

تهیه و استاندارد کردن مقیاس رضایت شغلی

دکتر حیدرعلی هومن

چکیده

این پژوهش با هدف تهیه و استاندارد کردن مقیاس سنجش رضایت شغلی در 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 وزارتی انتخاب شده بودند. ابزار پژوهش شامل فرم‌های ۱۰۰ سؤالی بر پایه مقیاس لیکرت با درجات ۱ تا ۴ بود. حاصل مراحل یکم و دوم، تهیه سه مقیاس ۱۰۰ سؤالی بود که با دو فرم کوتاه و بلند مقیاس رضایت شغلی مینه سوتا به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۹۱۸ همبستگی نشان داد. ضرایب همگونی اعتبار فرم‌های G, F و H در مرحله نهایی برای مدیران به ترتیب برابر با ۰/۹۵۱، ۰/۹۴۲ و ۰/۹۵۲ 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 مصاحبه و تکمیل یک مقیاس ۱۸ سؤالی برابر با ۰/۴۵۳ و، تکمیل یک مقیاس ۲۲ سؤالی از طریق مصاحبه با ۲۰۰ کارمند زن و مرد برابر با ۰/۸۹ و ۰/۸۸ به دست آمد. نتایج تحلیل عاملی فرم‌های سه گانه با چرخش متمایل منجر به استخراج این عامل‌ها شده است: (۱) صلاحیت علمی، اخلاقی، و تجربه مافوق؛ (۲) لیاقت، مهارت، و قاطعیت در تصمیم‌گیری رؤسا؛ (۳) ارتباط با دیگران؛ (۴) شرایط مطلوب محیط کار؛ (۵) تناسب حقوق و مزایا؛ (۶) توجه به آموزش کارکنان؛ (۷) تسریع و تسهیل انجام کار مراجعان؛ (۸) ارضای نیازهای کارکنان؛ (۹) ایفای نقش مؤثر در سازمان؛ (۱۰) جاذبه و ارزش اجتماعی کار؛ (۱۱) همکاری و تفاهم در سازمان؛ (۱۲) نظام نقل و انتقالات و میزان ثبات شغل؛ (۱۳) تأمین انتظارات شخصی؛ (۱۴) آزادی عمل و انطباق شغل با تمایلات شخصی؛ (۱۵) رعایت برابری، عدل، و انصاف؛ (۱۶) سازمандهی، هماهنگی، و ثبات مدیریت؛ (۱۷) اعتبار و غرور آفرینی شغل؛ (۱۸) دبستگی مسئولیت رؤسا؛ (۱۹) امنیت شغلی؛ (۲۰) استفاده مؤثر از اطلاعات و تکنولوژی در سازمان؛ (۲۱) انطباق شغل با استعدادها و توانایی‌های کارکنان؛ (۲۲) جاذب بودن شغل.

مقدمه

به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، از میان همه مفاهیمی که روان‌شناسان و متخصصان رفتار سازمانی و مدیریت در موقعیت‌های سازمانی مختلف مطالعه کرده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. به همین دلیل، دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های^۱ 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 تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها اهمیت فوق‌العاده‌ای پیدا کرده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که این سازه در پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از دگرسو، 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 و سیاست بوده است (لاوسون^۲ و شن^۳، ۱۹۹۸).

از دهه ۱۹۸۰ بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده‌اند به این سوال پاسخ دهند که از میان صفت‌های زمینه‌ای (افراد) و عوامل سازمانی (محل کار) کدام یک تعیین‌کننده عمده رضایت شغلی در موقعیت‌ها و شرایط کاری مختلف به حساب می‌آید. برای نمونه، مطالعات استاو و راس^۴ (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 صفت‌های فردی است نه شرایط و موقعیت‌های کار. درحالی که شنایدر (۱۹۸۷) معتقد است محیط کار، تکنولوژی، و ساختار سازمانی تعیین‌کننده اساسی رضایت شغلی است. علاوه بر این، درمورد مفهوم‌پردازی رضایت شغلی نیز بحث جدی وجود دارد. برای نمونه، بسیاری از مدیران و حتی

صاحب‌نظران علوم رفتاری معتقدند این مفهوم با مفاهیم دیگری مانند انگیزش شبیه و تا اندازه‌ای هم‌معناست و این خود سبب می‌شود نسبت به شناخت و اندازه‌گیری آن دچار انحراف و اشتباه شوند. اما به گفته لاولر^۵ (۱۹۹۰)، نقل از هرسی و بلانچارد^۶، (۱۹۹۳) بین این دو مفهوم تفاوت عمده‌ای وجود دارد که در برخی از مقیاس‌های سنجش رضایت شغلی نادیده گرفته شده است. به نظر وی انگیزش تحت نفوذ ادراک‌های آینده‌نگر قرار دارد؛ ادراک‌هایی که بیشتر با رابطه میان عملکرد و پاداش سروکار دارد درحالی که رضایت با احساسات افراد نسبت 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 موقعیت‌های واقعی؛ ۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی؛ و ۳) سطح ابقای ارزش‌های مهم (نیوتن و کینان^۷، ۱۹۹۱). 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، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آید، مرتب کرد (تت و می‌یر^۸، ۱۹۹۳). به اعتقاد ناگی^۹ (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 دربردارنده ویژگی‌های محیطی

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

۳. بسیاری از مفهوم سازی‌ها و تعاریف رضایت شغلی دربردارنده نوعی فرایند ارزشیابی است. به عنوان مثال، لوکه^{۱۳} (۱۹۷۶) رضایت شغلی را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی یا تجربه‌های شغلی فرد است. درحالی که اسمیت^{۱۴} (۱۹۸۲)، نقل از گتی، (۱۹۸۹) معتقد است رضایت شغلی گسترده‌ای است که در آن محیط کاری تقاضاهای 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 رایبیز^{۱۵} (۱۹۹۳) نیز جستجو کرد. به اعتقاد وی رضایت شغلی حاصل تفاوت میان مقدار پاداش‌هایی که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی است که فکر می‌کند باید دریافت کند. شخصی که واجد سطح بالایی از رضایت شغلی است، نسبت به شغل خویش بازخوردی مثبت و شخص فاقد رضایت نسبت به شغل بازخوردی منفی دارد. علاوه براین، برپایه نظریه نوپ^{۱۶} (۱۹۹۴)، نقل از لوسیر^{۱۷}، (۱۹۹۶) رضایت به احساس کامیابی نیازها و خواسته‌ها اشاره دارد. به اعتقاد وی داوری فرد درخصوص آنچه در شغل به وقوع می‌پیوندد، رضایت او را از شغل تحت تاثیر قرار می‌دهد.

عوامل سازنده رضایت شغلی

وقتی درباره رضایت شغلی صحبت می‌شود، ذکر این نکته بسیار مهم است که افراد با نیازهای بسیار متفاوتی وارد سازمان می‌شوند و هریک از آنها پیوسته به رقابت در رفتار می‌پردازد. هیچ فردی به گونه کامل توانایی‌ها و نیرومندی‌های یکسانی در این نیازها ندارد. برخی افراد اساساً با پول راضی می‌شوند و برخی دیگر تنها به فکر ارضای احساس ایمنی

شغل و جنبه‌های بیرونی مانند سرپرستی، حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. دومین بُعد معروف به عوامل برانگیزنده است که درواقع عوامل وابسته به وظایف، 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 پیوستار منفرد و دوقطبی مطالعه کرد که نقطه‌ای خنثی (نه رضایت و نه نارضایتی) در مرکز آن است. زیرا چندین خصیصه به گونه پایدار مربوط به رضایت و نارضایتی شغلی است. بسیاری از افراد بیش از هر چیز عوامل درونی (مانند پیشرفت، تشخیص) را به منزله منابع رضایت، و عوامل بیرونی (مانند خط‌مشی سازمان، سرپرستی، حقوق دریافتی، ارتباط با همکاران) را به عنوان عوامل نارضایتی شغلی بیان کرده‌اند.

۲. دومین مفهوم رایج از رضایت شغلی، تنها یک بُعدی است. اما شامل پاسخ به این دو پرسش می‌شود که الف) درحال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید، و ب) تاچه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، تفاوت بین آنچه فرد درحال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. درحقیقت به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران مانند پورتر^{۱۰} (۱۹۷۶)، لافکوئیست و دیویس^{۱۱} (۱۹۶۹) و هالند^{۱۲} (۱۹۸۵) این اختلاف مفهوم اصلی رضایت شغلی را تشکیل می‌دهد. لافکوئیست و دیویس براین اعتقادند که رضایت شغلی کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزش‌های حرفه‌ای فرد و نظام تقویت کننده کار است. هالند (۱۹۸۵)، نقل از کوک و هپورث، (۱۹۹۲) رضایت، پیشرفت، و ثبات در شغل را مبتنی برهمگونی شخصیت و محیط وی می‌داند. ازسوی دیگر کاپلمن (۱۹۷۹)، نقل از گتی، (۱۹۸۹) نیز معتقد است پژوهشگران حوزه‌های دیگر (مانند روان‌شناسی مشاوره)

اعتقاد هرسی و بلانچارد دستمزد خوب و امنیت شغلی به علت مشکلات اقتصادی دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ بار دیگر نیرومندترین نیاز کارگران را تشکیل داد. این مطالعات در سال‌های اخیر نیز ادامه پیدا کرده و نتایج جالب توجهی به دست آمده است. بورلی^{۱۸} (۱۹۹۰) مطالعات متعددی را که درباره این موضع خلاصه کرده 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 درباره نیروی انسانی موجب شده است که مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجادکننده آن دارای بیشترین پیشینه پژوهش در رفتار سازمانی و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی باشد. با وجود این، به رغم گستردگی مطالعات در این زمینه هنوز بسیاری از روابط علی مرتبط با پیشایندها^{۱۹} و پیامدهای^{۲۰} رضایت شغلی نیاز به مطالعه دارد (کرنی، اسمیت و استون^{۲۱}، ۱۹۹۲).

پژوهش‌های اخیر درباره رضایت شغلی اغلب بر گسترش پایه‌های نظری عوامل موثر در آن تمرکز یافته است. از این رو، پژوهشگران مختلف تقسیم‌بندی‌های گوناگونی را از عوامل سازنده رضایت شغلی مانند عوامل زمینه‌ای (جاذبه و هالین^{۲۲}، ۱۹۹۳؛ لوکه، دورهام، کلوگر^{۲۳}، ۱۹۹۸)، عوامل سازمانی (براون و میچل^{۲۴}، ۱۹۹۳) و واسطه‌های ادراکی^{۲۵} (کارلویو و گاردنر^{۲۶}، ۱۹۹۵)، به دست داده‌اند. یکی از نخستین تقسیم‌بندی‌های مربوط به عوامل سازنده رضایت شغلی را لوکه (۱۹۷۶) ارائه داده است. به اعتقاد وی، سه مکتب عمده فکری درباره عوامل رضایت شغلی وجود دارد:

۱) **عوامل فیزیکی - اقتصادی:** که بیش از همه بر شرایط فیزیکی مناسب برای کار تأکید دارد؛ ۲) **عوامل اجتماعی:** که بیشتر براهیمت سرپرستی مؤثر، ارتباط کاری، و کار گروهی به هم پیوسته^{۲۷} تمرکز دارد؛ و ۳) **ماهیت کار:** که بر احساس

هستند. توجه به تفاوت‌های فردی مطلب بسیار مهمی است، اما بدان معنا نیست که نمی‌توان درباره آنچه باعث رضایت کارکنان است پیش‌بینی‌های اساسی به عمل نیاورد. از این رو یک پرسش عمده و مهم برای مدیران و پژوهشگران رفتاری وجود دارد و آن این است که کارکنان واقعاً از شغل خود چه می‌خواهند.

برای پاسخ دادن به این پرسش؛ یکی از نخستین پژوهش‌ها مربوط به لارنس (۱۹۴۹)، نقل از هرسی و بلانچارد، (۱۹۹۳) است که نسبت به کارکنان صنعت اجرا شد. از سرپرستان خواسته شد سعی کنند خود را به جای کارگران بگذارند و این کار را با درجه‌بندی، ترتیب، و اهمیت رشته عواملی انجام دهند که توصیف‌کننده چیزهایی است که کارگران از شغل خود می‌خواهند. تأکید بر این بود که سرپرستان نباید برپایه آنچه خود مایل‌اند بلکه براساس آنچه فکر می‌کنند کارگران می‌خواهند، عمل درجه‌بندی را انجام دهند. از کارگران نیز خواسته شد رتبه‌بندی را برای آنچه از شغل خود می‌خواهند انجام دهند. نتایج این مطالعه نشان داد که سرپرستان به گونه کلی به دستمزد خوب، امنیت شغلی، ارتقا و شرایط مناسب کاری به عنوان چیزهایی که کارگران از شغل خود می‌خواهند بیشترین رتبه را دادند. از دگرسو، کارگران احساس می‌کردند آنچه بیش از هر چیز می‌خواهند قدردانی کامل به خاطر انجام کار، احساس سهیم بودن در کار و درک همدلانه مشکلات شخصی است. نکته جالب توجه در این مطالعه آن است که آنچه کارگران به آن بیشترین اهمیت را می‌دادند، سرپرستان با کمترین اهمیت رتبه‌بندی کردند. این مطالعه پی‌درپی در دهه‌های مختلف، تحت عنوان بخشی از برنامه آموزش مدیران انجام گرفت و در ادراک 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 همکاران (۱۹۹۸) رضایت شغلی نوعی نگرش وابسته به کار است که برای سازمان‌های مختلف اهمیت بسیار دارد. البته این مفهوم تامتد‌ها یکی از جالب توجه‌ترین مفاهیم برای پژوهش و مطالعه بوده است، درحالی‌که اکنون آنچه بیش از همه مورد توجه قرار دارد، تعهد کارکنان^{۳۵} است.

یکی از تازه‌ترین نظریه‌ها درباره عوامل سازنده رضایت شغلی را ترز^{۳۶} (۲۰۰۰) ارائه کرده است. وی از دهه ۱۹۹۰ پژوهش‌های خود را درباره عوامل زیربنایی رضایت شغلی آغاز کرد. به اعتقاد وی بیشتر مفاهیم و تبیین‌هایی که در پیشینه مطالعاتی رضایت شغلی وجود دارد برپایه: (۱) دیدگاه‌های اولیه فرد درباره محیط کار؛ (۲) نظریه‌های گوناگون روان‌شناسی و مدیریت؛ و (۳) فنون مبتنی بر تلقین‌های روان‌شناختی قرار دارد. اما هیچ کدام نمی‌توانند تبیین‌کننده تمامی مؤلفه‌های پیچیده رضایت شغلی باشد، بلکه چیز بیشتری وجود دارد که وی آن را «پروژه معنا در کار» (Meaning of work project) نامیده است.

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

کارکنان تأکید دارد و از طریق انجام وظایفی ارضا می‌شود که از نظر روانی چالش‌برانگیز است.

به اعتقاد لوهک، متغیرهای وابسته به کار (مانند ویژگی‌های شغل، مسئولیت‌ها، حجم کار، و کنترل بر راهبردها) برای درک نگرش‌های شغلی اهمیت بیشتری دارد زیرا سبب ایجاد تأثیرات موقعیتی آنی و نیرومند می‌شود (زایتس^{۳۸}، ۱۹۹۰). پژوهش‌های تجربی از جمله مطالعه کارلویو و گراونر، ۱۹۹۵؛ فاکس، داویر و گانستر^{۳۹}، ۱۹۹۳ نیز نشان داده است متغیرهای وابسته به کارهای آتی نزدیک، و مجاور به گونه مستقیم بر رضایت شغلی کارکنان اثر دارد. باوجود این، درباره اثر سایر متغیرهای آشکار مانند رضایت شغلی پیشین^{۴۰} (استاو و راس، ۱۹۸۵)، تفاوت‌های فردی (سن، جنس، وضعیت تأهل، اسمیت و هوی^{۴۱}، ۱۹۹۸) و متغیرهای سطوح سازمانی (مانند کوچک شدن سازمان، استخدام تمام وقت یا پاره وقت و نوبتکاری و تغییر شغل، فلدمن^{۴۲}، ۱۹۹۰، گرهارت^{۴۳}، ۱۹۸۷)، در رضایت شغلی بررسی کمتری شده است.

تقسیم بندی دیگر درباره عوامل زیرساز رضایت شغلی مربوط به ازکمپ (۱۳۷۲) است. به اعتقاد وی سطوح مطلق رضایت شغلی را باید با احتیاط تعبیر و تفسیر کرد اما سطوح نسبی آن در خصوص شرایط و عواملی که موجب افزایش یا کاهش رضایت شغلی می‌شود، دربردارنده اطلاعات چندی است. از این رو می‌توان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو طبقه عمده یکی عوامل محتوایی درونی و دیگری عوامل زمینه‌ای بیرونی^{۴۴} تقسیم کرد. دراین تقسیم‌بندی، عوامل محتوایی درونی که جزو ذرات کار به حساب می‌آید شامل کار، کاربرد مهارت، و مانند آن است. درحالی‌که عوامل زمینه‌ای بیرونی شامل شرایط کاری غیرشخصی (دستمزد، ایمنی شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمانی، شرایط مادی کار، و عوامل محیطی)، و مناسبت‌های شخصی (روابط با همکاران، سرپرستی و مشارکت در تصمیم‌گیری) است. کورمن (۱۳۷۸)

راه دیگر به کارگیری مقیاس‌های چند وجهی است که برای اندازه‌گیری حوزه‌های اختصاصی و جداگانه شغلی مانند سرپرستی، و نظارت و دستمزد، 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 برخی از جوانب شغل را که برای کارکنان مهم است نادیده بگیرد یا درباره شرایط کار که ممکن است برای کارمند اهمیت داشته باشد هیچ گونه سؤالی نداشته باشد. از سوی دیگر، این گونه مقیاس‌ها ممکن است دربردارنده شاخص‌هایی باشد که برای کارکنان اهمیت چندانی ندارد. بنابراین، این گونه مقیاس‌ها می‌تواند یک رشته حوزه‌های کلی را که احتمالاً برای کارکنان مهم و یا بی‌اهمیت است حذف یا اضافه کند. اندازه‌گیری کلی و یکسره رضایت شغلی ممکن است به کارکنان فرصت دهد جنبه‌هایی از شغل خود را که از اهمیت زیادی برخوردار است در نظر بگیرند، اما بسیاری از شاخص‌ها، که می‌تواند تأثیرات ضمنی و به دور از آگاهی جاری فرد باشد در آن لحاظ نمی‌شود.

بسیاری از نظریه‌پردازان (مانند لوکه، ۱۹۷۶؛ کاپلمن، ۱۹۷۹؛ گاردنر ۵۲، ۱۹۷۷) معتقدند در اندازه‌گیری رضایت شغلی لازم است چند قضیه اساسی در نظر گرفته شود که در اینجا به گونه مختصر به آن اشاره می‌شود.

چند بُعدی بودن رضایت شغلی: به عقیده اسمیت و بالزر ۵۳

(۱۹۷۹) رضایت شغلی مفهومی مرکب از سازه‌های متعدد است. بدین معنا که ارضای شغل مفهومی واحد نیست و باید آن را مجموعه‌ای از وظایف، نقش‌ها، ارتباط‌ها و پاداش‌های درهم آمیخته‌ای دانست که همه با یکدیگر رابطه متقابل دارند. برای نمونه، ممکن است فرد از همکاران و کار خود به شدت رضایت داشته باشد و درعین حال از سرپرستان و فرصت‌های ترفیع 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 بهتری در زندگی کاری ایجاد کرد؟ پاسخ به این پرسش‌ها و داده‌هایی که از روش‌های گوناگون پژوهشی به دست آمد مبنای تجزیه و تحلیل‌های ترز قرار گرفت و سرانجام به تعیین عواملی در محیط کار منجر شد که وی آنها را «عوامل‌های کلیدی رضایت شغلی»^{۳۷} نامید. به اعتقاد او هریک از کارکنان مجموعه‌ای از عوامل در اختیار دارد که یا آنها نیاز معنابخشیدن به تجربه‌های شغلی خویش را بر می‌آورد. این عوامل شباهت بسیار به کلیدهایی دارد که همیشه همراه خود دارند. کلیدهای اصلی می‌تواند احساس عمیق هدف‌دار بودن، خلاقیت و یافتن فرصت برای برقراری ارتباط‌های مؤثر برای خود شخص، و احساس مالکیت، چالش‌های متعدد و هماهنگی خوب با سازمان برای افراد دیگر باشد. ترز در مجموع ۲۲ کلید (عامل) اصلی رضایت شغلی را مشخص و شرایط فقدان و ایجاد هریک را به تفصیل بیان می‌کند. این عوامل عبارت است از: سپاسگزاری (قدردانی)، توازن^{۳۸}، چالش^{۳۹}، بحث و گفتگو^{۴۰}، جهت‌گیری^{۴۱}، تناسب^{۴۲}، رشد شخصی^{۴۳}، انعطاف‌پذیری^{۴۴}، نوآوری^{۴۵}، برابری^{۴۶}، احساس مالکیت^{۴۷}، حمایت^{۴۸}، وجهه و اعتبار سازمانی^{۴۹}، هدف، هویت، خویشتن^{۵۰}، احترام، برقراری ارتباط، غیررسمی بودن، یکپارچگی، خدمات، ارزش و مربوط بودن.

اندازه‌گیری رضایت شغلی

رضایت شغلی را می‌توان با روش‌های گوناگون مصاحبه فردی، پژوهش‌های زمینه‌ای و مقیاس‌ها، و پرسشنامه‌ها اندازه‌گیری کرد. به اعتقاد ناگی (۱۹۹۹) برای اندازه‌گیری رضایت شغلی دو راه ابتدایی وجود دارد. یک راه ساده، اندازه‌گیری یکسره یا کلی^{۵۱} رضایت شغلی است. در بسیاری از مواقع این اندازه‌گیری تنها با یک پرسش به دست می‌آید مانند اینکه «به گونه کلی چقدر از شغل خود رضایت دارید؟»

داشته باشند و هریک از این رضایت‌ها پیامد جنبه‌های گوناگون موقعیت‌های شغلی باشد و سرانجام فرض بر این است که اندازه‌های این سطوح به نسبت مستقل، و کارکنان قادر به متمایز ساختن آنها هستند.

روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش را همه مدیران و کارکنان شاغل در دستگاه‌ها 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 برپایه روش‌های متداول برای استاندارد کردن آزمون‌ها، یک گروه نمونه شامل ۸۰۰۰ نفر (متشکل از ۲۰۰۰ مدیر و ۶۰۰۰ کارمند) از طریق نمونه‌برداری چند مرحله‌ای، برای سه مرحله پژوهش (دو مرحله تجربی و یک مرحله نهایی و روی هم ۶۰۰۰ مدیر و ۱۸۰۰۰ 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 پاره‌ای ملاحظات دیگر (به‌ویژه درباره مدیران) از پاسخ به پرسش‌ها خودداری ورزند، باقیمانده در حدی باشد که به نتایج پژوهش خدشه‌ای وارد نسازد؛ ۲) تا حد ممکن معرف جامعه و از لحاظ تعداد متناسب با عملیات متعارف برای تست‌های استاندارد به‌ویژه در سطح ملی باشد؛ و ۳) نسبت به هدف اصلی پژوهش یعنی تهیه جداول نرم و تعمیم 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 دربرخی موارد مشترکات فرهنگی با استان‌های همجوار به گونه غیرتصادفی انتخاب شدند. در این مرحله، وزارتخانه‌های وقت کشور نیز بادر نظر گرفتن ویژگی‌های مشترک سازمانی (وظایف، هدف‌ها، و ساختار) در ۵ گروه به شرح زیر قرار گرفتند:

لحاظ جنبه‌های گوناگون شغل خود با یکدیگر کاملاً متفاوت باشند (لوکه، شاول، ساری و لئمن ۵۴، ۱۹۸۱).

چارچوب مرجع و دریافت‌های فرد از رضایت شغلی: به

اعتقاد اسمیت (۱۹۸۹) نباید رضایت را به‌گونه‌ای مطلق مفهوم‌پردازی کرد. سطح رضایت براساس خصیصه‌های حاضر در حرفه شخص و موقعیت‌های شخصی داوری می‌شود و درواقع به انتخاب‌های موجود در چارچوب مرجع شخص مرتبط است. برای نمونه، ممکن است وقتی فرصت‌های شغلی کم است، سطح حقوق دریافتی شخص بهتر و رضایت‌بخش‌تر از زمانی باشد که شغل‌های با حقوق بالا فراوان است. یعنی هنگام داوری درباب رضایت فرد، ممکن است مشاغلی از همان خانواده شغلی یا گروه کاری، مرجع‌های مهمی باشند. اما شغل‌های دور دست (مانند شخصیت سینمایی و فضانوردی) احتمالاً بر ارزیابی شغل خود شخص اثر اندکی دارد. بنابراین، معرفی یک شغل بعید با حقوق بالا در یک گروه شغلی کوچک ممکن است رضایت از حقوق دریافتی را برای اکثر کارکنان مشاغل دیگر کاهش دهد و یک شغل یکنواخت و خطرناک می‌تواند 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 یا برای کسانی که بیشترین تماس را با افراد شاغل در این حرفه‌ها دارند، به حداکثر خواهد رسید.

پیوستار کلی - اختصاصی: نتایج مطالعات اولیه درباره

رضایت شغلی نشان می‌دهد که کارکنان می‌توانند از شماری جنبه‌های متمایز شغل رضایت داشته یا نداشته باشند. نخستین پژوهش‌های اسمیت (۱۹۶۹، نقل از ناگی، ۱۹۹۶) این جنبه‌ها را که بین دو تا بیست سطح شناسایی شده بود به پنج قلمرو اصلی (کار، حقوق، ترفیع‌ها، سرپرستی، و همکاران) کاهش داد. نتایج پژوهش‌های متعدد به گونه کلی این پنج سطح رضایت را به شکلی تجربی تأیید کرده است. از این رو انتظار می‌رود کارکنان برپایه جنبه‌های متفاوت شغل، احساسات متفاوتی

۱) وزارت کشاورزی؛ جهاد سازندگی؛ و تعاون (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؛ صنایع؛ نیرو؛ مسکن و شهرسازی؛ معادن و فلزات (۴) وزارت کشور (۵) وزارت امور اقتصادی و دارایی؛ بازرگانی؛ کار و امور اجتماعی؛ و راه و ترابری.

کل جامعه مورد مطالعه ۱,۴۳۵,۷۰۰ 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 نداشته باشند. در مرحله دوم آمار جمعیت هریک 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 ۷۲۴۵ نفر و در مرحله نهایی ۷۷۹۳ نفر در مطالعه شرکت کرده‌اند.

ساختار نظام اداری کشور هماهنگ باشد؛ و (۳) وسیله سنجش روا و معتبری برای پژوهش‌های روان شناختی، مدیریتی، جامعه‌شناختی و مانند آن فراهم آورد، از این رو با مبنا قراردادن ساختار پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) که یکی از رایج‌ترین پرسشنامه‌های سنجش رضایت شغلی است و نیز برپایه دانش نظری و تجربی موجود، و 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 و در نهایت سه فرم ۱۰۰ سوالی به دست آمد. سوال‌های پرسشنامه‌ها با اندکی تفاوت با پرسشنامه سنجش رضایت شغلی مینه‌سوتا که در مقیاس پنج درجه‌ای از سطح کاملاً نارضی، نسبتاً نارضی، بی‌تصمیم، نسبتاً راضی و کاملاً راضی (با نمره‌های ۱ تا ۵) درجه بندی شده است، برپایه چهار گزینه کاملاً نارضی، نسبتاً نارضی، نسبتاً راضی و کاملاً راضی درجه بندی شد. بدین ترتیب که به منظور کاهش خطای ثابت گرایش به مرکز، (در شیوه پاسخگویی) آزمودنی‌ها، و نیز فراهم آوردن زمینه لازم برای ادغام احتمالی گزینه‌ها، درجه سوم مقیاس یعنی گزینه «بی تصمیم» حذف و پرسش‌ها در

جدول ۱. ضرایب اعتبار فرم‌های F و G و H قبل و پس از حذف سؤال 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	۰/۹۵۳	۰/۹۵۱	۰/۹۴۳	۰/۹۴۲	۰/۹۵۳	۰/۹۵۱
کارمندان	۰/۹۵۸	۰/۹۵۷	۰/۹۵۴	۰/۹۵۲	۰/۹۶۲	۰/۹۶۰

پروش مقیاس سنجش رضایت شغلی

هدف این پژوهش تهیه ابزاری است که بتواند: (۱) عوامل گوناگون رضایت شغلی را با توجه به تئوری‌های مختلف و پژوهش‌های انجام شده اندازه‌گیری کند؛ (۲) با فرهنگ و

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

دست کم عوامل شناخته شده را دربر داشته باشد.

برپایه هدف اصلی پژوهش یعنی پرورش مقیاس سنجش رضایت شغلی و به دست آوردن نرُم 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 احراز عملی بودن، برآورد اعتبار و روایی و نرُم‌یابی آن (که از ویژگی‌های ضروری هر مقیاس استاندارد است) اجرا شود. بنابراین با در نظر گرفتن پیشینه پژوهشی در زمینه استاندارد کردن تست‌ها، علاوه بر اجرای مرحله نهایی، دومرحله تجربی نیز برای پرورش مقیاس منظور شد.

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

۱- برای تجزیه و تحلیل مواد پرسشنامه‌ها، از هر دو مدل کلاسیک و نظریه صفت مکنون^{۵۵} (IRT، یعنی نظریه سؤال - پاسخ^{۵۶}) استفاده شده است. به بیان دیگر، ابقا یا حذف مواد پرسشنامه در مرحله نخست به اتکای درجه دشواری و همبستگی هر سؤال با نمره کل هر مجموعه، و پس از آن برپایه نتایج آزمون برازندگی مبتنی بر مدل آشکارسازی^{۵۷} یعنی یکی از مدل‌های خانواده IRT^{۵۸} صورت گرفته است. بدین ترتیب علاوه بر تعیین دو شاخص مهم درجه دشواری و قدرت تشخیص هر سؤال (برپایه مدل کلاسیک)، پارامترهای سؤال‌ها و توانایی (یعنی رضایت شغلی) آزمودنی‌ها برپایه مدل IRT نیز برآورده شده است.

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

۳ - ضرایب اعتبار مجموعه پرسش‌ها در گروه‌های مختلف از طریق فرمول کلی ضریب آلفای کرونباخ برآورده شده است.

۴ - برای بررسی روایی و تعیین تعداد عواملی که محتوای

پرسشنامه را اشباع کرده‌اند از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی^{۵۹} استفاده شده است.

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

۶ - برای بررسی روایی وابسته به ملاک از ۱) همبستگی یک مقیاس درجه‌بندی که در نتیجه مصاحبه با رؤسای کارمندان به عمل آمده با نمره‌های رضایت کارمندان؛ و ۲) همبستگی نمره‌های رضایت شغلی یک گروه از کارمندان با یک مقیاس درجه‌بندی حاصل از مصاحبه با خود آنها استفاده شده است.

۷ - برای بررسی رابطه رضایت شغلی با دیگر متغیرها (مانند جنسیت، تجربه کاری، و میزان تحصیلات) حسب مورد از آزمون t استودنت، تحلیل واریانس^{۶۰} یک راهه یا چند راهه (ANOVA) و در صورت لزوم از آزمون مجذورکای^{۶۱} استفاده شده است.

اعتباریابی ابزار پژوهش - ضرایب اعتبار ابزار پژوهش برای گروه مدیران و کارمندان در مرحله قبل از اجرای روش تحلیل عاملی و پس از اجرای آن که مستلزم حذف ۴ سوال بوده و در جدول ۱ آورده شده است. ضرایب اعتبار (همگونی) مجموعه سوال‌های فرم F برای دو گروه مرد و زن به ترتیب برابر با ۰/۹۵۸ و ۰/۹۵۱، و برای گروه‌های ۱ 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 مقیاس و برای گروه‌های نمونه نسبتاً چشمگیر و نشان دهنده آن است که ابزار تهیه شده در مرحله نهایی از هماهنگی درونی کامل برخوردار است.

برای اعتبار مقیاس رضایت شغلی از روش بازآزمایی نیز فرم F مقیاس رضایت شغلی به فاصله یک هفته روی ۲۰۶ نفر از کارمندان اجرا شد. نتایج نشان داد که ضریب همبستگی بین

مورد مطالعه قابل توجه است و می‌توان به استخراج عامل‌ها اطمینان کرد. برای تعیین این مطلب که ابزارهای پژوهش (یعنی مجموعه پرسش‌ها) از چند عامل معنادار اشباع شده است، سه شاخص عمده مورد توجه قرار گرفته است: (۱) ارزش ویژه؛ (۲) نسبت واریانس تبیین شده توسط هر عامل؛ و (۳) نمودار چرخش یافته ارزش‌های ویژه که Scree نامیده می‌شود.

نتایج تحلیل عاملی - با در نظر گرفتن پیشینه نظری رضایت

شغلی (مانند ترز، ۲۰۰۰؛ اسمیت و همکاران، ۱۹۸۵؛ ناگی، ۱۹۹۶) و شواهد تجربی (مانند همبستگی بین عوامل سازنده رضایت شغلی) و با توجه به اینکه عامل‌های متمایل تصویر ساده‌تر و روشن‌تری از روابط موجود بین ویژگی‌ها به دست می‌دهد، از روش متمایل برای چرخش عامل‌ها استفاده شد. نتایج اولیه تحلیل مؤلفه‌های اصلی درباره فرم‌های سه گانه نشان داد که سؤال‌های ۲۳، ۳۸، ۴۲، و ۶۷ در فرم F، سؤال‌های ۸، ۶۲، 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 ۰/۳۵ باید حذف شود. پس از حذف این سؤال‌ها و اجرای نهایی تحلیل مؤلفه‌های اصلی، برپایه (۱) مفروض‌های تحلیل عاملی؛ (۲) توجه به درصد تبیین واریانس؛ و (۳) شیب نمودار Scree که در حقیقت از عامل دهم شروع می‌شود، تعداد ۱۰ عامل استخراج شد که نتایج آن همراه با اعتبار هریک از عامل‌ها در جداول ۲، ۳، و ۴ نشان داده شده است. این ۱۰ عامل برای فرم F، ۴۴/۶، برای فرم G، ۴۲/۶ و برای فرم H، ۴۳/۷ درصد کل واریانس و سهم عامل‌های یکم در هر سه فرم با ارزش‌های ویژه ۱۹/۱۹، ۱۷/۰۸ و ۲۰/۱۰ به ترتیب ۴۵٪، ۴۲٪ و ۴۸٪ از واریانس مشترک بین مواد پرسشنامه را تبیین می‌کند. به منظور به دست آوردن ساختاری بامعنا از بارهای عاملی، عامل‌های استخراج شده برپایه روش‌های متداول و با استفاده از چرخش متمایل، به محورهای جدید که نسبت به هم

دو مرتبه اجرا برای نیمه اول ۷۳۴/۰، برای نیمه دوم ۷۸۷/۰، و برای کل مقیاس برابر با ۸۰۸/۰ است. تمامی این ضرایب حتی در سطح کمتر از ۰/۰۰۱ از لحاظ آماری معنادار است. علاوه بر این، ضریب همبستگی بین دو نیمه زوج و فرد این فرم برابر با ۷۴۲/۰ و پس از تصحیح با فرمول پیشگویی اسپیرمن - براون 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^{۶۲} نیز استفاده شده است.

تحلیل عاملی مواد پرسشنامه

نخست باید به این نکته اشاره شود که اصولاً قبل از اجرای تحلیل عاملی لازم است مفروض‌های زیر رعایت شود. (۱) شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO)^{۶۳} باید دست کم ۰/۶ و ترجیحاً بالاتر از آن باشد. (۲) نتیجه آزمون کرویت بارتلت^{۶۴} باید از لحاظ آماری معنادار باشد. (۳) بار عاملی هر سؤال در ماتریس عاملی و ماتریس چرخش یافته باید بیش از ۰/۳ باشد. (۴) هریک از عامل‌ها باید دست کم متعلق به سه سؤال باشد. (۵) عامل‌ها باید از اعتبار کافی برخوردار باشد.

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

جدول ۲. ارزش ویژه، درصد تبیین واریانس، درصد تراکمی، و ضریب اعتبار عامل های فرم F

عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی	ضریب اعتبار
۱	۱۹/۱۹۰	۲۰/۰	۲۰/۰	۰/۹۲۹
۲	۶/۶۶۶	۶/۹	۲۶/۹	۰/۸۸۴
۳	۳/۷۲۱	۳/۹	۳۰/۸	۰/۷۲۹
۴	۲/۸۴۵	۳/۰	۳۳/۸	۰/۶۷۵
۵	۲/۱۰۴	۲/۲	۳۶/۰	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	۴۱/۴	۰/۵۴۹
۹	۱/۶۲۴	۱/۷	۴۳/۱	۰/۵۲۲
۱۰	۱/۴۳۸	۱/۵	۴۴/۶	۰/۷۲۰

جدول ۳. ارزش ویژه، درصد تبیین واریانس، درصد تراکمی، و ضریب اعتبار عامل های فرم G

عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی	ضریب اعتبار
۱	۲۰/۰۹۹	۲۰/۹	۲۰/۹	۰/۹۴۱
۲	۶/۰۰۷	۶/۳	۲۷/۲	۰/۸۴۸
۳	۳/۰۳۱	۳/۲	۳۰/۴	۰/۷۸۲
۴	۲/۰۶۷	۲/۸	۳۳/۱	۰/۷۵۶
۵	۲/۱۸۴	۲/۳	۳۵/۴	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	۱/۴۴۱	۱/۵	۴۳/۷	۰/۵۳۰

جدول ۴. ارزش ویژه، درصد تبیین واریانس، درصد تراکمی، و ضریب اعتبار عامل های فرم G

عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تراکمی	ضریب اعتبار
۱	۲۰/۰۹۹	۲۰/۹	۲۰/۹	۰/۹۴۱
۲	۶/۰۰۷	۶/۳	۲۷/۲	۰/۸۴۸
۳	۳/۰۳۱	۳/۲	۳۰/۴	۰/۷۸۲
۴	۲/۰۶۷	۲/۸	۳۳/۱	۰/۷۵۶
۵	۲/۱۸۴	۲/۳	۳۵/۴	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	۱/۴۴۱	۱/۵	۴۳/۷	۰/۵۳۰

با زاویه‌ای غیر قائمه قرار می‌گیرند، انتقال داده شد. برپایه ماتریس ساختار عامل‌ها در فرم‌های سه گانه، مجموعه پرسش‌هایی که مشترکاً با یک عامل همبسته بوده تشکیل یک

عامل ششم: پرسش‌های ۵۴، ۴۹، ۵۳، ۵۱، ۵۲، ۴۶، ۴۷، ۴۸، ۵۰، ۲۶، ۴۵، ۵۵، ۷۷، ۸۸، ۸۹، ۲۸، ۵۷، ۸۷، ۵۶: تناسب حقوق و مزایا و کارایی نظام پرداخت‌ها، امکانات رفاهی،

جدول ۵. ضرایب همبستگی مواد مقیاس درجه بندی سرپرستان با فرم C مقیاس رضایت شغلی

سؤال	ضریب همبستگی	سؤال	ضریب همبستگی
۱	۰/۲۱۶*	۱۱	۰/۰۷۵
۲	۰/۲۸۰**	۱۲	۰/۲۸۵**
۳	۰/۰۸۱	۱۳	۰/۲۵۲**
۴	۰/۳۰۴**	۱۴	۰/۳۲۳**
۵	۰/۲۹۴**	۱۵	۰/۲۸۹**
۶	۰/۲۹۵**	۱۶	۰/۲۷۵**
۷	۰/۴۰۵**	۱۷	۰/۳۲۵**
۸	۰/۳۳۶**	۱۸	۰/۲۱۸*
۹	۰/۳۰۶**	۱۹	۰/۳۲۳**
۱۰	۰/۲۷۷**	۲۰	۰/۳۵۲**

$P < ۰/۰۰۱^{**}$

$P < ۰/۰۱^{*}$

درمانی، تأمین انتظارات و نیازهای شخصی.

پاره تست ۶۵ می‌دهند به شرح زیر و به ترتیب بیشترین بار عاملی استخراج و نامگذاری شد.

عامل هفتم: پرسش‌های ۶۴، ۳۰، ۳۱، ۶۵، ۶۳، ۲۹، ۶۶، ۴۱، ۳۹، ۴۰، ۳۲: توجه به آموزش، آزادی عمل، انطباق شغل با ذوق و تمایلات شخصی.

فرم F

عامل هشتم: پرسش‌های ۱۱، ۱۰، ۱۲، ۳۵، ۱۳، ۳۴، ۹، ۲۲، ۳۶، ۳۳، ۳۷، ۴۴، ۴۳: لیاقت، مهارت، و قاطعیت در تصمیم‌گیری به موقع رؤسا.

عامل یکم: پرسش‌های ۵، ۴، ۶، ۳، ۶۹، ۶۸، ۷۰، ۱۵، ۱۶، ۱۴، ۵۸: ارضای خواسته‌ها و نیازهای کارکنان، توجه به منافع گروهی، دیدگاه‌ها و پیشنهادها کارکنان.

عامل نهم: پرسش‌های ۱۹، ۱۸، ۲۰، ۱۷، ۲۱، ۸، ۷: تسهیلات موجود برای ارباب رجوع، سرعت در انجام دادن کار مراجعان.

عامل دوم: پرسش‌های ۱، ۲، ۲۵، ۷۶، ۲۴: محیط مناسب کار، ایفای نقش مؤثر در سازمان.

عامل دهم: پرسش‌های ۹۲، ۹۱، ۹۰: رعایت برابری، عدل و انصاف، توجه به استحقاق، آرزوها و آینده کارکنان.

عامل سوم: پرسش‌های ۹۵، ۹۶، ۹۴، ۸۴، ۹۷، ۸۳، ۸۶، ۹۳، 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 ۷۳، ۷۲، ۷۱، ۷۴، ۶۲، ۶۰، ۷۵، ۶۱، ۵۹: ارتباط با دیگران، همکاری و تفاهم در سازمان، نظام

عامل یکم: پرسش‌های ۲۵، ۲۳، ۲، ۳، ۱، ۲۲، ۱۷ و ۱۶: سازماندهی، هماهنگی، ثبات مدیریت.

نقل و انتقالات، میزان دوام و ثبات شغل.

فرم G

جدول ۶. ضرایب همبستگی مواد پرسشنامه ۲۴ سؤالی با مقیاس رضایت شغلی در گروه معلمان

سؤال	مرد	زن	سؤال	مرد	زن
۱	۰/۵۴۳**	۰/۴۸۶**	۱۳	۰/۴۴۲**	۰/۵۳۷**
۲	۰/۴۴۰**	۰/۴۱۳**	۱۴	۰/۶۶۳**	۰/۷۲۵**
۳	۰/۴۴۸**	۰/۶۰۲**	۱۵	۰/۳۵۲**	۰/۱۷۲
۴	۰/۴۹۷**	۰/۷۱۲**	۱۶	۰/۵۲۹**	۰/۶۲۵**
۵	۰/۴۸۴**	۰/۶۳۹**	۱۷	۰/۰۵۵	۰/۱۶۰
۶	۰/۶۰۷**	۰/۷۲۴**	۱۸	۰/۴۲۵**	۰/۵۱۹**
۷	۰/۵۵۰**	۰/۷۴۷**	۱۹	۰/۴۴۲**	۰/۴۶۷**
۸	۰/۴۵۳**	۰/۳۴۷**	۲۰	۰/۴۹۲**	۰/۵۴۰**
۹	۰/۰۰۸	۰/۰۲۷	۲۱	۰/۴۱۳**	۰/۴۲۵**
۱۰	۰/۲۳۱	۰/۲۱۶	۲۲	۰/۳۰۹*	۰/۳۵۵**
۱۱	۰/۱۹۳	۰/۱۹۵	۲۳	۰/۴۴۳**	۰/۶۱۷**
۱۲	۰/۵۵۸**	۰/۷۱۷**	۲۴	۰/۵۷۵**	۰/۶۱۹**

P < ۰/۰۱**

P < ۰/۰۵*

تسریع و تسهیل در کار ارباب رجوع.

عامل نهم: پرسش‌های ۳۰، ۲۹، ۳۱، ۴، ۵، ۶، ۳۹، ۳۲، ۴۰: توجه به آموزش کارکنان.

عامل دهم: پرسش‌های ۵۱، ۵۳، ۵۲، ۵۴، ۴۹، ۶۱، ۸۸، ۵۰، ۴۷، ۲۶، ۸۷، ۸۹، ۵۵: تناسب حقوق و مزایا و نظام پرداخت‌ها، تأمین انتظارات و آینده کارکنان، امنیت شغلی.

فرم H

عامل یکم: پرسش‌های ۹۱، ۶۹، ۶۷، ۶۱، ۶۸، ۹۰، ۹۲، ۶۰، ۹۳، ۵۹، ۸۹، ۶۲، ۵۸، ۷۸، ۳۳، ۷۴، ۴۰، ۳۵: محیط مناسب و شرایط مساعد محیط کار.

عامل دوم: پرسش‌های ۲۰، ۱۹، ۷۳، ۷۱، ۲۱، ۷۵، ۷۲، ۷۰، ۳۷، ۳۸: برقراری ارتباط با دیگران.

عامل سوم: پرسش‌های ۸۳، ۸۴، ۸۱، ۸۲، ۸۶، ۸۵، ۸۸، ۸۷، ۹، ۱۰، ۸۰، ۷۹، ۱۱، ۷۷، ۱۲، ۱۳: تجربه کاری، صلاحیت علمی و اخلاقی مافوق، چگونگی هدایت و رهبری سازمان.

عامل چهارم: پرسش‌های ۳۰، ۳۱، ۲۹، ۳۲، ۳۹، ۷، ۵: تسریع و تسهیل در کار ارباب رجوع.

عامل دوم: پرسش‌های ۹۷، ۹۵، ۹۸، ۹۶، ۹۴، ۸۵، ۸۴، ۹۹، ۱۰۰، ۸۶، ۹۳، ۸۳، ۶۰: لذت بخش بودن، اعتبار و غرور آفرینی شغل.

عامل سوم: پرسش‌های ۷۲، ۷۳، ۷۴، ۷۵، ۷۱، ۲۴، ۴۲، ۴۱، ۵۸، ۲۸، ۶۳ و ۳۶: ارتباط با دیگران، همکاری، و تفاهم در سازمان.

عامل چهارم: پرسش‌های ۱۲، ۱۰، ۱۱، ۳۴، ۱۴، ۱۵، ۹، ۷، ۹۰: توجه به خواست‌های انسانی و منافع گروهی، دلبستگی و احساس مسئولیت رؤسا.

عامل پنجم: پرسش‌های ۸۰، ۷۹، ۸۱، ۷۸، ۸۲، ۱۳، ۷۷، ۷۶: تجربه کاری، صلاحیت اخلاقی و علمی مافوق، چگونگی هدایت و رهبری سازمان.

عامل ششم: پرسش‌های ۴۴، ۴۵، ۴۳، ۴۶، ۳۳، ۵۹: امکانات رفاهی، درمانی، و تفریحی.

عامل هفتم: پرسش‌های ۶۷، ۵۶، ۷۰، ۶۸، ۶۵، ۶۴، ۶۶، ۵۷، ۶۹، ۴۸، ۳۸: شرایط سالم، مناسب، و مطلوب محیط کار.

عامل هشتم: پرسش‌های ۲۰، ۱۹، ۱۸، ۲۱، ۳۵، ۲۷، ۳۷: تسریع و تسهیل در کار ارباب رجوع.

توجه به آموزش، فرصت یادگیری.

عامل پنجم: پرسش‌های ۲۵، ۲۴، ۲۳، ۲، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۲: استفاده مؤثر از اطلاعات، منابع انسانی، و تکنولوژی در سازمان.

عامل ششم: پرسش‌های ۴۳، ۴۴، ۴۲، ۴۱، ۴۵، ۶۳، ۳۴، ۶۶، ۶۴: مقام و منزلت و ارزش اجتماعی شغل، انطباق شغل با استعدادها و توانایی کارکنان.

عامل هفتم: پرسش‌های ۴۷، ۴۸، ۴۶، ۴۹، ۵۰: امکانات رفاهی، درمانی، تفریحی سازمان.

عامل هشتم: پرسش‌های ۱۶، ۱۷، ۱۵، ۱۴، ۶، ۱۸، ۴: دقت و سرعت و تسهیل کار مراجعان.

عامل نهم: پرسش‌های ۹۸، ۹۶، ۹۹، ۹۵، ۹۷، ۱۰۰، ۹۴: جاذب بودن شغل.

عامل دهم: پرسش‌های ۵۲، ۵۴، ۵۱، ۵۳، ۵۵، ۵۶، ۷۶، ۵۷: ارضای نیازها، تناسب حقوق و مزایا، تأمین انتظارات و آینده کارکنان.

روایی همگرا - برای بررسی روایی همگرا، از همبستگی فرمهای A و B که در مرحله یکم تجربی اجرا شده بادو فرم کوتاه (۲۰ سؤالی) و بلند (۱۰۰ سؤالی) مقیاس رضایت شغلی مینه سوتا استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که همبستگی فرم A با فرم بلند مینه سوتا برابر با ۰/۹۱۸ و همبستگی فرم B با فرم کوتاه مینه سوتا برابر با ۰/۸۶۰ است.

شواهد وابسته به ملاک

(۱) مصاحبه با سرپرست: از طریق برآورد ضریب همبستگی فرم C رضایت شغلی (در مرحله دوم تجربی) با یک پرسشنامه ۲۰ سؤالی برپایه یک مقیاس درجه‌بندی ۷ امتیازی، و از طریق مصاحبه اختصاصی با مدیران ۲۰۶ نفر از کارکنان دستگاه‌های

دولتی (به‌عنوان گروه نمونه)، نخستین شاهد روایی وابسته به ملاک مقیاس رضایت شغلی به دست آمده است. نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین نمره‌های پرسشنامه ۲۰ سؤالی سرپرستی و فرم C برابر با ۰/۴۵۳ است که در سطح ۰/۰۱ از لحاظ آماری معنادار است. این ضریب برای نیمه اول فرم C با درجه‌بندی سرپرستان برابر با ۰/۴۲۴ و برای نیمه دوم آن برابر با ۰/۴۳۰ بوده است. برای بررسی دقیق‌تر روایی، همبستگی هریک از پرسش‌های مقیاس ۲۰ سؤالی سرپرستی با نمره کل فرم C نیز محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۶ نشان داده شده است. چنانکه در این جدول دیده می‌شود به جز پرسش‌های ۳ و ۱۱، تمامی ضرایب به دست آمده از لحاظ آماری معنادار است.

لازم است توضیح داده شود که ضریب هماهنگی درونی مقیاس درجه‌بندی سرپرستی که از طریق فرمول کلی آلفای کرونباخ برآورد شد، برای مقیاس ۲۰ سؤالی برابر ۰/۹۲۱ و برای مقیاس ۱۸ سؤالی (با حذف سؤالات ۳ و ۱۱) برابر با ۰/۹۲۲ بوده است. برای اطمینان بیشتر نسبت به نتایج، دو سؤال ۳ و ۱۱ که ضریب همبستگی آنها از لحاظ آماری معنادار نبود از مجموعه حذف و مجدداً همبستگی بین نمره‌های دو فرم C با مجموعه ۱۸ سؤالی محاسبه شد. این ضریب برای نیمه اول برابر با ۰/۴۰۷، برای نیمه دوم آن برابر با ۰/۴۱۴ و برای کل مقیاس برابر با ۰/۴۳۵ بوده است. تمامی این ضرایب با توجه به درجه آزادی مربوط از لحاظ آماری حتی در سطح ۰/۰۱ نیز معنادار است.

(۲) مصاحبه با خودآزمودنی: دومین شاهد برای روایی وابسته به ملاک مقیاس رضایت شغلی، از طریق مصاحبه اختصاصی و تکمیل یک پرسشنامه ۲۴ سؤالی با مقیاس چهار درجه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد و محاسبه ضریب همبستگی آن با فرم‌های F و G مقیاس رضایت شغلی روی یک گروه نمونه

جدول ۷. نرّم‌های مقیاس 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	۲۷	۱/۳۲	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	۹۰/۸۴
۲/۶-۲/۸	۱۰۶	۵/۱۷	۱۹۷۰	۹۶/۰۰
۲/۸-۳/۰	۳۸	۱/۸۵	۲۰۰۸	۹۷/۸۶
۳/۰-۳/۲	۲۳	۱/۱۲	۲۰۳۱	۹۸/۹۸
۳/۲-۳/۴	۱۱	۰/۵۴	۲۰۴۲	۹۹/۵۱
۳/۴-۳/۶	۷	۰/۳۴	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. نرّم‌های مقیاس رضایت شغلی برای کارمندان (n = 5741)

نمره	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	فراوانی تراکمی	درصد تراکمی
۱/۰-۱/۲	۲۱	۰/۳۶	۲۱	۰/۴۰
۱/۲-۱/۴	۵۸	۱/۰۱	۷۹	۱/۳۸
۱/۴-۱/۶	۱۴۲	۲/۴۷	۲۲۱	۳/۸۵
۱/۶-۱/۸	۳۴۹	۶/۰۸	۵۷۰	۹/۹۳
۱/۸-۲/۰	۸۲۹	۱۴/۴۴	۱۳۹۹	۲۴/۳۷
۲/۰-۲/۲	۱۳۹۷	۲۴/۳۳	۲۷۹۶	۴۸/۷۰
۲/۲-۲/۴	۱۲۴۴	۲۱/۶۷	۴۰۴۰	۷۰/۳۷
۲/۴-۲/۶	۷۵۴	۱۳/۱۳	۴۷۹۴	۸۳/۵۰
۲/۶-۲/۸	۴۱۲	۷/۱۸	۵۲۰۶	۹۰/۶۸
۲/۸-۳/۰	۲۲۶	۳/۹۴	۵۴۳۲	۹۴/۶۲
۳/۰-۳/۲	۱۷۵	۳/۰۵	۵۶۰۷	۹۷/۶۷
۳/۲-۳/۴	۷۰	۱/۲۲	۵۶۷۷	۹۸/۸۹
۳/۴-۳/۶	۴۰	۰/۷۰	۵۷۱۷	۹۹/۵۸
۳/۶-۳/۸	۱۲	۰/۲۱	۵۷۲۹	۹۹/۷۹
۳/۸-۴/۰	۱۲	۰/۲۱	۵۷۴۱	۱۰۰/۰۰

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

تصادفی ۲۰۰ نفری (۱۰۰ مرد و ۱۰۰ زن) از معلمان شهر تهران به دست آمده است. نتایج نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین دو مقیاس برای مردان برابر با ۷۷۴/۰ و در

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

بامشاهده ارقام این جدول می‌توان موارد زیر را استنتاج کرد:

الف) به گونه کلی مقادیر ضریب همبستگی در گروه زنان بزرگ‌تر از گروه مردان است.

معروف است این است که وضع نسبی و مرتبه فرد را در یک گروه مرجع مناسب بیان کند. گروه مرجع مناسب آن است که فرد می‌تواند به گونه منطقی با آن مقایسه شود. در مورد پرسشنامه رضایت شغلی باید به این نکته اشاره شود که چون ماهیت نمره‌گذاری آن را اساساً یک نظام مطلق تشکیل می‌دهد، تبدیل نمره‌ها به نمره‌های صدکی^{۶۶} و مقوله‌ای^{۶۷} که

جدول ۹. نرم مقوله‌ای مقیاس رضایت شغلی

مقوله	میانگین نمره‌ها	جمع نمره‌های خام
کاملاً راضی	۳/۵-۴/۰۰	۳۳۶-۳۸۴
نسبتاً راضی	۲/۵-۳/۴۹	۲۴۰-۳۳۵
نسبتاً ناراضی	۱/۵-۲/۴۹	۱۴۴-۲۳۹
کاملاً ناراضی	۱/۰-۱/۴۹	۹۶-۱۴۳

ب) ضریب به دست آمده برای ۴ 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 ۱۵ نیز ضریب همبستگی معنادار ندارد.

پ) بیشترین مقدار ضریب همبستگی هم در گروه زنان و هم در گروه مردان به ترتیب متعلق به پرسش‌های ۷ (میزان امنیت در محیط کار)؛ ۱۴ (رضایت از نحوه ارزشیابی کار)؛ ۶ (اجرای عادلانه مقررات در سازمان)، و ۱۲ (رضایت از شرایط و امکانات در محیط کار) است.

نرم‌های مقیاس رضایت شغلی

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

ذاتاً متکی به گروه‌های نرمی است، موجه به نظر می‌رسد. از این رو، در پژوهش حاضر نیز نمره‌ها به صورت نرم‌های درصدی و مقوله‌ای نشان داده شده است. در مورد نخست نمره‌ها به صدک‌هایی تبدیل شده که نشان می‌دهد چند درصد آزمودنی‌ها در گروه نرمی پایین‌تر از نمره بخصوصی قرار دارند. چون حجم نمونه برای هر دو گروه مدیران و کارمندان به اندازه کافی بزرگ است نرم‌یابی هر گروه جداگانه صورت گرفته و در جدول‌های ۷ و ۸ نمایش داده شده است. در این جدول‌ها، ستون یکم از چپ معرف نمره خام طبقه‌بندی شده آزمودنی، ستون دوم فراوانی مطلق مربوط به هر طبقه از نمره‌ها، ستون سوم درصد فراوانی هر طبقه، ستون چهارم فراوانی تراکمی نزولی و ستون پنجم درصد فراوانی تراکمی (رتبه درصدی) هر طبقه از نمره‌های خام است. بدین ترتیب با داشتن نمره هر فرد می‌توان وضعیت نسبی او را تعیین کرد که

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

اجرای پرسشنامه‌ها و گردآوری داده‌های پژوهش با کمک مرکز توسعه اطلاعات و ارتباطات مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای تابعه این مرکز در استان‌های نمونه برداری شده انجام پذیرفت. بدین ترتیب که پس از تدوین طرح نمونه‌برداری، سرپرستان اجرایی 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 فهم پرسش‌ها، تطبیق نظر آزمودنی‌ها با گزینه‌های پرسشنامه، مدت زمان اجرا، و مانند آن، در چند نوبت اجرای آزمایشی، به استان‌ها اعزام شدند. همچنین نسبت به آموزش مجریانی که اجرای پرسشنامه‌ها را در سطح شهرستان‌ها عهده‌دار بودند اقدام شد.

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

علاوه براین، برای حصول اطمینان بیشتر نسبت به عوامل استخراج شده و تأیید شواهد و پیشینه مطالعاتی مبنی بر همبستگی بین عوامل سازنده رضایت شغلی و مستقل نبودن

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

به‌عنوان مثال، فردی که در گروه کارمندان در آزمون رضایت شغلی نمره‌ای بین ۲ تا ۲/۲ کسب می‌کند، نمر درصدی او برپایه جدول ۸ معادل ۴۸/۷۰ خواهد بود. به این معنا که وی از ۴۸/۷۰ خواهد بود. به این معنا که وی از ۴۸/۷۰ درصد کارمندان دیگر در سطح کشور رضایت شغلی بیشتری دارد. در اینجا باید یادآوری شود که نمره خام آزمودنی‌ها برپایه مقیاس چهار مقوله‌ای پرسشنامه رضایت شغلی از کاملاً نارضی، تا کاملاً راضی با نمره‌های ۱ تا ۴ نیز درجه‌بندی و در جدول ۹ نشان داده شده است. از این رو، برای به دست آوردن نمره معادل باکل مجموعه مواد هریک از فرم‌ها، باید نمره خام آزمودنی‌ها (ستون یکم) در عدد ۹۶ (تعداد سؤال‌های هر فرم) ضرب شود. برای مثال، نمره رضایت شغلی کارمند بالا چنانچه برپایه مقیاس ۴ درجه‌ای ۲/۲ باشد، برابر با ۲۱۱ خواهد بود که در مقوله نسبتاً نارضی قرار می‌گیرد.

برپایه جدول بالا چنانچه جمع نمره‌های فردی (اعم از مدیر یا کارمند) در مقیاس ۹۶ سؤالی رضایت شغلی مثلاً بین ۲۴۰ تا ۳۳۵ (و یا میانگین نمره‌های او بین ۲/۵ تا ۳/۴۹) باشد می‌توان گفت که وی از شغل خود نسبتاً راضی است.

نتیجه‌گیری

کمبود شواهد معتبر در زمینه‌های مختلف تعریف و اندازه‌گیری رضایت شغلی و نارسایی‌های موجود در تبیین دقیق و کامل ابعاد جنبه‌ها، و عوامل سازنده آن از یک سو، و نیاز روزافزون سازمان‌ها به شناخت کامل کارکنان، نگرش‌ها و طرز تلقی آنان در محیط کار و میزان موفقیت سیاست‌ها و خط‌مشی‌های اجرایی برای بهبود و رشد سرمایه‌های انسانی از سوی دیگر، سبب شد پژوهش حاضر برپایه هدف اصلی

علاوه بر این، در هریک از مقیاس‌ها چهار پرسش به شماره‌های ۲۶، ۵۲، ۷۶ و ۱۰۰ برای سنجش مطلوبیت اجتماعی (دروغ سنجی) گنجانده شده است. بدین ترتیب برای تصحیح و نمره‌گذاری پرسشنامه‌ها در هر بار اجرا، نخست باید مجموع نمره‌های پاسخ دهندگان در این چهار پرسش محاسبه شود، چنانچه نمره فردی در این چهار پرسش بین ۱۲ تا ۱۶ باشد به معنای آن است که وی صادقانه به سؤال‌ها پاسخ نداده است و پرسشنامه وی باید کنار گذاشته شود.

در پایان می‌توان گفت که سه مقیاس تهیه شده در پژوهش حاضر با در نظر گرفتن مدت اجرا (حداکثر ۴۰ دقیقه)، شیوه اجرا (به دو گونه انفرادی و گروهی)، و سهولت نمره‌گذاری - که از مهمترین جنبه‌های عملی بودن تست به حساب می‌آید - ابزار کاملاً مناسبی برای سنجش رضایت شغلی است. به گونه کلی از این وسیله علاوه بر سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان می‌توان به عنوان ابزاری معتبر و روا برای پژوهش‌های روان‌شناختی، مدیریتی، جامعه‌شناختی، شناخت کارکنان محیط کار، و تعیین میزان موفقیت سیاست‌ها و خط‌مشی‌های سازمان‌ها برای بهبود رشد سرمایه‌های انسانی استفاده کرد.^{۶۸}

آنها از یکدیگر، همبستگی عوامل هر سه فرم با یکدیگر برآورد شد. تقریباً تمامی این ضرایب باتوجه به حجم نمونه، از لحاظ آماری معنادار است. از سوی دیگر، برای اطمینان نسبت به هماهنگی درونی مواد تشکیل دهنده هریک از عوامل به دست آمده در فرم‌های سه گانه، از فرمول روزبوم (۱۹۸۷) استفاده شد که برای برآورد ترکیب خطی پاره تست‌ها تهیه شده است. نتایج این محاسبات (جدول‌های ۲ تا ۴) نشان داد، که روی هم رفته ضرایب اعتبار عامل‌ها قابل قبول (و برای کوچکترین عامل برابر با ۵۰/۰) است. به بیان دیگر، تشخیص و استخراج تعداد عامل‌ها برای هر سه فرم به درستی انجام گرفته است.

باتوجه به یافته‌های بالا و نیز در نظر گرفتن اینکه (۱) ضرایب اعتبار (هماهنگی درونی) فرم‌های مقیاس رضایت شغلی بسیار بالا (بیش از ۹۵۰/۰) است؛ (۲) تعداد پرسش‌ها و عوامل استخراج شده از هریک از آنها با یکدیگر برابر است؛ و (۳) بین میانگین و انحراف استاندارد آنها از لحاظ آماری تفاوت معنادار وجود ندارد، می‌توان نتیجه گرفت که فرم‌های سه گانه مقیاس رضایت شغلی تقریباً با یکدیگر موازی است.

پی‌نوشت‌ها

1. Conceptualization

2. Lawson

3. Shen

4. Staw & Ross

5. Lawler

6. Hersey & Blanchard

7. Newton & Keenan

8. Tett & Meyer

9. Nagy

10. Porter

11. Lofquist and Davis

12. Holland

13. Locke

14. Smith

15. Robbins

16. Nope

17. Lussier

18. Beverly

19. Antecedents
20. Outcomes
21. Cranny; Smith & Stone
22. Judge & Hulin
23. Locke; Durham & Kluger
24. Brown & Mitchell
25. Perceptual Mediator
26. Carlopio & 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 Lathman
55. Latent Trait
56. Item - Response Theory
57. Unfolding Model
۵۸. باتوجه به اینکه بحث درباره مدل آشکار سازی که در مورد مقیاس رضایت 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. خوانندگان ارجمند برای کسب اطلاعات بیشتر می توانند به گزارش اصلی پژوهش که در مرکز آموزش مدیریت دولتی موجود است، یا کتاب تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی نوشته دکتر حیدر علی هومن (۱۳۸۰) از انتشارات مرکز مذکور مراجعه نمایند.

منابع

الف - فارسی

- کورمن، آبراهام. (۱۳۷۶)، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه حسن شکرکن، چاپ دوم، تهران: انتشارات رشد.

ب - انگلیسی

- Bartlett, M.S, Tests of significance in factor analysis. *British Journal Psychology*, 1950, 3, 77-85.
- Beverly, B.B, 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., "Perceptions, Work & 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. J., *The Experience of Work*, London: Academic Press, 1992.
- Crany, C., Smith, P. & Stone, E., *Job Satisfaction: Advances in Research & Application*, 1992.
- Feldman, D., Reconceptualising the nature & consequences of part - time work, *Academy of Management Review*, 1990, 15, 103-112.
- Fox, M.; Dwyer, D.; & Ganster, D., Effects of stressful 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, 1993.
- Herzberg, F.; Mausner, B.; & Synderman, B., *The Motivation to Work*. New York, John Wiley & Sons, 1959.
- Holland, J. L., *Making Vocational Choices: A Theory of Careers*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1985.
- Judge, T. & Hulin, 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.
 - Lawson, R.B.; & Shen, z., *Organizational Psychology, Foundations & Applications*, Oxford University Press, 1998.
 - Locké, 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*, 1998, 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 dispositional argument in organizational behavior, *Journal of Applied Psychology*, 1991, 76, 781-87.
 - Porter, L.W., "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 Wesley Longman.
 - Rozeboom, W.W., "The reliability of a linear composite of nonequivalent subtests". *Applied Psychological Measurement*, 1989, 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 subtle influence of gender". *Human Relations*, 1998, 51, 649-666.

- Smith, P.C. & et al., *User's Manual for the Job Descriptive Index (JDI) & the Job in General (JIG) Scales*, Ohio, Bowling Green State University, 1989.
- Staw, B. N. & Ross, J., "Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes". *Journal of Applied Psychology*, 1985, 70, 469-480.
- Terez, T., *22 Keys Creating a Meaningful Workplace*, Columbus, Ohio, Workplace Solutions, Inc. Tom @ Meaningful Workplace, 2000.
- Tett, R.P., & Meyer, J.P., "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention & turnover: Path analyses based on meta-analytic", *Personnel Psychology*, 1993, 46(3), 259-94.
- Thomas, R.R., "From affirmative action to affirmative diversity", *Harward Business Review*, March/April, 1990, 107-117.
- Waldron, D.A., "Status in organizations: Where 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.