

عوامل موثر بر رضایت شغلی کارمندان بخش دولتی (مطالعه موردی شهر اصفهان)

نصراله پورافکاری^۱

چکیده

رضایت شغلی موضوعی است که بسیاری از کارکنان با آن دست به گریبان‌اند؛ چه افراد جویای کار که می‌خواهند برای اولین مرتبه محیط کار را تجربه کنند، و چه کسانی که سال‌هاست که در حرفه خود مشغول‌اند و از مشکلات آن رنج می‌برند. هدف اصلی این تحقیق بررسی رضایت شغلی و عوامل تاثیرگذار بر آن در میان کارمندان شهر اصفهان است. در این پژوهش با یک نمونه ۳۸۴ نفری که با فرمول کوکران محاسبه گردیده است، نتایجی به جامعه آماری پژوهش بر اساس روش پیمایشی و استخراج داده‌ها از طریق نرم افزار آماری SPSS تعمیم داده شده است. با آزمون پیرسون در سطح ۰/۹۵ درصد اطمینان، تفاوت معنی داری بین میزان سنوات خدمت افراد و تحصیلات با رضایت از کار وجود داشت. همچنین

نتایج تحقیق گویای وجود عدم رابطه بین دو متغیر جنسیت افراد و میزان عقاید مذهبی آنان با رضایت شغلی است.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، سازمان، مدیریت، کار، شغل، کارکنان

مقدمه

رضایت شغلی چیست و چگونه می‌توان به آن دست یافت؟ این موضوعی است که بسیاری از افراد با آن دست به گریبان‌اند. چه افراد جویای کار که می‌خواهند برای اولین مرتبه محیط کار را تجربه کنند، و چه کسانی که سال‌هاست که در حرفه خود مشغول‌اند و از مشکلات آن رنج می‌برند. رضایت شغلی را می‌توان حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند؛ تعریف کرد. وقتی یک شخص می‌گوید 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. محیط کار هر انسانی خانه دوم اوست، چه بسیار افرادی که عمده شبانه روز خود را مجبورند در محیط کار خود بگذرانند. ناگفته پیداست که این محیط همچون خانه باید برآورده‌کننده حداقلی از نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آنها بتوانند ضمن کسب در آمد به ارتقای دانش حرفه‌ای خود پرداخته و خدمتی صادقانه ارائه دهند، متغیرهای متعددی می‌توانند میزان رضایت شغلی یک فرد را در سازمان زیاد یا کمتر کنند یا حتی شرایط را طوری برای فرد جلوه دهد که شخص از شغل خود رویگردان شود و تمایلی برای ماندن در سیستم نداشته باشد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوی مدیریت در کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی خود از شغل خود از مهمترین متغیرهای ایجاد کننده رضایت شغلی در نیروهای انسانی یک سازمان دارد. در بیشتر جوامع میزان در آمد عامل مهمی در انتخاب شغل است و همچنین میزان درآمد یکی از جدیدترین و مهمترین دلایل انتخاب شغل در افراد است به گونه‌ای که در بسیاری از موارد حتی می‌تواند باعث نادیده گرفتن عوامل دیگر باشد. گاه افرادی را می‌بینیم که با وجود داشتن مشاغل مهم، کلیدی و دارای پایگاه اجتماعی تنها به دلیل کمی در آمد شغلی خود

احساس نارضایتی کرده به گونه ای که حتی در بسیاری از موارد به تغییر شغل حتی با شغل هایی با منزلت پایین تر اقدام می کند.

در منابع گوناگون از رضایت شغلی تعاریف متعددی ارائه شده است، با وقوع رکود اقتصادی در دهه های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ بحث رضایت شغلی در سازمان ها مطرح شد. این زمانی بود که اکثر کارمندان و کارگران با توجه به کساد و رکود اقتصادی واقع شده از شغل خود ناراضی بودند. این مسأله توجه بیشتر مدیران و سازمان ها را به بحث رضایت شغلی جلب کرد (رابینز، ۱۳۸۳: ۱۰۹).

رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارآیی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می شود. مدیران به شیوه های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. محققان مختلف تعاریف گوناگونی از رضایت شغلی ارائه داده اند:

«فیشروانا» رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می کند. به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند فرد از شغلش رضایت خواهد داشت اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان شغل خود را ترک خواهد کرد (رابینز، ۱۳۸۳: ۱۱۸).

«هاپاک» رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی دانسته و آن را با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند (رابینز، ۱۳۸۳: ۱۱۸).

فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف نظیر: درآمد جایگاه اجتماعی شرایط محیط کار و... برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی دارا خواهد بود .

رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش های مثبت است که فرد نسبت به شغل خود دارد. وقتی شخصی می گوید رضایت شغلی بالایی دارد به این مفهوم است که او واقعا شغل خود را دوست دارد احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است .

رضایت شغلی عبارت است از رضایتی (به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها و تمایلات و امیدها) که فرد از کار خود به دست می آورد. رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس ها به کار خود می نگرند .

روش تحقیق

این تحقیق پیرامون سنجش رضایت شغلی کارمندان شهر اصفهان است و ۳۸۴ نفر به وسیله نمونه گیری سهمیه ای از کارمندان در شهر اصفهان به صورت اتفاقی به عنوان نمونه انتخاب شدند. البته سعی بر این بوده است با توجه منطقه جغرافیایی محل تحقیق از شمال و جنوب و شرق و غرب مکان تحقیق نمونه ها انتخاب شدند. متغیرهای مورد مطالعه جهت اندازه گیری رضایت شغلی عبارتند از : ۱- جنس ۲- تحصیلات ۳- سنوات خدمت ۴- شدت اعتقادات مذهبی بوده؛ جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده و آزمون فرضیات از نرم افزار تجزیه و تحلیل آماری SPSS استفاده شده است.

پیشینه پژوهش

کلارک و همکاران اعتقاد دارند که با افزایش سن میزان رضایت شغلی بیشتر می شود؛ با کنترل ۸۰ متغیر سن کمترین میزان رضایت شغلی معادل ۳۶ درصد بوده است. (رایبیز، ۱۳۸۳: ۵۱). دلیل افزایش رضایت شغلی با افزایش سن تا حدودی این است که کارگزاران مسن تر مشاغل مهمتر دارند، پول بیشتری می گیرند، پاداش درونی می گیرند و تعهد استخدام بیشتری دارند، همچنین ممکن است دارای انتظارات کمتری باشند یا با موقعیت کار، خود سازگاری و انطباق بیشتری حاصل کرده باشند. (رایبیز، ۱۳۸۳: ۵۱)

آروی و همکاران (۱۹۹۴) ۲۲۰۰ جفت دوقلو را مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که ۳۰ درصد تغییر پذیری در رضایت شغلی را می توان به واسطه عوامل ژنتیک تعیین کرد. عاطفه، مثبت به طور کلی یا درون گرایی و عاطفه منفی با نوروتیزم (روان نژندی) رابطه دارد. رضایت شغلی برای کسانی که در سایکوتیزم با نوروتیزم نمره بالا می گیرند. خصوصاً کسانی که

مشاغل فشار آور دارند کمتر است. لازم است برونگرایی با ماهیت شغل مناسبت داشته باشد (فارنهام، ۱۹۹۷، به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۵۶).

کنترل شخصی از خصوصیات مطلوب مشاغل است. افرادی که به عنوان یک ضعف شخصیتی از لحاظ کنترل درونی در سطح بالاتر قرار دارند. رضایت شغلی بیشتری دارند (فارنهام، ۱۹۹۷، به نقل از پارسائیان و اعرابی، ۱۵۷).

در بسیاری از مطالعات انجام شده در آمریکا تفاوتی در رضایت شغلی مردان و زنان یافت نشده است، اما در یک مطالعه بزرگ مقیاس در بریتانیا معلوم شده است که زنان در مقایسه با مردان رضایت بیشتری دارند (رابینز، ۱۳۸۳: ۶۶).

انتظار می رود که کارگران مذکر رضایت شغلی بیشتری داشته باشند، زیرا به طور متوسط در مقایسه با زنان مشاغل بهتری دارند و از حقوق و مزایا و پایگاه شغلی بهتری برخوردارند. این تبیین نیز امکان پذیر است که زنان انتظارات مختلفی از کار دارند. مثلاً ممکن است حقوق کمتر را قبول کنند و از جنبه‌های مختلف کار راضی باشند. (موتاز ۱۹۸۱) دریافت که کنترل شخصی برای مردان مهم است، اما حمایت از سوی سرپرستان برای زنان مهمتر است (رابینز، ۱۳۸۳: ۶۷)

در تحقیقات داخلی نیز مفهوم رضایت شغلی مورد توجه پژوهشگران و اندیشمندان زیادی بوده است. ابراهیم شیخ و همکارانش در تحقیقی با عنوان طراحی مدل سنجش رضایت شغلی به بررسی این موضوع در شرکت کربن ایران پرداختند. از نظر آنها رضایت شغلی از موضوعات با اهمیت در مدیریت منابع انسانی است که تحت عنوان نگرش شخص از شغل خود تلقی می شود. تاکنون مطالعات زیادی در زمینه سنجش رضایت شغلی انجام شده است و هر کدام از اندیشمندان از زوایای مختلف به بررسی و سنجش این مقوله پرداخته اند. در طراحی مدل جامع سنجش رضایت شغلی از پارادایم ترکیبی استفاده شده است. در این پارادایم تلاش می شود تا نظریات گوناگون بگونه ای سلسله وار در کنار یکدیگر قرار گیرند که از آن طریق نتایج عمیق تری حاصل گردد. جامعه تحقیق تمام کارکنان شرکت کربن ایران است که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، نمونه ای به اندازه ۲۱۵ نفر انتخاب گردیده است.

نتایج با استفاده از نرم افزار آماری spss تجزیه و تحلیل شده است و براساس نتایج تحقیق کارکنان از شرایط محیط کار و امنیت شغلی رضایت نسبی دارند ولی نسبت به وضعیت پرداختها نارضایتی نسبی دارند. میزان رضایت شغلی در میان پرسنل شرکت معادل ۶۰ درصد می باشد. همچنین کارکنان رضایت نسبی خود را از امکانات رفاهی شرکت اعلام کردند.

در پژوهشی که به منظور بررسی نقش مدیریت مشارکتی بر میزان کارایی بیمارستان در یکی از بیمارستانهای وابسته به تأمین اجتماعی تهران در سال ۱۳۸۰ صورت گرفت، مدیریت مشارکتی در شش ماهه اول سال مذکور منجر به افزایش گردش تخت بیمارستان به میزان ۸/۴۸ درصد و کاهش متوسط اقامت بیمار در بیمارستان و وقفه گردش تخت به میزان ۸/۲۵ و ۱۱/۱۱ درصد شده بود که از لحاظ آماری معنادار بوده است (مصدق راد، ۱۳۸۲).

«باقری» (۱۳۷۸) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی شهرستان کرج پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که به طور کلی میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی، رفاهی، بهداشتی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین تر از حد متوسط قرار دارد. به طور کلی، حدود نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه (۵۰ درصد) از شغل خویش رضایت دارند؛ در حالی که میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در محیط کارشان بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آنها است.

«محمدزاده» (۱۳۷۸) نیز در تحقیقی با عنوان بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، و ایران به سنجش میزان رضایت شغلی ۱۱۲ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مورد مطالعه پرداخت. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل مختلف شغلی از جمله علاقه به رشته کتابداری و کار در کتابخانه، روابط صمیمی و دوستانه با همکاران و مسئولین، نحوه پرداخت مزایا و پاداش، امنیت شغلی، و امکانات رفاهی، بر رضایت شغلی کتابداران تأثیر داشته است. همچنین نتایج نشان داد که با افزایش میزان حقوق دریافتی، همچنین امیدواری و اطمینان افراد از آینده شغلی خود، میزان رضایت شغلی آنان افزایش پیدا می کند.

«کهن» (۱۳۸۰) میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در معاونت خدمات فنی، خدمات عمومی، و پژوهش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران که تحصیلات دانشگاهی داشتند، را

مورد ارزیابی قرار داد. نتایج حاصل از پژوهش وی نشان داد میزان رضایت کتابداران از روابط انسانی موجود و سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت، بیش از حد متوسط بوده است؛ رضایت در بقیه پارامترها از جمله امکانات رفاهی، آموزشی و ارتقاء، امنیت شغلی، و پایگاه اجتماعی، کم‌تر از حد متوسط بوده است.

«حریری» (۱۳۸۱) در مطالعه‌ای تطبیقی به مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم واقع در مراکز استان‌های کشور پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که میانگین رضایت شغلی کتابداران دو گروه جامعه مورد مقایسه، پایین‌تر از حد متوسط است و در مقایسه میانگین‌ها، تفاوت معناداری بین رضایت شغلی کتابداران دو جامعه مورد مقایسه وجود ندارد. بیشترین رضایت کتابداران در هر دو جامعه مورد مطالعه، به متغیر «خدمت به جامعه» و کم‌ترین رضایت به متغیر «مزایای شغلی» مربوط می‌شود. بین میزان رضایت شغلی کتابداران دو جامعه از نظر ابعاد سرپرستی / مدیریت، روابط انسانی، موقعیت اجتماعی، امنیت، پیشرفت علمی و سازمانی، و جبران مادی خدمات، تفاوت معناداری وجود ندارد و تنها از بعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کتابداران دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم به‌طور معناداری بیش از کتابداران دانشگاه آزاد است.

در پژوهشی دیگر نعمت فرهنگی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام مورد بررسی قرار داده است که در این تحقیق موفقیت هر سازمان را تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان می‌داند و این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود خشنود و راضی باشند. با توجه به فرضیه‌های پژوهش به ترتیب حقوق و مزایا، نحوه پرداخت پاداش، ویژگی‌های کار، توجه مدیریت به نیازها و انتظارات کارکنان، تناسب متقابل بین شغل و شاغل، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، امنیت شغلی، اعتماد و احترام متقابل بین مدیریت و کارکنان، تفویض اختیار و مسئولیت از سوی مدیریت به کارکنان، ارتقاء تحصیلی و شغلی، سن و سابقه خدمت بر رضایت شغلی کارکنان موثر می‌باشند. که محقق در یک نمونه ۱۱۰ نفری به این نتایج رسیده است.

به طور کلی آثار و رضایت شغلی در چهار بعد عملکرد رفتار شهروندی سازمانی غیبت و ترک کار به شرح زیر مورد بررسی قرار می گیرد؛ آیا کارگران و کارمندان خوشحال و شاد با جدیت بیشتری کار می کنند؟ به طور کلی تصور بر این بوده است که بله این طور است و بسیاری این قضیه را بررسی کرده اند اما یک فرا تحلیل از ۲۱۷ مطالعه ضریب همبستگی فقط ۱۷٪ را نشان داده است (لامالدانور موجیتلی، ۱۹۸۵، به نقل از نعمت زاده). برخی مطالعات همبستگی قویتر برای کارکنان در سطوح مهارت بالاتر مثل مدیران و متخصصین ($r = 0.31$) در مقابل ($r = 0.15$) برای دیگران) را دریافتند (بتی و همکاران ۱۹۸۴، به نقل از نعمت زاده). برخی شواهد حاکی از آن است که اگر واحد مقایسه یک واحد سازمانی باشد، این رابطه قویتر خواهد بود زیرا تاثیرات رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی نشان داده خواهد شد. (پئونگ، ۱۹۹۷) اگر بین رضایت شغلی و عملکرد یک همبستگی وجود داشته باشد کدام یک از آنها علت دیگری دارد؟ یکی از جهت هایی که نشان داده شده است از عملکرد به سوی رضایت است که در نتیجه پاداش های دریافت شده در قبال عملکرد خوب تعیین شده است. شاید رضایت شغلی تاثیر دیگری بر روی میزان کمک و سودمندی افراد در کارشان داشته باشد این را می توان به از خود گذشتگی و کمک به دیگران و دادن پیشنهاد و اجابت دادن کارهای مورد نیاز بدون ثبت شده آن نظیر وظیفه شناسی در وقت و عدم اتلاف وقت تقسیم کرد. مطالعات مربوط به رضایت شغلی همبستگی خیلی مشابهی با هر دو جنبه از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مقیاس عملکرد داشته اند ($r = 0.25$) اسیلور (۱۹۹۷)، که جهت علت در هر دو طرف و دو جانبه است (بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳، به نقل از نعمت زاده)

چارچوب نظری تحقیق

کوهلن معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می دهد ارضا شوند هر چه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود.

(ساعتچی ۱۳۷۲: ۲۴)

هاپاک رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمانهای متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید.

هاپاک تلقی شغلی را با رضایت شغلی مقایسه نموده است. طرز تلقی شغلی عبارت است از عکس‌العمل فرد نسبت به جنبه‌های از کارش و مجموعه طرز تلقی‌های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه‌اش، رضایت شغلی او را تشکیل می‌دهد. (شفیع آبادی ۱۳۷۲: ۱۲۴)

بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می‌شود. پس در محیط کار طرز تلقی‌های فرد می‌تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می‌باشد. همانطور که قبلاً گفته شد ادراک فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد. (الوانی، ۱۳۷۴ ص ۱۵۸).

کازمایر اظهار می‌دارد که رضایت از شغل و علاقمندی به کار تنها از طریق توجه به عوامل انگیزشی امکانپذیر است (کازمایر، ۱۳۷۰: ۷۰). از جمله عواملی که در انگیزش افراد بسیار از آنها نام برده می‌شود «تشویق» و تنبیه است.

تشویق و پاداش مجموعه یا بخشی از عواملی است که احتمال تکرار یک رفتار پسندیده را افزایش می‌دهد و تنبیه نوعی آموزش است که هدف آن بهبود در رفتار است. و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از کاری در جهت بهتر ساختن آن است. بنابراین تشویق عامل انگیزنده قوی و نیروی محرکه سازمان است و تنبیه بجا و به موقع نیز موجب بازداشتن فرد از کردار و رفتار ناخوشایند غیر صحیح است. ساده‌ترین الگوی انگیزش را روانشناسان الگوی محرک و

پاسخ نام گذاشته اند و بدین ترتیب است که در برابر هر پیشامدی موجود زنده واکنشی از خود نشان می دهد.

پاداش سبب می شود که رفتار قبلی مجدداً بروز کند به این جهت می توان وسیله مهمی برای انجام کارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد. (علوی ۱۳۶۸: ۵۱-۴۷)

وقتی که فرد در یک سازمان به کار اشتغال می ورزد و نیروی خود را برای ارائه خدمت یا تولید محصول صرف می نماید و در مقابل انتظار دارد که سازمان این صرف وقت و نیرو را جبران نماید. انگیزه ها همان امکانات مادی و معنوی هستند که به فرد داده می شوند تا رفتار او را در جهت خاصی هدایت نمایند. این عوامل باید برای فرد از اهمیت و ارزش برخوردار باشد. (ساعتچی ۱۳۶۹: ۴۲۹) ایجاد جاذبه برای پیوستن فرد به سازمان و حفظ او در سازمان و وادار ساختن وی به عملکرد قابل اعتماد یا اخذ تصمیمات خلاق و بدیع پاداشهای گوناگون را طلب می کند. صرف وقت و مهارت های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می دهد مبادله می شود. قدردانی و تشکر از تلاش های فرد، قویترین فعالیتی است که می تواند در پرورش نیروی انسانی به کار رود. (رضائیان، ۱۳۷۴: ۲۹۴) و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می تواند به عنوان یک تشویق منجر به رضایت و دلگرمی کارمند شود.

مکتب روابط انسانی

در طول دهه ۱۹۴۰ و ۱۹۳۰ توجه نسبتاً زیادی به نقش کار گروهی و سرپرستی برای تأمین منبعی برای رضایت شغلی شده بود. در مطالعات هاثورن شواهدی قوی کشف شد که رضایت شغلی کارکنان از طریق سرپرستی مناسب و گروه های کاری شان حاصل می شود. و این در متغیر (سرپرستی و گروه های کاری) بر عملکرد شغلی تأثیر می گذارد یک سری مطالعات هم در طول جنگ جهانی دوم در زمینه رهبری بین نیروهای مسلح صورت گرفته که تأثیر گروه های غیر رسمی و سرپرستی را بر رضایت شغلی مشخص می ساخت (صبوری، ۱۳۷۴، ص ۱۵۲).

مکتب رشد یا ماهیت کار

با انتشار تحقیقاتی که هرزبرگ انجام داده بود، اهمیت خود کار (ماهیت کار) به عنوان منبع رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفت. این پیشنهاد جدید تأکید می‌کند که رضایت واقعی از شغل فقط بایستی توسط تفویض مسئولیتهای کافی به افراد و چالش دار بودن شغل فراهم گردد. (صبوری، ۱۳۷۴: ۱۱۲)

نظریه کامروایی نیازی

این نظریه رضایتمندی را به عنوان -تابعی از میزان کامروایی و ارضای نیازهای فردی، شامل نیازهای جسمی و روان شناختی تعریف می‌کند (به نقل از محمدی نجف آبادی، ۱۳۸۵: ۳۲). بر آورده شدن نیازها در سازمان در دو سطح بیان می‌شود، در سطح اول که می‌توان آن را یک هدف کلی محسوب کرد؛ که مجموعه سازمان و کارکنان در راستای دستیابی به آن تلاش می‌کنند یعنی نیروهای بالا دستی سازمان (مدیران) و کل نیروهای سازمان (کارکنان) به یک هدف کلی می‌اندیشند و در سطح دوم که بهره و منافع فردی مطرح است که می‌توان گفت دستیابی به هدف کلی عامل مهمی در دستیابی به هدف دوم یعنی بهره و منافع فردی است.

نظریه گروه مرجع

این نظریه به عنوان نقطه عطف دیدگاه و عقاید گروهی را مورد نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد. چنین گروه‌هایی به «گروه‌های مرجع فرد» معروف اند (کورمن، ۱۳۷۰: ۳۲۲-۳۱۵). از ویژگی‌های مهم گروه‌های مرجع نقش الگو بودن این گروه‌هاست. از آنجایی که بایدها و نبایدهای ارزشی از این گروه صادر می‌شوند و هنجارهای این گروه مبنای عمل افراد قرار می‌گیرد؛ می‌توانند نقش بسیار مهمی در روند عمل در گروه داشته باشند. به تبع همین نظریه می‌توان در یک سازمان نیز گروه‌های مرجعی متصور شد که بسیاری از ارزش‌های سازمان به افراد صادر می‌کنند و به نحوی رفتار افراد را تحت تسلط خود می‌آورند.

نظریه سیستم اجتماعی

در مدل سیستم اجتماعی با توجه به ابعاد (افراد شخصیت‌ها و نیازها) و هنجاری (ساختار نقش‌ها و انتظارات) سیستم رضایت شغلی بستگی به همسازی انتظارات بوروکراتیک و انگیزه‌ها و نیازهای فردی دارد. یا به عبارتی دیگر براساس تمایز از مفاهیم اثر بخشی (انتظارات بوروکراتیک) و کارایی نیازها و (انگیزه‌های فردی) رضایت شغلی در نظریه فوق به هم زمانی مفاهیم در رفتار اشاره دارد. هری ویسکل با طرح فرضیه رابطه عمومی در این زمینه معتقد می‌باشد این فرضیه در صدد ایجاد همبستگی بین رضایت شغلی با همه متغیرهایی که در مدل سیستم اجتماعی پیشنهاد شده اند است. (کورمن، ۱۳۷۰: ۴۵)

دیدگاه کمپ در مورد رضایت شغلی

به اعتقاد وی باید سطوح رضایت شغلی را با احتیاط تعبیر و تفسیر کرد، اما سطوح نسبی آن در خصوص شرایط و عواملی که موجب افزایش یا کاهش رضایت شغلی می‌شود. در بردارنده اطلاعات چندی است. از این رو می‌توان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو طبقه عمده یکی عوامل محتوایی درونی و دیگری عوامل زمینه‌ای بیرونی تقسیم کرد. در این تقسیم بندی، عوامل محتوای درونی که جزو ذرات کار به حساب می‌آید شامل کار، کاربرد مهارت و مانند آن است. در حالی که عوامل زمینه‌ای بیرونی شامل شرایط کاری غیر شخصی (دستمزد، ایمنی شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمان، شرایط مادی کار و عوامل محیطی) و مناسبت‌های شخصی (روابط با همکاران، سرپرستی و مشارکت در تصمیم‌گیری) است. (کورمن، ۱۳۷۰: ۴۹)

دیدگاه ترز در مورد رضایت شغلی

یکی از تازه ترین نظریه‌ها درباره عوامل سازنده رضایت شغلی را ترز (۲۰۰۰) ارائه کرده است. وی از دهه ۱۹۹۰ پژوهش‌های خود را درباره عوامل زیربنایی رضایت شغلی آغاز کرد. به اعتقاد وی بیشتر مفاهیم و تبیین‌هایی که در پیشینه مطالعاتی رضایت شغلی وجود دارد بر پایه:

۱- دیدگاه‌های اولیه فرد درباره محیط کار

۲- نظریه‌های گوناگون روان‌شناسی و مدیریت

۳-فنون مبتنی بر تلقین‌های روان‌شناختی در آن دارد.

اما هیچکدام نمی‌تواند تبیین‌کننده تمامی مؤلفه‌های پیچیده رضایت شغلی باشد. بلکه چیز بیشتری وجود دارد که وی آنرا «پروژه معنادر کار» نامید. ترز از سال ۱۹۹۷ به گونه تجربی درگیر پژوهش‌های گسترده‌ای روی ۱۵ گروه آزمایشی شده و با بکارگیری و منفی از تفاوت میان نیازهای یک شغل و درجه‌ای که ای محیط کامروایی آن فراهم می‌کند در الگوی ضربی نیازهای مشخص را در درجه‌ای که شغل از عهده کامروایی آن‌ها بر می‌آید ضرب می‌کنیم و پس این حاصل ضرب‌ها را برای همه نیازها جمع می‌بندیم آن‌گاه این مجموع بیان‌گر میزان خوشنودی شغلی او خواهد بود (کورمن، ۱۳۷۰: ۶۳).

رضایت شغلی و بهره‌وری

بدیهی است که رضایتمندی افراد از مشاغل خود، نسبتی مستقیم با بهره‌وری دارد، برای تبیین بهتر این رابطه جا دارد به نقش سرمایه عظیم و ارزشمند نیروی انسانی در بهره‌وری اشاره شود. انسان محور بهره‌وری است. کلیه سازمانها با هر ماموریتی که دارند باید بیشترین امکانات را به آموزش و پرورش انسانها از ابعاد مختلف، اختصاص دهند، مواردی همچون آموزشهای رفتاری- شغلی و تخصصی-قوانین و مقررات و آموزش شرح وظایف، آموزش فکر، خودآموزی و دگرآموزی، آموزش خانواده به ترتیب تقویت کار گروهی، تسلط بر شغل، شناخت داخل و خارج سازمان، شناخت حدود و عمق وظایف، نوآوری، پیدایش و توسعه اصل فرد و سازمان یادگیرنده، تفاهم فی ما بین خانواده‌های شاغلین و سازمان را در پی خواهند داشت، که در آخر به ایجاد و استقرار، پرورش و گسترش، کاربردی شدن و استمرار بهره‌وری و در کل به ارتقای آن در سازمان خواهد انجامید.

بنابراین، رویکرد منظم و مستمر انطباق فرد مناسب با شغل مناسب در زمان مناسب که در برگیرنده هر دو مفهوم رضایت شغلی و بهره‌وری می‌باشد بهترین گزینه و راهکار به شمار می‌رود (الوانی ۱۳۷۴: ۱۷۹).

نظریه‌های گوناگونی برای این بخش عنوان شد که هر کدام به گونه‌ای رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. اما نکته مهم و قابل توجه این بود بعضی تحقیقات مربوط به جامعه‌های آماری

متفاوتی هستند و می توان استدلال کرد که این نظریات به صورت کامل قابل تعمیم به تحقیقات دیگر نیستند. پژوهش حاضر نیز از نتایج و نظریات تحقیقات مختلفی بهره گرفته است که میزان اثر گذاری و کاربرد همه یکسان نیست، چه بسا نظریاتی عنوان شد که ربط چندانی به موضوع نداشتند ولی چون مسایل اجتماعی تک علی نیستند لازم است از تمام علل و عوامل برای تبیین آنها استفاده کرد.

اما به نظر می رسد نظریات کورمن، رایبیز، کمپ و کازمایر که یا به صورت مستقیم و غیر مستقیم عنوان شدند در تبیین تحقیق بیشتر از سایر نظریات نقش داشتند و به بیان دیگر کاربرد بیشتری داشتند.

روش تحقیق

انسان برای فهم بهتر حقایق به تحقیق علمی نیازمند است. در واقع هدف از این تحقیق این است که در مسیر یافتن حقیقت به افراد کمک کند و با وجود آنکه هیچ گاه نمی توان به حقیقت نهایی رسید ولی به انجام و ادامه تحقیق کمک خواهد کرد و بردانش افراد می افزاید تحقیق و جستجو برای یافتن حقایق به عنوان فرآیند علمی مستلزم روشی برای تحقیق است که به نتیجه گیری بهتر از تحقیق کمک کند. انتخاب روش تحقیق تا حدود بسیار زیادی بستگی به اهداف و ماهیت موضوع مورد بررسی و امکانات اجرایی آن دارد. به عبارت دیگر هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که محقق مشخص نماید چه شیوه و روش را اتخاذ نماید تا او راهی سریعتر، دقیقتر آسانتر و ارزان تر به اهداف پژوهش برساند. لذا در این بخش ابتدا به تشریح روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش پرداخته و سپس پیرامون جامعه آماری، روش نمونه گیری، اعتبار و روایی تحقیق توضیحاتی داده شده است. این تحقیق توصیفی از شاخه میدانی و از نوع مقطعی و کاربردی است. هدف این پژوهش سنجش میزان رضایت شغلی و تعیین فاصله میان وضع موجود و وضع مطلوب است. لازم به ذکر است چون جمع آوری اطلاعات در یک زمان بخصوص انجام شده این تحقیق به صورت مقطعی است و همچنین این تحقیق ماهیت کاربردی نیز دارد چون نتایج به دست آمده از این تحقیق ممکن است بتواند مشکلات و مسائل کاری کارمندان شهر اصفهان حل کند. در این تحقیق پس از طراحی

پرسشنامه و شاخص بندی متغیرهای تحقیق، پرسشنامه‌ها توسط پرسشگران تکمیل و وارد کامپیوتر شده و سپس با استفاده از نرم افزار آماری spss داده‌ها استخراج شدند.

تعیین حجم نمونه

در تعیین حجم نمونه عوامل مختلفی مانند اهداف تحقیق، روش تحقیق و روش‌های آماری وابسته به آن، امکانات مالی و زمانی تحقیق، حجم جامعه مادر، نحوه کنترل متغیرها، درصد خطاپذیری در نتایج، میزان تاثیر پذیری متغیر وابسته از مستقل و ناهمگونی شدید متغیرها و پایایی وسایل اندازه گیری، تاثیر دارند. در این تحقیق با استفاده از فرمول کوکران از ۱۲ منطقه اصفهان که به صورت اتفاقی انتخاب شدند ۳۸۴ نفر به روش نمونه گیری سهمیه‌ای برای پژوهش انتخاب گردیدند.

پایایی و روایی ابزار اندازه گیری

قابلیت اعتماد یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد از جمله تعریف‌هایی که برای قابلیت اعتماد (پایایی) ارائه گردید.

با توجه به این امر معمولاً دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر تا یک است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی‌های باثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی را می‌سنجد. لازم به ذکر است که پایایی در یک آزمون می‌تواند از موقعیتی به موقعیت دیگر و از گروهی به گروه دیگر متفاوت باشد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد (پایایی آزمون) روش‌های متداول به شرح زیر هستند.

۱- فرم‌های موازی یا جانشین

۲- روش دو نیمه کردن

۳- روش کود ریچاردسون

۴- آلفای کرونباخ

در تحقیق حاضر به منظور محاسبه پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که در یک تحقیق مقدماتی با ۳۰ عدد پرسشنامه مقدار آلفا ۷۸ درصد به دست آمد که این میزان برای تحقیق مقدار نسبتاً خوبی است.

آمار استنباطی

در این بخش با استفاده از روش‌های آمار استنباطی و آماره آزمون متناسب با سطح سنجش فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

فرضیات تحقیق

فرضیه شماره یک

بین میزان سال‌های خدمت در اداره و رضایت از کار رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۱) رابطه بین سنوات خدمت و رضایت شغلی با آزمون پیرسون

ضریب همبستگی	جامعه آماری	برآورد
$r=0/199^*$	$N=384$	$sig=0/050$

نتایج جدول شماره (۱) گویای این مطلب است که با آزمون پیرسون در سطح ۰/۵ درصد تفاوت معنی دار است فرضیه ما تأیید می‌شود و می‌توان گفت با اطمینان ۰/۹۵ درصد بین رضایت شغلی و سنوات خدمت رابطه وجود دارد. این از آنجا ناشی می‌شود که اگر رضایتی از کاری وجود نداشت فرد ناچار به تغییر شغل می‌شد. ناگفته پیداست که رضایت شغلی خود باعث استمرار فرد در سازمان می‌شود. فرض وجود رابطه بین دو متغیر یک فرضیه دوسویه است و البته می‌شود این فرضیه را اینگونه عنوان کرد که رضایت شغلی باعث بقای فرد در سازمان می‌شود.

فرضیه شماره دو:

بین شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و میزان رضایت از کار رابطه معنا داری وجود دارد.

**جدول شماره (۲) رابطه بین شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و رضایت شغلی با
آزمون کندال بی**

			دینداری	رضایت شغلی
Kendall's tau_b	دینداری	Correlation Coefficient	1.000	.129
		Sig. (2-tailed)	.	.106
		N	384	378
	رضایت شغلی	Correlation Coefficient	.129	1.000
		Sig. (2-tailed)	.106	.
		N	378	384

نتایج به دست آمده از آزمون کندال ($0/106 =$ سطح معنی داری) حاکی از عدم وجود رابطه بین متغیر شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و میزان رضایت از کار است. به عبارتی میزان اعتقادات دینی تأثیری در رضایت شغلی کارمندان شهر اصفهان ندارد و فرضیه مورد نظر ما مورد قبول واقع نشده است. این برداشت از این فرضیه می شود که رضایت از کار یک پروسه اخلاقی است نه دینی چرا که قبل از تحقیق محقق بر این باور بود شدت اعتقادات دینی رابطه قوی ای با سطح رضایت از کار دارد، اما نتایج تحقیق این استدلال را نمی پذیرد و اینگونه می توان عنوان کرد که رضایت از کار می تواند وجود نداشته باشد در عین حال فرد، شخصی با شدت اعتقادات مذهبی بالایی باشد و این یعنی ارزش های مذهبی و اعتقادی مانند؛ قناعت، صبر و روحیه تحمل سختی نمی تواند، دلیلی برای پذیرفتن مسائل و ناملایمات ناشی از شغل باشند.

(۴-۴-۴) فرضیه شماره سه:

بین جنس و میزان رضایت از کار رابطه معنا داری وجود دارد.

جدول شماره (۳) رابطه بین جنس و رضایت شغلی با آزمون Independent Samples Test

جنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مرد رضایت شغلی	211	2.79	.710	.087
زن رضایت شغلی	173	2.69	.504	.084

همانطور که ملاحظه می‌شود آزمون One-Sample Test شامل دو جدول است. جدول اول یعنی جدول شماره (۳) جدول توصیفی است که در آن میانگین متغیر رضایت شغلی بر حسب متغیر اسمی آورده شده است.

جدول شماره (۴) رابطه بین جنس و رضایت شغلی با آزمون T

	آزمون لوین برای واریانس‌های برابر	آزمون تی برای میانگین‌های برابر								
		F مقدار آماره	سطح معناداری	مقدار آماره	درجه آزادی آزمون	سطح معناداری برای آزمون دو دامنه	تفاوت میانگین‌ها	تفاوت خطای استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای میانگین جامعه	
									حد بالا	حد پایین
رضایت	فرض برابری واریانس‌ها	۲/۶۱۱	۰/۱۰۹	۰/۷۵۰	۳۶۹	۰/۴۵۵	۰/۱۰۰	۰/۱۳۴	-۰/۱۶۵	۰/۳۶۶
شغلی	فرض نابرابری واریانس‌ها		۰/۸۲۸	۰/۰۰۰	۳۶۲/۹۷۲	۰/۴۱۰	۰/۱۰۰	۰/۱۲۱	-۰/۱۴۰	۰/۳۴۱

نتایج بدست آمده از اطلاعات جدول گویای عدم رابطه بین جنسیت و رضایت شغلی است. به عبارتی دیگر، رابطه بین دو متغیر معنی دار نیست چون $\text{sig} > 0.05$ بزرگتر از ۰/۵ است و رابطه‌ای بین متغیرهای تحقیق وجود ندارد. نکته جالب توجه اینجاست که در بسیاری از تحقیقات پیشین که در پیشینه تحقیقات به آنها اشاره‌ای شد عکس این نکته صادق بود؛ یعنی جنسیت فرد در میزان رضایت شغلی او تأثیر داشت و بر اساس اطلاعات و داده‌های قبلی این میزان در زنان بیشتر از مردان بود به عبارتی دیگر میزان رضایت از کار در میان زنان بیشتر از مردان بوده است که در این تحقیق این فرض قابل قبولی محقق نبوده است.

فرضیه شماره چهار:

بین میزان تحصیلات و رضایت از کار رابطه معنا داری وجود دارد.

جدول شماره (۵) رابطه بین تحصیلات و رضایت شغلی با آزمون ANOVA

رضایت شغلی	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.568	4	.892	2.294	.049
Within Groups	38.494	99	.389		
Total	42.062	103			

در جدول شماره شماره (۵) Between Groups یعنی واریانس بین گروهی و Within Groups یعنی واریانس درون گروهی. Mean Square در اینجا در واقع میانگین مربعات یا برآورد واریانس است و F حاصل تقسیم واریانس بین گروهی بر واریانس درون گروهی است. بنابراین با توجه به sig در جدول فوق که مقدار آن ۰/۰۴۹ است فرض ما در آزمون F تایید می شود و به عبارت دیگر می توان گفت رابطه معنی دار است یعنی بین تحصیلات و رضایت از شغل رابطه وجود دارد. در سیستم کارمندی کشور ما بحث حقوق و مزایا با چند چیز سنجیده می شود که مهمترین آنها تحصیلات فرد و بعد از آن سنوات خدمت می باشد. حال این فرض نیز بر این اصل استوار است که که تحصیلات بالای فرد منجر به دریافت حقوق و مزایای بالاتری از سازمان می شود که این افزایش درآمد خود رضایت شغلی را در پی دارد.

فرضیه شماره پنج:

بین شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و میزان مسئولیت پذیری رابطه معنا داری وجود دارد.

جدول شماره (۶) رابطه بین شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و میزان مسئولیت**پذیری با آزمون One-Sample Test**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دینداری	384	1.61	.620	.061
مسئولیت پذیری	384	2.53	.577	.055

همانطور که ملاحظه می‌شود آزمون One - Sample Test شامل دو جدول می‌باشد. جدول اول جدول توصیفی است که در آن میانگین دو متغیر فاصله ای آورده شده است.

جدول شماره (۷) رابطه بین شدت مقید بودن به عقاید مذهبی و میزان مسئولیت

پذیری با آزمون One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper
دینداری	-22.863	103	.000	-1.391	-1.51	-1.27
مسئولیت پذیری	-8.479	109	.000	-.467	-.58	-.36

نتایج بدست آمده از اطلاعات جدول گویای رابطه بین سطح دینداری و مسئولیت پذیری می‌باشد به عبارتی دیگر رابطه بین دو متغیر معنی دار است چون sig کمتر از ۰/۵ است و بین متغیرهای تحقیق و رابطه وجود دارد و چون رابطه بین سطح دینداری و مسئولیت پذیری رابطه معناداری است فرضیه پنجم تأیید می‌شود و تفاوتی که با فرض قبلی در مورد رضایت شغلی دارد در این نکته نهفته است که مسئولیت پذیری بر خلاف رضایت شغلی یک آموزه دینی مذهبی و طبیعتاً این انتظار می‌رفت که این فرض تأیید شود.

بحث و نتیجه گیری

از دید کلی، بحث نارضایتی شغلی را به دو صورت تعبیر و تفسیر کرد: نخست، اصل شغل که باعث عدم رضایت فرد می‌شود و دوم محیط فعالیت فرد که موجب می‌شود نارضایتی‌هایی برای وی بوجود می‌آید. در جریان اصل شغل مربوط به شرایطی است که فرد به ناچار بر اثر فشار و مشکلات اقتصادی مجبور به گزینش شغلی می‌شود که اگر از او سوال شود که از شغل خود راضی هستید مرتب عنوان می‌کند که از شغل خود رضایتی ندارد و مجبور به انجام کار است. و در بحث محیط فعالیت فرد ممکن است که با اصل شغل مشکلی نداشته باشد، اما شرایط کار، همکاران، مدیر و سایر جوانب حتی مکان کار به گونه‌ای باشد که زمینه را برای

نارضایتی از کار فراهم آورد. ناعدالتی در بدست آوردن شغل مناسب نیز از عوامل مهم دیگری است که باعث بوجود آمدن نارضایتی در افراد می شود. هنگامی که فرد می بیند دوستش با مدرک تحصیلی مشابه و تنها به دلیل داشتن ارتباط یا پارتی، جایگاه و شغل بهتری نسبت به او دارد، حتی اگر شغل مناسبی هم داشته باشد باز احساس نارضایتی می کند که متأسفانه این مسأله در جامعه ما کم نیست و آشکارا قابل مشاهده است. اگر افراد در محیط کارشان آموزش ببینند، شناخت بیشتری نسبت به حرفه خود پیدا می کنند، کارشان را بهتر انجام می دهند و در نهایت، رضایت بیشتری از شغل خودشان خواهند داشت.

ثبات شغلی را هم یکی دیگر از عوامل مهم در این زمینه است و در جامعه ما افراد بر این باورند که شغل ثابتی ندارند و پیوسته به دنبال شغل بهتری می گردند در صورتی که اگر نسبت به دوام شغل خود اطمینان داشته باشند، باتلاش بیشتر در شغل شان پیشرفت کرده و از جایگاه بهتر، بهره مند می شوند و رضایت بیشتری هم از شغل خود خواهند داشت چنانچه در فرضیه شماره یک تحقیق این اصل به اثبات رسیده است. انسان باتوجه به نیروی توجیه گری خود همیشه سعی می کند کار گریزی و تخریب کار را با نارضایتی توجیه کند. تمامی سازمان های اجرایی مسئول حل مشکلات ریشه ای در این زمینه هستند برای حل این معضل در جامعه سازمان های مختلفی برنامه ریزی باید برنامه های مدون و طولانی مدتی را فراهم کند که بتوان آنرا عملی کرد.

نتایج مربوط به فرضیه ها

در بررسی میزان سالهای خدمت اداره و رضایت از کار رابطه معنا داری وجود داشت، نتایج جدول شماره (۱۰) گویای این مطلب است که با آزمون پیرسون در سطح ۰/۵ درصد تفاوت معنی دار است فرضیه ما تأیید می شود و می توان گفت با اطمینان ۰/۹۵ درصد بین رضایت شغلی و سنوات خدمت رابطه وجود دارد. هر چند در تحقیق محقق به دنبال تأیید فرضیه نیست و هدف او آزمون فرضیه هاست اما گاهی رد یک فرضیه بار علمی بیشتری برای محقق دارد تا تأیید آن. مثلاً در فرضیه دوم تحقیق نتایج به دست آمده از آزمون کندال (۰/۱۰۶ = سطح معنی داری) حاکی از عدم وجود رابطه بین متغیر شدت مقید بودن به عقاید

مذهبی و میزان رضایت از کار است. به عبارتی میزان اعتقادات دینی تأثیری در رضایت شغلی کارمندان شهر اصفهان ندارد و فرضیه مورد نظر ما مورد قبول واقع نشده است. به زبان ساده تر مفهوم رضایت شغلی مفهومی تخصصی و شغلی است نه یک آموزه دینی و مذهبی. تا قبل از تحقیق باور عمومی محقق بر این اساس بود شدت اعتقادات مذهبی متغیری تأثیر گذار بر روند رضایت شغلی بوده است اما رد این فرضیه حداقل برای محقق مرزهای کار و عقیدتی افراد را جدا کرد. در مورد جنسیت نیز با توجه به نتایج بسیاری از تحقیقات پیشین انتظار به وجود یک رابطه معنی دار بین جنسیت و رضایت شغلی بود مثلاً رضایت شغلی زنان بیشتر از مردان و حتی برعکس آن باشد. اما نتیجه این تحقیق برای کارمندان شهر اصفهان دارای نتایج دیگری بود، نتایج بدست آمده از اطلاعات جدول گویای عدم رابطه بین جنسیت و رضایت شغلی است. به عبارتی دیگر رابطه بین دو متغیر معنی دار نیست چون sig بزرگتر از $0/5$ است و رابطه ای بین متغیرهای تحقیق وجود ندارد. اما تحصیلات که دغدغه اصلی بسیاری از جوامع است. این متغیر به گونه ای بسیار قوی بسیاری از مسایل تحت تأثیر خود قرار گرفته و درجایی ممکن از به عنوان مکانیسم تحول پایگاهی عمل کند و در جایی پرستیژ اجتماعی بیاورد یا به رشد اقتصادی منجر شود. به هر حال اثر و نمودهای این متغیر در هر جامعه ای بر کسی پوشیده نیست و در این فرض تحقیق هم بر متغیر رضایت شغلی ما هم اثر گذار است.

منابع

- آتش پور، حمید. مقدمه ای بر روانشناسی اجتماعی و کاربردی، نشر محبان، تهران، ۱۳۸۱
- آلبرو، مارتین. مقدمات جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، نشر نی، تهران، ۱۳۸۰
- ازکیا، مصطفی. جامعه شناسی توسعه، نشر کلمه، تهران، ۱۳۸۰
- استورارت، کمپ. روان شناختی اجتماعی و کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، انتشارات رضوی، ۱۳۶۹
- ایران نژاد پاریزی، مهدی و ساسان، پرویز. سازمان و مدیریت، از تئوری تا عمل، چاپ سوم، ۱۳۷۵

باقری، فاطمه. بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸

پرتوی، محمد. بررسی رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۵

پرتوی، محمد. رابطه بین رضایت شغلی و بهره‌وری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ۱۳۸۵
پی‌رابینز، استیفن. رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها. کاربردها ترجمه علی پارسایان، سید محمد اعرابی - (ویرایش ۲) تهران دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۸.

تامین، ملوین. جامعه‌شناسی قشربندی و نابرابریهای اجتماعی، ترجمه، عبدالحسین نیک‌گهر، انتشارات توتیا، تهران، ۱۳۷۳

تقوی، مهدی و محمدی، حسین. تاثیر سرمایه انسانی بر رشد اقتصادی در ایران، پژوهشنامه اقتصادی، شماره ۳۳، ۱۳۸۴

تقی‌زاده، کبری. بررسی رابطه بین رضایت شغلی با شادمانی و سرزندگی در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۵

جرفی، سعید. بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی استان خوزستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی شیراز، ۱۳۸۸

حریری، نجلا. مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. پایان‌نامه دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۱

دادنیا، اکرم. تاثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی، سایت آفتاب. ۱۳۸۶

رابینز، استیفن پی. رفتار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۰

رابینز، استیفن. مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه دانایی فرد و الوانی، انتشارات صنا، ۱۳۸۳

راینرز، استیفن. نظریه‌ها، نگرش‌ها و کاربردها، ترجمه پارسایان و اعرابی، موسسه پژوهش و مطالعات کاربردی، تهران ۱۳۷۴

رضائیان، علی. رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، علم و ادب، تهران، ۱۳۷۹
رضایی دولت‌آبادی، حسین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و جو سازمانی در ذوب آهن، دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۲

رونالد ای، ریجو. زمینه روانشناختی صنعتی - سازمانی، ترجمه دکتر داوود حسین زاده، دکتر زهرا لبادی و پرویز صالحی، موسسه پژوهش و مطالعات کاربردی، تهران، ۱۳۸۰
ریتزر، جرج. نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، انتشارات علمی، چاپ هشتم، تهران، ۱۳۸۳

ساعتچی، محمود. روانشناسی کاربردی برای مدیران درخانه، مدرسه و سازمان، نشر ویرایش، تهران ۱۳۷۲

سلطانی، ایرج. فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۸۸-۸۷، سال ۱۳۸۳
سیاه تیری، ناصر. بررسی رابطه بین رضایت زناشویی و رضایت شغلی در حوزه ستادی صنعت نفت در شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهیدبهشتی، تهران ۱۳۸۴
سید جوادین، رضا. مبانی و کاربرد مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، انتشارات نگاه دانش، تهران، ۱۳۸۶

سید عباسزاده، میر محمد. کلیات مدیریت آموزشی، چاپ اول، ۱۳۷۴
شفیع آبادی، عبدالله. راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران ۱۳۷۲

شیخ، ابراهیم و همکاران. طراحی مدل سنجش رضایت شغلی، نشریه مجازی سیویلیکا، ۱۳۸۸
صبوری کاشانی، منوچهر. جامعه‌شناسی سازمانها، نشر شب تاب، تهران، ۱۳۷۴
ظهوری، قاسم. کاربرد روش تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت، انتشارات میر، ۱۳۷۸
علوی، امین‌الله. روانشناسی مدیریت و سازمان، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران ۱۳۷۱
فدایی، مژگان. بررسی رابطه بین رضایت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی و دموگرافیک کارکنان اداری جزیره کیش، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۳

- فراهانی، مصطفی. مدیریت بر مبنای ارزشها، سایت آفتاب، ۱۳۸۷
- فرهنگی، نعمت. عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق استان ایلام، پایان نامه کارشناسی، دانشگاه ایلام، ۱۳۸۵
- کازمایر، لئونارد. اصول مدیریت، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران ۱۳۷۰
- کورمن، آبراهام. روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکر شکن، انتشارات رشد، تهران، ۱۳۷۰
- کیویستو، پیترو. اندیشه‌های بنیادی در جامعه شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران نشر نی ۱۳۸۶
- کهن، فرحناز. ارزیابی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال ۱۳۸۰
- محمدزاده، فرید. بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی ایران. ۱۳۷۸
- محمدی نجف آبادی، محمد. بررسی عوامل موثر بر انگیزش کارکنان برق منطقه ای اصفهان بر اساس تئوری هرزبرگ، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی دانشکده اقتصاد دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۵
- مصدق راد، علی محمد. نقش مدیریت مشارکتی (نظام پیشنهادها) در میزان اثربخشی و کارایی بیمارستان، فصلنامه پژوهش در علوم پزشکی، سال هشتم، شماره ۳، ۱۳۸۲
- مصطفوی، سیدفرخ. بررسی علل کاهش باروری در ایران با استفاده از نتایج سرشماری سال ۱۳۷۵.
- مقیمی، محمد. سازمان و مدیریت: رویکرد پژوهشی، نشر ترمه، تهران، ۱۳۸۰
- نعمت زاده، علی. بررسی رابطه میان ارزشهای فردی و تعهد سازمانی در میان کارکنان دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی دانشکده مدیریت دانشگاه اصفهان، ۱۳۸۶

الوانی، مهدی. مدیریت عمومی، ویراست دوم، نشر نی تهران ۱۳۷۴
هرسی، پاول. مدیریت رفتار سازمانی - استفاده از منابع انسانی، ترجمه قاسم کبیری، انتشارات
جهاد دانشگاهی، تهران ۱۳۶۹

هومن، حیدرعلی. فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۵۳-۵۴، سال ۱۳۸۰

Frank B, Eckrich H & Rohr J. (1997). Quality nursing care, leadership makes the difference. *Journal of Nursing Administration*, 27(5): 13-14.

Lambert V. A, Nugent K. E. (1999). Leadership style for facilitating the integration of culturally appropriate health care. *Semin Nurse Manag*, 7(4):172-8.

www.kiasalar.com4

