

مدیریت رضایت زندگی کارکنان با تاکید بر عوامل اجتماعی (مطالعه موردی کارکنان برخی سازمان‌های اداری و صنعتی شهر تبریز)

* دکتر ناصر فقهی فرهمند

کد مقاله: ۲۸۶

چکیده

رضایت زندگی مجموعه‌ای از احساس خوشنودی و رضایت‌مندی کلی مردم از شرایط واقعی فعالیت و محیط فعالیت، نوع مسئولیت، روابط انسانی، روابط اجتماعی و میزان امکانات زندگی و اجتماعی است. سرشت پیرامون فعالیت انسان بر احساس‌های انسان در فعالیت اثر می‌گذارد و هدف اصلی این پژوهش سنجش و مقایسه عوامل مؤثر بر رضایت زندگی مردم است که ابتدا برای جامعه آماری شامل کارکنان برخی سازمان‌های مختلف اداری و صنعتی شهر تبریز در رده‌های کارمندی و کارگری در نیمه اول سال ۸۷، پرسش‌نامه‌ای برای سنجش معیارهایی مانند قوانین فعالیت، مدیریت اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، وضعیت مادی، میزان تلاش، پاداش فعالیت، ماهیت شغل، احساس مسئولیت، ترقی در زندگی و امکانات زندگی، جمع‌آوری و تحلیل گردید. با توجه به این که پرسش‌نامه استاندارد نبودن پایایی آن توسط نرم‌افزار تایید نشد و مجموعه پاسخ‌های به دست آمده از طریق تحلیل عاملی اکتشافی دسته‌بندی شد. بدین ترتیب عوامل ساده‌زیستی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، مشارکت‌پذیری، ارتباط اجتماعی، امکانات اجتماعی، امکانات زندگی و احترام به دیگران به عنوان متغیرهای مستقل استخراج و طبق معیار بارلت تست دسته‌بندی و تفکیک عامل‌ها تایید و پایایی سؤال‌ها تایید شد. در ادامه تحلیل از طریق معادله رگرسیونی از بین هشت متغیر مذکور تنها پنج متغیر مستقل مدیریت زندگی، ساده‌زیستی، تعهد اجتماعی، احترام به دیگران و امکانات زندگی در معادله باقی ماند و بقیه از معادله خارج و فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر ارتباط رضایت زندگی با متغیرهای مستقل، تایید گردید.

واژگان کلیدی: رضایت زندگی، عملکرد، انگیزش و نیاز، عوامل اجتماعی.

مقدمه

نقش انسان به عنوان یکی از عرصه‌های مهم موضوع بهره‌وری از میان سایر نهاده‌ها نظیر سرمایه، مواد، انرژی و تکنولوژی به عنوان اساسی‌ترین عامل تولید است که باید به عنوان سرمایه‌های اصلی جامعه پرورش داده شود و با به‌کارگیری سیاست‌های مناسب انگیزه تلاش و کوشش را در آن‌ها ایجاد نمود (فقهی‌فرهمنده، ۱۳۸۵، ص ۳۷۹).

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری سازمان‌ها وجه انکارناپذیر دنیای نوین امروز (فقهی‌فرهمنده، ۱۳۸۳، ص ۱۲۹) را تشکیل می‌دهد، ماهیت جوامع توسط سازمان‌ها شکل گرفته و آن‌ها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می‌گیرند (کامینگز، ۱۳۷۵، ص ۴۴؛ ال‌دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۲۳). اگر چه جوامع به شکل‌های مختلف و بر پایه هدف‌های گوناگون تاسیس و سازمان‌دهی می‌شود، اما بدون تردید تمامی آن‌ها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آید، اداره و هدایت می‌گردد (میرکیبیری، ۱۳۷۴، ص ۴۵). از این رو زندگی افراد در جوامع نوین به شدت تحت نفوذ هستی و رفتار سازمان‌ها قرار دارد (سایم، ۲۰۰۷، ص ۱۱۵) و همین دلیل به تنهایی سعی در شناخت هر چه بیشتر، بهتر و علمی‌تر ماهیت و روابط متقابل آن‌ها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می‌سازد (هومن، ۱۳۸۱، ص ۳).

توجه به منابع انسانی (میرسیاسی، ۱۳۸۱، ص ۱۱۷) در کنار استفاده از روش‌های نو، بازسازی ساختارهای گذشته و استفاده بهینه از امکانات بالقوه و بالفعل، از زمره فاکتورهای توفیق اهداف جامعه است و موفقیت آن مرهون استقرار سیستم کارآ و مبتنی بر اهداف (شرمرهوم، ۲۰۰۴، ص ۳۸) و وجود نیروی انسانی مطلوب و متناسب می‌باشد (استیفن، ۱۳۷۴، ص ۲۱۲).

بدون تردید هر جامعه‌ای در ایفای وظایف و تحقق اهداف خود موفق است که علاوه بر استقرار سیستمی کارآ و هدفمند (رضائیان، ۱۳۷۶، ص ۴۶)، بهترین افراد را در اختیار داشته باشد و از جمله موارد انگیزش این اشخاص در ارایه کار مطلوب و مؤثر با راندمان مناسب احساس رضایت از زندگی است (آمستراک، ۲۰۰۴، ص ۷۷). در این رهگذر افراد فطرتاً تمایل به انتخاب زندگی دارد که علاوه بر تامین نیازهای مادی از نظر روانی نیز آن‌ها را ارضا نماید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۸، ص ۱۵). در یک تعریف کوتاه رضایت زندگی را می‌توان طرز فکر، احساسات و گرایش‌های عملی یعنی طرز فکر فرد نسبت به فعالیت تعریف نمود، بحثی که یکی از مباحث وسیع مدیریتی است (هسلین، ۱۳۷۸، ص ۸۱) زیرا عوامل و متغیرهای گوناگونی

بر آن تاثیر می‌گذارند که برای تحقیق گسترده روی آن باید موضوع رضایت زندگی را از دیدگاه‌ها و زوایای گوناگون بررسی کرد که نظریه‌های مختلفی مثل نظریه نیازهای انسان، انتظارات، اسناد و هدف‌گذاری در این خصوص ارایه شده است (راس، ۲۰۰۷، ص ۱۸۵). به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران از میان همه‌ی مفاهیمی که متخصصان رفتار اجتماعی، جامعه‌شناسی، مدیریت و روان‌شناسان در موقعیت‌های مختلف مطالعه کرده‌اند، رضایت زندگی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است (کرسینجر، ۱۳۷۰، ص ۷۷؛ کی دیویس، ۱۳۷۵، ص ۵۹). از طرفی نگرش‌های افراد برای مدیریت اجتماعی اهمیت زیادی دارد زیرا این نگرش‌هاست که رفتار اجتماعی را تحت تاثیر قرار می‌دهد، به ویژه نگرش‌هایی که به رضایت زندگی و تعهد اجتماعی مربوط می‌شود از سودمندترین موضوعات رشته رفتار اجتماعی و مدیریت منابع انسانی می‌باشد (لوتانز، ۱۳۷۲، ص ۶۶؛ بلانچارد و ورناندولف، ۱۳۷۸، ص ۵۵). اهمیت رضایت زندگی از یک‌سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان (راس، ۲۰۰۷، ص ۲۳). و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر به علت آن است که این مفهوم علاوه بر تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده محل تلاقی و سازی مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است و به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است (کلیج، ۲۰۰۸، ص ۷۷).

یکی از جدیدترین نظریه‌ها در این‌باره متعلق به ترز است که وی در نظریه خود تحت عنوان جستجوی معنا در محیط فعالیت، تلاش کرده است از دیدگاه روان‌شناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و اجتماعی معنا بخشید و آن‌ها را مطلوب سازد، شناخته است و راه‌های عملی ساختن آن‌ها را تبیین کرده است (کوپر، ۲۰۰۷، ص ۱۱۷). آیا حقیقتاً چیزی در محیط‌های فعالیت افراد وجود دارد که آن را با معنا سازد؟ اگر چنین است چگونه می‌توان آن را شناخت احساس کرد و یا به وجود آورد؟ اکثر نظریه‌پردازان رضایت زندگی، در تلاش برای پاسخ به چنین پرسش‌هایی به تبیین نظریه رضایت زندگی و عوامل سازنده‌ی آن پرداخته‌اند (عسگری، ۱۳۸۱، ص ۱۵)، زیرا رضایت شغلی نیز بخشی از رضایت زندگی است و سرشت پیرامون بیرون از فعالیت انسان بر احساس‌های انسان در

فعالیت اثر می‌گذارد (رضائیان، ۱۳۷۲، ص ۱۱۶). بر همین روال چون شغل یک بخش عمده از زندگی فرد است، پس رضایت شغلی بر رضایت کلی انسان از زندگی نیز نفوذ دارد (دیکنز، ۲۰۰۵، ص ۲۷۶).

یک اثر سرریز میان رضایت شغلی و زندگی وجود دارد که در هر دوسو گسترده می‌شود (طالبی، ۱۳۷۹، ص ۹۲) و در نتیجه مدیران باید نه تنها به بررسی پیرامون نزدیک شغل (اسدی، ۱۳۸۰، ص ۸۷) پردازند و بر آن نظارت کنند، بلکه از توجه به نگرش‌های مردم به دیگر بخش‌های زندگی غافل نباشند (گاوندر، ۱۳۷۴، ص ۵۰؛ دیویس، ۱۳۷۵، ص ۱۱۵).

جامعه و رضایت زندگی

در چند سال اخیر در بحث‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی اصطلاح جدیدی تحت عنوان چشم‌انداز بیست‌ساله رایج شده است که در حال حاضر اغلب برنامه‌ها با معیار این چشم‌انداز بررسی می‌شوند که به صورت اجمالی در ارتباط با دلایل شکل‌گیری و مطرح شدن چشم‌انداز، اهداف و لوازم تحقق آن، می‌توان اشاره کرد که در آن ایران کشوری است توسعه‌یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فن‌آوری در سطح منطقه با هویت اسلامی و انقلابی، الهام‌بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل. جامعه‌ای که در افق این چشم‌انداز ویژگی‌هایی را خواهد داشت که برخی از آن‌ها چنین است (مردم‌سالاری، ۱۵/۱۰/۸۶):

۱- توسعه‌یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیایی و تاریخی خود و برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فن‌آوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی.

۲- برخوردار از سلامت، رفاه، امنیت قضایی، تامین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب.

۳- فعال، مسؤلیت‌پذیر، ایثارگر، مومن، رضایت‌مند، برخوردار از وجدان کاری، انضباط، روحیه تعاون و سازگاری اجتماعی.

البته آرمانی بودن چشم‌انداز با هدف ایجاد انگیزه پیشرفت و مشارکت تمامی اقشار جامعه می‌باشد و الزامات و راهبردها نیز مضامینی در جهت بهره‌برداری مطلوب از

فرصت‌های پیش‌رو برای نیل به هدف‌ها و سیاست‌های کلی چشم‌انداز بلندمدت می‌باشد که برخی از این مضامین برحسب محورهای اساسی عبارتند از (قدیری/ایبانه، ۱۳۸۶):

۱) توسعه مبتنی بر دانایی با استقرار انباشت سرمایه انسانی کارآمد، خلاقیت و کارآفرینی و نوآوری، توسعه کاربرد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات و بسط کار و فعالیت ملی.

۲- امنیت انسانی و عدالت اجتماعی با ایجاد زمینه‌های لازم برای ایجاد رشد و تعالی انسان ایرانی.

۳- ارتقای کیفیت سطح زندگی با ارتقای نقش سلامت در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی از طریق انجام سرمایه‌گذاری‌های لازم، پاسخ‌دهی با انتظارات مردم و جلب مشارکت آنان، گسترش آموزش‌های همگانی سلامت و بهداشت و کاهش فقر استانی در حوزه‌های درآمدی، بهداشتی و آموزشی و برقراری تامین اجتماعی در جامعه.

۴- توسعه فرهنگی با بسط توسعه‌ای باورها، تفکرات، سنت‌ها و تلقی‌ها از طریق ترویج و تعمیق فرهنگ کار، تولید و کارآفرینی، فرهنگ و هویت اسلامی و ایرانی، ایجاد زمینه‌های بالقوه و بالفعل تنوع و تکثر در زمینه‌های فرهنگی و هنری به عنوان سرمایه‌های اصلی تولید و باز تولید اندیشه و موضوعات فرهنگی و هنری در سطح ملی و جهانی، ایجاد زمینه‌های پذیرش تحول و نوسازی در عرصه اندیشه و نظم‌بخشی به باورها و انجام تغییرات، پی‌ریزی ارتباط مبتنی بر همدلی و تفاهم بین آحاد مردم، اصلاح و نوسازی تفکرات، باورها و سنت‌های علمی، ترویج و تضمین فرهنگ علمی جهت برپایی انسان متکی به خود و جامعه خود راهبر، گسترش استفاده از ابزارهای نوین ارتباطی و فهم صحیح از ماهیت رسانه‌های جدید و فن‌آوری‌های اطلاعاتی و به‌کارگیری کامل این ابزارها در راستای هدف‌های مورد نظر، تعالی‌بخشی فرهنگی به منظور جبران عقب‌ماندگی‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و متوازن شدن سطح بخش فرهنگی با بخش‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، به کارگیری راهکارهای مناسب و قانونی برای بالا بردن جذابیت تولیدات فرهنگی داخلی به عنوان مهم‌ترین حربه در مقابله با امواج رو به تزاید فرهنگ جهانی، تقویت حضور جلوه‌های بیان فرهنگ و هنر قومی در عرصه‌های ملی و ارتقای همکاری‌های فرهنگی بین‌المللی، ترویج و تعمیق فرهنگ قانون‌پذیری و احترام و تبعیت از

قانون، رشد فرهنگ معنویت، ایمان و اعتقاد و وجدان اجتماعی، پی‌ریزی سامان امور و همچنین بسط و گسترش اطلاعات و علوم جهت شکل‌دهی انسان آینده‌نگر برای شکل‌دهی جامعه آینده‌نگر و آینده‌ساز.

در این راستا سهم رضایت زندگی به عنوان میزان احساس مثبت یا منفی یک شخص نسبت به زندگی‌اش و واکنشی احساسی به فعالیت (شرمرهورن و دیگران، ۱۳۸۰)، شرایط فیزیکی و اجتماعی محل فعالیت است که سنجش و مقایسه میزان آن در گروه‌های مختلف اجتماعی با مد نظر قرار دادن معیارهایی چون قوانین فعالیت، مدیریت اجتماعی، وضعیت مادی، ماهیت شغل، کیفیت زندگی کاری (علامه، ۱۳۷۸، ص ۱۱۷)، ارتباط اجتماعی، پاداش فعالیت، احساس مسؤولیت، ترقی در زندگی و امکانات زندگی به دست می‌آید. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت زندگی مرتبط است که اهم آن‌ها عبارتند از (مورهد، ۱۳۷۷، ص ۱۰۳):

۱- عوامل اجتماعی: برخی از عوامل اجتماعی که منبع رضایت زندگی می‌باشد عبارت است از (فلیپو، ۲۰۰۶، ص ۴۸):

- حقوق و دستمزد: مطالعات نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین‌کننده رضایت زندگی است به ویژه زمانی که از دیدگاه فرد این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد (فرنچ، ۲۰۰۴، ص ۱۱۶).

- ترفیعات: تغییر مثبت در حقوق، کمتر مورد بازخواست قرار گرفتن، چالش کاری بیشتر، مسؤولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری که ارتقای میزان ارزش فرد را نشان می‌دهد و به افزایش روحیه وی منجر می‌گردد.

- ضوابط اجتماعی: ساختار دیوان‌سالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است، مناسب نیست و این ضوابط در رضایت زندگی تاثیر می‌گذراند. البته خط‌مشی‌های غیرمنعطف باعث برانگیختن احساسات منفی زندگی می‌شود و خط‌مشی منعطف باعث رضایت زندگی می‌شود (استون، ۲۰۰۵، ص ۲۱۶).

۲- عوامل محیطی: عوامل محیطی فعالیت شامل موارد زیر است (میرسیاسی، ۱۳۷۱، ص ۵۴):

هرسی، ۱۳۷۴، ص ۴۹):

- سبک مدیریت: هر جا که مدیران با افراد رفتاری حمایتی و دوستانه داشته‌اند، رضایت زندگی نیز زیاد بوده است.

- گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در خشنودی مردم دارد. هر چه گروه کاری بزرگ‌تر باشد، رضایت زندگی کاهش می‌یابد، ارتباطات متقابل شخصی ضعیف و احساس همبستگی کم‌رنگ می‌شود. هم‌چنین گروه کاری به عنوان یک اجتماع سیستم حمایتی، احساسی و روحیه‌ای برای مردم محسوب می‌شود که اگر افراد در گروه ویژگی‌های اجتماعی، نگرش‌ها و باورهای مشابهی داشته باشند، جوّی به وجود می‌آید که در سایه آن رضایت زندگی فراهم می‌گردد (السوانی، ۱۳۷۴، ص ۱۳).

- شرایط کاری: هر چه شرایط کاری مطلوب‌تر باشد باعث رضایت زندگی می‌شود چرا که در این شرایط، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می‌شود (کاساروی، ۲۰۰۸، ص ۲۹۰).

۳) ماهیت فعالیت: فعالیت نقش مهمی در تعیین سطح رضایت زندگی دارد که محتوای آن دو جنبه دارد:

- محدوده‌ی شغل: میزان مسؤولیت، اقدامات کاری و بازخورد که وسیع بودن این عوامل باعث افزایش حیطه‌ی زندگی می‌شود که آن نیز به نوبه‌ی خود رضایت زندگی را فراهم می‌آورد.

- تنوع فعالیت: تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع فعالیت متوسط مؤثرتر است و تنوع وسیع‌تر باعث ابهام و استرس می‌شود و از طرف دیگر تنوع کم نیز باعث یکنواختی و خستگی می‌شود که نهایتاً منجر به نارضایتی زندگی می‌گردد. از طرفی ابهام در نقش و تضاد نقش همواره مورد اجتناب قرار گرفته است، زیرا اگر مردم فعالیت را که انجام می‌دهند و انتظاری را که از آن‌ها می‌رود را نشناسند، آن‌ها را ناخشنودی می‌کند.

۴- عوامل فردی: در حالی که محیط و ماهیت شغل و حرفه عوامل تعیین‌کننده در رضایت زندگی می‌باشد، صفات و ویژگی‌های فرد نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که به طور کلی دارای نگرش منفی دارند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است، شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه است، آن‌ها همواره به دنبال بهانه‌ای

می‌گردند تا به گله و شکایت بپردازند. سن، ارشدیت و سابقه و سایر عوامل تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت زندگی دارد و افراد انتظار دارند که رضایت بیشتری از زندگی خود داشته باشند. هم‌چنین بعضی صفات مشخص شخصیتی طوری است که باعث افزایش رضایت زندگی می‌شود و می‌توان چنین نتیجه گرفت که افراد در سطح بالاتر سلسله مراتب نیازهای مازلو، رضایت زندگی بیشتری خواهند داشت (مقیسی، ۱۳۷۷، ص ۳۱۵). لذا کامیابی جامعه در گرو توجه مدیران به عوامل محیط خارجی و داخلی و نتایج است که بر یکدیگر تاثیر می‌گذارد (سکونزاد، ۱۳۷۷، ص ۲۳). برای مثال مدیران از راه تقویت و پشتیبانی برنامه‌های آموزشی (عامل داخلی) بر ضابطه‌های قانونی استخدام (عامل خارجی) اثر می‌گذارند تا روی اثربخشی (بازده)، کیفیت و قیمت مناسب کالا یا خدمت اثر بگذارند (فرنج، ۱۹۸۶، ص ۱۱۹).

انگیزشی و نیاز

انگیزش را می‌توان حالتی در افراد دانست که آنان را به انجام رفتار و عمل خاصی متمایل می‌سازد (لوانی، ۱۳۷۶، ص ۱۱۴). با مشاهده‌ی افراد فعال می‌توان تفاوت در شیوه‌ی فعالیت آن‌ها را مشاهده نمود. به عنوان نمونه برخی از افراد همیشه به موقع در سر محل فعالیت حاضر می‌شوند، روز خوبی را آغاز می‌کنند و تا دیروقت در محل فعالیت خود می‌مانند ولی عده‌ای دیگر چندان وقت شناس نیستند و روز را با حداقل فعالیت و تلاش سپری می‌کنند. بنا به محاسبه گروهی از پژوهشگران کارآیی بهترین کارکن ممکن است دو یا سه برابر کارآیی بدترین آن باشد. بخشی از این تفاوت به سبک فعالیت، بخشی به مهارت‌ها و بخشی به نگرش‌ها نسبت به فعالیت مؤلف مربوط می‌شود ولی معمولاً برخی از تفاوت‌ها را به مهارت نسبت می‌دهند، یعنی گفته می‌شود فردی که عملکرد ضعیف دارد فقط توان لازم فعالیت ندارد اما مسأله فراتر از این است. در این تفاوت ظاهراً نوعی تعمد مشاهده می‌شود و فردی که عملکرد عالی دارد مایل است خوب فعالیت کند در حالی که عملکرد از نظر فرد معمولی ارتباط زیادی با مسأله ندارد که در این مورد معمولاً به انگیزش اشاره می‌شود (برومند، ۱۳۷۴، ص ۴۸).

بنابراین انگیزش تا حدی از عملکرد حاصل می‌شود و از نظر رفتاری، انگیزش غالباً به تلاشی که فرد از خود نشان می‌دهد، اطلاق می‌شود که عبارت است از تمایل یا تصمیم

برای انجام دادن فعالیت به نحو مطلوب و سؤال این است که عملکرد فرد تا چه حد تحت تأثیر تلاش و توانایی او قرار دارد؟ (مارشال، ۱۳۷۶، ص ۲۳؛ میچل، ۱۳۷۶، ص ۲۲۴).

بررسی بعضی از طبقه‌بندی‌های عمده‌ای که در تئوری‌های انگیزش به عمل آمده مفید به نظر می‌رسد، زیرا بیش‌نظری چگونگی تأثیر انگیزش در عملکرد را روشن می‌کند. در این خصوص دو تقسیم‌بندی کلی وجود دارد که عبارتند از:

۱- تئوری‌های محتوایی انگیزش: مهم‌ترین این تئوری‌ها عبارت است از تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو، تئوری انگیزشی و بهداشتی هرزبرگ، تئوری آلدرفر و تئوری نیاز مک کلند که به «چه» یا «چه چیز» تأکید دارند که موجب تحریک فرد می‌شود تا نیازها و محرک‌های موجب انگیزش مشخص و نحوه‌ی ارضای آن‌ها تعیین شوند (محمدزاده، ۱۳۷۵، ص ۲۴).

۲- تئوری‌های فرآیندی انگیزش: مهم‌ترین این تئوری‌ها عبارت است از تئوری انتظار، تئوری برابری، تئوری تعیین هدف و تئوری تقویت رفتار که بر چگونگی، جریان و فرآیند انگیزش افراد تأکید می‌شود و قبل از آن که به یک یا چند عامل خاص که موجب انگیزش می‌گردد تکیه شود به چگونگی و نحوه انگیزش افراد از نظر ادراکی پرداخته می‌شود. برای مثال اگر کسی در خود احساس شدید به پیشرفت و کسب موفقیت کند انتظار دارد که پس از انجام یا تکمیل یک طرح مشکل در زمان معین به پاداش مناسب برسد، این جایزه یا پاداش فرد را تحریک می‌کند که رفتار خاصی در پیش گیرد (استونر، ۱۳۷۵، ص ۳۲۲).

در این راستا تئوری‌های نیاز نقطه آغاز بیشتر تفکرات معاصر در انگیزش می‌باشد و قضیه اصلی در این تئوری‌ها آن است که انگیزش ناشی از وجود کمبود در یک یا مجموعه‌ای از نیازهای انسان است (ایران‌نژاد، ۱۳۸۴، ص ۱۴). این تئوری‌ها بر خلاف تفاوت‌هایی که با یکدیگر دارد در بسیاری موارد وجوه مشترک نیز دارند. به عنوان مثال مازلو و آلدرفر به وجود سلسله مراتب در نیازها و هرزبرگ به وجود دو طیف برای دو گروه از نیازها تأکید داشتند و نیازهای فردی به وسیله هر یک از این چهار نظریه پرداز شناسایی شده‌اند تا حد زیادی شبیه به یکدیگر هستند (حاضر، ۱۳۷۵، ص ۱۹۴).

به هر حال امروزه مدیران با کسانی روبرو هستند که وظایف پیچیده‌ای را به عهده دارند و نگرش‌های مدیریت درباره‌ی اهمیت نیروهای اجتماعی در محیط فعالیت دگرگون شده

است (الوانی، ۱۳۷۸، ص ۳۳). البته موضوع انگیزش بسیار پیچیده می باشد و با یک روش خاص نمی توان آن را در افراد افزایش داد (الوانی، ۱۳۷۴، ص ۲۴). لذا به کارگیری روش ها و فنون افزایش انگیزه یکی از وظایف مهم و دشوار مدیران می باشد که به برخی از آن ها اشاره می شود (فقهی فرهمند، ۱۳۸۲، ص ۲۲۸):

۱- تعیین هدف: روشی که مردم در جهت رسیدن به اهداف تعیین شده تلاش می کنند و این نظریه که انگیزش و عملکرد مردم به واسطه تعیین اهداف افزایش می یابد قسمت عمده ای از فلسفه مدیریت در سازمان های امروزی است و تعیین اهداف مشخص و برقراری اهداف مشکل اما قابل قبول از اصول مهم آن می باشد (فقهی فرهمند، ۱۳۸۱، ص ۲۸).

۲- توسعه زندگی: گسترش محتوای شغل به وسیله افزایش تعداد و تنوع وظایف مختلف در سطح قبلی شغل که سبب خارج شدن مشاغل از حالت تکراری و یکنواختی شده است تا با متنوع ساختن شغل در مشاغل، ایجاد انگیزه شود.

۳- غنی سازی شغل: به شخص تعداد وظایف بیشتری محول و اختیار داده می شود که در سطحی بالاتر نیز به فعالیت پردازد. این مفهوم برگرفته از نظریات هرزبرگ می باشد زیرا در آن بر رضایت زندگی تاکید می شود، زیرا این تئوری بر انجام فعالیت هایی تاکید دارد که رضایت زندگی بیشتری را فراهم آورد. به طور خلاصه می توان گفت که در توسعه زندگی، شغل به صورت افقی و در غنی سازی زندگی، شغل به صورت عمودی گسترش داده می شود (سعادت، ۱۳۷۵، ص ۹۶).

۴- گردش زندگی: اگر بتوان افراد را در مشاغل هم خانواده و هم گون که با آن ها آشنایی دارند، جایجا نمود، گردش زندگی ایجاد می شود. به واسطه این کار افراد با مشاغل بیشتری آشنا می شوند و در فعالیت خود تنوع و گوناگونی بالاتری خواهند شد و انگیزه ای فعالیت در آنان تقویت می شود. مزایای گردش شغل بر کسی پوشیده نیست، این کار افق دید مردم را وسیع می کند و آن ها را در مسیر یک سلسله از تجارب می گذارد و یکنواختی که پس از حصول مهارت های لازم برای ادای تکلیف عارض می شود با انتقال ها کاهش می یابد و از آن جا که تجارب گسترده تر نیست، درک فعالیت های دیگران بیشتر می شود.

۵- قدرت انگیزشی: مشخص می کند چگونه می توان شغل ها را طراحی مجدد کرد که مردم خود و شغل خود را مهم بدانند و به عبارتی احساس اهمیت کنند. این مدل بر این

نظر تاکید دارد که غنی کردن عناصر معین مشاغل در تغییر حالات روانی افراد مؤثر و اثربخشی فعالیت آنان را افزایش می‌دهد. البته این مدل برای تشریح رفتار افرادی مؤثر است که درجه نیاز بالایی برای رشد و توسعه فعالیت دارند و بر اساس آن هر شغل را می‌توان در ابعادی چون گوناگونی مهارت، هویت تکلیف یا وظیفه، اهمیت تکلیف، استقلال در فعالیت و بازخورد در فرمول زیر آن را نشان داد:

بازخورد زندگی × استقلال فعالیت × ۳ ÷ (با مفهوم بودن وظایف × مهم بودن وظایف × تنوع وظایف) = قدرت انگیزشی

هدایت مردم در جهت استفاده هر چه بیشتر از استعداد و توانایی‌هایشان به سطح بالاتری از عملکرد و در نتیجه رضایت زندگی می‌انجامد. مدیریت منابع انسانی و کنش‌های مدیریتی در رابطه با طراحی، غنی‌سازی، شکوفایی و جابجایی و گردش زندگی بر سطح‌های عملکرد مردم مؤثر است (راس، ۱۹۷۷، ص ۱۲).

۶- مشارکت: تعداد محدودی از افراد با این روش برانگیخته نمی‌شوند و چون اغلب افراد اطلاعات زیادی در مورد مسایل و مشکلات و همچنین راه‌حل‌های مختلف دارند، لذا نوع صحیح مشارکت به افزایش انگیزه منجر می‌شود و معلومات ارزنده‌ای را در اختیار می‌گذارد. مشارکت وسیله‌ای برای شناخت محسوب می‌شود اما مدیران غالباً فکر می‌کنند که با مشارکت مردم در کارها، موقعیت آن‌ها ضعیف می‌شود (مشبکی، ۱۳۷۷، ص ۲۸۴).

۷- عملکرد: برای جهت‌دهی به اندازه‌گیری عملکرد به نظر پیتز دراکر می‌توان به توان رقابت، نوآوری، وضعیت نقدینگی و سودبخشی و به نظر پروفیسور سینک آن را تابعی از اثربخشی، کارایی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری، قابلیت سوددهی و بودجه‌بندی و رابطه انگیزش دانست (طاهری، ۱۳۸۰، ص ۱۱۶؛ زاهدی، ۱۳۸۰، ص ۲۵). علم به این که عوامل متعددی مانند انگیزش در پیش‌بینی عملکرد دارای اهمیت است عده‌ای از پژوهشگران را به درک ماهیت این عوامل و نحوه تلفیق آن‌ها رهنمون کرده است. مثلاً گروه کثیری از محققان فرمول [(ادراکات نقش × تلاش و انگیزش × توانایی) = عملکرد] را پیشنهاد کرده‌اند که نشان می‌دهد اگر هر کدام از مؤلفه‌ها کم یا صفر باشد عملکرد نیز کم خواهد بود (سیدجوادین، ۱۳۸۱، ص ۷۲).

۸ - مدیریت استراتژیک منابع انسانی: مدیریت منابع انسانی عبارت است از دوراندیشی فراگیر، نوآور و تحول‌گرای سازمان‌یافته در تامین نیروی انسانی، پرورش و بهسازی آن، تامین کیفیت زندگی قابل قبول کاری برای آن و بالاخره به‌کارگیری مؤثر این منبع استراتژیک با شناخت و اعمال جنبه‌های تاثیرپذیری و تاثیرگذاری محیط در راستای استراتژی‌ها به منظور تحقق رسالت و اهداف مدیریتی که قسمتی عمده از قلمرو علم و هنر مدیریت را تشکیل می‌دهد و از جمله مسؤلیت‌های اصلی مدیریت به شمار می‌رود و همه مدیران به نوعی این مسؤلیت را دارند (ایران‌نژاد، ۱۳۷۹، ص ۳۴). از این رو آن را بهره‌برداری از سرمایه‌های انسانی برای نیل به اهداف معین می‌دانند (علوی، ۱۳۷۲، ص ۲۴). زیرا کمیاب‌ترین منابع انسان‌های کارآمد هستند (رنگریز، ۱۳۸۴، ص ۵۹) و اغلب در کسب و کارها، دانشگاه‌ها، بیمارستان‌ها و اداره‌های دولتی، مدیران به منظور ثروت‌آفرینی بایستی در توزیع منابع ارزشمند انسانی حتی بیش از توزیع سرمایه دقت نمایند و افراد را هدفمند و با دورنگری به مسؤلیت‌ها بگمارند (دراکر، ۱۳۷۸، ص ۱۳۶).

روش پژوهش

تحقیقات پیشین به طور کلی نشان می‌دهد که در بررسی‌ها، پرسش‌نامه‌های رضایتمندی مینه‌سوتا، هاپاک، فیلدوروث و شاخص توصیف شغلی نشانگر است که بین ماهیت و ویژگی‌های شغل، نحوه سرپرستی، رضایت از حقوق و مزایای دریافتی، فرصت‌های ارتقا و رضایت زندگی، شرایط فیزیکی فعالیت (کامدیده، ۱۳۸۱؛ عباسی، ۱۳۷۳)، مشارکت در تصمیم‌گیری، استفاده از تسهیلات اجتماعی با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. پژوهشی نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و نوع آموزش، تنوع فعالیت کاربران، قابلیت‌های نرم‌افزاری، نوع سخت‌افزار، مشخصات جمعیت‌شناسی و حقوق دریافتی ارتباط معنی‌داری وجود دارد و فرضیه ارتباط میان میزان رعایت نکات ایمنی در ساختن کامپیوتر و رضایت شغلی آن‌ها رد شده است (خدادادی، ۱۳۷۶). پژوهشی دیگر نشان می‌دهد که رابطه معنی‌داری بین رضایت زندگی و کارآیی وجود ندارد و آن به این معنا نیست که مدیران برای افزایش کارآیی سازمان به رضایت شغلی مردم نیازی نداشته باشند زیرا به نظر می‌رسد کارآیی افراد علی‌رغم عدم رضایت شغلی‌شان به دلایلی چون کمبود شغل و بالا بودن سطح بیکاری در جامعه، محدودیت گنجایش افراد باشد (فلاح‌نفری، ۱۳۷۶).

بررسی دیگری نیز حاکی است رضایت شغلی ۲۳٪ در سطح کم و ۳۸٪ در سطح متوسط اعلام شده است و ۷۰٪ مشارکت در تصمیم‌گیری را کمتر از متوسط و ۸۹٪ فرصت‌های ارتقا را در حد اندک و متوسط ارزیابی کرده‌اند. هم‌چنین در این بررسی اعلام شده است که بین رضایت شغلی و وضعیت سکونت افراد، ماهیت فعالیت، نحوه سرپرستی، رضایت از حقوق، فرصت‌های ارتقا، جو همکاران و کسب اعتبار، رابطه معنی‌داری وجود دارد (حسینی، ۱۳۷۷).

در کلیه تحقیق‌ها اتفاق نظر بر آن است که عوامل حقوق و مزایا، تسهیلات رفاهی مشارکت، شرایط فعالیت، نوع سرپرستی، تشویق و تقدیر، زندگی خصوصی، ویژگی‌های زندگی، ساختار اجتماعی بر رضایت تاثیر می‌گذارند و در واقع مسأله‌ی این پژوهش چنین است که به طور کلی کارایی و اثربخشی تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه‌ی مدیریت و منابع انسانی بستگی دارد قدر مسلم هر اندازه جامعه گسترش یابد، مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم نیز افزون‌تر خواهد شد. زیرا که نارضایتی افراد و در نتیجه کاهش رضایت زندگی و پایین بودن سطح زندگی کاری به صورت بازدهی کم، سوددهی پایین، کاهش کیفیت محصولات یا خدمات، افزایش غیبت و ترک خدمت، هدف‌های تحقق‌نیافته و در نهایت کاهش سطح بهره‌وری جلوه‌گر می‌نماید (قائم‌نیا، ۱۳۸۰، ص ۷۳). در توجیه اهمیت نقش افراد در مقایسه با سرمایه و تکنولوژی که هر سه از عوامل عمده افزایش بهره‌وری می‌باشد، بسیاری از مدیران منابع انسانی در ارتباط با کاهش عملکرد و کارایی در پاسخ به مشکلات نیروی انسانی (سرمد، ۱۳۷۸، ص ۱۱۳) همواره سؤال‌های زیر را مطرح و در جستجوی پاسخ مناسب به آن‌ها هستند:

۱- چگونه می‌توان به نیازهای مردم در راستای افزایش رضایت زندگی آنان پاسخ گفت؟

۲- چگونه می‌توان ناسازگاری میان مردم و کاری را که انجام می‌دهند کاهش داد؟

۳- راه‌های مقابله با مشکلات انسانی که در کاهش عملکرد آنان و جامعه مؤثرند، کدامند؟

۴- آیا سطح رضایت زندگی گروه‌های مختلف زندگی متفاوت است و اگر پاسخ مثبت است این تفاوت ناشی از چه اقداماتی است؟ و آیا افزایش حقوق و مزایا تنها راه حل

است؟ آیا با اقداماتی کم‌هزینه و اندک می‌توان به سطح قابل قبولی از رضایت زندگی دست یافت؟ آیا بسیاری از اقداماتی که در جهت ارتقای سطح رضایت‌مندی نیروی انسانی می‌توانست انجام یابد، انجام شده است؟ آیا باید به دنبال راه‌های دیگری چون تجدید تشکیلات و روش‌ها، ایجاد محیط مناسب فعالیت، بهبود مدیریت یا اساساً بهبود ماهیت مشاغل در راستای پاسخ به نیازهای مردم بود؟ و بسیاری از سؤال‌هایی که یافتن پاسخ‌ها و انجام اقدامات متناظر با آن می‌تواند جامعه را از مزیت مستحکم انگیزه نیروی انسانی برخوردار سازد، مزیتی که از این طریق به دست می‌آید هرگز از طریق سرمایه‌گذاری‌های کلان در سخت‌افزار و تجهیزات و نه از طرق دیگری به دست نمی‌آید.

بدین دلیل در رابطه با اهمیت و ضرورت این پژوهش می‌توان گفت که جوامع با توجه به رسالت خود با نیروی انسانی در سطوح تحصیلی مختلف، تنوع مشاغل و روابط استخدامی، پیچیدگی بالایی دارند که شناخت و توجه نسبت به سطح نیازها و میزان انگیزه فعالیت آن‌ها با تفاوت‌های موجود، اثرات قابل توجهی بر سیاست‌های نیروی انسانی، سطح رضایت‌مندی، عملکرد و موفقیت خواهند داشت. لذا توجه مدیریت منابع انسانی به نیروی انسانی فرهیخته و با توان بالقوه بالا و به تبع آن دارای انتظارات و توقعات متفاوت، از ضروری‌ترین مسایل و اولویت‌های موجود می‌باشد و از آن‌جا که این مسؤولیت در یک حوزه‌ی تخصصی نیست، لذا فقدان یک کانال مشخص و تخصصی در ارزیابی سیستم اطلاعات مدیریت منابع انسانی منجر به عدم شناخت دقیق کاستی‌ها و نقاط قوت موجود گردیده است و جایگاه بررسی را در کلیه زمینه‌های مدیریت منابع انسانی مهم و ضروری می‌سازد (دولان، ۱۳۷۸، ص ۲۱۳). در این راستا هدف تاثیر و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت زندگی و سؤال‌های زیر قابل بررسی می‌باشد:

- ۱- آیا سطح رضایت زندگی می‌تواند به بهبود عملکرد منجر شود؟
- ۲- آیا به اهمیت و نقش رضایت زندگی توجه کافی می‌شود؟
- ۳- آیا سطح عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی بین گروه‌های مختلف، متفاوت است؟
- ۴- اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی در گروه‌های مختلف تعیین‌شده چگونه است؟

۵- انتظارات و برداشت گروه‌های مختلف در ایجاد انگیزه بر روی چه عواملی متمرکز شده است؟

در این رابطه فرضیه چنین قابل طرح است که بین عوامل مؤثر بر رضایت زندگی کارکنان اعم از کارمندان و کارگران و رضایت‌مندی آنان و هم‌چنین بین رضایت زندگی با فاکتورهای اجتماعی رابطه وجود دارد. لذا در این تحقیق فاکتورهای اجتماعی شامل معیارهای ساده‌زیستی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، مشارکت‌پذیری، ارتباط اجتماعی، امکانات اجتماعی، امکانات زندگی و احترام به دیگران به عنوان متغیر مستقل و رضایت زندگی متغیر وابسته قلمداد می‌شود. البته این تحقیق از نظر ماهیت و اهداف از نوع تحقیق عملی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها برای آزمون فرضیه‌ها از نوع تحقیق توصیفی می‌باشد (اوملا، ۱۳۸۰، ص ۱۰۶). جمع‌آوری اطلاعات با مراجعه به اسناد و مدارک موجود، اطلاعات و نتایج ارزشیابی افراد و اطلاعاتی مانند ترک خدمت و هم‌چنین داده‌های پرسش‌نامه‌ها و مصاحبه‌ها در جامعه آماری شامل کارکنان برخی سازمان‌های مختلف اداری و صنعتی شهر تبریز در رده‌های کارمندی و کارگری در نیمه اول سال ۸۷ انجام یافته است که از محدودیت‌های آن از قبیل نبودن ابزاری استاندارد جهت سنجش دقیق میزان رضایت‌مندی کلی و ابعاد مختلف آن و یا دریافت جواب‌های انحرافی اشاره کرد که حتی المقدور سعی شد با جلب اعتماد پاسخ‌دهنده‌ها از شدت آن کاسته شود. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران به شرح محاسبه زیر استفاده شده است (دلاور، ۱۳۷۵، ص ۱۱۷).

$$n = [(Nt2pq) \div (Nd2+Z2pq)] = [(8400 \times 1/962 \times 0/50 \times 0/50)] \div [(8400 \times 0/052) + (1/962 \times 0/50 \times 0/50)] = 367$$

$$\hat{n} = (367) \div [1 + (367 \div 8400)] = 352$$

توضیح این که عدد ۳۵۲ تعداد افراد قابل مطالعه جامعه، d میزان خطای ممکن در محاسبه معادل ۰/۵٪ و عدد Z با ۹۵٪ اطمینان از جدول استخراج شده است که حجم نمونه بر حسب درصدی از کل جامعه توزیع می‌گردد. البته به دلیل استاندارد نبودن پرسشنامه طراحی شده با اجرای تحلیل عاملی^۱ اکتشافی، مجموعه سؤال‌های مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت زندگی دسته‌بندی و نام‌گذاری شد (نورفرستی، ۱۳۷۶، ص ۴۸؛ سکاران، ۱۳۸۰، ص ۴۵) و سپس مشخص گردید تعداد هشت عامل اصلی از بین عوامل مؤثر بر رضایت زندگی به

تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده در سطح توصیفی از توزیع فراوانی، توزیع پراکندگی و میانگین و در سطح استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای مطالعه فاکتورهای اجتماعی و از تحلیل واریانس تک‌متغیره F و آزمون T بر حسب مورد استفاده شد^۲ و همان طور که در جدول (۲) ملاحظه می‌شود به عنوان نمونه میانگین ارتباط اجتماعی افراد مورد مطالعه برابر با ۶۵/۸۷ با انحراف استاندارد ۲۲/۰۲ به دست آمده، به طوری که حداقل ارتباط اجتماعی ۷/۴۲ و حداکثر ۱۰۰ می‌باشد، پس در مجموع ارتباط اجتماعی افراد مورد مطالعه در حد متوسط است.

هم چنین به عنوان نمونه بر اساس اطلاعات و مطابق آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام شده ملاحظه می‌شود بین رضایت زندگی افراد مورد مطالعه و ساده‌زیستی آنان ضریب همبستگی $r=0/91$ با سطح معنی‌دار $p=0/000$ به دست آمد و به دلیل این که سطح معنی‌داری محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ است، لذا بین رضایت زندگی با ساده‌زیستی افراد مورد مطالعه همبستگی وجود دارد. به عبارتی هر چه ساده‌زیستی افراد بالاتر باشد رضایت زندگی آنان نیز بیشتر است و فرض H_0 رد می‌شود. برای اثبات فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیون چندمتغیره با استفاده از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است^۳

جدول شماره (۲): میانگین و همبستگی متغیرها

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب کجی	ضریب کشیدگی	حداقل	حداکثر
رضایت زندگی	۷۰۴	۶۱/۸۲	۱۲/۳۳	-۰/۳۲۴	-۰/۴۹۱	۱۹/۲۵	۸۵/۷۱
ساده‌زیستی	۷۰۴	۴۳/۷۳	۱۸/۴۴	۰/۱۵۶	-۰/۴۳۵	۰	۸۷/۵
مدیریت زندگی	۷۰۴	۶۰/۷۱	۲۲/۷۷	-۰/۲۰۷	-۰/۵۰۴	۱۴/۶۷	۹۵/۸۳
تعهد اجتماعی	۷۰۴	۴۵/۶۵	۱۹/۷۴	-۰/۱۴	-۰/۳۸۰	۰	۹۵
مشارکت پذیری	۷۰۴	۵۲/۸۵	۲۱/۸۲	-۰/۰۸۵	-۰/۳۹۹	۴/۲۲	۸۷/۵
ارتباط اجتماعی	۷۰۴	۶۵/۸۷	۱۹/۹۹	-۰/۱۹۱	-۰/۴۷۶	۷/۴۲	۱۰۰
امکانات اجتماعی	۷۰۴	۵۳/۴۵	۲۲/۴۸	-۰/۰۶۸	-۰/۳۱۵	۰	۱۰۰
امکانات زندگی	۷۰۴	۴۴/۶۱	۲۱/۹۱	۰/۱۲۹	-۰/۵۰۱	۰	۸۷/۵
احترام به دیگران	۷۰۴	۶۴/۹۲	۱۵/۷۱	-۰/۳۶۵	-۰/۴۹۸	۲۱	۱۰۰

بدین ترتیب با متغیر وابسته یعنی رضایت زندگی و متغیرهای مستقل، معادله رگرسیونی عبارت خواهد بود از:

$$\text{رضایت زندگی} = F_1 (\text{ضریب}) + F_2 (\text{ضریب}) + \dots + (\text{عدد ثابت})$$

که با توجه به نتایج استخراج شده از تحلیل SPSS در جدول شماره (۳)، از بین هشت متغیر مستقل تنها پنج متغیر با رضایت زندگی رابطه معنی دار دارد و در معادله باقی مانده است و بقیه از معادله خارج شد.

جدول شماره (۳): نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره

Sig.	t	Standardized coefficients	Unstandardized coefficients		
		Beta	Std.Error	B	
+/000	۹/۹۰		۲/۰۹	۲۳/۸۱	رضایت زندگی
+/000	۱۰/۹۶۰	۰/۶۸۰	۰/۰۳	۰/۶۶	مدیریت زندگی
+/000	۵/۰۵۵		۲/۲۶	۱۳/۹	رضایت زندگی
+/000	۹/۹۲۵	۰/۴۳۴	۰/۰۳۳	۰/۵۰	مدیریت زندگی
+/000	۶/۷۷۱	۰/۴۰۴	۰/۰۴۴	۰/۴۴	احترام به دیگران
+/000	۵/۵۰۸		۴/۸۸	۱۶/۸	رضایت زندگی
+/000	۵/۸۸۴	۰/۲۸۹	۰/۰۶۵	۰/۳۴	مدیریت زندگی
+/000	۷/۴۰۱	۰/۳۵۴	۰/۰۴۵	۰/۳۱	احترام به دیگران
+/000	۳/۶۹۷	-/۳۳۳	-/۰۶۶	-/۲۹	ساده‌زیستی
+/000	۵/۸۰۶		۳/۱۰۹	۱۸/۶	رضایت زندگی
+/000	۸/۹۹۳	۰/۴۹۷	۰/۰۴۱	۰/۵۲	مدیریت زندگی
+/000	۵/۲۱۲	۰/۳۵۰	۰/۰۲۲	-/۴۸	احترام به دیگران
+/000	۷/۸۷۸	۰/۳۶۰	۰/۰۸۳	۰/۴۶	ساده‌زیستی
+/000	۴/۹۰۸	۰/۲۶۲	۰/۰۵۳	۰/۳۲	تعهد اجتماعی
+/۰۰۷	۱/۹۱	-/۱۱۹	-/۰۱۵	-/۱۲	امکانات زندگی

لذا معادله رگرسیونی به قرار زیر خواهد بود که نشان می‌دهد پنج متغیر با رضایت زندگی رابطه معنی دار دارد و باید توجه داشت که چون در این بررسی ارتباط متغیر وابسته با پنج متغیر مستقل معنی دار است، لذا فرضیه ارتباط رضایت زندگی با متغیرهای مستقل تایید می‌شود:

$$(\text{امکانات زندگی}) (0/12) + (\text{تعهد اجتماعی}) (0/32) + (\text{ساده‌زیستی}) (0/46) +$$

$$(\text{احترام به دیگران}) (0/48) + (\text{مدیریت زندگی}) (0/52) + 18/6 = \text{رضایت زندگی}$$

از طرفی نتایج تحلیل واریانس جدول Anova نشان می‌دهد که Sig یا سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بیشتر است و:

۱- میزان دریافتی و سن با مجموعه عوامل رضایت زندگی و فاکتورهای اجتماعی رابطه معنی‌داری ندارد، یعنی وضعیت این موارد در بین مردم با سنین متفاوت یکسان است و با هم فرق نمی‌کند.

۲- به غیر از عامل امکانات اجتماعی بقیه عوامل نه‌گانه با وضعیت تاهل ارتباط ندارد.

۳- بین سابقه خدمت و مجموعه عوامل رضایت زندگی، ساده‌زیستی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، مشارکت‌پذیری، ارتباط اجتماعی، امکانات زندگی و احترام به دیگران رابطه معنی‌دار وجود ندارد ولی بین سابقه خدمت و امکانات اجتماعی رابطه معنی‌دار وجود دارد. یعنی وضعیت امکانات اجتماعی برای کارکنان با سوابق متفاوت یکسان نیست و با هم فرق دارد.

نتایج T تست^۱ نشان می‌دهد که Sig یا سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ بیشتر است و:
۱- به غیر از عوامل ساده‌زیستی، مشارکت‌پذیری و امکانات زندگی بقیه عوامل نه‌گانه با جنسیت ارتباط ندارد.

۲- بین جنسیت و مجموعه عوامل رضایت زندگی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، ارتباط اجتماعی، امکانات اجتماعی، احترام به دیگران رابطه معنی‌دار وجود ندارد، یعنی وضعیت این موارد در دو جنس زن و مرد یکسان است و با هم فرق ندارد. ولی بین جنسیت با ساده‌زیستی، مشارکت‌پذیری و امکانات زندگی رابطه معنی‌دار وجود دارد، یعنی وضعیت این موارد در دو جنس زن و مرد یکسان نیست و با هم فرق دارد.

۳- به غیر از عامل امکانات اجتماعی بقیه عوامل نه‌گانه با وضعیت تأهل ارتباط ندارد.
۴- بین وضعیت تأهل و مجموعه عوامل رضایت زندگی، ساده‌زیستی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، مشارکت‌پذیری، ارتباط اجتماعی، امکانات زندگی، احترام به دیگران رابطه معنی‌دار وجود ندارد، یعنی وضعیت این موارد در متأهلین و مجردین یکسان است و با هم فرق ندارد. اما بین وضعیت تأهل و امکانات اجتماعی رابطه معنی‌دار وجود دارد، یعنی وضعیت امکانات اجتماعی برای متأهل‌ها و مجردها یکسان نیست و با هم فرق دارد.

۵- به غیر از عوامل ارتباط اجتماعی و احترام به دیگران بقیه عوامل نه‌گانه با کارمند یا کارگر بودن ارتباط دارد. لذا بین کارمند یا کارگر بودن و مجموعه عوامل رضایت زندگی، ساده‌زیستی، مدیریت زندگی، تعهد اجتماعی، امکانات اجتماعی و امکانات زندگی رابطه معنی‌دار وجود دارد، یعنی وضعیت این موارد در بین کارمندان یا کارگران یکسان نیست و با هم فرق دارد. بین کارمند یا کارگر بودن و مجموعه عوامل مشارکت‌پذیری، ارتباط اجتماعی و احترام به دیگران رابطه معنی‌دار وجود ندارد، یعنی وضعیت این موارد در بین کارشناسان و مدیران یکسان است و با هم فرق ندارد.

۶- هیچ یک از عوامل نه‌گانه با شغل و وضعیت استخدام ارتباط ندارد، یعنی بین شغل ستادی یا عملیاتی و وضعیت استخدام با فاکتورهای اجتماعی رابطه معنی‌دار وجود ندارد. با سطح معنی‌داری $P=0/000$ رضایت زندگی با ساده‌زیستی $0/91$ ، با مدیریت زندگی $0/95$ ، با تعهد اجتماعی $0/63$ ، با مشارکت‌پذیری $0/85$ ، با ارتباط اجتماعی $0/75$ ، با امکانات اجتماعی $0/62$ ، با امکانات زندگی $0/75$ ، با احترام $0/79$ همبستگی مستقیم وجود دارد.

نتایج

تحلیل و معادله رگرسیونی از بین فاکتورهای اجتماعی نشان می‌دهد که مدیریت زندگی با رتبه اول، احترام به دیگران با رتبه دوم، ساده‌زیستی با رتبه سوم، تعهد اجتماعی با رتبه چهارم و امکانات زندگی با رتبه پنجم به ترتیب عوامل مؤثر بر رضایت زندگی جامعه مورد مطالعه را تشکیل می‌دهد. لذا بر خلاف تصور رایج تمام مسایل در مسایل مادی خلاصه نمی‌شود به طوری که ملاحظه گردید به ترتیب اولویت عواملی مانند مدیریت زندگی، احترام به دیگران، ساده‌زیستی، تعهد اجتماعی و امکانات زندگی عوامل مؤثر بر رضایت زندگی جامعه مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند.

پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود مدیران موارد زیر را به منظور کسب حداکثر رضایت زندگی کارکنان مد نظر قرار دهند:

- ۱- اقدامات برای مدیریت زندگی از قبیل آموزش، ارزش‌گذاری به نیروی انسانی به عنوان سرمایه‌های اصلی و رعایت ملاحظات انسانی در انجام فعالیت‌ها، پیاده‌سازی شایسته‌سالاری، اعمال مدیریت مشارکتی، درک مسایل و تقویت مهارت‌های انسانی و ادراکی، توجه به کیفیت زندگی کاری، پرهیز از اعمال تبعیض و ارتباطات غیراجتماعی، ایجاد فرصت‌های برابر و انجام ارزشیابی عملکرد بر مبنای کمیت و کیفیت فعالیت.
- ۲- اقدامات برای تقویت احترام به دیگران، ساده‌زیستی و تعهد اجتماعی در جهت سازمان‌دهی به راهبرد منابع انسانی.

۳- اقدامات برای تامین حداقل‌های امکانات زندگی با ایجاد تعادل بین زندگی شخصی و زندگی کاری.

هم چنین پیشنهاد می‌شود در ادامه تحقیقات، رویکردهای این بررسی به منظور ژرف‌نگری به عوامل رضایت زندگی در تمامی ابعاد سیستمی مطالعه گردد تا پس از مقایسه با سایر جوامع و تعیین نیازمندی‌ها و محدودیت‌ها، راهبردهای تخصصی پیشنهاد شود.

زیرنویس‌ها

- ۱- هدف تحلیل عاملی، تشخیص عوامل مشاهده‌ناپذیر بر پایه مجموعه‌ای از متغیرهای مشاهده‌پذیر است، متغیر جدیدی است که از طریق ترکیب خطی نمره‌های اصلی متغیرهای مشاهده شده بر پایه فرمول $F_j = \sum W_{ji}X_i = W_{j1}X_1 + W_{j2}X_2 + \dots + W_{jp}X_p$ برآورد می‌شود که در آن W ها بیانگر ضرایب نمره عاملی و P معرف تعداد متغیرها است. این عامل‌ها، سازه‌های فرضی یا نظری است که به تفسیر ثبات و هماهنگی در مجموعه داده‌ها کمک می‌کند. بنابراین ارزش تحلیل عاملی این است که طرح سازمانی مفیدی به دست می‌دهد که می‌توان آن را برای تفسیر اتبوهی از رفتار با بیشترین صرفه‌جویی در سازه‌های تبیین کننده به کار برد.
- ۲- طبق اصول آماری معتبر از جمله روش‌های آماری باتاچاریا، برای مقایسه یک صفت کمی از بین بیش از دو گروه، استفاده از آزمون تحلیل واریانس F و در بین دو گروه استفاده از آزمون T ضروری است و غیر از آن این تحلیل ممکن نخواهد بود.
- ۳- در رگرسیون چندمتغیره هدف آن است که اولاً درصد تاثیرگذاری چندین متغیر مستقل بر روی یک متغیر وابسته کمی محاسبه و سهم هر یک از این متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته پیش‌بینی شود. چهار نوع روش $Enter$ ، $Stepwise$ ، $Backward$ و $Forward$ برای محاسبه رگرسیون چندمتغیره وجود دارد که در هر یک از این روش‌ها، روند خاصی جهت تعیین معادله رگرسیون طی می‌گردد که در مطالعه همه اعضای جامعه از روش $Enter$ و در نمونه‌گیری از روش $Stepwise$ استفاده می‌گردد. در این تحقیق به دلیل نمونه‌گیری از روش $Stepwise$ استفاده شده که در آن متغیرهای مستقل به ترتیب وارد معادله رگرسیونی می‌گردند تا به لحاظ معنی‌دار بودن ارتباط با متغیر وابسته مورد تحلیل قرار گیرد. هر کدام از متغیرهای مستقل که رابطه معنی‌دار با متغیر وابسته داشته باشند در مدل باقی می‌مانند و هر کدام که رابطه معنی‌دار نداشته باشند از معادله خارج می‌شوند. چنانچه همه متغیرها از مدل خارج شوند آن‌گاه گفته می‌شود که متغیر وابسته با جمع متغیرهای مستقل رابطه ندارد.
- ۴- قاعده کلی در مورد تحلیل جداول T تست چینی است که ابتدا به ستون $Leven's Test for Equality of Variances$ و قسمت Sig (سطح معنی‌داری) آن توجه می‌شود، اگر Sig بیشتر از $0/05$ باشد واریانس‌ها با هم برابرند یعنی فرض همگونی واریانس‌ها در دو جامعه تایید می‌شود. اگر Sig کمتر از $0/05$ باشد واریانس‌ها همگون یا برابر نیستند یعنی فرض همگونی واریانس‌ها رد می‌شود. در حالت اول که واریانس‌ها با هم برابرند به سطر $Equal variances assumed$ توجه و Sig موجود در ستون آخر تفسیر می‌شود و در حالت دوم که واریانس‌ها با هم برابر نیستند به سطر مذکور توجه و Sig موجود در ستون آخر تفسیر می‌شود. اگر Sig کمتر از $0/05$ بود دو متغیر با هم رابطه دارند و اگر بیشتر از $0/05$ بود، دو متغیر با هم رابطه ندارند.

منابع

- ۱- ال دفت، ریچارد، تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه: علی پارسائیان و دیگری، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول: ۱۳۷۷.
- ۲- آذر، عادل و دیگری، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد اول، تهران: انتشارات سمت، چاپ دوم: ۱۳۷۶.
- ۳- استونر، ج و دیگری، مدیریت، جلد سوم، ترجمه: علی پارسائیان و دیگری، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی، چاپ اول: ۱۳۷۵.
- ۴- استیفین بی، رابینز، تئوری سازمان، ساختار، طراحی و کاربردها، ترجمه: مهدی الوانی و دیگری، تهران: نشر موج، چاپ اول: ۱۳۷۴.
- ۵- اسدی، اصغر، بررسی رابطه عناصر ساختار شغلی با رضایت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۰.
- ۶- اسکونزاد، محمد، مهدی، اقتصاد مهندسی، تهران: مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر، چاپ نهم: ۱۳۷۷.
- ۷- الوانی، سید، مهدی، مدیریت عمومی، تهران: نشر نی، چاپ دهم: ۱۳۷۶.
- ۸- الوانی، سید، مهدی، بازتاب جلوه‌های نظریه بی‌نظمی در مدیریت، تهران: فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۲۱ و ۲۲، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۸.
- ۹- الوانی، سید، مهدی، پژوهشی در زمینه برخی از مشکلات سازمانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول: ۱۳۷۰.
- ۱۰- الوانی، سید، مهدی، نظریه بی‌نظمی یا نظم غایی و مدیریت، تهران: مجله علمی مدیریت دولتی، شماره ۳۱، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۴.
- ۱۱- امیرکبیری، علیرضا، سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات هور، چاپ دوم: ۱۳۷۴.
- ۱۲- اوام، سوسو، روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه: محمدصائبی و دیگری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول: ۱۳۸۰.
- ۱۳- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی و دیگری، سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، تهران: انتشارات مؤسسه عالی بانکداری ایران، چاپ سوم: ۱۳۷۹.
- ۱۴- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی، مدیریت بهره‌وری منابع انسانی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو، چاپ اول: ۱۳۸۴.
- ۱۵- برومندزهر، مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه پیام‌نور، چاپ اول: ۱۳۷۴.
- ۱۶- بلانچارد و دیگری، مدیریت تواناسازی، ترجمه: مهدی ایران‌نژاد پاریزی، تهران: نشر مدیران، چاپ اول: ۱۳۷۸.
- ۱۷- حاضر، منوچهر و دیگری، اصول مدیریت و رفتار سازمانی، انتشارات مؤلف، چاپ دوم: ۱۳۷۵.

- ۱۸- حسینی، سید یعقوب. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت در سازمان برنامه استان‌های فارس، خوزستان، کهگیلویه و بویراحمد و اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. سازمان برنامه و بودجه استان. ۱۳۷۷.
- ۱۹- خدادادی، حبیب. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت کاربران کامپیوتر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی. ۱۳۷۶.
- ۲۰- دراکر، پیتر فردیناند. چالش‌های مدیریت در سده ۲۱. ترجمه: عبدالرضا رضایی‌نژاد. تهران: نشر فرا. چاپ اول. ۱۳۷۸.
- ۲۱- دل‌آور، علی. مبانی نظری و عملی پژوهش. تهران: انتشارات رشد. چاپ سوم. ۱۳۷۵.
- ۲۲- دولان، شمیمون و دیگری. مدیریت منابع انسانی. ترجمه: محمدعلی طوسی و دیگری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ چهارم. ۱۳۷۸.
- ۲۳- دیویس، کی و دیگری. رفتار انسانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ دوم. ۱۳۷۵.
- ۲۴- رضائیان، علی. تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم. تهران: انتشارات سمت. چاپ اول. ۱۳۷۶.
- ۲۵- رضائیان، علی. مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران. چاپ اول. ۱۳۷۲.
- ۲۶- رنگرین، حسن و دیگری. راهبرد منابع انسانی. تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی. چاپ اول. ۱۳۸۴.
- ۲۷- زاهدی، شمس‌السادات. روابط صنعتی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی. چاپ هفتم. ۱۳۸۰.
- ۲۸- سرمد، هره و دیگری. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه. چاپ دوم. ۱۳۷۸.
- ۲۹- سعادت، اسفندیار. مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات سمت. چاپ اول. ۱۳۷۵.
- ۳۰- سکاران، اوما. روش‌های تحقیق در مدیریت. ترجمه: محمد صالحی و دیگری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ اول. ۱۳۸۰.
- ۳۱- سیدجوادی، سیدرضا. مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان. تهران: نشر نگاه دانش. چاپ اول. ۱۳۸۱.
- ۳۲- شرمه‌ورن، هانت آیزورن. مدیریت رفتار سازمان. ترجمه: ایران‌نژاد پاریزی و دیگری. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو. چاپ سوم. ۱۳۸۰.
- ۳۳- شفیق‌آبادی، عبداللّه. راهنمایی و مشاوره زندگی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. ۱۳۷۸.
- ۳۴- طالبی کیه‌نوی، فضل‌الله. نظام مدیریت منابع انسانی. فصلنامه مدیریت و توسعه. شماره ۴. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. ۱۳۷۹.
- ۳۵- طاهری، شهنام. بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها. تهران: نشر هوای تازه. چاپ دوم. ۱۳۸۰.
- ۳۶- عباسی، مرتضی. رابطه هسته کنترل با رضایت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شیراز. ۱۳۷۳.
- ۳۷- عسگری، علی. جستجوی معنا در محیط کار. ماهنامه علمی آموزشی تدبیر. شماره ۱۱۲. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی. ۱۳۸۱.
- ۳۸- علامه، محسن. توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی. . . در شرکت تکادو و شرکت‌های وابسته. پایان‌نامه دکتری. تهران: دانشگاه تربیت مدرس. ۱۳۷۸.
- ۳۹- علوی، سید امین‌الله. مدیریت استراتژیک منابع انسانی. مجله علمی مدیریت دولتی. شماره ۲۲. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. ۱۳۷۲.
- ۴۰- فقهی‌فرهنگ، ناصر. مدیریت پایای سازمان. تبریز: انتشارات فروزش. چاپ اول. ۱۳۸۲.
- ۴۱- فقهی‌فرهنگ، ناصر. مدیریت پویای سازمان. تبریز: انتشارات فروزش. چاپ اول. ۱۳۸۱.
- ۴۲- فقهی‌فرهنگ، ناصر. مدیریت تکنولوژی سازمان. تبریز: انتشارات فروزش. چاپ اول. ۱۳۸۳.
- ۴۳- فقهی‌فرهنگ، ناصر. مدیریت استراتژیک سازمان. تبریز: انتشارات فروزش. چاپ اول. ۱۳۸۵.
- ۴۴- فلاحت‌نظری، سبکینه. بررسی رابطه بین رضایت و کارآیی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی. ۱۳۷۶.
- ۴۵- قائم‌ربانه، رمضانعلی. بررسی عوامل مؤثر در کیفیت زندگی کاری کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی. ۱۳۸۰.
- ۴۶- قدیری، ایبانه، محمدحسن. دکترای علوم دفاعی استراتژیک با گرایش مدیریت استراتژیک.
- ۴۷- کام‌دیده، علیرضا. بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت آبفای منطقه پنج تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو. ۱۳۸۱.
- ۴۸- کامبکتگر، توماس و دیگری. توسعه و تحول. جلد اول. ترجمه: عباس محمدزاده. تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. چاپ اول. ۱۳۷۵.
- ۴۹- کرسینجر، گریسون چندگانه در علوم رفتاری. ترجمه: حسن یاشاشریفی. انتشارات مرکز نشر دانشگاهی. ۱۳۷۰.
- ۵۰- کی‌دیویس و دیگری. رفتار انسانی در کار. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. چاپ دوم. ۱۳۷۵.
- ۵۱- گاوندر، رانو. مجموعه مقالات کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری. ترجمه: منکبه کرم‌سیری. سازمان امور اداری و استخدامی کشور. چاپ اول. ۱۳۷۴.
- ۵۲- لوتانز، فردر. رفتار سازمانی. جلد اول. ترجمه: غلامعلی سرمد. تهران: مؤسسه علوم بانکداری ایران. چاپ اول. ۱۳۷۲.
- ۵۳- مارشال ریوجان، اگیزیش و هیجان. ترجمه: یوسف سیدمحمدی. تهران: انتشارات ویرایش. چاپ اول. ۱۳۷۶.
- ۵۴- محمدزاده، عباس و دیگری. رفتار سازمانی. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی. چاپ اول. ۱۳۷۵.
- ۵۵- مردم‌سالاری. روزنامه ۸۶/۱۰/۱۵.
- ۵۶- مشبکی، اصغر. مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات ترمه. چاپ اول. ۱۳۷۷.
- ۵۷- مقیمی، محمد. سازمان و مدیریت با رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه. چاپ اول. ۱۳۷۷.
- ۵۸- مورهد، گریگوری و دیگری. رفتار سازمانی. ترجمه: سیدمهدی الوانی و دیگری. تهران: انتشارات مروارید. چاپ اول. ۱۳۷۷.
- ۵۹- میچل، ترنس. مدیریت در سازمان. ترجمه: محمدحسین نظری‌نژاد. انتشارات آستان قدس رضوی. چاپ اول. ۱۳۷۶.
- ۶۰- میرسپاسی، ناصر. تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری. مجله اقتصاد و مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی. شماره ۱۵. ۱۳۷۱.
- ۶۱- میرسپاسی، ناصر. مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات میر. چاپ چهارم. ۱۳۸۱.
- ۶۲- نوفرتی، محمد. آمار در اقتصاد و بازرگانی. جلد اول. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی. چاپ سوم. ۱۳۷۶.
- ۶۳- هرسی، پاول و دیگری. مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه: تقاسم کبیری. تهران: مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی. چاپ چهارم. ۱۳۷۴.
- ۶۴- هسلین، فرانسیس و دیگران. سازمان فردا. جلد دوم. ترجمه: فضل‌الله امینی. تهران: نشر فرا. چاپ اول. ۱۳۷۸.
- ۶۵- هومین، حیدرعلی. تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت. تهران: مرکز آموزش مدیریت. ۱۳۸۱.

66- Armstrong, Michael. How to be an even better manager. London.2004.

67- Cartwright, Susan. Managing Workplace.London. Sage Publication.2007.

68- Clegg, Brin. Instant Management.New York, Jossy Bass Co.2008.

- 69- Cooper, Cary. Handbook of Health. FL Boca Raton. CRC Press.2007.
- 70- Decenzo, David. Human resource management. Prentice Hall.2005.
- 71- Filppo, E Dwin B. Personnel Management.2006.
- 72- French, Wendell L. Human resources management. Houghton Mifflin Company.2004.
- 73- <http://anjoman-elmi.persianblog.com>
- 74- <http://anjoman-elmi.persianblog.com>
- 75- <http://tigadesign.blogfa.com/post-79.aspx>
- 76- <http://www.ravanshenasi.mihanblog>
- 77- K. Savery, Lawson. The relationship between empowerment, job satisfaction & Organization Development Journal.2008.
- 78- Ross, Joel, E. Managing productivity. Roston publishing .company.2007.
- 79- Schermerhorn, JR, John R. Management for productivity. John Wiley and Sons. Inc.2004.
- 80- Sime, Wesley. Management, Theory for the Teaching. Management.2007.
- 81- Stone, C. Harold & Floyd L. Human management. Ruth.2005.