





دانشگاه علامه طباطبائی

پردیس آموزشهای نیمه حضوری

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته برنامه ریزی رفاه اجتماعی

عنوان:

بررسی عوامل فرهنگی واجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان
شهرداری (درباره کارکنان شهرداری اصفهان)

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر جعفر هزار جریبی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر سعید وصالی

نگارش:

محبوبه مهرابی نیاسر

۱۳۹۰ زمستان

تقدیم به

مادر مهربان و دوست داشتنی ام

تقدیم به

روح پدر بزرگوارم

تقدیم به /

برادران خوبم: مجید و مهدی

و

خواهران عزیزم: ملیحه و فاطمه

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار

شه پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان

که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان است

به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند.

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس پروردگار را که توفیق آموختن و تحقیق را به من عطا فرمود و سپاس از اساتید گرانقدری که در طول دوران تحصیلی ام از ایشان آموختم، خصوصاً جناب آقای دکتر جعفر هزار جریبی که با پذیرفتن راهنمایی این رساله مرا مرهون الطاف خویش قرار دادند و از دانش و کمکهای ایشان بهره فراوان برده ام. همچنین از استاد مشاور محترم جناب آقای دکتر سعید وصالی که با مشاوره های مشفقانه خود مدد رسان اینجانب در طول پایان نامه ی حاضر بودندند، کمال تشکر و قدردانی را دارم. همچنین از جناب آقای سعید محمودیان که گره گشای من در مسیر جمع آوری و پردازش اطلاعات این رساله بودند و همه کسانی که به نحوی در انجام این تحقیق مرارانه نمایی نمودند قدردانی و تشکر نموده و از اعماق قلبم برایشان آرزوی موفقیت می نمایم.

آرزومند آرزوهایتان

چکیده:

رضایت شغلی به دو دلیل عمده دارای اهمیت می باشد: یکی بخاطر احساس مسئولیت مدیران در برابر کارکنان یعنی از نظر اخلاقی اهمیت دارد و دیگری افزایش کارایی و بهره وری به دلیل افزایش رضایت شغلی دارای اهمیت می باشد. این تحقیق با هدف بررسی رابطه عوامل فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری (در بین کارکنان شهرداری اصفهان) به روش پیمایش انجام گرفت. متغیرهای مستقل در این تحقیق سن، جنسیت، تأهل، تحصیلات، سابقه کار، نوع قرارداد، مسئولیت سازمانی، شرایط محیط کاری، محل جغرافیای کار، دستمزد، امنیت شغلی، نابرابری، دینداری و رضایت شغلی متغیر وابسته می باشد. در تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از تکنیکهای آماری، آمار توصیفی و آمار استنباطی از جمله ضریب همبستگی پیرسون و استفاده از رگرسیون به تحلیل داده های بدست آمده پرداخته شده است. جامعه آماری متشکل از کلیه کارکنان شهرداری اصفهان باستثناء نیروهای خدماتی می باشد که تعداد کل آنها برابر با ۱۵۰۰ نفر می باشند که از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده نمودیم و براساس فرمول کوکران، به تعیین حجم نمونه پرداختیم و پس از تهیه یک پرسشنامه و بررسی روائی و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ بسیار مناسب (برای متغیر وابسته ۰/۹۸) به جمع آوری داده ها از روش پرسشنامه پرداخته شد. از جمله نتایج بدست آمده در این پژوهش یک مدل علی می باشد که نشان از تاثیر گذاری متغیرها بر یکدیگر و همچنین میزان تاثیر آنها می باشد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان، امنیت شغلی، عوامل فرهنگی، عوامل اجتماعی

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	چکیده
۱	فصل اول- کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسئله
۴	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	۴-۱- اهداف تحقیق
۷	فصل دوم- مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۸	۲- مبانی نظری
۸	۱-۲- مقدمه
۹	۲-۲- تاریخچه
۹	۱-۲-۲- تاریخچه پژوهشی رضایت شغلی
۱۰	۳-۲- مفهوم و تعریف رضایت شغلی
۱۱	۴-۲- نظریه ها و تئوریهای رضایت شغلی
۱۳	۱-۴-۲- نظریه سلسله مراتب نیازها
۱۴	۱-۴-۲-۱- کاربردهای نظریه سلسله مراتب نیازها برای مدیران
۱۵	۲-۴-۲- نظریه دوعاملی هرزبرگ
۱۷	۱-۴-۲-۱- کاربردهای نظریه هرزبرگ برای مدیران
۱۷	۳-۴-۲- نظریه ای دوجنبه ای انسان (تئوری X و Y)
۱۸	۱-۴-۲-۳- کاربردهای نظریه X و Y برای مدیران
۱۸	۴-۴-۲- نظریه انگیزش موفقیت مک کلند
۲۰	۱-۴-۲-۴- کاربردهای تئوری مک کلند برای مدیران
۲۰	۵-۴-۲- نظریه وجود- ارتباط رشد آلدرفر

۲۲	۲-۴-۶- نظریه برابری
۲۴	۲-۴-۶-۱- کاربردهای تئوری برابری برای مدیران
۲۴	۲-۴-۷- نظریه انتظار
۲۶	۲-۴-۷-۱- کاربرد نظریه انتظار برای مدیران
۲۶	۲-۴-۸- نظریه اسناد
۲۷	۲-۴-۹- نظریه تعیین هدف لوکه
۲۸	۲-۴-۹-۱- کاربرد نظریه تعیین هدف برای مدیران
۲۹	۲-۴-۱۰- تالکوت پارسونز و رضایت شغلی در سازمان
۳۰	۲-۵- عوامل مؤثر در رضایت شغلی
۳۶	۲-۶- اثرات توجه به رضایت شغلی
۳۷	۲-۶-۱- رضایت شغلی و بهره وری
۳۸	۲-۶-۲- رضایت شغلی و غیبت
۳۸	۲-۶-۳- رضایت شغلی و جابجایی کارکنان
۳۹	۲-۷- دلایل توجه به رضایت شغلی در کارکنان شهرداری
۴۰	۲-۸- نظریه دینداری استارک و بین بریج
۴۱	۲-۹- پیشنهاد تحقیق
۴۱	۲-۹-۱- پیشنهاد تحقیق در ایران
۴۴	۲-۹-۲- پیشنهاد تحقیق در خارج از کشور
۴۶	۲-۱۰- چارچوب نظری تحقیق
۵۰	۲-۱۱- مدل تحقیق
۵۱	۲-۱۲- سئوالات تحقیق
۵۱	۲-۱۳- فرضیه ها
۵۲	فصل سوم- روش تحقیق
۵۳	۳-۱- مقدمه
۵۴	۳-۲- متغیرها
۵۴	۳-۳- تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای تحقیق
۶۱	۳-۴- روش تحقیق و تکنیک گردآوری اطلاعات
۶۱	۳-۵- جامعه آماری

۶۱	۳-۶- نمونه گیری
۶۱	۳-۷- حجم نمونه
۶۳	۳-۸- روش نمونه گیری
۶۶	۳-۹- روایی و پایایی پرسشنامه
۶۵	۳-۱۰- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۶	فصل چهارم - یافته های تحقیق
۶۷	۴-۱- مقدمه
۶۸	۴-۲- تحلیل توصیفی
۶۸	۴-۲-۱- تحلیل یک متغیره
۸۶	۴-۲-۱-۱- بررسی اثرات مشخصات فردی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری
۹۱	۴-۲-۲- تحلیل دو متغیره
۹۵	۴-۲-۳- تحلیل چند متغیره
۱۰۰	۴-۳- تحلیل همبستگی
۱۰۳	۴-۴- تحلیل مسیر
۱۰۶	فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری
۱۰۷	۵-۱- مقدمه
۱۰۸	۵-۲- مروری مختصر بر مراحل انجام تحقیق
۱۰۹	۵-۳- نتایج حاصل از یافته های توصیفی و استنباطی
۱۱۰	۵-۴- پیشنهادات
۱۱۳	۵-۵- پیشنهادات برای تحقیق های آینده
۱۱۳	۵-۶- محدودیت ها و مشکلات
	منابع
	پیوست ها

فهرست جداول

صفحه

عنوان

۶۴	جدول شماره ۳-۱- تعداد گویه های طرح شده و انتخابی جهت هر متغیر
۶۴	جدول شماره ۳-۲- محاسبه آلفای کرونباخ
۶۸	جدول شماره ۴-۱- فراوانی پاسخگویان به تفکیک جنس
۶۹	جدول شماره ۴-۲- فراوانی پاسخگویان به تفکیک تحصیلات
۷۰	جدول شماره ۴-۳- فراوانی پاسخگویان به تفکیک سن
۷۱	جدول شماره ۴-۴- فراوانی پاسخگویان براساس وضعیت تأهل
۷۲	جدول شماره ۴-۵- فراوانی پاسخگویان براساس نوع قرارداد
۷۴	جدول شماره ۴-۶- فراوانی پاسخگویان براساس سابقه کار
۷۵	جدول شماره ۴-۷- فراوانی پاسخگویان براساس مسئولیت سازمانی
۷۵	جدول شماره ۴-۸- شاخص های آمار توصیفی میزان رضایت شغلی
۷۶	جدول شماره ۴-۹- فراوانی پاسخگویان براساس میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
۷۶	جدول شماره ۴-۱۰- فراوانی گویه های میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
۷۷	جدول شماره ۴-۱۱- فراوانی پاسخگویان براساس شرایط محیط کار
۷۸	جدول شماره ۴-۱۲- فراوانی گویه های متغیر شرایط محیط کار
۷۹	جدول شماره ۴-۱۳- فراوانی گویه های متغیر محل جغرافیای کار
۷۹	جدول شماره ۴-۱۴- فراوانی پاسخگویان براساس محل جغرافیای کار
۸۰	جدول شماره ۴-۱۵- فراوانی گویه های متغیر امنیت شغلی
۸۰	جدول شماره ۴-۱۶- فراوانی پاسخگویان براساس متغیر امنیت شغلی
۸۱	جدول شماره ۴-۱۷- فراوانی گویه های متغیر دستمزد
۸۲	جدول شماره ۴-۱۸- شاخص های آمار توصیفی متغیر رضایت از دستمزد
۸۲	جدول شماره ۴-۱۹- فراوانی پاسخگویان براساس متغیر رضایت از دستمزد
۸۳	جدول شماره ۴-۲۰- فراوانی گویه های متغیر نابرابری
۸۴	جدول شماره ۴-۲۱- شاخص های آمار توصیفی متغیر نابرابری

- ۸۴ جدول شماره ۴-۲۲- فراوانی پاسخگویان براساس متغیر نابرابری
- ۸۵ جدول شماره ۴-۲۳- فراوانی گویه متغیر دینداری
- ۸۶ جدول شماره ۴-۲۴- فراوانی پاسخگویان براساس متغیر دینداری
- ۸۷ جدول شماره ۴-۲۵- بررسی تأثیر جنسیت بر میزان رضایت شغلی
- ۸۷ جدول شماره ۴-۲۶- بررسی تأثیر وضعیت تأهل بر رضایت شغلی
- ۸۸ جدول شماره ۴-۲۷- تأثیر نوع قرارداد بر میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۸۹ جدول شماره ۴-۲۸- بررسی تأثیر سطح تحصیلات بر میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۸۹ جدول شماره ۴-۲۹- بررسی تأثیر سن بر رضایت شغلی
- ۹۰ جدول شماره ۴-۳۰- تفاوت رضایت شغلی در سنین مختلف
- ۹۰ جدول شماره ۴-۳۱- بررسی تأثیر سابقه کار بر رضایت شغلی
- ۹۱ جدول شماره ۴-۳۲- تفاوت رضایت شغلی در سطوح مختلف سابقه کار
- ۹۱ جدول شماره ۴-۳۳- جنس و میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۹۲ جدول شماره ۴-۳۴- وضعیت تأهل و میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۹۳ جدول شماره ۴-۳۵- جنس و شرایط محیط کار
- ۹۳ جدول شماره ۴-۳۶- جنس و محل جغرافیای کار
- ۹۴ جدول شماره ۴-۳۷- جنس و امنیت شغلی
- ۹۶ جدول شماره ۴-۳۸- نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۹۷ جدول شماره ۴-۳۹- ضرایب متغیرهای معادله پیش بینی میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۹۸ جدول شماره ۴-۴۰- نتایج تحلیل رگرسیون برای میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۹۹ جدول شماره ۴-۴۱- ضرایب متغیرهای معادله پیش بینی میزان رضایتمندی کارکنان شهرداری
- ۱۰۰ جدول شماره ۴-۴۲- ماتریس همبستگی بین متغیرها
- ۱۰۱ جدول شماره ۴-۴۳- ماتریس همبستگی بین متغیرها

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۷	نمودار شماره ۱-۲- پیوند میان رضایت با عملکرد
۵۰	نمودار شماره ۲-۲- نمودار مدل تحقیق
۶۸	نمودار شماره ۱-۴- نمودار دایره ای پاسخگویان به تفکیک جنس
۷۰	نمودار شماره ۲-۴- نمودار ستونی پاسخگویان به تفکیک تحصیلات
۷۱	نمودار شماره ۳-۴- نمودار دایره ای پاسخگویان به تفکیک سن
۷۲	نمودار شماره ۴-۴- نمودار دایره ای پاسخگویان براساس وضعیت تأهل
۷۳	نمودار شماره ۵-۴- نمودار ستونی پاسخگویان براساس نوع قرارداد
۷۴	نمودار شماره ۶-۴- نمودار دایره ای پاسخگویان براساس سابقه کار
۱۰۵	نمودار شماره ۷-۴- نمودار مدل تحلیلی مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

فصل اول

«كليات تحقيق»

۱-۱- مقدمه:

زندگی انسان از بدو پیدایش با کار توأم بوده است. در واقع رفع نیازهای مادی و جسمی بشر، او را به کار و فعالیت واداشته و به دنبال توسعه جوامع و ایجاد نیازهای جدیدتر، کارها و فعالیتهای بشر نیز به شکلی پیچیده تر در آمده است تا به رفع نیازهای پیچیده او بیانجامد. در عین حال کار نه تنها منبع درآمد فرد محسوب شده بلکه موجب می شود تا بسیاری از نیازهای روحی و روانی انسان مرتفع گردد. در صورت وجود عدم تناسب میان خصوصیات فردی و شرایط و ویژگیهای شغلی، کار می تواند موجب نارضایتی، تحلیل قوای جسمی و روانی و نهایتاً بیماری شود. از سوی محققان تعاریف متفاوتی برای کار و شغل ارائه شده است کار مانند: فعالیتی دائمی است که به منظور تولید کالا و ارائه خدمات در قبال گرفتن دستمزد انجام می پذیرد (شفیع آبادی، ۱۳۷۶، ص ۵۸).

براساس تعریف دیگری کار فعالیتی است برای ارضای نیازهای آدمی که به صورت وظیفه ای به شخص واگذار می شود تا او با تلاش و استفاده از توانایی های جسمانی و روانی خود به تولید کالا یا ارائه خدمت بپردازد، فعالیتی که توسط هنجارهای اجتماعی ارزیابی می گردد.

در یک بررسی درمورد ۵ گروه شغلی (در اروپا) معلوم گردید که معنی و مفهوم کار ممکن است در گروههای مختلف شغلی متفاوت باشد. به عنوان مثال کارگرانی که دارای مهارت اندکی بوده و به پایگاه اجتماعی - اقتصادی پست یا کم درآمد بستگی دارند به احتمال قوی به کار خود به عنوان وسیله ای جهت کسب درآمد می نگرند، ولی افراد متخصص برای خدمت به دیگران اهمیت زیادی قائلند. با این وجود همه گروههای مورد مطالعه در بررسی مزبور کار را وسیله ای جهت ایجاد ارتباط با دیگران، گذرانیدن وقت، عزت نفس، احترام و تأیید دیگران دانسته و به طور کلی برای کار به عنوان منبع یک فعالیت هدف دار و جالب که می تواند لذت درونی را موجب شود، اهمیت قائل بوده اند.

اهمیت و معنای کار به نوع شغل سازمان، جامعه و فرهنگ بستگی دارد، علاوه بر عوامل مادی باید به عوامل روانی و اجتماعی مؤثر بر رفتار شغلی و سلامت روانی انسانها توجه شود. رضایت شغلی در واقع یک نوع واکنش شغلی است که در هر نوع شغل و برای همه افراد می تواند پیش آید. کارایی و رضایت شغلی از عوامل مهمی هستند که باید در توسعه جامعه صنعتی مورد توجه دقیق قرار گیرند. مطالعه و بررسی

تاریخچه توسعه و تحول جوامع صنعتی نشان می‌دهد که نیروی انسانی ماهر و تعلیم یافته در تبدیل جوامع سنتی به جوامع صنعتی تأثیر انکارناپذیری داشته است.

بدیهی است بی‌علاقگی به کار، ناتوانی در ارضای نیازهای فیزیولوژیک، نداشتن امنیت شغلی و عدم رضایت از نحوه مدیریت سازمان بر کارایی افراد و نهایتاً بر کارایی و بهره‌وری سازمان اثر منفی داشته و نظام سازمان را از رشد و توسعه لازم باز می‌دارد. از سویی با توجه به اینکه طرحها و فعالیت‌های این سازمان و مراکز وابسته به آن در معرض دید و قضاوت مردم است لذا کارایی این سازمان و کارکنان آن عامل مهمی در جلب رضایت و اعتماد مردم نسبت به طرح‌ها و برنامه‌های اجرایی و نظام مجری این برنامه‌ها می‌باشد. براین اساس سنجش میزان رضایت شغلی در کارکنان این سازمان و شناخت عوامل مؤثر فرهنگی و اجتماعی بر تلاش در جهت افزایش و ارتقای رضایت شغلی کارکنان شهرداری اصفهان و در نهایت جلب رضایت و همکاری شهروندان می‌باشد تا از این طریق شهر را هرچه بیشتر به عرصه تلاقی مشارکت جویی‌های داوطلبانه تبدیل کنیم.

۱-۲- بیان مسئله:

انسان همواره برای تأمین نیازهای خود به کار و تلاش پرداخته است. بدیهی است نقش کار در زندگی انسان فراتر از هدف و مقصود ظاهری آن تأمین مایحتاج ضروری زندگی روزانه می‌باشد. کار نه تنها منبع درآمد فرد محسوب شده بلکه موجب می‌شود تا بسیاری از نیازهای روحی و روانی انسان مرتفع گردد. هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه‌ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاستهای صحیح راهبرد مناسب و برنامه‌های مؤثر ضروری می‌باشد. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در رضایت از زندگی است و تمام رفتارها و روابط انسان به طور مستقیم و یا غیرمستقیم از چگونگی اشتغال او متأثر است. در واقع رضایت شغلی عامل بسیار مهمی در موفقیت شغلی بوده که تأثیر فراوانی در زندگی جمعی و فردی دارد و بیش از نیم قرن است که توجه پژوهشگران را به خود متمرکز کرده است.

رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. فیشر و هانا^۱ (۱۹۹۳) رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند (شفیع آبادی، ۱۳۷۶، ص ۱۲۴).

از آنجایی که شهرداری یکی از مراکز اصلی خدمات رسانی به شهروندان محسوب می شود و ارتباط نزدیک و تنگاتنگی با مردم دارند ضروری است که کارکنان این سازمان شیوه های مناسب برخورد با ارباب رجوع را بلد بوده و ثانیاً انگیزه لازم را برای انجام وظایفشان داشته باشند تا زمینه افزایش کارایی را فراهم نمایند. به همین خاطر پژوهشگر با توجه به اهمیت موضوع درصدد برآمد به موضوع رضایت شغلی بپردازد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق:

سازمانها به منظور تأمین نیازهای جوامع به وجود می آیند و برحسب ماهیت خود وظایف معینی را به عهده دارند. نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه هر سازمان در جهت تحقق آن به شمار می آید. افراد برحسب علاقه و نوع تخصص خود به این سازمانها می پیوندند. مدیران با آگاهی از اینکه نیروی انسانی نقش اساسی در تأمین هدفهای سازمان دارد اقدام به گزینش و آموزش نیروی انسانی کارآمد می کنند و همواره افزایش میزان بهره وری سازمان را مدنظر قرار میدهند. مطالعه سیر تحول مدیریت و بررسی نظریه های ارائه شده در دهه های اخیر بیانگر این است که دانشمندان همیشه در پی یافتن راه حل منطقی جهت بالا بردن میزان بهره وری کارکنان بوده اند. توجه به روحیات و شناخت نیازها و انگیزه های کارکنان و پاسخ منطقی و عملی به آن عامل مؤثری در افزایش میزان بهره وری برای سازمان و ایجاد رضایت شغلی برای کارکنان بوده است، لذا هدایت سرمایه های انسانی به عنوان بزرگترین ذخایر بالقوه کشور از اهمیت بسیاری برخوردار است (سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، ۱۳۸۶).

رضایت شغلی یکی از اساسی ترین متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار افراد سازمان تلقی می شود. علاوه بر آن اثرات نارضایتی شغلی پا را فراتر از محیط سازمان گذاشته، زندگی شخصی و اجتماعی کارکنان را نیز

^۱ *Fisher and Hana*

تحت تأثیر قرار می دهد. به منظور نشان دادن اهمیت رضایت شغلی تبعات ناشی از رضایت و عدم رضایت شغلی از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. این ابعاد عبارتند از:

۱- بعد شغلی: اهمیت رضایت شغلی از این بعد بخاطر واکنش هایی است که کارکنان برحسب رضایت یا عدم رضایتشان در سازمان نشان می دهند.

۲- بعد شخصی و انسانی: فراهم آوردن موجبات رضایت شغلی کارکنان یکی از اهداف ضروری و به حق هر سازمانی است از بعد شخصی و انسانی رضایت شغلی با بهداشت و سلامت کارکنان نیز رابطه دارد.

۳- بعد مدیریت: اهمیت رضایت شغلی برای مدیران به دلیل مشکلاتی است که عدم رضایت شغلی کارکنان برای آنان فراهم می آورد (رابینز^۱، ترجمه پارساییان و اعرابی، ۱۳۸۱، ص ۲۹۷).

رضایت شغلی در واقع یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. از نظر سازمانی وجود رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوبی است که موجب افزایش نوآوری و خلاقیت، افزایش میزان تولید و بهره وری سازمان، کاهش میزان ترک خدمت کارکنان و افزایش سطح سلامت جسمی و روانی کارکنان می گردد (همان منبع، ص ۲۹۸). از عمده ترین نشانه های رفتاری نارضایتی شغلی عبارت از غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه های ناشی از کار و کاهش بهره وری می باشد. ناگفته روشن است که این آثار و هزینه های ناشی از آن در درجه اول متوجه سازمان است. از دیگر پیامدهای نارضایتی شغلی، رها کردن حرفه و تخصص است. در مشاغل تخصصی و تجربی مانند شغل های آموزشی، مشاوره ای و خدمات انسانی این پیامدها خسارات سنگینی را بر جامعه وارد می سازد. حالت دیگر این است که کارکنان ناراضی در انتظار رسیدن بازنشستگی، روزشماری می نمایند در این حالت سازمان با نیروی انسانی بی بهره و بی مصرف دست به گریبان است. در تحقیقاتی که شرتزر^۲ به عمل آورده معلوم شده است که اصل حاکم بر همه بررسی های رضایت شغلی آن است که کارمند انسانی است با نیازهای زیاد که بسیاری از این نیازها می باید در کار و بر اثر کارش ارضا شوند تا او انسانی راضی، تولیدکننده و مفید باشد. یکی از نافذترین پژوهشها در باب شرایط کار و رضامندی شغلی، مطالعاتی بود که

¹Robinz

²Shertzer

خفچه^۱ انجام داد و نتیجه گیری حاصل از این مطالعات آن بود که تأثیر شرایط مادی کار مثل نور و استراحت کمتر از اهمیت روابط غیررسمی و غیراداری گروه کار و توجه مدیر به کارکنان در رضامندی شغلی است (رضاپور، ۱۳۸۰، ص ۵۵).

از این رو شناخت عوامل فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان سازمان مربوطه منجر به حفظ و نگهداری مهمترین سرمایه سازمان (نیروی انسانی) می شود همچنین بالا بردن انگیزه آنان و در نتیجه کمک به سازمان و بعضاً جامعه می گردد.

۱-۴- اهداف تحقیق:

الف) هدف اصلی در این پژوهش عبارت است از:

بررسی عوامل فرهنگی و اجتماعی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری (درباره کارکنان شهرداری اصفهان)

ب) همچنین اهداف فرعی تحقیق عبارتند از:

۱) کسب شناخت بیشتر نسبت به عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری

اصفهان

۲) بررسی عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر رضایت شغلی.

۳) بررسی عوامل فرهنگی تأثیرگذار بر رضایت شغلی.

۴) میزان رضایت شغلی کارکنان شهرداری اصفهان.

¹ Khafche

فصل دوم

«مبانی نظری و پیشینه تحقیق»

۲- مبانی نظری

۲-۱ مقدمه:

دهه های اخیر، سالهای پیشرفت شگفت انگیز بشر در زمینه های گوناگون علمی و فنی است که بازتاب آن در تمام نهادهای جامعه مشهود می باشد. گسترش ابعاد مختلف جوامع بشری دشواری های بسیاری فرا راه مسئولین و مدیران سازمانها قرار داده که هسته مرکزی آن را مسائل انسانی تشکیل می دهد. یکی از اساسی ترین مسائل انسانها در عصر حاضر علاقه و رضایتمندی آنان به کار و حرفه شان می باشد. امروزه رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در رضایت از زندگی است و تمام رفتارها و روابط انسان به طور مستقیم و یا غیرمستقیم از چگونگی اشتغال او متأثر است. رضایت کارکنان از شغل خود امری روان شناختی است و جنبه فردی دارد اما محیط کار، رضایت از مدیریت و عوامل اجتماعی بسیاری نیز بر آن تأثیر می گذارد. در قرن حاضر عواملی منفی بر روح و روان کارکنان تأثیر می گذارد که این موضوع زمینه کم کاری و بی انگیزگی آنان را فراهم ساخته و اغلب موجب نارضایتی مدیران از نحوه کار آنان می شود. اکثر اعتصابات کارگری هم به علت همین ناخشنودی شغلی رخ می دهد و این نارضایتی شغلی نه تنها بر زندگی افراد مؤثر است، بلکه بر رفتار اجتماعی آنان نیز تأثیر می گذارد. به طور کلی می توان گفت براساس پژوهش های انجام شده ناراضی ترین و ناسازگارترین عناصر هر سازمان افرادی هستند که رضایت شغلی ندارند ولی اجبار آنها را وادار به ماندن در سازمان می کند. از این رو باتوجه به پیامدهایی که رضایت و عدم رضایت شغلی برای سازمان و منابع انسانی (مهمترین منبع سازمان) و سلامت روانی آنان در پی دارد، ضرورت بحث و پژوهش پیرامون آن را نشان می دهد.

در این فصل سعی در بررسی عوامل تأثیر گذار بر رضایت شغلی را داریم. به این منظور ابتدا مفاهیم کلی بحث رضایت شغلی مطرح می شود و در ادامه مهمترین دیدگاه ها در این مورد، همچنین خلاصه بعضی پژوهش هایی را که در ایران و خارج درخصوص رضایت شغلی انجام گرفته آورده شده است.

۲-۲- تاریخچه:

۲-۲-۱ تاریخچه پژوهشی رضایت شغلی

مسئله رضایت شغلی و عوامل مؤثر در انگیزش فرد و ایجاد رغبت شغلی موضوع مهمی در هر سازمان می باشد. مطالعات هاتورن^۱ در اواخر دهه ۱۹۲۰ مقارن با دوران رکود اقتصادی بزرگ غرب زمینه ساز آغاز مطالعات رسمی درخصوص منابع انسانی و رضایت شغلی گردید. کوشش های منظم در این رابطه از دهه های ۱۹۳۰ میلادی آغاز شده و همچنان ادامه دارد.

در دهه ۱۹۳۰ تعارضات میان مدیران و کارگران و رشد اتحادیه گرایی افراطی باعث شد که مطالعه رضایت شغلی مورد توجه قرار گیرد، در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرد که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، صاحب نظران و مدیران را قانع کردند که کارگر راضی، سودآور است. در سال ۱۹۳۲ اولین مطالعه مربوط به رضایت شغلی منتشر شد (استونر^۲، ترجمه پارساییان و اعرابی، ۱۳۷۵، ص ۸۸).

در دهه ۱۹۴۰ تحت تأثیر روانشناسی یادگیری توسط روانشناسی به نام لوین^۳ که در زمینه انگیزش و اثرات انگیزش در سازمانها فعالیت خود را شروع کرده بود، مباحث روانشناسی در برنامه آموزش مدیران گنجانده شد. این مطالعات با کارهای داگلاس مک گریگور و آبراهام مازلو^۴ گسترش یافت (صالحی، ۱۳۸۰، ص ۵۳).

در دهه ۱۹۵۰ باتوجه به پیشرفت هایی که در طی جنگ جهانی دوم در سطح علم و روانشناسی به وجود آمده بود، گرایشی وجود داشت که افزایش رضایت شغلی را کلید مولد بودن معرفی می کرد ولی در پایان این دهه کاملاً این موضوع مشخص بود که رابطه بین رضایت و مولد بودن، در بهترین شکل خود رابطه پیچیده ای است و به غیر از رضایت شغلی انواع دیگر واکنشها نیز نسبت به شغل وجود دارد (همان منبع، ص ۶۱).

¹ Hasvern

² Estoner

³ Levin

⁴ Maslow and Mcgragor