

## طراحی پرسش نامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت؛ مطالعه موردی: ۸۰ سازمان دولتی در مرکز استان زنجان

حسین عظیمی \*

غلامرضا گودرزی \*\*

محمداسماعیل انصاری \*\*\*

رضا پیرایش \*\*\*\*

سهراب عبدی زرین \*\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۹/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۲/۲۴

### چکیده

مطالعات سنجش نگرش شغلی و سازمانی، نشان دهنده آن است که سازمان ها، مدل واحدی را در این زمینه نپذیرفته اند. پژوهش حاضر، مدل های مختلف تعیین عوامل مؤثر در نگرش شغلی و سازمانی را تلفیق کرده و پس از تأیید اعتبار و روایی پرسش نامه، ابزار تأیید شده را با استفاده از روش تحقیق میدانی و به صورت تمام شماری در بین کارکنان رسمی و پیمانی ۸۰ سازمان دولتی مرکز استان زنجان به کار برده است. پرسش نامه محقق ساخته در دو بخش، مشتمل بر ۱۲ گزینه در خصوص ویژگی های فردی و سازمانی کارکنان و ۶۱ گزینه مؤثر در نگرش شغلی و سازمانی، در ۳ عامل اصلی، مشتمل بر الف- نیروی انسانی پیرامون (۱- همکاران و ۲- مدیران و مافوق)، ب- ماهیت شغل و سازمان (۳- وابستگی شغلی، ۴- وابستگی سازمانی، ۵- تناسب شغل با شاغل و ۶- طراحی شغل) و ج- عوامل سازمانی و محیطی (۷- حجم کار و استرس محیطی، ۸- شرایط فیزیکی کار، ۹- حقوق و مزایای شغلی، ۱۰- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء و ۱۱- توازن در زندگی شغلی و خانوادگی)، طراحی شد و اعتبار آن با استفاده از ضریب همسانی درونی آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۹۶۶ و روایی آن با استفاده از روش تحلیل عاملی در نرم افزار SPSS با فرض ۱۱ عامل و بر اساس روش برآورد مؤلفه های اصلی و بر اساس ماتریس همبستگی و ۴ روش دوران واری ماکس، ایکوی ماکس، پرومکس ۳ و اوبلی مین ۲، تأیید و نشان داده شد که این متغیرها در نگرش شغلی و سازمانی تأثیر دارند و ابزار طراحی شده، سازه مورد نظر را می سنجد. در نهایت نیز با استفاده از نتایج حاصل از تحقیق میدانی، میزان تأثیرگذاری این عوامل در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان به دست آمد.

### واژگان کلیدی

نگرش شغلی و سازمانی، سازمان های دولتی، پرسش نامه، تحلیل عاملی

azimi@znu.ac.ir

rgoodarzi21@hotmail.com

ansari@ase.ui.ac.ir

r.pirayesh@znu.ac.ir

s.abdi@edu.ui.ac.ir

\* استادیار دانشگاه زنجان، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

\*\* دانشیار دانشگاه امام صادق (ع)، دانشکده معارف اسلامی و مدیریت

\*\*\* استادیار دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد

\*\*\*\* استادیار دانشگاه زنجان، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

\*\*\*\*\* دانشجوی دکتری مشاوره شغلی، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی

## ۱. بیان مسئله

کارکنان، سرمایه‌های هر سازمان هستند و دستیابی به اهداف سازمانی در گروهی مدیریت صحیح این منابع با ارزش است. کارکنان، در رفتارهای فردی و اجتماعی خود تفاوت‌های زیادی دارند و آنچه اغلب برای مدیران سازمان‌ها، اهمیت بسیار بیشتری دارد، نحوه تنظیم رفتار با کارکنان از طریق علم به متغیرهای مختلف تأثیرگذار در نوع نگرش آن‌ها نسبت به شغل و سازمان است. نگرش شغلی و سازمانی، نوعی احساس فرد نسبت به سازمان و شغلش است که زاینده عواملی نظیر ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون، عوامل سازمانی و محیطی و عوامل فردی است. برخی پژوهش‌ها، نگرش شغلی را با رضایت شغلی همسان در نظر گرفته‌اند. رابرت هاپاک<sup>۱</sup>، اولین کسی است که به طور رسمی، نگرش شغلی را با رضایت شغلی مقایسه کرده است. از دیدگاه هاپاک، نگرش یا طرز تلقی شغلی، عبارت است از عکس‌العمل فرد نسبت به جنبه‌ای از کارش؛ و مجموعه نگرش‌های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه‌اش، رضایت شغلی او را تشکیل می‌دهد (McCook, 2002, Pp. 91-97). پس در محیط کار، نگرش‌های فرد می‌تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت و متعاقب آن، افزایش کارایی باشد؛ لذا پرداختن به مقوله نگرش شغلی و سازمانی کارکنان، اهمیت بسزایی برای مدیران دارد. علاوه بر این، نگرش شغلی و سازمانی از یک سو به دلیل نقشی که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت سرمایه‌های انسانی دارد مهم است و از سوی دیگر، این مفهوم، علاوه بر تعاریف و مفهوم‌پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است.

به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسان سازمانی در موقعیت‌های مختلف، مطالعه کرده‌اند، نگرش شغلی و سازمانی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی در سازمان‌ها بوده است. با این حال، سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان، همواره موضوع غامضی برای تحلیلگران و مدیران بوده است و ابزارهای طراحی شده در این زمینه، اغلب جامعیت و پایایی و روایی لازم را نداشته‌اند؛ لذا مدیران معمولاً با این سؤال مواجه‌اند که آیا

می‌توان پرسش‌نامه استاندارد در سازمان‌ها برای سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان طراحی کرد، به گونه‌ای که در اکثر سازمان‌های دولتی بتواند استفاده شود؟ بدین منظور، پژوهش حاضر، با تلفیق مدل‌های مختلف و بهره‌گیری از تجربیات تحقیقات گذشته، علاوه بر شناسایی عوامل مؤثر در نگرش شغلی و سازمانی، با استفاده از ضریب همسانی درونی آلفای کرونباخ و روش تحلیل عاملی، نسبت به تأیید پرسش‌نامه طراحی شده از بُعد پایایی و روایی آن، اقدام و پرسش‌نامه به‌دست‌آمده را در ۸۰ سازمان دولتی اجرا کرد.

## ۲. مبانی نظری و مدل مفهومی پژوهش

مدیریت، برای نگرش‌های کارکنان اهمیت زیادی قائل است. نگرش‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان حساسیت دارد، ارتباط دارد. به طور کلی، کارکنان، مجموعه‌ای از نگرش‌های باثبات و شناختنی نسبت به محیط کار خود دارند که بعضی از آن‌ها عبارت‌اند از: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغل و ... (اوپنهایم، ۱۳۷۵، صص ۳۷ و ۳۸). تقسیم‌بندی‌های متعددی درباره نگرش شغلی و سازمانی صورت گرفته و مدل‌هایی متناسب با این تقسیم‌بندی‌ها عرضه شده است؛ مثلاً تقسیم‌بندی سه‌گانه، نگرش شغلی و سازمانی کارکنان را متأثر از ۳ عامل اصلی می‌داند: الف- عوامل مادی: افزایش حقوق، افزایش مزایای جانبی و افزایش امکانات رفاهی؛

ب- عوامل فرهنگی: کسب اطلاعات درباره شرح وظایف خود، امکان افزایش معلومات و ارتقای تحصیلی؛

ج- عوامل مربوط به محیط کار: امنیت شغلی، نداشتن دلهره، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و همکاری با دیگر کارکنان.

تقسیم‌بندی چهارگانه نیز، نگرش شغلی و سازمانی کارکنان را متأثر از ۴ عامل اصلی می‌داند:

الف- عوامل سازمانی؛

ب- عوامل محیطی؛

ج- ماهیت کار؛

د- عوامل فردی.

برخی دیگر از تقسیم‌بندی‌ها، دامنه گسترده‌ای را در نظر گرفته و همانند ترز<sup>۶</sup> که تقسیم‌بندی بیست و دوگانه را عرضه کرده است، تقسیم‌بندی‌های کلی را کنار گذاشته‌اند. در این نظریه -که یکی از جدیدترین نظریه‌ها درباره نگرش شغلی و سازمانی است- ترز از دیدگاه روان‌شناختی، عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا ببخشد و آن‌ها را مطلوب کند، شناخته و راه‌های عملی ساختن آن‌ها را در نظریه‌ای با عنوان «جست‌وجوی معنا در محیط کار»<sup>۷</sup> تبیین کرده است (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳، صص ۱۶۸-۱۷۰). پژوهش حاضر با تلفیق تقسیم‌بندی چهارگانه و تقسیم‌بندی بیست و دوگانه، تقسیم‌بندی چهارگانه را متناسب با نوع سازمان‌های دولتی ایران در ۱۱ عامل اساسی و تحت مدل فراگیری عرضه کرده که مدل مفهومی آن در نمودار شماره ۱ درج شده است. بر اساس این مدل، عوامل مؤثر بر نگرش شغلی و سازمانی در سازمان‌های دولتی، متأثر از ۴ عامل اساسی (الف- نیروی انسانی پیرامون، ب- ماهیت شغل و سازمان، ج- عوامل سازمانی و محیطی، و د- عوامل فردی) است که سه مورد اول به مثابه متغیرهای مستقل و عوامل فردی به مثابه متغیرهای تعدیل‌کننده در نگرش شغلی و سازمانی تأثیر می‌گذارند. البته هر کدام از عوامل فوق در زیرمجموعه خود از چندین عامل تشکیل می‌شود. عوامل اصلی و زیرمجموعه این مدل در زیر تشریح شده است.

## ۱-۲. نیروی انسانی پیرامون

### ۱-۱-۲. همکاران

ارتباط، فرآیندی پویا است که زیربنای بقا، رشد و تحول تمام سیستم‌های زنده در سازمان است. ارتباط، یکی از نقش‌ها و وظایف حیاتی انسان است که انسان یا سازمان با آن، ارگان‌های داخلی خود را با هم متصل می‌کند و از آن برای هم‌افزایی استفاده می‌کند (میرسپاسی، ۱۳۷۳، ص ۴۰۹). ارتباط در سازمان‌ها ممکن است جنبه‌های مختلفی به خود بگیرد. این که فرد با همکاران خود، ارتباط مناسب داشته و به خوبی با

آن‌ها هماهنگ باشد، این که فرد از بودن در کنار همکاران خود رضایت داشته باشد، این که فرد احساس کند همکارانش انگیزه‌دهنده، فعال و مسئولیت‌پذیر هستند و در نهایت، این که ارتباطات مناسب و کمک‌کننده‌ای بین فرد و همکاران وجود داشته و وی از موقعیت و اعتبار مناسبی در میان همکاران خود برخوردار باشد، همگی عواملی هستند که موجب تقویت نگرش مثبت به شغل و سازمان می‌شود و تحرک و پویایی فرد را در سازمان افزایش می‌دهد.

## ۲-۱-۲. مدیران و مافوق

تأثیر مدیران و مافوق در نگرش‌های شغلی و سازمانی کارکنان، انکارناپذیر است. این موضوع از سه حیث رفتاری، ویژگی‌های فردی و مهارت‌های فنی برای کارکنان حائز اهمیت است. در وهله اول، کارکنان انتظار دارند مدیران، رفتار و خط‌مشی برابر و منصفانه‌ای با آنان داشته (Doran, 2007) و در ادای وظایف شغلی، از حمایت و پشتیبانی آن‌ها برخوردار باشند. از سوی دیگر، کارکنان انتظار دارند که مافوق آن‌ها از لیاقت و شایستگی و مهارت فنی و مدیریتی لازم برخوردار باشد (پرهیزکار، ۱۳۶۸، ص ۴۱). این که فرد احساس کند مافوق او فردی تلاشگر است و برای هدایت تلاش‌های کاری او می‌کوشد، این که فرد احساس کند تلاش مدیران و مافوق در تحقق اهداف سازمان مؤثر است، و این که فرد احساس کند سبک هدایت و رهبری مدیران و مافوق به گونه‌ای است که به نظرات کارشناسی، اهمیت و در تصمیمات خود تأثیر می‌دهند، همگی، آثار و نگرش‌های مثبتی از شغل و سازمان در ذهن کارکنان ایجاد خواهد کرد.

## ۲-۲. ماهیت شغل و سازمان

### ۲-۲-۱. وابستگی شغلی

عمده‌ترین نیازی که افراد پس از استخدام و تأمین ثبات و امنیت شغلی در سازمان پیدا می‌کنند، وابستگی شغلی، رشد و تکامل فردی، به‌کارگیری استعدادها و خلاقیت‌هایی است که در سایه آموزش و هدایت درست و مستمر به دست می‌آید (Almeida, 2005). این که فرد به شغل خود فارغ از نوع سازمان علاقه داشته باشد و

بدان افتخار کند و از اجرای آن لذت ببرد، همچنین این که فرد احساس کند شغل او باعث بروز خلاقیت و شکوفایی او می‌شود و استعدادهایش را به کار می‌گیرد، موجب افزایش وابستگی شغلی فرد می‌گردد؛ به گونه‌ای که وی حاضر می‌شود خود را با عنوان شغلی‌اش به دیگران، معرفی و احساس کند که با ادای وظایف شغلی خود، فرد مفیدی برای سازمان و جامعه است.

### ۲-۲-۲. وابستگی سازمانی

اعتبار و وجهه سازمانی یکی از حیاتی‌ترین نیازهای کارکنان در محیط کار است. وجهه سازمان به افراد، احساس مهم بودن می‌دهد و بیش از هر چیز ناشی از آن است که افراد بدانند آنچه انجام می‌دهند تا چه حد از اهمیت و ارزش برخوردار است (فقهی فرهمند، ۱۳۸۱، ص ۷۲). این عامل، موجب احساس تعلق کارکنان به سازمان و وابستگی سازمانی آن‌ها می‌شود تا جایی که در معرفی خود، نام سازمانی را که در آن کار می‌کنند خواهند گفت.

رسالت سازمان و احساس هدفمند بودن نیز یکی دیگر از منابع عمده نگرش شغلی و سازمانی است. وضوح و شفافیت اهداف و رسالت سازمان و اعتقاد کارکنان به اهداف و رسالت سازمان، آن‌ها را به تلاش بیشتر برای رسیدن به آن اهداف وامی‌دارد؛ به گونه‌ای که کارکنان از هیچ تلاش و کوششی برای موفقیت سازمان دریغ نمی‌کنند. مسئله مهم در این زمینه، میزان انطباق بین ارزش‌ها، اهداف و رسالت سازمان با ارزش‌ها و اهداف کارکنان است. هر چه این انطباق بیشتر باشد، موجب می‌گردد تا رضایت درونی و وابستگی سازمانی در کارکنان بیشتر شود و در صورت پیشنهاد مشاغل با شرایط مشابه از سایر سازمان‌های دیگر، حاضر به ترک سازمان خود نشود و کار کردن در سازمان را رضایت‌بخش‌تر از سایر سازمان‌ها بدانند.

### ۲-۲-۳. تناسب شغل با شاغل

کارکنان هنگامی نگرش مثبت نسبت به شغل و سازمان خود خواهند داشت که بدانند شغل آن‌ها با ویژگی‌های آنان تناسب دارد (Buka, 2005, p. 95). این ویژگی‌ها به گونه مشخص، مشتمل بر استعدادهای، مهارت‌ها، رغبت‌ها، تخصص‌ها، رشته تحصیلی،

تجارب قبلی و خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان است. در صورتی که این موضوع در سازمان نادیده گرفته شود، شغل، جذابیت خود را از دست خواهد داد و شخص، کارایی خود را در سطح حداقل نگه خواهد داشت تا جایی که به دلیل نگرش منفی نسبت به شغل خود، به فردی منفعل در سازمان تبدیل می‌شود و در صورتی که تناسب شغل با شاغل، اهمیت فوق‌العاده‌ای داشته باشد، به ترک شغل خواهد انجامید.

#### ۲-۲-۴. طراحی شغل

کارکنان همواره از ابهام در نقش و تضاد در نقش، اجتناب می‌کنند؛ زیرا اگر کارکنان، کاری را که انجام می‌دهند و انتظاری را که از آن‌ها می‌رود نشانند، موجبات ناخشنودی آن‌ها فراهم می‌شود (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳، ص ۱۷۲)؛ لذا در طراحی شغل باید دقت شود تا نقش فرد در سازمان، متقابلاً برای خود شخص و دیگران روشن و واضح باشد. مسئله مهم دیگر در طراحی شغل، تناسب اختیارات و مسئولیت‌های شغلی کارکنان و وجود هماهنگی و ارتباط اداری مناسب بین واحدهای مختلف سازمان است. در صورتی که شغل فرد و فرایندهای کار به طرز مناسبی طراحی شده باشد، موجب رضایت درونی و نگرش مثبت نسبت به شغل و منجر به لذت و تلاش بیشتر در سازمان خواهد شد.

#### ۲-۳. عوامل سازمانی و محیطی

##### ۲-۳-۱. حجم کار و استرس محیطی

حجم کار و استرس محیطی یکی از عوامل مؤثر در نگرش‌های شغلی و سازمانی کارکنان است. تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع کاری متوسط در نگرش کارکنان مؤثرتر است. تنوع وسیع، باعث ابهام، استرس و سردرگمی می‌شود. از طرف دیگر، تنوع کم، باعث یکنواختی و خستگی و در نهایت منجر به نارضایتی کارکنان می‌شود (شاکری‌نیا، ۱۳۷۶). از این رو، تقسیم نامناسب کار به دلیل اعمال تبعیض یا دلایل دیگری از قبیل محدود بودن تعداد کارکنان و ... که موجب استرس و فشار کاری یا خستگی و یکنواختی می‌شود، نگرشی منفی در کارکنان ایجاد می‌کند؛ به گونه‌ای که کارکنان

عمده علل این نگرش‌ها را در رفتار مافوق و تصمیمات وی جست‌وجو می‌کنند. ضمن این که در کنار این نوع تقسیم کار و حجم کم یا زیاد وظایف، ماهیت استرس‌زای شغل و استرس محیطی نیز عامل مؤثری در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان محسوب می‌شود.

### ۲-۳-۲. شرایط فیزیکی کار

شرایط فیزیکی کار یکی از عوامل حمایت‌کننده از کارکنان در ادای صحیح وظایف و شکل‌دهنده نگرش شغلی و سازمانی آنان است. منظور از حمایت، کمک‌هایی است که سازمان برای ادای مؤثر و کارآمد وظایف به کارکنان عرضه می‌کند. برخی از عوامل حمایتی سازمان شامل بودجه مناسب، تجهیزات، اطلاعات و به ویژه حمایت لازم از سایر واحدهای سازمان و نیز منابع انسانی است که می‌تواند برای ادای تکالیف و وظایف مناسب باشد. از سوی دیگر، کورمن (۱۳۷۰، صص ۱۳۳ و ۱۳۴) معتقد است حمایت‌های سازمانی‌ای که در جهت پیشرفت کارکنان باشد، نوعی دلبستگی عاطفی در آنان ایجاد می‌کند. از این رو، داشتن فضای کافی برای اجرای کارها، برخورداری از شرایط فیزیکی مناسب در محیط کار از قبیل گرمایش و سرمایش، نور، تهویه و نیز بهره‌مندی از تجهیزات و امکانات مناسب از قبیل میز، لوازم‌التحریر و سایر ملزومات اداری، نقش بسزایی در نگرش مثبت کارکنان نسبت به شرایط فیزیکی کار خواهد داشت؛ هر چند به نظر می‌رسد که سایر عوامل روانی و سازمانی، تأثیر بیشتری در شکل‌گیری نگرش‌های شغلی و سازمانی دارند.

### ۲-۳-۳. حقوق و مزایای شغلی

یکی از عوامل بسیار مهم شغلی، «حقوق و دستمزد» است. دستمزد به معنای پولی است که در ازای اجرای کار به فرد داده می‌شود. بسیاری از مدیران «حقوق و دستمزد» را مهم‌ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می‌دانند، در حالی که روان‌شناسان معتقدند که وقتی نیازهای اولیه کارکنان سازمان در حد معقول تأمین شده باشد، میزان حقوق، در ردیف سوم تا ششم اهمیت قرار می‌گیرد و ثابت بودن شغل و توانایی

اجرای کار و وظایف شغلی، بیش از میزان حقوق، باعث برانگیختن فرد به کار می‌شود (ساعتچی، ۱۳۷۰، ص ۲۱۲). مزایای شغلی، از عواملی است که شامل بخشی از دریافتی یا خدمات خاص مثل بیمه و بازنشستگی است. مزایای مقرر مستمر و غیرمستمر (به جز حقوق ماهیانه) برای تصدی پست‌هایی در سازمان، بر اساس درجه و طبقه شغلی پست‌های اشغال شده است. در برخی منابع رفاهی، سرویس ایاب و ذهاب، غذاخوری و تسهیلات مربوط به آن، تهیه مسکن، شرکت تعاونی، باشگاه ورزشی و تفریحات سالم، همگی جزء این خدمات است (میرسپاسی، ۱۳۷۳، ص ۳۶۵). از این رو، نبود تبعیض در پرداخت حقوق و دستمزد بین کارکنان و وجود احساس برابری از دریافت حقوق در بین کارکنان یکی از عوامل زیربنایی نگرش شغلی و سازمانی است. این که کارکنان احساس کنند حقوق و مزایای دریافتی آن‌ها با مسئولیت و کاری که در سازمان انجام می‌دهند، متناسب است یا حقوق و مزایای شغلی در مقایسه با همکاران هم‌رده، منصفانه و عادلانه است، تأثیر بسزایی در این احساس برابری و شکل‌گیری نگرش مثبت شغلی و سازمانی خواهد داشت. از سوی دیگر، مکفی بودن حقوق و مزایا و امکانات رفاهی از حیث پاسخگویی به نیازهای اولیه کارکنان و نوع دیدگاه خانواده نسبت به حقوق و مزایای دریافتی فرد از سازمان نیز در این نگرش کاملاً مؤثر است.

#### ۲-۳-۴. آموزش، ارزشیابی و ارتقاء

اعطای فرصت مساوی برای ارتقاء، پیشرفت، ارزشیابی و تشویق و تنبیه از مؤلفه‌های عمده برابری در محیط کار است (هومن، ۱۳۸۱، ص ۴۳). در این بین، فراهم بودن دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تأثیر آن‌ها در بهبود عملکرد کارکنان، زمینه‌ساز نگرش مثبت شغلی و سازمانی است و برابر بودن فرصت ارتقاء و انتصاب و پاداش بر مبنای شایستگی‌ها و توانایی‌های افراد، شکل‌دهنده و تثبیت‌کننده نگرش شغلی و سازمانی مثبت خواهد بود.

تشویق و پاداش مجموعه یا یک بخش، از عواملی است که احتمال تکرار رفتار پسندیده را افزایش می‌دهد. بنابراین، تشویق، عامل انگیزاننده قوی و نیروی محرکه سازمان است (علوی، ۱۳۷۱، ص ۴۹). تنبیه نیز نوعی آموزش است که هدف آن بهبود

در رفتار و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از کاری در جهت بهتر انجام دادن آن است. ترفیع‌ها، شامل تغییر مثبت در حقوق (حقوق بیشتر)، کمتر سرپرستی شدن، هم‌اوردطلبی کاری، مسئولیت و آزادی بیشتر در تصمیم‌گیری است. از آنجایی که ارتقای افراد، میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می‌دهد، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می‌شود. ضمن این که ارزشیابی کارکنان مبتنی بر عملکرد واقعی آن‌ها و برقراری سیستم مناسب تشویق و تنبیه در سازمان در این بین حائز اهمیت است.

### ۲-۳-۵. توازن در زندگی شغلی و خانوادگی

ترز، توازن<sup>۸</sup> را به حالت هماهنگی و تعادل میان زندگی شغلی با زندگی خصوصی یا خانوادگی کارکنان تعریف می‌کند. نوع نگاه و انتظارات خانواده‌ها از شغل و سازمانی که یکی از اعضای خانواده (از قبیل سرپرست خانواده) در آن مشغول فعالیت است، در میزان موفقیت و نوع نگرش آن فرد تأثیر بسزایی دارد. احساس فرد از داشتن توازن لازم در زندگی شغلی و خانوادگی به بازخوردی بستگی دارد که خانواده به او می‌دهد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳، ص ۱۷۴). مثلاً، این که فرد، احساس کند خانواده‌اش از وجهه و موقعیت شغلی و سازمانی وی راضی هستند یا از میزان ساعات کاری و حقوق و مزایای آن رضایت دارند و در مجموع این که فرد احساس کند فعالیت‌های کاری، زندگی خانوادگی‌اش را مختل نمی‌کند، می‌تواند در علاقه‌مندی به کار و سازمان و نگرش شغلی و سازمانی وی تأثیر بسزایی داشته باشد.

### ۲-۴. عوامل فردی

در حالی که ماهیت شغل و سازمان، نیروی انسانی پیرامون و عوامل سازمانی و محیطی، عواملی تعیین‌کننده در نگرش شغلی و سازمانی هستند، صفات و ویژگی‌های فردی نیز نقش مهمی در آن دارد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳، ص ۱۷۹). افرادی که به طور کلی دارای نگرش منفی هستند، 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 گله و شکایت کنند. جنسیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع استخدام، سطح



### ۳. فرضیات اصلی پژوهش

با توجه به هدف اصلی پژوهش، فرضیات پژوهش عبارت است از:

- ۱- نیروی انسانی پیرامون (مشمول بر ۱- همکاران و ۲- مدیران و مافوق) در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
- ۲- ماهیت شغل و سازمان (مشمول بر ۱- وابستگی شغلی، ۲- وابستگی سازمانی، ۳- تناسب شغل با شاغل و ۴- طراحی شغل) در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
- ۳- عوامل سازمانی و محیطی (مشمول بر ۱- حجم کار و استرس محیطی، ۲- شرایط فیزیکی کار، ۳- حقوق و مزایای شغلی، ۴- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء و ۵- توازن در زندگی شغلی و خانوادگی) در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

جهت آزمون فرضیات فوق ضروری است مشخص شود که متغیرهای سه‌گانه فوق و زیرمجموعه‌های آنها تا چه اندازه سازه مربوط به نگرش شغلی و سازمانی کارکنان را می‌سنجد. به عبارت دیگر، جهت تعیین تأثیر یا فقدان تأثیر عوامل فوق، با تحلیل عاملی باید تأییدی نشان داد که این عوامل جزء عواملی است که نگرش شغلی و سازمانی را می‌سنجد. در این پژوهش، برای آزمون فرضیات و نشان دادن قوت متغیرهای انتخاب‌شده، از روش برآورد مؤلفه‌های اصلی و بر اساس ماتریس همبستگی و چهار روش دوران واری‌ماکس، دوران ایکوی‌ماکس، دوران پروماکس و دوران اوبلی‌مین استفاده شده است. با توجه به این که معمولاً روش‌های دورانی مختلف منجر به نتایج مختلف می‌شود، در صورت مشابه بودن نتایج دوران‌ها می‌توان ادعا کرد که متغیرها و گزینه‌های انتخاب‌شده به لحاظ روایی، مناسب انتخاب شده است.

### ۴. روش تحقیق

روش تحقیق، میدانی و از نوع تمام‌شماری است (خاکی، ۱۳۷۹، ص ۱۱۵). جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان رسمی و پیمانی سازمان‌های دولتی مرکز استان زنجان مشتمل بر ۱- ادارات کل، ۲- سازمان‌ها، ۳- شرکت‌های دولتی، ۴- نهادها و ۵- بانک‌های استان در رده‌ها و سمت‌های مختلف بوده است که در این پژوهش به دلیل

مشخص بودن تعداد اعضای جامعه آماری و افزایش دقت طرح، نمونه‌گیری انجام نشد و تمام‌شماری صورت گرفت. علت این کار آن است که در بررسی نگرش شغلی و سازمانی، نظر یکایک کارکنان، حائز اهمیت است و در نتایج نهایی و بررسی‌های موشکافانه، از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ که در نهایت پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها از بین کارکنان رسمی و پیمانی این سازمان‌ها، فرم‌های ۴۳۸۲ نفر مطابق جدول شماره ۱ جهت اجرای تحلیل‌ها، قبول شد.

**جدول ۱. فهرست تعداد پاسخگویان از بین کارکنان رسمی و پیمانی سازمان‌های دولتی در استان زنجان**

ردیف	نام سازمان	تعداد	ردیف	نام سازمان	تعداد
۱	استانداری زنجان	۷۴	۴۱	اداره کل ثبت احوال استان زنجان	۲۴
۲	جمعیت هلال احمر زنجان	۷۶	۴۲	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان زنجان	۴۴
۳	شرکت سهامی آب زنجان	۸۵	۴۳	اداره کل بیمه خدمات درمانی استان زنجان	۲۰
۴	شرکت مخابرات زنجان	۸۴	۴۴	سازمان امور اقتصادی و دارایی استان زنجان	۴۸
۵	اداره کل امور مالیاتی استان زنجان	۱۳۱	۴۵	مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان زنجان	۲۳
۶	اداره کل پست استان زنجان	۵۳	۴۶	اداره کل دخانیات استان زنجان	۲۲
۷	شرکت توزیع نیروی برق استان زنجان	۴۳	۴۷	مدیریت صنایع دستی استان زنجان	۱۶
۸	شرکت سهامی برق منطقه‌ای استان زنجان	۹۸	۴۸	اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی استان زنجان	۳۰
۹	سازمان بهزیستی استان زنجان	۱۷۷	۴۹	اداره کل گمرک استان زنجان	۱۷
۱۰	سازمان جهاد کشاورزی استان زنجان	۱۹۵	۵۰	اداره کل منابع طبیعی استان زنجان	۴۹
۱۱	سازمان آموزش و پرورش استان زنجان	۱۰۶	۵۱	اداره کل کار و امور اجتماعی استان زنجان	۳۳
۱۲	اداره کل راه و ترابری استان زنجان	۱۱۷	۵۲	معاونت برنامه‌ریزی استانداری زنجان	۶۲
۱۳	اداره کل راه آهن زنجان	۱۷۷	۵۳	مدیریت بازنشستگی استان زنجان	۵
۱۴	گانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان زنجان	۱۸	۵۴	بانک ملی ایران	۱۰۲
۱۵	مرکز پزشکی قانونی استان زنجان	۱۲	۵۵	بانک صادرات زنجان	۶۹
۱۶	پست بانک زنجان	۱۸	۵۶	بانک ملت	۷۹
۱۷	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان زنجان	۵۷	۵۷	بانک تجارت	۸۷
۱۸	بنیاد شهید و امور ایثارگران استان زنجان	۸۸	۵۸	بانک کشاورزی	۳۳
۱۹	اداره کل بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان زنجان	۵۰	۵۹	بانک سپه	۵۳
۲۰	شرکت آب و فاضلاب استان زنجان	۴۷	۶۰	بانک رفاه کارگران	۵۲
۲۱	شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۱۴ زنجان	۳۱	۶۱	بانک مسکن	۵۳
۲۲	شرکت شهرک‌های صنعتی استان زنجان	۱۴	۶۲	دیوان محاسبات	۱۷
۲۳	شرکت گاز استان زنجان	۴۹	۶۳	دانشگاه علوم پزشکی زنجان	۱۵۰
۲۴	اداره کل تربیت بدنی استان زنجان	۳۴	۶۴	دادگستری استان زنجان	۸۷
۲۵	اداره کل دامپزشکی استان زنجان	۴۷	۶۵	شرکت نفت منطقه‌ای استان زنجان	۲۷

ردیف	نام سازمان	تعداد	ردیف	نام سازمان	تعداد
۲۶	اداره کل تعاون روستایی استان زنجان	۱۸	۶۶	شرکت خطوط لوله و مخابرات استان زنجان	۲۸
۲۷	اداره کل هواشناسی استان زنجان	۵	۶۷	شهرداری زنجان	۱۹۵
۲۸	اداره کل نوسازی و توسعه و تجهیز مدارس استان زنجان	۵۱	۶۸	دانشگاه زنجان	۱۶۶
۲۹	اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان زنجان	۵۰	۶۹	مدیریت خدمات مهندسی آب و خاک استان زنجان	۱۴
۳۰	سازمان صنایع و معادن استان زنجان	۳۳	۷۰	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان زنجان	۱۵
۳۱	سازمان مسکن و شهرسازی استان زنجان	۵۶	۷۱	اداره کل تعزیرات حکومتی استان زنجان	۱۵
۳۲	اداره کل حفاظت محیط زیست استان زنجان	۹	۷۲	سازمان انتقال خون استان زنجان	۲۰
۳۳	سازمان بازرگانی استان زنجان	۴۵	۷۳	دانشگاه پیام نور زنجان	۲۲
۳۴۷۵	اداره کل تبلیغات اسلامی استان زنجان	۲۳	۷۴	مرکز تحصیلات تکمیلی در علوم پایه زنجان	۱۰
۳۵	اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان زنجان	۵	۷۵	مجتمع آموزشی جهاد کشاورزی استان زنجان	۲۲
۳۶	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان زنجان	۱۸	۷۶	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان زنجان	۱۰
۳۷	اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان زنجان	۲۴	۷۷	بیمارستان شهید بهشتی زنجان	۳۱
۳۸	اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های جاده‌ای استان زنجان	۲۴	۷۸	بیمارستان شفیعیه زنجان	۱۶۷
۳۹	اداره کل تأمین اجتماعی استان زنجان	۱۹	۷۹	بیمارستان ولی عصر زنجان	۱۳۳
۴۰	اداره کل تعاون استان زنجان	۲۶	۸۰	شرکت آب و فاضلاب روستایی استان زنجان	۴۵
جمع کل					۴۳۸۲

##### ۵. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات

در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای جهت دستیابی به چهارچوب نظری پژوهش و تدوین پرسش‌نامه مقدماتی، از روش مصاحبه جهت بومی‌سازی پرسش‌نامه تهیه‌شده و تطبیق نتایج به‌دست‌آمده با واقعیات موجود، و از پرسش‌نامه محقق‌ساخته جهت سنجش نگرش‌شغلی و سازمانی از طریق توزیع در بین کارکنان سازمان‌های دولتی استان زنجان استفاده شده است که فارغ از نتایج حاصل از توزیع پرسش‌نامه‌ها در بین جامعه آماری، به دلیل هدف اصلی این مقاله که طراحی پرسش‌نامه معتبر برای سنجش نگرش‌شغلی و سازمانی کارکنان است، در این بخش به تشریح پایایی و روایی پرسش‌نامه پرداخته شده است.

گفتنی است پرسش‌نامه نهایی (دارای روایی و پایایی) که محصول این مقاله است، در پیوست شماره ۱ درج گردیده است. ضمن این که همین پرسش‌نامه در نهایت با

اضافه کردن برخی موارد از قبیل ستون مربوط به سنجش اهمیت هر گزینه و متغیرهای مربوط به مشخصات جمعیت‌شناختی، بین کلیه اعضای جامعه آماری توزیع گردید که نتایج آن به دلیل فقدان ارتباط با اهداف مقاله حاضر، مجال دیگری می‌طلبد.

#### ۵-۱. پایایی یا اعتبار<sup>۹</sup>

در مقاله حاضر، به منظور سنجش اعتبار پرسش‌نامه از روش بازآزمایی و شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد. دامنه ضریب پایایی از صفر تا +۱ است. اگر همبستگی بین سؤالات کم باشد، میزان اعتبار نیز کم خواهد بود. بدین صورت که با توجه به تجربه پژوهشی مشابه (عظیمی و همکاران، ۱۳۸۷) و اصلاح ابزار استفاده‌شده در آن و سایر مطالعات، اقدامات لازم جهت تهیه پرسش‌نامه صورت گرفت که در این راستا در وهله اول، پرسش‌نامه در بین ۴۰ نفر از کارکنان توزیع شد. سپس با بررسی نتایج به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS، برخی گزینه‌هایی که از پایایی پرسش‌نامه می‌کاست، حذف و پرسش‌نامه نهایی با ۶۱ گویه تهیه شد که پس از توزیع مجدد در بین همان کارکنان، مجدداً آلفای کرونباخ محاسبه گردید که برابر با  $0/966 > 0/7$  به دست آمد؛ بنابراین از آنجا که آزمون آلفا برای سنجش اعتبار در هر دو پرسش‌نامه محقق‌ساخته مقدماتی و نهایی، بسیار بالاتر از  $0/7$  به دست آمد، اعتبار پرسش‌نامه محقق‌ساخته تأیید شد که خلاصه نتایج سنجش اعتبار پرسش‌نامه نهایی در جدول شماره ۲ درج شده است. البته جهت بررسی دقت موضوع، با استفاده از فرض افزایش آلفای کرونباخ در صورت حذف هر گزینه، ملاحظه گردید که با حذف هیچ یک از گویه‌ها، آلفای کرونباخ افزایش نیافت. این نتیجه، بیان‌کننده اعتبار بسیار زیاد و در حد استاندارد پرسش‌نامه پژوهش است.

جدول ۲. نتایج آزمون آلفای کرونباخ جهت سنجش اعتبار پرسش‌نامه نگرش شغلی و سازمانی کارکنان

آلفای کرونباخ	تعداد گویه‌ها
۰/۹۶۶	۶۱

## ۵-۲. روایی<sup>۱۰</sup>

منظور از روایی، آن است که وسیله اندازه‌گیری واقعاً خصیصه مورد نظر را اندازه‌گیری کند، نه خصیصه دیگری را؛ و به عبارت دیگر، سؤالات پرسش‌نامه، متغیرهای پژوهش را اندازه‌گیری کند، نه متغیر دیگری را. بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. روش‌های متعددی برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که عبارت‌اند از: روایی صوری، محتوا، ملاکی و سازه‌ای (خاکی، ۱۳۷۹، ص ۲۴۴). در این پژوهش، جهت تأیید روایی از دو روش روایی محتوا و روایی سازه‌ای استفاده شده است.

**۵-۲-۱. روایی محتوا:** روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری به سؤالاتی که تشکیل‌دهنده آن بستگی دارد. اگر سؤالاتی ابزار، معرف ویژگی‌ها و مهارت‌های ویژه‌ای باشد که محقق قصد اندازه‌گیری آن‌ها را داشته باشد، آزمون دارای روایی محتوا است. برای اینکه پرسش‌نامه تهیه‌شده، از حیث محتوا از روایی زیادی برخوردار باشد و تمام جوانب موضوع را لحاظ نماید سعی شد علاوه بر این که از نظریه‌های معتبر تنظیم پرسش‌نامه استفاده شود، از مقالات و کتب موجود در زمینه سنجش نگرش شغلی و سازمانی نیز بهره‌برداری شود. در ضمن، پیرامون روایی گزینه‌ها، این پرسش‌نامه با راهنمایی و نظر استادان، کارشناسان ارشد و صاحب‌نظران آماده شد. بنابراین، با مراجعه به مدل مفهومی پژوهش، با توجه به این که گزینه‌های پرسش‌نامه محقق‌ساخته، معرف ویژگی‌های عنوان پژوهشی است که محققین قصد اندازه‌گیری آن‌ها را داشته‌اند، ابزار، دارای روایی محتوا است.

**۵-۲-۲. روایی سازه‌ای:** نشان‌دهنده آن است که ابزار اندازه‌گیری تا چه اندازه، سازه‌ای را -که مبنای نظری دارد- می‌سنجد. در این صورت ممکن است رهیافت تحلیل عاملی برای نشان دادن این موضوع به کار رود که آیا این همبستگی‌های مشاهده‌شده را می‌توان با تعداد کمتری از متغیرهای فرضی توضیح داد؟ بنابراین، تحلیل عاملی، تکنیکی آماری است که سعی می‌کند الگوی همبستگی موجود در توزیع بُردار تصادفی مشاهده‌شده را بر حسب کم‌ترین تعداد متغیرهای تصادفی مشاهده‌نشده، به نام عامل‌ها، توجیه کند (کلاین، ۱۳۸۰، ص ۶۳). بدین منظور، ابتدا جهت سنجش اعتبار

آزمون تحلیل عاملی و کفایت تعداد پرسش‌نامه‌ها از آزمون کیزرمایر<sup>۱۱</sup> و بارتلت<sup>۱۲</sup> استفاده شد. طبق جدول شماره ۳، نتایج اولین آماره تحلیل عاملی با عنوان کیزرمایر برابر با  $KMO = ۰/۹۶۹$  - که بسیار بیشتر از  $۰/۷$  - است، کفایت تعداد پرسش‌نامه‌ها را جهت اجرای آزمون تحلیل عاملی تأیید می‌کند. همچنین، آماره بارتلت، مناسب بودن داده‌ها را برای تحلیل عاملی نشان می‌دهد که نتایج آن برابر با  $BT = ۱۹۳۳۸۹/۹۵۲$  و سطح معناداری حاصل، مطلوب است ( $Sig = ۰/۰۰۰$ )؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها، تناسب خوبی برای آزمون تحلیل عاملی دارد.

جدول ۳. نتایج آزمون کیزرمایر و بارتلت جهت سنجش اعتبار آزمون تحلیل عاملی

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		۰/۹۶۹
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	۱۹۳۳۸۹/۹۵۲
	df	۲۲۷۸
	Sig.	۰/۰۰۰

در پژوهش حاضر، با توجه به تأیید روایی محتوا و نیاز به آزمون کمی روایی و قوت آزمون تحلیل عاملی، از آنجا که اعتبار این آزمون نیز تأیید شد، جهت بررسی دقیق‌تر روایی سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید که نتایج حالت‌های دورانی مختلف آن در بخش بعد درج شده و نتایج مشابه آن‌ها، نشان‌دهنده تأیید ۱۱ عامل اساسی در ذیل ۳ متغیر اصلی است.

#### ۶. نتایج و بحث (یافته‌های پژوهش)

##### ۶-۱. تحلیل عاملی بر اساس روش دوران واری‌ماکس

در این آزمون، هم با فرض ۱۱ عامل و هم بدون این فرض، روش برآورد مؤلفه‌های اصلی و بر اساس ماتریس همبستگی و روش دوران واری‌ماکس، ماتریس بارهای عاملی در حالت دوران یافته مرتب شده است و ۱۱ عامل مشخص شد که جهت تلخیص و سادگی بیان، طی جدول شماره ۴، سؤالاتی که ذیل هر عامل قرار گرفت بر طبق آنچه در پرسش‌نامه استفاده شده بود، مشخص شده است. همان طور که ملاحظه

می‌شود، در این آزمون، کلیه گویه‌های پرسش‌نامه، همگی در زیرمجموعه‌های شاخص‌های اصلی خود قرار گرفتند که این موضوع، بیان‌کننده روایی بسیار زیاد پرسش‌نامه است. ضمن این که، ۱۱ مقدار ویژه بزرگ ماتریس همبستگی که در زیر ماتریس بارهای عاملی دوران‌نیافته ارائه شده، برابر است با:

۲۰/۸۱۹، ۴/۱۰۱، ۲/۸۸۱، ۲/۲۷۵، ۲/۰۵۹، ۱/۸۱۸، ۱/۵۹۹، ۱/۴۳۸، ۱/۳۵۴، ۱/۱۷۳،

۱/۰۳۵

#### جدول ۴. خلاصه نتیجه آزمون تحلیل عاملی پرسش‌نامه با استفاده از دوران واری‌ماکس

عامل ۳					عامل ۲		عامل ۱				
عوامل سازمانی و محیطی					نیروی انسانی پیرامون		ماهیت شغل و سازمان				
عامل ۱۱	عامل ۱۰	عامل ۹	عامل ۸	عامل ۷	عامل ۶	عامل ۵	عامل ۴	عامل ۳	عامل ۲	عامل ۱	
حقوق و آموزش، توازن در					حجم کار و شرایط استرس مدیران و همکاران		وابستگی و وابستگی تناسب شغل طراحی سازمانی با شاغل شغل				
ارزشیابی و زندگی شغلی و خانوادگی					مافوق						
سوال ۵۸	سوال ۵۲	سوال ۴۸	سوال ۴۵	سوال ۴۰	سوال ۳۲	سوال ۲۶	سوال ۲۰	سوال ۱۶	سوال ۶	سوال ۱	
سوال ۵۹	سوال ۵۳	سوال ۴۹	سوال ۴۶	سوال ۴۱	سوال ۳۳	سوال ۲۷	سوال ۲۱	سوال ۱۷	سوال ۷	سوال ۲	
سوال ۶۰	سوال ۵۴	سوال ۵۰	سوال ۴۷	سوال ۴۲	سوال ۳۴	سوال ۲۸	سوال ۲۲	سوال ۱۸	سوال ۸	سوال ۳	
سوال ۶۱	سوال ۵۵	سوال ۵۱		سوال ۴۳	سوال ۳۵	سوال ۲۹	سوال ۲۳	سوال ۱۹	سوال ۹	سوال ۴	
	سوال ۵۶			سوال ۴۴	سوال ۳۶	سوال ۳۰	سوال ۲۴		سوال ۱۰	سوال ۵	
	سوال ۵۷				سوال ۳۷	سوال ۳۱	سوال ۲۵		سوال ۱۱	سوال ۱۱	
					سوال ۳۸				سوال ۱۲	سوال ۱۲	
					سوال ۳۹				سوال ۱۳	سوال ۱۳	
									سوال ۱۴	سوال ۱۴	
									سوال ۱۵	سوال ۱۵	

در زیر، نتایج تفصیلی تحلیل عاملی در روش دوران واری‌ماکس در جدول شماره ۵ ارائه شده است. در این تحلیل، جهت گزینش تعداد عامل‌ها از مقدار ویژه<sup>۱۳</sup> کمک



عنوان گزینه										
۱- وابستگی شغلی	۲- وابستگی سازمانی	۳- تناسب شغل با شاغل	۴- طراحی شغل	۵- همکاران	۶- مدیران و مافوق	۷- حجم کار و استرس محیطی	۸- شرایط فیزیکی کار	۹- حقوق و مزایای شغلی	۱۰- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء	۱۱- میزان در زندگی شغلی و خانوادگی
			۰/۸۴۲							
شغلم با رشته تحصیلی‌ام متناسب است.										
			۰/۷۷۵							
شغلم با تجارب قبلی‌ام متناسب است.										
	۰/۴۰۲		۰/۵۲۹							
شغلم با خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی‌ام متناسب است.										
				۰/۷۲۷						
نقش من در سازمان، برای دیگران، روشن و واضح است.										
				۰/۷۱۲						
نقش ویژه‌ای که در سازمان به عهده من است، برایم روشن و واضح است.										
				۰/۶۸۷						
نقش‌های دیگران در سازمان، برایم روشن و واضح است.										
	۰/۳۱۷		۰/۵۹۰							
اختیارات و مسئولیت‌های شغلی من متناسب است.										
			۰/۵۱۶							
شغل من به صورت مناسبی طراحی شده است.										
	۰/۳۳۶		۰/۳۸۸							
هماهنگی و ارتباطات اداری مناسبی بین واحد من و سایر واحدها وجود دارد.										
				۰/۸۳۳						
من و همکارانم، با یکدیگر به خوبی هماهنگ هستیم.										
				۰/۸۱۲						
من از بودن در کنار همکاران خود، رضایت دارم.										
				۰/۷۹۷						
همکاران من، انگیزه‌دهنده و فعال هستند.										
				۰/۷۸۸						
همکارانم، برخورد مناسب و کمک‌کننده‌ای با من دارند.										
				۰/۷۵۲						
همکاران من، مسئولیت‌پذیر هستند.										
				۰/۵۱۰						
من از موقعیت و اعتبار مناسبی در میان همکاران خود برخوردارم.										
				۰/۸۰۱						
من از نحوه برخورد و رفتار مافوق خود رضایت دارم.										
				۰/۷۹۸						
مافوق من، از لیاقت و شایستگی لازم برخوردار است.										
				۰/۷۸۹						
برای من روشن است که مافوقم برای هدایت تلاش‌های کاری‌ام، می‌کوشد.										
				۰/۷۲۹						
مافوق من، وقتی به او نیاز دارم، در دسترس است.										
	۰/۳۳۸			۰/۶۱۷						
مدیران برای ادای وظایف خود، تلاش و کوشش زیاد می‌کنند.										
				۰/۵۸۵						
در ادای وظایف شغلی‌ام از حمایت و پشتیبانی مدیران خود برخوردارم.										

عنوان گزینه										
۱- وابستگی شغلی	۲- وابستگی سازمانی	۳- تناسب شغل یا شاغل	۴- طراحی شغل	۵- همکاران	۶- مدیران و مافوق	۷- حجم کار و استرس محیطی	۸- شرایط فیزیکی کار	۹- حقوق و مزایای شغلی	۱۰- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء	۱۱- میزان در زندگی شغلی و خانوادگی
					۰/۵۸۲				۰/۳۸۰	
					۰/۵۷۱				۰/۳۷۳	
					۰/۷۰۳					
					۰/۶۹۲					
					۰/۵۸۰					
					۰/۵۷۹	۰/۳۸۲				
					۰/۵۷۶					
					۰/۷۶۸					
					۰/۷۶۸					
					۰/۶۸۹					
					۰/۸۰۶					
					۰/۷۹۲					
					۰/۷۸۶					
					۰/۷۱۹					
					۰/۶۸۸					
					۰/۶۴۵					

عنوان گزینه										
۱- وابستگی شغلی	۲- وابستگی سازمانی	۳- تناسب شغل با شایستگی	۴- طراحی شغل	۵- همکاران	۶- مدیران و مافوق	۷- حجم کار و استرس محیطی	۸- شرایط فیزیکی کار	۹- حقوق و مزایای شغلی	۱۰- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء	۱۱- میزان در زندگی شغلی و خانوادگی
					۰/۳۵۱			۰/۳۸۷	۰/۵۵۰	
								۰/۳۴۴	۰/۵۲۰	
					۰/۳۱۸			۰/۴۱۴	۰/۵۳۹	
					۰/۳۱۰			۰/۴۸۲	۰/۵۱۶	
										۰/۶۸۸
						۰/۳۵۷				۰/۶۵۹
										۰/۶۵۷
										۰/۵۸۶
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.										

با توجه به جدول شماره ۵ مشخص می‌شود که کلیه گویه‌ها در زیرمجموعه عامل‌های مربوط قرار گرفته و به طور کامل، مدل مفهومی را تأیید کرده‌اند؛ لذا نیازی به حذف هیچ‌کدام از گویه‌ها نبوده است. ضمن این که در آزمون آلفای کرونباخ نیز با حذف هیچ‌کدام از گویه‌ها، اعتبار پرسش‌نامه افزایش نمی‌یافت و کلیه گویه‌ها به طرز مناسبی، تدوین و مدل مفهومی تأیید شده است.

#### ۲-۶. تحلیل عاملی بر اساس ۳ روش دَورانِ ایکوی‌ماکس، پروماکس و اوبلی‌مین

در این ۳ آزمون، هم با فرض ۱۱ عامل و هم بدون این فرض، روش برآورد مؤلفه‌های اصلی و بر اساس ماتریس همبستگی و ۳ روش دوران ایکوی‌ماکس، پروماکس و اوبلی‌مین، ماتریس بارهای عاملی در حالت دوران‌یافته مرتب‌شده همانند روش دوران واری‌ماکس درآمد. به عبارت دیگر، در این ۳ آزمون نیز کلیه گویه‌های

پرسش‌نامه، در زیرمجموعه‌های شاخص‌های اصلی خود قرار گرفتند که به جهت آن که نتایج، مشابه و صرفاً اعداد داخل هر جدول در این روش‌ها، متفاوت است، جداول آن‌ها در این مقاله درج نمی‌شود.

## ۷. جمع‌بندی

در جمع‌بندی کلی از مراحل کلی که برای طراحی پرسش‌نامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی صورت گرفت، می‌توان اذعان داشت که بهره‌برداری از مبانی نظری و پیشینه مطالعات و در نظر داشتن شرایط و مقتضیات خاص سازمان‌های دولتی، محققین را به سمت طراحی ابزاری کارآمد سوق داد؛ هر چند که برای هر سازمان دولتی می‌توان از طریق مطالعه ویژگی‌ها و مقتضیات آن سازمان، پرسش‌نامه دقیق‌تری ساخت. با توجه به آن که پرسش‌نامه حاضر در ۸۰ سازمان دولتی، اجرا شده و نتایج حاصل از آزمون‌های اعتبار و روایی نشان‌دهنده کارآمد بودن پرسش‌نامه است، پرسش‌نامه مطرح‌شده در این مقاله، ابزار مطمئنی در سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان تلقی می‌شود. بدین منظور، برای پایایی و روایی زیاد پرسش‌نامه طراحی شده، پیشنهاد می‌شود، محققین در سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی، آن را مدنظر داشته باشند تا بتوانند با اعمال برخی تغییرات، از آن استفاده کنند.

از سوی دیگر، با توجه به این که استفاده از پرسش‌نامه طراحی شده، نیاز به دانستن شیوه تجزیه و تحلیل اطلاعات دارد، بر اساس نتایج آزمون تحلیل عاملی و پرسش‌نامه موجود در پیوست شماره یک، سؤال‌های موجود در این پرسش‌نامه، طبق جدول شماره ۶ با یکدیگر ادغام شد. این ادغام در نرم‌افزار SPSS انجام شد. نتیجه این ادغام، دستیابی به عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی پژوهش است. مثلاً، ادغام سؤال‌های ۱ تا ۵، متغیر وابستگی شغلی را تشکیل می‌دهد. همین‌طور ادغام سؤال‌های ۶ تا ۱۵، متغیر وابستگی سازمانی، ادغام سؤال‌های ۱۶ تا ۱۹، متغیر تناسب شغل با شاغل و ادغام سؤال‌های ۲۰ تا ۲۵، متغیر طراحی شغل را به دست می‌دهد. متغیرهای چهارگانه فوق، در حقیقت، عوامل زیرمجموعه متغیر اصلی ماهیت شغل و سازمان است؛ لذا در بخش

پایانی ادغام‌ها در این بخش، نتایج حاصل از این چهار عامل (وابستگی شغلی، وابستگی سازمانی، تناسب شغل با شاغل و طراحی شغل) با یکدیگر ادغام می‌شود تا متغیر اصلی ماهیت شغل و سازمان به دست آید. همین موضوع، برای سایر سؤال‌ها نیز انجام می‌شود تا در نهایت، میانگین حاصل از عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی به دست آید و در سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان، استفاده شود. جدول شماره ۶ متغیرها و شماره سؤال‌اتی که جهت سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان استفاده شده است، نشان می‌دهد.

جدول ۶. متغیرها و شماره سؤال‌ات جهت سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان

شماره سؤال‌ها	عوامل زیرمجموعه	متغیرهای اصلی
۵-۴-۳-۲-۱	۱- وابستگی شغلی	۱- ماهیت شغل و سازمان
۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶	۲- وابستگی سازمانی	
۱۹-۱۸-۱۷-۱۶	۳- تناسب شغل با شاغل	
۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰	۴- طراحی شغل	
۳۱-۳۰-۲۹-۲۸-۲۷-۲۶	۱- همکاران	۲- نیروی انسانی پیرامون
۳۹-۳۸-۳۷-۳۶-۳۵-۳۴-۳۳-۳۲	۲- مدیران و مافوق	
۴۴-۴۳-۴۲-۴۱-۴۰	۱- حجم کار و استرس محیطی	۳- عوامل سازمانی و محیطی
۴۷-۴۶-۴۵	۲- شرایط فیزیکی کار	
۵۱-۵۰-۴۹-۴۸	۳- حقوق و مزایای شغلی	
۵۷-۵۶-۵۵-۵۴-۵۳-۵۲	۴- آموزش، ارزشیابی و ارتقاء	
۶۱-۶۰-۵۹-۵۸	۵- توازن در زندگی شغلی و خانوادگی	

در این پرسش‌نامه برای افزایش دقت نظرها و استخراج تحلیل‌های موشکافانه از طیف لیکرت هفت‌تایی استفاده شده است. این طیف‌ها بر روی پرسش‌نامه پیوست، مشاهده‌کردنی و به لحاظ کدگذاری بدین صورت است: ۱- کاملاً مخالفم، ۲- مخالفم، ۳- تا حدودی مخالفم، ۴- نه موافقم، نه مخالف، ۵- تا حدودی موافقم، ۶- موافقم و ۷- کاملاً موافقم.

بنابراین، در صورت اجرای ادغام‌های فوق، زمانی که از دستور میانگین در نرم‌افزار SPSS استفاده شود در صورتی که میانگین، کمتر از ۴ باشد نشان‌دهنده نگرش منفی کارکنان و مطلوبیت کم آن عامل یا متغیر است و هر چه میانگین، بیشتر از ۴ باشد و به سمت ۷ میل کند، نشان‌دهنده نگرش مثبت کارکنان و مطلوبیت زیاد آن عامل یا متغیر است. بدیهی است که در کنار تحلیل تک‌تک عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی بر این مبنای می‌توان کلیه متغیرها را نیز با یکدیگر ادغام کرد که در این حالت، نوع نگرش کلی کارکنان نسبت به شغل و سازمان به لحاظ مثبت یا منفی بودن حاصل خواهد شد.

جهت تجزیه و تحلیل دقیق‌تر، پیشنهاد می‌شود با توجه به مبانی نظری و نتایج پژوهش‌های مختلف، برخی متغیرهای تأثیرگذار از قبیل متغیرهای جمعیت‌شناختی نیز به پرسش‌نامه افزوده شود. این متغیرها می‌توانند شامل متغیرهایی از قبیل جنسیت، سن، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، میزان تحصیلات، نوع استخدام، سابقه کار در سازمان، سابقه کار در پست فعلی، سطح سازمانی، میزان کل دریافتی ماهیانه به طور متوسط و به صورت ناخالص، متوسط میزان هزینه‌های ماهیانه و حقوق عادلانه پیشنهادی باشد.

همچنین می‌توان به پرسش‌نامه طراحی‌شده پیوست شماره ۱، ستونی با عنوان درصد اهمیت موضوع نیز افزود تا میزان اهمیت هر کدام از عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی تحقیق از دیدگاه کارکنان نیز به دست آید و با نتایج حاصل از نوع نگرش شغلی و سازمانی کارکنان در وضع موجود مطابقت داده شود. در صورتی که چنین کاری انجام گیرد می‌توان شاخص‌های تحلیلی مناسبی را برای تجزیه و تحلیل پرسش‌نامه عرضه کرد. به عبارت دیگر، این کار موجب می‌شود که هم، نوع نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت در وضع موجود سنجیده شود و هم، وزن هر کدام از عوامل و متغیرهای تأثیرگذار در نگرش شغلی و سازمانی کارکنان به دست آید. بدیهی است با ادغام نتایج هر دو حالت می‌توان شاخص‌های تحلیلی جدیدی را مطرح کرد و به منظور عرضه راهکارهای اثربخش جهت ارتقای سطح نگرش شغلی و سازمانی کارکنان نیز از آن بهره گرفت. برخی از این شاخص‌ها عبارت‌اند از:

- ۱- شاخص اول، رتبه‌بندی درصد مطلوبیت هر کدام از سؤال‌ها و عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی نزد کارکنان است که مبین نوع نگرش آن‌ها در وضع موجود خواهد بود.
  - ۲- شاخص دوم، رتبه‌بندی درصد اهمیت هر کدام از سؤال‌ها و عوامل زیرمجموعه و متغیرهای اصلی در نگرش کارکنان است که مبین وزن هر کدام از این عوامل تأثیرگذار در نگرش کارکنان خواهد بود.
  - ۳- شاخص سوم، از تفاضل میزان نگرش شغلی و سازمانی کارکنان از میانگین کل نگرش کارکنان به دست می‌آید.
  - ۴- شاخص چهارم، از تفاضل میزان اهمیت هر عامل در نگرش کارکنان از میانگین کل اهمیت عوامل به دست می‌آید.
  - ۵- در صورتی که شاخص سوم و چهارم نیز با یکدیگر تلفیق شوند، شاخص پنجمی حاصل خواهد شد که خود شامل ۴ حالت است و محققین می‌توانند از نتایج آن‌ها برای تحلیل‌های تکمیلی استفاده کنند. این حالات عبارت‌اند از: حالت ۱: مثبت بودن هر دو شاخص سوم و چهارم، حالت ۲: مثبت بودن شاخص سوم و منفی بودن شاخص چهارم، حالت ۳: منفی بودن شاخص سوم و مثبت بودن شاخص چهارم و حالت ۴: منفی بودن هر دو شاخص سوم و چهارم.
- در مجموع و در یک جمع‌بندی کلی با توجه به تأیید فرضیات ۱، ۲ و ۳ از طریق آزمون تحلیل عاملی و چهار روش دورانی واری‌ماکس، ایکوی‌ماکس، پروماکس و اوبلی‌مین ملاحظه شد علی‌رغم آن که معمولاً در اغلب مواقع، نتایج حاصل از تحلیل عاملی در دوران‌های مختلف با یکدیگر متفاوت است، با توجه به یافته‌های این پژوهش، در کلیه دوران‌ها، گویه‌ها در همان عوامل یازده‌گانه جای گرفته‌اند. این امر مبین آن است که پرسش‌نامه طراحی شده از روایی زیادی برخوردار است؛ به گونه‌ای که با هر ۴ روش که در بردارنده ۴ دیدگاه کلی در اجرای تحلیل‌های عاملی است، نتایج مشابهی به دست آمده است. ضمن این که عدد به‌دست‌آمده برای آلفای کرونباخ (۰/۹۶۶) نیز مبین اعتبار زیاد پرسش‌نامه است.

## یادداشت‌ها

1. Varimax
2. Equamax
3. Promax
4. Oblimin
5. Robert Hoppock
6. Trez
7. Conception Research in Working Environment
8. Balance
9. Reliability
10. Validity
11. Kaiser-Meyer
12. Bartlett
13. Eigenvalue

## کتابنامه

- اوپنهایم، ا. ان. (۱۳۷۵)، طرح پرسشنامه و سنجش نگرش‌ها، ترجمه مرضیه کریم‌نیا، مشهد: آستان قدس رضوی.
- پرهیزکار، کمال (۱۳۶۸)، روابط انسانی در مدیریت، تهران: اشراقی.
- خاکی، غلام‌رضا (۱۳۷۹)، روش تحقیق در مدیریت، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰)، نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر در رضایت شغلی، تهران: مرکز خدمات مدیریت.
- شاکری‌نیا، ایرج (۱۳۷۶)، «امنیت و رضایت شغلی و بهداشت روانی»، تدبیر، شماره ۷۲، صص ۴۳-۵۶.
- عباس‌زادگان، محمد (۱۳۸۳)، مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، تهران: کویر.
- عظیمی، حسین؛ جلیل‌خانی، بهرام و ستاره، مهرداد (۱۳۸۷)، سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی در استان زنجان، زنجان: گزارش طرح پژوهشی مشترک سازمان پزشکی قانونی کشور و استانداری زنجان.
- علوی، امین‌الله (۱۳۷۱)، رفتار سازمانی، تهران: معراج.
- فقهی فرهمند، ناصر (۱۳۸۱)، مدیریت پویای سازمان (با پیشگفتار مدیریت سازمان در ایران)، تبریز: فروزش.
- کلاین، پل (۱۳۸۰)، راهنمای آسان تحلیل عاملی، ترجمه دکتر سید جلال صدرالسادات و اصغر مینایی، تهران: سمت.

کورمن، آبراهام (۱۳۷۰)، روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، تهران: رشد.  
 میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۳)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: مروارید.  
 هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Almeida, L. (2005), "An Organizational Model of Attitude Change", *University Nova de Lisboa*, pp. 26-29.  
 Buka, M. (2005), "The Job Attitude Differences Among Public and Private School Teachers in Albania", *A Thesis Submitted to The Graduate School of Sciences of Middle East Technical University*.  
 Doran, L. I. (2007), "Behavioral Intentions as Predictors of Job Attitudes: The role of Economic Choice", *Journal of Applied Psychology*, pp.40-45.  
 McCook, K. D. (2002), "Organizational Perceptions and Their Relationships to Job Attitude, Effort, Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *A Dissertation Submitted to The Graduate Faculty of The Louisiana State University, For The Degree of Doctor of Philosophy*.

**پیوست شماره یک: پرسش نامه**

**پرسش نامه سنجش نگرش شغلی و سازمانی کارکنان دولت**

شماره سؤال	عنوان گزینه	کاملاً موافقم	موافقم	تا حدودی موافقم	نه موافقم نه مخالفم	تا حدودی مخالفم	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	من به شغلم افتخار می‌کنم.							
۲	من به این شغل علاقه دارم و از آن لذت می‌برم.							
۳	شغل من باعث بروز خلاقیت و شکوفایی و به کارگیری استعدادهایم شده است.							
۴	دوست دارم خود را با عنوان شغلی ام به دیگران معرفی کنم.							
۵	با ادای وظایف شغلی ام، حس می‌کنم فرد مفیدی برای سازمان و جامعه هستم.							
۶	به رسالت سازمان اعتقاد دارم و برای رسیدن به آن تلاش می‌کنم.							

شماره سؤال	عنوان گزینه	کادراً موافقم	موافقم	تا حدودی موافقم	نه موافقم نه مخالف	تا حدودی مخالف	مخالفم	کادراً مخالفم
۷	من به سازمان، جداً احساس تعلق می‌کنم.							
۸	به کار کردن در این سازمان، افتخار می‌کنم.							
۹	از هیچ تلاش و کوششی برای موفقیت سازمان، دریغ نمی‌کنم.							
۱۰	رسالت سازمان، آینه تمام‌نمای آرزوهای من درباره سازمان هستند.							
۱۱	کار کردن در این سازمان، برایم رضایت‌بخش است.							
۱۲	رسالت سازمان، برایم روشن و واضح است.							
۱۳	دوست دارم در معرفی من، نام سازمانی که در آن کار می‌کنم بگویند.							
۱۴	ارزش‌ها و علایق من با ارزش‌ها و فرهنگ سازمان، خیلی مشابهت دارد.							
۱۵	در صورت پیشنهاد مشاغل با شرایط مشابه از سازمان‌های دیگر، حاضر به ترک سازمان خود نیستم.							
۱۶	شغلم با تخصصم متناسب است.							
۱۷	شغلم با رشته تحصیلی‌ام متناسب است.							
۱۸	شغلم با تجارب قبلی‌ام متناسب است.							
۱۹	شغلم با خصوصیات و ویژگی‌های شخصیتی‌ام متناسب است.							
۲۰	نقش من در سازمان، برای دیگران، روشن و واضح است.							
۲۱	نقش ویژه ای که در سازمان به عهده من است، برایم روشن و واضح است.							
۲۲	نقش‌های دیگران در سازمان، برای من روشن و واضح است.							
۲۳	اختیارات و مسئولیت‌های شغلی من متناسب است.							
۲۴	شغل من به صورت مناسبی طراحی شده است.							

شماره سؤال	عنوان گزینه	کاملاً موافقم	موافقم	تا حدودی موافقم	نه موافقم نه مخالف	تا حدودی مخالف	مخالفم	کاملاً مخالفم
۲۵	هماهنگی و ارتباطات اداری مناسبی بین واحد من و سایر واحدها وجود دارد.							
۲۶	من و همکارانم، با یکدیگر به خوبی هماهنگ هستیم.							
۲۷	من از بودن در کنار همکاران خود، رضایت دارم.							
۲۸	همکاران من، انگیزه‌دهنده و فعال هستند.							
۲۹	همکارانم، برخورد مناسب و کمک‌کننده‌ای با من دارند.							
۳۰	همکاران من، مسئولیت‌پذیر هستند.							
۳۱	من از موقعیت و اعتبار مناسبی در میان همکاران خود برخوردارم.							
۳۲	من از نحوه برخورد و رفتار مافوق خود رضایت دارم.							
۳۳	مافوق من، از لیاقت و شایستگی لازم برخوردار است.							
۳۴	برای من روشن است که مافوقم برای هدایت تلاش‌های کاری‌ام، می‌کوشد.							
۳۵	مافوق من، وقتی به او نیاز دارم، در دسترس است.							
۳۶	مدیران برای ادای وظایف خود، تلاش و کوشش زیادی می‌کنند.							
۳۷	در ادای وظایف شغلی‌ام از حمایت و پشتیبانی مدیران خود برخوردارم.							
۳۸	تلاش مدیران سازمان در تحقق اهداف سازمان، مؤثر بوده است.							
۳۹	مدیران سازمان به نظرات کارشناسی، اهمیت و در تصمیمات خود آنها تأثیر می‌دهند.							
۴۰	وظایف شغلی من، به حدی زیاد نیست که باعث استرس و فشار کاری‌ام شود.							
۴۱	تعداد کارکنان این واحد، پاسخگوی حجم کاری واحد است.							

شماره سؤال	عنوان گزینه	کاملاً موافقم	موافقم	تا حدی موافقم	نه موافقم نه مخالف	تا حدی مخالف	مخالفم	کاملاً مخالفم
۴۲	تقسیم کار مناسبی در این واحد از سازمان صورت گرفته است.							
۴۳	تنوع و تعدد وظایف محول از سوی مافوقم و مدت زمانی که برای آن‌ها در نظر می‌گیرد، به حدی زیاد نیست که به من استرس و فشار وارد شود.							
۴۴	من در ادای وظایف شغلی‌ام، تحت فشار و استرس‌های محیطی نیستم.							
۴۵	فضای کافی برای اجرای کارهایم در اختیار دارم.							
۴۶	از شرایط فیزیکی محیط کار خود از قبیل گرمایش و سرمایش، نور، تهویه و ... رضایت دارم.							
۴۷	از تجهیزات و امکانات در اختیار خود (از قبیل میز، لوازم التحریر و سایر ملزومات اداری)، رضایت دارم.							
۴۸	حقوق و مزایای دریافتی‌ام، با مسئولیت و کاری که در سازمان انجام می‌دهم، متناسب است.							
۴۹	حقوق و مزایای شغلی در این سازمان، (در مقایسه با همکاران هم‌رده من)، منصفانه و عادلانه است.							
۵۰	حقوق، مزایا و امکانات رفاهی در این سازمان، جوابگوی نیازهای من است.							
۵۱	خانواده من از حقوق و مزایای دریافتی من رضایت دارند.							
۵۲	دوره های آموزش ضمن خدمت در این سازمان به نحو مناسبی برگزار می‌شود.							
۵۳	شرکت در دوره های آموزش ضمن خدمت سازمان، در بهبود عملکردم مؤثر بوده است.							
۵۴	در این سازمان، ارتقاء و انتصاب بر اساس شایستگی‌ها و توانایی‌های افراد است.							
۵۵	برای ارتقاء و پیشرفت شغلی من، زمینه‌ها و فرصت‌های مناسبی در این سازمان وجود دارد.							
۵۶	ارزشیابی کارکنان، مبتنی بر عملکرد واقعی آن‌ها است.							

