

# بررسی رضایت شغلی کارکنان سازمان حج و زیارت شهرستان تهران و رابطه آن با گردشگری فرهنگی

دکتر مهدی قرخلو

دانشیار گروه جغرافیای انسانی دانشگاه تهران

E-mail: mehdegh@ut.ac.ir

محمد شعبانی فرد

دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهرداری دانشگاه تهران

E-mail: shabani.developer@gmail.com

## چکیده

مطالعه رفتار در محیط کار به دلیل اهمیت نیروی انسانی در مقایسه با سایر منابع درون سازمانی (منابع مادی، مالی و اطلاعاتی) حائز اهمیت می‌باشد رضایت شغلی<sup>۱</sup> به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخصه‌های سنجش رفتار در یک سازمان تلقی گردیده و به‌عنوان یکی از عواملی است که می‌توان بدین وسیله وضعیت یک سازمان را بررسی نمود. سازمان حج و زیارت یکی از مهم‌ترین سازمان‌های کشور در جهت گردشگری فرهنگی می‌باشد که در این زمینه در میان سازمان‌های دیگر مرتبط به گردشگری فرهنگی از اهمیت بالایی برخوردار است. و با توجه به اهمیت این مجموعه جای خالی چنین پژوهشی برای بررسی کم و کیف مسائل پرسنلی سازمان کاملاً احساس می‌شود.

نوع روش تحقیق در پژوهش حاضر، پیمایشی و از شاخه میدانی<sup>۲</sup> بوده، لازم به ذکر می‌باشد که در این نوع از روش تحقیق، با استفاده از تکنیک‌های جمع‌آوری اطلاعات و (پرسش‌نامه، مصاحبه، مطالعه و بررسی، اسناد و مدارک و....) و نمونه آماری اطلاعات لازم به دست آمده است.

نتایج به دست آمده که با بهره‌گیری از ۱۱ متغیر در زمینه رضایت شغلی و رفتار سازمانی مشخص شده است نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی با سن، جنس، تأهل، گروه‌های تحصیلی، بومی بودن، پست سازمانی، سابقه کار، وضعیت استخدامی، حقوق و دستمزد رابطه معناداری نداشته و رضایت شغلی مستقل از متغیرهای بالا است. همچنین بین متغیر رضایت شغلی با فرصت‌های ارتقا، رفتار مطلوب همکاران، تسهیلات، ماهیت کار، مشارکت در تصمیم‌گیری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ره آورد این پژوهش می‌تواند مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان حج و زیارت و سایر سازمان‌های دست‌اندرکار گردشگری را در ارائه تصمیم‌های درست در برخورد با نیروی انسانی که با گردشگران ارتباط دارند یاری نماید.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، رفتار سازمانی، سازمان حج و زیارت، محیط کار، گردشگری.

## ۱. مقدمه

انسان، امروزه با سازمان‌هایی پیوند عمیق‌تری یافته و ابعاد زندگی‌اش تغییر یافته و گرایش‌های جدیدی در رفتار او پدید آمده است. به‌طوریکه هم‌اکنون سازمان‌ها را خانواده و مانسان‌ها می‌نامند (Argyris, ۱۹۶۰: ۲۳). از آنجا که نیروی انسانی هر سازمان به عنوان مهم‌ترین منبع اهر در رسیدن به هدف‌های سازمان نقش مهمی ایفا نموده و روی محرک سازمان محسوب می‌شود تصور اتونگرشها یا انانیه‌شغلشان در حیات، کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها را گذار می‌دهد. اش‌نگر شکل‌های انانیه‌شغلشان تعیین‌کننده‌ی بخش‌های رفتار یا س‌ت‌ک‌ه‌در کتاب‌ها می‌تبر آن «خشنودیشغلی» و «رضامندیشغلی» نام‌ها ده‌اند.

نگر شافراد در مورد شغلشان، در نحوه‌ی زندگی‌شان مؤثر بوده و تعیین‌کننده‌ی بخش‌های مهم‌یاز مفهوم‌یاست که به آن رضایت‌ناز زندگی می‌گوییم.

تأثیر عامل رضایت‌شغلی بر اثربخشی سازمان در بلندمدت و به‌علاوه تحمل‌پذیری در سازمان‌ها کمتر کش‌و‌قوس‌ها را به‌جائی‌کا رکنان... از جمله عواملی است که مدیران را به اهمیت مسئله‌ی رضایت‌شغلی در سازمان‌ها کشانیده‌است. باید توجه داشت که اثرات مترتب بر رضایت شغلی به کل جامعه نیز کشانیده می‌شود، هنگامی که کارکنان از شغل خود راضی باشند از کار خود لذت می‌برند و در جهت سلامت جامعه خود تلاش بیشتری به عمل می‌آورند، زیرا کارکنان راضی، شادابی و مسرت را به جامعه منتقل می‌نمایند (رابینز، ۱۳۸۳: ۱۲۵).

نگرش کلی هر فرد از شغل خود صرف نظر از نوع و ماهیت شغل مسأله‌ای است که در سایر جنبه‌های کاری و زندگی فرد اثری ژرف گذاشته چرا که رضایت شغلی شامل مجموعه نگرش‌های مثبت فرد نسبت به شغلش بوده و به معنای دوست داشتن وظایف شغلی و شرایطی است که اشتغال در آن انجام می‌گیرد و رضایت شغلی مجموعه نگرش‌هایی است که او را در نهایت به واکنشی مثبت یا منفی نسبت به شغل خود وامی‌دارد و همین قدر پیداست که رضایت و عدم رضایت افراد مربوط به احساس و جهت‌گیری کلی عاطفی‌آن‌هاست (Banerjee, ۱۹۹۶: ۵۲).

علمای مدیریت عوامل بسیاری را که با رضایت شغلی مرتبط بوده‌مورد بررسی قرار داده‌اند از جمله این‌ها صاحب نظران کندال و اهمیت به ابعاد پنج گانه شغلی اشاره کرده‌اند:

۱- ماهیت کار

۲- حقوق و پرداخت

۳- فرصت‌های ارتقاء

۴- نظارت و سرپرستی

۵- همکاران شغلی

پژوهش حاضر در راستای مبانی تئوریک موضوع بر آن بوده تا اولاً سطح رضایت‌مندی را در سازمان حج و زیارت شناسائی و در ادامه میزان همبستگی این عوامل را با رضایت شغلی تعیین نماید در این پژوهش سازمان حج و زیارت شهرستان تهران مورد ارزیابی قرار گرفته است.

## ۲. ادبیات تحقیق

سازمان حج و زیارت یکی از مهمترین سازمان‌های کشور در جهت گردشگری فرهنگی می‌باشد که در این زمینه در میان سازمان‌های دیگر مرتبط به گردشگری فرهنگی از اهمیت بالایی

برخوردار است. امروزه از مسائل مهمی که برای دولت مطرح است برقراری ارتباط مسالمت آمیز بین کشورهای اسلامی است یکی از شاخه های گردشگری که می‌تواند ایفا کننده پاسخ به این نیاز باشد گردشگری مذهبی می‌باشد. مهم‌ترین سازمانی که طلایه‌دار این وظیفه خطیر می‌باشد سازمان حج و زیارت می‌باشد و توجه به نیروی انسانی آن می‌تواند ما را پیش از پیش در جهت اثربخشی و کارایی این نهادها مساعدت نماید قدر مسلم آن است که رضایت شغلی پرسنل این مجموعه بر بهینه بوده تصمیمات و نقطه نظرات آن‌ها اثرگذار می‌باشد و با توجه به اهمیت این مجموعه جای خالی چنین پژوهشی برای بررسی کم و کیف مسائل پرسنلی سازمان کاملاً احساس می‌شود.

سازمان حج و زیارت از سازمان‌های تابعه وزارت ارشاد می‌باشد که شامل یک رئیس سازمان، (معاون وزیر ارشاد) می‌باشد که متشکل از یک معاون و سه مدیر کل و شش اداره تشکیل شده است و ضمناً سازمان حج و زیارت شهرستان تهران از یک رئیس دفتر و یک معاون و سه اداره تشکیل شده است.

اهمیت عوامل مؤثر بر رضایت و عدم رضایت این مجموعه از حیث مسائل رفتاری و سازمانی از اهمیتی خاص برخوردار بوده که باید به آن توجه خاصی مبذول نمود کاری که متأسفانه در سازمان کم‌تر به آن پرداخته شده است.

بر هر محقق است که اهداف تحقیق خود را جهت اثبات و یا رد فرضیه ها روشن و بی ابهام مشخص سازد در تحقیق حاضر اهداف زیر برای تحقیق در نظر گرفته شده است.

- پی بردن به سطح رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان حج و زیارت.

- تعیین میزان همبستگی بین رضایت شغلی با ماهیت کار، حقوق و مزایا، فرصت های ارتقاء، نظارت و سرپرستی و همکاران شغلی.

- ارائه پیشنهادهای در جهت بهبود نظام نیروی انسانی به مدیریت سازمان‌ها.

- تشخیص عواملی که به احتمال موجب افزایش کارآیی یا عدم کارآیی کارکنان می‌شود.

قدر مسلم آن است که اجرای یک تحقیق بدون تعیین حدود و ثغور آن (قلمروها) امکان‌پذیر نخواهد بود و هر چه امور محدودتر و تعریف شده‌تر باشد محقق در جمع‌آوری آمار و اطلاعات و هم در تجزیه و تحلیل آن‌ها راحت‌تر عمل می‌نماید.

از لحاظ موضوعی تحقیق حاضر به بحث عوامل مؤثر بر رضایت شغلی متمرکز گردیده و به صورت زیر محدود گردیده است.

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در سازمان حج و زیارت شهرستان تهران، قلمرو زمان انجام تحقیق سال ۱۳۸۶ می‌باشد. کارهای تئوریک و تهیه پرسش‌نامه و تجزیه و تحلیل حدود ۳ ماه به طول انجامید.

قلمرو مکانی نیز سازمان حج و زیارت شهرستان تهران می‌باشد.

با توجه به ارتباط نزدیک ما بین رضایت شغلی و نگرش نظریاتی که در این‌جا مورد بحث قرار می‌گیرند به نوعی مرتبط به نگرش هستند که با رضایت شغلی نیز ارتباط نزدیکی دارند. پیش از ارائه این نظریات به تحولات تاریخی در زمینه نگرش اشاره‌ای می‌کنیم.

**مدل سنتی (۱۹۳۰ - ۱۹۰۰):** پیدایش انقلاب صنعتی در اروپا، نوع جدیدی از تفکر در مورد انسان‌ها را به وجود آورد، تولید گرائی محور تمامی تجزیه و تحلیل‌ها در این زمینه قرار گرفت. باور رایج در این دوره این بود که انسان‌ها از مسئولیت‌گریزانند و تحت تأثیر شدید انگیزه‌های مادی قرار دارند. عمده‌ترین پیشنهاد این نوع تفکر برای انگیزش کارکنان، نظام پاره‌کاری و طرح ریزی مجدد شغل بود. عمده وسیله و ابزار دست اندرکاران این تفکر تقسیم کار و ساده‌تر کردن فعالیت‌ها بود.

**مدل روابط انسانی (۱۹۶۰ - ۱۹۳۰):**

به مرور زمان فرضیات مدل سنتی زیر سؤال برده شد اول این که معلوم شد که عوامل دیگری غیر از پول در انگیزش کارکنان مؤثرند و دوم این که کارکنانی دیده شدند که مسئولیت پذیرند و نیاز به کنترل ندارند و این بود که نهضت روابط انسانی به رهبری التون مایو این گونه استدلال نمود که مدیران می توانند با کسب آگاهی از نیازهای اجتماعی درک اهمیت و تأمین این نیازها افراد را به انجام کاری تشویق نمایند.

### مدل منابع انسانی (۱۹۶۰ به بعد):

بعد از دهه ۱۹۶۰ مشخص گردید که مفروضات حول منابع انسانی تصویر ناقصی از رفتار فرد در سازمان ارائه می دهد، محققانی نظیر آبراهام مازلو، مک گریگور، گریس آرجیس، و ... بر آن بودند که کارکنان نه تنها با پول و تمایل به کسب رضایت، بلکه با عوامل بسیاری هم چون رضایت شغلی، نیاز به موفقیت و با دادن مسئولیت و جلب اشتراک مساعی همسو کرد و آن ها را برای بیش تر و با کیفیت تر برانگیخت (پروا، ۱۳۶۳: ۵۷-۵۸).

### آبراهام مازلو:

این نظریه پرداز آمریکایی معتقد بود ما در نیازهای خود به تفوق و برتری اعتقاد داریم و در موفقیت های مختلف پاره ای از نیازها برایمان مهم تر از دیگرانند و آن هائی که در حله اول مهم هستند باید پیش از دیگران ارضاء شوند، وی بر همین اساس نیازهای انسان را به پنج طبقه، فیزیولوژیکی، ایمنی، محبت و تملق، عزت و حرمت و خود شکوفایی تقسیم می نماید.

### نظریه X و Y مک گریگور:

مک گریگور این گونه استدلال می کند که ظاهراً دو شیوه متفاوت در رابطه با مدیریت و انگیزش وجود دارد، اولی این که نظریه X نامیده می شود و چنین فرض می کند که مردم با نیازهای دون

پایه برانگیخته می‌شود در حالی که نظریه دومی از کاربرد نیازهای بلندپایه جانب‌داری می‌نماید (خدادی، ۱۳۷۶: ۵۴).

### نظریه ERC آلدفر:

این محقق با توجه به تحقیقات مازلوسه نیاز را برای انسان ذکر می‌کند: وجود وابستگی و رشد ایشان نیازهای وجودی را در عواملی مثل امنیت شغلی، شرایط کاری، ساعات کار منطقی و حقوق و مزایای کار می‌داند. نیازهای وابستگی را در نیاز ایجاد رابطه با دیگر افراد (خانواده، سرپرست، همکاران و دوستان) برشمرده و نهایتاً در ارتباط با نیاز رشد، استفاده از استعدادهای بالقوه انسانی را یادآور می‌شود (همان منبع: ۵۵).

### نظریه دو عاملی هرزبرگ:

این محقق پیشنهاد می‌کند که عواملی که بر نگرش شغلی فرد اثر بگذارند به دو دسته تقسیم می‌شوند: عوامل بهداشتی و عوامل انگیزش‌پاداش‌های پولی، سرپرستی لایق و شایسته، خط مشی و اداره امور و شرایط کار به‌عنوان عوامل بهداشتی و توفیق در انجام کار، قدردانی، مسئولیت و ترقی به‌عنوان عوامل انگیزشی قلمداد شده‌اند. حاصل تحقیقات وی این بود که عواملی که باعث رضایت از شغل و ایجاد انگیزه می‌شوند، کاملاً متفاوت و متمایز از عواملی است که باعث نارضایتی از شغل می‌گردد. او این‌چنین نتیجه‌گیری می‌کند که مقدار عوامل بهداشتی باعث عدم رضایت و وجود عوامل انگیزشی باعث رضایت از شغل می‌گردد. هرزبرگ اظهار می‌دارد که پاداش‌ها یا عوامل بهداشتی، آن‌چه را که نیازهای دون پایه می‌نامیم ارضاء می‌کنند در حالی که عوامل انگیزشی نیازهای بلندمرتبه را ارضاء می‌کنند. بنا بر استدلال هرزبرگ این نیازهای بلندمرتبه‌اند که سازمان‌های امروزی ارضاء نمی‌شوند (همان منبع: ۵۵).

### تئوری رشد یافتگی و رشد نیافتگی آرجریس:

به زعم این محقق یک فرد در حلول دوره زندگی تکاملی را می‌پیماید و از حالتی منفعل، متکی به دیگران و... به سمت فعال و مستقل بوده حرکت می‌نماید. او مدیریت غلط سازمان‌ها را به عنوان مانعی بر سر راه پیمودن این تکامل می‌داند.

### بررسی‌های فیلیپ و سدلر:

این دو دانشمند بر آن بودند که رابطه بین رضایت شغلی و سبک‌های رهبری را در تحقیقات خود اثبات کنند، آن‌ها نهایتاً به این نتیجه رسیدند که: «از میان چهار سبک رهبری، سبک رهبری مشارکتی، بالاترین میزان رضایت شغلی را برای شاغلین به همراه دارد و سبک رهبری دستوری پایین‌ترین رضایت شغلی را به دنبال خواهد داشت (رایینز، ۱۳۸۲: ۱۵۱-۱۵۵)».

سمت وسوی مطالعات راجع به رضایت شغلی در جهان چگونه می‌باشد و بعد از چندین دهه پژوهش و مطالعات چه نتایجی حاصل آمده است؟ یکی از صاحب نظران مدیریت پاسخ این سؤال را به زیبایی این چنین بیان داشته است: «پس از چندین پژوهش درباره نگرش‌های شغلی، بسیاری از مؤلفان بر این باورند که با بحران عظیم و گسترده مواجهیم، در بسیاری از مؤسسات صنعتی، غیبت شغل، خرابکاری و ترک شغل افزایش نشان می‌دهد، این در حالی است که شرایط کار عمدتاً بهبود یافته‌اند، ایمنی صنعتی با اهمیت تلقی شده و امکان آسیب‌های شدید کاهش یافته است، زنان و کودکان به ندرت به کارهای شاق و کمرشکن گمارده می‌شوند و اخراج‌های دلخواه و کاهش دستمزدها نادرند، شرایط اقتصادی برای اغلب کارکنان بهتر شده است، درآمد واقعی، سطح زندگی، وضع بهداشت و طول عمر هفتگی افزایش یافته‌اند، حقوق بازنشستگی با وجود نارسائی بسیار در دسترس بسیاری از کارکنان قرار گرفته است، با هر ملاکی که مقایسه کنیم اوضاع بهتر از پیش به نظر می‌رسید با این وجود، مردم از مشاغل خود ناخشنودند».

پاسخ به این تقاضا دو جنبه دارد: اولاً، نویسندگان بسیاری خاطرنشان ساخته‌اند که نیازهای کارکنان متحول شده‌اند، آنان به جای تأکید زیاد بر وجوه اقتصادی مشغل نگران معنای شغل در مفهوم گسترده‌تر، بررسی اخیری که توسط مرکز پژوهش دانشگاه میشیگان انجام گرفت رتبه



بندی زیر از وجوه شغل بر حسب اهمیت آن ها به دست داده است. ۱- کار جالب. ۲- داشتن کمک و تجهیزات کافی برای انجام شغل. ۳- اطلاعات کافی برای انجام شغل. ۴- اختیار کافی برای انجام شغل. ۵- دستمزد خوب. ۶- فرصت مجال برای رشد توانائی‌های ویژه. ۷- اهمیت شغلی. ۸- آگاهی از نتایج کار خویش (حسینی، ۱۳۷۷: ۳۳۸).

در این میان با این که شرایط کار بهبود یافته است، انتظارات کارکنان از زندگی سازمانی نیز تغییر کرده است. پیشنهاد دومی که این تناقض را توضیح می‌دهد این چنین استدلال می‌کند که پژوهش‌گران در تمام این سال ها انواع نادرستی از نگرش‌های شغلی را در مورد کارش قرار داده است.

برخی از مؤلفان استدلال می‌کنند که توجه بیش از اندازه معطوف خود مشاغل کرده‌ایم و توجه به فعالیت‌های خاص کار معطوف شده است تا به محیط پیرامون شغل و این تمرکز اولیه چشم‌انداز گسترده‌ای را از قلم انداخته است.

### پژوهش‌های مک کله لند

مک کله لند پژوهش‌های خود را درباره نیازهای اساسی انجام می‌دهد و آن‌ها را به سه گروه تقسیم نموده است. این نیازها عبارتند از: نیاز به موفقیت، نیاز به قدرت، نیاز به وابستگی. وی معتقد است که بر اساس این نظریه کسب موفقیت، شخص هنگامی عملاً به سطوح بالائی از بازده و کارائی نائل می‌گردد که انگیزه کسب موفقیت و پیشرفت در او به‌وجود آمده باشند به‌طور خلاصه نتیجه تحقیقات وی نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند با ایجاد محیط کاری مناسب از قبیل اعطای استقلال، افزایش مسئولیت دادن، بازخور به عملکرد کارکنان، اعطای آزادی عمل در انجام کار، تغییر طرح شغل (توسعه شغل)، انگیزه کسب موفقیت را در کارکنان و کارگردان به وجود آورند (فلاح نفری، ۱۳۷۶: ۳۴).

## نظریه انتظار<sup>۱</sup>

نخستین بار این شیوه توسط ویکتور وروم به عمل آمد و اساس این تئوری این است که تمایل و انگیزه فرد برای انجام کار ناشی از میزان و احتمال پاداش و نتیجه‌ای است که در انتظار می‌باشد به عبارت ساده‌تر فرد انگیزه کاری پیدا می‌کند که حداکثر نتیجه برایش متصور باشد. ایشان به طور خلاصه اشاره می‌کنند که اولاً کارمند باید مطمئن باشد که تلاش و کوشش او به نتیجه می‌رسد و به تعبیری او توانائی انجام کار را دارد ثانیاً کارمند مطمئن باشد که عملکرد خوب او منجر به پاداش می‌شود و ثالثاً باید پاداش فوق برای کارمند مطلوبیت داشته باشد (همان منبع: ۳۶).

## نظریه تعیین هدف

در آخرین سال‌های دهه ۱۹۶۰ الوین لاک پیشنهاد کرد که باید در جهت تأمین هدف اقدان خاصی نمود و این که چنین مسئله ای می‌تواند یکی از محرک‌های اصلی کار به حساب آید. یعنی هدف مشخص می‌نماید که کارگر یا کارمند باید چه کند و چه مقدار تلاش نماید. هدف‌های خاص موجب افزایش عملکرد می‌گردند و این که اگر تأمین هدف مشکل باشد کسی که آن را بپذیرد عملکرد بهتری خواهد داشت. مشخص کردن هدف به خودی خود به‌عنوان یک انگیزه درونی عمل می‌کند. اگر عواملی چون توانائی و قبول تأمین هدف ثابت داشته شوند. در آن صورت می‌توان گفت که هر قدر هدف مشکل‌تر باشد عملکردها در سطح عالی خواهند بود. ولی این موضوع هم امری منطقی است که هر قدر هدف‌ها ساده‌تر باشند با اقبال بیش‌تری پذیرفته می‌شوند. اما اگر یکی از کارکنان کار سخت و مشکلی را پذیرفت تقریباً آنچه از دستش برمی‌آید انجام خواهد داد تا به هدف مزبور برسد در مدارک و شواهد سندی مبنی بر این که هدف برای اعضای سازمان تعیی گردد یا آن در تعیین هدف سازمان مشارکت نماید در دست نیست. ولی مزیت اصلی مشارکت افراد در تعیین هدف این است که آنان هدف‌های مزبور را بهتر می‌پذیرند (ساعتچی، ۱۳۷۰، ۴).

۱ - Expectancy theory

### ۳. موارد و روش‌ها

نوع روش تحقیق در پژوهش حاضر، پیمایشی و از شاخه میدانی بوده، لازم به ذکر می‌باشد که در این نوع از روش تحقیق، با استفاده از تکنیک‌های جمع‌آوری اطلاعات و (پرسش‌نامه، مصاحبه، مطالعه و بررسی، اسناد و مدارک و...) از نمونه آماری اطلاعات لازم جمع‌آوری و پژوهش‌گر آن با حضور در محل تحقیق به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته و در نهایت به آزمون فرضیه‌هایی که از پیش بر اساس شواهد و اطلاعات ارائه نموده دست می‌یازند، تعمیم نتایج به دست آمده به کل جامعه آماری گام آخر در این نوع از روش تحقیق می‌باشد (پاشا شریفی و نجفی زند، ۱۳۷۶: ۴۵).

در ضمن مطالعه مبانی تئوریک موضوع، پرسش‌نامه‌هایی به بدین منظور تهیه شده بودند، نیز مورد بررسی قرار گرفت با توجه به پرسش‌نامه‌های مراکز دانشگاهی و سایت [www. questioner. Com](http://www.questioner.com) چهارچوبی ابتدایی برای پرسش‌نامه پژوهش طرح‌ریزی گردید سپس با بررسی محیط سازمانی حج و زیارت پرسش‌نامه تهیه و تدوین گردید. پرسش‌نامه پژوهش از یک صفحه توضیحات و ۱۹ سؤال تشکیل گردیده است که در مجموع ۲۰ متغیر را مورد سنجش قرار در مجموع می‌توان گفت برای سنجش این ۲۰ متغیر ۴۶ سؤال از پاسخ‌گو پرسیده شده است.

شاید بتوان گفت که اساسی‌ترین بخش هر پژوهش تهیه و تدوین درست فرضیه‌ها است، چرا که فرضیه‌ها بستر و زمینه‌ایست که مسیر و جهت پژوهش را تعیین و تبیین می‌کنند (سیف، ۱۳۷۲: ۲۵).

فرضیه‌هایی که در پژوهش حاضر مورد بحث و بررسی قرار گرفته‌اند به شرح زیر می‌باشد:

۱- بین ماهیت و ویژگی‌های شغل<sup>۱</sup> و رضایت شغلی همبستگی و ارتباط مؤثر وجود دارد.





۳- طیف لیکرت: این طیف که متأثر از طیف های قبلی است پنج قضاوت برای پاسخگو در نظر گرفته شده است به انتخاب یکی از آن ها است. این طیف به صورت های مختلفی به پاسخگویان ارائه می شود که متداول ترین آن ها به صورت زیر است:

کاملاً مخالفم	مخالفم	بی تفاوت	موافقم	کاملاً موافقم
۰	۱	۲	۳	۴
۱	۲	۳	۴	۵

به گزینه های کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب نمره های ۲، ۳، ۴، ۵ تعلق گرفته است (نورمن آر، ۱۳۷۴: ۱۵۸).

برای متغیرهایی که چندین سؤال را در بر می گیرند (ماهیت کار، حقوق و دستمزد، رضایت از شغل، همکاران، ارتقاء سرپرستی) نمرات سؤالات مربوطه به هر متغیر با یکدیگر جمع بر تعداد سؤالات تقسیم گردیده است و یک نمره برای این گزینه به دست آمده است.

رضایت خیلی کم	رضایت کم	رضایت متوسط	رضایت زیاد	رضایت خیلی زیاد
۱	۲	۳	۴	۵

#### ۴. یافته های پژوهش

##### ۴-۱. تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات پرسش نامه

اطلاعات به دست آمده از نمونه‌ها گویای آنند که از ۲۰۰ نفر انتخابی، ۲۰ درصد آن‌ها زن و ۸۰ درصد مرد می‌باشند. همچنین ۱۰ درصد افراد نمونه مجرد و ۸۸ درصد متأهل و ۲ درصد از نمونه نامشخص می‌باشد. از لحاظ وضعیت تحصیلی ۴۲ درصد افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و ۲۲ درصد مدرک دارای مدرک لیسانس و ۱۸ درصد دارای مدرک فوق دیپلم و ۱۰ درصد دارای مدرک زیر دیپلم و ۶ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۲ درصد از نمونه دارای مدرک دکترا می‌باشند. بیش‌ترین تراکم در، رده سنی ۳۰-۴۰ سال دیده می‌شود به طوری که ۴۴ درصد افراد نمونه در این گروه قرار گرفته و ۳۸ درصد در گروه سنی ۴۰-۵۰ سال قرار دارند. از لحاظ وضعیت بومی بودن نیز باید گفت ۸۰ درصد افراد نمونه بومی استان خود و ۲۰ درصد غیربومی هستند.

از حیث پست سازمانی ۴۶ درصد افراد در رده کارشناسی و کمک کارشناسی و کارشناس ارشد و ۶۸ درصد در رده سایر قرار دارند. همچنین ۶۰ درصد از افراد سازمان دارای خانه شخصی و ۳۶ درصد دارای خانه استیجاری و ۲ درصد در خانه‌های سازمانی و ۲ درصد دیگر نامشخص می‌باشد. این پرسش‌نامه از سازمان حج و زیارت شهرستان تهران جمع‌آوری شده است.

## ۲-۴. تجزیه و تحلیل استنباطی اطلاعات پرسش‌نامه

فرضیه شماره ۱:

بین ماهیت کار و رضایت شغلی همبستگی و ارتباط معنادار و مثبت وجود دارد. با توجه به جدول مقایسه پیرسون می‌توان قضاوت نمود که بین ماهیت و ویژگی شغل و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد ضریب همبستگی پیرسون برای این متغیر ۳۶ درصد به دست آمد.

فرضیه شماره ۲:

بین نحوه سرپرستی مطلوب و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقایسه پیرسون بین نحوه سرپرستی مطلوب و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود ندارد که البته در این تحقیق چنین نتیجه‌ای به دست آمده است. تقسیم پرسش‌نامه‌ها در

محیط سازمان حج و زیارت تا حدی بر روی پاسخگویی افراد تأثیر گذاشته است و بنا به دلایلی از جمله ترس از اخراج و پیگیری‌های بعدی توسط سرپرستان در این زمینه و فرضیه رد شده است. هر چند در صفحه اول پرسش‌نامه تأکید شده بود که این تحقیق برای کار تحقیقی و دانشگاهی است و اطلاعات پرسش‌نامه فقط در یک فضای شفاف و بی‌ابهام در یک محیط دانشگاهی مورد بررسی قرار می‌گیرد تا در پاسخگویی افراد هیچ گونه تأثیر منفی وجود نداشته باشد. ضریب همبستگی پیرسون ۱۶ درصد است که نمی‌توان بسیار به آن توجه کرد.

#### فرضیه شماره ۳:

بین رضایت از حقوق و مزایای دریافتی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد. با توجه به مقایسه پیرسون بین میزان حقوق و مزایای دریافتی و رضایت شغلی ارتباطی مثبت و معنادار وجود ندارد.

ضریب همبستگی پیرسون در این تحقیق ۱۴ درصد به دست آمده است حقوق و مزایا در سازمان حج و زیارت برای جلوگیری از توجه مردم و اذهان عمومی در سطح پایینی قرار دارد ولی در عوض کارکنان این سازمان از تسهیلات زیادی به نسبت حقوق و مزایای دریافتی برخوردارند.

#### فرضیه شماره ۴:

بین فرصت‌های ارتقاء و رضایت شغلی همبستگی و ارتباط معنا داری وجود دارد. با توجه به مقایسه پیرسون بین فرصت‌های ارتقاء و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد و فرضیه بالا اثبات شده می‌باشد. ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه بالا ۴۱ درصد می‌باشد.

#### فرضیه شماره ۵:

بین رفتار مطلوب همکاران فرد و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



با توجه به مقایسه پیرسون بین رفتار مطلوب همکاران فرد و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و فرضیهٔ بالا اثبات شده می‌باشد، و ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه بالا ۲۴ درصد می‌باشد.

#### فرضیه شماره ۶:

بین شرایط فیزیکی کار (تهویه، روشنایی، وسایل حرارتی و برودتی و ...) و رضایت شغلی و ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به مقایسه پیرسون بین شرایط فیزیکی کار و رضایت شغلی در این تحقیق رابطه معکوس وجود دارد پس از بررسی و پیمایش مداوم ملاحظه شد که کارکنان سازمان مزبور به دلیل عقاید مذهبی مربوط به آیین اسلام که پیروان خود را به ساده زیستی ترغیب می‌کند اعتقاد دارند و به همین دلیل به نظر می‌رسد یکی از دلایل اصلی معکوس بودن این فرضیه باشد. دلیل دیگری که می‌توان ذکر کرد چون پرسنل سازمان حج و زیارت تا حدی نیازهای فیزیولوژیک آنها بر آورده شده است و به دنبال یک سری اعتقادات این عامل بر روی رضایت شغلی آنها تأثیر ندارد البته شاید ترسیدن از عواقب کار پرسش‌نامه نیز روی نظرات آنها تأثیر گذاشته باشد. ضریب همبستگی ۳۰- درصد می‌باشد.

#### فرضیه شماره ۷:

بین شناسائی فرد توسط دیگران (ادارات و افراد خارج سازمان) به واسطه شغل و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به مقایسه پیرسون بین شناسائی فرد توسط دیگران و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

#### فرضیه شماره ۸:

بین مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به مقایسه پیرسون بین مشارکت در تصمیم گیری و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد، پس فرضیه بالا اثبات شده است. ضریب همبستگی پیرسون ۵۲ درصد می باشد.

#### فرضیه شماره ۹:

بین تسهیلات سازمانی (واگذاری زمین، خانه، ماشین، وام، ...) رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

با توجه به مقایسه پیرسون بین تسهیلات سازمانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و فرضیه بالا اثبات شده است. ضریب همبستگی فرضیه بالا ۴۵ درصد می باشد.

یافته‌های تحقیق حکایت از آن دارد، که متغیر رضایت شغلی با سن، جنس، تأهل، گروه‌های تحصیلی، بومی بودن، پست سازمانی، سابقه کار، وضعیت استخدامی رابطه معناداری نداشته و رضایت شغلی مستقل از متغیرهای بالا است.

- بالاترین ضریب همبستگی فرضیه شماره هشت بین مشارکت در تصمیم‌گیری میزان رضایت شغلی به دست آمده که ضریب همبستگی پیرسون برای این دو متغیر ۵۲ درصد به دست آمده است و رابطه این دو متغیر در پژوهش حاضر مورد تأیید قرار گرفته است.

- ثابت گردید بین ماهیت کار و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد ضریب همبستگی این دو متغیر درصد بوده است.

- از دیگر یافته‌های پژوهش وجود رابطه مثبت و معناداری فرضیه ۴ بین دو متغیر که بین فرصت‌های ارتقاء بر رضایت شغلی با ضریب همبستگی ۷/۴۱ درصد ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.

- فرضیه ۵ بین رفتار مطلوب همکاران و رضایت شغلی از دیگر فرضیه‌ها بوده که ضریب همبستگی ۱/۲۴ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود داشت. فرضیه هفت نیز بین شناسائی فرد توسط دیگران و رضایت شغلی با ضریب همبستگی ۶/۴۴ درصد رابط مثبت و معنادار وجود داشت.

## ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در اهمیت مسئله نقش مدیران و تصمیم‌گیران در امور منابع انسانی با توجه به این که انسان‌های سازمانی امروز حداقل از وقت خود را در سازمان می‌گذرانند و چگونگی نگرش آن‌ها به شغل‌شان بر چگونگی نگرش آنان به زندگی تأثیرگذار خواهد بود جای هیچ شک و شبهه‌ای نیست اهمیت تصمیم‌گیری‌های درست و متناسب با وضعیت‌ها و تغییرات محیطی در حیات پایدار سازمان نقش مهمی را ایفا می‌نماید براساس این اهمیت و یافته‌های پژوهش و پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

\* با توجه به اثبات وجود رابطه مثبت و معنادار بین دو متغیر رضایت شغلی و ماهیت کار در پژوهش حاضر پیشنهاد می‌گردد، مدیران و تصمیم‌گیران سازمان حداکثر تلاش خود را در جهت غنا بخشیدن به امور و سازمان، ایجاد تنوع کاری، جلوگیری از سادگی بیش از حد کارها و دادن اختیار و مسئولیت بر انجام امور سازمان و چرخش شغلی معطوف دارند. غنی‌سازی شغل و چرخش شغل از جمله اقداماتی است که مدیریت در کوتاه مدت می‌تواند دنبال نماید. باید توجه داشت که ارائه آموزش‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت در سازمان از جمله عوامل تسهیل‌کننده چرخش شغلی در سازمان می‌باشند. به‌علاوه که می‌توان به‌عنوان نردبانی که افراد در پلکان سلسله مراتب بالا روند ایفای نقش نماید.

\* شرایط خاص اقتصادی کشور ایجاب می‌نماید که نسبت به دریافت‌های کارکنان بسیار توجه شود، ما در سازمان حج و زیارت فرضیه بین رضایت شغلی و میزان حقوق دریافتی هیچ‌گونه رابطه مثبت و معناداری وجود نداشته و این فرضیه در این تحقیق رد شده می‌باشد که البته با توجه به آشنایی به محیط سازمان حج و زیارت که از محدود سازمان‌هایی است که میزان حقوق دریافتی بسیار کمتر از سازمان‌های دیگر می‌باشد و به‌خاطر عدم جلب توجه در جامعه حقوق کارکنان در سطح پایین‌تر از سایر سازمان‌ها می‌باشد و بیش‌تر به تسهیلات این افراد توجه می‌شود این فرضیه رد شده می‌باشد، دلایل دیگری از جمله چون کارکنان حج و زیارت تا حدی از لحاظ نیازهای فیزیولوژیک ارضاء شده است.

\* پدید آوردن جو سالمی که همکاران بتوانند ساعاتی از وقت خود را برای دغدغه خاطر در آن جا بگذارند و هم تنش‌زدایی در روابط بین همکاران با توجه به رابطه معنادار بین جو حاکم بر رفتار همکاران و رضایت شغلی از اهم اقداماتی است که مدیریت سازمان می‌تواند دنبال نماید. مدیران باید تلاش نمایند تا از برخوردهای تبعیض‌آمیز بین کارکنان خوداری نمایند و سعی کنند که محیطی با رقابت سالم مبتنی بر برخوردهای یک دست و قانونمند بر پا داشته تا افراد به جدیت در انجام امور و ارائه نوآوری و خلاقیت در شیوه انجام امور کشانیده شوند.

\* وجود رابطه معنادار بین دو متغیر رضایت شغلی و فرصت‌های ارتقاء ایجاب می‌نماید که سازمان در سیاست‌های ارتقاء خود خط مشی نویی را دنبال نماید جمع‌زیدی از پاسخگویان امکان ارتقاء در شغل خود را بسیار اندک دیده‌اند، عادلانه بودن ارتقاء و ارتقاء براساس شایسته‌سالاری بعد دیگری از وضعیت ارتقاء در سازمان می‌باشد که باید مورد توجه قرار بگیرد.

\* بین دو متغیر مشارکت در تصمیم‌گیری و رضایت شغلی ارتباط معنادار وجود دارد بنابراین مدیریت سازمان باید جوی را فراهم نماید که کلیه کارکنان سازمان به‌توانند در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت و نقش داشته تا کارکنان به این نگرش برسند که سازمان مدیریت برای شخصیت آن‌ها احترام قائل است و وقتی که نتایج هم‌فکری و مشارکت خود را در عملکرد سازمان می‌یابند موجب رضایت شغلی آن‌ها می‌گردد و از طریق افزایش رضایت شغلی کارکنان گردشگری فرهنگی بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد.

## ۶. منابع

- ۱- استیفن، پی. رابینز، (۱۳۸۵) مدیریت رفتار سازمانی، دکتر علی پارسائیان و دکتر سید محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، جلد ۱ و ۲ و ۳.
- ۲- الوانی، سید مهدی، (۱۳۷۵)، مدیریت عمومی، تهران: نشرنی، چاپ نهم.

- ۳- پاشا شریفی، حسن و همکاران، (۱۳۷۶)، روش‌های آماری در علوم رفتاری، تهران: انتشارات سخن، چاپ هشتم.
- ۴- پروا، مهدی، (۱۳۶۳)، روانشناسی صنعتی و مدیریت، تهران: شرکت افشار، چاپ اول.
- ۵- حسینی، سید یعقوب، (۱۳۷۷)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در سازمان برنامه و بودجه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۶- خدادادی، حبیب، (۱۳۷۶)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کاربران کامپیوتر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۷- رضائیان، علی، (۱۳۷۰)، نیروی انسانی عامل استراتژیک، دانش مدیریت، شماره ۱۲، دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران.
- ۸- ساعتچی، محمود، (۱۳۷۰)، نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت، فصل‌نامه دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، دوره اول شماره ۴.
- ۹- سیف، علی اکبر، (۱۳۷۲)، اندازه‌گیری و سنجش در علوم تربیتی، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- ۱۰- فلاح نفری، سکینه، (۱۳۷۶)، بررسی رابطه رضایت شغلی و کارایی در مجموعه یکی از بانک‌های تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۱۱- کورتز، نورمن آر، (۱۳۷۴)، آمار در علوم اجتماعی، ترجمه تیموری، حبیب، تهران: انتشارات نشر نی.

- ۱۲- Argyris, Chirs, (۱۹۶۰), Understanding organization Behaviour, HomeWood: Doresy press
- ۱۳- Banerjee, Mrityunjoy (۱۹۸۶), Organization Behaviour, New Delfi Allied.
- ۱۴- Robbins, Stephen (۱۹۸۲), The adminis trative process Organization Behaviuor, Pre ntice India

۱۵- [www. Job Satisfaction.com](http://www.JobSatisfaction.com), pdf

۱۶- [www. OrganizationBehaviour.com](http://www.OrganizationBehaviour.com), pdf