

بررسی ویژگی‌های شغلی کارگزاران رسمی فوتبال ایران

اسداله امینی جهرمی^۱، علی فهیمی نژاد^{۲*}، سیدمصطفی طیبی ثانی^۳، باقر مرسل^۴

چکیده

مقدمه: با در نظر گرفتن نقش و اهمیت ویژگی‌های شغلی در توسعه هر چه بهتر طراحی مشاغل، هدف این پژوهش، بررسی وضعیت ویژگی‌های اصلی شغل کارگزاران رسمی فوتبال ایران با کمک مدل غنی شده ویژگی‌های شغلی جاکو (۲۰۰۴) مورد تحقیق قرار گرفت.

روش شناسی: پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی پیمایشی و از لحاظ هدف کاربردی است. نمونه آماری پژوهش به دلیل محدود بودن جامعه آماری، به صورت تمام شمار و در دسترس انتخاب شدند. تمامی کارگزاران رسمی فوتبال ایران (۱۸ نفر) به پرسشنامه مذکور پاسخ دادند. روایی پرسشنامه مجدد مورد تأیید ۱۰ متخصص قرار گرفت و پایایی آن ۰/۹۱ محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به خصوصیات جمعیت شناختی و تفاوت ویژگی‌ها از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد.

یافته‌ها: کل عناصر ویژگی‌های اصلی شغل از نظر کارشناسان از اهمیت قابل قبولی برخوردار بودند و در میان این عناصر، به ترتیب: اهمیت کار، هویت، استقلال و تنوع مهارت در اولویت اهمیت قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که معنی‌دار بودن شغل، پیامدهای رضایت از مقدار رشد، انگیزش درونی شغل و کارایی را پیش بینی می‌نماید.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج حاصل از پژوهش حاضر در شغل کارگزاری، ویژگی‌های حل مسأله و استقلال در شغل کمتر دیده می‌شوند. همچنین مشخص شد در بین سه متغیر جدیدی که به مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی اولدهام و هاگمن (۱۹۷۶) افزوده شدند، تنها «حل مسأله» با «مسئولیت پذیری در قبال نتایج» ارتباط معنی‌داری داشت. در نهایت کارگزاران، این حرفه را مسئولیت آور، فنی، باارزش و مهم تلقی نمودند.

واژگان کلیدی: ویژگی‌های شغلی، کارگزاران فوتبال، پرسشنامه جاکو.

۱. دانشجوی دکتری تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران

۲. استادیار گروه تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران (نویسنده مسئول: تلفن: ۰۹۱۵۱۷۰۵۱۴۶، پست الکترونیکی: afahimi77@gmail.com)

۳. استادیار گروه تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران

۴. استادیار گروه تربیت بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران

۱- مقدمه

تعریف واژه کارگزار^۱ در مشاغل مختلف، متفاوت است. برای مثال، کارگزار در فوتبال با کارگزاری که در بخش املاک فعالیت می‌کند، تفاوت دارد. کارگزار ورزشی^۲ که نماینده، مدیر برنامه یا دلال هم خوانده می‌شود، فردی است که توسط ورزشکار، مربی یا هر فرد دیگری که در ورزش فعال است این اختیار را یافته که با نام او فعالیت کند (۱).

کارگزاران ورزشی نتیجه و محصول صنعت ورزش هستند که در سال‌های اخیر به‌طور فزاینده در حال رشد و توسعه در این صنعت می‌باشند. در کشورهای اتحادیه اروپا ورزش ۱/۶ تا ۲/۵ درصد از تولید ناخالص یا مجموع آن‌چه که در یک سال تولید می‌کنند را به خود اختصاص می‌دهد. در تحقیقی که توسط کمیسیون اروپا حمایت می‌شد اعلام گردید که در اروپا حدود یک میلیون نفر در بخش صنعت ورزش به کار اشتغال دارند و ورزش به عنوان فعالیت حرفه‌ای و اصلی آن‌ها قلمداد می‌شود.

کارگزاران رسمی فوتبال از سال ۱۹۹۱ همزمان با تأسیس اولین نظام صدور مجوز رسمی آغاز به کار نمودند و ۲۰ سال بعد یعنی در ماه نوامبر سال ۲۰۱۱، تعداد کارگزاران فوتبال مجوزدار در سراسر جهان به ۶۰۸۲ رسید؛ که ۴۱ درصد از آن‌ها درون کشورهای میزبان پنج لیگ بزرگ اروپایی مانند انگلیس، اسپانیا، آلمان، ایتالیا و فرانسه مستقر بودند (۲).

در ایران نیز برای اولین بار در سال ۱۳۹۱ علاوه بر کارگزاران رسمی فیفا، بحث فعالیت کارگزاران داخلی مطرح شد و جزئیات طرح ساماندهی آن‌ها تحت عنوان "چگونه می‌توان وارد بازار نقل و انتقال بازیکن شد؟" در خبرگزاری‌ها منتشر گردید. مطابق با این طرح، علاقمندان می‌توانند با ثبت رسمی یک شرکت و مطالعه‌ی مقررات فدراسیون به طور قانونی همانند کارگزاران فیفا فعالیت نمایند. سپس "آئین‌نامه کارگزاران داخلی فوتبال" تنظیم و رسماً انتشار یافت (خبرگزاری ایسنا، ۱۳۹۲). مجوز کارگزاری فوتبال پس از انجام ثبت‌نام اولیه و قبولی در آزمون که هر ساله با اعلام قبلی توسط فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران برگزار می‌گردد، اعطا شده و سپس در ... ثبت رسمی می‌شود. طبق آخرین آمار رسمی فدراسیون در سال ۱۳۹۶، تنها ۲۳ نفر موفق به دریافت مجوز رسمی کارگزاری داخلی فوتبال شده‌اند.

کارگزار، مسئول ایجاد ارتباط میان ورزشکار و صاحبان تیم‌ها، مدیران عامل و ... بوده و در جستجوی بهترین منابع مالی برای ورزشکار است. اما از آن‌جا که، ابهامات و عدم شفافیت فراوانی در وضعیت شغلی کارگزاران فوتبال کشور وجود دارد و اختلاف نظرهای بسیاری نیز در قوانین مربوط به این شغل به چشم می‌خورد؛ لذا به منظور رفع این ابهامات و شفاف سازی وضعیت موجود کارگزاران، در این پژوهش به بررسی وضعیت ویژگی‌های شغلی آن‌ها پرداخته شده، تا ماحصل آن به هر چه بهتر شدن فعالیت‌های کارگزاران فوتبال منجر گردد.

در پاسخ به چرایی انتخاب مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام^۳ (۱۹۷۶) در این پژوهش باید اذعان داشت، با این که از طریق مشاهده، تجربه و مصاحبه می‌توان برخی از ویژگی‌های مشاغل خاص ورزشی را توصیف کرد، اما برای درک بهتر و علمی این مشاغل باید از نظریه‌ها و مدل‌های حوزه مدیریت منابع انسانی استفاده نمود. در مدیریت ورزشی نیز طراحی پژوهش‌ها و شواهد تجربی باید مبتنی بر مدل‌های نظری باشند (۳). از این‌رو، یکی از

1 . Agent

2 . Sport agent

3 . Hackman and Oldham

پراکندگی و معتبرترین مدل‌ها در این زمینه، مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) بود که به دلیل تأیید کاربرد آن در مشاغل ورزشی توسط چلادورای^۱ (۲۰۰۵) مورد استفاده قرار گرفت (۴ و ۵). این مدل شامل ویژگی‌های شغلی، حالات روانی حساس و پیامدهای شغلی و فردی بود. مدل مذکور در طی زمان، به مدل غنی شده ویژگی‌های شغلی جاکو^۲ (۲۰۰۴) تبدیل شد. جاکو این مدل را با حذف متغیر هویت وظیفه و اضافه کردن سه متغیر تخصص، پردازش اطلاعات و حل مسأله توسعه داد (۶). مدل جدید جاکو (۲۰۰۴) این فرصت را ایجاد کرد تا برای تدوین نظام شایستگی‌های شغلی در ورزش بتوان از این نوع تحقیقات اولیه برای توصیف ویژگی‌های لازم برای مشاغل مختلف ورزشی استفاده نمود. با بررسی تحقیقات مرتبط در این زمینه، به نظر می‌رسد که بر اساس هفت ویژگی شغلی این مدل، بتوان مشاغل مختلف صنعت ورزش مانند کارگزاری در فوتبال را بررسی و حالات روانی مهم و پیامدهای آن را نیز پیش‌بینی کرد.

ویژگی‌های اصلی شغلی شامل تنوع مهارت، اهمیت کار، استقلال، تخصص، پردازش اطلاعات، حل مسأله و بازخورد است؛ که اگر در طراحی اولیه یا طراحی مجدد، این ویژگی‌ها در شغل (بخش اول مدل) وجود داشته باشند، می‌توان انتظار داشت که حالات روانی مثبتی (بخش دوم مدل) مانند تجربه با اهمیت بودن شغل، تجربه مسئولیت در شغل و اطلاع از نتایج واقعی آن در کارکنان ایجاد شود و پیامدهای شغلی مانند عملکرد با کیفیت بالا، کارایی بیشتر و کاهش ساعات غیبت و ترک خدمت حاصل گردد. همچنین، پیامدهای فردی از جمله انگیزه درونی در کار و رضایت شغلی (بخش سوم مدل) روی دهد (۳). نکته حائز اهمیت دیگری که با بررسی ویژگی‌های شغلی مطرح می‌گردد، بحث طراحی شغل است؛ به‌ویژه در محیط‌های بسیار متغیر مانند ورزش، که به دلیل ماهیت وظایف و اهداف، انعطاف‌پذیری بیشتری دارند.

طراحی شغل فرایندی دو مرحله‌ایست که در مرحله اول، مشاغل مورد نظر براساس بهترین عملکرد ایجاد شده و کارکنانی برای تصدی در این مشاغل به کار گماشته می‌شوند. و در مرحله دوم، نیازمند تجزیه و تحلیل شغل و اثرگذاری آن خواهد بود؛ در واقع در این مرحله، مشکلات انگیزشی و عملکردی آشکار می‌شود که باید با طراحی مجدد آن شغل بر طرف گردند (۷). بنابراین با توجه به عوامل مختلفی از جمله تنوع شغلی، شرایط روحی و روانی مختلف و غیره، که در طراحی شغلی دخیل هستند، لازم است که مشاغلی از جمله کارگزاری فوتبال نیاز به تحلیل و تفسیر بیشتری داشته باشند. از این رو، با بررسی ویژگی‌های شغلی کارگزاران، می‌توان مطالعات مقدماتی در زمینه طراحی مجدد مشاغلی همچون کارگزاری فوتبال را انجام داد.

این حرفه در نظام موجود برای اشتغال، کارآفرینی و انتقال ورزشکاران و مربیان، به‌خصوص در مورد تیم‌های ورزشی، لازم و ذاتی است. از آن جایی که کارگزاران، معاملات بین باشگاه‌ها، سازمان دهندگان رویدادها و ورزشکاران را تسهیل می‌کنند، آن‌ها بخش جدایی‌ناپذیر بازار در صنعت ورزش هستند. فوتبال نیز به دلیل محبوبیت فراوانی که در جوامع مختلف دارد از جمله ورزش‌هایی است که تاکنون با بیشترین تعداد کارگزار، بالاتر از رشته‌های دیگر قرار گرفته است (۲). با توجه به این که تاکنون ویژگی‌های مشاغل ورزشی به طور محدود و اندک، تحلیل شده‌اند و از طرفی مدل ویژگی‌های شغلی اغلب در مشاغل غیر ورزشی مورد آزمون قرار گرفته، به نظر می‌رسد که بررسی این مدل در شغل‌های ورزشی ضروری باشد. و همچنین مدل جدید ویژگی‌های شغلی جاکو این فرصت را ایجاد کرده است تا برای تدوین و طراحی شغل در ورزش مورد استفاده قرار گیرد (۷).

فعالیت‌ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل را ویژگی‌های شغلی گویند. بنابراین، در این پژوهش شناسایی مؤثرترین ویژگی‌ها و بررسی وضعیت شغلی کارگزاران از طریق حالات روانی حساس، ویژگی‌های اصلی شغل، پیامدهای نگرشی و رفتاری آن‌ها و اولویت‌بندی متغیرهای آن (بررسی وضعیت موجود) انجام گردید. و سپس برای رسیدن به وضعیت مطلوب، ارتباط بین ویژگی‌های اصلی شغل با حالت‌های روانی کارگزاران و پیامدهای نگرشی و رفتاری آن‌ها و همچنین تفاوت بین متغیرهای ویژگی‌های اصلی شغل مدنظر قرار گرفت. هاگمن و لاولر^۱ (۱۹۷۱) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که هر چه کارکنان ویژگی‌هایی مانند تنوع مهارت، ماهیت وظیفه، استقلال، بازخورد و سر و کار داشتن با دیگران را در شغل خود بیشتر احساس کنند، رضایت خاطر آنان بیشتر بوده و عملکرد و حضور آنان در محل کار بهتر و زیادتر خواهد شد (۸).

این بحث، زمینه‌ای را برای مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن و اولدهام در سال ۱۹۷۶ فراهم ساخت و آن‌ها طی پژوهشی دریافته‌اند که هر چه کارکنان ویژگی‌های شغلی بهتری داشته باشند، رضایت شغلی و عملکردشان افزایش یافته و جابجایی و غیبت از کار کاهش می‌یابد. این دو محقق به‌طور گسترده در زمینه تأثیر شغل بر رضایت و انگیزه نیروی کار مطالعه کردند و نتایج کار خود را به صورت مدل ویژگی‌های شغلی ارائه دادند. براساس این مدل، ابعاد مهم شغلی عبارت از هویت وظیفه، خودمختاری شغلی، بازخورد شغلی، تنوع وظیفه و اهمیت وظیفه است (۹). کراسمن^۲ (۲۰۱۲) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که دریافت بازخورد باعث بروز نتایج مثبتی مانند عملکرد بالای شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بیشتر و همچنین، قصد ترک خدمت کمتر خواهد شد. مدل ویژگی‌های شغلی فوق، سومین نظریه یا الگوی مطرح شده در طراحی شغل است که پیشنهاد می‌کند در طراحی شغل باید عناصر اصلی یک شغل و روابط متقابل بین عناصر تعریف و تعیین شود. این سازه یکی از کامل‌ترین الگوهای موجود برای تحلیل شغل است. براساس این مدل ابزارهایی جهت بررسی و ارزیابی ویژگی‌های شغلی تهیه شده است (۱۰).

از طرفی تعداد بسیار اندکی از کارگزاران، زن هستند و نتایج تحقیقات گذشته تأیید می‌کند که تا به حال حرفه‌ی کارگزاری، تحت سلطه مردان بوده است. بنابراین جنسیت، سن، سابقه کاری و تحصیلات، مواردی هستند که از آن‌ها به عنوان متغیرهای تحقیق استفاده شده است. و با توجه به متداول‌ترین مدل‌های نظری موجود در حوزه‌ی طراحی شغل، هفت ویژگی اصلی، شناسایی و به تفکیک تعریف شده‌اند:

(۱) تنوع مهارت: شغل به مهارت‌های مختلف نیاز دارد و کارگزاران باید چنین مهارت‌هایی را دارا باشند (۱۱). درحقیقت انجام کار به مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های مختلف و متنوع نیاز دارد (۱۲).

(۲) تخصص: تخصصی بودن وظایف، دانش و مهارت‌های موجود در شغل، تحت عنوان ویژگی تخصص مطرح می‌شود (۶).

(۳) اهمیت کار: میزان اهمیتی که شغل می‌تواند بر سایر افراد اثر بگذارد، آن را اهمیت کار در شغل می‌نامند (۱۱). در واقع شغل یا کار باید هم از نظر کسی که مسئول انجام آن است و هم از نظر دیگران، مهم به حساب آید (۱۲).

(۴) استقلال: استقلال و آزادی عمل در شغل به این معناست که فرد می‌تواند به هنگام انجام کار و تعیین مراحل انجام آن از اختیارات و آزادی عمل برخوردار باشد (۱۱). در مباحث مربوط به طراحی شغل، این‌گونه بیان

می‌شود که شغل باید طوری طراحی شود که متصدی آن، استقلال و آزادی عمل داشته باشد و بتواند درباره‌ی رویه‌ی کار تصمیم‌گیری کند (۱۲).

(۵) پردازش اطلاعات: به میزان بررسی متغیرها و عوامل مختلف در شغل گویند که فرد باید آن‌ها را به دقت پردازش کند (۶).

(۶) حل مسأله: نشان می‌دهد که شغل تا چه اندازه نیازمند به ایده‌ها و راه‌حل‌های منحصر به فرد است (۶).

(۷) بازخورد از شغل: منظور از بازخورد، آگاهی و اطلاعاتی است که فرد پس از انجام وظایف دریافت می‌کند. به عبارت دیگر نتیجه حاصل از کارهای انجام شده به فرد داده و اطلاعات مربوط به اثر عملکرد به صورت مستقیم به کارگزار داده می‌شود (۱۱). بنابراین شغل باید طوری طراحی گردد که شاغل بتواند از عملکرد خود بازخورد بگیرد (۱۲).

حالت‌های روانی حساس: این حالت‌ها بر اساس ویژگی‌های اصلی شغل در فرد ایجاد می‌شود. این حالت‌ها شامل حالت روانی معنی‌دار بودن کار، مسئولیت‌پذیری و آگاهی از نتایج واقعی کار است که هر کدام از این حالت‌های روانی به تفکیک تعریف شده‌اند.

(۱) معنی‌دار بودن کار: به میزانی از تجربه و حالت روانی کارگزار گفته می‌شود که او کار را به مثابه یک شغل با ارزش، معنی‌دار و شایسته انجام می‌دهد. در واقع این حالت روانی، میزان شایستگی و اهمیت شغل را نشان می‌دهد (۱۳).

(۲) مسئولیت‌پذیری در قبال نتایج کار: میزان احساس مسئولیت‌پذیری شخصی در قبال نتایج کار که کارگزار در شغل خود تجربه می‌کند (۶).

(۳) آگاهی از نتایج واقعی کار: این حالت روانی نشان می‌دهد که تا چه اندازه، عملکرد و پیامدهای کاری منصفانه، راضی‌کننده و اثربخش، به آگاهی و اطلاع کارگزار رسیده است (۶ و ۱۳).

پیامدهای نگرشی و رفتاری: پیامدهای حاصل از ویژگی‌های شغل و حالت‌های روانی حساس، سبب پیامدهای نگرشی و رفتاری می‌شود. پیامدهای نگرشی افراد در شغل شامل رضایتمندی از میزان رشد، انگیزش درونی کار و رضایتمندی کلی از شغل است. در حالی که پیامدهای رفتاری شامل کارایی بیشتر، ترک کمتر محیط شغلی و بهبود عملکرد می‌شود.

(۱) رضایتمندی از میزان رشد: به بخشی از رضایتمندی گفته می‌شود که شغل برای او فرصت‌هایی از قبیل رشد و ارتقای شخصی فراهم می‌کند (۶).

(۲) انگیزش درونی کار: این پیامد به میزان خود انگیزشی کارگزار گفته می‌شود که براساس آن، عملکردی اثربخش در شغل ایجاد می‌گردد. در واقع کارگزار زمانی احساس انگیزه درونی مثبت پیدا می‌کند که فعالیت اثربخشی در شغل خود انجام دهد. از طرف دیگر، کارگزار زمانی احساس انگیزه درونی منفی پیدا می‌کند که عملکرد ضعیفی در شغل خود داشته باشد (۶ و ۱۳).

(۳) رضایتمندی کلی از شغل: منظور، میزان رضایتمندی و خرسندی کارمند در شغل خود است (۶). تحقیق‌هایی که در خارج از ایران به انجام رسیده و به لحاظ موضوعی ارتباط نزدیکی با پژوهش حاضر دارند، همچنین به منظور آگاهی از روش تحقیق، نتایج و محدودیت‌های آن‌ها، به طور خلاصه به شرح زیر می‌باشند:

هاکمن و ساتل^۱ (۱۹۷۷) با همکاری اولدهام و با استفاده از یافته‌های مرتبط با تفاوت‌های فردی و پژوهش‌های نخستین هاکمن و لاولر (۱۹۷۱)، نظریه مدل ویژگی‌های شغلی (JCM) را ارائه دادند. مدل ویژگی‌های شغلی مانند چارچوبی جهت آنالیز طراحی شغل ارائه شد. مدل ویژگی‌های اصلی شغل، رابطه‌های متقابل ویژگی‌ها، تأثیر هر یک از آن‌ها بر بهره‌وری، انگیزش و رضایت کارکنان را مشخص می‌کند. هاکمن توانست با همکاری ساتل راهنمای استفاده از این نظریه را که اغلب مبتنی بر غنی‌سازی شغلی بود برای مدیران تهیه کند (۱۴).

در واقع تئوری ویژگی‌های شغلی، روش غنی‌سازی شغل را به مثابه راه‌کار اصلی پیشنهاد می‌کند. جاکو (۲۰۰۴) با مطالعه پیشینه تحقیق در زمینه طراحی شغل و مدل ویژگی‌های شغلی هاکمن و اولدهام، مدلی از ویژگی‌های شغلی ارائه داد که سبب توسعه علم طراحی شغل شد (۳).

پژوهش‌های مرتبط با ویژگی‌های شغلی در دهه ۱۹۹۰ با رویکردی متفاوت شروع شد. این پژوهش‌ها از دیدگاهی نوین ویژگی‌های شغلی را بررسی کردند. به عنوان مثال طراحی انگیزشی شغل، ویژگی‌های انگیزشی مانند تنوع، استقلال و امثال آن را در برمی‌گیرد که مستقل از دیگر ویژگی‌های شغلی است و به‌عنوان ویژگی کلی شغل مورد ارزیابی قرار گرفتند. اواخر قرن بیستم و سال‌های پایانی دهه ۱۹۹۰، دوباره پژوهش‌هایی مبتنی بر مدل ویژگی‌های شغلی انجام گرفت. نتایج حاصل از مطالعه بنای، ریسل و پروبست^۲ (۲۰۰۴) با هدف بررسی رابطه میان ویژگی‌های شغلی با از خود بیگانگی شغلی در کشور مجارستان، نشان داد که بین مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی از قبیل بازخورد، تنوع و استقلال شغلی با بیگانگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد و کارکنانی که از خود بیگانگی (فردی و اجتماعی) در کار را تجربه می‌کنند، از تنوع و استقلال شغلی و همچنین بازخورد شغلی برخوردار نیستند و زودتر از کارکنان دیگر که بیگانگی در کار را تجربه نکرده‌اند، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و از تعهد کاری بسیار پایین‌تری برخوردار هستند. همچنین، مشخص گردید ویژگی‌های شغلی می‌تواند از خود بیگانگی فردی و اجتماعی کارکنان را نیز پیش‌بینی کند (۱۵).

علوی و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی بر روی کارکنان تربیت بدنی دانشگاه فناوری، بر اساس ویژگی‌های شغلی و مشارکت شغلی به بررسی طراحی و خلاقیت سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که مدیران، نمرات پایینی از ویژگی‌های شغلی و خلاقیت کارکنان تربیت بدنی گزارش داده‌اند. به منظور حل این مشکل و دستیابی به خلاقیت در محل کار در واحدهای تربیت بدنی دانشگاه، مدیران باید ویژگی‌های خودمختاری و بازخورد را تحریک کنند. البته، نباید نادیده گرفت که ایجاد حل مسأله در شغل، این مکانیزم را تسهیل می‌کند (۱۶).

علی‌رغم این که برخی از پژوهش‌ها ارتباط مستقیمی میان ویژگی‌های شغل و رضایتمندی را تأیید نکردند، ولی یافته‌های متفاوت در این مورد حتی در داخل کشور نیز یافت می‌شود. به عنوان مثال دستجردی و هادی‌زاده (۲۰۱۰) با بررسی رضایت شغلی کارکنان ایرانی شاغل در سازمان‌های مبتنی بر پروژه از رابطه مثبت بین ویژگی‌های شغلی و رضایتمندی شغلی حمایت کردند (۱۷). مدل ویژگی‌های شغلی قریب سه دهه مورد انتقادات بسیاری قرار گرفت، اما نقشی محوری در تحقیق‌های طراحی شغل دارد. پژوهش‌های متفاوت در این مورد موجب شد تا دوباره مدل ویژگی‌های شغلی بازبینی گردد. جوهری و همکاران در سال ۲۰۱۱ با مرور تحقیقات در زمینه طراحی شغل و نظریه‌های مربوط به ویژگی‌های شغلی، مدل ویژگی‌های شغلی جاکو (۲۰۰۴) را تأیید کردند و ضریب پایایی بالایی را جهت هر کدام از ویژگی‌های شغلی گزارش دادند (۱۸).

1 . Hackman & Suttle.

2 . Banai, Reisel & Probest

لذا در حیطه طراحی شغل، مدل ویژگی‌های شغلی از اعتبار و اهمیت بالایی برخوردار است. طالب‌پور و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی به پیش‌بینی پیامدهای نگرشی و رفتاری مربیان حرفه‌ای ایران براساس جدیدترین مدل ویژگی‌های شغلی (جاکو، ۲۰۰۴) پرداختند (۱۹). نتایج این تحقیق نشان داد که پیامدهای نگرشی و رفتاری عمدتاً از طریق حالت روانی معنی‌دار بودن کار در مربیان حرفه‌ای فوتبال کشور ایجاد می‌شوند و به‌نظر می‌رسد که جهت ایجاد محیط انگیزشی برای مربیان فوتبال در سطح حرفه‌ای نیاز به غنی‌سازی ماهیت این شغل در طراحی مجدد وجود دارد تا آن‌ها واکنش مثبتی به جنبه‌های نگرشی رفتاری شغل مربیگری داشته باشند. رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی ویژگی‌های شغلی داوران فوتبال به این نتیجه دست یافتند که ویژگی‌های اهمیت وظیفه، تنوع مهارت و هویت وظیفه مهم‌تر از سایر ویژگی‌ها بوده و داوران ایرانی این شغل را مهم، تخصصی، با ارزش و پُر مسئولیت می‌دانند (۷).

لقمانی و همکاران (۱۳۹۶) با در نظر گرفتن اینکه بخشی از استقرار سکوت سازمانی مبتنی بر نگرش کارمندان است به بررسی ویژگی‌های شغلی کارمندان ورزش همدان پرداختند و نشان دادند که تحلیل رفتگی شغلی می‌تواند نگرش‌های کارمندان را نسبت به سکوت سازمانی دچار نوسان کند. کارمندان به پرسشنامه‌های تحلیل رفتگی شغلی، ویژگی‌های شغلی و سکوت سازمانی پاسخ دادند. نتایج نشان داد که طراحی مشاغل به صورت استقلال در کار، اهمیت وظیفه و بازخورد می‌تواند تا حد زیادی تحلیل رفتگی را کنترل کند و نتیجه گرفتند که سکوت سازمانی در ورزش برگرفته از تفاوت‌های موجود در طراحی شغلی است که مدیران تدوین کرده‌اند (۲۰).

رازقی و همکاران (۱۳۹۷) نشان دادند که اهمیت وظیفه، هویت وظیفه، تنوع وظایف، استقلال شغلی و بازخورد شغلی دارای تأثیر مستقیم و معنی‌دار بر انگیزش شغلی اعضای هیأت‌علمی می‌باشد و در این میان بُعد استقلال شغلی با ضریب مسیر ۰/۵۱ بیشترین تأثیر و هویت وظیفه با ضریب مسیر ۰/۱۹ کمترین تأثیر را بر انگیزش شغلی دارد (۲۱). مدل ویژگی‌های شغلی (JCM) از نظریه‌های با اهمیت و دارای ارزش در حیطه طراحی شغل می‌باشد. هدف از طراحی شغل، ساده نمودن ابعاد ویژگی‌های شغلی و به‌وجود آوردن مجموعه‌های شغلی است تا دسته‌های شغلی را در برگیرد. طراحی شغل به دو بخش تئوری‌ها و روش‌ها تقسیم شده‌اند که در واقع بر اساس تئوری‌های موجود روش‌های مختلف طراحی شغل ارائه شدند. با ارزش‌ترین نظریه‌ها، نظریه انتظار، نظریه تعیین هدف، مولفه پردازش اطلاعات اجتماعی و نظریه ویژگی‌های شغلی می‌باشند. این نظریه‌ها، روش‌هایی از قبیل توسعه شغل، چرخش شغل، غنی‌سازی شغلی، مدیریت مشارکتی و سیستمی را جهت رضایتمندی و انگیزش کارمندان توصیه نمودند. در این بین، مدل ویژگی‌های شغلی استفاده بیشتری در مطالعات طراحی شغل دارد. قریب دو هزار مقاله ISI از مدل ویژگی‌های شغلی جهت پژوهش‌های متکی بر طراحی کار، به کار گرفته شده است (۲۲). جهت به وجود آوردن حالت‌های روانشناختی در شغل، در آغاز باید ویژگی‌های شغلی و اولویت‌های آن را در کارگزاران شناسایی نمود. همچنین با مقایسه و اولویت بندی ویژگی‌های شغلی، می‌توان طراحی مجدد شغل و افزایش خودکارآمدی را فراهم کرد. بنابراین مهم‌ترین هدف پژوهش حاضر شناسایی و مقایسه مؤثرترین ویژگی‌های شغل کارگزاران فوتبال است.

در نهایت شاید امروزه کارگزاری رسمی در فوتبال کشور به دلیل مسائل حاشیه‌ای، شغل مهم و با ارزشی محسوب نشود؛ اما صرف نظر از مسائل و مشکلات کارگزاری باید این حرفه را به مثابه یک شغل در نظر گرفت و ماهیت این شغل را بررسی و مشخص نمود. با بررسی تحقیق‌های انجام شده در داخل کشور، سابقه‌ای در زمینه

کارگزاران ورزشی به صورت علمی و آکادمیک یافت نشد و تحقیق حاضر می‌تواند تنها پژوهش موجود در این مورد و نقطه عطفی در داخل کشور باشد که برای اولین بار در حوزه مدیریت ورزشی انجام شده است. به عبارتی، پژوهش حاضر در ایران با موضوع جدید و نوین کارگزاران ورزشی، که به دلیل محدودیت‌های بی‌شمار آن، موضوعی مبهم و پیچیده بوده را به صورت علمی و دانشگاهی، به سرانجام رسانده است. امید آن می‌رود که نتایج حاصل از این پژوهش مشکلات موجود در این زمینه را کاهش داده و چارچوب مشخصی از ویژگی‌های مورد نیاز کارگزاران فوتبال فراهم آورد.

روش شناسی

این تحقیق از لحاظ هدف پژوهش کاربردی و به لحاظ گردآوری اطلاعات و داده‌ها توصیفی - پیمایشی است. از دید زمانی و اجرایی نیز، به تناسب نحوه توزیع پرسشنامه‌ها و تحلیل، پژوهشی مقطعی عرضی به‌شمار می‌آید. جامعه و نمونه آماری این پژوهش با هم برابرند و تمامی کارگزاران رسمی فوتبال ایران (۱۸ نفر) را تشکیل می‌دهند که به صورت کل‌شمار و در دسترس انتخاب شدند.

با مطالعات کتابخانه‌ای و ادبیات تحقیق، ابعاد و مؤلفه‌های مختلف بررسی وضعیت شغلی با کمک مدل ویژگی-های شغلی تعیین شده و یک پرسشنامه استاندارد غنی شده و جدید (جاگو، ۲۰۰۴) به پاسخ دهندگان داده شد که برگرفته از پرسشنامه طراحی کار (WDQ) مورگسون و هامفری^۱ مبتنی بر بررسی تشخیص شغل (JDS) هاکنم و اولدهام می‌باشد و ۳۳ گویه را با طیف ۷ درجه‌ای در برمی‌گیرد (در واقع پرسشنامه جاگو، تکامل یافته این دو پرسشنامه می‌باشد). ۲۲ گویه برای ویژگی‌های اصلی شغل، ۸ گویه برای حالات روانی حساس و ۱۳ گویه برای پیامدهای نگرشی و رفتاری در نظر گرفته شده است.

داده‌های اصلی این پژوهش با استفاده از توزیع پرسشنامه جمع‌آوری شد. برای تعیین روایی، پرسشنامه‌های پژوهش بین ۱۰ نفر از اساتید مدیریت ورزشی جهت اعمال نظر توزیع گردید. پس از جمع‌بندی و لحاظ نمودن پیشنهادها و نقطه نظرات، پرسشنامه‌های نهایی تنظیم و تدوین شد. برای تأیید پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتیجه‌ی آن بیانگر پایایی مناسب پرسشنامه بود ($r = 0.91$). نرمالیته داده‌ها نیز با استفاده از آزمون شاپیرو و کولموگراف - اسمیرنوف ارزیابی گردید و نتایج حاصل در تمام موارد حاکی از نرمال بودن داده‌ها داشت (جدول ۱). برای توزیع پرسشنامه‌های نهایی، محقق با ارائه‌ی معرفی‌نامه از دانشگاه و هماهنگی قبلی با فدراسیون فوتبال ایران و سازمان لیگ، در مورد موضوع تحقیق وارد عمل شد. پرسشنامه‌ها در اختیار کارگزاران رسمی فوتبال ایران قرار گرفت. شیوه پاسخ‌دهی به سؤالات برای کارگزاران رسمی فوتبال ایران، توضیح داده شد و از آن‌ها خواسته شد که با دقت و صداقت کامل به سؤالات پاسخ دهند. از جمله مهمترین محدودیت‌هایی که در پژوهش حاضر وجود داشت، فاصله جغرافیایی و پراکندگی پاسخ دهندگان بود که پس از انجام هماهنگی با آن‌ها، برای جمع‌آوری داده‌ها از طرق مختلف از جمله پست الکترونیک، فضای مجازی و حضوری پرسشنامه‌ها جمع‌آوری گردید. سوءگیری و محافظه‌کاری برخی از کارگزاران نیز دیگر محدودیت مهمی بود که سعی شد با تشریح کامل هدف پژوهش و اطمینان خاطر دادن به آن‌ها در محرمانه ماندن هویت افراد، بیشتر کنترل گردد. در این پژوهش، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به خصوصیات جمعیت شناختی و تفاوت سنجی ویژگی‌ها، از آزمون تحلیل واریانس یک

طرفه استفاده شد. ضمناً کلیه محاسبات با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۲ و در سطح معناداری ۰/۰۵ انجام شد.

یافته‌های آماری

مشخصات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان:

مشخصات پاسخ‌دهندگان پژوهش حاضر نشان داد که بالاترین سن کارگزاران رسمی فوتبال ایران، ۵۹ سال و کمترین سن ۲۸ سال بود و میانگین سن آن‌ها ۴۲/۱۷ محاسبه گردید. همچنین بالاترین سابقه کاری کارگزاران، ۲۰ سال و کمترین ۲ سال و میانگین سابقه کاری آن‌ها ۹/۳۳ بود. میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان به ترتیب ۶ نفر (۳۳/۳ درصد) فوق لیسانس (بیشترین)، ۵ نفر (۲۷/۸ درصد) لیسانس، ۳ نفر (۱۶/۷ درصد) دکترای تخصصی، ۲ نفر (۱۱/۱ درصد) دیپلم و ۲ نفر (۱۱/۱ درصد) از کارگزاران فوق دیپلم بود. ضمناً تمام ۱۸ پاسخ‌دهنده کارگزار رسمی (تحقیق حاضر مرد بودند).

جدول ۱. اطلاعات توصیفی ویژگی‌های اصلی شغل کارگزاران رسمی فوتبال ایران

ویژگی	آماره	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حد پایین اطمینان	حد بالای اطمینان	کمترین	بیشترین
تنوع	۱۸	۱/۹۱۴۹	۰/۸۴۰۸۴	۰/۱۹۸۱۹	۱/۴۹۶۸	۲/۳۳۳۱	۰/۵۰	۳/۲۳	
تخصص	۱۸	۱/۵۲۲۴	۰/۷۸۶۸۷	۰/۱۸۵۴۷	۱/۱۳۱۱	۱/۹۱۳۷	۰/۲۰	۳/۰۴	
اهمیت	۱۸	۱/۶۲۲۸	۰/۶۴۷۲۸	۰/۱۵۲۵۶	۱/۳۰۰۹	۱/۹۴۴۷	۰/۲۹	۲/۵۱	
استقلال	۱۸	۱/۲۸۵۸	۰/۹۶۸۴۹	۰/۲۲۸۲۸	۰/۸۰۴۲	۱/۷۶۷۴	۰/۵۰	۲/۶۵	
پردازش	۱۸	۲/۵۸۱۳	۰/۲۴۳۰۹	۰/۰۵۷۳۰	۲/۴۶۰۴	۲/۷۰۲۲	۲/۰۰	۳/۰۰	
حل-مسأله	۱۸	۱/۷۶۵۲	۰/۷۸۲۱۷	۰/۱۸۴۳۶	۱/۳۷۶۲	۲/۱۵۴۱	۰/۳۳	۳/۰۱	
بازخورد	۱۸	۱/۲۶۷۸	۰/۸۲۵۳۴	۰/۱۹۴۵۳	۰/۸۵۷۴	۱/۶۷۸۳	۰/۵۰	۲/۳۸	
مجموع	۱۲۶	۱/۷۰۸۶	۰/۸۵۱۳۶	۰/۰۷۵۸۵	۱/۵۵۸۵	۱/۸۵۸۷	۰/۵۰	۳/۲۳	

بر اساس جدول ۱، پردازش اطلاعات بالاترین و استقلال وظیفه کمترین میانگین ولی پردازش اطلاعات کمترین و استقلال وظیفه بیشترین انحراف معیار را در بین ویژگی‌های شغل کارگزاران دارا می‌باشند و نشان دهنده این است که ویژگی پردازش اطلاعات مؤثرترین و استقلال وظیفه ضعیف‌ترین ویژگی می‌باشد.

جدول ۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه جهت مقایسه ویژگی‌های شغل

مقدار P	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	جمع مربعات	آماره
۰/۰۰۰	۶/۳۶۲	۳/۶۶۷	۶	۲۲/۰۰۴	بین گروه‌ها
		۰/۵۷۶	۱۱۹	۶۸/۵۹۸	درون گروه‌ها
			۱۲۵	۹۰/۶۰۲	مجموع

با توجه به جدول ۲، مقدار F برابر ۶/۳۶۲ می‌باشد، در نتیجه تفاوت معنی‌داری بین ویژگی‌های شغل کارگزاران وجود دارد ($P < ۰/۰۵$).

بررسی حالت‌های روانی حساس کارگزاران رسمی فوتبال ایران:

جدول ۳. اطلاعات توصیفی حالت‌های روانی حساس کارگزاران رسمی فوتبال ایران

بیشترین	کمترین	حد بالای اطمینان	حد پایین اطمینان	خطای استاندارد	انحراف معیار	میانگین	تعداد	آماره ویژگی‌ها
۱/۹۷	۰/۵۵	۱/۴۵۴۹	۰/۹۸۲۹	۰/۱۱۱۸۷	۰/۴۷۴۶۱	۱/۲۱۸۹	۱۸	معنی‌دار بودن کار
۲/۴۰	۰/۴۷	۱/۷۹۴۸	۱/۲۷۱۶	۰/۱۲۳۹۹	۰/۵۲۶۰۵	۱/۵۳۳۲	۱۸	مسئولیت‌پذیری
۲/۰۰	۰/۰۶۷	۱/۱۸۰۳	۰/۴۷۳۲	۰/۱۶۷۵۹	۰/۷۱۱۰۱	۰/۸۲۶۸	۱۸	آگاهی از نتایج
۲/۴۰	۰/۰۶۷	۱/۳۶۷۴	۱/۰۱۸۶	۰/۰۸۶۹۵	۰/۶۳۸۹۴	۱/۱۹۳۰	۵۴	مجموع

بر اساس جدول ۳، مسئولیت‌پذیری دارای بالاترین میانگین و آگاهی از نتایج کمترین میانگین را دارند؛ ولی آگاهی از نتایج بیشترین انحراف معیار و معنی‌دار بودن کار کمترین انحراف معیار را در بین حالت‌های روانی حساس کارگزاران دارا می‌باشند.

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس جهت مقایسه حالت‌های روانی حساس

مقدار P	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	جمع مربعات	آماره
۰/۰۰۳	۶/۷۱۳	۲/۲۵۵	۲	۴/۵۰۹	بین گروه‌ها
		۰/۳۳۶	۵۱	۱۷/۱۲۸	درون گروه‌ها
			۵۳	۲۱/۶۳۷	مجموع

با توجه به جدول ۴، مقدار F برابر $6/713$ می‌باشد، لذا تفاوت معنی‌داری بین حالت‌های روانی حساس کارگزاران وجود دارد ($P < 0/05$).

بررسی پیامدهای نگرشی و رفتاری کارگزاران رسمی فوتبال ایران:

جدول ۵. اطلاعات توصیفی پیامدهای نگرشی و رفتاری کارگزاران رسمی فوتبال

ویژگی	آماره	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد	حد پایین اطمینان	حد بالای اطمینان	کمترین	بیشترین
رضایتمندی از رشد	۱۸	۱۳۸۶۵	۰/۴۸۹۲۰	۰/۱۱۵۳۰	۱/۱۴۳۲	۱/۶۲۹۸	۰/۶۲	۲/۱۸	
انگیزش درونی- کار	۱۸	۱/۴۸۱۳	۰/۵۰۴۹۰	۰/۱۱۹۰۱	۱/۲۳۰۲	۱/۷۳۲۴	۰/۶۸	۲/۳۳	
رضایتمندی کلی از شغل	۱۸	۱/۳۵۶۲	۰/۳۷۰۳۵	۰/۰۸۷۳۹	۱/۱۷۲۰	۱/۵۴۰۳	۰/۷۲	۱/۹۷	
مجموع	۵۴	۱/۴۰۸۰	۰/۴۵۳۳۵	۰/۰۶۱۶۸	۱/۲۸۴۳	۱/۵۳۱۷	۰/۶۲	۲/۳۳	

براساس جدول ۵، انگیزش درونی کاردارای بالاترین میانگین و رضایتمندی کلی از شغل کمترین میانگین را دارند و همچنین به ترتیب دارای بیشترین و کمترین انحراف معیار در بین پیامدهای نگرشی و رفتاری کارگزاران می‌باشند. این موضوع نشان دهنده این است که انگیزش درونی کار مؤثرترین و رضایتمندی کلی از شغل ضعیف‌ترین ویژگی در بین پیامدهای نگرشی و رفتاری می‌باشد.

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس جهت مقایسه پیامدهای نگرشی و رفتاری

آماره	جمع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	مقدار P
بین گروه‌ها	۰/۱۵۳	۲	۰/۰۷۷	۰/۳۶۴	۰/۶۹۷
درون گروه‌ها	۱۰/۷۳۴	۵۱	۰/۲۱۰		
مجموع	۱۰/۸۸۷	۵۳			

با توجه به جدول ۶ مقدار F برابر $0/364$ می‌باشد، لذا تفاوت معنی‌داری بین پیامدهای نگرشی رفتاری کارگزاران وجود ندارد ($P < 0/05$).

نتیجه گیری

مشاغل فراوانی از گذشته در ورزش وجود دارند و با پیشرفت‌های علمی و فناوری، تنوع این مشاغل در صنعت ورزش نیز بیشتر شده است. مشاغل قدیمی مانند مربیگری و داوری به بازبینی شغلی و مشاغل جدید مانند کارگزاری (مدیر برنامه) به تجزیه و تحلیل شغلی نیاز دارند تا بتوان با تدوین شرح شغل مناسب و شرایط احراز شغل، افرادی متناسب با آن شغل انتخاب کرد و پرورش داد؛ که نهایتاً سبب عملکرد مطلوب گردد. به نظر می‌رسد بر اساس ویژگی‌های اصلی شغلی در این مدل، بتوان مشاغل مختلفی را در ابعاد هفت گانه بررسی و مقایسه کرد و احتمالاً حالت‌های روانی و پیامدهای نگرشی و رفتاری آن‌را پیش‌بینی نمود. مدل ویژگی‌های شغل هاگمن و اولدهام در چند دهه در محور مطالعات طراحی شغل مانند پژوهش‌های دنبات^۱ و همکاران (۲۰۰۷)، ویور^۲ (۲۰۰۸) و هادی‌زاده‌مقدم و وجدی دستجردی (۲۰۱۰) قرار داشت (۲۳، ۲۴ و ۱۷). ولی جاکو (۲۰۰۴) در این میان مدل ویژگی‌های شغلی را با حذف متغیر هویت وظیفه و اضافه کردن سه ویژگی تخصص شغلی، پردازش اطلاعات، حل مسأله توسعه داد. با استفاده از مدل جدید جاکو فرصت تدوین نظام شایستگی‌های شغلی در ورزش ایجاد شده است. البته در این پژوهش تنها بخشی از این مدل (ویژگی‌های اصلی شغلی) بررسی شده است.

علی‌رغم پژوهش‌های انجام شده (۴، ۶ و ۱۸) در این پژوهش برخی از ویژگی‌های اصلی شغل به‌ویژه حل مسأله به شکل ضعیفی مدل مربوطه را ارزیابی کرد. زیرا اکثر کارگزاران اعتقاد داشتند که در زمان کار، مشکلات و مسائل مربوط به کارگزاری قابل پیش‌بینی است. و شاید این مطلب ناشی از قوانین مربوط به کارگزاری باشد که کارگزاران باید در هر صورتی مطیع آن باشند و به همین شکلی که در مقررات کارگزاری ذکر شده، عمل کنند. از طرفی چنین برداشت می‌شود که در شغل کارگزاری ویژگی‌های حل مسأله و استقلال در شغل کمتر دیده می‌شود، به این دلیل که مقررات و اساسنامه‌های مربوط به شغل، آن‌ها را از آزادی عمل باز داشته و مشکلات و اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی در کار را به کمترین حد خود می‌رساند. برای تأیید نتایج متغیرهای تحقیق، یافته‌ها در مقایسه ویژگی‌های اصلی شغل کارگزاران بیان داشت که «حل مسأله»، پایین‌ترین امتیاز و «اهمیت کار»، بالاترین امتیاز را به دست آورده است. اهمیت کار در شغل کارگزاری بسیار ضروری و مهم بوده و یافته‌ها نیز حاکی از آن است که کارگزاران اثرات عملکردشان در کارگزاری را بر بستگان، افراد اجتماع و دیگران خیلی بالا در نظر می‌گیرند. از این رو، پیشنهاد می‌گردد به علت اهمیت کار بالا و تنوع در مهارت‌ها، باید علاوه بر سه حالت روانی موجود در هسته مرکزی ویژگی‌های اصلی شغل، حالت روانی سلیس بودن در کار را هم دریابند و سپس حالت خوشایند روحی را تجربه کنند. همچنین انتظار می‌رود به سبب همان ویژگی‌ها، کارآمدی شغلی کارگزاران بالاتر رفته و بدبینی و فرسودگی آن‌ها در این شغل پایین‌تر بیاید.

همچنین، به علت این که «تنوع مهارت» پس از «اهمیت کار»، بالاترین میزان اهمیت ویژگی در کارگزاران را دارد، انتظار می‌رود که وفاداری کارگزاران به شغل و حرفه کارگزاری افزایش دهد. در این مورد نیهوف^۳ و همکاران (۲۰۰۱) دریافتند که در بین ویژگی‌های شغلی، «تنوع مهارت» بالاترین ارتباط با وفاداری را داشته است (۲۵). نتایج این مطالعات در محیط‌های غیرورزشی و در مراکز علمی و دانشگاهی کشورهای گوناگون روی اقصاء مختلف ارزیابی شده و به منظور تعمیم این یافته‌ها به حوزه ورزش، به پژوهش‌های مناسب‌تری در این زمینه نیاز است تا با اطمینان

1 . Debnath

2 . Weaver

3 . Niehoff

بیشتری مورد استفاده قرار گیرد. لذا پیشنهاد می‌شود با انجام پژوهش‌های بیشتر در حیطه طراحی شغل و بالاصح ویژگی‌های شغلی در مدیریت ورزشی، در آینده بتوان در زمینه شاخص‌ها و ویژگی‌هایی همچون تنوع مهارت به افراد شاغل در این حوزه و بخصوص کارگزاران ورزشی کمک کرد.

نتایج دیگر تحقیق حاضر نشان داد که در بین سه متغیر جدیدی که به ساختار ویژگی‌های اصلی شغلی اولدهام و هاگمن (۱۹۷۶) افزوده شده‌اند، تنها متغیر «حل مسأله» با «مسئولیت پذیری» ارتباط معنی‌داری داشت. در حالی که، دو ویژگی «تخصص» و «پردازش اطلاعات» چنین نبودند. یافته‌های حاضر، مؤلفه‌های ویژگی‌های اصلی شغلی اولدهام و هاگمن (۱۹۷۶) را تأیید می‌کند. به این دلیل که ارتباط تمام مؤلفه‌های ویژگی‌های اصلی شغل که در مدل اولدهام و هاگمن ارائه شده بود آن طور که انتظار بود، اثبات گردید؛ ولی سه ویژگی جدیدی که جاکو (۲۰۰۴) به مدل اضافه کرده بود در تحقیق حاضر مواردی را به دنبال داشت. به عنوان مثال مؤلفه «حل مسأله» کمترین بار عاملی را در پیش‌بینی ویژگی‌های شغلی کارگزاران داشت و «تخصص» و «پردازش اطلاعات» نه تنها آثار معنی‌داری بر حالت‌های روانشناختی کارگزاران نداشتند، بلکه موجب کم‌تر شدن دیگر ویژگی‌های مورد نیاز آن‌ها شدند. با توجه به نتایج حاصل، چنین استنباط می‌گردد که کارگزاران رسمی فوتبال ایران میل چندانی برای به‌دست آوردن دانش لازم در حوزه تخصصی خود نداشته و به نوعی خود را در قبال کسب این دانش مسئول نمی‌دانند. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد که کارگاه‌های دانش‌افزایی ویژه کارگزاران تشکیل شود تا کارگزاران بیشتر روش‌های حل مسئله آشنا گردند.

کلووی و فولآگار^۱ (۲۰۰۹) بیان داشتند که ویژگی‌های شغلی مانند تنوع، اهمیت کار، استقلال در شغل و بازخورد از کار می‌توانند حالت روانشناختی سلیس و روان بودن در شغل را فراهم آورند. این ویژگی‌های مهم در ایجاد تعادل میان چالش‌ها و مهارت‌ها نیز نقش دارند (۲۶)؛ هر چند تحقیق‌های کیفی و کمی مختلف، عناصر کلیدی دیگری را مطرح کردند. این عوامل مهم در حفظ تعادل بین چالش-مهارت، درهم آمیختن کار و دانش، معین بودن مقاصد، بازخورد آشکار، تمرکز بر حوزه کار، مغایرت در کنترل، عدم خوداطلاعی، انتقال زمان و تجربه نهان هستند. به عبارتی چنانچه شغلی به میزان کافی چالش برانگیز نباشد، مهارت اشخاص در آن شغل به منصفه ظهور نخواهد رسید و از طرفی اگر چالش برانگیز بودن شغل از میزان مشخص بالاتر رود، امکان آن وجود دارد که شخص علی‌رغم داشتن مهارت‌های گوناگون نتواند وظایف شغلی خود را به سرانجام برساند. به همین دلیل، هماهنگی میان چالش‌های شغلی و مهارت‌های اشخاص جهت روان بودن شغل اهمیت دارد. برخی محققین به نقل از اکلوند و جکسون^۲ (۲۰۰۴) اظهار داشتند که ادغام این عناصر، تجربه سودمندی را در شغل مهیا می‌نمایند (۲۷). بنابراین پیشنهاد پژوهش حاضر جهت رفع این مشکل این است که از تجارب افراد مجرب و کارکشته داخلی و خارجی یا به عبارتی پیشکسوتان کارگزاری که با انواع چالش‌های این شغل دست و پنجه نرم کرده‌اند، کمک گرفت تا مهارت‌های کارگزاران را در این زمینه بالا ببرند.

مضاف بر این، یافته‌های این تحقیق نشان داد که هم‌سو با پژوهش‌های قبلی (۴ و ۶)، معنی‌دار بودن شغل، پیامدهای رضایت از میزان رشد، انگیزش درونی شغل و کارایی را پیش‌بینی می‌کند. حالت روانشناختی مسئولیت‌پذیری نیز تنها بر پیامد انگیزش درونی شغل تأثیر خواهد گذاشت و آگاهی از یافته‌های حقیقی موجب پیامدهای رضایت از میزان رشد و کارایی در کارگزاران می‌گردد. به‌علاوه، مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی در کارگزاران فوتبال

1 . Kelloway & Fullagar

2 . Jackson & Eklund

با چالش‌های بسیاری روبه‌رو می‌باشد؛ ولی از آن جایی که متغیرهای پردازش اطلاعات و تخصص موجب مسئولیت پذیری در کارگزاران نمی‌گردند و مؤلفه حل‌مسأله نیز جهت برآورد ویژگی‌های شغلی کارگزاران، دارای کمترین بار عاملی است، لذا نظم ویژه‌ای را در نظریه طراحی مشاغل دنبال می‌نماید. بنابراین می‌توان اذعان داشت که وجود ویژگی‌های مرتبط با آگاهی در کارگزاران، مسائل و مشکلاتی را از جمله تخصصی بودن وظایف، دانش و به دنبال آن عدم تصمیم‌گیری در رویه کار را به دنبال دارد. در حالی که ویژگی‌های مرتبط با شغل، می‌تواند به شکل معنی داری ویژگی‌های شغلی کارگزاران رسمی فوتبال را برآورد نمایند. بنابراین، براساس نتایج حاصل از این تحقیق پیشنهاد می‌شود که با محافظه کاری بیشتری، ویژگی‌های مرتبط با آگاهی در کارگزاران رسمی فوتبال مورد مطالعه قرارگیرد.

همچنین در این تحقیق، تمام ویژگی‌های شغلی برخاسته از مدل هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) مورد تأیید قرار گرفتند؛ که این یافته با نتایج جوهری و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی داشت. اما با تحقیق‌هایی نیز، هم‌سو نبود. مانند تحقیق بهسون^۱ و همکاران (۲۰۰۰) که در پژوهش مروری خود بیان نمودند که هویت وظیفه، مدل ویژگی‌های اصلی شغل و حالت‌های روانی حساس را به میزان پایینی پیش‌بینی می‌کند (۲۸). با این تفاوت که در این پژوهش، ویژگی‌های مذکور در پرسشنامه جاگو نبوده و در عوض ویژگی تخصص آمده بود. از طرفی جاگو (۲۰۰۴) و لین^۲ و همکاران (۲۰۰۶) نیز اظهار داشتند که ویژگی استقلال به‌خودی خود نمی‌تواند جهت سازه ویژگی‌های اصلی شغل کفایت کند (۲۹). در نهایت با وجود پایداری قابل قبول متغیرهای ارائه شده در ارتباط با ویژگی‌های شغلی کارگزاران رسمی فوتبال ایران، خیلی ضعیف بودن بار عاملی مؤلفه «حل مسأله» در این تحقیق و غیر ورزشی بودن اکثر تحقیقات پیشین که از این پرسشنامه استفاده کرده بودند (هاگمن و اولدهام، ۱۹۷۶؛ واردن و نیکلسون، ۱۹۹۶؛ دنبات، ۲۰۰۵؛ دنبات و همکاران، ۲۰۰۷؛ ویور، ۲۰۰۸؛ هادیزاده و دستجردی، ۲۰۱۰؛ لیدبوم و پریکس^۳، ۲۰۱۰) (۳۰)، پیشنهاد می‌گردد که در شاخص‌های مربوط به ویژگی‌های شغلی کارگزاران رسمی فوتبال ایران، بازبینی کلی صورت گیرد.

به‌طور کلی، نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که به منظور بهبود عملکرد کارگزاران رسمی فوتبال در کشور لازم است به منظور دریافت «بازخورد» بهتر و موثرتر، افزایش کارآمدی شغلی کارگزاران و همچنین کاهش بدبینی و فرسودگی آن‌ها در این شغل، مقررات کارگزاری و سیستم نظارتی در این زمینه مورد بازنگری قرار گیرد. از طرفی، اهمیت بالای ویژگی‌های مرتبط با آگاهی در کارگزاران، مسائل و مشکلاتی را از جمله تخصصی بودن وظایف، دانش و به دنبال آن عدم تصمیم‌گیری در رویه کار را به دنبال دارد که با برگزاری کارگاه‌های دانش‌افزایی ویژه کارگزاران و فراهم آوردن فرصت عملی تجربه‌اندوزی برای کارگزاران تازه کار قابل حل خواهد بود. در نهایت، توصیه می‌گردد که براساس اصولی معین، میزان اختیارات کارگزاران فوتبال در برابر مشکلات مرتبط با شغل‌شان بیشتر شده و به منظور بالا بردن کیفیت شغل کارگزاری در فوتبال کشور، از افراد متخصص و دلسوز در این زمینه مشورت گرفته شود و سپس به اجرا درآید.

1 . Behson & et al.

2 . Lane & et al.

3 . Lidbom & Priks

References

1. Shabani Moghaddam S & Yousefi B. (2014). The rights of sports practitioners. Tehran: Legal Studies and Research in the City of Knowledge: 15-30 (In Persian).
2. Raffaele P, Rossi G & Besson R. (2012), Football agents in the biggest five European football markets. An empirical research report, CIES Football Observatory: 7-14.
3. Ramezani Nejad R, Loghmani M, Poursoltani Zarandi H. (2014), Experimental Study of the Characteristics of a Job in Sports: Evidence from Football Referees. Sports management, 6(3): 559- 574 (In Persian).
4. Hackman JR & Oldham GR. (1976), Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. Organizational Behavior and Human Performance, 6: 250–279.
5. Chelladurai P. (2005), Organizational and Occupational Commitment, Intention to Leave, and Perceived Performance of Intercollegiate Coaches. Journal of Sport Management, 184- 198.
6. Jacko P. (2004), Enriching the job enrichment theory. Carols' jii university in Madrid department of business administration, Research methods for social scientist: 1-20.
7. Loghmani M. (2012), Investigating the Job Qualifications of Iranian Referees Based on JCM Model. [Master thesis], University of Gilan Faculty of Physical Education and Sport Sciences: 1-10 (In Persian).
8. Hackman JR & Lawler EE. (1971), Employee reactions to job characteristics. Journal of Applied Psychology, 55: 259–286.
9. Krasman J. (2012), Putting feedback-seeking into “Context”: Job characteristics and feedback-seeking behavior. Personnel Review. 42 (1): 50-66.
10. Hackman JR & Oldham GR. (1975), Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, 60: 159–170.
11. Robbins S, Millet B & Caccioppe R. (1998), Organizational behavior. 2ndEdn, T Waters-Marsh. Australian: Prentice Hall: 925-939.
12. Iraj Rad. (2008), A survey on the relationship between job characteristics and job satisfaction among employees of the Ministry of Jihad-e-Keshavarzi. [Master's Thesis]. Faculty of Psychology and Educational Sciences. Allameh Tabatabaei University, 37- 53 (In Persian).
13. Warden & Nicholson. (1996), Motivational survey of its staff. The MIP Report, 2:1–93.
14. Hackman JR & Suttle JI. (1977), Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change. Santa Monica, CA: Goodyear; 1977.

15. Banai M, Reisel WD & Probst TM. (2004), A Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment in Hungary. *Journal of International Management*, 10, 375-392.
16. Alavi SH, Farzan F, Dusti M & Loghmani M. (2017), Designing the organizational creativity based on job characteristics and job involvement among physical education units' employees of Technology University. www.ijaep.com *International Journal of Applied Exercise Physiology*. 6(3): 962- 978.
17. Hadizadeh Moghaddam A. & Vajdi Dastgerdi SS. (2010), Information Technology Project-based Organizations and Employee Satisfaction: A Case Study of Iran. *World Applied Sciences Journal*, 10 (10): 1176–1184.
18. Johari J, Kirana Yahya K & Ambia Che Mit D. (2011), the dimensions of job characteristics: A validation study in a Malaysian context. *International Business Management*, 5 (2): 91–103.
19. Taleb-Pour M, Loghmani M, Rouhani M & Irani V. (2013), Designing a prediction model for the attitudinal and behavioral outcomes of professional soccer coaches. *Practical research in sports management*. 2(2): 79-90 (In Persian).
20. Loghmani M. Ramezani Nejad R & Sharafi Eskandari A. (2017), The Relationship Between Job Characteristics and Attitudes Toward Organizational Silence in Sports and Youth Departments in Hamadan Province: The role of mediator of job burnout. *Applied research in sports management*. 6(2): 35-46 (In Persian).
21. Razeghi S, Sabet A. & Yedollahi Kholes H. (2018), Analysis of the effect of dimensions of the job characteristics model on the creation and development of faculty members' job motivation. *Iranian Journal of Medical Education*. 17(18):145-155(In Persian).
22. Humphrey SE, Nahrgang, JD & Morgeson, FP. (2007), Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92:1332–1356.
23. Debnath S, Tandon S & Pointer LV. (2007), Designing Business School Courses to Promote Student Motivation: An Application of the Job Characteristics Model. *Journal of Management Education*, 31: 812-831.
24. Weaver SJ. (2008), Characteristics for success: Predicting Intervention Effectiveness with the Job Characteristics Model. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science. University of Central Florida Orlando, 44- 52.
25. Niehoff BP, Moorman RH, Blakely G & Fuller J. (2001), The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment. *Group & Organization Management*, 26 (1): 93–113.

26. Kelloway EK & Fullagar CJ. (2009), 'Flow' at work: An experience sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82: 595–615.
27. Jackson SA & Eklund RC. (2004), *The Flow scides manual*, Morgantown, WV: Fitness Information Technology.
28. Behson SJ, Eddy ER & Lorenzet SJ. (2000). "The Importance of the Critical Psychological States in the Job Characteristics Model: A Meta-Analyses and Structural Equations Modeling Examination". *Current Research in Social Psychology*, 5(12): 23-45.
29. Lane AM, Nevill A, Ahmad N & Balmer N. (2006), Soccer referee decision – making: Shall I Blow the whistle? *Journal of sport science and medicine*, 5: 243–253.
30. Lidbom PP & Priks M. (2010), Behavior under social pressure: Empty Italian stadiums and referee bias. *Economic letters*, 108: 212-214.

Examining the Job Characteristics of Official Football Agents in Iran

Asadollah Amini Jahromi^۱, Ali Fahimi Nejad^{*۲}, Seyyed Mostafa

Tayebi Sani^۳, Bagher Morsal^۴

(Received: 2019/05/23; Accepted:202/01/07)

Abstract

Purpose & Background: Considering the role and importance of job characteristics in the further development of job design, the purpose of this research was to investigate the main characteristics of the occupation of official football agents in Iran with the help of Jacko's (2004) enriched model of job characteristics.

Methodology: The methodology behind the research study was based on a survey through developing a questionnaire with the objective of the practical application of its outcome. The population of the study was based on carefully selecting from the limited number of Iranian official football agents available. The participants consisted of all official Iranian football agents (18 people), who responded to the purposefully designed occupational questionnaire based on Jacko's model (2004). The validity of the questionnaire was confirmed by 10 experts and its reliability was calculated as 0.91. Independent one-way ANOVA was used to analyze the collected data representing demographic characteristics and their differences.

Results: According to the official football agents' viewpoints, all the elements of the main characteristics of the job were of acceptable importance. Among these elements, the importance of work, identity, independence, and skill diversity were prioritized in order. The findings of this research revealed that the meaningfulness of a job predicts the consequences of satisfaction with the amount of growth, internal motivation of the job, and efficiency.

Conclusion: According to the results of the present research, problem-solving and independence in a job are less apparent in the official agents' jobs. It was also found that among the three new variables that were added to the components of Oldham and Hackman's (1976) job characteristics, only "Problem Solving" had a significant relationship with "Responsibility for The Results". Finally, the official agents regarded this profession as bearing responsibility, technically demanding, valuable, and vitally important.

Keywords

Job characteristics, Football Agents, Jacko's Questionnaire.

1 . Ph.D. student in Physical Education, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Shahrood, Iran

2 . Assistant Professor, Department of Physical Education, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Shahrood, Iran (Corresponding Author: Email: afahimi77@gmail.com ; Tel: +989151705146)

3 . Assistant Professor, Department of Physical Education, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Shahrood, Iran

4 . Assistant Professor, Department of Physical Education, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Shahrood, Iran



پرسشنامه ویژگی‌های شغلی (job characteristic questionnaire)

کارگزار گرامی با توجه به تجربه گرانبهای جنابعالی در لیگ‌های معتبر فوتبال کشور چقدر با عبارت‌های زیر که مربوط به تخصص شماست موافق هستید؟

شماره	عبارت‌ها	کاملاً مخالفم	مخالفم	کمی مخالفم	نظری ندارم	کمی موافقم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	کارگزاری فوتبال این امکان را به من می‌دهد تا خودم برای برنامه کاری ام تصمیم بگیرم.							
۲	کارگزاری فوتبال باعث می‌شود تا برای کارم، با اطلاعات بسیار زیادی سروکار داشته باشم (اطلاعاتی در مورد مربیان، بازیکنان و غیره).							
۳	در هنگام انجام کار غالباً، مسائلی پیش می‌آید که راه و روش مشخصی برای حل آن وجود دارد.							
۴	کارگزاری فوتبال به مهارت‌های فراوانی نیاز دارد (مهارت‌هایی مانند روانشناسی، مدیریت و غیره).							
۵	کارگزاری از نظر هدف، وظایف و یا نوع فعالیت‌ها بسیار تخصصی است.							
۶	نتایج اقدامات یک کارگزار ورزشی، بر زندگی سایر افراد (مانند مربیان و بازیکنان)، تأثیر بسیار زیادی می‌گذارد.							
۷	قوانین مصوب شده برای کارگزاران، برای کارگزاران فوتبال نیز کارآمد و مؤثر است.							
۸	تصمیماتی که در کارم می‌گیرم، به طور واضح اطلاعاتی در مورد درستی یا نادرستی آن تصمیم، به من می‌دهد.							
۹	کارگزاری فوتبال فرصت‌های بسیار زیادی به من می‌دهد تا در مورد نحوه انجام کارم، استقلال و آزادی داشته باشم.							
۱۰	در زمان کارگزاری، باید چندین کار را همزمان انجام دهم. (مانند ارتباط چشمی و کلامی با همکاران، تمرکز بر بازیکنان، تمرکز بر مربیان و غیره).							
۱۱	در کارگزاری فوتبال، اغلب با مسائل و مشکلات پیش‌بینی نشده‌ای روبه‌رو می‌شوم.							

						کارگزاری فوتبال باعث می شود تا برای تکمیل کار خود از مهارت های مختلفی (مانند تمرکز، تصمیم گیری سریع و غیره) استفاده کنم.	۱۲
						به طور کلی کارگزاری فوتبال نسبت به بسیاری از مشاغل در حوزه ی ورزش، اهمیت و حساسیت بیشتری دارد.	۱۳
						کارگزاری فوتبال، به دانش و مهارت های بسیار تخصصی نیاز دارد (مانند روانشناسی، مدیریت، اطلاع از قوانین و مقررات کارگزاری و غیره).	۱۴
						قوانین و مقررات کارگزاری فوتبال به گونه ای طراحی شده است که کارگزار می تواند با کمترین تجهیزات ممکن (از نظر اقتصادی) کار کند.	۱۵
						کارگزاری فوتبال، شغلی است که خود به خود در مورد عملکردم (مانند چگونگی هماهنگی با همکاران، چگونگی کار و غیره) به من بازخورد می دهد.	۱۶
						قوانین کارگزاری فوتبال، این امکان را به من می دهد تا با آزادی عمل زیادی در کار تصمیم بگیرم.	۱۷
						کارگزاری فوتبال باعث می شود تا برای کار، اطلاعات بسیار زیادی را تجزیه و تحلیل کنم (اطلاعاتی در مورد مربیان، بازیکنان و غیره).	۱۸
						در کارگزاری فوتبال، برای حل مسائل به راه حل های خاص و منحصر به فردی نیاز است.	۱۹
						عملکرد من در کارگزاری، بر افراد خارج از تیم یا باشگاه (مانند تماشاگران، خانواده، مردم عادی و غیره) تأثیر بسیار زیادی می گذارد.	۲۰
						کارگزاری فوتبال مستلزم استفاده از مهارت هایی مانند روانشناسی، مدیریت و ... می باشد.	۲۱
						کارگزاری فوتبال، به تجربه و تخصص بالایی نیاز دارد.	۲۲
						قوانین و مقررات کارگزاری فوتبال به گونه ای طراحی شده است که کارگزار می تواند در سریعترین زمان ممکن، تصمیمات درستی در کار بگیرد.	۲۳
						کارگزاری فوتبال شغلی است که خود به خود من را از نحوه کارم آگاه می سازد.	۲۴
						کارگزاری فوتبال بر افراد خارج از تیم یا باشگاه (مانند تماشاگران مردم عادی خانواده و غیره) تأثیر بسیار زیادی می گذارد.	۲۵
						اکثر کارهایی که در کارگزاری انجام می دهم مفید و ارزشمند به نظر می رسد.	۲۶
						احساس می کنم برای کارهایی که در کارگزاری انجام می دهم باید شخصاً مسئولیت آنها را بپذیرم.	۲۷
						توجه یا اهمیت دادن به این که تصمیماتم در کار درست است یا نادرست، کار آسانی است.	۲۸
						کاری که در کارگزاری انجام می دهم، برای من بسیار با معنی و مهم است.	۲۹

						مسئولیت کاری که انجام می‌دهم (چه درست و چه نادرست)، متوجه من است.	۳۰
						من بعد از انجام وظایف، می‌توانم به خوبی تشخیص دهم که خوب یا ضعیف عمل کرده‌ام.	۳۱
						احساس می‌کنم باید برای نتایج کارم در کارگزاری، خودم جوابگو باشم.	۳۲
						من معمولاً از میزان درست‌ی یا نادرستی کارم هنگام کارگزاری، آگاهی دارم.	۳۳
						به نوع کاری که انجام می‌دهم (کارگزاری فوتبال)، علاقه دارم.	۳۴
						هنگامی که عملکرد خوبی دارم، اعتماد به نفسم بیشتر می‌شود.	۳۵
						از این که احساس می‌کنم کارگزاری فوتبال ارزشمند و بااهمیت است راضی هستم.	۳۶
						بیش از یک کارگزار معمولی، به کارگزاری فوتبال علاقه دارم.	۳۷
						من از میزان آزادی تفکر و عمل خود در کارگزاری، رضایت دارم.	۳۸
						هنگامی که به خوبی کارگزاری می‌کنم، احساس رضایتمندی من بیشتر می‌شود.	۳۹
						از میزان چالشی که در کارگزاری فوتبال وجود دارد، راضی هستم.	۴۰
						من در کارگزاری فوتبال، لذت واقعی را پیدا کرده‌ام.	۴۱
						هنگامی که درانجام کارهایم ضعیف عمل میکنم، احساس بد و ناخوشایندی به من دست می‌دهد.	۴۲
						با در نظر گرفتن تمام مسائل موجود در کارگزاری، بازهم به نظر می‌رسد که در این شغل می‌توان به اهداف مورد نظر رسید.	۴۳

با تشکر از دقت و همکاری شما