

## تحلیل دیدگاه حسابرسان در رابطه با عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی آن‌ها

محمد علی باقرپور ولاشانی\*، محمد جواد ساعی\*\*، سید اسماعیل شعنی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۹/۲۲

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۱/۳۰

### چکیده

هدف اصلی این تحقیق، بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابرسان می‌باشد. بدین منظور پرسشنامه‌ای توسط پژوهشگران تهیه و بین حسابرسان شاغل در مؤسسات عضو جامعه‌ی حسابداران رسمی ایران، توزیع گردید. در تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس، T استیودنت و ضریب همبستگی اسپیرمن، استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هشت عامل سازمانی شامل "دستمزد"، "ارتقاء"، "مشارکت در تصمیم‌گیری"، "قدردانی"، "تخصیصی کردن فعالیت‌های حسابرسی"، "ارزیابی عملکرد به شیوه مناسب"، "پیشرفت شخصی" و "فعالیت در مؤسسات حسابرسی بزرگ" و شش عامل ماهیتی شامل "تنوع کاری"، "آزادی عمل در کار حسابرسی"، "آگاهی از نتیجه حاصل از انجام فعالیت حسابرسی"، "چالشی بودن شغل حسابرسی"، "انعطاف‌پذیری در حین فعالیت حسابرسی" و "احساس مفید بودن"، و سه عامل محیطی شامل "سرپرستی"، "روابط اجتماعی مناسب همکاران" و "امنیت شغلی" در مؤسسات حسابرسی موجب افزایش و "ابهام در شغل حسابرسی"، موجب کاهش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود. همچنین، میزان تأثیر عوامل "فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری" و "قدردانی از حسابرسان" بر رضایت شغلی با افزایش سن و تجربه حسابرسان افزایش می‌یابد. در نهایت، دیدگاه حسابرسان نسبت به عوامل مؤثر بر رضایت شغلی در مناطق و سطوح تحصیلی گوناگون، متفاوت بوده و حسابرسان زن و مرد در خصوص عوامل مؤثر بر رضایت شغلی دیدگاه یکسانی دارند.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، حسابرسان، عوامل سازمانی، عوامل محیطی، ماهیت کار.

کد طبقه‌بندی موضوعی: M42

\* استادیار دانشگاه فردوسی مشهد (bagherpour@gmail.com)

\*\* استادیار دانشگاه فردوسی مشهد (saei@um.ac.ir)

\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد (smail.shani@gmail.com)

### مقدمه

بسیاری از صاحب‌نظران (ناگی، ۱۹۹۶؛ لوکه، ۱۹۷۹؛ هرزبرگ، ۱۹۵۹) از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسی سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های سازمانی مختلف مورد مطالعه قرار داده‌اند، رضایت شغلی را از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی می‌دانند. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. به اعتقاد ناگی (۱۹۹۶) مفاهیم مربوط به رضایت شغلی را می‌توان بر پایه سه محور تبیین کرد: ۱) یکی از نخستین مفاهیم مربوط به رضایت شغلی متعلق به هرزبرگ و هم‌پژوهان اوست که در سال ۱۹۵۹ ارائه شد. به اعتقاد هرزبرگ رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است. یکی از ابعاد آن به عامل بهداشت<sup>۱</sup> معروف است که شامل ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مانند سرپرستی، حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. دومین بعد معروف به عوامل برانگیزنده است که در واقع عوامل وابسته به وظایف، محتوای شغل و جنبه‌های درونی آن، و دربردارنده جنبه‌هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد است، ۲) دومین مفهوم رایج، یک بعدی است و شامل پاسخ به این دو پرسش می‌شود که: الف) در حال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید؟ و ب) تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد<sup>۲</sup>، ۳) بسیاری از مفاهیم و تعاریف رضایت شغلی دربردارنده نوعی فرآیند ارزشیابی است. به عنوان مثال لوکه (۱۹۷۹) رضایت شغلی را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه‌های شغلی فرد است. در حالی که اسمیت در سال ۱۹۸۲ معتقد است رضایت شغلی گستره‌ای است که در آن محیط کاری تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند (گاتی، ۱۹۸۹). سازمان‌هایی که عوامل موثر بر رضایت شغلی را شناسایی نموده‌اند، می‌توانند با به کارگیری سیاست‌ها و روشهای مطمئن موجب بالا رفتن کیفیت و کمیت کار پرسنل خود شده و در نهایت باعث افزایش کارایی، بهره‌وری و موفقیت‌های شغلی آن‌ها گردند (مقیمی، ۱۳۷۷).

رشد سریع مؤسسات حسابرسی در چند دهه اخیر و در نتیجه افزایش قابل توجه حسابرسان و پرسنل مؤسسات حسابرسی، موجب افزایش اهمیت مدیریت نیروی انسانی در مؤسسات حسابرسی شده است. بلکویی (۱۹۸۹) پرسنل مؤسسات حسابرسی را مهم‌ترین و اساسی‌ترین

دارائی‌های آن‌ها می‌داند و بر اهمیت رضایت شغلی آنان تأکید و اظهار می‌کند "موفقیت مؤسسات حسابداری به میزان توانایی مدیران در ایجاد انگیزه برای پرسنل، راضی نگه داشتن و حفظ آنان بستگی دارد و لذا انجام تحقیقات در زمینه نیروی انسانی مؤسسات حسابداری به منظور شناسایی عوامل موثر بر ایجاد یک فضای کاری مناسب و ایده‌آل برای پرسنل، به طوری که منجر به افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت‌های آنان شود، ضروری است". طبق اظهارات شرکاء مؤسسات حسابداری، اکثر حسابرسان پس از مدتی فعالیت در این بخش از کار حسابداری احساس خستگی کرده‌اند و تمایل داشته‌اند در بخش حسابداری فعالیت خود را ادامه دهند، این وضعیت برای مؤسسات ایجاد هزینه‌ی مضاعف نموده که می‌توان با ایجاد انگیزه‌های لازم و افزایش رضایت شغلی حسابرسان، استفاده بیشتری از تجربیات آنان نمود (پاتن، ۱۹۹۵).

با توجه به اهمیت و تأثیر رضایت شغلی حسابرسان بر کارائی و نهایتاً کیفیت خدمات آن‌ها (حسابرسی و غیرحسابرسی)، این تحقیق به دنبال این موضوع می‌باشد که با شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابرسان، راه‌کارهایی را برای افزایش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها ارائه نماید.

### پیشینه تحقیق

پژوهش‌های انجام شده (لوزیر، ۱۹۹۶؛ لوکه، ۱۹۷۹؛ هرزبرگ، ۱۹۵۹) درباره رضایت شغلی اغلب بر گسترش پایه‌های نظری عوامل موثر بر آن تمرکز یافته است. با آنکه درباره رضایت شغلی نظریه‌های گوناگونی تدوین و ارائه شده است، اما می‌توان گفت تمامی آن‌ها رضایت شغلی را بر پایه سه محور؛ (۱) توقعات و انتظارات افراد در رابطه با موقعیت‌های واقعی، (۲) میزان برآورده شدن نیازهای جسمی و روانی و (۳) سطح ابقای ارزش‌های مهم قرار می‌دهند (نیوتن و کینان، ۱۹۹۱). از این رو، پژوهش‌گران مختلف (اسمیت و های، ۱۹۸۹؛ کینیکی، ۲۰۰۲؛ مصدق، ۲۰۰۸؛ لوکه، ۱۹۷۹) تقسیم‌بندی‌های گوناگونی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی از جمله عوامل سازمانی، ماهیت کار، عوامل محیطی و عوامل فردی ارائه نموده‌اند. تأثیر عوامل مذکور بر رضایت شغلی حسابرسان در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

### ۱. عوامل سازمانی

عوامل سازمانی شامل دستمزد، ارتقاء، مشارکت در تصمیم‌گیری، ساختار سازمانی، ارزیابی عملکرد، سپاس‌گزاری و پیشرفت شخصی است که در ادامه به طور مفصل ارائه شده‌اند.

#### ۱-۱. دستمزد

دستمزد تقریباً برای همه گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین شرایط کاری به شمار می‌آید، هرچند شواهد مربوط به آن تا حدی ناکافی است. نتایج برخی از تحقیقات نشان می‌دهد که در تعدادی از کارکنان، هر چند دستمزد بر رضایت شغلی مؤثر بوده ولیکن عامل اصلی به حساب نمی‌آید (کمپ، ۱۳۷۳؛ کارد و هم‌پژوهان، ۲۰۱۰). به اعتقاد رولینسون و هم‌پژوهان (۱۹۹۸) بین رضایت شغلی و دستمزد دو عامل ارتباطی وجود دارد. نخست آنکه آیا درآمد حاصل از شغل، کافی به نظر می‌رسد و دوم آنکه آیا این درآمد در مقایسه با آنچه دیگران دریافت می‌کنند مناسبت و برابری دارد یا نه. نتایج تحقیقات قبلی (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ اعرابی، ۱۳۷۹؛ باصری، ۱۳۸۴؛ جوانشیر، ۱۳۸۹؛ آگانگ و هم‌پژوهان، ۲۰۰۹؛ فریمیت، ۲۰۰۸؛ هانافیا، ۲۰۰۷) نشان می‌دهد که دستمزد با رضایت شغلی حسابرسان رابطه معنی‌دار و مثبتی دارد.

#### ۲-۱. ارتقاء<sup>۳</sup> (امکان پیشرفت و ترقی)

معمولاً در میان عوامل مؤثر بر رضایت شغلی امکان پیشرفت و ترقی، رتبه بسیار بالایی دارد (شترت، ۱۳۷۱). رضایت از ترفیع‌ها به اندازه‌گیری رضایت کارکنان از سیاست حاکم بر اعطاء ترفیع‌ها و نحوه اجرای این سیاست‌ها در سازمان می‌پردازد. رضایت را می‌توان کنشی از فراوانی ترفیع‌ها، اهمیت ترفیع‌ها و میزان مطلوبیت آن‌ها از نظر افراد در نظر گرفت (لوکه، ۱۹۷۹؛ هرزبرگ، ۱۹۵۹). نتایج برخی از تحقیقات (اعرابی، ۱۳۷۹؛ آگانگ و هم‌پژوهان، ۲۰۰۹؛ مای، ۲۰۱۱) نشان می‌دهد، فرصت‌های رشد و ترقی یکی از عوامل مؤثر بر افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌باشد.

#### ۳-۱. مشارکت در تصمیم‌گیری

به اعتقاد گرونبرگ، مشارکت در تصمیم‌گیری دو نوع است: مشارکت در جنبه‌های فوری شغل و مشارکت در جنبه‌های دور و آینده. کسانی که دارای تجربه مشارکت در سازمان خود بوده معمولاً نگرش مطلوب و مثبت‌تری نسبت به کار خود داشته و مایل به تکرار آن تجربه هستند (کمپ، ۱۳۷۳). نتایج برخی از تحقیقات (کورمن، ۱۳۷۸؛ برندا و هم‌پژوهان، ۲۰۰۶) نشان

می‌دهد، مشارکت در آن دسته از گروه‌های کاری که بیشتر به فعالیت‌های خلاق و پژوهشی می‌پردازند، موثرتر است. این موضوع در نهایت موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود. باصری (۱۳۸۴)، آلبرت و هم‌پژوهان (۱۹۸۱) در تحقیق خود بیان کردند که فقدان مشارکت حساب‌رسان در تصمیم‌گیری‌ها یکی از عواملی می‌باشد که موجب نارضایتی آن‌ها بوده است.

#### ۱-۴. اندازه سازمان

رضایت شغلی اغلب تحت تأثیر کنش متقابل اندازه سازمان و ارزش‌های شخصی کارکنان است. برای نمونه کارگران در سازمان‌های بسیار بزرگ از سطوح بالای دستمزد خود احساس رضایت می‌کنند، در حالی که کارکنانی که در موسسه‌های کوچک کار می‌کنند، رضایت خود را بیشتر بر پایه تنوع شغل و ارتباط‌های اجتماعی به دست می‌آورند (کمپ، ۱۳۷۳؛ کورمن، ۱۳۷۸). نتایج برخی از تحقیقات (رضازاده و هم‌پژوهان، ۱۳۸۶؛ پاتین، ۱۹۹۵؛ سوئینی و بویل، ۲۰۰۵) نشان می‌دهد که میزان رضایت شغلی حساب‌رسان در مؤسسات حسابداری کوچک بیشتر از مؤسسات حسابداری بزرگ است. در حالی که نتایج تحقیق کلاباف و هم‌پژوهان (۲۰۰۰) این رابطه را تأیید نمی‌کند.

#### ۱-۵. تخصصی کردن<sup>۴</sup>

به اعتقاد برخی از صاحب‌نظران همچنان که سازمان‌ها رشد و توسعه پیدا می‌کنند ساختار آن‌ها استادانه‌تر و فعالیت‌های درونی آن‌ها تخصصی‌تر می‌شود. این امر دو پیامد متضاد دارد: نخست آنکه از اختصاصی کردن و فرمول‌بندی کارها، پیشرفت‌های اقتصادی بیشتری را به دست می‌آورند، اما این ساختار نتایج نامطلوبی نیز در پی دارد، به این صورت هرچه فعالیت‌ها اختصاصی‌تر شود، احتمالاً افراد به میزان بیشتری به فکر توسعه نقطه نظرات شخصی خود می‌افتند و مایلند هدف‌های خود را به دیگران تحمیل کنند، این موضوع می‌تواند موجب شود افراد احساس کنند سازمان آن‌ها مکان مناسبی برای ارضای نیازهای آنان نیست، از این رو رضایت شغلی آن‌ها کاهش شدیدی پیدا می‌کند (رابینز، ۱۳۸۳؛ رولینسون و هم‌پژوهان، ۱۹۹۸). در حالی که نتیجه تحقیق آنیک و هم‌پژوهان (۲۰۰۷) نشان می‌دهد که تخصصی کردن به عنوان یکی از ویژگی‌های ساختار سازمانی رابطه مثبتی با رضایت شغلی کارکنان دارد.

#### ۱-۶. نحوه ارزیابی عملکرد<sup>۵</sup>

مطالعات متعدد نشان می‌دهد که انجام ارزیابی کارکنان به شیوه مناسب می‌تواند اثر مثبت بر عملکرد و رضایت شغلی آنان داشته باشد (لوزیر، ۱۹۹۶؛ چانگ، ۲۰۰۵). چنان‌چه هدف‌ها

واضح و در دسترس باشند و مهم‌تر از آن بازخورد کافی از عملکرد آنان به عمل آید، سرعت یادگیری و پیشرفت آنان افزایش یافته و رضایت بیشتری به دست می‌آورند (هومن، ۱۳۸۱). نتایج برخی از تحقیقات (اعرابی، ۱۳۷۹؛ آلبرکت و هم‌پژوهان، ۱۹۸۱)، نشان می‌دهد که نحوه ارزیابی عملکرد حسابرسان، منصفانه نیست و در نهایت موجب نارضایتی آنان می‌شود.

#### ۱-۷. سپاس‌گزاری<sup>۶</sup> (قدردانی)

مطالعات متعدد نشان می‌دهد قدردانی از کارکنان یکی از عوامل عمده رضایت شغلی به حساب می‌آید (حسینی و هم‌پژوهان ۱۳۸۵؛ لوزیر، ۱۹۹۶). به اعتقاد ترز (۲۰۰۰) این عامل هنگامی شکل می‌گیرد که؛ (۱) از کارکنان به خاطر انجام کار خوب قدردانی می‌شوند و این کار نه با پاداش‌های بیرونی بلکه با قدردانی اصیل انجام می‌گردد، (۲) سازمان برای تلاش و موفقیت‌های عمده، زمانی را به برگزاری جشن و مراسم ویژه اختصاص می‌دهد و (۳) پروژه‌های بنیادی و بزرگ انجام شود تا افراد بتوانند با شرکت در آن احساس کفایت کنند و طعم مشارکت و همکاری خود را بچشند.

#### ۱-۸. پیشرفت شخصی<sup>۷</sup>

عمده‌ترین نیازی که افراد پس از استخدام و تأمین ثبات و امنیت شغلی در سازمان پیدا می‌کنند پیشرفت و تکامل فردی است که در سایه آموزش و هدایت درست و مستمر به دست می‌آید (لاوسون و شن، ۱۹۹۸). یکی از استراتژی‌های چهار موسسه بزرگ حسابرسی برای جذب و نگهداری کارکنان، ایجاد زمینه‌های پیشرفت و یادگیری شخصی می‌باشد (بیزینس ویک، ۲۰۰۸). نتایج برخی از تحقیقات (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ باصری، ۱۳۸۴؛ آگاتنگ و هم‌پژوهان، ۲۰۰۹) نشان می‌دهد، افزایش دانش و دادن آموزش‌های لازم برای کسب مهارت‌های شخصی و فرصت به کارگیری توانایی‌های حسابرسان که منجر به رشد شخصی آنان در شغل خود شود، یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی حسابرسان می‌باشد. نتیجه تحقیق دین و هم‌پژوهان (۱۹۸۸)، نیز نشان می‌دهد که فقدان زمینه‌های پیشرفت و یادگیری در موسسات حسابرسی یکی از عواملی است که موجب کاهش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود.

#### ۲. ماهیت کار

بسیاری از صاحب‌نظران (کورمن، ۱۳۷۸؛ لاوسون و شن ۱۹۹۸؛ مصدق، ۲۰۰۸؛ کاینیکی، ۲۰۰۲)، ماهیت کار را شامل عوامل متعددی (از جمله تنوع، آزادی عمل، بازخورد، مفید

بودن، ابهام، چالش و انعطاف پذیری) دانسته و معتقدند برای افزایش رضایت و در عین حال عملکرد کارکنان، مشاغل باید از لحاظ درونی گسترش یافته و یا غنی شود. در ادامه این عوامل به تفصیل ارائه شده‌اند.

#### ۱-۲. تنوع

تنوع درجه‌ای از شغل است که کارکنان به انجام طیف گسترده‌ای از وظایف می‌پردازند (کورمن، ۱۳۷۸). مطالعات و پژوهش‌های متعددی (لاوسان و شن، ۱۹۹۸؛ باولینگ و هامموند، ۲۰۰۸؛ ویات و هم‌پژوهان، ۱۹۷۹؛ هافمن، ۱۹۸۱)، نشان می‌دهد که هر چه تنوع در محتوی شغل بیشتر باشد، رضایت افراد بیشتر است. نتایج برخی از تحقیقات (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ باصری، ۱۳۸۴) نیز نشان می‌دهد که تنوع در کار حسابرسی رابطه مستقیمی با رضایت‌مندی شغلی حسابرسان دارد.

#### ۲-۲. آزادی عمل<sup>۸</sup>

آزادی عمل درجه‌ای از شغل است که شخص بر زمان‌بندی، برنامه‌ریزی و انجام فعالیت‌های مربوط به کار خود اعمال نفوذ می‌کند (کورمن، ۱۳۷۸). هر چه آزادی عمل فرد بیشتر باشد، احساس مسئولیت او برای نتایج کار بیشتر شده و رضایت وی افزایش می‌یابد (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰). نتایج مطالعات پژوهشگران مختلف (بلانر، ۱۹۷۱؛ فورد، ۱۹۷۹) نیز نشان می‌دهد، در مشاغلی که آزادی عمل افراد در سطح بالایی قرار دارد، رفتار کاری (مسئولیت پذیری و تعهد کاری) و در نتیجه رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. نتایج تحقیقات پیشین (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ باصری، ۱۳۸۴) نیز نشان می‌دهد که آزادی عمل در اعمال قضاوت شخصی در کار حسابرسی، موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود.

#### ۳-۲. میزان آگاهی از نتیجه کار

بازخورد (آگاهی از نتایج واقعی فعالیت‌های کاری) درجه‌ای از شغل است که کارکنان می‌توانند ضمن انجام کار از حسن انجام عمل خود آگاه شوند (کورمن، ۱۳۷۸). هرچه بازخوردها بیشتر باشد، آگاهی از نتایج کار بیشتر شده و بازده‌های فردی و شغلی بهبود پیدا می‌کند (هاکمن و اولدهام، ۱۹۸۰). نتایج مطالعات پژوهشگران مختلف (بلانر، ۱۹۷۱؛ فورد، ۱۹۷۹) نیز نشان می‌دهد، در مشاغلی که میزان آگاهی از نتایج فعالیت‌های کاری در سطح بالایی قرار دارد، رفتار کاری (مسئولیت‌پذیری و تعهد کاری) و در نتیجه رضایت شغلی

کارکنان افزایش می‌یابد. نتایج تحقیقات (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ باصری، ۱۳۸۴) نیز نشان می‌دهد که میزان آگاهی از نتیجه کار در مؤسسات حسابرسی موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسی می‌شود.

#### ۲-۴. ابهام نقش<sup>۹</sup>

ابهام نقش جنبه دیگری از شرایط کار است که به گونه ای اساسی در ایجاد نارضایتی مشارکت دارد (کمپ، ۱۳۷۳). ابهامات شغلی، مسئولیت افراد را برای انجام یک فعالیت معین دچار اغتشاش می‌کند و باعث می‌شود آن‌ها احساس کنند که دیگران کار آنان را انجام می‌دهند و این شغل متعلق به کس دیگری است، ابهاماتی از این نوع اغلب منجر به ایجاد نگرش نامطلوب نسبت به سازمان، هم‌پژوهان و سرانجام خود فرد می‌گردد (رولینسون و هم‌پژوهان، ۱۹۹۸). نتایج برخی از تحقیقات (سخن‌گوی، ۱۳۸۶؛ گاریکا و هم‌پژوهان، ۲۰۱۰؛ باولینگ و هاموند، ۲۰۰۸)، نشان می‌دهد که دو عامل ابهام نقش و تضاد نقش موجب کاهش رضایت شغلی حسابرسی می‌شوند. در حالی که نتیجه تحقیق اگنگ و هم‌پژوهان (۲۰۰۹) نشان می‌دهد که رابطه‌ی معنی‌داری بین ابهام نقش و رضایت شغلی حسابرسی وجود ندارد.

#### ۲-۵. چالش<sup>۱۰</sup>

یکی از موضوعات پیچیده که بسیاری از مطالعات مربوط به رضایت شغلی را به خود اختصاص داده، چالش یا درگیر شدن با کار به گونه‌ای است که سبب به کارگیری توانایی‌های بالقوه و استعداد های کارکنان و شکل‌گیری احساس شایستگی در آنان شود (پاتون، ۱۹۹۸). چالش‌های جدید راهی است برای تولید انرژی و توان جدید در کارکنان (لاوسان و شن، ۱۹۹۸). نتایج تحقیقات قبلی (ایلات علمداری، ۱۳۷۶؛ اعرابی، ۱۳۷۹) نشان می‌دهد که چالشی بودن شغل حسابرسی یکی از عواملی است که موجب افزایش رضایت شغلی آن‌ها می‌شود.

#### ۲-۶. انعطاف‌پذیری

انعطاف‌پذیری یعنی این که معمولاً استثنایی در قوانین سازمان وجود خواهد داشت و یا می‌توان گفت خط مشی‌ها و راهبردهای سازمان در جایگاه واقعی خود قرار دارد، اما این اعتقاد وجود دارد که در شرایط خاص می‌توان رویکردهای متفاوتی اتخاذ کرد (لویزر، ۱۹۹۶؛ ترز، ۲۰۰۰). نتایج تحقیقات مختلف (لاوسان و شن، ۱۹۹۸؛ رولینسون و هم‌پژوهان، ۱۹۹۸)



نشان می‌دهد که یکی از منابع عمده رضایت شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری، انعطاف‌پذیری الگوهای کاری است. انجمن حسابداران رسمی انگلستان<sup>۱۱</sup>، ویلز و شرکت تخصصی مشاوره شغلی رابرت هالف (۲۰۰۷) در تحقیقی پیمایشی که بر روی ۳۰۰۰ عضو شاغل انجمن حسابداران رسمی انگلستان و ویلز در مورد رضایت شغلی انجام دادند به این نتیجه رسیدند انعطاف‌پذیری شغلی در تعیین رضایت شغلی از اهمیت زیادی برخوردار است.

#### ۲-۷. احساس مفیدبودن

بسیاری از افراد در مشاغلی از فعالیت خود احساس رضایت می‌کنند که به آن‌ها فرصت خدمت به دیگران بدهد. اگر کارکنان احساس کنند تلاش و فعالیت آن‌ها هیچ نوع خدمتی به همکاران، افراد دیگر و جامعه به حساب نمی‌آید، احساس سرخوردگی و بی‌ارزشی می‌کنند (لاوسان و شن، ۱۹۹۸). شغلی که افراد به وسیله آن بتوانند نقش فعالی در اجتماع خود داشته باشند، رضایت‌فزاينده‌ای به آنان می‌دهد. همواره این نیاز در افراد وجود دارد که ارزش‌ها، باورها، هدف‌ها و جهت‌گیری‌های آنان با شغل و حرفه‌ای که به آن مشغولند یکسان و در یک چشم‌انداز قرار داشته باشد (اسپکتور، ۱۹۹۷). احساس مفیدبودن زمانی در کارکنان شکل گرفته و منجر به رضایت‌مندی شغلی می‌شود که کارکنان احساس کنند شغل آن‌ها اثرات معنادار و عمیقی بر جامعه دارد (ترز، ۲۰۰۰).

#### ۳. عوامل محیطی

این عوامل متغیرهایی مانند سرپرستی، روابط با همکاران و امنیت شغلی هستند که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهند و به طرق گوناگون بر رضایت‌مندی تأثیر می‌گذارند (کورمن، ۱۳۷۸؛ اسمیت و های، ۱۹۹۸؛ تی سنگ، ۲۰۰۴). مطالب مربوط به عوامل مذکور در ادامه ارائه گردیده‌اند.

#### ۳-۱. رهبری و سرپرستی<sup>۱۲</sup>

این بعد بیانگر رضایتی است که فرد از رابطه با سرپرست مستقیم خود به دست می‌آورد، رضایت شغلی ناشی از این رابطه معمولاً با دوجنبه از رفتار سرپرست ارتباط دارد: ۱. حمایت بین فردی؛ که اشاره به علاقه سرپرست به رفاه کارکنان دارد، ۲. حمایت فنی؛ که اشاره به زمینه‌ای دارد که سرپرست برای راهنمایی در زمینه فنی و امور مربوط به وظایف فراهم می‌آورد (رولینسون و هم‌پژوهان، ۱۹۹۸). نتایج بسیاری از مطالعات نشان می‌دهد که رهبری ملاحظه کار رضایت شغلی بیشتری ایجاد می‌کند (کورمن، ۱۳۷۸) و از نظر مکتب مدیریت

روابط انسانی بهترین نوع مدیریت است (کمپ، ۱۳۷۳). نتایج برخی تحقیقات (اعرابی، ۱۳۷۹؛ رضازاده و هم‌پژوهان، ۱۳۸۶؛ پاتین ۱۹۹۵؛ سوینی و بایول، ۲۰۰۵؛ کلاباق و هم‌پژوهان، ۲۰۰۰) نشان می‌دهد، نحوه سرپرستی (عوامل سرپرستی) با رضایت شغلی حسابرسان رابطه مثبتی دارد. نتایج برخی از تحقیقات (آلبرکت و هم‌پژوهان، ۱۹۸۱؛ دین و هم‌پژوهان، ۱۹۸۸؛ سوینی و پریک، ۲۰۰۴)، نیز نشان می‌دهد که میزان نظارت حسابرسان از طریق سرپرستان یکی از عواملی است که موجب نارضایتی آنان شده است.

### ۲-۳. روابط با همکاران

اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در رضایت کارکنان دارد. گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی احساسی و روحی برای کارکنان محسوب می‌شود. اگر افراد در گروه دارای ویژگی‌های اجتماعی مشابهی مانند نگرش‌ها و باورهای مشابه باشند، فضایی به وجود می‌آورند که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می‌آید (مهدوی و روحی‌عزیزی، ۱۳۷۹؛ هرزبرگ، ۱۹۵۹). همچنین نتایج برخی از تحقیقات (اعرابی، ۱۳۷۹؛ مای، ۲۰۱۱)، نشان می‌دهد که روابط مناسب با همکاران موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود.

### ۳-۳. امنیت شغلی

افراد مایلند مطمئن شوند که شغل آن‌ها برای چندین سال ادامه خواهد یافت، در حقیقت امنیت به معنای کار کردن بر روی شغل مطمئن است که در اثر یک تصادف یا اتفاق از بین نخواهد رفت، به همین جهت اکثر مردم حقوق کمتری را که برای مدت طولانی تری ضمانت شده است، به درآمد زیادی که ممکن است خیلی دوام نیابد، ترجیح می‌دهند (شرتز، ۱۳۷۱). نتایج برخی از تحقیقات (اعرابی، ۱۳۷۹؛ دین و همکاران، ۱۹۸۸)، نشان می‌دهد که نبود امنیت شغلی در موسسات حسابرسی یکی از عواملی است که موجب کاهش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود.

### ۴. عوامل فردی

یکی از عمده‌ترین منابعی که سبب شکل‌گیری نگرش‌ها و رضایت شغلی در کارکنان می‌شود، تفاوت‌های فردی است که می‌تواند ناشی از ویژگی‌های شخصی مانند جنسیت، سن، تجربه و میزان تحصیلات باشد. برای برخی افراد بیشتر مشاغل، صرف نظر از شرایط ویژه

محیطی، به گونه کلی ارضاکننده نیست؛ در حالی که برای دیگران، باز هم بدون توجه به شرایط محیطی، خشنود کننده است (کورمن، ۱۳۷۸).

#### ۱-۴. سن

به طور کلی مراحل زندگی افراد تأثیر زیادی در رضایت شغلی آن‌ها دارد. نتیجه تحقیق فرایمت کاس شرایمن (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که سن حسابداران رسمی آمریکا رابطه معنی‌دار و مثبتی با رضایت شغلی دارند. نتیجه تحقیق گلن و هم‌پژوهان (۲۰۰۶) نیز نشان می‌دهد که بین سن حسابرسان و برخی از عوامل رضایت شغلی آن‌ها (فرصت‌های پیشرفت و ارتقاء، روابط با همکاران و سرپرستان) رابطه‌ی معنی‌دار و مثبتی وجود دارد. نتایج برخی از تحقیقات (جوانشیر ۱۳۸۹، دهقان ۱۳۸۹) نشان می‌دهد که رابطه‌ی معنی‌داری بین سن حسابرسان و رضایت شغلی آن‌ها وجود ندارد.

#### ۲-۴. جنسیت

به طور کلی پژوهش‌های مربوط به نقش تفاوت‌های جنسی در رضایت شغلی، اغلب حاکی از تأثیر جزئی این عامل است و نتایج حاصل از یک مطالعه به مطالعه دیگر متفاوت است، برای نمونه نتایج تحقیقات مختلف (گلن و هم‌پژوهان، ۲۰۰۶؛ بیوتل و برنر، ۱۹۸۶)، نشان می‌دهد، در برخی از عوامل رضایت شغلی (مانند: روابط صمیمانه با همکاران، شرایط راحت کار، پیشرفت شخصی، احترام از سرپرستان) زنان و در عوامل دیگری (مانند: امنیت شغلی، دستمزد بالا، ارتقاء، مشارکت در تصمیم‌گیری، اهداف بلندمدت، چالشی بودن شغل) مردان از شغل خود رضایت بیشتری دارند. نتایج برخی از تحقیقات (جوانشیر، ۱۳۸۹؛ فریمیت، ۲۰۰۸) نیز نشان می‌دهد که رابطه‌ی بین جنسیت حسابرسان و رضایت شغلی آن‌ها وجود ندارد.

#### ۳-۴. سابقه خدمت

شواهد نشان می‌دهد که سابقه خدمت با رضایت شغلی رابطه‌ی مستقیم دارد (بیدیان و هم‌پژوهان، ۱۹۹۲). در واقع هنگامی که دو موضوع سن و سابقه خدمت به صورت جداگانه مورد توجه قرار گیرند، مشاهده خواهد شد که سابقه خدمت بیشتر موجب رضایت شغلی می‌شود (رابینز، ۱۳۸۴). نتیجه تحقیق سمپان<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۲) نشان می‌دهد که تفاوت‌های معنی‌داری بین سابقه خدمت کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها وجود دارد.

## ۴-۴. تحصيلات

به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران (اسکواب و والانس، ۱۹۷۳) بین سطح تحصيلات و رضایت شغلی فرد، با فرض ثابت نگه داشتن سطح شغل، رابطه منفی وجود دارد. هر چه سطح تحصيلات فرد بیشتر باشد، سطح گروهی که وی برای راهنمایی و چگونگی ارزشیابی پاداش‌های شغلی به آن می‌نگرد، بالاتر خواهد بود. لذا هر چه سطح مرجع گروهی که وی احتمالاً به آن می‌نگرد بالاتر باشد، از امتیازات معینی که دریافت می‌کند، کمتر خشنود می‌شود (کورمن، ۱۳۷۸). اما نتایج برخی از تحقیقات (دهقان، ۱۳۸۹؛ هانافیه، ۲۰۰۷) نشان می‌دهد که تحصيلات عالی حسابرسان موجب افزایش رضایت شغلی آن‌ها می‌شود.

## ۴-۵. محل خدمت

گلن و هم‌پژوهان (۲۰۰۶) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت شغلی حسابداران اسپانیا (از نظر عوامل سرپرستی، پاداش، فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت) بیشتر از سطح رضایت شغلی حسابداران قفقاز می‌باشد. نتایج برخی از تحقیقات (هومن، ۱۳۸۱؛ حسینی، ۱۳۸۵) نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی افراد در استان‌های مختلف کشور تفاوت اساسی دارد.

## فرضیه های تحقیق

با توجه به هدف اصلی تحقیق، مبانی نظری و نتایج تحقیقات فوق‌الذکر فرضیه‌های زیر تدوین می‌گردد:

۱. از دیدگاه حسابرسان افزایش حقوق و مزایا، موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها می‌شود.
۲. از دیدگاه حسابرسان فرصت‌های رشد و ارتقاء موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها می‌شود.
۳. از دیدگاه حسابرسان فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها می‌شود.
۴. از دیدگاه حسابرسان فعالیت در موسسات حسابرسی بزرگ موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها می‌شود.
۵. از دیدگاه حسابرسان تخصصی کردن فعالیت‌های حسابرسی موجب کاهش رضایت‌مندی شغلی آن‌ها می‌شود.

۶. از دیدگاه حسابرسان ارزیابی عملکرد به شیوه‌ی مناسب، موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۷. از دیدگاه حسابرسان قدردانی از آنها توسط مافوق، موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۸. از دیدگاه حسابرسان پیشرفت شخصی در موسسات حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۹. از دیدگاه حسابرسان تنوع در کار حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۰. از دیدگاه حسابرسان آزادی عمل در کار حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۱. از دیدگاه حسابرسان میزان آگاهی از نتیجه کار موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۲. از دیدگاه حسابرسان ابهام نقش در شغل حسابرسی موجب کاهش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۳. از دیدگاه حسابرسان چالشی بودن شغل حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۴. از دیدگاه حسابرسان انعطاف‌پذیری شغلی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۵. از دیدگاه حسابرسان احساس مفیدبودن کار موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۶. از دیدگاه حسابرسان نحوه مناسب سرپرستی در موسسات حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۷. از دیدگاه حسابرسان روابط اجتماعی مناسب با همکاران خود موجب افزایش رضایت‌مندی شغلی آنها می‌شود.
۱۸. از دیدگاه حسابرسان امنیت شغلی یکی از عواملی است که موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود.

### روش تحقیق

در این تحقیق جامعه آماری، شامل کلیه حسابرسان در رده‌های مدیر حسابرسی، سرپرست ارشد، سرپرست، حسابرس ارشد و حسابرس شاغل در مؤسسات عضو جامعه حسابداران

رسمی مستقر در تهران، مشهد و اصفهان می‌باشد. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام گرفته است. حجم نمونه با توجه به حداکثر انحراف معیار (۳۳۵٪)، امتیازات در مقیاس ۰ تا ۱۰۰، برای ۳۰ پرسشنامه اولیه، ۱۷۴ پرسشنامه به صورت زیر تعیین شده است:

$$n_0 = \frac{z_{\alpha}^2 S^2}{d^2} = \frac{1.96^2 \times 0.335^2}{0.05^2} = 174$$

از آنجایی که در تحقیقات قبلی، پرسشنامه استاندارد شده‌ای جهت پاسخ به فرضیه‌های تحقیق وجود نداشت. لذا پرسشنامه‌ای متناسب با اهداف تحقیق، جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز، مطابق با مبانی نظری تحقیق توسط پژوهشگران طراحی گردید. این پرسشنامه در دو بخش طراحی شده است. بخش اول شامل سؤالاتی در مورد ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌گو (شامل سن، جنسیت، سابقه حسابرسی، پست سازمانی، تحصیلات، محل خدمت و میزان حقوق دریافتی) بوده و بخش دوم پرسشنامه شامل ۲۹ عبارت که برگرفته از ۱۸ عامل عنوان شده در مبانی نظری تحقیق است، می‌باشد. در این بخش پاسخ‌گویان با دو قسمت برای پاسخ روبرو هستند با زدن علامت در قسمت اول مشخص می‌شود که این عوامل چه تأثیری (افزایش، کاهش یا بی‌تأثیر) بر رضایت شغلی آن‌ها دارد و در قسمت دوم میزان اهمیتی (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد یا خیلی زیاد) که این عوامل برای آن‌ها دارد را بیان می‌کند. سپس به منظور ارزیابی علمی و اطمینان از نبود هرگونه ابهامی در سؤالات، پرسشنامه مذکور به تائید اساتید و صاحب‌نظران رسید. ابتدا ۳۰ پرسشنامه جهت پیش‌آزمون توزیع گردید که مقدار آلفای کرونباخ مربوط به سؤالات آن‌ها بیش از ۸۴ درصد گردید. بنابراین، می‌توان پذیرفت که پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است. تعداد ۳۲۹ پرسشنامه توزیع و از این تعداد ۲۰۰ پرسشنامه جمع‌آوری شده که در نهایت ۱۷۸ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است (نگاره (۱)).

نگاره (۱): اطلاعات مربوط به پرسشنامه‌ها

ردیف	شهر	پرسشنامه‌های توزیع شده		پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده		پرسشنامه‌های استفاده شده	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱	تهران	۲۰۰	٪۶۱	۷۵	٪۳۷.۵	۶۰	٪۳۴
۲	مشهد	۸۶	٪۲۶	۸۵	٪۴۲.۵	۸۱	٪۴۵

## نگاره (۱): اطلاعات مربوط به پرسشنامه‌ها

ردیف	شهر	پرسشنامه‌های توزیع شده		پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده		پرسشنامه‌های استفاده شده	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۳	اصفهان	۴۳	٪۱۳	۴۰	٪۲۰	۳۷	٪۲۱
جمع		۳۲۹	٪۱۰۰	۲۰۰	٪۱۰۰	۱۷۸	٪۱۰۰

## تجزیه و تحلیل اطلاعات

بر اساس داده‌های حاصل از تحقیق، ۷۹ درصد از پاسخ‌گویان مرد و میانگین سنی پاسخ‌گویان حدود ۳۰ سال می‌باشد. بیشترین فراوانی پاسخ‌گویان (۴۹٪) مربوط به رده «حسابرس» بوده و کمترین فراوانی متعلق به سرپرستان ارشد (۵٪) می‌باشد. محل خدمت ۴۵ درصد از پاسخ‌گویان مشهد، ۳۴ درصد تهران و ۲۱ درصد در اصفهان می‌باشد (نگاره (۱)). همچنین، ۷۹ درصد از این افراد بومی محل خدمت خود می‌باشند.

با توجه به اینکه هر سؤال پرسشنامه شامل دو بخش برای پاسخ می‌باشد، برای این منظور با توجه به تأثیر کاهشی (منفی) یا افزایشی (مثبت) و میزان اهمیت مربوطه امتیازی بین ۵- تا ۵+ به هر کدام از سؤالات داده شده است. با توجه به فاصله‌ای بودن مقیاس اندازه‌گیری و نیز زیاد بودن حجم نمونه، آزمون T برای میانگین یک جامعه، پرتوان‌ترین آزمون برای عوامل سازمانی، ماهیتی و محیطی خواهد بود (عمیدی، ۱۳۷۸). نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها (نگاره (۲)) نشان می‌دهد که هشت عامل سازمانی شامل "دستمزد"، "ارتقاء"، "مشارکت در تصمیم‌گیری"، "قدردانی"، "تخصصی کردن فعالیت‌های حسابرسی"، "ارزیابی عملکرد به شیوه مناسب"، "پیشرفت شخصی" و "فعالیت در مؤسسات حسابرسی بزرگ" و شش عامل ماهیتی شامل "تنوع" و "آزادی عمل در کار حسابرسی"، "آگاهی از نتیجه حاصل از فعالیت حسابرسی انجام شده"، "چالشی بودن شغل حسابرسی"، "انعطاف‌پذیری در حین فعالیت حسابرسی" و "احساس مفید بودن"، و سه عامل محیطی شامل "سرپرستی"، "روابط اجتماعی مناسب همکاران" و "امنیت شغلی"، در مؤسسات حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی حسابرسان می‌شود. همچنین بر اساس یافته‌های تحقیق "ابهام" در شغل حسابرسی موجب کاهش رضایت‌مندی حسابرسان می‌شود. با توجه به این نتایج تمامی فرضیه‌های تحقیق بجز فرضیه دوازده تایید می‌شوند. نتایج مذکور مطابق با نتایج تحقیقات قبلی (سوینی و بویل،

۲۰۰۵؛ رولینسون و هم‌پژوهان، ۱۹۹۸؛ اگانگ و هم‌پژوهان، ۲۰۰۹؛ چانگ، ۲۰۰۵؛ برندا و هم‌پژوهان، ۲۰۰۶) می‌باشد. در ادامه نتایج حاصل از انجام آزمون‌های اضافی ارائه شده است. اولویت عوامل نیز بر اساس آزمون فریدمن تعیین و در ستون آخر نگاره (۲) ارائه شده است.

### نگاره (۲): آزمون T استیودنت برای عوامل سازمانی، ماهیتی، محیطی و فردی

اولویت	نتایج	سطح	آماره T	انحراف معیار	میانگین	ابعاد رضایت شغلی	فرضیه
۱۰	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۹/۶۵۹	۲/۱۰۳	۳/۰۹۹	حقوق و مزایا	۱
۷	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۷/۴۳۳	۱/۷۲۱	۳/۵۳۹	رشد و ارتقاء	۲
۱۶	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۱/۸۰۸	۲/۵۱	۲/۲۲۲	مشارکت در تصمیم‌گیری	۳
۹	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۴/۶۸	۱/۷۹۶	۳/۳۲۳	اندازه	۴
۱۸	افزایش	<۰/۰۰۱	۳/۸۱۸	۳/۱۸۱	۰/۹۱	تخصصی کردن	۵
۸	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۳/۴۶۹	۱/۹۷۱	۳/۴۶۶	ارزیابی عملکرد	۶
۱۱	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۹/۲۴۷	۲/۰۸۵	۳/۰۰۸	قدردانی	۷
۶	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۰/۹۴۱	۲/۳۱۶	۳/۶۳۵	پیشرفت شخصی	۸
۲	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۶/۵۰۳	۱/۹۹۱	۳/۹۵۵	تنوع	۹
۱۴	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۱/۵۴۹	۲/۸۶۹	۲/۴۸۳	آزادبعمل	۱۰
۱۲	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۵/۸۱۸	۲/۳۶۹	۲/۸۰۹	آگاهی از نتیجه کار	۱۱
۱۷	کاهش	۰	-۵/۷۹۴	۳/۱۶۳	-۱/۳۷۴	ابهام نقش	۱۲
۱۵	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۱/۱۰۴	۲/۹۷۷	۲/۴۷۸	چالشی بودن	۱۳
۱۳	افزایش	<۰/۰۰۱	۱۲/۵۲۸	۲/۷۹۸	۲/۶۲۹	انعطاف‌پذیری	۱۴
۵	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۳/۲۵۳	۲/۱۳۴	۳/۷۱۹	احساس مفید بودن	۱۵
۱	افزایش	<۰/۰۰۱	۳۹/۹۷۷	۱/۳۶۳	۴/۰۸۴	سرپرستی	۱۶
۳	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۲/۸۰۸	۲/۲۰۲	۳/۷۶۴	روابط با همکاران	۱۷
۴	افزایش	<۰/۰۰۱	۲۳/۳۳۱	۲/۱۴۶	۳/۷۵۳	امنیت شغلی	۱۸

با توجه به مقادیر احتمال و (نگاره (۳)) می‌توان نتیجه گرفت که دیدگاه حسابرسان نسبت به عوامل موثر "فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها" ( $T=0.020$  آماره  $T$ )، ( $T=0.012$  آماره  $T$ ) و "قدردانی از حسابرسان توسط مافوق" ( $T=0.050$  آماره  $T$ )، ( $T=0.049$  آماره  $T$ ) بر رضایت‌مندی شغلی در سنین و سوابق مختلف، متفاوت می‌باشد. با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی، با افزایش سن و سوابق خدمتی پاسخگویان وجود این عوامل در مؤسسات حسابرسی موجب رضایت بیشتر حسابرسان می‌شود. همچنین، دیدگاه حسابرسان نسبت به شانزده عامل دیگر، در



سنین و سوابق مختلف، یکسان می‌باشد که با تحقیقات قبلی (کمپ، ۱۳۷۳؛ کورمن، ۱۳۷۸؛ برندا و هم‌پژوهان، ۲۰۰۶) مطابقت دارد.

### نگاره (۳): آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سن (سابقه) و هجده بعد رضایت شغلی

سابقه		سن		ابعاد رضایت شغلی
سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۲۸۳	۰/۰۸۵	۰/۱۵۳	۰/۱۰۹	حقوق و مزایا
۰/۱۱۷	۰/۱۲۳	۰/۱۷۶	۰/۱۰۳	ارتقاء
۰/۰۱۲	۰/۱۹۶	۰/۰۲	۰/۱۷۷	مشارکت در تصمیم‌گیریها
۰/۳۵۵	۰/۰۷۳	۰/۷۴۱	-۰/۰۲۵	اندازه
۰/۷۹۵	-۰/۰۲۱	۰/۶۹۴	-۰/۰۳	تخصصی کردن
۰/۳۳۱	۰/۰۷۷	۰/۳۸۴	۰/۰۶۷	ارزیابی عملکرد
۰/۰۴۹	۰/۱۵۴	۰/۰۵	۰/۱۴۹	قدردانی
۰/۲۵۹	۰/۰۸۳	۰/۲۰۲	۰/۰۹۷	پیشرفت شخصی
۰/۶۹۱	۰/۰۳۱	۰/۷۲۲	۰/۰۲۷	تنوع
۰/۸۷۳	۰/۰۱۳	۰/۶۳۴	-۰/۰۳۶	آزادی عمل
۰/۱۸	۰/۱۰۶	۰/۱۸۷	۰/۱۰۱	آگاهی از نتیجه کار
۰/۶۶۶	-۰/۰۳۴	۰/۹۷۵	۰/۰۰۲	ابهام نقش
۰/۳۴	۰/۰۷۵	۰/۶۲۵	۰/۰۲۷	چالشی بودن
۰/۹۶۷	۰/۰۰۳	۰/۷۶۷	-۰/۰۲۳	انعطاف‌پذیری
۰/۶۸۴	۰/۰۳۲	۰/۷۵۴	۰/۰۲۴	احساس مفیدبودن
۰/۴۶۹	۰/۰۵۷	۰/۶۲۶	۰/۰۳۷	سرپرستی
۰/۹۳۲	۰/۰۰۷	۰/۹۰۴	۰/۰۰۹	روابط با همکاران
۰/۵۶۳	۰/۰۴۶	۰/۸۲	۰/۰۱۷	امنیت شغلی

با توجه به آماره آزمون و مقدار احتمال (نگاره (۴)) می‌توان نتیجه گرفت که دیدگاه حساب‌رسان نسبت به عوامل موثر "تنوع در کار حسابرسی" ( $R=۰/۰۰۵$ )=سطح معناداری و "آزادی عمل در کار حسابرسی" ( $R=-۰/۲۱۱$ )=سطح معناداری و "ابهام نقش" ( $R=-۰/۲۱۱$ )=سطح معناداری و "نحوه مناسب سرپرستی" ( $R=-۰/۱۷۴$ )=سطح معناداری و "روابط با همکاران" ( $R=-۰/۱۵۱$ )=سطح معناداری و "امنیت شغلی" ( $R=-۰/۱۵۱$ )=سطح معناداری در سطوح مختلف تحصیلات،

متفاوت است. اما منفی بودن ضریب همبستگی (R) نشان می‌دهد که در مؤسسات حسابرسی با افزایش سطح تحصیلات حسابرسان وجود این عوامل موجب کاهش رضایت شغلی آنها می‌شود و یا به عبارت دیگر رابطه عکس بین این عوامل و سطح تحصیلات وجود دارد که با نتیجه تحقیق حنیفه و هم‌پژوهان (۲۰۰۷) مطابقت دارد. از طرفی بر اساس نتایج این آزمون، دیدگاه حسابرسان نسبت به چهارده عامل موثر دیگر بر رضایت شغلی، در تحصیلات مختلف یکسان می‌باشد. بر اساس مقادیر احتمال (نگاره (۳))، در سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که دیدگاه حسابرسان نسبت به عوامل "فرصت‌های رشد و ارتقاء" (۰/۰۴۴=سطح معنا داری)، "فرصت مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها" (۰/۰۰۳=سطح معنا داری) و "قدردانی از آنها توسط مافوق" (۰/۰۱۴=سطح معنا داری) در سطوح مختلف درآمدی، متفاوت می‌باشد. نتایج آزمون نشان می‌دهد که در مؤسسات حسابرسی بین عوامل مذکور و میزان درآمد رابطه مستقیمی وجود دارد. از طرفی بر اساس نتایج این آزمون، دیدگاه حسابرسان نسبت به پانزده عامل موثر دیگر بر رضایت شغلی، در میزان درآمدهای مختلف یکسان بوده که با نتیجه تحقیق کارد (۲۰۱۰) مطابقت دارد. همچنین بر اساس نتایج آزمون (نگاره (۳))، دیدگاه حسابرسان نسبت به عوامل "حقوق و مزایا" (0.050=سطح معنا داری) و "فرصت مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها" (۰/۰۰۷=سطح معنا داری) در پست‌های مختلف سازمانی متفاوت است. نتایج همچنین نشان می‌دهد که در مؤسسات حسابرسی "وجود فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها" و "افزایش حقوق و مزایا" برای حسابرسانی که در پست‌های بالاتر قرار دارند موجب رضایت بیشتر آنان می‌شود. از طرفی بر اساس نتایج این آزمون، دیدگاه حسابرسان نسبت به شانزده عامل موثر دیگر بر رضایت شغلی در پست‌های مختلف سازمانی یکسان می‌باشد.

#### نگاره (۴): آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین تحصیلات (حقوق، رده سازمانی) و

##### هجده بعد رضایت شغلی

رده سازمانی		حقوق دریافتی		تحصیلات		ابعاد رضایت شغلی
سطح معنا داری	ضریب همبستگی	سطح معنا داری	ضریب همبستگی	سطح معنا داری	ضریب همبستگی	
۰/۰۵	۰/۱۴۲	۰/۰۸۲	۰/۱۳۱	۰/۷۹۹	۰/۰۱۹	حقوق و مزایا
۰/۱۵۹	۰/۱۰۶	۰/۰۴۴	۰/۱۵۱	۰/۰۸۲	۰/۱۳۱	ارتقاء

## نگاره (۴): آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین تحصیلات (حقوق، رده سازمانی) و

## هجده بعد رضایت شغلی

رده سازمانی		حقوق دریافتی		تحصیلات		ابعاد رضایت شغلی
ضریب	سطح معنا	ضریب	سطح معنا	ضریب	سطح معنا	
۰/۰۰۷	۰/۲۰۲	۰/۰۰۳	۰/۲۲۲	۰/۱۵۲	۰/۱۰۸	مشارکت در تصمیم‌گیریها
۰/۹۹۹	۰	۰/۷۷۶	۰/۰۲۱	۰/۲۰۷	-۰/۰۹۵	اندازه
۰/۹۰۲	-۰/۰۰۹	۰/۴۷۹	-۰/۰۵۳	۰/۳۱	-۰/۰۷۷	تخصصی کردن
۰/۵۱۳	۰/۰۴۹	۰/۰۷۶	۰/۱۳۴	۰/۵۱۳	۰/۰۴۹	ارزیابی عملکرد
۰/۱۲۱	۰/۱۱۷	۰/۰۱۴	۰/۱۸۴	۰/۷۲۸	-۰/۰۲۶	قدردانی
۰/۳۴۹	۰/۰۷۱	۰/۲۵	۰/۰۸۷	۰/۳۹۵	-۰/۰۶۴	پیشرفت شخصی
۰/۳۵۴	۰/۰۷	۰/۸۲۶	۰/۰۱۷	۰/۰۰۵	-۰/۲۱۱	تنوع
۰/۲۷۷	۰/۰۸۲	۰/۶۹۱	۰/۰۳	۰/۰۰۳	-۰/۲۲۱	آزادی عمل
۰/۸۷۹	۰/۰۱۱	۰/۶۸۱	۰/۰۳۱	۰/۲۵۷	-۰/۰۸۵	آگاهی از نتیجه کار
۰/۴۷۹	-۰/۰۵۳	۰/۹۱۴	-۰/۰۰۸	۰/۰۲	-۰/۱۷۴	ابهام نقش
۰/۸۶۲	-۰/۰۱۳	۰/۸۲۹	-۰/۰۱۶	۰/۷۷۶	-۰/۰۲۱	چالشی بودن
۰/۸۴۲	۰/۰۱۵	۰/۷۲۱	۰/۰۲۷	۰/۲۱۱	-۰/۰۹۴	انعطاف‌پذیری
۰/۸۶۵	۰/۰۱۳	۰/۹۳۴	۰/۰۰۶	۰/۴۵۷	-۰/۰۵۶	احساس مفید بودن
۰/۹۴	۰/۰۰۶	۰/۴۹۴	۰/۰۵۲	۰/۰۴۴	-۰/۱۵۱	سرپرستی
۰/۷۳۳	-۰/۰۲۶	۰/۸۲۱	۰/۰۱۷	۰/۲۹۹	-۰/۰۷۸	روابط با همکاران
۰/۸۰۸	۰/۰۱۸	۰/۲۹۸	۰/۰۷۹	۰/۲۶۷	-۰/۰۸۴	امنیت شغلی

با توجه به مقادیر احتمال و آزمون (نگاره (۵)) می‌توان نتیجه گرفت که دیدگاه حسابرسان نسبت به عوامل "فرصت مشارکت آنها در تصمیم‌گیری‌ها" ( $0/007 =$  سطح معنا داری)، "قدردانی از آنها توسط مافوق" ( $0/007 =$  سطح معنا داری)، "ابهام نقش" ( $0/005 =$  سطح معنا داری) و "چالشی بودن شغل حسابرسی" ( $0/020 =$  سطح معنا داری) بر رضایت‌مندی شغلی در سه منطقه مشهد، تهران و اصفهان متفاوت است. میانگین‌های سه منطقه نشان می‌دهد که، وجود عوامل "فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها" و "قدردانی توسط مافوق" در مؤسسات حسابرسی برای حسابرسانی که محل خدمت آنها تهران است، موجب رضایت شغلی بیشتر می‌شود. برای حسابرسانی که محل خدمت آنها اصفهان می‌باشد، عامل "ابهام نقش" موجب نارضایتی بیشتر می‌شود و عامل چالشی بودن شغل حسابرسی برای حسابرسانی که در تهران

مشغول به کارند موجب رضایت بیشتر می‌شود. از طرفی بر اساس نتایج این آزمون، دیدگاه حسابرسان نسبت به چهارده عامل موثر دیگر بر رضایت شغلی، در مناطق مختلف، یکسان می‌باشد. همچنین، نتایج مذکور مطابق با نتایج تحقیقات قبلی (هومن، ۱۳۸۱؛ گلن و هم‌پژوهان، ۲۰۰۶) می‌باشد.

#### تکراه (۵): آزمون آنالیز واریانس (ANOVA) برای مقایسه میانگین‌های سه منطقه

##### مشهد، تهران و اصفهان

P	T	اصفهان		تهران		مشهد		ابعاد رضایت شغلی
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۱۶	۱/۸۳	۱/۷۱	۲/۸۲	۱/۷۱	۳/۵۲	۲/۴۷	۲/۹۲	حقوق و مزایا
۰/۱۹	۱/۷۱	۱/۴۹	۳/۷۴	۱/۶۴	۳/۷۷	۱/۸۶	۳/۲۸	ارتقاء
۰/۰۱	۵/۱۳	۱/۷۲	۲/۶۶	۲/۴۶	۲/۸۲	۲/۷۲	۱/۵۸	مشارکت در تصمیم‌گیری
۰/۳۷	۱/۰۱	۱/۸۷	۲/۹۶	۱/۶۹	۳/۴۸	۱/۸۴	۳/۳۸	اندازه
۰/۱۲	۲/۱۱	۳/۱۵	۰	۳/۳۱	۰/۹۷	۳/۰۵	۱/۲۸	تخصصی کردن
۰/۶۲	۰/۴۸	۱/۷۵	۳/۶۲	۲/۰۵	۳/۵۸	۲/۰۲	۳/۳۱	ارزیابی عملکرد
۰/۰۱	۵/۰۶	۲/۱۸	۳/۰۱	۱/۶۳	۳/۶۴	۲/۲۴	۲/۵۴	قدردانی
۰/۴۵	۰/۷۹	۲/۲۴	۳/۶۵	۱/۹۲	۳/۹۲	۲/۶	۳/۴۲	پیشرفت شخصی
۰/۹۷	۰/۰۴	۱/۹۵	۳/۹۷	۲/۱۷	۳/۹	۱/۸۹	۳/۹۹	تنوع
۰/۷	۰/۳۶	۲/۵	۲/۳۸	۳/۳۴	۲/۲۸	۲/۶۶	۲/۶۸	آزادی عمل
۰/۲۴	۱/۴۵	۱/۹۲	۲/۹۲	۲/۳۸	۳/۱۷	۲/۵۳	۲/۴۹	آگاهی از نتیجه کار
۰/۰۱	۵/۴۹	۲/۴۴	-۲/۷۶	۳/۳۴	-۱/۳۹	۳/۱۵	-۰/۷۳	ابهام نقش
۰/۰۲	۳/۹۸	۳/۳۴	۱/۳۵	۲/۶۵	۳/۰۷	۲/۹۲	۲/۵۶	چالشی بودن
۰/۵۹	۰/۵۳	۲/۸۵	۲/۴۹	۳/۰۶	۲/۴	۲/۵۸	۲/۸۶	انعطاف پذیری
۰/۱	۲/۳۶	۱/۷۹	۳/۷۳	۱/۶۲	۴/۱۷	۲/۵۴	۳/۳۸	احساس مفید بودن
۰/۱۲	۲/۱۵	۱/۴۵	۴/۱۹	۱/۰۳	۴/۳۲	۱/۵۱	۳/۸۶	سرپرستی
۰/۲۹	۱/۲۳	۱/۸۲	۴/۰۳	۱/۹۴	۳/۹۸	۲/۵۱	۳/۴۸	روابط با همکاران
۰/۰۸	۲/۶۲	۱/۹۱	۳/۸۹	۱/۵۷	۴/۱۸	۲/۵۴	۳/۳۷	امنیت شغلی

نتایج آزمون دیگر (نگاره ۶) نشان می‌دهد که تفاوت دیدگاه بین حساب‌برسانی که در مؤسسات کوچک و بزرگ فعالیت می‌کنند صرفاً در رابطه با دو عامل "ارتقاء" ( $0/05 =$  سطح معنا داری) و "اندازه مؤسسات" ( $0/05 =$  سطح معنا داری) می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که "وجود فرصت‌های رشد و ارتقاء" و "فعالیت در مؤسسات بزرگ و معروف" تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی افراد شاغل در مؤسسات بزرگ دارد. همچنین، براساس این نتایج، دیدگاه حساب‌برسان مرد و زن در رابطه با ۱۸ عامل مؤثر بر رضایت شغلی یکسان می‌باشد که برخلاف نتیجه تحقیق گلن و هم‌پژوهان (۲۰۰۶) بوده و مطابق نتیجه تحقیق فرایمت (۲۰۰۸) می‌باشد.

#### نگاره (۶): آزمون T مستقل برای مقایسه میلگین‌های جنسیت و اندازه

اندازه				جنسیت				ابعاد رضایت شغلی				
P	T	مؤسسات کوچک		مؤسسات بزرگ		زن			مرد			
		میلگین	میلگین	میلگین	میلگین	میلگین	میلگین		میلگین	میلگین		
۰/۵	۰/۴۱	۲/۰۹۹	۳/۰۳	۲/۱۲۱	۳/۲۴۵	۰/۳۲	۰/۹۹	۱/۸۲	۲/۸	۲/۱۷	۳/۱۸	حقوق و مزایا
۰/۰۵	۳/۲۷	۱/۸۳۹	۳/۳۸	۱/۶۶۷	۳/۸۷۷	۰/۳	۱/۰۴	۲/۰۱	۳/۲۸	۱/۶۳	۳/۶	ارتقاء
۰/۲۵	۱/۳۱	۲/۵۴۳	۲/۰۷۴	۲/۴۳	۲/۵۳	۰/۸۸	-۰/۱۵	۲/۰۸	۲/۲۸	۲/۶۲	۲/۲۱	مشارکت در تصمیم‌گیری
۰/۰۵	۳/۲۷	۱/۸۹۷	۳/۱۴۴	۱/۵۰۵	۳/۸۰۱	۰/۶	-۰/۵۳	۱/۴۹	۳/۴۶	۱/۸۷	۳/۲۹	اندازه
۰/۲۳	۱/۴۶	۱/۱۳	۱/۱۰۷	۳/۲۵۷	۰/۴۹۱	۰/۸۵	۰/۳۲	۲/۹	۰/۷۶	۳/۲۶	۰/۹۵	تخصصی کردن
۰/۱۲	۲/۴	۲/۰۳۲	۳/۳۰۹	۱/۸۰۴	۳/۸۹۸	۰/۴۴	-۰/۸۷	۱/۲۲	۳/۶۸	۲/۱۳	۳/۴۱	ارزیابی عملکرد
۰/۳۴	۰/۹۳	۲/۰۴۱	۲/۹۰۵	۲/۱۷۷	۳/۲۲	۰/۶۱	۰/۵۰۹	۲/۱۷	۲/۸۶	۲/۰۷	۳/۰۵	قدردانی
۰/۶۴	۰/۲۲	۲/۴۰۷	۳/۵۷۸	۲/۱۲۳	۳/۸۵۴	۰/۹۵	-۰/۰۷	۱/۹۱	۳/۶۶	۲/۴۲	۳/۶۳	پیشرفت شخص
۰/۳۱	۱/۰۳	۲/۱۶۲	۳/۸۵۱	۱/۵۵۹	۴/۱۷۵	۰/۲۱	-۱/۲۶	۱/۳۸	۴/۳۲	۲/۱۲	۳/۸۶	تنوع
۰/۶۸	۰/۱۷	۲/۹۱۱	۲/۴۲۱	۲/۸۹۵	۲/۶۱۴	۰/۹۷	-۰/۰۴	۲/۹	۲/۵	۲/۸۷	۲/۴۸	آزادی عمل
۰/۵۵	۰/۳۶	۲/۴۱	۲/۸۳۵	۲/۲۹۱	۲/۹۶۴	۰/۲۴	-۱/۱۸	۲/۱۸	۳/۲۱	۲/۴۱	۲/۷	آگاهی از نتیجه کار
۰/۱۵	۲/۰۸	۳/۰۱۸	-۱/۶۰	۳/۴۲۵	-۰/۸۷	۰/۲	۱/۲۹۲	۳/۱۲	-۱/۹۶	۳/۱۷	-۱/۲۱	ابهام نقش

## نگاره (۶): آزمون T مستقل برای مقایسه میانگین‌های جنسیت و اندازه

اندازه						جنسیت						ایجاد رضایت شغلی
P	T	مؤسسات کوچک		مؤسسات بزرگ		P	T	زن		مرد		
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار			میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۰/۳۱	۱/۰۳	۳/۰۷۴	۲/۳۲۲	۲/۷۵۴	۲/۸۰۷	۰/۸۵	۰/۱۹۲	۳/۱۳	۲/۳۹	۲/۹۴	۲/۵	چالشی بودن
۰/۲۱	۱/۶۲	۲/۹۳۵	۲/۴۴۶	۲/۴۶	۳/۰۱۷	۰/۷	۰/۳۸۵	۲/۷۱	۲/۴۷	۲/۸۳	۲/۶۷	تعطاف پذیری
۰/۱۸	۱/۸۵	۲/۲۸۷	۳/۵۷	۱/۸۴۱	۴/۰۳۵	۰/۲۴	-۱/۱۷	۱/۴	۴/۰۸	۲/۲۹	۳/۶۲	احساس مفید بودن
۰/۶	۰/۲۸	۱/۳۳۸	۴/۱۲۱	۱/۴۲۳	۴/۰۰۵	۰/۳۶	-۰/۹۱	۱/۱	۴/۲۶	۱/۴۲	۴/۰۴	سرپرستی
۰/۵	۰/۴۵	۲/۳۳۲	۳/۶۹۱	۱/۹۲۵	۳/۹۲۹	۰/۵۱	-۰/۶۶	۱/۷۶	۳/۹۷	۲/۳۱	۳/۷۱	روابط با همکاران
۰/۵۵	۰/۳۷	۲/۱۱۷	۳/۶۸۶	۲/۲۱۷	۳/۸۹۴	۰/۰۸	۱/۷۶۷	۲/۵۷	۳/۲۱	۲	۳/۹	امنیت شغلی

## نتیجه گیری

بر اساس نتایج تحقیق، مهمترین عوامل مؤثر بر افزایش رضایت شغلی حسابرسان عوامل محیطی (به ترتیب نحوه مناسب سرپرستی، روابط صمیمانه با همکاران و امنیت شغلی) می باشد. مؤسسات می توانند با انتخاب سرپرستان شایسته و آموزش آنان در مورد نحوه برخورد مناسب با زیردستان و همچنین فراهم آوردن شرایط و محیطی که در آن حسابرسان با یکدیگر روابط صمیمی و دوستانه داشته باشند، موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان گردند. همچنین بر اساس نتایج تحقیق، از نظر حسابرسانی که تحصیلات پایین تر دارند، وجود عوامل سرپرستی از قبیل شایستگی، راهنمایی و توجه به زیردستان، موجب افزایش بیشتر در رضایت شغلی می شود. یکی از دلایلی که حسابرسان در این تحقیق امنیت شغلی را از پول مهم تر می دانند این است که آن‌ها علاقمند هستند شغل دائمی داشته باشند حتی در صورتی که حقوق چندان زیادی دریافت نکنند. این امر در ایران باعث شده است که اکثر فارغ التحصیلان رشته حسابداری به سوی کارهای دولتی بروند و از وارد شدن به کارهای آزاد از قبیل مؤسسات حسابرسی خودداری کنند. بنابراین، اگر در مؤسسات حسابرسی و جامعه حسابداران رسمی امنیت شغلی مورد توجه قرار گیرد، افزایش رضایت حسابرسان از حرفه حسابرسی را به دنبال

خواهد داشت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که پیشرفت شخصی و تنوع دو عامل مهم و تأثیر گذار بر افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌باشند. حسابرسان به طور معمول برای کار حسابرسی صورت‌های مالی و مالیاتی آموزش دیده‌اند ولی در چند سال اخیر انواع جدید خدمات حسابرسی (به عنوان مثال حسابرسی مبتنی بر ریسک) و همچنین انواع خدمات غیر حسابرسی (مانند سازماندهی سیستم‌های کنترل داخلی و پیاده‌سازی ABC) توسط مؤسسات حسابرسی ارائه گردیده که باعث ایجاد زمینه پیشرفت و تنوع کاری برای حسابرسان شده است. وجود این زمینه‌ها باعث افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود. همچنین، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که با بالاتر رفتن سطح تحصیلات، تنوع موجب کاهش رضایت شغلی آنان می‌شود. از آنجا که بیشتر افراد برای گذران زندگی نیاز به حداقل معینی از درآمد دارند پس در مرحله اول باید درآمد حاصل از شغل کافی بوده و سپس در مقایسه با آنچه که دیگران دریافت می‌کنند کافی و متناسب باشد. از این رو بر اساس نتایج تحقیق، توجه به این مسئله و برطرف کردن این نیاز برای حسابرسان می‌تواند موجب رضایت آن‌ها شود. همچنین، حسابرسانی که در پست‌های بالاتر قرار می‌گیرند انتظار دارند متناسب با مسئولیتی که به آنان محول می‌شود حقوق بیشتری را دریافت کنند. از طرفی طبق نتایج تحقیق، دستمزد منبع اصلی رضایت شغلی به حساب نمی‌آید. حسابرسان از بدو ورود به مؤسسات انتظار دارند که به مرور زمان به رده‌های بالاتر ارتقاء یابند، لذا طبیعی است که ارتقاء موجب رضایت آنان می‌شود. از طرفی نتایج تحقیق به طور کلی نشان می‌دهد که هرچه حسابرسان میزان درآمد بالاتری دریافت کنند وجود فرصت‌های رشد و ارتقاء، در مؤسسات موجب رضایت بیشتر آنان می‌شود. سهم کردن حسابرسان در اطلاعات و شرکت دادن آنان در تصمیم‌گیری‌های عادی روزانه و آتی نیازهای پایه‌ای آنان را به تعلق داشتن و احساس اهمیت کردن برآورده می‌کند و در نهایت منجر به رضایت شغلی آن‌ها می‌گردد. دیدگاه حسابرسان نسبت به تأثیر عامل مذکور (مشارکت در تصمیم‌گیری) بر رضایت شغلی، در سنین، سابقه حسابرسی، میزان درآمد دریافتی و رده‌های سازمانی مختلف، متفاوت بوده و با افزایش این عوامل، تأثیر مشارکت در تصمیم‌گیری بر رضایت شغلی افزایش می‌یابد. همچنین وجود این عامل در مؤسسات حسابرسی، برای حسابرسانی که محل خدمت آن‌ها تهران است، موجب رضایت بیشتر می‌شود. نتایج تحقیق نشان می‌دهد، فعالیت در مؤسسات بزرگ باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. یکی از دلایلی که حسابرسان با فعالیت در مؤسسات حسابرسی بزرگ احساس

خشنودی می‌کنند، معروف و مشهور بودن آن‌ها می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد، وجود فرصت‌های رشد و ارتقاء در مؤسسات بزرگ نسبت به کوچک باعث رضایت‌مندی بیشتری می‌شود. طبق نتایج این تحقیق، تخصصی کردن فعالیت‌های حسابرسی در مؤسسات برای مثال فعالیت در بردهای تخصصی که صرفاً در صنایع خاصی فعالیت می‌نمایند، یکی از عواملی است که موجب رضایت شغلی حسابرسان می‌شود. بر اساس یافته‌های تحقیق، به‌کارگیری معیارهای مناسب در یک سیستم ارزیابی عملکرد باعث می‌شود که درک حسابرسان از وجود انصاف در "ارزیابی عملکرد" و همچنین "اعتماد به ارزیابی مافوق از خود" بهبود یابد. از این رو حسابرسان دید مثبتی از شیوه ارزیابی و اجرای عدالت خواهند داشت امری که در نهایت موجب افزایش رضایت آنان می‌شود. بدون شک قدردانی و سپاس‌گزاری از افراد رفتار شایسته‌ای است که بر اساس یافته‌های این تحقیق مؤسسات با انجام آن در قالب سیاست‌ها و رویه‌های مدون، برگزاری جشن و مراسم ویژه و جلسات خصوصی یا عمومی، می‌توانند موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان شوند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که دیدگاه حسابرسان نسبت به تأثیر عامل مذکور (قدردانی) بر رضایت شغلی، در سنین، سابقه حسابرسی و میزان درآمد دریافتی مختلف، متفاوت بوده و با افزایش این عوامل، تأثیر قدردانی بر رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. همچنین، عامل مذکور برای حسابرسانی که محل خدمت آن‌ها تهران است، موجب رضایت بیشتر می‌شود. بر اساس نتایج تحقیق، آزادی عمل در کار حسابرسی موجب افزایش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود. هر چند که قراردادهای حسابرسی عمدتاً با مبلغ معین و برای مدت زمان مشخصی تنظیم می‌گردند. اما ارائه آزادی عمل به حسابرسان برای برنامه‌ریزی و اجرای وظایف و مسئولیت‌های محوله می‌تواند تا حدودی استرس و فشار کاری ناشی از ماهیت فرآیند حسابرسی را کاهش دهد. همچنین بر اساس یافته‌های تحقیق، با بالاتر رفتن سطح تحصیلات این عامل موجب کاهش رضایت شغلی می‌شود. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که از نظر حسابرسان آگاهی از نتایج کار و احساس مفید بودن در شغل حسابرسی موجب افزایش رضایت‌مندی آن‌ها می‌شود. حسابرسان ترجیح می‌دهند بعد از انجام حسابرسی نتیجه کار خود را در قالب رفع اشکالات و ایرادات مطروحه در گزارش حسابرسی و نامه مدیریت ببینند که این امر باعث ایجاد و تقویت حس مفید بودن در حسابرسان می‌شود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که عدم آگاهی و ابهام در رابطه با نحوه و هدف از انجام کار، موجب کاهش رضایت‌مندی شغلی حسابرسان می‌شود.



ابهام نقش می‌تواند به واکنش‌های متناقض، احساس تنش یا فشار روانی، کاهش اعتماد به نفس و در نهایت موجب نارضایتی در فرد شود. بر اساس نتایج تحقیق، تأثیر این عامل در سطح تحصیلات پایین موجب کاهش بیشتر رضایت شغلی می‌شود. همچنین برای حسابرسانی که محل خدمت آن‌ها اصفهان می‌باشد، عامل ابهام نقش در کار حسابرسی موجب نارضایتی بیشتر می‌شود. افراد از لحاظ شخصیتی متفاوت بوده و به خاطر همین امر با نیازهای متفاوتی ارضا می‌شوند. بر اساس نتایج این تحقیق اکثر حسابرسان روحیه‌ای دارند که با روبرو شدن با چالش‌های بیشتری می‌شوند. همچنین، نتایج تحقیق نشان می‌دهد، عامل چالشی بودن شغل حسابرسی برای حسابرسانی که در تهران مشغول به کارند، موجب رضایت بیشتر می‌شود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، انعطاف‌پذیری موجب افزایش رضایت شغلی می‌گردد. گاهی اوقات حسابرسان برای برآورده کردن نیازهای شخصی و خانوادگی خود نیاز به ساعات کاری انعطاف‌پذیر دارند. برطرف کردن این نیاز می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی آنان گردد. نهایتاً نتایج تحقیق نشان می‌دهد که، دیدگاه حسابرسان مرد و زن نسبت به هجده عامل (سازمانی، ماهیتی، محیطی و فردی) مؤثر بر رضایت‌مندی شغلی یکسان می‌باشد. این بدین معنی است که در مؤسسات حسابرسی عواملی که موجب رضایت شغلی می‌شوند، در زنان و مردان حسابرسان یکسان می‌باشند.

### پیشنهادهایی جهت تحقیقات آتی

برای انجام تحقیقات آتی در ادامه مواردی توصیه می‌گردد: بررسی رابطه بین رضایت شغلی حسابرسان با کیفیت حسابرسی، کارآئی حسابرسان، تغییر حسابرسان، تعهد سازمانی و درآمد مؤسسات حسابرسی. بررسی سایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی حسابرسان و همچنین انجام تحقیق در جوامعی نظیر حسابداران و دانشجویان حسابداری.

### محدودیت‌های تحقیق

محدودیت‌هایی که ممکن است نتایج پژوهش را تحت تأثیر قرار دهد شامل نسبت پایین حسابرسان زن در مقایسه با حسابرسان مرد در مؤسسات حسابرسی، محدودیت‌های ذاتی پرسشنامه به عنوان یکی از ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات می‌باشد و این که نمونه ممکن است معرف کل جامعه حسابرسان کشور نباشد.

## پی نوشت ها

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | 1. Health   | 8. Latitude  |
|    | ۲. در حقیقت به اعتقاد هالند(۱۹۸۵) این اختلاف مفهوم اصلی رضایت شغلی را تشکیل می دهد. |  |
|    | 2. Promotion  | 9. Rolambiguity  |
|    | 4. Specialization   | 10. Challenge  |
|    | 6. Performanceappraisal   | 11. Association of Chartered Certified Accountants(ACCA) |
|    | 8. Acknowledgement  | 12. Leadership   |
|    | 10. Personal  | 13. Sempane  |

## منابع

- اعرابی، حسن. ساعتچی، محمود. (۱۳۷۹). تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر رضایت شغلی حسابرسان، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.
- ایلات علمداری، رسول. بهرامفر، نقی. اسلامی بیدگلی، غلامرضا. (۱۳۷۶). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی حسابرسان در مؤسسات حسابرسی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه تهران.
- باصری، سعید. نیکبخت، نوروش. (۱۳۸۴). بررسی رضایت شغلی در میان حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی و حسابداران واحدهای تجاری و مقایسه ی رضایت شغلی دو گروه، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه تهران.
- جوانشیر، قدیری. (۱۳۸۹). رضایت شغلی حسابداران رسمی و ارتباط آن با نواحی کاری، کانون کنترل و متغیرهای جمعیت شناختی همچون (سن، جنس، سطح تحصیلات و حقوق)، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد.
- حسینی، سید کمال الدین. و هم پژوهان. (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی و عوامل مؤثر بر آن، طرح پژوهشی، اداره کل فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی.
- سخن گوی، خورشید اکرم. مرتضوی، سعید. (۱۳۸۶). بررسی نقش واسط عوامل استرس زای شغلی بر رابطه بین عامل شخصیتی کانون کنترل و پیامدهای شغلی حسابرسان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی.
- دهقان، علی. مرادی، مهدی. (۱۳۸۹). مقایسه رضایت شغلی حسابرسان شاغل در دیوان محاسبات کشور و حسابرسان عضو جامعه حسابداران رسمی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز.

- رابرت هالف، ۲۰۰۷ "نتایج تحقیق پیمایشی در مورد انعطاف‌پذیری شغلی توسط انجمن حسابداران رسمی انگلستان و ویلز" [www.icaew.co.uk](http://www.icaew.co.uk)
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۴). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، جلد اول ترجمه پارسائیان، علی. اعرابی، سیدمحمد. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۳). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها، جلد سوم ترجمه پارسائیان، علی. اعرابی، سیدمحمد. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضازاده، جواد. رجب‌زاده، علی. دوانی پور، ایرج. (۱۳۸۶). "بررسی تأثیر عوامل سرپرستی بر رضایت شغلی حسابرسان و انگیزه آن‌ها برای تداوم همکاری با مؤسسات حسابرسی" فصلنامه بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، شماره ۵۱.
- شترتز، بروس. ای. (۱۳۷۱). بررسی و برنامه‌ریزی زندگی تحصیلی-شغلی، ترجمه طیبه زندی پور، تهران انتشارات فردوس.
- کمپ، استوارت. (۱۳۷۳). روان‌شناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد. انتشارات آستان قدس رضوی.
- کورمن، آبراهام. (۱۳۷۸). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن. تهران انتشارات رشد.
- عمیدی، علی. (۱۳۷۸). نظریه نمونه‌گیری و کاربردهای آن، مرکز نشر دانشگاهی، جلد اول، تهران.
- مهدوی، مژگان. روحی عزیزی، مریم. (۱۳۷۹). "عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان" نشریه تعاون، شماره ۱۰۷.
- مقیم، محمد. (۱۳۷۷). سازمان و مدیریت؛ رویکردی پژوهشی، نشر ترمه، چاپ اول.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- Albrect , W.S., S.W. Brown ,and D.R. Field, 1981, "Toward increased job satisfaction of practicing CPA". *journal of Accountancy* (August), pp:61-66.
- Garcia Alic et al (2010) "Organisational commitment, role tension and affective states in audit firms" *Managerial Auditing Journal* Vol. 25 No. 3.
- Agung D. Muliawan, Peter F. Green, David A. Robb (2009). "The turnover intentions of information systems auditors" *International Journal of Accounting Information Systems* 10 (2009) 117-136.
- Annick Willem, Marc Buelens, ves De Jonghe (2007) "Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey" *International Journal of Nursing Studies* Volume 44, Issue 6, August 2007, Pages 1011-1020.

- Bedeian A.G, G.R.Ferris, and K.M.Kacmar,"Age, tenure,and job satisfaction : a table of tow perspectives." *Journal of Vocatinal Behavior*(F 1992), pp.33-48.
- Belkauoi.A:(1989);*Behavioral,Accounting*;Westport,USA:Quorun,Book, 115
- Beutell, N.J.& Brenner,O.C.(1986). "Sex differences in work values". *Journal of Vocational Behavior*, 28,29-41.
- Blauner, R.(1971). *Alienation & freedom*. Chicago: University of Chicago Paress.
- Business Week. Getting in at Ernst & Young. MBA insider: Recruiter Q&A July 15, 2008; 2008. URL: [http://www.businessweek.com/bschools/mbapremium/jul2008/bs20080715\\_587369.htm](http://www.businessweek.com/bschools/mbapremium/jul2008/bs20080715_587369.htm) Accessed 24 November.
- Brenda Scott-Ladd , Anthony Travaglione , Verena Marshall .(2006)"Causal inferences between participation in decision making, task attributes, work effort, rewards, job satisfaction and commitment", *Leadership & Organization Development Journal* Vol. 27 No. 5, 2006 pp. 399-414.
- Bowling,N.A,and G.D.Hammond(2008); "A Meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale", *journal of Vocational Behavior*,V.73:63-77.
- Card, David, Mas, Alexandre, Saez, Emmanuel,(2010)"*Inequality at Work: The Effect of Peer Salaries on Job Satisfaction*" Working Paper Series, Institute for Research on Labor and Employment, University of California, Berkeley.
- Chong M.Lau,Mahfud Sholhin (2005)" Financial and nonfinancial performance measures:How do they affect job satisfaction?" *The British Accounting Review* 37.
- Clabaugh,C.A;Monro,G.S.and Soutar,G.(2000)."Supervisory factors affecting job satisfaction in public accounting firms" *Australian Accounting Review*,Vol.10,No,1.
- Dean ,R.A,K.R.Ferris , and C.Konstans ,1988 , "Occupational revality shick and organizational commitment : vidence from the accounting profession". *accounting, organization and society* , No 19 :pp.235-250.
- Ford. R.N(1979). *Motivation through the work itself*. New york: American management association.
- Frimette Kass-Shraibman,2008" *AN EXAMINATION OF THE JOB SATISFACTION OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS AS IT RELATES TO THEIR AREA OF PRACTICE AND THEIR LOCUS OF CONTROL*". Working Paper Series.

- Gati, I. (1989). "Person-environment fit research: problem & prospects". *Journal of Vocational Behavior*, 18.
- Glen D. Moyes & Patricia A. Williams & Bruce Koch (2006) "The effects of age and gender upon the perceptions of accounting professionals concerning their job satisfaction and work-related attributes". *Managerial Auditing Journal* Vol. 21 No. 5, 2006 pp. 536-561
- Hackman, J.R & Oldham G. R. (1980). *Work redesign*. London: Addison-Wesley.
- Haffman, L.R. (1981). "Condition for creative problem-solving". *Journal of Psychology*, 84, 206-214.
- Hanafiah Haji Hasin, Normah Haji Omar. 2007. "An Empirical Study on Job Satisfaction, Job-Related Stress and Intention to Leave Among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka". *Journal of Financial Reporting and Accounting* 5(1):21-39.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York.
- Holland, J.L. (1985). *Making vocational choices: A theory of careers*. Englewood Cliffs.
- Kinicki, A.F., McKee-Ryan, C., Schriesheim and K.P. Carson. (2002). "Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87. No. 1. 2002:14-32.
- Lawson, R.B., & Shen, Z. (1998). *Organizational psychology, foundations & applications*. Oxford University Press.
- Locke, E.A. (1979). *The nature & causes of job satisfaction*. In *Handbook of industrial & organizational psychology*.
- Lussier, R.N. (1996). *Management, concepts, applications and skill development*. South-Western College.
- May-Chiun Lo, T. Ramayah (2011), "Mentoring and job satisfaction in Malaysian SMEs" *Journal of Management Development* Vol. 30 No. 4, 2011 pp. 427-440.
- Sempene, Hs Rieger, G Roodt. (2002). "JOB SATISFACTION IN RELATION TO ORGANISATIONAL CULTURE" *SA Journal of Industrial Psychology*, 2002, 28(2), 23-30.
- Mosadegh Rad, A.M. (2008); "An Analysis of Job Satisfaction and Job Satisfier Factors Among Hospital Employees", *Journal of the Faculty of Administrative Sciences and Economics*, University of Isfahan, V. 20, N. 1: 49-.
- Nagy, M.S. (1996). *What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: A better way to measure job satisfaction*. Technical Affairs Section. Radford University.

- Newoton, T.& Keenan,T.(1991). "Further analyses of the dispositional argument in organizational behavior". *Journal of applied psychology*, 76, 781-87.
- Paton. R.(1998). *Core functions in managing pepole* : book 5(B 800 course material) Milton Keynes: Open University Press.
- Patten.D.M;(1995)."Supervisory actions and job satisfaction:an analysis of differences between larg and small public accounting firms"*Accounting Hhorizos*;Vol.9,No.2,june,pp.17-28.
- Terez,T.(2000).*22 keys creating a meaningful workplace*.Workplace sultions.INC. columbus,ohio.
- Tseng.W.C.A (2004); "Meta-Analysis of student Affairs Professionals' Job Satisfaction". *Journal of Taiwan Normal University: Education*.V.49,N.2:161-182.
- Rollinson,D.,Broadfield,A.&Edwards,D.J.(1998).*Organizational behavior & analysis:An integrated approach*. Addison Wesly longman.
- Schwab,D.P& Wallance,M.J.J.(1973). *Correlates of employee satisfaction with pay*. Industrial Relations,12.
- Smith,P. & Hay,F.(1998).*Employee work attitudes :The subtle influence of gender*.Human Relations,51.
- Spector,p.(1997).*job satisfaction:Application assessment; causes & consequences*. Thousands oaks.
- Sweeney,B,and Boyle, B,(2005). "Supervisory Actions,Job satisfaction and Turnover intentions of Irish Traninee Accountants", *The Irish Accounting Review*,Vol.12,No,2.
- Sweeney,B,and Pierce,B.(2004)."Management Control in Audit Firms :A Qualitative Examination, Accounting", *Auditing and Accountability Jurnal*, Vol,17 No,5.
- Wyatt , S. Fraster,J. A. & Stok. F(1979). *The coparative effects of variety & university in work*. Industrial fatigue research, London.