

چکیده

با توجه به اهمیت مسئله رضایت شغلی و نقش آن در موفقیت سازمان، این مقوله از دیر باز مورد توجه صاحبان امر مدیریت قرار گرفته است، ولی به دلیل کیفی بودن مسئله اندازه‌گیری و سنجش آن بطور کارآ و دقیق امکان‌پذیر نمی‌باشد. حال در این تحقیق سعی بر آنیم که یک مدل خبره‌ای برای سنجش میزان رضایت شغلی با کمک ریاضیات فازی و با توجه به عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی رابینز، ارائه دهیم. در سیستم خبره فازی طراحی شده در تحقیق حاضر، ورودیها عوامل چهارگانه رابینز می‌باشند که عبارتند از: ۱- کارهایی که هم‌اورد طلب و چالشگر باشند، ۲- یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، ۳- شرایط مناسب کاری، ۴- دوستان و همکاران مساعد. تحقیق حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی است، اما بر اساس روش انجام کار تحقیق توصیفی است. قوانین مورد استفاده به کمک افراد خبره تدوین شده و پایگاه دانش ما را تشکیل می‌دهند، و در انتها خروجی سیستم و مدل که میزان رضایت شغلی می‌باشد، بدست می‌آید. این امر با استفاده از نرم‌افزار MATLAB انجام گرفته است. در نهایت مدل ارائه شده در یکی از شرکت‌های دولتی با جامعه آماری ۱۹۸ نفری و نمونه ۵۰ نفری پیاده شده که نتایج آن بشرح زیر است: کارکنان سازمان دارای رضایت شغلی ۰/۴۲ متوسط و ۰/۵۸ بالا (در محدوده [۰ ۱]) می‌باشد و بطور فازی می‌توان بیان کرد که میزان رضایت تا حدودی بالاست

کلیدواژه:

رضایت شغلی، سیستم خبره فازی، عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی، منطق فازی

مقدمه

انسانها بخش عمده‌ای از زندگی خود را در محیط‌های کاری و سازمانی سپری می‌کنند و لذا انتظاری بیش از حقوق و مزایا از سازمان دارند. به‌ویژه آنها در پی برآورده شدن انتظاراتی مانند فرصت برای رشد، توسعه و یادگیری مهارتهای جدید و ... دارند [۱۰].

یکی از رایج‌ترین شاخصهای تحلیل‌گران و محققان برای ارزیابی اثربخشی سازمان، رضایت شغلی کارکنان است. [۵]. به اعتقاد بسیاری از صاحبان نظر از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسان سازمانی و صنعتی در موقعیتهای مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه‌های پژوهشی بوده است [۷]. بطوری که از دهه ۱۹۳۰ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه و تحقیق در این زمینه انجام گرفته است.

طراحی یک سیستم خبره فازی جهت سنجش میزان رضایت شغلی (با تاکید بر عوامل چهارگانه رابینز)

نیما قاسم‌نژاد مقدم (نویسنده مسئول)
دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلچی

N_Ghasemnejhad@yahoo.com

محمد نریمانی راد

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

ایلچی



رضایت شغلی باعث کاهش غیبت کارکنان، کاهش نرخ جابجایی، ممانعت از پایین آمدن آهنگ کار می‌گردد و سنجش آن، مدیریت را از ترازهای کلی رضایت شغلی در شرکت آگاه می‌سازد، پیوند ارتباطی زنده‌ای بدست می‌دهد و ارتباطات در همه سوی سازمان برقرار می‌گردد، بهبود نگرش کارکنان را موجب می‌شود، شناسایی نیازهای آموزشی سرپرستان را میسر می‌سازد و برنامه‌ریزی دگرگونی را برای مدیریت آسان می‌سازد. لذا رضایت شغلی فی‌الذمه دارای اهمیت است و از سوی دیگر سنجش آن خود دارای مزایایی است که درجه اهمیت موضوع تحقیق را چند برابر می‌نماید [۳]. در حالی نارضایتی شغلی می‌تواند موجب بخشی از شکایتها، کارکرد ضعیف، غیبت زیاد، تولید کالاهای نامرغوب، دشواریهای انضباطی، اعتصاب و دیگر مشکلات گردند.

در بیان ضرورت انجام تحقیق می‌توان گفت که سازمان نیازمند مدلی برای آگاهی از میزان رضایت شغلی کارکنان خود، برای ارزیابی تغییرات در جهت افزایش رضایت و برنامه‌ریزی برای رسیدن به آن می‌باشد. بنابراین تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان خود برای سازمانها از اهمیت بالایی برخوردار است.

۱. مبانی نظری و پیشینه تحقیق

رضایت شغلی از جمله مباحث مهم مدیریتی و سازمانی است که سنجش آن بدلیل کیفی بودن مبحث کار چندان آسانی نمی‌باشد، از طرفی قاعده و نظر ثابتی مبنی بر عوامل موجود برای رضایت شغلی نیز وجود نداشته و هر اندیشمندی بر توسل به مطالعات خود عوامل مختلفی برای رضایت بیان نموده است که در تحقیق حاضر مبنا نظریه رابینز می‌باشد که آن نیز از نظریه E.A. Locke تبعیت نموده است. حال نظر چندی از صاحب‌نظران در مورد عوامل تعیین کننده رضایت شغلی بررسی می‌گردد.

Hoppock (۱۹۳۵) رضایت شغلی را، احساس کلی افراد نسبت به شغل خود، که بطور پیوسته یا ناپیوسته ابراز می‌کند، تعریف می‌نماید. Lawers (۱۹۷۳) اصطلاح رضایت شغلی را چنین توصیف می‌نماید که "اختلاف بین آنچه افراد علاقه دارند و می‌پندارند که آنها را باید بدست بیاورند و آنچه که آنها واقعا و در عمل اخذ نموده و بدست آورده‌اند" [۱۵]. در تعریف دیگری داریم، احساس یک کارگر یا کارمند نسبت به خود و تجربیات شغلی خود [۱۸]. رابینز در کتاب خود رضایت شغلی را نگرش کلی فرد نسبت به شغلش تعریف نموده است [۴].

هرزبرگ مسئله رضایت و عدم رضایت را از هم جدا نموده و نظریه خود را در دو بعد که عوامل بهداشتی و عوامل انگیزشی هستند تقسیم نموده است، و تاکید کرده که آنچه موجب رضایت شغلی می‌شود عوامل انگیزشی (درونی) است که شامل کسب موفقیت، موقعیت شغل، رشد و بهبود در کار و ... می‌باشد و آنچه موجب نارضایتی می‌شود عوامل بهداشتی (محیطی) است که شامل حقوق، نظارت فنی، شرایط کار و ... [۱۴].

C.A.M. Roelen, P.C. Koopmans, J.W. Groothoff، که در مجله Work در نوامبر سال ۲۰۰۸ تحقیق خود را منتشر کردند، چهار عامل تعیین کننده را مشخص کردند: ۱- تنوع کاری، ۲- شرایط کاری، ۳- حجم و تراکم کاری، ۴- دیدگاه فرد نسبت به شغل [۱۶]. White A. Thomas، در مجله Psychology and Aging در سال ۱۹۸۷، سه عامل معین کردند که عبارتند از: ۱- همخوانی و تناسب فرد با شغل، ۲- کنترل‌های داخلی و خارجی، ۳- روابط آماری (سن، حقوق، موقعیت سازمانی و ...) [۱۹].



رابینز، در یک بررسی جامع از ادبیات موجود نشان می‌دهد که عوامل زیر، در صحنه رضایت شغلی نقش مهمی ایفا می‌کنند (عوامل چهارگانه): ۱- کارهایی که به اصطلاح هم‌وارد طلب باشند، ۲- یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، ۳- شرایط مناسب کاری، ۴- دوستان و همکاران مساعد [۴].

در مورد موضوع مورد مطالعه تحقیقات و پژوهش‌هایی انجام گرفته که بطور خلاصه عبارتند از: پایان‌نامه کارشناسی ارشد Anne Maria Palachuvattil که عوامل موثر بر رضایت شغلی دبیران در مدارس غیرانتفاعی و دولتی در کشور هند را در بین ۱۷۰ معلم در سال ۲۰۰۴ بررسی نمود و عوامل شناسایی شده را بدین ترتیب بیان نمود: ۱- شرایط کاری، ۲- حقوق، ۳- رابطه با مدیران، ۴- امنیت شغلی، ۵- آموزش ضمن خدمت، ۶- ماهیت کار [۱۷].

Cano & Miller از دانشگاه اوهایو در سال ۱۹۹۲ تحقیقی تحت عنوان "تجزیه و تحلیل رضایت شغلی و عوامل آن در شش دسته از معلمان کشاورزی" انجام داده و که به پیروی از نظریه هرزبرگ در کل پنج عامل را برای رضایت شناسایی نمودند که عبارتند از: ۱- موفقیت و کامیابی، ۲- پیشرفت و ترقی، ۳- به رسمیت شناختن از طرف سازمان، ۴- مسئولیت و پاسخگویی، ۵- ماهیت کار [۱۲].

پایان‌نامه کارشناسی ارشد Basharat Naeem از دانشگاه COMSTAS که به شناسایی عوامل بهداشتی و انگیزشی برای افزایش رضایت شغلی در بین سرپرستان فروش دارو انجام گرفته، که عوامل را در پنج بعد مورد نظر قرار داده است که عبارتند از: ۱- رشد و نمو، ۲- همکاران مساعد، ۳- فرصت‌های پیشرفت و ترقی، ۴- پاداش و تصدیق، ۵- امنیت شغلی [۱۱].

۲. منطق فازی و سیستم‌های خبره فازی

هر نوع بیان واقعیت یکسره درست یا نادرست نیست. حقیقت آنها چیزی بین درستی کامل و نادرستی کامل است. چیزی بین یک و صفر، یعنی مفهومی چند ارزشی و یا خاکستری. حال فازی چیزی بین سیاه و سفید، یعنی خاکستری است. "بارت کاسکو". منطق فازی که اولین بار توسط پروفسور لطفی‌زاده (۱۹۶۵) برای حل مسائل مبهم، غیردقیق و نامطمئن مطرح گردید و برای سنجش مسائل و آلترناتیوهای کیفی با کمک متغیرهای زبانی (متغیرهایی هستند که مقادیرشان کلمات یا جملات یک زبان طبیعی و یا مصنوعی باشد. مثل بزرگ، کوچک، خوب، پایین و ...) . لطفی‌زاده بیان داشت که یک مجموعه فازی، مجموعه‌ای از اشیایی با درجات عضویت مختلف می‌باشد و یک تابع عضویت به هر یک از این اشیاء درجه عضویتی را نسبت می‌دهد. طبق تعریف لطفی‌زاده، تابع عضویت تابعی با برد [۱ و ۰] بجای برد {۰ و ۱} می‌باشد. با به عرصه در آمدن این نوع از ریاضییات و کاربردی شدن آن، مخصوصاً در عرصه سازمان و مدیریت برای سنجش و فرمول‌بندی تئوریهای مدیریتی کار مدیران را آسان نموده است [۱] [۸].

همچنین از دهه‌های گذشته علاقه برای بهره‌گیری از سیستم‌هایی که آنها را سیستم‌های خبره (یا سیستم‌های مبتنی بر دانش) می‌نامند در حد وسیعی گسترش یافته است. تفاوت اصلی سیستم‌های خبره با دیگر نرم‌افزارها در این است که دانش را پردازش می‌کنند ولی دیگر نرم‌افزارها داده‌ها و اطلاعات را پردازش می‌کنند. سیستم‌های خبره ابزارهای قدرتمند و منعطفی را برای حل مسائل مختلفی که نمی‌توان آنها را توسط روش‌های سنتی و رایج حل کرد فراهم کرده است. Welbank سیستم خبره را بصورت زیر تعریف



می کند: "سیستم خبره یک برنامه کامپیوتری است که دارای پایگاه دانش وسیعی در یک حوزه محدود است و از استدلال استنتاجی پیچیده ای برای انجام وظایف استفاده می کند، مانند یک فرد متخصص".

اما سیستم خبره فازی، سیستم خبره ای است که از منطق فازی بجای منطق بولی ۱ (باینری) استفاده می کند. بعبارت دیگر می توان آنرا بعنوان یک سیستم مبتنی بر قواعد و دانش دانست که در پایگاه دانش خود از منطق فازی استفاده کرده و به کمک داده های ورودی کاربر و استنتاج فازی نتیجه می کند [۲۰].

۳. هدف تحقیق

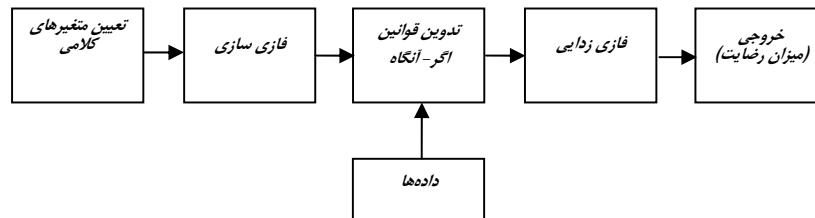
هدف از تحقیق حاضر، طراحی و ارائه یک سیستم خبره فازی جهت سنجش میزان رضایت شغلی افراد در سازمان می باشد. در این تحقیق دلیل کیفی بودن اصول و قواعد این نگرش (رضایت شغلی)، سنجش آن به روشهای معمولی و براحتی امکان پذیر نیست. برای غلبه بر این چالش در این تحقیق روش مبتنی بر منطق فازی ارائه شده است.

۴. متدولوژی تحقیق

تحقیق حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی است، اما بر اساس روش انجام کار تحقیق توصیفی است. روش گردآوری اطلاعات و داده ها روش کتابخانه ای است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ریاضیات فازی استفاده شده است. برای فازی سازی از اعداد مثلثی، برای استلزام فازی از روش ممدانی و برای فازی زدایی از روش مرکز ثقل استفاده شده است، که این امر با استفاده از نرم افزار MATLAB انجام شده است.

۵. مدلسازی و طراحی سیستم خبره فازی

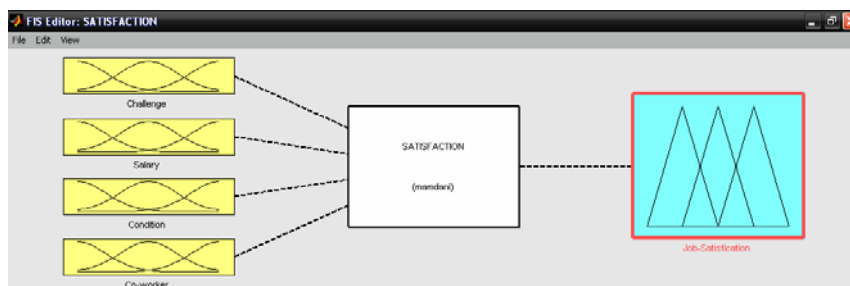
با توجه به اینکه هدف از این تحقیق طراحی سیستم خبره و ارائه مدل می باشد، بنابراین نحوه طراحی برای سنجش رضایت شغلی با توجه به چهار عامل، ارائه شده است که این سیستم خبره قابل کاربرد در تمام سازمانها می باشد. تصویر کلی سیستم خبره فازی بصورت زیر است:



شکل (۱) مدل مفهومی

۱.۵. تعریف و مشخص نمودن ورودیها و خروجی مدل

شمای کلی سیستم خبره فازی بصورت زیر می باشد:



شکل (۲) سیستم خبره فازی در حالت کلی

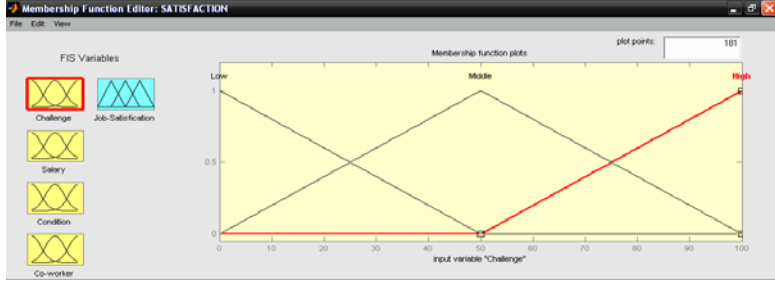
ورودی‌های مدل همان چهار عامل تعیین کننده رضایت شغلی را بین می‌باشند که عبارتند از: ۱- کارهایی که هم‌اورد طلب و چالشگرانه باشند، ۲- یکسان بودن حقوق و مزایای شغلی، ۳- شرایط مناسب کاری، ۴- دوستان و همکاران مساعد.

۲.۵. فازی سازی

در این روش برای فازی‌سازی از تابع مثلثی استفاده گردیده است. علت بکارگیری این نوع از اعداد، سادگی و مرسوم بودن آن است. در مطالعات زیادی کارائی این نوع از اعداد مثلثی مورد تایید قرار گرفته است. همچنین سنخیت این نوع از اعداد فازی با افزایش برخی متغیرهای مطالعاتی همچون چالشگری یا میزان دریافتی‌ها، دلیل دیگر این انتخاب است.

شاخص اول: هم‌اورد طلبی و چالشگرانه بودن، طبق متغیرهای زبانی

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{چالشگری کم} = (0, 0, 50) \\ \text{چالشگری متوسط} = (0, 50, 100) \\ \text{چالشگری زیاد} = (50, 100, 100) \end{array} \right.$$



شکل (۳) فازی سازی عامل اول

شاخص دوم: سطح تناسب و یکسان بودن دریافتی‌ها، طبق متغیرهای زبانی:

- $(0, 0, 50)$ = غیر عادلانه و عدم تطابق با خواسته‌ها
- $(0, 50, 100)$ = تاحدی عادلانه
- $(50, 100, 100)$ = کاملا عادلانه و مطابق خواسته‌ها

شاخص سوم: شرایط کاری، طبق متغیرهای زبانی:

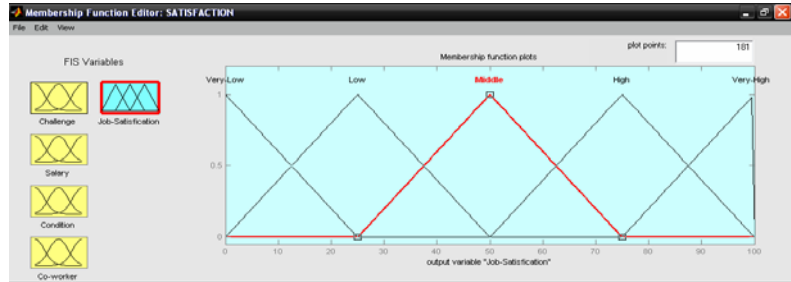
- $(0, 0, 50)$ = شرایط نامناسب
- $(0, 50, 100)$ = شرایط تا حدی مناسب
- $(50, 100, 100)$ = شرایط مناسب

شاخص چهارم: فازی سازی شاخص دوستان و همکاران، طبق متغیرهای زبانی:

- $(0, 0, 100)$ = همکاران نامساعد
- $(0, 100, 100)$ = همکاران مساعد

خروجی سیستم میزان رضایت شغلی می‌باشد که فازی سازی آن را طبق متغیرهای زبانی زیر داریم:

- $(0, 0, 25)$ = خیلی پایین
- $(0, 25, 50)$ = پایین
- $(25, 50, 75)$ = متوسط
- $(50, 75, 100)$ = بالا
- $(75, 100, 100)$ = خیلی بالا



شکل (۴) فازی سازی خروجی سیستم



۳.۵. استنتاج فازی (قوانین اگر- آنگاه)

بطور عام و در عمل بیشتر از استنتاج ممدانی و لارسن که به ترتیب بر اساس عملگرهای MIN و حاصل ضرباند، استفاده می‌شود [۶]. در تحقیق حاضر نیز از استنتاج ممدانی استفاده شده است. قوانین اگر- آنگاه که در مدل ارائه گردیده و پایگاه دانش ما می‌باشند، با توجه به نظر متخصصان و افراد خبره امر رفتار سازمانی طرح‌ریزی گردیده است. با توجه به وجود چهار عامل و چند متغیر زبانی برای هر کدام، در اینجا $3 * 2 * 3 * 3 = 54$ قانون خواهد بود.

به عنوان مثال در قانون شماره ۱۹ داریم:

اگر: چالشگری در حد متوسط، سطح درآمد بالا، شرایط مناسب کاری و دوستان مساعد باشند؛

آنگاه میزان رضایت شغلی در سطح بسیار بالایی خواهد بود.

۴.۵. فازی زدایی

فازی زدایی به روش میانگین فازی با توجه به فرمول زیر قابل محاسبه می‌باشد:

$$A_{\max}^{(1)} = \frac{a_1 + a_M + a_2}{3}$$

$$A_{\max}^{(2)} = \frac{a_1 + 2a_M + a_2}{4}$$

$$A_{\max}^{(3)} = \frac{a_1 + 4a_M + a_2}{6}$$

$$Z^* = \{A_{\max}^{(1)}, A_{\max}^{(2)}, A_{\max}^{(3)}\}$$

که در این بین مقدار بالا را برای Z^* انتخاب می‌نماییم [۲].

۶. مطالعه موردی برای درک بهتر مدل

مطالعه موردی در یکی از سازمانهای دولتی در استان آ-ش انجام گرفت که از سازمان یک نمونه ۵۰ نفری با نمونه‌گیری تصادفی انتخاب نمودیم و با ارائه پرسشنامه اقدام به جمع‌آوری اطلاعات در مورد رضایت شغلی کارکنان نمودیم تا بتوانیم ورودیهای خود را که همان چهار شاخص را ببینیم می‌باشند را معین نماییم. پرسشنامه در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (بالا- کمی بالا- متوسط- کمی پایین- پایین) سوالات مربوطه سنجیده شده، البته برای هر طیف فازی سازی بدین صورت انجام گرفته:

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{پایین} = (0, 0, 0/25) \\ \text{کمی پایین} = (0, 0/25, 0/5) \\ \text{متوسط} = (0/25, 0/5, 0/75) \\ \text{کمی بالا} = (0/5, 0/75, 1) \\ \text{بالا} = (0/75, 1, 1) \end{array} \right.$$

سپس برای هر شاخص میانگین فازی با توجه بفرمول زیر صورت گرفته است:

$$A_{ave} = (m_1, m_2, m_3) = \left(\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_m^{(i)}, \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_2^{(i)} \right)$$



محاسبه گردیده و در انتها فازی زدایی (روش مجموع میانگین‌ها) گرفته شده که فرمول آن بقرار زیر است:

$$A_{\max}^{(1)} = \frac{a_1 + a_M + a_2}{3}$$

$$A_{\max}^{(2)} = \frac{a_1 + 2a_M + a_2}{4}$$

$$A_{\max}^{(3)} = \frac{a_1 + 4a_M + a_2}{6}$$

$$Z^* = \{A_{\max}^{(1)}, A_{\max}^{(2)}, A_{\max}^{(3)}\}$$

که در این بین مقدار بالا را برای Z^* انتخاب می‌نماییم [۳]، که عدد مربوطه در محدوده [۰ ۱] بدست آمده است، که این چهار عدد محاسبه شده همان ورودیهای ما می‌باشند. حال که این عملیات برای سازمان انجام گرفته و میانگین بدست آمده برای چهار ورودی بدین صورت است:

❖ شاخص اول: $(16/7 - 50 - 13/3)$ ؛
 ❖ شاخص دوم: $(25 - 75 - 100)$ ؛
 ❖ شاخص سوم: $(33/3 - 75 - 91/6)$ ؛
 ❖ شاخص چهارم: $(1/5 - 41/7 - 91/6)$ ؛

بعد از دادن این ورودیها به سیستم در نرم‌افزار MATLAB نتیجه ارائه شده از میزان رضایت شغلی این سازمان نمره ۶۴/۴ می‌باشد. عبارتی نمره میزان رضایت شغلی سازمان مورد مطالعه در محدوده [۰ ۱۰۰] مقدار ۶۴/۴ است.

شکل مثلثی و درجات عضویت میزان رضایت شغلی در سازمان بصورت زیر می‌باشد. قابل مشاهده است که چون عدد ۶۴/۴ در بین دو متغیر زبانی متوسط و بالا قرار دارد، پس برای این دو سطح طبق فرمول مثلثی زیر محاسبه می‌نماییم محاسبه می‌نماییم؛ برای سطح متوسط داریم (دقت شود این اعداد در خروجی که دارای ۵ متغیر زبانی است دخیل داده می‌شود):

$$aM = 50 \quad 75$$

$$a1 = 25 \quad x = 64/4 \quad a2 = 100$$

$$\underline{\underline{A}}_{\mu_A(x)} = \begin{cases} \frac{x-a_1}{a_M-a_1} & 25 \leq x \leq 50 \\ \frac{x-a_2}{a_M-a_2} & 50 \leq x \leq 75 \\ \text{صفر} & \text{سایر نقاط} \end{cases}$$

برای سطح بالا داریم: $a1=25 \quad x=64/4 \quad a2=100 \quad aM=75$

$$\underline{\underline{A}}_{\mu_A(x)} = \begin{cases} \frac{x-a_1}{a_M-a_1} & 50 \leq x \leq 75 \\ \frac{x-a_2}{a_M-a_2} & 75 \leq x \leq 100 \\ \text{صفر} & \text{سایر نقاط} \end{cases}$$



درجه عضویت میزان رضایت شغلی سازمان در هر پنج سطح برابر است با:

$$\mu(JS_{Very-low}) = 0$$

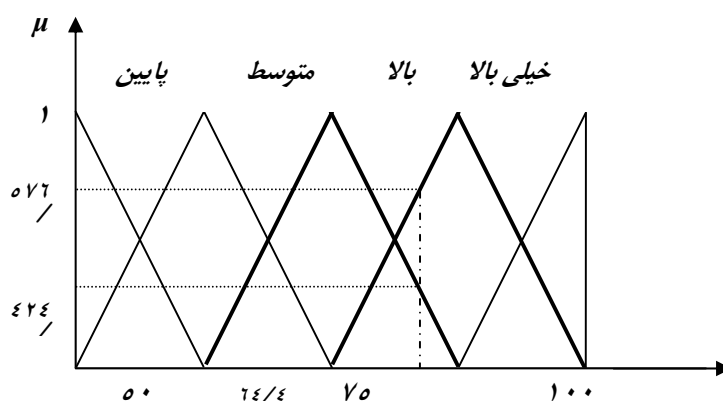
$$\mu(JS_{low}) = 0$$

$$\mu(JS_{middle}) = 0.424$$

$$\mu(JS_{high}) = 0.576$$

$$\mu(JS_{Very-High}) = 0$$

یعنی میزان رضایت شغلی در سازمان، ۰/۴۲۴ در سطح متوسط و ۰/۵۷۶ در سطح بالا می‌باشد.



شکل (۵) شکل مثلثی با درجه عضویت میزان رضایت شغلی

نتیجه‌گیری

در این تحقیق یک سیستم خبره فازی برای ارزیابی و سنجش میزان رضایت شغلی، که از مهمترین مبحث و مقوله موجود مدیریت و سازمان می‌باشد، ارائه گردیده است. زیرا که داشتن کارکنانی با رضایت بالا موجب افزایش بهره‌وری، اثربخشی، افزایش کیفیت کاری و محصولات تولیدی، خشنودی و سلامتی کارکنان و ... خواهد شد. همچنین وقتی رضایت لازم حاصل گردید، یک نظام پاداش و نفع سه سویه پدید می‌آید که در آن هدفهای فردی، سازمانی و اجتماعی برآورده می‌شوند. در صورتی کارکنان از کار خود رضایت کافی را نداشته باشند موجب افزایش شکایتها، کارکرد ضعیف، غیبت زیاد، تولید کالاهای نامرغوب، ارائه خدمات ضعیف، دشواریهای انضباطی، اعتصاب و دیگر مشکلات گردند. نتیجه این امر، باعث نرسیدن سازمان به اهداف و استراتژیهایش می‌شود.

مطالعه موردی که در یکی از سازمانهای دولتی در استان آ-ش با تعداد نمونه ۵۰ نفری انجام گرفت مشاهده شد که دارای رضایت ۰/۴۲ متوسط و ۰/۵۸ بالا (در محدوده [۰ ۱]) می‌باشد و بطور فازی می‌توان بیان کرد که میزان رضایت تا حدودی بالاست و سازمان باید تلاش نماید تا با انجام برنامه‌هایی میزان رضایت را بالا ببرد. از جمله این برنامه‌ها عبارتند از:



- داشتن تنوع کاری؛
- ارائه حقوق متناسب با میزان کار هر فرد؛
- متناسب کردن شخص با شغل؛
- برپایی نظام برابری حقوق و دستمزد؛
- ایجاد فرصتهای رشد و پیشرفت شغلی؛
- ایجاد نظام پیشنهادات؛
- برقراری نظام مدیریت بر ارزشها؛
- برقراری نظام ضوابط بجای روابط؛
- ایجاد حس چالشگری و هماوردطلبی در کارکنان برای از بین بردن حس ناکامی و سرخوردگی؛
- دادن پاداشهای متناسب با کارهای انجام شده برای کارکنان؛
- ارزش نهادن به افراد بعنوان یک انسان (نه ماشین انجام کار).

در تحقیقات آتی می‌توان مدل مزبور را توسعه داده و از متغیرهای زبانی زیادی برای سنجش بهتر استفاده نمود و یا مشابه همین با کمک ریاضییات فازی مدلی برای موضوعات و مباحث کیفی دیگری که برای سازمان مهم می‌باشند را مدلسازی و طراحی نمود (از جمله کیفیت محصولات تولیدی و خدماتی، میزان بکارگیری از روشهای تولیدی مثل ناب، چابک، مباحث، بالندگی سازمانی، بهره‌وری، رهبری و ...). تا مدیران بهتر بتوانند عملکرد خود را سنجیده و تصمیمات به‌جا، مناسب و متناسبی اتخاذ نمایند.



منابع

۱. سیدحسینی، سید محمد، منطق فازی و کاربردهای آن در مدیریت، انتشارات پیک فرهنگ، چاپ اول، ۱۳۸۱.
۲. غضنفری، دکتر مهدی و کاظمی، زهره، ۱۳۸۲، اصول و مبانی سیستم‌های خبره، انتشارات دانشگاه علم و صنعت، چاپ اول
۳. دیویس، کیت و نیواسترم، جان، رفتار انسانی در کار، ترجمه، طوسی، محمدعلی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۳.
۴. رابینز، استیفن، رفتار سازمانی، ترجمه، پارسایان، علی و اعرابی، سیدمحمد، نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۵.
۵. رشیدی، یحیی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد " بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمان"، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، تیرماه ۱۳۷۹.
۶. طاهری، سید محمود، آشنایی با نظریه مجموعه‌های فازی، جهاد دانشگاهی مشهد، ۱۳۷۸.
۷. عسگری، علی، جستجوی معنا در محیط کار (۲۲ کلید رضایت شغلی)، مجله تدبیر، شماره ۱۲۱، اردیبهشت ۸۱.
۸. قاسم‌نژاد مقدم، نیما و بقائی‌نیا، فاطمه، منطق فازی به زبان ساده، مجله صنعت خودرو، مرداد ۱۳۸۷، شماره ۱۱۹.
۹. قاسم‌نژاد مقدم، نیما، مدیریت دانش رمز ماندگاری سازمانها در عصر جدید، همایش ملی مدیریت نوین دانشگاه انار، اسفند ۱۳۸۶.
۱۰. گریفین، مورهد، رفتار سازمانی، ترجمه، الوانی، سیدمهدی و معمارزاده، غلامرضا، انتشارت مروارید، ۱۳۷۴.
11. Basharat, Naeem, Thesis for «M.A. » degree "Motivator and Hygiene Factors Explaining Overall Job Satisfaction among Pharmaceutical Sales Representatives", COMSATS University, 2002.
12. Cano, Jamie and Miller, Greg, "An Analysis of Job Satisfaction and Job Satisfier Factors Among Six Taxonomies of Agricultural Education Teachers", The Ohio State University, 1992.
13. Drucker, Peter, "The practice of management, new yourk" : Harper and Row publishers, 1945.
14. Long, John L. and Swortzel, Kirk A., "Factors Influencing Job Satisfaction of Extension Agents in the Mississippi State University Extension Service", Mississippi State University, Proceedings of the 2007 AAAE Research Conference, Volume 34.



15. McCann, Donald R., "A Study of Job Satisfaction Among Directors of Classified Personal in Merit ...", 2002.
16. Roelen, C.A.M., Koopmans, P.C. and Groothoff, J.W., "Which work factors determine job satisfaction?", *Journal WORK*, Volume 30, Number 4, 2008.
17. Palachuvattil, Anne Maria, Thesis for «M.A. » degree" Factors Affecting Teacher Job Satisfaction in Private and State owned Schools Under Kottayam Co-operative Agency", 2004.
18. Vernick, Stacie H., Reardon, Robert C. and Power, Sally J., "Job Satisfaction: What Really Makes Us Enjoy Our Work May Surprise You!", 2005 National Career Development Association Global Conference June 23, 2005.
19. White, A. Thomas, "An investigation of age-related factors in the age-job-satisfaction relationship", *journal Psychology and Aging*. Volume 2(3), Sep 1987.
20. Kandel A, editor, "Fuzzy expert systems", Boca Ratonm, FL: CRC Press, 1997

پی نوشت:

¹ . Boolean Logic