱- ارزشیابی سالانه پرسنل به صورت مستمر باشد. *