

## عوامل اجتماعی مؤثر بر ادراک کارکنان زن از محیط کاری در واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر شهرام وزیری\*، دکتر لینا ملکمیان\*\*، علی درویشی\*\*\*، مهتاب فغانی\*\*\*\*

چکیده: هدف این مطالعه، شناخت عوامل اجتماعی مؤثر بر ادراک کارکنان زن و ابعاد چهارگانه آن از وضعیت محیط کار در واحدهای دانشگاهی منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی بود. نمونه شامل 132 نفر از جامعه کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای انتخاب شدند و با پرسشنامه سنجش محیط کار مورد سنجش قرار گرفتند. نتایج به دست آمده نشان داد که بین ادراک از محیط کار در بین کارکنان به تفکیک سن، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل و ابعاد 4 گانه تفاوت معناداری وجود ندارد. ابعاد روان شناختی و مفهوم کار در حد مطلوب ولی در بُعد عامل سازمانی و فیزیکی وضعیت محیط کاری در حد مطلوبی نیست.

کلید واژه‌ها: عوامل اجتماعی، ادراک کارکنان، محیط کاری، منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی.

### مقدمه

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان‌ها وجه انکارناپذیر در دنیای امروز را تشکیل می‌دهند، ماهیت جوامع را شکل می‌دهند و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می‌گیرند. اگرچه، سازمان‌ها به شکل‌های مختلف و بر پایه هدف‌های گوناگون تأسیس و سازماندهی می‌شوند، اما بدون تردید همه آنها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آید، اداره و هدایت می‌شوند. از

---

\* عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

\*\* مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

\*\*\* عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

\*\*\*\* کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

این رو، زندگی افراد در جوامع امروزی به شدت تحت تأثیر ماهیت و رفتار سازمان‌ها قرار دارد، و به همین دلیل به تنهایی، تلاش در شناخت هرچه بیشتر، بهتر و علمی‌تر ماهیت و روابط متقابل آن‌ها و نیروی انسانی را توجیه و ضروری می‌سازد (میرسپاسی، 1365؛ هومن، 1381). در چند دهه پایانی قرن گذشته جوامع و سازمان‌های مترقی و در حال توسعه و مدیران منابع انسانی آنها، هر یک به گونه‌ای در چنبره فشارهای گوناگون و چند وجهی سیاسی، اجتماعی و اقتصادی ناشی از تحولات روزافزون و غیرقابل اجتناب جهانی، منطقه‌ای، ملی و محیط‌کاری گرفتار آمده و تحت فشارهای روبه‌تزايد ناشی از الزامات تحول، انتظارات ذی‌نفعان، ضرورت تلاش برای احراز مزیت رقابتی و دیگر فشارهای توانفرسا قرار داشته‌اند (ابیلی و موفقی، 1386).

حضور در محیط کار بخش زیادی از اوقات زندگی هر فرد شاغل را به خود اختصاص می‌دهد و جامعه برای تداوم حیات فرد به کار اعضای خود نیاز دارد. این نیاز از قرن‌ها پیش وجود داشته و در آینده نیز وجود خواهد داشت. البته، ضرورت کار کردن برای انسان نه فقط به عنوان عامل ارضاء کننده نیازهای مادی یا زیستی، بلکه به عنوان تأمین کننده نیازهای اجتماعی و روانی مطرح است. کار یا پیشه<sup>1</sup> از دیدگاه راهنمایی شغلی و حرفه‌ای فعالیتی دائمی است که به تولید کالا و یا ارائه خدمات منجر می‌شود و برای آن دستمزد در نظر گرفته شده است (شفیع‌آبادی، 1374). بنابراین، طبق این تعریف محیط کار به فضا و شرایطی اطلاق می‌شود که کار در آن انجام می‌گیرد. در نتیجه روشن است که آگاهی از شرایط و لوازم مناسب برای انجام کار می‌تواند در افزایش بازدهی کار و ایجاد رضایت در کارکنان نقش مهمی ایفاء کند.

جنبه‌های مختلف کار نظیر جنبه مادی، امنیت شغلی، کیفیت روابط انسانی، سبک سرپرستی، ساختار سازمانی، مشارکت جویی و فضا و امکانات فیزیکی می‌تواند سهم اساسی در عملکرد کاری و رضایت کارکنان داشته باشند. از این رو، بررسی این جنبه‌ها و ابعاد محیط کار و یافته‌های حاصل از آن در برنامه‌ریزی، تعیین و اصلاح راهبردها برای افزایش کارایی و بهره‌وری کارکنان سازمان‌های مختلف، بسیار سودمند است. یکی از تجربه‌های موفق در عرصه آموزش عالی در ایران تأسیس دانشگاه آزاد اسلامی است. این پدیده به عنوان الگویی موفق از آموزش عالی غیردولتی است و به جرأت می‌توان گفت که طی این مدت کوتاه از آغاز فعالیت

1- occupation

خود سهمی برابر با مراکز آموزش عالی دولتی با قدمتی بیش از 3 برابر خود، در زمینه تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآموده دارد. از مزایای قابل توجه این نهاد علمی، فرهنگی، ایجاد اشتغال مستقیم و غیرمستقیم برای هزاران نفر اعم از کارکنان اداری و اعضای هیأت علمی است، و نظر به بیکاری فزاینده در جامعه امروز ما، این نقش بسیار برجسته و با اهمیت است (درویشی، 1384).

با عنایت به اینکه تعداد 879 نفر کارکنان اداری شاغل در منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی که در واحدها و مراکز آموزشی فعالیت می‌کنند و همچنین جوان بودن ساختار دانشگاه آزاد اسلامی و الگوگیری از ساختار اداری و آموزشی دانشگاه‌های دولتی، موضوع اهمیت نیروی انسانی و توجه به کیفیت محیط کاری اداری آن می‌تواند از مباحث اساسی و مهم در روند توسعه و رشد کمی و کیفی این نهاد علمی، فرهنگی باشد. به همین دلیل، نظر به اهمیت ایجاد محیط کاری با کیفیت مطلوب برای تأمین رضایت شغلی، کارآیی و بهره‌وری اثربخش، ارتقاء انگیزش کاری در کارکنان و بررسی وضعیت محیط کاری از نگاه کارکنان زن در ابعاد مختلف آن در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 12 هدف اساسی این پژوهش و مطالعه را تشکیل می‌دهد. بنابراین اهداف آن را می‌توان به شرح زیر ارائه نمود:

- 1) بررسی وضعیت محیط کاری کارکنان زن در واحدهای دانشگاهی منطقه 12؛
- 2) مقایسه نظرات کارکنان زن اداری در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 12 در مورد وضعیت محیط کاری به تفکیک سن، تأهل، و سطح تحصیلات.

## بیان مسأله

پیچیدگی روزافزون فعالیت‌ها و محیط شدیداً متغیر و متلاطم امروز، مدیران را با آن‌چنان دشواری‌هایی مواجه ساخته که کوچک‌ترین غفلت آنان نسبت به مسایل، پیامدهای غیرقابل جبران به دنبال خواهد داشت. مدیران دانشگاهی نیز از این پویائی‌ها و پیچیدگی‌ها مصون نمانده‌اند و نقش آنان به عنوان سکانداران آموزش عالی که عهده‌دار تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز در زمینه‌های مختلف می‌باشند بیش از پیش اهمیت یافته است. امروزه مدیریت دانشگاهی به فعالیت پویا و دشواری مبدل شده و چنانچه مدیران دانشگاهی بخواهند در این دنیای به شدت در حال تغییر راهبردها و اهداف مناسبی اتخاذ کنند و به رسالت نهاد

مقدس خویش جامه عمل بپوشانند نیازمند آگاهی و شناخت عمیق و دقیق از وضعیت حال حاضر خود هستند.

جنبه های مختلف کار نظیر جنبه مادی، امنیت شغلی، کیفیت روابط انسانی، سبک سرپرستی، ساختار سازمانی، مشارکت جویی و فضا و امکانات فیزیکی می تواند سهم اساسی در عملکرد کاری و رضایت کارکنان داشته باشند. از این رو، بررسی این جنبه ها و ابعاد محیط کار و یافته های حاصل از آن در برنامه ریزی، تعیین و اصلاح راهبردها برای افزایش کارایی و بهره وری کارکنان سازمان های مختلف بسیار سودمند است.

کار انسان محصول متغیرهای بسیار متعدد و گوناگون از جمله شخصیت، ادراک، نگرش ها، انگیزش، گروه های کار، تفاوت های فردی، هوش، آموزش کارکنان، رغبت و غیره است. هر یک از متغیرها می تواند بازدهی کارکنان، رضایت یا نارضایتی آنها از محیط کار را به شدت تحت تأثیر قرار دهد. با این حال، علاوه بر این متغیرها، متغیرهایی که ماهیت فیزیکی دارند نیز می توانند به اندازه متغیرهای انسانی بر عملکرد کاری فرد اثر بگذارند. این متغیرها تحت عنوان «شرایط محیط کار» شناخته می شوند. امروزه، معلوم شده است که شرایط کار از جمله میزان روشنایی، سرو صدا، موسیقی، ساعات کار، استراحت بین ساعات کار، شرایط آب و هوایی همه بر عملکرد اثر دارند (درویشی، طرح. 1384؛ گنجی، 1380) علاوه بر شرایط محیط کاری از لحاظ فیزیکی که در نحوه عملکرد بهتر کارکنان اثرگذار است که عوامل دیگری چون درک صحیح از مفهوم کار بعد روان شناختی و عوامل سازمانی نیز از جمله مواردی هستند که توجه به آنان در سازمانها در اثربخشی و کارایی کارکنان بسیار مهم و مؤثرند.

امروزه حضور زنان در همه عرصه های فرهنگی اجتماعی اقتصادی خدماتی و... بر کسی پوشیده نیست. بنابراین مدیران باید در ایجاد یک شرایط کاری مناسب و در حد توانایی جسمی و روحی روانی زنان، شناخت و اطلاعات کافی داشته باشند. یکی از مهم ترین راه های شناخت انجام مطالعات علمی است. از آنجا که دانشگاه آزاد اسلامی نسبت به دانشگاه های دولتی از قدمت کمتری برخوردار است. لذا مطالعه و بررسی شرایط محیط کاری با ابعاد چهار گانه (عامل مفهوم کاری، روان شناختی، سازمانی و فیزیکی) از نظر کارکنان زن منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی برای شناخت مسئولین منطقه نیز حائز اهمیت است. کیفیت کار به کیفیت کارکنان و کیفیت کارکنان به شرایط محیط کاری مناسب بستگی دارد و همه آنها در کیفیت آموزش که هدف اصلی و اساسی دانشگاه است نقش دارند.

این پژوهش نیز برای پاسخ دادن به سوالات اساسی در مورد محیط کاری زنان انجام گرفته است. این سوالات عبارت اند از: دانشگاه آزاد اسلامی در منطقه 12 از لحاظ وضعیت محیط کاری و ابعاد 4 گانه آن (مفهوم کار؛ روان شناختی؛ فیزیکی؛ و بُعد سازمانی) از نظر زنان در چه سطحی قرار دارد؟ وضعیت محیط کاری و ابعاد مختلف آن در واحدهای منطقه 12 بر حسب تأهل در چه وضعی قرار دارد؟ آیا برداشتهای کارکنان زن از وضعیت محیط کاری خود با متغیرهایی مانند سن و سطح تحصیلات آنها رابطه دارد؟

### فرضیه‌های پژوهش

- 1) به نظر می‌رسد که نظرات کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد وضعیت محیط کاری به تفکیک سن متفاوت است.
- 2) به نظر می‌رسد که نظرات کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد وضعیت محیط کاری به تفکیک سطح تحصیلات متفاوت است.
- 3) به نظر می‌رسد که وضعیت محیط کاری (و ابعاد 4 گانه آن) واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 12 از نظر کارکنان زن مطلوب است.
- 4) به نظر می‌رسد وضعیت محیط کاری واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی از نظر کارکنان زن به تفکیک متأهل - مجرد مطلوب است.

### مبانی نظری

#### بهداشت محیط کار

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی - روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنیدگی‌زا در انسان، محیط کار وی است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی او را نیز تحت تأثیر قرار دهد. پژوهشگران بهداشت حرفه‌ای دریافته‌اند که شرایط کاری نه تنها موجب بیماری‌های حرفه‌ای می‌شوند، بلکه می‌توانند نقش بسیار وسیع و تعیین‌کننده‌ای در سلامت و بهداشت روان شاغلین داشته باشند.

وقوع انقلاب صنعتی<sup>1</sup> در سال‌های آخر قرن هجدهم پایه ظهور جوامع جدید و پیچیده صنعتی را پدیداری کرد. به سخن دیگر، انقلاب صنعتی با جایگزینی نیروی بخار و ماشین به

جای نیروی بدنی کارگر، شروع شد. شرایط کاری، الگوهای اجتماعی، و تقسیم کار به طور محسوس آشکار شد.

با این تغییرات شکاف عمیقی بین کارگران و کارفرمایان به وجود آمد. ظهور این پدیده‌ها و مسائل مربوط به آن‌ها موجب شد تا در قرن نوزدهم حوزه‌های مدیریت علمی و در خلال جنگ‌های جهانی، روان‌شناسی صنعتی وارد عرصه شوند. مدیریت علمی بیانگر تلاش‌هایی برای رویارویی با ناکارآمدی در کار از طریق مطالعه روش‌های کار، زمان، رغبت و تخصصی شدن وظایف بود. روان‌شناسی صنعتی نیز با هدف کاربرد اصول روان‌شناسی به منظور افزایش توانایی کارکنان برای عملکرد بهتر و اثربخش خود را مطرح کرد (ایوانسویچ<sup>1</sup>، 2004).

ظهور حوزه‌ای نو در روان‌شناسی و مدیریت تحت عنوان روان‌شناسی صنعتی موجب نیرومندی نظام مدیریت نیروی انسانی شد. بین سال‌های 1924 و 1933 مجموعه‌ای از مطالعات در کارخانه وسترن الکتریک<sup>2</sup> در شیکاگو تحت عنوان مطالعات هاوورثون<sup>3</sup> آغاز شد. هدف این مطالعات تعیین اثرات نور بر کارگران و تولید آنها بود. این مطالعات اهمیت تعامل اجتماعی و کار گروهی بر تولید و رضایت شغلی را نشان می‌دهند. مطالعات هاوورثون حاصل تلاش مشترک کارخانه وسترن الکتریک و گروهی از پژوهشگران دانشگاه هاروارد از جمله التون مایو<sup>4</sup> و فریتز روتلیسبرگر<sup>5</sup> بود. این پژوهشگران به منظور انجام آزمایش، در برخی اتاق‌ها میزان نور را دستکاری می‌کردند. نتایج تحقیق بسیار شگفت‌انگیز بود زیرا مشخص شد که بهره‌وری کارگران با افزایش یا کاهش سطح روشنایی محل کار کارگران همبستگی ندارد. این یافته چنان باعث سردرگمی پژوهشگران شده بود که گزارش کردند عوامل دیگری در این فرایند دخالت داشته‌اند (ساعتچی، 1382؛ سینگر<sup>6</sup>، 1990؛ ایوانسویچ<sup>7</sup>، 2004).

در میان عواملی که می‌توانند رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند شرایط فیزیکی محیط کار بارزتر از همه عوامل اند. این شرایط عبارت‌اند از: میزان نور، درجه حرارت، میزان سر و صدا، میزان و نوع مواد شیمیایی و آلوده کننده‌ها، مشخصه‌های زیبایی شناختی نظیر رنگ

1. Ivancevich

2. Western Electric

3. Hawthorne

4. Elton Mayo

5. Fritz Roethlisberger

6. Singer

7. Ivancevich

دیوارها و کف محل کار، پخش موزیک، فضای سبز، دکوراسیون و ... در حالی که برخی از این عوامل، نظیر سر و صدای شدید، دمای بالا یا پایین، و نور خیلی کم می‌توانند به شدت روی عملکرد کاری اثر بگذارند، سایر عوامل نظیر پخش موسیقی، رنگ دیوارها و کف محل کار آثار خفیف‌تری روی کارکنان دارند (ریگیو<sup>1</sup>، 2000). علاوه بر مطالعه عناصر مربوط به طراحی و اندازه فضای کاری، روان‌شناسان پژوهش‌های گسترده‌ای در مورد عوامل محیطی خاص از جمله سر و صدا، نور، موسیقی، دما و رطوبت، عوامل روانی و فیزیولوژیکی محیط کار، شرایط کار، خود کار، عوامل سازمانی کار در محیط کار انجام داده‌اند.

میزان روشنایی و نور یکی از متغیرهایی بود که در مطالعات کلاسیک هائورن دستکاری شده بود. در این مطالعات، التون مایو و همکاران تلاش می‌کردند سطح بهینه نور را برای افزایش بهره‌وری کارکنان تعیین کنند. هر چند، آنها در عوض به اثر هائورن دست یافتند. البته، میزان نور و روشنایی در محیط کار می‌تواند به طور قابل ملاحظه‌ای عملکرد کارکنان را تسهیل یا بازداری کند. به طور کلی، شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که افزایش روشنایی به بهبود عملکرد کارکنان منجر می‌شود. با این حال، تغییر این بهبود در عملکرد به نوع تکلیف، به ویژه به میزان نور مورد نیاز برای یک تکلیف خاص بستگی دارد (ساندرز<sup>2</sup> و مک کورمیک<sup>3</sup>، 1993). همچنین این نتیجه گزارش شده است که نور بسیار شدید می‌تواند موجب ناراحتی و بروز مشکلات در چشم در برخی از کارکنان شود (نیمسک<sup>4</sup> و گراند جین<sup>5</sup>، 1973).

نکته اساسی در خصوص تعیین سطح بهینه روشنایی این است که نور کافی می‌تواند به بهبود عملکرد شغلی منجر شود، اما به دنبال آن، مسأله مصرف انرژی مطرح می‌شود. پژوهش‌های بسیاری در زمینه تعیین میزان بهینه نور و روشنایی در محیط کار صورت گرفته است و فهرستی از میزان‌های مناسب روشنایی برای تکالیف و مشاغل معینی ارائه شده است. (برای نمونه به کافمن<sup>6</sup> و کریستنسن<sup>7</sup>، 1984 نگاه کنید). علاوه بر این، با تبدیل لامپ‌های معمولی به لامپ‌های مهتابی هم نور کافی تولید می‌شود و هم در مصرف انرژی صرف جویی قابل ملاحظه‌ای صورت می‌گیرد. به همین دلیل امروزه در خیلی از محیط‌های کاری، مدارس، و مکان‌های عمومی از لامپ‌های مهتابی استفاده می‌شود (ریگیو، 2000).

نور می‌تواند آثار مختلفی نیز بر جای بگذارد، نظیر خستگی چشم در اثر تابش مستقیم نور. تابش مستقیم نور آزارنده و خطرناک است و می‌تواند در عملکرد شغل اثر منفی داشته باشد.

برای مثال، رانندگی کردن در زمانی که نور آفتاب مستقیماً به چشمان راننده می‌تابد می‌تواند خطرناک باشد. به منظور کاهش آثار تابش مستقیم نور در محیط‌های کار از محافظ لامپ‌ها، آفتابگیر، و سطوحی که موجب پخش شدن نور می‌شود، کاغذ دیواری و رنگ‌های سرد استفاده می‌شود. پیشرفت‌های اخیر در طراحی صفحه نمایشگرها به منظور کاستن از این قبیل مشکلات مربوط به تابش مستقیم نور صورت گرفته است (دیانوف<sup>1</sup>، هاپ<sup>2</sup>، و کران<sup>3</sup>، 1981).

محیط کار در مسأله حفاظت عامل روانی مهمی است در بسیاری از کارگاه‌ها دیده شده است که کثرت حوادث، ناشی از تاثیرات محیط عمومی است. اگر روابط بین کارگر و کارفرما بد باشد یا کارگران از مزد و ساعت کار و یا سایر شرایط کار ناراضی باشند، میزان حوادث افزایش می‌یابد، حال آن که در موقعی که مناسبات و روابط صنعتی خوب است، عکس این قضیه صادق می‌باشد. تدابیری که به منظور راحتی کارگر اتخاذ می‌گردد، محیط کار را بی‌خطر می‌سازد. عدم تأمین شغلی و وضع استخدامی نامناسب یکی از عوامل مسلم وقوع حوادث است. اگر کارگران نگران اخراج خود باشند از تعادل روحی لازم برخوردار نیستند و در معرض سوانح قرار خواهند گرفت. رفتار کارگرانی که در محیط‌های کار تمیز و منظم کار می‌کنند، با رفتار کارگرانی که در کارگاه‌های کثیف نامنظم و انباشته از ادوات و آشغال کار می‌کنند، فرق کلی دارد و این امر در بروز حوادث کار به خوبی نمایان می‌شود. احترام به احساسات و شخصیت کارگر به او آرامش خاطر می‌بخشد و این امر در مورد ایمنی او از مهم‌ترین عوامل روحی است در نتیجه موقعی که کارفرما در مناسبات خود با کارگر دقت بیشتر به خرج می‌دهد و با او انسانی رفتار می‌کند، کارگر بیشتر از گزند سوانح مصون می‌ماند.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که دما و رطوبت بهینه، در دامنه‌ای قرار می‌گیرد که اکثر مردم در آن احساس راحتی می‌کنند. طبق نظر متخصصان، مطلوب‌ترین دما در دامنه 73 تا 77 درجه فارنهایت، و رطوبت مناسب در دامنه 25 تا 50 درصد است. این ارقام بدون در نظر گرفتن دما و رطوبت خارج از محیط برآورد شده است. شاید اولویت‌های افراد در خصوص مناسب‌ترین میزان دما با این ارقام جور درنیاید (شولتز و شولتز، 1990). همچنین یافته‌های

- 
1. Dainoff
  2. Happ
  3. Crane
  4. Kobrick
  5. Fine



پژوهشی حاکی از این است که وقتی کارگران در معرض دمای شدید قرار می‌گیرند - بیش از 90 درجه فارنهایت و کمتر از 32 درجه فارنهایت - هم در عملکرد فیزیکی و هم شناختی آن‌ها مشکل ایجاد می‌شود (کوبریک<sup>4</sup> و فاین<sup>5</sup>، 1983).

پژوهش‌ها نشان داده است که وضعیت فیزیکی و طراحی محیط کار، میزان دسترسی کارکنان به محل کار، و نوع اسباب و اثاثیه محل کار می‌توانند با ایجاد شرایطی روان شناختی، نظیر احساس رعایت حریم خصوصی یا ازدحام، احساس تشخیص و مهم بودن، گمنام ماندن و بی‌ارزش تلقی شدن، می‌توانند بر رفتار کارکنان اثر بگذارد. برای مثال، وضعیت فیزیکی یک محیط کار می‌تواند بر میزان تماس و تعاملی که کارکنان با یکدیگر خواهند داشت مؤثر باشد. در محیط‌هایی که این تماس‌ها و تعامل‌ها به سهولت انجام گیرد، تأثیر مثبتی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان خواهد داشت. هرچند، محیط‌های کاری که پر ازدحام بوده و تعامل و تماس‌های زیادی صورت می‌گیرد و رعایت حریم خصوصی بسیار اندک است می‌تواند برای بهره‌وری سازمان زیان‌آور باشد (کانتر<sup>1</sup>، 1983). دو جنبه بسیار مهم خود کار که در رضایت انگیزش شغلی تأثیر دارد عبارت‌اند از: 1) تنوع، و 2) بررسی شیوه‌های کار و دستورالعمل کاری. به طور کلی مشاغلی که دارای حد متوسطی از تنوع و گوناگونی است، افزایش رضایت شغلی را در بر دارد. مشاغلی که تنوع و تحرک آنها کم است سبب بی‌حوصلگی و خستگی، و مشاغلی که تنوع و تحریک در آنها بسیار زیاد باشد موجب افزایش استرس و عصبانیت کارکنان می‌شود (آرنولد و فلمن<sup>2</sup>، 1986).

مروری بر پیشینه مطالعاتی نشان می‌دهد که سرپرستی به عنوان یک بعد مهم شغلی مطرح شده است، هر چند از دید کارکنان اهمیت آن کمتر از برخی متغیرهای دیگر مانند ارتباط با همکاران است (هرزبرگ، 1977، نقل از ازکمپ، 1372). نتایج بسیاری از مطالعات پژوهشی نشان می‌دهد که رهبری ملاحظه کار<sup>3</sup> رضایت شغلی بیشتری ایجاد می‌کند و از نظر مکتب مدیریت روابط انسانی بهترین نوع مدیریت است. در مجموع، ارتباط بین این دو متغیر در بیشتر پژوهش‌ها تأیید شده است و نشان می‌دهد که هر چه سرپرستی با ملاحظه و

- 
1. Kounter
  2. considerate
  3. employee-oriented
  4. job-oriented
  5. Arnold et al

کارمند مدار<sup>4</sup> باشد، رضایت شغلی بیشتر خواهد بود و سرپرستانی که در هر دو بعد سرپرستی (کارمندمدار و کارمدار<sup>5</sup>) شاخص هستند، محبوبیت بیشتری دارند (از کمپ، 1372).

### روش تحقیق

روش این پژوهش بر مبنای مفروضات تحقیقات توصیفی و تحلیلی از نوع زمینه یابی است.

### جامعه آماری مورد مطالعه

جامعه مورد مطالعه متشکل از کلیه کارکنان اداری زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی بود.

### نمونه و روش نمونه‌گیری

براساس روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای و برآورد حجم نمونه مورد نیاز با فرمول

$$n = \frac{NZ^2\delta^2}{(N-1)d^2 + z^2\delta^2}$$

به تعداد 132 نفر انتخاب شدند.

### ابزار اندازه‌گیری

پرسشنامه اقتباسی از طرح پژوهشی (درویشی، 1384) تحت عنوان «وضعیت محیط کاری اداری واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی (مناطق ده گانه)» می باشد. این پرسشنامه شامل 107 سوال با ابعاد 4 گانه فیزیکی (21 سوال)، روان‌شناختی (35 سوال)، سازمانی (34 سوال) و خودِ کار (17 سوال) که به طور مرتب و پشت سر هم تهیه گردیده است. پرسشنامه از لحاظ روایی صوری توسط گروهی از متخصصان و استادان رشته‌های مدیریت و روان‌شناسی مورد تأیید و از لحاظ ضریب همسانی درونی سوالات با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ اعتبار کل پرسشنامه با 0/967 اطمینان مورد تأیید قرار گرفته است. شیوه نمره‌گذاری نیز براساس درجه‌بندی 5 نقطه‌ای از نوع لیکرت (کاملاً مخالفم = 1، مخالفم = 2، نظری ندارم = 3، موافقم = 4 و خیلی موافقم = 5) است و در مجموع 5 نمره (1 نمره کل، 4 نمره مربوط به ابعاد 4 گانه محیط کاری) به دست می‌آید.

## ب- تحلیل داده ها

به نظر می‌رسد که نظرات کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد وضعیت محیط کاری با ابعاد چهارگانه (مفهوم کار، روان شناختی، سازمانی و فیزیکی) به تفکیک سن متفاوت است. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس استفاده شده است.

جدول 1 - خلاصه آزمون آماری تحلیل واریانس (بین سن و ابعاد 4 گانه)

ابعاد 4 گانه	سطح معناداری	F	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجدورات	منابع تغییرات
عامل مفهوم کار	0/539	0/727	25/066	3	75/197	بین گروهها
			34/493	128	3000/913	درون گروهها
				131	3076/110	جمع کل
عامل روان شناختی	0/454	0/883	184/387	3	553/162	بین گروهها
			208/925	128	14624/784	درون گروهها
				131	15177/946	جمع کل
عامل سازمانی	0/828	1/958	627/571	3	1882/712	بین گروهها
			320/560	128	23721/403	درون گروهها
				131	25604/115	جمع کل
عامل فیزیکی	0/393	1/008	114/099	3	342/297	بین گروهها
			113/144	128	9956/692	درون گروهها
				131	10298/989	جمع کل

تفسیر جدول 1: نتایج آزمون نشان می‌دهد با توجه به این که مقدار F محاسبه شده در بُعد مفهوم کار ( $F=0/727$ ) با سطح معناداری ( $0/539$ ) در بُعد روان شناختی ( $F=0/883$ ) با سطح معناداری ( $0/454$ ) در بُعد سازمانی ( $F=1/958$ ) با سطح معناداری ( $0/828$ ) و در بُعد فیزیکی ( $F=1/008$ ) با سطح معناداری ( $0/393$ ) از مقدار F بحرانی جدول کوچک‌تر است، بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) برای ابعاد چهار گانه تأیید می‌شود. یعنی با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت بین نظرات کارکنان در بُعد مفهوم کار، روان شناختی، عامل سازمانی و بُعد فیزیکی در محیط کار به تفکیک سن تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه 2- به نظر می رسد که نظرات کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد وضعیت محیط کاری به تفکیک سطح تحصیلات متفاوت است. برای آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس استفاده شده است.

جدول 2- خلاصه آزمون آماری تحلیل واریانس (سطح تحصیلات و ابعاد چهار گانه)

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجدور میانگین	F	سطح معناداری	ابعاد 4 گانه
بین گروه ها	25/563	3	12/781			
درون گروه ها	3442/937	128	36/241	0/353	0/704	مفهوم کار
جمع کل	3468/500	131				
بین گروه ها	780/390	3	260/13			
درون گروه ها	17428/153	128	226/340	1/149	0/335	روان شناختی
جمع کل	18208/543	131				
بین گروه ها	1512/764	3	504/255			
درون گروه ها	26799/558	128	334/994	1/505	0/220	سازمانی
جمع کل	28312/321	131				
بین گروه ها	225/201	3	112/601			
درون گروه ها	10387/549	128	107/088	1/051	0/353	فیزیکی
جمع کل	10612/750	131				

تفسیر جدول 2: نتایج آزمون نشان می دهد با توجه به اینکه مقدار F محاسبه شده در بُعد مفهوم کار ( $F=0/353$ ) با سطح معناداری ( $0/704$ ) در بُعد روان شناختی ( $F=1/149$ ) با سطح معناداری ( $0/335$ ) در بُعد سازمانی ( $F=1/505$ ) با سطح معناداری ( $0/220$ ) و در بُعد فیزیکی ( $F=1/051$ ) با سطح معناداری ( $0/353$ ) از مقدار F بحرانی جدول کوچک تر است، بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) برای ابعاد چهارگانه تأیید می شود. یعنی با اطمینان 95 درصد می توان گفت بین نظرات کارکنان در بُعد مفهوم کار، روان شناختی، عامل سازمانی و بُعد فیزیکی در محیط کار به تفکیک سطح تحصیلات تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه 3: به نظر می رسد که وضعیت محیط کاری (ابعاد 4 گانه آن) در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 12 از نظر کارکنان زن مطلوب است. برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری  $t$  تک نمونه ای استفاده شده است.

جدول 3- آزمون آماری  $t$  تک نمونه ای برای (مطلوبیت و ابعاد 4 گانه)

تعداد	میانگین تجربی	میانگین نظری	انحراف استاندارد	$t$	درجه آزادی	سطح معنی داری	اندازه اثر	ابعاد 4 گانه
132	61/63	63	10/33	-1/329	131	0/187	0/13	فیزیکی
132	106/76	102	15/08	2/843	131	0/001	0/18	روان
132	97/08	99	18/51	-0/955	131	0/342	0/10	شناختی
132	50/48	48	5/94	4/174	131	0/000	0/38	مفهوم کار

تفسیر جدول 3: نتایج جدول حاکی از آن است که با توجه به این که مقدار ( $t=-1/329$ ) محاسبه شده و سطح معناداری ( $0/187$ ) برای عامل فیزیکی و مقدار ( $t=-0/955$ ) محاسبه شده و سطح معناداری ( $0/342$ ) برای عامل سازمانی از مقدار  $t$  بحرانی جدول کوچک تر است بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) برای هر دو عامل تأیید می شود. یعنی با اطمینان 95 درصد می توان گفت عامل فیزیکی و سازمانی در حد مطلوبی نمی باشد.

ولی با توجه به اینکه مقدار  $t$  محاسبه شده ( $2/843$ ) و سطح معناداری ( $0/001$ ) برای بعد روان شناختی و مقدار  $t$  محاسبه شده ( $4/174$ ) و سطح معناداری ( $0/000$ ) برای بُعد مفهوم کار از مقدار  $t$  بحرانی جدول بزرگ تر است. بنابراین فرض صفر ( $H_0$ ) برای هر دو مورد رد می شود. یعنی با اطمینان 99 درصد می توان قضاوت کرد که عامل روان شناختی و عامل مفهوم کار از دید پاسخ دهندگان در حد مطلوبی می باشد.

فرضیه 4- نظرات کارکنان زن واحدهای منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی در مورد وضعیت محیط کاری به تفکیک تأهل- مجرد متفاوت است. برای آزمون این فرضیه از آزمون آماری  $t$  دو گروه مستقل استفاده شده است.

جدول 4- آزمون آماری t دو گروه مستقل - (متأهل، مجرد و ابعاد 4 گانه)

گروه‌ها	تعداد	میانگین تجربی	انحراف استاندارد	f	سطح معنی‌داری	t	درجه آزادی	سطح معناداری	ابعاد 4 گانه
متأهل	76	50/92	5/78	1/510	0/221	0/824	128	0/411	سازمانی
مجرد	54	50/12	4/79						
متأهل	76	96/75	15/89	0/512	0/476	0/505	128	0/614	مفهوم کار
مجرد	54	95/37	14/52						
متأهل	76	103/18	14/85	0/969	0/327	-0/628	128	0/531	روان
مجرد	54	104/66	10/58						شناختی
متأهل	76	61/86	10/44	0/044	0/835	1/775	128	0/078	فیزیکی
مجرد	54	58/66	9/67						

تفسیر جدول 4: از این جدول می‌توان چنین نتیجه گرفت با توجه به اینکه مقدار t محاسبه شده برای عامل سازمانی برابر (0/824)، مفهوم کار برابر (0/505)، عامل روان شناختی برابر (0/6285-)، عامل فیزیکی برابر (1/775) از مقدار بحرانی جدول به ترتیب برابر (0/411)؛ (sig=0/614)؛ (sig=0/531)؛ (sig=0/078) کوچکتر است، بنابراین می‌توان با اطمینان 95 درصد فرض صفر را در ابعاد چهارگانه تایید کرد. یعنی می‌توان چنین قضاوت کرد که تفاوت معناداری بین دو گروه در خصوص ابعاد چهار گانه وجود ندارد. به عبارتی نظر کارکنان زن در منطقه 12 دانشگاه آزاد اسلامی اعم از متأهل و مجرد در مورد وضعیت محیط کار یکسان است.

### بحث و نتیجه گیری

در پی تحولات اجتماعی و اقتصادی در کشورهای مختلف در سال‌های اخیر، اوضاع اشتغال به شدت متحول شد و نیاز به نیروی کار افزایش یافت. تنوع کارها و نیاز به نیروی کار متناسب با آنها و افزایش مشاغل خدماتی و اداری، برنامه‌ریزان و مدیران را بر آن داشت تا هر چه بیشتر، از وجود زنان در محیط کار استفاده کنند. در نتیجه، روند رو به رشد حضور زنان در بازار کار، شتاب و قوت بیشتری گرفت و زنان برای دستیابی به موقعیت کار، پس از ارتقای سطح تحصیلات، اوقات خود را در بیرون از خانه سپری کردند. از این رو، به دنبال پیشرفت بانوان در علوم و فنون، عده زیادی از زنان پس از پرداختن به فعالیت‌های اقتصادی به مرور از کار

خانه‌داری کاستند و بر کوشش خود در مشاغل اقتصادی و اجتماعی در خارج از منزل افزودند. این در حالی است که زنان همچنان بسیاری از مسئولیت‌ها و وظایف مربوط به داخل خانه و نیز مراقبت از بچه‌ها را بر عهده دارند. اشتغال زنان پی‌آمدهای مثبتی را برای قشر زنان، جامعه و خانواده به همراه دارد و حس اعتماد به نفس و استقلال و قدرت تصمیم‌گیری را در آنان تقویت می‌کند.

چه بخواهیم و چه نخواهیم، زندگی کم و بیش مدرن و پیچیده، این روزها نقش‌های جدیدی را در ذهن مردان و زنان امروزی ایجاد کرده است. مطالعه نتایج بررسی‌های قبلی حاکی از آن است که توجه به محیط کاری از جمله مسایلی است که مدیران در سازمان‌های گوناگون باید به آن توجه خاصی داشته باشند.

همان طوری که در این پژوهش ملاحظه می‌شود در مورد سنین مختلف و تحصیلات متفاوت از لحاظ ادراک از محیط کاری با ابعاد چهار گانه فرض‌های صفر تأیید می‌شود یعنی با 95 درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین نظرات کارکنان در ابعاد 4 گانه به تفکیک جنس و تحصیلات متفاوت، تفاوت معناداری وجود ندارد. یعنی کارکنان زن در منطقه 12 نظرات یکسانی از محیط کاری خودشان داشته‌اند. و حال این که نتایج به دست آمده از طرح پژوهشی (درویشی، 1384) حاکی از این است که بین سنین مختلف و تحصیلات متفاوت از لحاظ ادراک از محیط کاری و ابعاد 4 گانه تفاوت معناداری وجود دارد. با مقایسه این دو بررسی می‌توان چنین نتیجه گرفت که شاید علت تفاوت در این دو بررسی یکی دامنه طرح پژوهشی که در تمام واحدهای دانشگاهی (مناطق ده گانه) روی دو جنس (زن و مرد) با دخالت متغیرهای متفاوت، در نتیجه بررسی دخالت داشته و دیگر اینکه تک جنسیتی یعنی همگن بودن آزمودنی‌ها در این بررسی آن هم فقط در منطقه 12 حاکی از یکسان بودن اظهار نظر کارکنان از محیط کاری خود بوده است.

در مورد مطلوبیت محیط کاری نتیجه بررسی نشان می‌دهد که کارکنان زن منطقه 12 عامل فیزیکی ( $t = -1/329$ ) و عامل سازمانی ( $t = -0/955$ ) را مطلوب ندانسته‌اند، ولی عامل روان‌شناختی ( $t = 2/843$ ) و مفهوم خودکار ( $t = 4/174$ ) را مطلوب دانسته‌اند. علت تفاوت در مورد این عامل شاید ناشی از آن باشد که معمولاً در فرهنگ ما به زنان به جهت عاطفی و جسمی چون حساس هستند توجه بیشتری شده و کارهای ظریفی را به آنان واگذار می‌کنند. حال آنکه با مقایسه این بررسی با نتایج طرح پژوهشی (درویشی، 1384) که حاکی از عدم

توجه به ابعاد چهارگانه است. علت تفاوت شاید ناشی از پراکندگی واحدها و هم چنین دو جنسیتی و در عین حال ناهمگن بودن و تاثیرسایر متغیرها باشد. لازمه رفع این نواقص و کمبودها توجه ویژه مسئولین به نتایج این بررسی ها است.

بررسی اجمالی در پژوهش‌های به عمل آمده نشان می‌دهد که توجه به نیازهای کارکنان و شرایط محیطی کار در رضایت شغلی کارکنان مؤثر بوده و این رضایت از کار و شرایط و عوامل مناسب کار در اثربخشی و کارایی نیز تأثیرگذار است. این عوامل و متغیرهای مؤثر را از یک منظر می‌توان به دو دسته از نیازهای انسانی تقسیم کرد؛ نیازهای مادی از قبیل نیاز به نان، آب، مسکن، جامعه، دارو و امثال اینها، و نیازهای معنوی از قبیل: نیاز به تحصیل و دانش، ادبیات، هنر، تفکرات فلسفی، ایمان، ایدئولوژی، نیایش، اخلاق و اموری از این قبیل. هر دو نوع از نیاز، به هر حال و به هر علتی، در انسان وجود دارد. انسان موجودی است با نیازهای مادی و معنوی که می‌کوشد بنابر مصلحت حیاتش، به آنچه در آن خیر و محبتی بر رفع نیازهایش احساس می‌کند جذب شود، محبتی که به خاطر سودخواهی و رفع نیازها شکل می‌گیرد. اساس فعالیت‌های انسان حب اوست به خود و هر آنچه می‌تواند برایش لذت آور و تعالی بخش باشد.

روشن است که انسان موجودی پیچیده و تنوع طلب و کاروی محصول متغیرهای بسیار متعدد و گوناگون از جمله شخصیت، ادراک، نگرش‌ها، انگیزش، گروه‌های کاری، تفاوت‌های فردی، هوش، آموزش کارکنان، رغبت و غیره است، هر یک از این متغیرها بازدهی کارکنان و رضایت یا نارضایتی آنها از محیط را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد. با این حال، علاوه بر این متغیرها، متغیرهایی که ماهیت فیزیکی دارند، به اندازه متغیرهای انسانی بر عملکرد کاری فرد اثر می‌گذارند. این متغیرها با عنوان وضعیت فیزیکی محیط کاری شناخته می‌شوند. امروزه معلوم شده است که موسیقی، ساعات کاری استراحت بین کار و شرایط آب و هوایی همه بر عملکرد اثر دارند (گنجی 1380).

مدیران سازمان‌ها باید تلاش کنند تا عوامل و متغیرهای مثبت و منفی محیط کار را با روش‌های علمی شناسایی کنند و با مرتفع نمودن موانع و تقویت جنبه‌های خوب محیط کاری در موفقیت سازمانی و تحقق اهداف آن مؤثر باشند.

در پایان با توجه به محدودیت‌های این مطالعه بررسی وضعیت محیط کاری واحدها در مناطق دیگر از لحاظ آموزشی می‌تواند نتایج مهمی برای برنامه‌ریزی مناسب‌تر به منظور ارتقای



کیفیت محیط کاری و آموزشی مطلوب فراهم آورد. همچنین انجام چنین مطالعاتی در خصوص سایر دانشگاه های کشور می تواند به نتایج خوبی منجر شوند.

### منابع فارسی

- ابیلی، خ و موفق، ح. (1384). مفاهیم نوین مدیریتی. تهران: سارگل.
- ازکمپ، ا. (1372). روان شناسی اجتماعی کاربردی. ترجمه فرهاد ماهر. مشهد: آستان قدس رضوی.
- درویشی، ع و میرهاشمی، م و ناظم، ف. (1385). نظر کارکنان در مورد وضعیت محیط کاری اداری و ابعاد مختلف آن در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه دانش و پژوهش در علوم تربیتی (خوراسگان). سال سوم، شماره 10-11 (تابستان و پاییز): 81.
- درویشی، ع. (1384). وضعیت محیط کاری اداری واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مناطق ده گانه. طرح پژوهشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- ساعتچی، م. (1382). روان شناسی کار (کاربرد روان شناسی در کار، سازمان و مدیریت). تهران: ویرایش.
- شفیع آبادی، ع. (1374). نظریه های راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.
- گنجی، ح. (1380). روان شناسی کار. تهران: ارسباران.
- میرسپاسی، ن. (1365). مدیریت منابع انسانی (نگرشی نظام گرا). تهران: نشر مؤلف.
- هومن، ح. ع. (1381). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

### منابع انگلیسی

- Arnold, H. J. & Feleman, D. C. (1986). **Organizational behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Canter, D. (1983). The physical context of work. In D. J. Osborne & M. M. Grunberg (Eds), **The Physical Environment at Work**. p. 11.

- Dainoff, M. F.; Happ, A. and Crane, P. (1981). Visual fatigue and occupational stress in VDT operators. **Human Factors**, 23, 420-437.
- Ivancevich, John, M. (2004). **Human resource management**. 9<sup>th</sup> ed. McGraw - Hill.
- Kaufman, J. and Christensen, J. (Eds). (1984). **IES Lighting Handbook** (reference vol). New York: Illuminating Engineering Society of North America.
- Kobrick, J. L. and Fine, B. J. (1983). Climate and human performance. In D. J. Osborne & M. M. Gruneberg (Eds.). **The Physical Environment at Work** (pp. 69-107). Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Nemecek, J. and Grandjean, E. (1973). Results of an ergonomic investigation of large-space offices. **Human Factors**, 15, pp111-124.
- Riggio Ronald E. (2000). **Introduction to industrial / organizational psychology**. Scott, Foresman and Company.
- Sanders, M. S. and McCormick, E. J. (1993). **Human factors in engineering and design** (7<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Singer, Marc. G. (1990). **Human resource management**. pws-kent publishing Co.