

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مژده و اخلاق پژوهش

خداوند بیلایان و افتخاد بر این که عام محضر خداست و هر واره ناظر بر اعمال انسان و به مرتبه و پاس داشت عظام پژوهش و نظر بر اهریت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادی و معنوی و اعضا بریزت علی و اصحابی دانشگاه آزاد اسلامی متعهدیم اصول زیر را در انجام پژوهش در نظر قرار داده و از آن ترحم نکندیم:

۱. اعلی حقیقت جوین تلاش دین پژوهی حقیقت و وفاداری بر آن و دوری از حرکات پنهان سازی حقیقت.

۲. اصل رعایت اخلاق و رعایت کمال حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (ان)، حیوان و نبات و سایر صاحبان حق.

۳. اصل مالکیت مادی و معنوی است کمال حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.

۴. اصل مسئولیت رعایت مصاحبه و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.

۵. اصل رعایت انصاف و بلاغت و جلب از حرکات جانب داری غیر علی و حفاظت از اموال، تهیه نرات و منابع در اختیار.

۶. اصل رازداری و عدم به صیانت از گزارشات و اطلاعات در زمانه افراد کارکنان و کلیه افراد و نهادی مرتبط با تحقیق.

۷. اصل احترام و رعایت هر یک از اصول و بنیاد تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از حرکات بر سر متکبری.

۸. اصل ترویج روح دانش و اسناد نتایج تحقیقات و رعایت کاران علی و معنوی و اهریت به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۹. اصل فراهم کردن بستر و امکانات غیر برهمنای و اعلام موضوع زبردت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به پیش می‌برند و غیر علی می‌آیند.



تعهد نامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجانب محمد مهدی ذواکتافی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۲۰ از پایان نامه/ رساله خود تحت عنوان " اثربخشی آموزش ارتباطات اثربخش بر رضایت شغلی و بهره وری شغلی کارمندان بانک ملت شیراز" با کسب نمره و درجهدفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱) این پایان نامه/ رساله حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران(اعم از پایان نامه، کتاب،مقاله و....) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

۲) این پایان نامه/ رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی(هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزشی عالی ارائه نشده است.

۳) چنانچه بعد از فراغت تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴) چنانچه در هر مقطعی زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: محمد مهدی ذواکتافی

تاریخ و امضا



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم انسانی - گروه مدیریت آموزشی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد «M.A»

عنوان:

تاثیر آموزش ارتباطات اثربخش بر رضایت شغلی و بهره‌وری شغلی

کارمندان بانک ملت شیراز

استاد راهنما:

دکتر رضا زارعی

استاد مشاور:

دکتر حجت اله فانی

نگارش:

محمد مهدی ذواکتافی

زمستان ۱۳۹۲

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم .
از استادان فاضل و اندیشمند جناب آقای دکتر رضا زارعی به عنوان استاد راهنما
و جناب آقای دکتر حجت اله فانی به عنوان استاد مشاور که همواره نگارنده را
مورد لطف و محبت خود قرار داده اند، کمال تشکر را دارم.

این پایان نامه را ضمن تشکر و سپاس بیکران و در کمال افتخار و امتنان تقدیم می نمایم به:

- محضر ارزشمند پدر و مادر عزیزم به خاطر همه ی تلاشهای محبت آمیزی که در دوران مختلف زندگی ام انجام داده اند و بامهربانی چگونه زیستن را به من آموخته اند.
- به همسر و فرزندان عزیزم که صبورانه مرا همراهی نمودند.
- به استادان فرزانه و فرهیخته ای که در راه کسب علم و معرفت مرا یاری نمودند.
- الها به من کمک کن تا بتوانم ادای دین کنم و به خواسته ی آنان جامه ی عمل بپوشانم.
- پروردگارا حسن عاقبت ، سلامت و سعادت را برای آنان مقدر نما.
- خدایا توفیق خدمتی سرشار از شور و نشاط و همراه و همسو با علم و دانش و پژوهش جهت رشد و شکوفایی ایران کهنسال عنایت بفرما.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	چکیده.....

فصل اول : طرح تحقیق

۳.....	مقدمه.....
۴.....	بیان مساله.....
۶.....	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۸.....	اهداف پژوهش.....
۸.....	فرضیه‌های پژوهش.....
۹.....	تعاریف نظری و عملیاتی پژوهش.....

فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۳.....	الف (مبانی نظری.....
۱۳.....	مفهوم بهره وری.....
۱۵.....	انواع بهره وری.....
۱۷.....	بهره وری در بانک.....
۱۸.....	دیدگاههای مختلف در مورد بهره وری.....
۱۹.....	مدل هرسی و گلد اسمیت.....
۲۳.....	مفهوم رضایت شغلی.....
۲۴.....	پيامدهای رضایت شغلی.....
۲۵.....	رضایت شغلی و بهره وری کارکنان.....
۲۶.....	نظریه های انگیزشی مرتبط با رضایت شغلی.....

۳۳ (ب) پیشینه پژوهش
۳۳ پژوهش‌های داخل کشور
۳۴ پژوهش‌های خارج کشور
۳۵ (ج) جمع بندی

فصل سوم : روش شناسی پژوهش

۳۸ روش تحقیق
۳۸ جامعه آماری
۴۰ نمونه مورد مطالعه، حجم نمونه، روش نمونه گیری
۴۰ ابزار جمع آوری داده‌ها و روایی و پایایی داده‌ها
۴۴ روش تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها
۴۴ ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم : یافته‌های پژوهش

۴۶ تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده جهت فرضیه اصلی
۴۸ تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده جهت فرضیه فرعی اول
۵۰ تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده جهت فرضیه فرعی دوم

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۵۳ خلاصه تحقیق
۵۴ بحث و تفسیر یافته‌ها
۵۶ محدودیت‌های پژوهش
۵۶ پیشنهادات کاربردی
۵۷ پیشنهادات پژوهشی

منابع و مأخذ

فهرست منابع فارسی.....	۵۸
فهرست منابع انگلیسی.....	۶۳

پیوست

پرسشنامه رضایت شغلی

پرسشنامه بهره وری شغلی

خروجی spss

مجوزات اجرا

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۲۴	جدول ۱-۲ : روابط رضایت شغلی.....
۳۰	جدول ۲-۱ : جدول دو عاملی هرزبرگ.....
۳۸	جدول ۱-۳ توزیع فراوانی بر اساس جنسیت آزمودنی ها.....
۳۹	جدول ۲-۳ توزیع فراوانی بر اساس وضعیت سنی آزمودنی ها.....
۳۹	جدول ۳-۳ توزیع فراوانی بر اساس سابقه خدمت آزمودنی ها.....
۳۹	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی بر اساس عنوان پست سازمانی آزمودنی ها.....
۳۹	جدول ۳-۵ توزیع فراوانی بر اساس سطح تحصیلات آزمودنی ها.....
۴۰	جدول ۳-۶ شماره سوالات و مولفه ها بر اساس طبقه بندی لیکرت.....
۴۱	جدول ۳-۷ درصد پایایی و روایی پرسشنامه رضایت شغلی.....
۴۱	جدول ۳-۸ درصد پایایی و روایی در این پژوهش.....
۴۲	جدول ۳-۹ امتیازات پرسشنامه اچيو.....
۴۳	جدول ۳-۱۰ مولفه ها و شماره سوالات مربوط به هر مولفه در پرسشنامه اچيو.....
۴۳	جدول ۳-۱۱ درصد پایایی و روایی پرسشنامه بهره وری شغلی در این پژوهش.....
۴۴	جدول ۳-۱۲ برنامه آموزش ارتباطات اثر بخش در ۱۲ جلسه.....
۴۶	جدول ۴-۱ مقایسه نمرات رضایت شغلی و بهره وری گروهها در پیش آزمون.....
۴۷	جدول ۴-۲ مقایسه نمرات رضایت شغلی و بهره وری گروهها در پس آزمون.....
۴۸	جدول ۴-۳ مقایسه نمرات ابعاد رضایت شغلی گروهها در پیش آزمون.....
۴۹	جدول ۴-۴ مقایسه نمرات دویعد رضایت شغلی گروهها در پس آزمون.....
۴۹	جدول ۴-۵ مقایسه نمرات سه بعددیگر رضایت شغلی گروهها در پس آزمون.....

- جدول ۴-۶ مقایسه نمرات ابعاد بهره وری شغلی پیش آزمون گروهها..... ۵۰
- جدول ۴-۷ مقایسه نمرات پنج بعد بهره وری شغلی در پس آزمون گروهها..... ۵۱
- جدول ۴-۷ مقایسه نمرات دو بعد بهره وری شغلی در پس آزمون گروهها..... ۵۱

فهرست شکل ها و نمودار ها

صفحه

عنوان

شکل ۱-۲ ارتباط و تلقیق دو مفهوم کارایی و اثربخش ۱۴

چکیده

هدف این تحقیق بررسی اثربخشی آموزش ارتباطات اثربخش بر رضایت شغلی و بهره‌وری شغلی می‌باشد. روش پژوهش حاضر از نوع مداخله‌ای به روش نیمه تجربی است. به شیوه پیش‌آزمون و پس‌آزمون بوده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارمندان بانک ملت شیراز بوده است. حجم نمونه برابر با ۶۰ نفر که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش شامل ۲ پرسشنامه الف) رضایت شغلی J.D.I (اسمیت کندال و هالین، ۱۹۶۹) ب) بهره‌وری شغلی مدل اچیو (هرسی، بلانچارد و گلد اسمیت، ۱۳۷۳) بوده است. برای اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل داده‌ها از میانگین، انحراف معیار، آزمون تی مستقل و آزمون کوواریانس استفاده شد. نتایج نشان داد که آموزش ارتباطات اثربخش بر رضایت شغلی و بهره‌وری شغلی تاثیر معنا داری دارد و همچنین آموزش ارتباطات اثربخش بر ابعاد متغیر رضایت و بهره‌وری شغلی تاثیر معنا داری دارد.

کلیدواژه‌ها: ارتباطات اثربخش، رضایت شغلی، بهره‌وری شغلی.

فصل اول

کلیات طرح

مقدمه

منابع انسانی که امروزه از آن با نام سرمایه انسانی یاد می شود حقیقتاً مهمترین و محوری ترین بخش هر سازمان، نهاد، تشکل و مجموعه هایی که به نوعی افراد برای رسیدن به هدفی مشخص در آن اجتماع کرده اند می باشد. انسان به عنوان موجودی چند بعدی و پیچیده که در میان سایر مخلوقات به لحاظ داشتن قوای اندیشه و تفکر که در بستراراده و اختیار او شکل می گیرد اشرف مخلوقات خوانده شده است. رشد و توسعه در هر کشور به سطح آموزش آن بستگی دارد که از این میان عوامل انسانی بسیار با اهمیت می باشد. در قرن اخیر دانشمندان و صاحب نظران امور آموزشی به این نتیجه رسیده اند که کارایی و همچنین پویایی کاردر سازمان های آموزشی، بدون استفاده از عامل انسانی میسر نمی باشد.

سازمان ها وجه انکار ناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می دهند و ماهیت جوامع توسط سازمان ها شکل گرفته و آنها نیز به نوبه خود به وسیله دنیای پیرامون و روابط موجود در آن شکل می گیرند. گرچه سازمان ها به شکل های مختلف و بر پایه هدف های گوناگون تاسیس و سازمان دهی می شوند، اما بدون تردید تمامی آنها بر پایه تلاش های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می آیند، اداره و هدایت می گردند. بر همین اساس در سال های اخیر به نیروی انسانی سازمان ها توجه بسیاری شده و بدین منظور گام های موثری نیز در جهت نهادینه کردن این حرکت ها آغاز گردیده، که باید از زوایای مختلف به آن نگرست و ارتباط آن ها با هم را کشف نمود. (هومن، ۱۳۸۱)

توانایی ارتباط موثر با دیگران بخش بزرگی از توانایی عملکرد بین فردی را تشکیل می دهد. در نظام آموزشی اگرچه ها فاقد مهارت های اجتماعی و ارتباطی باشند اغلب با وصله های ناجور برچسب زده می شوند به عنوان کسانی که مشکلات اجتماعی دارند تلقی می گردند. (قلتاش ۱۳۸۳)

ارتباطات طیف وسیعی از مباحث را در برمی گیرد. هرگونه تعریفی از این مبحث به همان گستره ارتباطات می تواند خیلی عادی و دم دستی و یا خیلی پیچیده و غامض باشد. ما می توانیم جنبه های متمایز ارتباطات را براساس این گونه تعاریف متفاوت تشریح و توصیف کنیم اما یک تعریف واحد و یکسان یافت نمی شود. (لیونل^۱ ۱۹۹۲)

رضایت شغلی عبارتست از حدی از احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند

¹ Lionel

. وقتی یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است ، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد ، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است . نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر ، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند(چاندان^۱، ۱۹۹۷)

رضایت شغلی ، مولد داراییهای نامشهود است. در سال های اخیر، رضایت شغلی بخش مهم مطالعات سازمانی و کانون مطالعات بوده است. زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمان، اثبات شده است . پژوهشها نشان میدهند که افرادی که خود سنجی های درونی مثبتی دارند - یعنی به ارزش درونی و شایستگی های اساسی خود ایمان دارند بیش از افرادی که خودسنجی درونی منفی دارند ، از شغلشان راضی هستند (رابینز^۲، ۲۰۰۹)

بهره وری گوهر سازمانی است که می تواند پایداری و بقای سازمانها را تضمین و مکانیزمی برای کسب مزیت رقابتی باشد. بهره وری مواد، انرژی، تجهیزات و امکانات مادی دارای حدود مشخص و معینی است که به سهم خود بایستی مورد توجه قرار گیرد اما آنچه در سازمان منجر به بهره وری منابع انسانی این است که کارکنان سازمانها از نظر شخصیت، علائق و عواطف با فعالیتها و مشاغل سازمانی منطبق و سازگار شوند. در این صورت علاقه به کار، انگیزه و مسئولیت پذیری افزایش و در نتیجه به صورت مستقیم و غیرمستقیم بهره وری سازمانی ارتقاء می یابد. (نصیری لاکه ۱۳۸۶)

بیان مساله

در دنیای پر رقابت کنونی ، سازمانها پیوسته در جستجوی شیوه های جدیدی برای حداکثر کردن رضایت شغلی و بهره وری کارکنان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات ، باز هم در عملکرد کارائی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویا این اعتقاد وجود دارد که ارتباط مستقیم بین رشد توسعه منابع انسانی و سطح بهره وری وجود دارد. امروزه سازمانها برای حفظ خویش در دنیای متغیر کنونی در تلاش طاقت فرسایی به سر می برند. این تلاش در بردارنده رشد و هماهنگی با تغییرات بازار، بهسازی کیفیت محصولات و حفظ تعادل و توازن است، تحقق این ساعی سازمان بستگی به استعداد و انرژی و عملکرد کارکنان دارد و منابع و نیروی انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی منحصر به فرد و سرمایه عمده سازمان مطرح می شود. بنابراین، ساز و کاری که می توان به وسیله آن به منابع انسانی اهمیت داد و از آن به عنوان یک سرمایه بی پایان و پایدار در جهت بهره وری و پویایی سازمان بهره

¹ Chandan

² Rabbins

گرفت آموزش به منظور توسعه نیروی انسانی است.

بنیس در تعریف آموزش نیروی انسانی می گوید: آموزش روش پیچیده ای است که هدف آن تغییرنگرشها و ارزشهای کارکنان می باشد تا سازمان بتواند با کمک عقاید نظریه ها و روشهای جدید و نیز بهره گیری از فن شناسی نوین با مشکلات تازه و تغییرات ناشی از کار، بهتر سازگار شود. (ساعتچی ۱۳۸۵)

به هر حال بحث ارتباط سازمانی مسأله ای نیست که بتوانیم به راحتی از کنار آن بگذریم. چون اثری مستقیم در کامیابی ها و ناکامی های ما خواهد داشت (فرهنگي ۱۳۸۲)

نارضایتی شغلی باعث بروز رفتارهای بخصوصی می شود که از جمله آنها می توان به سوءاستفاده مادی، دزدی در محل کار، برقراری ارتباطات اجتماعی بی مورد و تأخیر اشاره کرد. محققین معتقدند که این رفتارها نشانه سندرم گسترده ای است که آن را رفتار انحرافی در محیط کار (پس کشیدن کارمند) نامیده اند. نکته کلیدی این است که اگر کارمندان محیط کارشان را دوست نداشته باشند، این مسئله را به شکلی ابراز خواهند کرد. (رایبزنز، ۲۰۰۹)

بسیاری از پژوهشگران تلاش کرده اند رضایت شغلی را تعریف کنند. مثلاً هاپکینز رضایت شغلی را به عنوان " اقلع یا برآورده سازی یک سری نیازهای خاص که با کار شخص مرتبط هستند " تعریف کرده است. در سال ۲۰۰۳ اسپکتر رضایت شغلی را به زبان ساده بعنوان " حد دوست داشتن کار شخص " تعریف کرد. رضایت شغلی بعنوان جهت گیری مثبت یک فرد به سمت نقش شغلی که هم اکنون ایفا می کند تعریف شده است (گریفین و دیگران^۱، ۲۰۱۰). گستره ای از عوامل می توانند بر سطح رضایت شغلی فرد تاثیر بگذارند. برخی از این عوامل شامل پایه حقوقی، فرآیند ترفیع، شرایط کاری، رهبری، روابط اجتماعی و خود شغل می شوند. رضایت شغلی بعنوان یک حالت روحی لذتبخش در نتیجه ارزیابی شغل فرد بعنوان شغلی که ارزشهای آن فرد را برآورده یا تسهیل می کند تعریف شده است. هم رضایت و هم نارضایتی، بعنوان تابعی از رابطه مشاهده شده بین آنچه که فرد از شغلش می خواهد و آنچه که بدست می آورد ارزیابی می شود. لذا " رضایت شغلی نگرشی است که نشان دهنده میزان رضایت، خوشنودی یا اقلع فرد در کار یا شغل خود است " (شارما^۲ ۲۰۱۰).

از طرف دیگر بهره وری نیروی انسانی و بررسی عمیق آن یکی از اولویتهای پیشرفت و توسعه هر سازمانی محسوب می شود. بیمارستانها نیز از این قاعده مستثنی نبوده و در سالهای اخیر بسیاری از آنها سعی نموده اند ابعاد کمی و کیفی بهره وری نیروی انسانی را افزایش دهند تا در محیط رقابتی و با کمبود منابع بتوانند به طور موثر خود را اداره نموده و بقای خود را تضمین نمایند. زیرا که بهره وری از عواملی است که دوام و بقای سازمانها را در دنیای پر رقابت فعلی تضمین می کند (سلطانی ۱۳۷۷).

¹ Griphen & others

² Sharma

در همین راستا لازم بذکر که کارکنان بانک اگرچه در هیچ ترازنامه و حساب و سود و زیانی آورده نمی‌شوند ولی نتیجه سود و زیان سازمان‌ها را رقم می‌زنند و تنها سرمایه‌ای است که با استفاده بیشتر کاهش نیافته و به صورت فزاینده توسعه پیدا می‌کند.

اعتقاد راسخ مدیران بر این است که «کلید توسعه سازمان‌ها و کشورهای نیروی انسانی کارآمد است.» بانک‌ها یکی از بزرگترین مزیت‌های رقابتی خود را نیروی انسانی توانمند می‌دانند و نیروی انسانی متخصص و دانش محور را جزو دارایی خویش و کمیاب‌ترین منابع در اقتصاد دانش محور امروز خود می‌دانند.

بدیهی است که برای بالا بردن رضایت و بهره‌وری شغلی کارمندان بانک؛ شناخت عوامل و متغیرهای مرتبط و تاثیر گذار بر آن اولین گام و تبیین میزان ارتباط ابعاد مختلف این متغیرها بر آن در گام‌های بعدی قرار دارد. از جمله این عوامل، آموزش ارتباطات اثربخش می‌باشد. مطالعه بر روی این گونه موارد کمک شایان توجهی به رهبران، مدیران و تصمیم‌گیرندگان برای افزایش رضایت و بهره‌وری میان کارمندان بانک بمنظور رشد کیفیت ارائه خدمات به افراد جامعه خواهد کرد.

با این رویکرد محقق به این موضوع پرداخته است که آیا آموزش ارتباطات اثربخش بر رضایت شغلی و بهره‌وری شغلی کارمندان بانک ملت شیراز تاثیر دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

توسعه منابع انسانی از طریق آموزش افراد به منظور بهبود عملکرد و بهره‌وری در سطوح سازمانی، فرآیندی فردی گروهی است. توسعه منابع انسانی در سایه توسعه سازمانی نشو و نما یافته است. امروزه در بسیاری از کشورهای جهان، توسعه منابع انسانی جزء مهم ولاینفک استراتژی محسوب می‌گردد و همه هم و غم آنها متوجه تدارک و مهیا شدن مجموعه امکانات و شرایطی در قالب آموزش، تنظیم و ایجاد روابط شده است. تجهیز این منابع به علوم و فنون و مهارت‌ها، ایجاد شرایط و امکانات مناسب برای متبلور شدن ارتباطات بالقوه، اگر محقق شود موجب افزایش بهره‌وری، حفظ مزیت‌های رقابتی، بهبود وضع اقتصادی و ارتقاء رضایت شغلی می‌شود.

با توجه به اهمیت منابع انسانی برای تحقق اهداف سازمان، توجه به عملکرد کارکنان که جزء سرمایه‌های اصلی هر سازمانی محسوب می‌گردند نیز بسیار حائز اهمیت می‌باشد. بها دادن و ارج نهادن به زحمات عناصر یک نهاد یا سازمان زمینه ساز افزایش بهره‌وری پرسنل مربوطه می‌باشد. (نصیری لاکه

(۱۳۸۶)

انسان، چه در درون خانواده و چه در اجتماع، درگیر شبکه‌ی پیچیده‌ای از ارتباطات مختلف است که بخش عمده‌ای از ذهن، فکر و انرژی او را مصرف خود می‌دارد. با این توصیف وقتی وارد سازمان‌ها می‌شویم این کیفیت ارتباطات و بهره‌وری آن نقشی بی‌بدیل می‌یابد. زمانی که سازمان‌ها به عنوان یکی از واحدهای اساسی اجتماع بوجود آمدند بالتبع، بحث ارتباطات یکی از مباحث مهم در سازمان‌ها گردید. اهمیت سازمان‌ها نیز بر هیچکس پوشیده نیست. انسان‌ها در جامعه‌ی امروز در یک سازمان به دنیا می‌آیند در سازمان‌های مختلف زندگی می‌کنند و در سازمانی می‌میرند و در سازمانی دیگر به خاک سپرده می‌شوند. لذا ما در همه‌ی مراحل زندگی خود به نحوی با سازمان‌ها و ارتباطات سازمانی سر و کار داریم (فرهنگی ۱۳۸۲)

هیچ‌کس یکی از اولین پژوهشگرانی بود که یک سنجش سیستماتیک از رضایت شغلی ارائه داد. پس از آن بسیاری از پژوهشگران رضایت شغلی را مورد سنجش قرار داده‌اند و طیف گسترده‌ای از رشته‌ها را پوشش داده‌اند. تا سال ۱۹۹۵ اسپکتر جکس و چن چنین برآورد کرده بودند که تعداد مطالعاتی که به نحوی بر رضایت شغلی متمرکز شده بودند بیش از ۱۲۰۰۰ مورد است. لذا روشن است که رضایت شغلی برای تعداد بیشماری از محققان با طیف گسترده‌ای از رشته‌ها از جمله اصلاح و تربیت مسئله‌ای با اهمیت حیاتی بوده است. (اسپکتر جکس و چن^۱ ۱۹۹۵)

رضایت شغلی نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال است. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت‌مطلوب را برای فرد تامین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است (فیشر و هانا، ۱۹۳۹^۲).

ضمناً اهمیت بهره‌وری و لزوم بررسی آن با توجه به گسترش سطح رقابت، پیچیدگی تکنولوژی، تنوع سلیقه‌ها، کمبود منابع، سرعت تبادل اطلاعات، برکسی پوشیده نیست (اقدسی و سکاکی ۱۳۷۵) و جدی‌ترین تلاشی که مدیریت کشورها در دهه‌های آینده با آن روبرو خواهد بود بهره‌وری نیروی کار به ویژه نیروی کار بخش خدمات خواهد بود (احمدی ۱۳۸۰).

با وجود اهمیت بهره‌وری، محققان ایرانی سیر نزولی آن را در چند سال اخیر اعلام نموده‌اند (اعرابی ۱۳۸۰)؛ این در حالی است که از دیدگاه اقتصادی، بهره‌وری پائین، کاهش درآمدها و مسائلی نظیر تورم، بیکاری، کاهش منافع، نزول سطح زندگی در جامعه (براتی ۱۳۷۴) و افت کیفیت زندگی (دین و کراولی^۳ ۲۰۰۱) را به همراه می‌آورد. بنابراین یکی از وظایف اصلی مدیریت آن است که بهره‌وری و عوامل موثر بر آن را به طور عمیق ارزیابی و اقدامات مناسبی برای استفاده موثر از آن‌ها به عمل آورد (احمدی ۱۳۸۰).

با توجه به اینکه در زمینه متغیرهای پژوهش، بویژه در میان جامعه کارمندان بانک پژوهش‌چندانی در

¹ Specter & Chen

² Fisher & Hana

³ Dean and Crawley