



## بررسی نقش دریافتی‌های غیر مستمر در رضایت شغلی کارکنان شهرداری تبریز

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۶/۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۶/۱۵

وحید رحمانی

کارشناسی ارشد مدیریت شهری، دانشگاه مدیریت صنعتی تبریز  
rahmanivahid265@yahoo.com

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** مطالعه حاضر با هدف بررسی نقش دریافتی‌های غیر مستمر در رضایت شغلی کارکنان شهرداری تبریز انجام شده است. این تحقیق از لحاظ معیار اجرایی، تحقیق کاربردی است. محقق با شناخت تاثیر دریافتی‌های غیرمستمر در رضایت شغلی در صدد هموار کردن سیاست گذاری مسئولان در جهت بهبود سطح رضایت شغلی کارکنان می‌باشد.

**روش پژوهش:** در پژوهش حاضر در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع تحقیق و جامعه آماری مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب به شکل چند مرحله‌ای استفاده شده است. در این تحقیق ترکیبی از روش اسنادی پیمایشی بکار رفته و با استفاده از پرسشنامه اطلاعات لازم جمع‌آوری شده است. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شاغل در شهرداری شهر تبریز تشکیل می‌دهند که طبق فرمول کوکران ۱۳۰ نفر مورد پرسش قرار گرفتند. داده‌های جمع‌آوری شده بعد از استخراج و کد گذاری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تحلیل قرار گرفته است.

**یافته‌ها:** نتایج بررسی ۶ فرضیه این تحقیق نشان می‌دهد که بین تمامی مولفه‌های رضایت از دریافتی‌های غیرمستمر با رضایت شغلی رابطه وجود دارد و این رابطه مثبت می‌باشد یعنی با افزایش رضایت از دریافتی‌های غیرمستمر سطح رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش یافته است.

**نتیجه گیری:** با توجه به مقادیر ضریب همبستگی محاسبه شده برای ارتباط بین متغیرها، همبستگی بین رضایت از خدمات بیمه‌ای، رضایت از تسهیلات مالی و رضایت از خدمات تفریحی - رفاهی با رضایت شغلی معنی‌دار گزارش شده است.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، دریافتی غیر مستمر، کارکنان، شهر داری تبریز

## ۱ - مقدمه

## ۱-۱ - بیان مسئله

مهم ترین سرمایه سازمان ها، نیروی انسانی شاغل در آنها است. در سال های اخیر، سازمان های پیشرفته و موفق بخش عظیمی از زمان و سرمایه خود را به نیروی انسانی اختصاص داده اند تا آن را برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان به کار گیرند. پیش نیاز این امر نیز شناخت منابع انسانی نه تنها از نظر کمیت، بلکه همچنین از نظر کیفیت و نوع نگرش آنها نسبت به شغلشان در سازمان می باشد. نگرش فرد نسبت به شغل خود، برآورده ساختن نیازهای شغلی وی مطابق با توانایی ها و تمایلاتش را در بر می گیرد و رابطه مستقیمی با رضایت شغلی وی دارد، به طوری که گاهی این دو را به جای یکدیگر استفاده می کنند (تهوری، ۱۳۸۴). با توجه به تغییرات سریعی که در جهان امروز مشاهده می نمایم و سازمانها نیز از آن متاثر می باشند، توجه به نیروی انسانی که مهمترین عامل تغییرات و عامل پیشرفت و یا اضمحلال سازمانها هستند ضرورت بیشتری یافته است. محققان و مدیران جوامع پیشرفته رمز بقای سازمانها را در برنامه ریزی و توجه به نیازهای آموزشی و بهبود تواناییهای نیروی انسانی می دانند. از سوی دیگر مدیران تلاش می نمایند تا با اتخاذ سیاستهای مشارکتی کارکنان را در تصمیم گیریهای سازمان دخالت دهند. همچنین آنان می کوشند حتی الامکان با رفع نیازهای کارکنان و ایجاد انگیزش در آنها رضایت شغلی کارکنان را افزایش داده و از این طریق به ثمر بخشی و کارایی نیروها بیافزایند و بهره‌وری نیروی انسانی را ارتقا ببخشند. مدیران موفق تلاش می نمایند تا نیازهای کارکنان خویش را بشناسند و با اقداماتی در جهت رفع نیازها گام بردارند. آنان سعی می کنند از این طریق بین سازمان و فرد نزدیکی بیشتری بوجود آورند. بدین منظور اعطای خدمات رفاهی به کارکنان و تلاش در جهت جلب رضایت آنها از طریق ارائه مشوق های لازم دارای اهمیت می باشد. چرا که نیروی انسانی قلب تپنده هر سازمانی می باشد و زمانی که در سازمان نیروی انسانی به خوبی و به طور صحیح در راستای ایفای وظایف محوله تلاش نمایند، باطبع دستیابی به اهداف تعیین شده، امکان پذیر خواهد شد. با توجه به اهمیت رضایت شغلی و تاثیر آن بر بهره‌وری کارکنان همواره سازمانها تلاش می کنند تا شناختی از میزان رضایت شغلی کارکنان خود داشته باشند بدین منظور در شرکتها و سازمانها دولتی و خصوصی همواره ارزیابی های سالانه از سطح رضایت

شغلی کارکنان صورت می گیرد. هدف از این ارزیابی ها این است که با بررسی دیدگاههای کارکنان متوجه بشویم که آیا ساختار و سیاستهای سازمان در زمینه ارائه مشوقهای لازم به کارکنان، تامین امکانات مادی و معنوی مورد نیاز آنها، تامین ثبات و امنیت روحی و شغلی آنها و نیز بسیاری از ابعاد دیگر، مناسب است و از نظر کارکنان وضعیت سازمان در رابطه با این موارد تا چه حدی رضایت بخش است و آیا توانسته است آنها را ارضاء نماید. هدف از این کار شناخت نقاط قوت و ضعف سازمان در رابطه با موارد پیش گفته با عنایت به نظرات کارکنان و تلاش در جهت بهبود نارسایی ها و نواقص و ایجاد زمینه های مناسب برای بهبود و اصلاح عوامل انگیزشی و رضایتمندی در برنامه ریزی ها و سیاستهای سازمان است که پیامد این امر، افزایش انگیزش و رضایتمندی شغلی کارکنان بوده و در نهایت منجر به افزایش بهره‌وری و کارایی شده و حرکت رو به جلو و توسعه ای سازمان در سالهای اخیر را تسریع می نماید. با توجه به اینکه شهرداری یکی از سازمانهای خدمات رسانی عمده و اصلی در شهرها می باشد و به دلیل گستردگی حوزه فعالیتهايش دارای تعداد زیادی کارکن در سطح صف و ستاد می باشد و همه روزه پذیرای هزاران نفر مراجعه کننده به دفاتر و ادارات مختلف خود می باشد، لذا اداره صحیح این سازمان بزرگ، خدمات رسانی صحیح و خوب به مردم، آبادانی و توسعه شهر و بسیاری مولفه های دیگر که جزو وظایف شهرداری ها می باشند، تنها در صورتی قابل تحقق است که کارکنان سازمان تلاش لازم در راستای تحقق اهداف قبلا گفته شده را، به عمل آورند و تحقیقات مختلف نشان داده است که در تمامی سازمانها، کارکنان راضی و دارای رضایت شغلی بالا، دارای انگیزه های بالاتری بوده (رجب بیگی و همکاران، ۱۳۸۴؛ میرکمالی و ثانی، ۱۳۸۷؛ یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۸) و نزدیکی بیشتری را بین خود و سازمان و بین اهداف فردی و اهداف سازمانی احساس می کنند و اگر سازمانی علاقمند به استفاده بهینه و با بهره‌وری بالا از کارکنانش می باشد، باید در راستای افزایش رضایت شغلی آنها تلاش نماید. با توجه به اینکه شهرداری نیز مانند هر سازمانی خود را نیازمند به کارکنانش می داند و شرط پایداری، پیشرفت و توسعه خود را در رضایت کارکنانش می داند. لذا خود را نیازمند شناخت علائق و انتظارات کارکنان به منظور استفاده از آنها در برنامه ریزی های آتی می داند. زیرا تامین رضایت کارکنان و برآورد انتظارات آنها در صورتی امکان پذیر است که

در شخص ظاهر می شود (لاولرا، ۱۹۹۷). به علاوه، مفهوم رضایت شغلی، یکی از موضوعاتی است که در بحث رفتار سازمانی، مورد توجه ویژه اندیشمندان مدیریت قرار گرفته است، می باشد و عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می شود، از این روی مدیران به شیوه های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. از رضایت شغلی تعاریف متفاوتی به عمل آمده و ابعاد آن نیز بسیار متنوع است. در این قسمت به تعدادی از تعاریف انجام شده اشاره می شود:

لاک ۲ (۱۹۶۹) رضایت سازمانی را به عنوان احساس عاطفی مثبت تعریف می کند که نتیجه ارزیابی فرد از سازمان بوسیله مقایسه بین آنچه که از سازمانش انتظار دارد و آنچه که از آن بدست می آورد، حاصل می شود. کوهلن معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می دهد ارضاء شوند هرچه 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، چرا که وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود. ولی برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضاء آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود. (ساعتچی ۱۳۷۲؛ ۲۴).

رضایت شغلی، مجموعه ای از احساس های سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس ها به کار خود می نگرند. وقتی کارکنان به سازمان می پیوندند، مجموعه ای از خواست ها، نیازها، آرزوها و تجربه های گذشته را که بر روی هم، انتظارات شغلی را می سازند، با خود به همراه دارند که نشانی از ارتباط توقعات نخواستۀ کارکنان با پاداشهایی است که کار فراهم می آورد (دیویس و استروم ۳، ۱۳۷۰). بیان دیگر، رضایت شغلی به معنی دوست داشتن وظایف وابسته به هر شغل، شرایطی که کار در آن انجام می گیرد و پاداشی که برای انجام آن دریافت می شود، است. اینکه فعالی تها، امور و شرایطی که کار را تشکیل می دهند، تا چه حد، نیازهای فرد را بر طرف می سازد، به قضاوت فرد بستگی دارد. فرد باید موارد خوب و بد شغلش را بسنجد. چنانچه خوبی ها

شرکت از طریق انجام یک تحقیق از کارکنان به شناخت این علایق نائل آید. این تحقیق تلاشی در راستای شناخت رضایت شغلی کارکنان شهرداری و ارزیابی نقش خدمات رفاهی ارائه شده به کارکنان در افزایش رضایت شغلی آنان می باشد.

## ۲-۱- اهداف تحقیق

- بررسی رابطه پرداخت اضافه کاری با رضایتمندی شغلی کارکنان
- بررسی رابطه پرداخت حق ماموریت با رضایتمندی شغلی کارکنان
- بررسی رابطه پرداخت تسهیلات مالی (وام) با رضایتمندی شغلی کارکنان
- بررسی رابطه تحویل ارائه بن مواد غذایی با رضایتمندی شغلی کارکنان
- بررسی رابطه انواع خدمات بیمه ای با رضایتمندی شغلی کارکنان

## ۳-۱- فرضیات تحقیق

- بین رضایت از پرداخت اضافه کاری بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین رضایت از پرداخت حق ماموریت بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین رضایت از ارائه تسهیلات مالی بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین رضایت از ارائه بن مواد غذایی بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین رضایت از ارائه خدمات بیمه ای بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین رضایت از ارائه خدمات رفاهی - تفریحی بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

## ۲- ادبیات نظری تحقیق

### ۱-۲- مفهوم رضایت شغلی

همۀ افراد در زندگی روزمره خود به مسائلی برخورد می کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب است و از برخورد یا انجام دادن آنها احساس رضایت یا نارضایتی می کنند. محیط کار و فعالیت آدمی نیز، احساس های متفاوتی را در افراد مختلف به وجود می آورد که احساس رضایت یا نارضایتی از مهم ترین آنهاست که

بر بدی‌ها غلبه کند، احتمال دارد فرد از شغل خود راضی باشد.

هاپاک<sup>۴</sup> (۱۹۳۵) رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی 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، به‌طور 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 جنبه‌ای از کارش و مجموعه طرز تلقی‌های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه‌اش رضایت شغلی او را تشکیل می‌دهد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۱؛ 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؛ ۱۵۸). به بیان دیگر، رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند (عابدی و مزروعی، ۱۳۸۹).

ویکتور وروم<sup>۵</sup> (۱۹۶۴) رضایت شغلی را به عنوان تمایلات روانی فرد نسبت به نقشی که شاغل در شغل خود ایفاء می‌کند تعریف کرده است. در این تعریف با توجه به مفهوم نقش که عبارت است از جنبه کارآمدی از انجام یک وظیفه به وسیله فرد، می‌توان گفت بدین وسیله شاغل خود را در سازمان مفید می‌یابد. در نتیجه، احساس رضایت به او دست می‌دهد. میزان رضایت شغلی معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود است و متأثر از عوامل متعددی می‌باشد (جوادین، ۱۳۸۱). چانگ<sup>۶</sup> و همکاران رضایت شغلی را مجموعه احساسات فرد نسبت به شغلش بیان میکنند (۲). گیلیس<sup>۷</sup> معتقد است رضایت شغلی پاسخ مؤثر به شغل است (۳) و از دیدگاه هرزبرگ<sup>۳</sup> عواملی که به رضایت شغلی منجر میشود متمایز از آنهایی است که به

نارضایتی شغلی میانجامد که شامل عوامل بهداشتی یا عوامل بیرونی و دسته دوم عوامل انگیزشی یا عوامل درونی است (لاویرج، ۱۹۹۶). نتایج تحقیق صانعی نشان داد رضایت درونی بیشترین درصد (۵۸/۷ درصد) پرستاران شاغل در بخشهای داخلی جراحی در سطح پایین و رضایت بیرونی بیشترین درصد (۵۵ درصد) آنان در سطح بالا بوده است (صانعی، ۱۳۸۳). رضایت شغلی بر بازدهی و کیفیت انجام کار و ابقاء کارمند تأثیرگذار است. چانگ بیان میکند رضایت شغلی عامل مهمی در نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان بیمارستان از جمله پرستاران است. تیلور<sup>۸</sup> با تحقیق خود در آمریکا نشان داد رضایت شغلی پرستاران با ارتقاء کیفیت مراقبت از بیماران و افزایش بهره‌وری آنان همراه خواهد بود (لسچینگر، و الموست و تورهادس، ۲۰۰۳). رضایت شغلی خود تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی نظیر افزایش بهره‌وری، افزایش کمیت و کیفیت کار و... است.

در تعریفی کوتاه می‌توان گفت رضایت شغلی به درجه‌ای که افراد شغل شان را دوست دارند، اشاره دارد. صاحب نظران از این مفهوم برای نشان دادن ترکیبی از احساسات افراد به اجزای مختلفی همچون: ماهیت کار، سطح حقوق و پرداخت‌ها، فرصت‌های ارتقاء و رضایت از همکاران استفاده می‌کنند. اهمیت مطالعه‌ی رضایت شغلی نشأت گرفته از مجموعه‌ای از یافته‌هاست که این یافته‌ها را می‌توان در دو محور کلی بیان نمود:

۱. رضایت شغلی با افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، غیبت و ترک خدمت کمتر، افزایش اثر بخشی سازمانی ارتباط مثبت دارد؛

۲. رضایت شغلی پایین منجر به پیامدهای منفی همچون: رفتارهای انزواگرایانه، افزایش هزینه‌ها، کاهش سود و نهایتاً عدم رضایت مشتری می‌گردد (عبدلا و همکاران، ۹؛ ۱۲۷؛ ۲۰۱۱).

رضایت شغلی متأثر از موارد متعدد شخصی از جمله سن، جنس، تحصیلات، سابقه و موارد مربوط به محیط کار مانند مدیر، همکاران، محیط، فضا و امکانات می‌باشد (میر دریکوندی، ۱۳۷۹).

## ۲-۲- دریافته‌های غیر مستمر و نقش آن در رضایت شغلی

دریافته‌های غیرمستمر به دلیل ماهیت غیر ثابت و متغیر خود و به لحاظ تفاوت در مقادیر و زمان دریافت متفاوت از حقوق ثابت می‌باشند و به این لحاظ دارای

## ۲-۳- پیشینه مطالعاتی موضوع

مبحث رضایت شغلی با توجه به اهمیتی که در کارکرد سازمانها دارد، از دهه ۱۹۲۰ در سازمانهای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است که به برخی از آنها که در داخل و خارج از ایران صورت گرفته است، اشاره می‌شود:

میرفخرایی (۱۹۹۱) همبستگی‌های رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی در ایالات متحده را مورد مطالعه قرار داد و نتیجه گرفت که کتابداران دانشگاهی در دو گروه کتابخانه‌های کوچک و بزرگ دانشگاه‌های ایالات متحده، درک مثبتی نسبت به شغلشان دارند. رابطه معناداری بین جنسیت کتابداران در هر دو گروه و رضایت کلی آنان از شغلشان وجود نداشت. طبیعت کار، سرپرستی، حقوق، ارتقا، و همکاران، همبستگی بالایی در رضایت کلی کتابداران دانشگاهی داشت و کتابداران دو گروه، کم‌ترین رضایت را از فرصتهای ارتقای شغلی داشتند.

پارمیر و ایست (۱۹۹۳) میزان رضایت شغلی را در میان کارکنان غیرمتخصص ۱۲ کتابخانه دانشگاهی ایالت اوهایو مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از تحقیق، رضایت این گروه کارکنان را از سرپرستی، همکاران، طبیعت کار، مزایا، و پرداخت، و نارضایتی آنان را از ارتقای شغلی، پاداش‌های احتمالی، روش کار، و ارتباطات نشان داد

عسگری و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی معلمان زن شهر اهواز پرداختند. نمونه پژوهش شامل ۲۰۰ نفر معلمان زن شهر اهواز بودند که به طور تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند و با آزمونهای ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی فیلیپ و رضایت شغلی JDI مورد ارزیابی قرار گرفتند. تحقیق از نوع همبستگی بود و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش همبستگی پیرسون در سطح معنی داری  $P > 0.05$  نشان داد که از لحاظ مولفه‌های وجدانی بودن، برونگرایی و توافق و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد اما از لحاظ مولفه‌های روان نژندی و باز بودن با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود ندارد.

شهبازی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان « بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس » به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی نشان دهنده احساس و رضایت فرد از شغلش می‌باشد که متاثر از خصوصیات افراد مثل ارزش‌ها، نگرش‌ها و گرایش‌های آنان و همین‌طور ویژگی‌های مربوط به محیط کار است.

ماهیت هیجان بخش و تشویقی بیشتری در مقایسه با حقوق می‌باشند. در واقع هر کارمندی از میزان حقوق و دریافتی ثابت خود مطالعه است اما مزایای غیرمستمری که می‌تواند دریافت کند متغیر و متفاوت است و همین امر ماهیت تشویقی یا تنبیهی دریافتی‌های غیر مستمر را تقویت می‌کند. به همین دلیل نیز مزایایی پرداختی به کارکنان به عنوان یک عنصر تشویقی در سازمانهای مختلف اهمیت یافته است. از طرفی چون این پرداختی‌ها به تشخیص مدیران و به صلاحدید آنها پرداخت می‌شوند لذا در صورت عدم دقت و عدم رعایت انصاف و عدالت می‌توانند دارای ماهیت تخریبی و تضاد انگیز در سازمانها نیز باشند. یکی از بهترین نظریاتی که می‌توان به اتکا به آن نقش دریافتی‌های غیر مستمر در رضایت شغلی کارکنان را تبیین نمود، نظریه مبادله می‌باشد.

همان‌طور که از واژه مبادله استنباط می‌شود، مبادله به تبادل پاداش‌های با ارزش بین افراد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی توجه دارد. مبادله‌ی مورد نظر در اینجا تنها شامل اشیا ملموس نیست بلکه عموماً درباره‌ی چیزهای غیر ملموس مانند تکریم، علاقه، همکاری و تایید است. (اسکیدمور، ۱۳۷۲، ۷۹) نظریه مبادله از زمینه‌های مختلفی مانند اقتصاد، انسان شناسی و روان شناس بهره گرفته و در واقع آمیخته‌ای است از اقتصاد سود گرایی، انسان شناسی کارکردی و روان شناسی رفتاری. اندیشه‌ی مبادله یا بده بستان، تاریخچه‌ی دیرین دارد و به قدمت خود انسان می‌رسد ولی بررسی منظم آن در سده هیجدهم هم آغاز شده است (ادیبی و انصاری، ۱۳۵۸: ۲۲۶)

نظریه تبادل در صدر آن است که اصول رفتار گرایی را دربرگیرد و پس از آن از درآمیختن آنها با اندیشه‌های دیگر در مورد مسایل مورد علاقه جامعه شناسان به کارشان بندد. گرچه نظریه تبادل سالیان دوازده مطرح بوده است اما در دهه ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ بود که با کارهای جورج هومنز یک دوره شکوفایی را به خود دید. نظریه تبدالی جورج هومنز را می‌توان به عنوان واکنش در برابر انگاره‌ی واقعیت‌های اجتماعی و نظریه‌های جامعه شناختی مربوط به آن، به ویژه کارکرد گرایی ساختاری، به شمار آورد. (ریترز، ۱۳۷۴، ۴۱۴) بدیهی است «روانشناسی تجربی» و «نظریه یادگیری» اسکینز در طرح قضایای اساس نظریه مبادله در جامعه شناس نقش مهمی ایفا کرده است. (توسلی، ۱۳۷۰: ۳۸۲)

به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی و یکی از متغیرهای تأثیرگذار در استراتژی سازمانی و کسب موفقیت شغلی است. مطالعه مذکور با هدف پی بردن به رابطه برخی از متغیرهای مورد مطالعه و انگیزه پیشرفت مدیران تعاونی‌ها و شناسایی سهم هر کدام از عوامل با استفاده از روش تحقیق همبستگی و پس رویدادی صورت گرفته است. در این مطالعه از روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی استفاده شده است. همچنین برای مقایسه برخی متغیرها از روش تحقیق پس رویدادی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش مذکور مدیران تعاونی‌های فعال اردبیل در سال ۱۳۸۶-۱۳۸۵ بوده اند که تعداد ۴۶۴ تعاونی مورد مطالعه قرار گرفته است. بر اساس نتایج این مطالعه می‌توان با تقویت عوامل انگیزشی و موفقیت در مدیران تعاونی‌ها، آنان را در محیط‌های کاری به منظور تولید بیشتر، کارآفرینی و بالندگی در تشکلهای تعاونی یاری نمود. بر اساس نتایج این تحقیق انگیزش در مدیریت از عوامل تأثیرگذار بر موفقیت مدیر در دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشد.

### ۳- روش شناسی تحقیق

این تحقیق از لحاظ معیار اجرایی، تحقیق کاربردی است. محقق با شناخت تأثیر دریافتی‌های غیرمستمر در رضایت شغلی در صدد هموار کردن سیاست گذاری مسئولان در جهت بهبود سطح رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. بررسی روابط بین متغیرها از نوع مطالعات همبستگی است. برای برآورد حجم نمونه از رابطه نمونه گیری کوکران استفاده شده است جامعه آماری این تحقیق را کارکنان شاغل در شهرداری تبریز تشکیل می‌دهند. در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع تحقیق و جامعه آماری مورد مطالعه از روش نمونه گیری طبقه‌ای متناسب به شکل چند مرحله‌ای استفاده شده است. در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها از ۱ پرسشنامه شامل ۴۰ سوال در طیف لیکرت و ۱۲ سوال در مقیاس اسمی و رتبه‌ای استفاده شده است. در این تحقیق شیوه‌های تحلیل آماری که مورد استفاده قرار می‌گیرند اعم از آمار توصیفی و آمار استنباطی، با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است. برای بررسی و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون استنباطی شامل همبستگی پیرسون استفاده شده است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است با توجه به مقادیر ضریب آلفا که در جدول ۱-۳ ارائه شده است، همه متغیرها دارای قابلیت

رضایت شغلی عاملی بسیار موثر بر عملکرد شغلی کارکنان و بهره‌وری سازمان است. رضایت شغلی بر احساس رضایت فرد از زندگی اش نیز تأثیر می‌گذارد. که در این راستا شناسایی عوامل فردی و سازمانی تعیین کننده رضایت شغلی نیروهای پلیس دارای اهمیت هستند. هم چنین تحصیلات، سن، جنسیت، طول خدمت و درجه عوامل فردی رضایت شغلی نیروهای پلیس و استقلال، تنوع شغل، مهم بودن خود کار، نیاز به مسوولیت پذیری هنگام انجام کار، قدردانی از طرف مدیر، تخصص و دانش لازم برای انجام کار، عوامل سازمانی تعیین کننده رضایت شغلی نیروهای پلیس هستند. در این بین عوامل سازمانی در پیش بینی رضایت شغلی مهم تر از خصوصیات جمعیت شناختی هستند و سرپرستان یا مدیران باید بر محیط کار به عنوان ابزار اصلی افزایش رضایت شغلی و انگیزه نیروها تمرکز نمایند.

- دهقان و همکاران (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان «تبیین ارتباط ابعاد غنی سازی شغل و رضایت شغلی کارکنان (مورد: شرکت برق)» انجام دادند. تحقیق با هدف بررسی میزان ارتباط ابعاد غنی سازی شغل با رضایت شغلی کارکنان و تعیین سهم ابعاد غنی سازی شغل در پیش بینی رضایت شغلی کارکنان صورت گرفته است. تحقیق بر مبنای اهداف و ماهیت تحقیق از نوع تحقیق توصیفی بر مبنای روش جمع آوری داده‌ها از نوع پیمایشی و به لحاظ روش تحلیل داده از نوع مطالعات همبستگی بوده است. جامعه آماری تحقیق کارمندان شاغل در شرکت توزیع برق منطقه شمال شرق تهران (تهرانپارس) بوده اند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای ۹۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. جهت جمع آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه‌های استاندارد غنی سازی شغل و رضایت شغلی و جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش آماری همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین ابعاد غنی سازی شغل (بجز مهارت کاری)، با رضایت کارکنان همبستگی قوی و مستقیمی وجود دارد. همچنین سهم متغیرها و ابعاد غنی سازی شغل در پیش بینی و تغییرات رضایت شغلی حدود ۶۰ درصد می‌باشد.

عیسی ثمری و بهزاد رسول زاده در تحقیق با عنوان «بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر افزایش انگیزه پیشرفت و کسب موفقیت در مدیران تعاونی‌ها» به این نتیجه رسیدند که در بحث مربوط به مدیریت، عوامل انگیزشی

جدول ۴-۳: توزیع فراوانی گروههای تحصیلی

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی پاسخگویان
زیردیپلم	7	5.4	5.4
دیپلم	44	33.8	34.1
فوق دیپلم	36	27.7	27.9
لیسانس و بالاتر	38	29.2	29.5
سایر	4	3.1	3.1
کل	129	99.2	100.0
بدون پاسخ	1	.8	
کل	130	100.0	

#### وضعیت تاهل -

وضعیت تاهل بر اساس مجرد بودن یا متاهل بودن بررسی شده است که نشان می‌دهد، ۱۱۲ نفر از پاسخگویان متاهل و ۱۸ نفر معادل ۱۴ درصد کل نمونه مجرد هستند.

#### ۴-۲- ویژگی های شغلی

##### وضعیت استخدامی

توزیع وضعیت استخدامی کارکنان مورد مطالعه نشان می‌دهد که بیشتر کارکنان واحد مورد مطالعه در استخدام رسمی شهرداری هستند که ۶۲ نفر معادل ۴۸ درصد نمونه دارای وضعیت استخدامی رسمی هستند

جدول ۴-۵) توزیع فراوانی وضعیت استخدامی

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی پاسخگویان
دائم	62	47.7	47.7
مدت معین	38	29.2	29.2
پیمانکاری	3	2.3	2.3
قراردادی	27	20.8	20.8
کل	130	100.0	100.0

#### سابقه شغلی -

نتایج نشان می‌دهد، میانگین سابقه شغلی در کارکنان شهرداری تبریز، ۱۱.۳ سال می‌باشد. نتیجه مذکور نشان می‌دهد که بیشتر کارکنان واحد مالی شهرداری از کارمندان رسمی و با سابقه شهرداری می‌باشند که خود این امر می‌تواند، امری مثبت و مولفه‌ای دارای تاثیر قابل توجه در بهره‌وری نیروی کار در حوزه مالی و اداری شهرداری تبریز باشد.

اعتماد بالایی می‌باشند چرا که مقادیر آلفا برای متغیرهای مذکور بالای ۰/۷ یا نزدیک به آن تعریف شده است.

جدول ۳-۱: نتایج آزمون پایایی متغیرهای تحقیق

ردیف	عنوان متغیر	تعداد سوالات	ضریب آلفا
۱	خدمات بیمه ای	۳	۰/۷۲
۲	پرداخت اضافه کاری	۴	۰/۶۵
۳	پرداخت حق ماموریت	۳	۰/۷
۴	تسهیلات مالی	۴	۰/۷۲
۵	خدمات رفاهی	۳	۰/۷۱
۶	بن مواد غذایی	۳	۰/۶۷
۷	رضایت شغلی	۲۰	۰/۸۵

#### ۴- بررسی داده‌های تحقیق و ارائه نتایج

##### ۴-۱- معرفی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

###### سن -

بررسی سن پاسخگویان بر اساس توصیف با استفاده از آماره‌های تمرکز و پراکنش انجام شده است. بر این مبنا میانگین سنی افراد نمونه ۳۸ سال محاسبه شده است. کم سن ترین فرد نمونه ۲۲ سال و مسن ترین آنها دارای ۵۸ سال می‌باشد. دامنه تغییرات سنی افراد مورد مطالعه ۳۶ سال می‌باشد.

###### جنسیت -

توزیع جنسی افراد نمونه به منظور بررسی ترکیب جنسیتی افراد نمونه انجام شده است. ۷۷ نفر معادل ۵۹ درصد از کل پاسخگویان را مردان و ۵۳ نفر معادل ۴۱ درصد پاسخگویان را زنان تشکیل می‌دهند.

###### میزان تحصیلات -

نتایج نشان می‌دهند که بیشترین فراوانی در گروههای تحصیلی مربوط به کارکنان دارای مدرک دیپلم است که ۳۴ درصد کل نمونه را تشکیل می‌دهند و کمترین فراوانی مربوط به مدرک زیردیپلم است که ۷ نفر معادل ۵.۴ درصد از کل کارکنان شهرداری منطقه ۴ تبریز را به خود اختصاص داده اند.

### - پست سازمانی

افراد مورد مطالعه در این تحقیق از نظر پست سازمانی نیز توصیف شده اند. با توجه به تعدد وظایف و مسئولیت‌ها در شهرداری، کارکنان در ۳ گروه کارگر، کارمند و کارشناسان ارشد و مدیران قرار داده شده اند هدف از این تقسیم بندی این بوده است که در صورت لزوم بتوان میزان رضایت شغلی و نیز میزان رضایت در زمینه مولفه‌های مربوط به دریافتی‌های غیر مستمر را بین این افراد مطالعه نمود. بر مبنای نتایج بدست آمده مشخص شده است که ۶ درصد نمونه را کارگران، ۷۰ درصد نمونه کارمندان و ۲۴ درصد نمونه را مدیران و کارشناسان ارشد تشکیل می‌دهند.

### - متغیر وابسته: رضایت شغلی

در این مطالعه درصد امتیاز کامل افراد نمونه در متغیر رضایت شغلی از قسمت کردن نمره میانگین افراد در این متغیر (۴.۶۶) به ۱۰۰ (حالت مطلوب و رضایت کامل) و ضرب مجدد عدد بدست آمده در عدد ۱۰۰ محاسبه می‌شود. بر این مبنا درصد امتیاز کامل رضایت شغلی در این مطالعه ۶۶ درصد محاسبه شده است که فاصله قابل توجهی از عدد ۱۰۰ دارد و نشان می‌دهد که سطح رضایت شغلی کارکنان شهرداری چندان مطلوب نیست.

### مولفه‌های مربوط به متغیر دریافتی غیرمستمر:

شامل رضایت از بن و سایر پرداختی‌های غیرنقدی- رضایت از حق ماموریت- رضایت از اضافه کاری - رضایت از بیمه- رضایت از خدمات تفریحی- رفاهی می‌باشد که همه این متغیرها به عنوان بخشی از مولفه اصلی رضایت از دریافتی‌های غیر مستمر در نظر گرفته شده اند.

همانطور که در بخش قبل اشاره شد، درصد امتیاز کامل به عنوان معیاری جهت ارزیابی فاصله وضعیت موجود از وضعیت مطلوب مورد استفاده قرار می‌گردد.

این مطالعه درصد امتیاز کامل محاسبه شده برای مولفه‌های مربوط به دریافتی‌های غیر مستمر زیر ۶۰ می‌باشد. این امر نشان می‌دهد که کارکنان شهرداری رضایتی در حد متوسط از دریافتی‌های غیرمستمر در شهرداری دارند و سطح پایین رضایت شغلی نیز این امر را تایید می‌کند که در نبود مولفه‌ها و عوامل تشویقی و انگیزشی مادی، سطح رضایت شغلی کارکنان نیز پایین خواهد بود. عدم رضایت در مولفه‌های دریافتی‌های غیرمستمر به خصوص در زمینه خدمات رفاهی و تفریحی و نیز پرداخت حق ماموریت بیشتر از بقیه می‌باشد که به نظر می‌رسد شهرداری به عنوان یک سازمان فرهنگی حداقل باید در زمینه تامین خدمات تفریحی و رفاهی برای کارکنانش مشکل نداشته باشد، که این بررسی نشان می‌دهد بیشترین مشکل نیز در همین زمینه است.

### ۴-۳- بررسی فرضیات تحقیق

برای مطالعه این امر با توجه به قرار داشتن هر دو متغیر در مقیاس فاصله‌ای از آزمون همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده گردید. شاخصی که در این آزمون برای بررسی روابط بین متغیرها مورد استفاده قرار می‌گیرد، ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون یا  $r$  نامیده می‌شود که مقدار آن بین  $+1$  تا  $-1$  متغیر می‌باشد. هر چه  $r$  به یک نزدیک تر شود، نشان‌دهنده همبستگی بیشتر بین دو متغیر مورد بررسی است. مقدار مثبت در ضریب همبستگی تغییرات هم جهت و مقدار منفی تغییرات غیر هم جهت متغیرها را نشان می‌دهد لذا اگر در رابطه بین دو متغیر ضریب  $r$  منفی باشد این بدین مفهوم است که با افزایش یکی از متغیرها آن دیگری کاهش می‌یابد فرضیاتی که در این تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند در ادامه آورده شده و بعد از آن نیز آزمون همه فرضیه‌ها به ترتیب در یک جدول آورده شده و توضیحات مربوط به هر فرضیه در ادامه جدول شرح داده شده است.

۴-۹) توصیف وضعیت پاسخگویان در خصوص مولفه‌های متغیر دریافتی غیرمستمر

متغیر	تعداد	دامنه تغییرات	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف استاندارد	درصد امتیاز کامل
رضایت از بیمه	130	8	2	10	5.98	1.647	59
رضایت از پرداخت اضافه کاری	127	12	4	16	10.80	2.464	54
رضایت از پرداخت حق ماموریت	130	11	3	14	7.97	2.530	53
رضایت از وام و تسهیلات مالی	130	8	2	10	5.65	1.786	56
رضایت از خدمات تفریحی - رفاهی	128	10	3	13	7.82	2.425	52
رضایت از بن و سایر پرداختی‌های غیرنقدی	130	10	3	13	8.23	2.052	55



جدول ۴- ۱۰) آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی روابط بین رضایت شغلی با متغیرهای تحقیق

متغیرها	ضریب همبستگی با رضایت شغلی	سطح معنی داری**
رضایت از پرداخت اضافه کاری	.129	.148
رضایت از پرداخت حق ماموریت	0.07	.426
رضایت از ارائه تسهیلات مالی	.168	.047
رضایت از ارائه بن مواد غذایی	.070	.426
رضایت از ارائه خدمات بیمه ای	264.	.002
رضایت از ارائه خدمات رفاهی - تفریحی	253.	.004
تعداد		130

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

توسط کارکنان بیشتر باشد یعنی اینکه هر چقدر کارکنان حق ماموریت های دریافتی خود را عادلانه تشخیص دهند و آن را متناسب با کار و فعالیت خود ارزیابی کنند، به همان میزان رضایت شغلی آنها نیز افزایش خواهد یافت. هر چند که این رابطه با توجه به اینکه  $r=0.07$  می باشد، قابل توجه نیست و بر مبنای اینکه  $sig \geq 0.05$  می باشد می توان گفت که رابطه مشاهده شده بین دو متغیر به لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. بنابراین نمی توان آن را به کل کارکنان شهرداری یا کل کارمندان تعمیم داد، چرا که نتیجه بررسی ارتباط آماری بین دو متغیر معنی دار نیست. به این ترتیب بر مبنای مقادیر  $r$  و  $sig$  محاسبه شده، فرضیه تحقیق که بر ارتباط دو متغیر با هم تاکید داشت، رد می شود و فرضیه صفر که وجود رابطه آماری معنی دار بین دو متغیر را رد می کرد، تایید می شود.

### فرضیه ۳) بین رضایت از ارائه تسهیلات مالی با رضایت شغلی کارکنان شهرداری رابطه وجود دارد.

بررسی این فرضیه نیز مانند دو فرضیه قبلی با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون انجام می شود و مقادیر  $r$  به عنوان مولفه همبستگی بین دو متغیر محاسبه می شود. بر این مبنا طبق جدول و نمودار زیر بررسی رابطه مذکور انجام شده است و نتایج نشان می دهد که بین رضایت از وام و تسهیلات مالی در شهرداری تبریز با رضایت شغلی کارکنان رابطه مستقیم، قوی و معناداری وجود دارد. نتیجه مذکور نشان می دهد که هر چقدر در یک سازمان وام ها و تسهیلات مالی کافی و مناسبی به کارکنان اعطا شود به همان میزان، رضایت شغلی آنها افزایش خواهد یافت. با توجه به این امر می توان یکی از مولفه های قابل توجه و کاربردی

### فرضیه ۱) - بین رضایت از پرداخت اضافه کاری با رضایت شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به اینکه در این مطالعه ضریب همبستگی ( $r$ ) بین دو متغیر  $0.13$  محاسبه گردیده است لذا می توان ادعا کرد که بین رضایت از پرداخت اضافه کاری با رضایت شغلی کارکنان شهرداری همبستگی مثبت وجود دارد به عبارتی اینکه افزایش رضایت از پرداخت اضافه کاری در کارکنان می تواند منجر به افزایش رضایت شغلی آنها شود و این امر به نوبه خود بر بهره وری و عملکرد کارکنان تاثیر مثبت می گذارد. هر چند که این رابطه با توجه به اینکه  $r=0.13$  می باشد، قابل توجه نیست و بر مبنای اینکه  $sig \geq 0.05$  می باشد می توان گفت که رابطه مشاهده شده بین دو متغیر به لحاظ آماری معنی دار نمی باشد. بنابراین نمی توان آن را به کل کارکنان شهرداری یا کل کارمندان تعمیم داد، چرا که نتیجه بررسی ارتباط آماری بین دو متغیر معنی دار نیست. به این ترتیب بر مبنای مقادیر  $r$  و  $sig$  محاسبه شده، فرضیه تحقیق که بر ارتباط دو متغیر با هم تاکید داشت، رد می شود و فرضیه صفر که وجود رابطه آماری معنی دار بین دو متغیر را رد می کرد، تایید می شود.

### فرضیه ۲) بین رضایت از پرداخت حق ماموریت با رضایت شغلی کارکنان شهرداری رابطه معنی داری وجود دارد.

همانطور که در سوال قبل بحث شد هر دو متغیری که به بررسی رابطه آنها با همدیگر پرداخته می شود در مقیاس فاصله ای قرار دارند، فلذا از آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه استفاده می شود. نتایج آزمون که به شرح جدول زیر می باشد، نشان می دهد که بین دو متغیر همبستگی مثبت وجود دارد. بدین مفهوم که هر چقدر میزان رضایت از حق ماموریت دریافتی

#### ۴-۴- رتبه بندی مولفه‌های رضایت از دریافتی‌های غیرمستمر با استفاده از آزمون فریدمن

جدول ۴-۱۶) رتبه بندی زیرسازه‌های دریافتی‌های غیرمستمر

رتبه	میانگین رتبه	مولفه‌های دریافتی‌های غیرمستمر
17. 2		رضایت از بیمه
53. 5		رضایت از پرداخت اضافه کاری
63. 3		رضایت از پرداخت حق ماموریت
82. 1		رضایت از وام و تسهیلات مالی
69. 3		رضایت از خدمات تفریحی - رفاهی
16. 4		رضایت از بن و سایر پرداختی‌های غیرنقدی

رتبه بندی عوامل مذکور که با استفاده از آزمون فریدمن در این مطالعه انجام می‌شود با هدف شناسایی و ارزیابی وضعیت شهرداری تبریز در زمینه متغیرهایی چون بیمه، اضافه کاری، حق ماموریت، خدمات تفریحی رفاهی و... به عنوان مولفه‌ها و زیرسازه‌های دریافتی‌های غیرمستمر می‌باشد. بالطبع هر چه متغیری در این آزمون نمره بیشتری آورده و در رتبه بالاتری قرار گیرد، نشان می‌دهد که وضعیت سازمان در آن متغیر بهتر از دیگر متغیرها می‌باشد و کارکنان وضعیت مولفه مذکور را در سازمان بهتر از دیگر مولفه‌ها ارزیابی می‌کنند.

همانطور که در جدول بالا آمده است، متغیرهای رضایت از پرداخت اضافه کاری و رضایت از بن مواد غذایی بالاترین رتبه را اخذ کرده اند و بعد از آنها به ترتیب متغیرهایی مانند رضایت از پرداخت حق ماموریت و رضایت از خدمات تفریحی - رفاهی قرار می‌گیرد. همچنین این نتایج نشان می‌دهند که میزان رضایت کارکنان شهرداری تبریز از بیمه و تسهیلات مالی در حد خیلی پایینی می‌باشد. در کل مطالعه اخیر نشان می‌دهد که در تمامی مولفه‌های مربوط به رضایت از دریافتی‌های غیرمستمر شهرداری تبریز از وضعیت چندان مناسبی برخوردار نیست و لازم است تا تمهیدات لازم در خصوص بهبود شرایط دریافتی‌های غیرمستمر در سازمان صورت گیرد.

#### ۵-۲- نتیجه گیری و پیشنهادات

نظریه پردازان علوم شناختی رفتار را تابعی از باورها، انتظارات و ارزشها و سایر ادراکات ذهنی انسان میدانند. به بیان دیگر رفتار ناشی از انتخاب آگاهانه و منطقی انسان است. نظریه برابری یکی از نظریه‌های شناختی

جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان را اعطای وام و تسهیلات مالی مناسب به کارکنان در نظر گرفت.

#### فرضیه ۴) بین رضایت از ارائه بن مواد غذایی بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه وجود دارد

در این مطالعه بر مبنای اطلاعاتی که از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است، ارتباط رضایت شغلی با رضایت از کمک‌های غیر نقدی بررسی شده است. نتایج نشان می‌دهد میزان همبستگی بین دو متغیر ۰.۰۷ می‌باشد که رقمی بسیار ناچیز می‌باشد و لی علی‌رغم این امر تاثیر مثبت این مولفه بر رضایت شغلی را نشان می‌دهد. ولی این ارتباط و تاثیر با توجه به اینکه  $\text{sig} \geq 0.05$  می‌باشد به لحاظ آماری معنی دار نمی‌باشد. بر این مبنا فرضیه ۴ تحقیق مبنی بر همبستگی بین رضایت از بن مواد غذایی با رضایت شغلی رد می‌شود.

#### فرضیه ۵) بین رضایت از ارائه خدمات بیمه‌ای بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه وجود دارد.

جهت بررسی این فرضیه از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است و محاسبه مقدار  $r$  به عنوان معیار و آماره همبستگی بین دو متغیر حاکی از این است که بین دو متغیر رضایت از خدمات بیمه‌ای و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت، قوی و معنی داری وجود دارد.

#### فرضیه ۶) - بین رضایت از ارائه خدمات رفاهی - تفریحی بارضایتمندی شغلی کارکنان شهرداری رابطه وجود دارد.

نتایج نشان می‌دهد که بین دو متغیر رضایت شغلی و رضایت از خدمات تفریحی و رفاهی همبستگی قوی و معنی داری وجود دارد. به نحوی که ضریب همبستگی پیرسون برای ارتباط بین دو متغیر ۰.۲۵ محاسبه شده است که با توجه به اینکه  $\text{sig} \leq 0.05$  می‌باشد لذا فرضیه تحقیق مبنی بر ارتباط همبستگی بین رضایت از خدمات تفریحی رفاهی با رضایت شغلی تایید می‌شود.

انگیزش کاری به شمار می آید و بر این پیش فرض استوار است که شناخته های کارکنان رمز درک انگیزش آنان است. در نظریه برابری، فرد ارزیابی خود را از آنکه آیا پاداش سازمان برای جبران آورده هایش کافی است یا خیر، با مقایسه کارفرمای خود با سایر کارفرماها صورت می دهد و هر گاه به این نکته رسید که کارفرما یا سازمان او بهتر از دیگر سازمانها و یا کارفرمایان است در این صورت میزان تعلق سازمانی فرد و در نتیجه تلاش او برای تحقق اهداف سازمان افزایش می یابد و این امر به مفهوم افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان می باشد. از طرفی رضایت سنجی از کارکنان باعث القای این تفکر در نزد آنها می شود که مدیریت برای آنان ارزش و اهمیت قائل است و این خود به عنوان عامل روانشناختی قوی اعتماد و همکاری بیشتر کارکنان را باعث شده و موجب می شود که آنها به راحتی در جهت اهداف و سیاستهای سازمان عمل نمایند.

تحقیق حاضر با توجه به یافته هایش از لحاظ نظری در انطباق با دیدگاه نظری مطرح شامل نظریه برابری، نظریه انتظارات و نظریه ارزشها می باشد همچنین با گزاره های نظریه مبادله همخوانی دارد. با توجه به تایید دیدگاه نظری مذکور در این مطالعه که به شکل هستگی مثبت مولفه های رضایت از دریافتی ها غیرمستمر با رضایت شغلی نمود یافته است، ضرورت توجه به اعطای این پاداشها بیش از پیش می شود. از طرفی نگاهی به عملکرد شهرداری در زمینه اعطای پاداش های نقدی و غیر نقدی به کارکنان در قالب دریافتی های غیرمستمر نشان می دهد که وضعیت چندان مطلوبی در این زمینه در شهرداری حاکم نیست در این مطالعه درصد امتیاز کامل محاسبه شده برای مولفه های مربوط به دریافتی های غیر مستمر زیر ۶۰ می باشد. این امر نشان می دهد که کارکنان شهرداری رضایتی در حد متوسط از دریافتی های غیرمستمر در شهرداری دارند و سطح پایین رضایت شغلی نیز این امر را تایید می کند که در نبود مولفه ها و عوامل تشویقی و انگیزشی مادی، سطح رضایت شغلی کارکنان نیز پایین خواهد بود. عدم رضایت در مولفه های دریافتی های غیرمستمر به خصوص در زمینه خدمات رفاهی و تفریحی و نیز پرداخت حق ماموریت بیشتر از بقیه می باشد که به نظر می رسد شهرداری به عنوان یک سازمان فرهنگی حداقل باید در زمینه تامین خدمات تفریحی و رفاهی برای کارکنانش مشکل نداشته باشد، که این بررسی نشان می دهد بیشترین مشکل نیز در

همین زمینه است. با توجه به اینکه نتایج بررسی فرضیات تحقیق به طور غالب بر نقش مثبت و معنی دار رضایت از دریافتی های غیرمستمر بر رضایت شغلی کارکنان تاکید دارند لذا توجه به دریافتی های غیرمستمر به عنوان یک عامل انگیزشی مثبت حائز اهمیت زیادی است. نتایج بررسی ۶ فرضیه این تحقیق نشان می دهد که بین تمامی مولفه های رضایت از دریافتی های غیرمستمر با رضایت شغلی رابطه وجود دارد و این رابطه مثبت می باشد یعنی با افزایش رضایت از دریافتی های غیرمستمر سطح رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش یافته است. اما این رابطه در همه فرضیات معنی دار نیست و با توجه به مقادیر ضریب همبستگی محاسبه شده برای ارتباط بین متغیرها همبستگی بین رضایت از خدمات بیمه ای، رضایت از تسهیلات مالی و رضایت از خدمات تفریحی - رفاهی با رضایت شغلی معنی دار گزارش شده است و با توجه به نتایج بدست آمده در این تحقیق پیشنهاداتی جهت کاربردی سازی نتایج تحقیق ارائه می شود.

۱- نظر به وضعیت نه چندان مطلوب رضایت شغلی کارکنان شهرداری لازم است تا با شناسایی عواملی که موجب پایین آمدن رضایت شغلی شده است در راستای بهبود آن در بین کارکنان اقدام نمود.

۲- با توجه به ضعف موجود در زمینه ارائه مشوق های لازم به کارکنان در قالب دریافتی های غیرمستمر که منجر به سطح پایین رضایتمندی کارکنان از مولفه های مربوط به دریافتی های غیر مستمر شده است لازم است تا با برنامه ریزی های مدون در راستای رفع نقیصه مذکور اقدام شود.

۳- بررسی سطح رضایتمندی کارکنان از مولفه های رضایت از دریافتی های غیرمستمر نشان می دهد که در دو مولفه بیمه و ارائه خدمات رفاهی و تفریحی وضعیت شهرداری در مقایسه با مولفه های دیگر اصلا مطلوب نیست لذا لازم است تا با برنامهریزی های لازم در راستای تامین شرایط و خدمات رفاهی و تفریحی مناسب برای کارکنان و خانواده های آنها اقدام شود.

۴- نظر به ارتباط مثبت و قوی مولفه های بیمه، خدمات رفاهی - تفریحی، تسهیلات مالی و وامهای اعطایی و اضافه کاری با رضایت شغلی کارکنان لازم است تا با انجام مطالعات دقیق تر در راستای ارتقای موارد مطروحه به منظور نیل به رضایت شغلی بیشتر در کارکنان اقدام شود.

from: URL: [http://www. bpdanesh. ir/detailnews. asp](http://www.bpdanesh.ir/detailnews.asp).

- Lock, E. A (1969), "What is job satisfaction?" *Organizational Behavior and human Performance*".
- Mirfakhrai, M. H. (1991). Correlates of job satisfaction among academic librarians in the United States. *Journal of library administration*, 14 (1), 117-131.
- Patterson, L. ; Sutton, R. E. ; Schuttenberg, E. M. (1987). "Plateaued Career, Productivity, and Career Satisfaction of College of Education Faculty". *Journal of Career Development Quarterly*.
- Parmeer, C. , & East, D. (1993). Job satisfaction among support staff in twelve Ohio academic libraries. *College and research libraries*, 54 (1), 43-57.
- Rezaian A. "Justice Expectancy and Justice in Organization". Tehran: Samt; 2004.
- Warner J, Reynolds J, Roman P. "Organizational Justice and Job satisfaction: A test of three Competing Models". *Social Justice Research* 2005; 18 (4): 391-409.

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Lawler  
<sup>2</sup> Locke  
<sup>3</sup> Davie & Storm  
<sup>4</sup> Happock  
<sup>5</sup> Victor H Vroom  
<sup>6</sup> Chung  
<sup>7</sup> Gillies  
<sup>8</sup> Hersberg  
<sup>9</sup> Abdulla et al

#### منابع و مآخذ

- رجب بیگی، مجتبی و همکاران (۱۳۸۴)، «سنجش رضایت شغلی منابع انسانی در بخش دولتی و عوامل موثر بر آن»، *مدرس علوم انسانی*، دوره ۱۰، شماره ۱، بهار ۱۳۸۵، صص ۱۱۱-۱۲۹
- شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران، انتشارات رشد
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۲). «خلاقیت و نوآوری برای حل مشکلات». فصلنامه مطالعات مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی. شماره ۲
- تهوری، زهرا (۱۳۸۴)، « بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران»، فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، دوره ۲۱ شماره ۲، زمستان ۱۳۸۴، صفحه ۲۵-۴۶.
- عالی، صمد (۱۳۸۴) «بررسی مشکلات مدیران دولتی در ارتقای بهره‌وری: مطالعه موردی سازمان آب منطقه‌ای و شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی»، مجموعه مقالات همایش ملی بهره‌وری و توسعه، تبریز، صص ۱۲۹-۱۰۹
- میرکمالی، سید محمد، نارنجی ثانی، فاطمه (۱۳۸۷)، «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف»، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸، سال ۱۳۸۷، صص ۷۱-۱۰۱
- یعقوبی، مریم و همکاران (۱۳۸۸)، « رابطه ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان»، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۱۲، شماره ۳۵، بهار ۱۳۸۸، صص ۲۵-۳۲.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، «تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی»، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Angle H, Perry J. "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness". *Administrative Science Quarterly* 1981; 26: 1-14.
- Blackburn, R. ; Horowitz, S. ; Edington, D. ; Klos, D. (1986). "University Faculty and Responses to Job Strains". *Research in Higher Education*. pp. 31-41.
- Dadnia A. "Effect of Job Satisfaction on Organizational Success". 2008. Available