

تأثیر سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش‌های مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی

مهدی رزاقی^۱، وحید آرای^۲، هاشم کارگر^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۲۰

چکیده:

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش‌های مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی است. جامعه تحقیق در این پژوهش، کلیه کارکنان بنیاد مسکن انقلاب اسلامی به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشد. به منظور نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است و تعداد نمونه از طریق فرمول کوکران ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. برای سنجش پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ و برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده شده است. آلفای کرونباخ و پایایی مرکب تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است. مقدار میانگین واریانس استخراج شده نیز بزرگ‌تر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا برای تمامی متغیرها نیز مناسب می‌باشد. در این پژوهش داده‌ها با استفاده از معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS 3 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته‌ها نشان می‌دهد سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش‌های مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی تأثیر مثبت داشته است.

واژگان اصلی: سیاست جبرانی، ارزیابی عملکرد، رضایت شغلی، اهداف سازمانی، فرهنگ سازمانی.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

Vah.araei@iauctb.ac.ir

(نویسنده مسئول)

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

مقدمه

در هر جامعه‌ای، سازمان‌ها کارکردهای مهمی دارند و نقشی حیاتی در زندگی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و اداره امور جامعه بازی می‌کنند. بدون سازمان‌های کارآمد و پویا، افراد نمی‌توانند به هدف‌های خود دست یابند و نیازهای گوناگون خود را برآورده سازند. در سازمان‌ها، منابع ارزشمندی وجود دارد که هر یک از آن‌ها، نقش مهمی در موفقیت آن‌ها ایفا می‌کنند؛ اما نقش «انسان» به عنوان مهمترین سرمایه هر سازمان، پررنگ‌تر از سایر منابع است. به طوری که، مدیریت کردن این سرمایه ارزشمند و استفاده بهینه از آن، یکی از مهم‌ترین کارهایی است که باید در هر سازمان انجام شود. از آنجا که منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و منبع اصلی فرآیند افزایش کارایی و بهبود عملکرد سازمانی به حساب می‌آید به همین دلیل می‌بایست مجموعه نیروی انسانی به مثابه یک سیستم تلقی شده و با استراتژی کلی سازمان مرتبط و هماهنگ گردد. (اسدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۴). رضایت از شغل یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث می‌شود افزایش بهره‌وری و کارایی و نیز احساس رضایت فردی ایجاد گردد، اگر شغل رضایت مطلوب را تأمین نماید، فرد از شغلش راضی می‌باشد و اگر رضایت و لذت مطلوب را تأمین ننماید شخص شروع به مذمت شغل خود کرده و درصدد تغییر آن برمی‌آید (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۷، ۵۳). مطالعه رضایت شغلی، از دو بعد حائز اهمیت است. نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارمندان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر می‌گردد (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۰).

هر سازمان متشکل از منابع انسانی متنوع است، بنابراین سازمان سیاست‌هایی اعم از اقدامات جبرانی و رویه‌های ارزیابی عملکرد تنظیم کند که به بهترین وجه، متناسب با فرهنگ و عملکرد آنها باشد. این سیاست‌ها به طور مؤثر به کارمندی که در هر بخش کار می‌کنند، ابلاغ می‌شوند (خشک، ۲۰۱۹، ۴۸). برای موفقیت سازمان بایستی اهداف و مسیر اجزا و عناصر تشکیل دهنده با اهداف و مسیر سازمان در یک راستا قرار گیرند. در صورتی که بین اجزای مختلف سازمان و به طور خاص اهداف سازمانی و اهداف فردی کارکنان آشتی و همسویی وجود نداشته باشد، سازمان در تحقق اهداف خود برا چالش‌ها و موانع زیادی مواجه شده و اثر بخشی سازمان به حداقل می‌رسد (فروزنده، ۱۳۹۳، ۵). فرهنگ سازمانی به عنوان فاکتور تاثیرگذار در حوزه‌های عملکرد فردی، رفتارهای شهروندی سازمانی، انضباط و انعطاف‌پذیری، برخورد با مشتریان، تعامل درون و برون سازمانی و

کارکردهای مدیریت منابع انسانی، مطرح و شناخته شده است (بالسازارد^۱، ۲۰۰۴، ۷۷). در واقع فرهنگ سازمانی محصول و نتیجه روابط متقابل یا تعاملی است که بین تعصبات و اصول مورد قبول بنیان‌گذاران از یک سو و آنچه اعضای سازمان در بدو استخدام می‌آموزند و نیز بعداً خواهند آموخت برقرار می‌گردد. در هر سازمانی فرهنگ منحصر به فرد آن سازمان وجود دارد که به افراد شیوه فهم و معنی بخشیدن به رویدادها را نشان می‌دهد (نوربخش و همکاران، ۱۳۹۴، ۶۹).

بنیاد مسکن انقلاب اسلامی به عنوان یک سازمان خدماتی و حمایتی با هدف حمایت و ارتقای کیفیت زندگی افراد نیازمند، تأثیر زیادی از متغیرهای انسانی از جمله رضایت شغلی می‌پذیرد لذا توجه مسئولین و مدیران سازمان‌ها از جمله بنیاد مسکن انقلاب اسلامی به خشنودی شغلی کارکنان و اجرای برنامه‌های موفق در این زمینه می‌تواند موجبات بهبود عملکرد سازمان را فراهم نماید لذا این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش اصلی است که سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش‌های مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی در بنیاد مسکن انقلاب اسلامی چه تأثیر دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی

استراتژی منابع انسانی به مثابه رکن اساسی بهبود عملکرد سازمان، برای افزایش اثربخشی و کارایی فعالیت‌های مدیریت و توسعه استعدادها برنامه‌ریزی شده و مرتبط ساختن سیاست‌ها و روش‌های منابع انسانی با اهداف استراتژیک منابع انسانی طراحی شده است (چانگ و هانگ^۲، ۲۰۰۵، ۴۳۶-۴۳۵). سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی دارای ابعاد سیاست‌های اقدامات جبرانی و سیاست‌های ارزیابی عملکرد می‌باشد (خشک^۳، ۲۰۱۹). مدیران می‌توانند به منظور نظارت و تأثیرگذاری بر رفتار کارکنان و افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی، از طراحی مناسب نظام جبران خدمات استفاده کنند (تیموری و همکاران، ۱۳۹۷، ۱۱۸).

1. Balthazard
2. Chang & Huang
3. Khushk

استراتژی مدیریت منابع انسانی اثربخش به طور سیستماتیک به سازماندهی تمام اقدامات مدیریت منابع انسانی فردی می‌پردازد تا تأثیر مستقیمی بر عملکرد کارکنان و رفتار آنها داشته باشد به گونه‌ای که کسب و کار به موفقیت سازمانی خود دست یابد (زهرایی، ۱۳۹۷). دو نوع اقدامات جبرانی وجود دارد. جبران و پاداش ذاتی اساساً انگیزه درونی یا رضایت روانی است که کارمند از کارهایی که انجام می‌دهد بدست می‌آورد. در حالی که، پاداش خارجی پرداخت و مزایایی است که وی در برابر خدمات یا سهم کارمند نسبت به سازمان دریافت می‌کند و شامل مزایا، ارتقاء، تقسیم سود، پاداش، کمیسیون و مزایا می‌باشد (خشک، ۲۰۱۹، ۵۰-۴۹).

مدل‌های اقتصادی و مالی هریکل واسلوکام^۱ و نیومن^۲ که بر اساس آن سیستم جبران خدمات جامع دارای دو بخش جبران خدمات مستقیم و جبران خدمات غیر مستقیم است. مدل‌های اقتصادی- انسانی نظیر شولر، مک کافری، هندرسونکه علاوه بر پاداش‌های بیرونی و مالی، به انگیزش و پاداش‌های درونی و نیازهای متنوع اقتصادی واجتماعی نیز پرداخته‌اند. به عبارت دیگر این مدل‌ها مبنای دسته بندی خود از انسان قرار داده و به نیازهای غیرمالی توجه نموده‌اند (حکمی و همکاران، ۱۳۹۳، ۱۱-۱۰).

ارزیابی عملکرد فرآیند کمی سازی و ارزشیابی میزان نیل به اهداف واحدهای سازمانی، کارکنان و فرآیندها می‌باشد (محولاتی و بهرامی، ۱۳۹۷، ۹۳-۹۲). سیاست‌های ارزیابی عملکرد بر اهداف سازمان تأثیر می‌گذارد. بر اساس ارزیابی که از کارکنان انجام می‌شود، در سازمان به کارمندان پاداش داده می‌شوند. سیستم مدیریت عملکرد شکاف عملکرد کارکنان را مشخص می‌کند تا این شکاف با آموزش و توجه بیشتری پر شود و عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد. همچنین کار را برای کارکنان جالب‌تر و چالش برانگیز تر می‌کند که موجب تشویق یادگیری جدید در کارمندان می‌شود (خشک، ۲۰۱۹، ۵۱).

مدل کارت امتیازی متوازن بر چهار منظر مالی، مشتری، یادگیری و رشد تأکید و به مدیران کمک می‌کند تا نگاهی به آینده و مسائل راهبردی نیز داشته باشند (فکری و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۴۱-۱۴۰) و مدل بالدريج^۳ به ایجاد ابزارهای مدیریتی برای درک و مدیریت بهتر عملکردها، برقراری آموزش‌ها و نظام‌های برنامه‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر بازار و مشتری و نتایج جاری از طریق منابع و فرایندها کمک می‌کند (عفتی داریانی و همکارانش، ۱۳۸۶).

1. Hellriegel and slocum

2. Newman

3 Malcom Baldrige

رضایت شغلی کارکنان

رضایت شغلی مجموعه احساس‌هایی است که هر فرد درباره شغل خود دارد (قلاوندی و فیضی، ۱۳۹۲، ۲۹). زمانی که کار فرد با ارزش‌ها و نیازهایش هماهنگ باشد و زمانی که فرد به اهداف و فعالیت‌هایی که برایش مهم می‌باشند دست پیدا می‌کند، رضایت شغلی او افزایش می‌یابد. رضایت شغلی می‌تواند ابعاد مختلفی داشته باشد؛ کارمندی که از یک جنبه شغل رضایت دارد ممکن است از سایر ابعاد شغل راضی نباشد. برای کارکنان، تمام جنبه‌های رضایت شغلی به یک اندازه اهمیت ندارند (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶، ۵۴).

ابعاد رضایت شغلی شامل رضایت از پرداخت، شغل، همکاران و سرپرست می‌باشد (قلاوندی و فیضی، ۱۳۹۲، ۲۹) و امنیت شغلی، بیمه، حقوق و مزایای کار و تناسب شغل با سطح دانش و توانایی فرد از عوامل امنیت شغلی می‌باشند (یزدان پرست، ۱۳۹۱، ۱۰-۶).

براساس نظریه هرزبرگ^۱ عواملی که به رضایت شغلی منجر می‌شوند جدا و متمایز از آنهایی هستند که به نارضایتی شغلی می‌انجامد. بنابراین مدیرانی که در پی حذف عواملی هستند که باعث نارضایتی شغلی می‌شود می‌توانند آرامش را به سازمان بازآورند ولی الزاماً باعث انگیزش یا تحریک افراد نمی‌شوند و آنان به جای اینکه کارکنان و اعضای سازمان را تحریک نمایند، اسباب آرامش آنان را فراهم می‌نمایند (رایبیز، ۱۳۷۴، ۳۲-۳۱). نکته مهم آن است که رضایت و عدم رضایت با تأمین یا عدم تأمین یک سلسله عوامل، به وجود نمی‌آید. این عوامل ممکن است تحت تأثیر شرایط زمانی و مکانی متفاوت باشد. مثلاً حقوق در یک جامعه مرفه ممکن است جزء عوامل ابقاء در جامعه و در دیگر از جمله عوامل انگیزشی محسوب می‌شود. (کوکلان، ۱۳۷۰، ۱۲-۱۳). در مجموع عوامل ایجاد کننده انگیزه سبب اصلی رضایت از کار و عوامل سلامت محیط سبب اصلی نارضایتی از کار می‌باشند. بنابراین انگیزه‌ها تحت عوامل درونی و مربوط به محتوای شغل است و عوامل بهداشتی تحت عنوان عوامل بیرونی یا همان عوامل ابقاء و مرتبط با محیط و شرایط کاری ذکر می‌شود (الوانی، ۱۳۷۰، ۱۲). بنابراین مدیران برای ایجاد رضایت بیشتر، باید به بهبود و بالا بردن محتوای شغل توجه بیشتری کنند (کونتز و اودانل، ۱۳۷۲، ۲۳۹).

در نظریه نیازها^۲ میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود به دو عامل بستگی

^۱ - Herzberg, Fredrike

^۲ - Needs theory

دارد: اول، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود. دوم، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند. نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می‌شود، میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند (جوهری، ۱۳۹۲، ۸). در نظریه انتظارات، انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی موثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش خیلی زیاد باشد در این حالت رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌گردد (شفیع آبادی، ۱۳۸۹، ۱۰۱).

اهداف سازمانی

هدف سازمانی نوعی وضعیت مطلوب است که سازمان قصد رسیدن به آن را دارد. با انتخاب اهداف، سازمان، افراد سازمانی خود را تعیین و مسیر کاری و فعالیت آنان را معین می‌سازد. اهداف سازمان موجب ایجاد یک مقصد مشترک یا تلفیق اهداف، پیرامون آنچه تلاش‌های اعضا می‌تواند بر آن متمرکز شود، می‌باشد. اهداف و نتایج در سه سطح مختلف فردی، گروهی و سازمانی در سازمان-ها وجود دارد. هر چند اهداف سازمانی بر سایر اهداف اولویت دارد اما همسویی و رابطه متقابل آن‌ها می‌تواند منجر به اثربخشی سازمان گردد (فروزنده و همکاران، ۱۳۹۳، ۷). مدیران عالی و رده میانی سازمان باید برای واحدهای تحت نظر خود اهداف را تعیین کنند و توانایی آنها در این مورد می‌تواند موفقیت سازمان را تضمین کند (اسلامی، ۱۳۹۳، ۳۰). اهداف سازمانی وقتی تأیید و به صورت رسمی اعلام می‌گردد از مشروعیت و مقبولیت برخوردار می‌شود و مسیر تصمیم‌گیری‌ها را کانالیزه می‌کند. زمانی که سازمان شکل می‌گیرد در جریان رشد و توسعه عوامل سازمانی (عوامل علی) مثل استراتژی‌ها، خط‌مشی‌ها تصمیمات مدیریت، مسیر حرکت سازمان را مشخص می‌سازد وقتی این عوامل سازمانی با هدف‌های فردی (گرایش‌ها، ارزش‌ها، ادراکات و انتظارات) در قالب متغیرهای میانجی یک سو و هماهنگ گردد، متغیرهای بازده به شکل‌های مختلف تحت عنوان اهداف سازمانی ظاهر می‌شود (بزرگی، ۱۳۸۳، ۳-۲).

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی یک متغیر محیطی است که به میزان متفاوت بر تمام اعضای سازمان اثر می‌گذارد (عسگریان، ۱۳۸۸، ۱۰۵). ادگار شاین فرهنگ سازمانی را الگویی از مفروضات بنیادی می‌داند

که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی آن را یاد می‌گیرند و چنان خوب عمل می‌کند که معتبر شناخته شده، سپس به صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می‌شود. جیمز پرسی فرهنگ سازمان را الگویی از مقاصد مشترک افراد سازمان تعریف می‌کند (برون، ۱۳۹۶، ۸۸). فرهنگ سازمانی به کارکنان سازمانی هویتی سازمانی می‌بخشد و تعهد گروهی را آسان می‌سازد. سازمان‌هایی که دارای فرهنگ قوی و توانمند هستند، کارکنان نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی احساس تعهد و مسئولیت می‌کنند (خراسانی و همکاران، ۱۳۹۶، ۳۴).

در ارتباط با مدل‌های فرهنگ سازمانی، کوپین و مک گراث چهار فرهنگ عام شامل؛ عقلایی (بازار)، فرهنگ ایدئولوژی یا مرامی، فرهنگ طایفه (قومی) و فرهنگ سلسله مراتبی را معرفی کرده‌اند (گرگی دوز و همکاران، ۱۳۹۶، ۷۷). مدل دنیسون^۱ در زمینه فرهنگ سازمانی و اثربخشی، تحقیقی انجام داد و به این نتیجه رسید که رابطه مناسب با راهبرد، محیط و فرهنگ به گونه‌ای است که می‌توان آن را در چهار گروه گنجانند. این گروه‌ها به دو عامل بستگی دارند: میزانی که محیط رقابتی باید تغییر کند یا ثابت بماند و میزانی که توجه سازمان به امور داخلی یا خارجی معطوف شود. با توجه به این تفاوت‌ها، چهار گروه مذکور عبارتند از: فرهنگ انعطاف‌پذیری، مشارکتی، مأموریتی و تداوم رویه (فضایی و شمشیری، ۱۳۹۲، ۴۱). اوریلی^۲ چاتمن^۳ و کالدول^۴ در سال ۱۹۹۱ در ارزیابی فرهنگ سازمانی هفت جنبه نوآوری و خطرجویی، توجه به جزئیات، بازده گرایی، مردم‌گرایی، گروه‌گرایی، پرخاشگری و ثبات قدم را مورد اندازه‌گیری قرار داده‌اند (فقهی فرهنگ، ۱۳۸۸، ۳۰۱). شاین نیز سه نوع فرهنگ مدیریتی متصدیان، فرهنگ مهندسی و فرهنگ اجرایی را مطرح کرده است (گرگی دوز و همکاران، ۱۳۹۶، ۷۶).

پیشینه پژوهش

زهرایی (۱۳۹۷)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین شیوه‌های مدیریت استراتژیک منابع انسانی و رضایت شغلی پرداخته است. نتایج نشان داد که شیوه‌های استخدام و انتخاب، آموزش و توسعه،

1. Denison
2. O'reilly
3. Chatman
4. Caldol

ارزیابی عملکرد و جبران خسارت و پاداش) به طور مستقیم با رضایت شغلی ارتباط دارند. زاهدی و همکاران (۱۳۹۶)، در مطالعه‌ای به تأثیر اقدامات استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش فرهنگ نوآوری و مالکیت ادراک شده کارکنان در شهرداری مناطق غرب تهران پرداختند که نتایج حاکی از تأثیر مثبت بوده است.

صادقیان و همکاران (۱۳۹۵)، در مقاله‌ای به بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی در میان کارکنان دانشگاه تهران پرداختند که نتایج بیانگر تأثیر مثبت و معنادار به‌کارگیری اقدامات مدیریت منابع انسانی بر بهبود رضایت شغلی بوده است.

خشک^۱ (۲۰۱۹)، طی مطالعه‌ای به بررسی تأثیر سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش متغیر مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی پرداخته است. یافته‌های حاکی از مثبت بودن تأثیر داشته و به مدیریت توصیه شده که سیاست‌های جبران خدمت را اتخاذ نماید.

پول^۲ و همکاران (۲۰۱۴)، در پژوهشی به بررسی رابطه سیاست منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان در شرکت‌های دانش بنیان پرداختند. نتایج این مطالعه حاکی از تنوع کمی در سیاست‌های منابع انسانی بین کارکنان دانشگاهی بومی و خارج از کشور است. با این حال، تفاوت معنی داری در رضایت شغلی در بین دو گروه وجود دارد که به نفع کارکنان آموزش خارج از کشور است.

سینگ^۳ (۲۰۱۴)، طی مطالعه‌ای به بررسی رابطه سهم سیاست‌های منابع انسانی و رضایت شغلی کارمندان پرداخته است. نتایج نشان داد که بین سیاست‌های نیروی انسانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

گاجی^۴ (۲۰۱۱)، در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر سیاست‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌های غیردولتی پرداخته است. نتایج این مطالعه نشان داد که سیاست‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد.

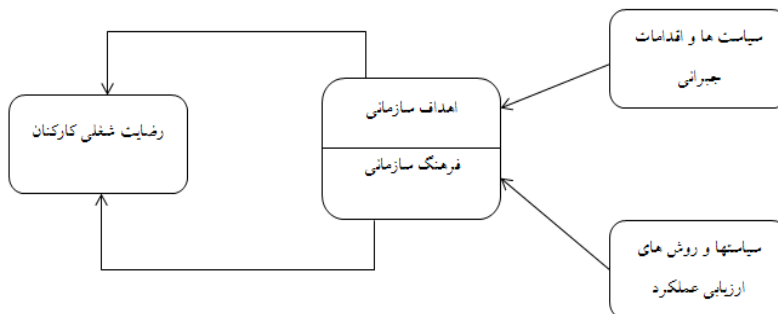
با توجه به مدل تحلیلی، در این پژوهش تأثیر سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش‌های مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی بررسی می‌شود.

1. Amir Ali Khushk

2. Pule

3. Singh

4. GACHIE



شکل (۱): مدل تحلیلی پژوهش (خشک، ۲۰۱۹)

روش‌شناسی پژوهش

روش این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ اجرا از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ستاد مرکزی بنیاد مسکن انقلاب اسلامی به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه از طریق فرمول کوکران ۱۳۲ نفر در نظر گرفته شد. برای سنجش متغیر سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی از پرسشنامه مدیریت استراتژیک منابع انسانی چانگ و هانگ (۲۰۰۵)، برای سنجش متغیر رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ^۱ (دانت^۲ و همکاران، ۱۹۹۶)، برای سنجش متغیر اهداف از پرسشنامه اهداف سازمانی اسلامی (۱۳۹۳) و برای سنجش متغیر فرهنگ سازمانی از پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون^۳ (۲۰۰۰) استفاده شده است.

برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوایی یا سازه استفاده شده و با توجه به جدول (۱)، مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) نیز بزرگ‌تر از ۰/۵ است، بنابراین روایی همگرا برای تمامی متغیرها نیز مناسب می‌باشد. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. آلفای کرونباخ و پایایی مرکب تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده، بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است.

1. Herzberg

2. Dante

3. Denison

جدول ۱- روایی همگرا و پایایی متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
اهداف سازمانی	۰/۸۸۵	۰/۹۲۱	۰/۷۴۶
فرهنگ سازمانی	۰/۸۶۴	۰/۸۹۸	۰/۵۹۷
رضایت شغلی	۰/۹۲۱	۰/۹۳۵	۰/۶۴۴
سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی	۰/۸۵۳	۰/۹۰۱	۰/۶۹۵
سیاست‌ها و اقدامات اجرایی	۰/۸۹۰	۰/۹۱۹	۰/۶۹۷

یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از آمار توصیفی افراد نمونه به این صورت می‌باشد: به لحاظ جنسیت، ۴۰٪ زن و ۶۰٪ مرد، به لحاظ مدرک تحصیلی، ۴۲٪ لیسانس، ۱۱٪ فوق لیسانس و بالاتر و بقیه فوق دیپلم و دیپلم، به لحاظ سن، ۶۸٪ بین ۳۰ تا ۵۰ سال، ۳۶٪ بالاتر از ۵۰ سال و بقیه کمتر از ۳۰ سال و به لحاظ سابقه خدمت، ۳۸٪ بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۷٪ بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۲٪ بالاتر از ۱۵ سال و بقیه کمتر از ۵ سال بوده‌اند.

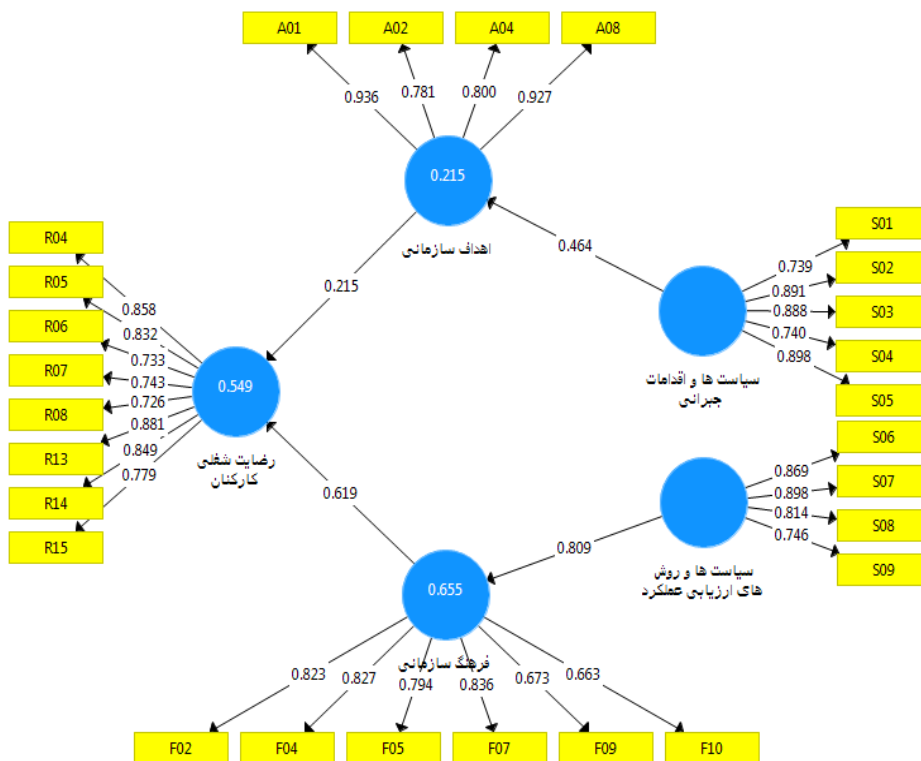
نتایج ارائه شده در جدول (۳) نشان می‌دهد سطح معناداری همه متغیرها از سطح ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، بنابراین توزیع داده‌ها غیرنرمال می‌باشد. همچنین با توجه به اینکه مدل تحلیلی این پژوهش دارای متغیر مداخله‌ای بوده، از معادلات ساختاری و با توجه به غیرنرمال بودن داده‌ها از نرم افزار پی آل اس استفاده شده است.

جدول ۳- جدول نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

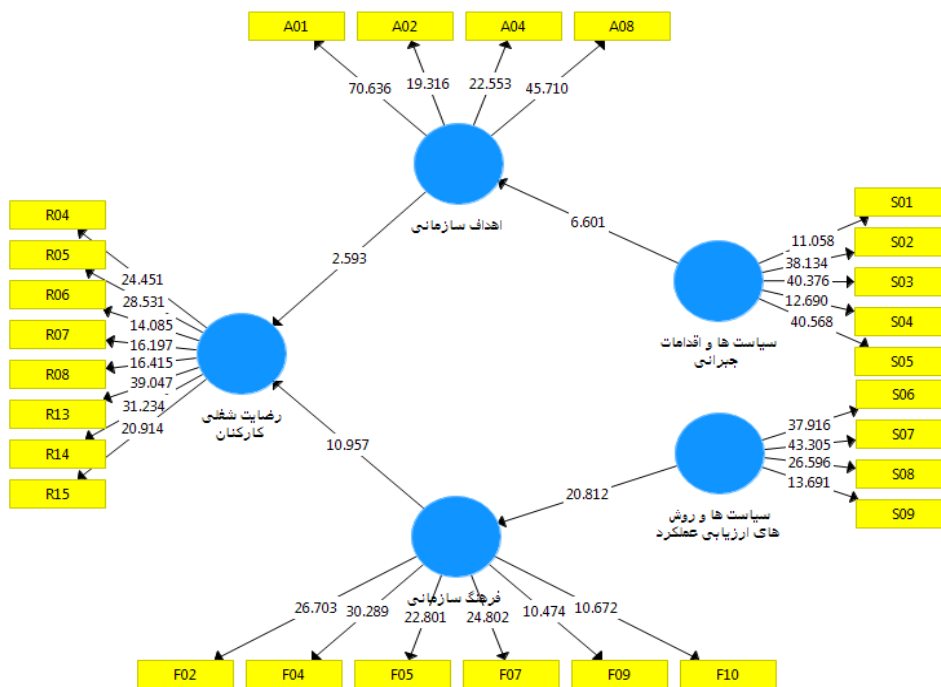
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
اهداف سازمانی	فرهنگ سازمانی	رضایت شغلی کارکنان	سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد	سیاست‌ها و اقدامات اجرایی	تعداد نمونه
۱۳۲	۱۳۲	۱۳۲	۱۳۲	۱۳۲	
۳۰/۲۱۲۱	۵۳/۵۵۳۰	۵۰/۰۰۰۰	۱۷/۸۴۸۵	۲۰/۱۹۶۹	میانگین
۵/۹۳۳۳۷	۹/۲۸۶۲۲	۱۰/۰۰۲۲۹	۳/۱۹۷۰۵	۰/۷۵۴۷۵	انحراف معیار
۰/۱۸۱	۰/۱۳۵	۰/۱۴۸	۰/۱۶۳	۰/۱۶۸	آماره آزمون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری

در تحلیل استنباطی، مدل اصلاحی در دو حالت ضرایب استاندارد و معناداری بعد از حذف سؤالات نامناسب در شکل (۱) و (۲) ارائه شده است که در واقع همان مدل ساختاری می‌باشد. مدل ساختاری، روابط بین متغیرهای پنهان را مشخص می‌کند. جهت بررسی معنادار بودن رابطه بین متغیرها از آماره آزمون t -value استفاده می‌شود. چون معناداری در سطح خطای ۰,۰۵ بررسی می‌شود، بنابراین اگر میزان بارهای عاملی مشاهده شده با آزمون t -value از ۱,۹۶ کوچک‌تر محاسبه شود، رابطه معنادار نیست.

شکل ۱- مدل درونی (ساختاری) در حالت استاندارد



شکل (۲) مدل درونی (ساختاری) در حالت معناداری ضرائب



برای بررسی برازش مدل، از شاخص Q^2 استفاده شده و همان گونه که در جدول (۴) ملاحظه می‌شود، مقادیر به دست آمده برای همه متغیرها از ۰/۳۵ بیشتر بوده و در نتیجه برازش مدل بسیار خوب است.

جدول ۴- شاخص برازش مدل

متغیرهای تحقیق	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
اهداف سازمانی	۰/۵۴۵
فرهنگ سازمانی	۰/۴۲۶
رضایت شغلی	۰/۵۱۸
سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد	۰/۴۶۲
سیاست‌ها و اقدامات جبرانی	۰/۵۲۴

آزمون فرضیات پژوهش

در مدل درونی تحقیق مدل اندازه‌گیری (رابطه هریک از متغیرهای قابل مشاهده به متغیر پنهان) و مدل مسیر (روابط متغیرهای پنهان با یکدیگر) و برای بررسی فرضیات از مدل‌های ساختاری در حالت ضرایب استاندارد و معناداری استفاده شده است:

فرضیه اول: سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر اهداف سازمانی تأثیر دارد.

در مدل ساختاری (شکل ۱) مشاهده می‌کنیم در تأثیر سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر اهداف سازمانی آماره احتمال ۶,۶۰۱ به دست آمده که بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده است و نشان می‌دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد (تأیید می‌شود). با توجه به مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد (شکل ۲)، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۴۶۴ می‌باشد که این مقدار مثبت می‌باشد. بنابراین سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر اهداف سازمانی تأثیری مثبت دارد.

فرضیه دوم: سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر فرهنگ سازمانی تأثیر دارد.

در مدل ساختاری (شکل ۱) مشاهده می‌کنیم در تأثیر سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر فرهنگ سازمانی آماره احتمال ۲۰,۸۱۲ به دست آمده که بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده است و نشان می‌دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد (تأیید می‌شود). با توجه به مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد (شکل ۲)، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۸۰۹ می‌باشد که این مقدار مثبت می‌باشد. بنابراین سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر فرهنگ سازمانی تأثیری مثبت دارد.

فرضیه سوم: سیاست‌ها و اقدامات جبرانی با توجه به نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

برای بررسی نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی در تأثیر سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر رضایت شغلی کارکنان از آزمون سوبل استفاده شد. اگر مقدار این آزمون از قدر مطلق ۱,۹۶ بزرگ‌تر باشد، فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرمول آزمون سوبل در زیر ارائه و مقدار آن محاسبه شده است:

$$Zvalue = \frac{t_a \times t_b}{\sqrt{t_a^2 + t_b^2}} = \frac{6.601 \times 2.593}{\sqrt{(6.601)^2 + (2.593)^2}} = 2.413$$

t_a آماره احتمال بین متغیرهای مستقل و مداخله‌ای (بین سیاست‌ها و اقدامات جبرانی و

اهداف سازمانی) = ۶,۶۰۱

tb: آماره احتمال بین متغیرهای مداخله‌ای و وابسته (بین اهداف سازمانی و رضایت شغلی

کارکنان) = ۲,۵۹۳

با توجه به نتیجه آزمون سوبل (۲,۴۱۳)؛ از آنجایی که مقدار به دست آمده از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، بنابراین نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی در تأثیر سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر رضایت شغلی کارکنان تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم: سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد با توجه به نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

برای بررسی نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی در تأثیر سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر رضایت شغلی کارکنان از آزمون سوبل استفاده شد. اگر مقدار این آزمون از قدر مطلق ۱,۹۶ بزرگ‌تر باشد، فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرمول آزمون سوبل در زیر ارائه و مقدار آن محاسبه شده است:

$$Zvalue = \frac{t_a \times t_b}{\sqrt{t_a^2 + t_b^2}} = \frac{20.812 \times 10.957}{\sqrt{(20.812)^2 + (10.957)^2}} = 9.695$$

ta آماره احتمال بین متغیرهای مستقل و مداخله‌ای (بین سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی و

اهداف سازمانی) = ۲۰,۸۱۲

tb: آماره احتمال بین متغیرهای مداخله‌ای و وابسته (بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی

کارکنان) = ۱۰,۹۵۷

با توجه به نتیجه آزمون سوبل (۹,۶۹۵)؛ از آنجایی که مقدار به دست آمده از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، بنابراین نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی در تأثیر سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر رضایت شغلی کارکنان تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

در نظر گرفتن سیاست‌های منابع انسانی مناسب برای ارتقای شغلی کارکنان نظیر ایجاد توانایی در کارکنان برای نمایان ساختن شایستگی‌های منابع انسانی بستری برای نیل به اهداف سازمانی فراهم می‌کند و رابطه بین سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر اهداف سازمانی تأیید می‌شود. از نتایج دیگر حاصل از پژوهش تأثیر سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر فرهنگ سازمانی، تأثیر سیاست‌ها

و اقدامات جبرانی با توجه به نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان و تأثیر سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد با توجه به نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. این نتایج مبین آن است که توجه به بهبود سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد و سیاست‌ها و اقدامات جبرانی می‌تواند آثار مثبت قابل توجهی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان داشته باشد و از پیامدهای نامطلوبی مثل ترک خدمت، غیبت، کمکاری، بهره‌وری کم، روحیه پایین کارکنان در محیط کار جلوگیری کند

فرضیه اصلی پژوهش: سیاست‌ها و رویه‌های منابع انسانی با توجه به نقش متغیرهای مداخله‌ای اهداف و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. این فرضیه دارای دو مسیر مداخله‌ای بود که در هر دو مسیر نتیجه آزمون سویل از ۱,۹۶ بزرگ‌تر بدست آمد و فرضیه تأیید شد. این با نتایج تحقیق خشک (۲۰۱۹) و زاهدی و همکاران (۱۳۹۶) مشابهت دارد.

فرضیه فرعی اول: سیاست‌ها و اقدامات جبرانی بر اهداف سازمانی تأثیر دارد. طبق مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری مقدار آماره آزمون بین سیاست‌ها و اقدامات جبرانی و اهداف سازمانی بزرگتر از قدر مطلق ۱,۹۶ بود، بنابراین این فرضیه تأیید شد. این با نتیجه تحقیق خشک (۲۰۱۹) مشابهت دارد. بنابراین پیشنهادات ذیل برای بهبود سیاست‌ها و اقدامات جبرانی ارائه می‌شود: بکارگیری کارکنان حرفه‌ای و دانش مدار به صورت پاره وقت و تمام وقت؛ در نظر گرفتن پرداخت‌های تشویقی برای کارکنان جهت افزایش روحیه آنان؛ در نظر گرفتن سیاست‌های منابع انسانی مناسب برای ارتقای شغلی کارکنان نظیر ایجاد توانایی در کارکنان برای نمایان ساختن شایستگی‌های منابع انسانی و انگیزه‌مند کردن کارکنان از طریق پاداش‌های تشویقی، احترام به منابع انسانی، برابری و رفع تبعیض؛

فرضیه فرعی دوم: سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد بر فرهنگ سازمانی تأثیر دارد. طبق مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری مقدار آماره آزمون بین سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد و فرهنگ سازمانی بزرگتر از قدر مطلق ۱,۹۶ بود، بنابراین این فرضیه تأیید شد. این با نتایج تحقیق خشک (۲۰۱۹) و زاهدی و همکاران (۱۳۹۶) مشابهت دارد. بنابراین پیشنهادات ذیل برای بهبود سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد ارائه می‌شود: ایجاد سیاست‌های مناسب منابع انسانی در زمینه تعامل و ارتباط مؤثر با کارکنان از طریق مشارکت دادن کارکنان برای اتخاذ تصمیم‌های مهم در سازمان؛ ایجاد برنامه‌هایی در زمینه تعامل و ارتباط مؤثر کارکنان با یکدیگر از طریق ارائه

سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد به آنان؛ ایجاد سیاست‌های منابع انسانی در زمینه توسعه علوم مدیریت در بین مدیران از طریق سرمایه‌گذاری روی متولیان منابع انسانی و آموزش و توسعه تجربه-ها؛ ایجاد سیاست‌های منابع انسانی در زمینه برنامه‌ها و زمانبندی منعطف کاری برای کارکنان از طریق داشتن فرایند روشن برنامه‌ریزی استراتژیک برای همسوسازی سرمایه‌گذاری‌های منابع انسانی با اهداف سازمان؛ استفاده از کلیه ابعاد سیاست‌های مناسب منابع انسانی و استفاده از چگونگی توجه کارکنان به مشتریان و اولویت بندی آنان جهت ارزیابی عملکرد.

فرضیه فرعی سوم: سیاست‌ها و اقدامات جبرانی با توجه به نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. طبق مدل معادلات ساختاری نتیجه آزمون سوایل بزرگ‌تر از قدرمطلق ۱,۹۶ بود، بنابراین این فرضیه تأیید شد. این با نتیجه تحقیق خشک (۲۰۱۹) مشابهت دارد. بنابراین پیشنهادات ذیل برای بهبود نقش مداخله‌ای اهداف سازمانی ارائه می‌شود: تعیین کردن یک هدف مشخص برای دوره‌ای معین برای هر یک از کارکنان؛ آگاهی دادن به کارکنان در مورد اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت.

اتخاذ تصمیم‌گیری‌ها با توجه به اهداف بلندمدت سازمان؛ و منطقی نمودن اهداف تعیین شده با توجه به امکانات.

فرضیه فرعی چهارم: سیاست‌ها و روش‌های ارزیابی عملکرد با توجه به نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. طبق مدل معادلات ساختاری نتیجه آزمون سوایل بزرگ‌تر از قدرمطلق ۱,۹۶ بود، بنابراین این فرضیه تأیید شد. این با نتایج تحقیق خشک (۲۰۱۹) و زاهدی و همکاران (۱۳۹۶) مشابهت دارد. بنابراین پیشنهادات ذیل برای بهبود نقش مداخله‌ای فرهنگ سازمانی ارائه می‌شود: اطلاعات به طور وسیعی به اشتراک گذاشته شود تا هر کدام از کارکنان اطلاعات موردنیاز خود را به دست آورد؛ تدوین نظام‌نامه اخلاقی جهت رهنمود رفتار و گفتار کارکنان در تشخیص و تمیز درستی و نادرستی و مجموعه‌ای صریح و شفاف از ارزش‌های شیوه‌ای که کارها بر اساس آن انجام می‌شود، ایجاد شود.

منابع

- احمدی، سروه؛ قدمی، رضا؛ فروزانفر، نصرت‌الله و آقاجانی، هاشم (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر رضایت شغلی، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز، پژوهش شرکت ایده بازار صنعت سبز.
- اسماعیلی، محمودرضا و صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶). تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵ (۸۳).
- بدخشانی، فرناز و فروزانفر، بهزاد (۱۳۹۰). نقش استراتژی منابع انسانی در سازمان‌های متعالی و ارتباط آن با استراتژی سازمان، خلاصه‌ای از مقاله پذیرفته شده در هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت استراتژیک - مهر ۱۳۸۹.
- زاهدی، صفات‌الله؛ حضرتی، عباس و داوری، علی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر استراتژی‌های منابع انسانی سازمان بر رضایت شغلی کارکنان، با تأکید بر نقش فرهنگ نوآوری و مالکیت ادراک شده، تهران: مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران.
- زهرایی، امیرحسین (۱۳۹۷). رابطه بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و رضایت شغلی، دانش انتظامی قزوین، ۲۷.
- صادقیان قراقیه، سعید؛ شکر، صابر؛ شاکری، زهره و پورمغرب، گل آرا (۱۳۹۵). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران)، مدیریت دولتی، ۸ (۱).
- قلاوندی، حسن و فیضی، کاوه (۱۳۹۲). پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس ابعاد فضای اخلاقی سازمان (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)، اخلاق در علوم و فناوری، ۸ (۱).
- گودرزی، رضا؛ سیدین، سیدحسام و حریری‌زاده، معصومه (۱۳۹۴). فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان (موردپژوهی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا. ایران)، مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۶ (۴).

Chang, W., Huang, T., (2006). Relationship between strategic human resource management and firm performance A contingency perspective. n International Journal of Manpowe.

Khushk, A., (2019). Impact of HR Policies and Practices on Employee Job Satisfaction: Evidence from Pakistan Telecommunication Ltd (PTCL) Hyderabad, Pakistan. SEISENSE Journal of Management Vol 2 No 2.

Pule, S., Mwesigye, J., Kanyangabo, E., Mbago, R., (2014) Human Resoucer Policy and Job Satisfaction of Employees in Knowledge-Based Enterrises: a

Comparative Study of the Indigenous and Expatriate Teaching Staffs of Kampala International University, Uganda. Global Journal of Human Resource Management Vol.2, No.3, pp.13-27.

Singh, V., (2014). A Study of the Relationship Between Human Resource Policies and Employee Satisfaction in the Private Telecommunication Service Providers in Lucknow City of India. International Journal of Public Administration and Management Research (IJPAMR), Vol. 2, No 3.