

ORIGINAL RESEARCH PAPER

## Job Satisfaction Indicators of Tehran Municipal Employees according to demographic Characteristics

Shokofee Osanloo Bakhtiari<sup>1</sup>; Majid Radfar<sup>2</sup>; Tahmores Shiri<sup>3</sup>

<sup>1</sup> PhD Candidate, Sociology Department, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Associate Professor, Sociology Department, Rodehen Branch, Islamic Azad University, Rodehen, Iran

<sup>3</sup> Associate Professor, Sociology Department, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 2021-09-05

Accepted 2021-11-30

#### Keywords:

Demographic Characteristics

Job Satisfaction

Tehran Municipality

### ABSTRACT

The purpose of this study was to explain the job satisfaction indicators of Tehran Municipality employees in terms of demographic characteristics. The research method in this study is survey and applied in terms of purpose. The statistical population includes all official, contract and contract employees of Tehran Municipality in It was 1399 that they were working in the municipality of one of the 22 districts or districts of municipalities, which according to the recruitment statistics of Tehran Municipality is equal to 2354 people. The sample size was 378 people based on the Cochran's sample size estimation formula, which were selected using stratified random sampling method. The researcher-made trait was a demographic trait, the validity of which was confirmed using face and content validity and its reliability was calculated using Cronbach's alpha, and the data were analyzed using software. spss21 is done.

Findings show that there is no significant difference between gender and marital status in terms of job satisfaction, but between job satisfaction in all its dimensions (nature of work, salary and pay, promotion opportunities, supervision and supervision) except organizational climate by level There is a significant difference between different educational and work backgrounds with the exception of promotion opportunities and leadership style and physical condition.

DOI: [10.22034/UE.2022.02.04.02](https://doi.org/10.22034/UE.2022.02.04.02)

### COPYRIGHTS

©2022 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.



### HOW TO CITE THIS ARTICLE

Osanloo Bakhtiari S, Radfar M, Shiri T. (2022). Job Satisfaction Indicators of Tehran Municipal Employees according to demographic Characteristics. *Urban Economics and Planning*, 2(3): 265-276.

DOI: [10.22034/UE.2022.02.04.02](https://doi.org/10.22034/UE.2022.02.04.02)



## فصلنامه اقتصاد و برنامه ریزی شهری

سایت نشریه: <http://eghtesadeshahr.tehran.ir>

### مقاله پژوهشی

## شاخص‌های رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

شکوفه اصائلو بختیاری<sup>۱</sup>، مجید رادفر<sup>۲\*</sup>، طهمورث شیری<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

<sup>۳</sup> دانشیار گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

### چکیده:

پژوهش حاضر با هدف تبیین شاخص‌های رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی انجام شد، پژوهش حاضر با هدف تبیین شاخص‌های رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی انجام شد. روش تحقیق در این پژوهش، پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی شهرداری تهران در سال ۱۳۹۹ بود که در شهرداری یکی از مناطق ۲۲ گانه یا نواحی شهرداری‌ها مشغول به خدمت بودند که تعداد آن‌ها طبق آمار کارگزینی شهرداری تهران برابر ۲۳۵۴ نفر است. حجم نمونه بر اساس فرمول برآورد حجم نمونه کوکران برابر ۳۷۸ نفر بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) و پرسش‌نامه ویژگی‌های محقق‌ساخته ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بود، که روایی آن با استفاده از روایی صوری و محتوایی تأیید شد و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS21 انجام شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد بین جنسیت و وضعیت تأهل از نظر میزان رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد، اما بین رضایت شغلی در همه ابعاد آن (ماهیت کار، حقوق و پرداخت، فرصت‌های ارتقا، نظارت و سرپرستی) به استثنای جو سازمانی بر حسب سطوح مختلف تحصیلی و سابقه شغلی به استثنای فرصت‌های ارتقا و سبک رهبری و شرایط فیزیکی تفاوت معنادار وجود دارد.

DOI: 10.22034/UE.2022.02.04.02

### اطلاعات مقاله

#### تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۳

تاریخ تصویب: ۱۴۰۰/۰۹/۰۹

#### کلمات کلیدی:

رضایت شغلی

شهرداری تهران

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

### مقدمه

نخستین عامل آن انسان و توجه به کارکنان آن است (میرزایی و فتحی، ۱۳۹۲). رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود. هر کار فرما به نوعی در صدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان مؤسسه خود است (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۶). رضایت شغلی، یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی، منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود.

از جمله عواملی که در بقای سازمان‌ها، مورد توجه مسئولان و مدیران سازمان‌ها قرار می‌گیرد، عامل نیروی انسانی است. از دیدگاه کلی، موفقیت هر سازمان، بستگی به تلاش و رضایت شغلی کارکنان آن سازمان دارد (ایران‌نژاد پاریزی و همکاران، ۱۳۹۶).

رضایت شغلی از مباحث بسیار مهم در پژوهش‌ها و مطالعات سازمانی است که به‌ویژه از دهه ۱۹۲۰ میلادی مورد توجه قرار گرفته است. تردیدی نیست که هر سازمان، سیستمی منحصر به فرد دارد و

نویسنده مسئول:

ایمیل: [m.radfar@riau.ac.ir](mailto:m.radfar@riau.ac.ir)

در سال‌های اخیر سازمان‌های موفق بخش عظیمی از زمان و سرمایه خود را به نیروی انسانی اختصاص داده‌اند تا آن را برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان به کار گیرند، پیش‌نیاز این امر نیز شناخت منابع انسانی فقط از نظر کمیت، بلکه از نظر کیفیت و نوع نگرش آن نسبت، به شغلش در سازمان است. نگرش یک فرد نسبت به شغلش، رابطه مستقیم با رضایت شغلی وی دارد. در واقع، اگر مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به بیانی، شرایط مناسبی در راستای رضایت شغلی آنان فراهم کند، سریع‌تر و بهتر می‌تواند به نتایج مثبت و آرمانی خود دست یابد (بخشی‌آبادی، ۱۳۸۳).

در سازمانی مثل شهرداری که همواره در صدد یافتن راه‌ها و ابزارهایی برای کارآمدتر کردن خویش برای انجام رسالت و تحقق اهداف خود است، توجه به عواملی که بتواند این کارآمدی را افزایش دهد، از ضروریات انکارناپذیر به حساب می‌آید. یکی از ضرورت‌های انجام این پژوهش به خلأ تئوریک موجود در منابع علمی در ایران از بعد جامعه‌شناختی و نیاز به تئوریزه کردن واقعیت‌های مربوط به آن می‌شود.

### پیشینه تحقیق

«رضایت شغلی» مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۶). رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (بروس، ۱۳۶۹).

با توجه به مطالب یادشده، می‌توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می‌کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره کرد (دیسانتیس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۶).

فیشر<sup>۸</sup> و هانا رضایت شغلی را عاملی درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می‌کند و در صدد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶).

به نظر هاپاک رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. فقط یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون

یکی از مسائل بسیار مهم امروز سازمان‌ها این است که چگونه کارکنان خود را برای کار و بهره‌وری بیشتر برانگیخته کنند و احساس آن‌ها را در مقوله رضایت شغلی افزایش دهند. در واقع، می‌توان گفت که هیجانات مثبت و منفی در محیط کار با رضایت شغلی ارتباط دارد و طبق یافته‌ها، هر چه آگاهی نسبت به هیجانات خود و دیگران بیشتر باشد، سطح رضایت شغلی<sup>۱</sup> بالا می‌رود. رضایت شغلی شامل احساس‌ها و نگرش‌هایی است که هر کس نسبت به شغل خود دارد. تمام جنبه‌های یک شغل مشخص مانند جنبه‌های خوب و بد و منفی احتمالاً در ایجاد احساس رضایت تأثیر دارند (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۶). رضایت‌مندی شغلی از اصلی‌ترین دغدغه‌های مطرح در حوزه جامعه‌شناسی سازمان‌ها، از دیرباز توجه متخصصان این حوزه را به خود جلب کرده است (جاج<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۴) و (راجلبرگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). دغدغه حفظ و نگهداشت نیروی انسانی برای هر سازمانی برای عملکرد مناسب و بهره‌ورانه نیروی کار و نیز عملکرد کلی سازمان از اصلی‌ترین اهداف مدیریت سازمانی تلقی می‌شود (دورمن و زف<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). رضایت شغلی در صورت وجود می‌تواند منافع حداکثری برای حیات فردی کارکنان، گروه‌های شغلی و حرفه‌ای، سازمان‌ها و در نهایت، کل جامعه در پی داشته باشد (پارکر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). رضایت شغلی از یک بعد به باور کارکنان از جنبه‌های مختلف و از طرف دیگر، به ابعاد شغل مانند رضایت از طریق ارتباطات، همکاران، قدرشناسی و... تأکید می‌کند (لثو<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۵) و (مهدوی، ۱۳۹۷). میزان رضایت شغلی معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود است و از عوامل متعددی تأثیر می‌پذیرد (سیدجوادی، ۱۳۸۶).

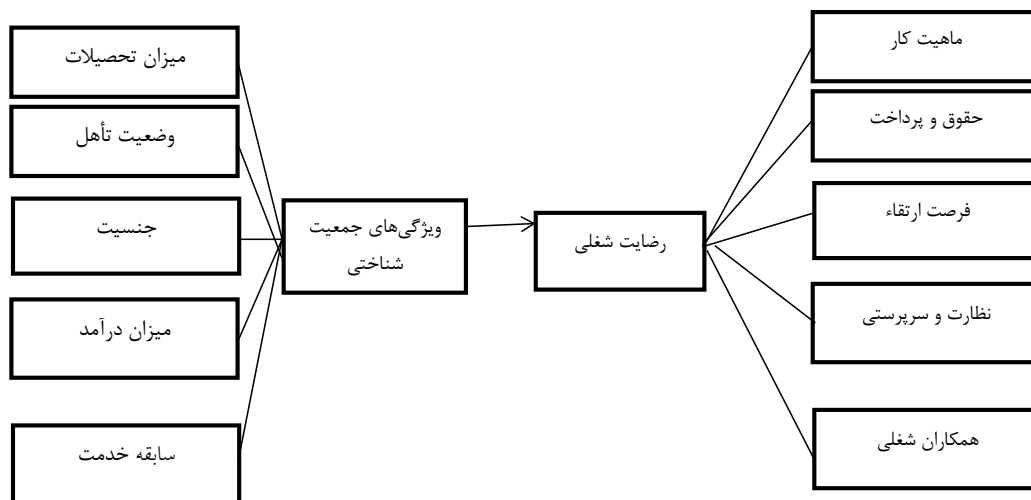
### اهمیت و ضرورت تحقیق

توجه به نوع پیچیدگی، تنوع نقش‌ها و عملکرد سازمان‌ها در جوامع، تلاش به وقفه همه‌جانبه سازمان‌ها برای رسیدن به سازمانی پویا و موفق، نشان‌دهنده ضرورت توجه به نیروی انسانی است. اهمیت نیروی انسانی در سازمان تا اندازه‌ای است که آن‌ها را مشتریان داخلی می‌نامند و می‌توان گفت که تا وقتی مشتریان از فعالیت خود خشنود نباشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیرممکن باشد. بدیهی است کلیه نرم‌افزارها و سخت‌افزارها و تکنولوژی‌های پیشرفته ابزاری هستند که شرط اصلی استفاده کارآمد از آن‌ها، داشتن نیروی انسانی آموزش‌دیده، علاقه‌مند و متعهد است و موفقیت سازمان وابسته به کار و تلاش این نیروها است، بهره‌گیری بهینه از توانمندی کارکنان مؤسسه‌ها، از اهداف اولیه هر سازمان است که برای تحقق آن ایجاد عدالت، فرهنگ و اثربخشی در مورد کارکنان می‌تواند نقشی اساسی داشته باشد (ایمانی، ۱۳۸۹). مهم‌ترین سرمایه سازمان‌های امروزی نیروی انسانی شاغل در آن‌هاست.

- 1 Job Satisfaction
- 2 Judge
- 3 Rogelberg
- 4 Dormann & Zapf
- 5 Parker & et al.
- 6 LU

7 Desantis

8 Fisher & Hanna



شکل ۱. چارچوب نظری تحقیق

(هزاوه‌ای و صمدی، ۱۳۸۶). رضایت شغلی را به دو دسته درونی و بیرونی تقسیم می‌کنند (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۶). رضایت شغلی از اساسی‌ترین عوامل تشکیل‌دهنده ساختار سازمانی است. برای شناخت هر سازمان لازم است رفتار سازمانی افراد دقیقاً بررسی و شناخته شود و فقط به این روش شناخت واقعی از سازمان حاصل می‌شود. رضایت شغلی نگرش کلی فرد درباره شغلش است. کسی که رضایت شغلی زیاد داشته باشد، به کارش نگرش مثبت دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است، نگرش منفی نسبت به کارش دارد (کیمز، ۱۹۹۲). رضایت شغلی احساس مثبت و منفی و نگرش‌هایی که نسبت به شغل به وجود می‌آید را منعکس می‌کند که به تعداد زیادی از عوامل مربوط به کار وابسته است و دامنه آن از جایی که فرد قرار دارد تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می‌آورد، ادامه دارد. عوامل شخصی همچون سن، سلامتی، طول تجربه شغلی، ثبات عاطفی، جایگاه اجتماعی، فعالیت‌های تفریحی، روابط خانوادگی و سایر روابط اجتماعی می‌تواند رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. انگیزه‌ها و آرزوهای فردی و اینکه چگونه این عوامل به وسیله شغل بهتر برآورده شوند، نگرش‌های فرد را نسبت به شغل تحت تأثیر قرار می‌دهد (مهرداد، ۱۳۸۵). چون رضایت شغلی ارزیابی یک نفر از شغل خویش است، با ادراک شرایط شغلی خود مثل محیط کاری و تجربه‌های عاطفی و شخصی در محیط کار خود سطح رضایتمندی فرد تغییر می‌یابد.

#### مدل نظری تحقیق

مدل نظری این تحقیق بر اساس چارچوب نظری (روش پیمایشی) و مطالعات پیشین در شکل ۱ ترسیم شده است.

سبب می‌شود که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد (سیدجوادین، ۱۳۸۶).

ماهیت کار: کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد که دارای دو جنبه محدود شغلی و تنوع کاری است (مقیم، ۱۳۸۵).

سرپرستی: شیوه‌ای است که مدیران به وسیله آن به هدایت کارکنان می‌پردازند. هر جا که سرپرستان و کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته‌اند، رضایت شغلی نیز زیاد بوده است (مقیم، ۱۳۸۵).

فرصت ارتقاء: شامل تغییر در حقوق کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن چالش کاری بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری است (مقیم، ۱۳۸۵).

حقوق و دستمزد: بر اساس قانون کار حقوق و دستمزد عبارت است از: وجه نقد یا هر گونه مزایای غیر نقدی که کارکنان در مقابل انجام کار از کارفرما دریافت می‌کند (سید جوادین، ۱۳۸۶).

گرینبرگ و همکارانش که رضایت شغلی را از دیدگاه‌های مختلفی مورد توجه قرار داده‌اند، به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود، اول احساس لذتی که انسان فقط از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. عوامل درونی که خصوصیات و حالت‌های فردی را شامل می‌شوند در مقایسه با عوامل بیرونی که شرایط کار و اشتغال را در بر می‌گیرد از ثبات بیشتری برخوردارند، بنابراین رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است

## مواد و روش‌ها

### روش تحقیق

روش انجام این مطالعه توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی شهرداری تهران در سال ۱۳۹۹ است که در شهرداری یکی از مناطق ۲۲ گانه یا نواحی شهرداری‌ها مشغول به خدمت هستند که تعداد آن‌ها طبق آمار کارگزینی شهرداری تهران برابر ۲۳۵۴ نفر است و نمونه آماری از مناطق ۲، ۵، ۸، ۱۲ و ۱۹ انتخاب شدند. حجم نمونه در این تحقیق برابر ۳۷۸ نفر است، روش نمونه‌گیری در این تحقیق تصادفی طبقه‌ای و تصادفی ساده است. برای استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تهران به پنج برش شمال، مرکز، شرق، غرب و جنوب تقسیم شد و با قرعه‌کشی از هر برش یک منطقه انتخاب شد. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه است. برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده و برای رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ) از ۲۰ گویه و ۶ خرده‌مقیاس نظام پرداخت (۳ سؤال)، نوع شغل (۴ سؤال)، فرصت‌های پیشرفت (۳ سؤال)، جو سازمانی (۳ سؤال)، سبک رهبری (۴ سؤال) و شرایط فیزیکی (۳ سؤال) تشکیل شده است که به منظور سنجش رضایت شغلی به کار می‌رود، روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی صوری و پایایی آن‌ها با آلفای کرونباخ تأیید شد، مقدار آلفا برای پرسشنامه سلامت اجتماعی ۰/۷۹۰ و رضایت شغلی ۰/۸۷۶ بود، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS بوده است.

### یافته‌ها

#### یافته‌های استنباطی

فرضیه اول: رضایت شغلی و ابعاد آن در بین کارکنان زن و مرد شهرداری تهران متفاوت است. برای مقایسه رضایت شغلی

جدول ۱. بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان

متغیرها	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۸۱
	زن	۵۲/۱۲
وضعیت تاهل	متاهل	۲۶۳
	سایر	۱۱
گروه‌های سنی	۳۵-۲۵ سال	۱۶۰
	۴۵-۳۶ سال	۱۴۷
	۵۵-۴۶ سال	۶۰
میزان تحصیلات	۶۵-۵۶ سال	۱۱
	دیپلم	۳۱
نوع استخدام	کارדانی	۱۲۵
	کارشناسی	۱۲۱
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱
سمت سازمانی	رسمی	۷۹
	پیمانی	۱۳۸
	قراردادی	۱۰۷
	شرکتی	۵۴
سابقه شغلی	مدیر	۸
	رئیس اداره	۱۴
	کارشناس مسئول	۹۶
	کارشناس	۱۳۷
	کارمند	۱۲۳
	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴
		۶/۳۵

جدول ۲. نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن در بین کارکنان زن و مرد

معناداری	df	t	آزمون لوین		متغیر
			معناداری	F	
۰.۱۲۹	۳۷۶	۱.۵۲۳	۰.۴۹۷	۰.۴۶۳	حقوق و پرداخت
۰.۸۳۲	۳۷۶	۰.۲۱۳	۰.۹۷۱	۰.۰۱	فرصت‌های ارتقا
۰.۱۱۵	۳۷۶	۱.۵۸۲	۰.۳۵۰	۰.۸۷۵	جو سازمانی
۰.۸۴۷	۳۷۶	۰.۰۱۹۲	۰.۰۹۲	۲.۸۵۸	سبک رهبری
۰.۹۹۹	۳۷۶	۰.۰۲	۰.۰۸۶	۲.۹۶۳	شرایط فیزیکی
۰.۷۷۶	۳۷۶	۰.۲۸۵	۰.۴۱۱	۰.۶۷۶	رضایت شغلی

جدول ۳. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن در گروه‌های مختلف سنی

متغیر	گروه‌های سنی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
حقوق و پرداخت	۲۵-۳۵ سال	۱۶۰	۹.۳۹	۱.۹۵
	۳۶-۴۵ سال	۱۴۷	۱۰.۸۴	۲.۰۶
	۴۶-۵۵ سال	۶۰	۱۰.۹۷	۲.۳۶
	۵۶-۶۵ سال	۱۱	۱۱.۶۴	۱.۶۹
فرصت‌های ارتقا	۲۵-۳۵ سال	۳۷۸	۱۰.۲۷	۲.۱۹
	۳۶-۴۵ سال	۱۶۰	۱۲.۱۰	۲.۳۶
	۴۶-۵۵ سال	۱۴۷	۱۴.۰۰	۲.۸۹
	۵۶-۶۵ سال	۶۰	۱۴.۱۸	۳.۰۷
جو سازمانی	۲۵-۳۵ سال	۱۱	۱۵.۰۰	۲.۸۶
	۳۶-۴۵ سال	۳۷۸	۱۳.۲۵	۲.۸۸
	۴۶-۵۵ سال	۱۶۰	۹.۲۹	۱.۹۴
	۵۶-۶۵ سال	۱۴۷	۱۰.۹۰	۲.۳۳
سبک رهبری	۲۵-۳۵ سال	۶۰	۱۰.۷۵	۲.۳۳
	۳۶-۴۵ سال	۱۱	۱۱.۳۶	۱.۷۵
	۴۶-۵۵ سال	۳۷۸	۱۰.۲۱	۲.۲۵
	۵۶-۶۵ سال	۱۶۰	۹.۱۲	۱.۸۲
شرایط فیزیکی	۲۵-۳۵ سال	۱۴۷	۱۰.۱۰	۲.۱۸
	۳۶-۴۵ سال	۶۰	۱۰.۰۳	۲.۱۵
	۴۶-۵۵ سال	۱۱	۱۱.۰۰	۲.۱۴
	۵۶-۶۵ سال	۳۷۸	۹.۷۰	۲.۰۹
رضایت شغلی	۲۵-۳۵ سال	۱۶۰	۱۱.۷۵	۲.۴۳
	۳۶-۴۵ سال	۱۴۷	۱۳.۷۵	۲.۸۰
	۴۶-۵۵ سال	۶۰	۱۳.۶۳	۲.۶۹
	۵۶-۶۵ سال	۱۱	۱۵.۰۰	۲.۲۸

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد از کل پاسخ‌گویان (۳۷۸ نفر)، ۴۷/۸۸ درصد مرد و ۵۲/۱۲ درصد زن، ۲۷/۵۱ درصد از آن‌ها مجرد و ۶۹/۵۸ درصد متأهل، ۴۲/۳۳ درصد سن آن‌ها بین ۲۵ تا ۳۵ سال

و ابعاد آن در کارکنان زن و مرد شهرداری تهران از آزمون t مستقل استفاده شد. نتایج نشان داد بین کارکنان زن و مرد شهرداری تهران از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن تفاوت معناداری وجود ندارد.

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب گروه سنی

متغیر	منبع	df	MS	F	Sig.	نتیجه آزمون
حقوق و پرداخت	بین گروهی	۳	۷۳.۶۲۰	۱۷.۴۲۶	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۴.۲۲۵			
فرصت‌های ارتقا	بین گروهی	۳	۱۲۶.۷۴۵	۱۷.۲۴۱	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۷.۳۵۱			
جو سازمانی	بین گروهی	۳	۷۹.۲۸۸	۱۷.۶۷۲	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۴.۴۸۷			
سبک رهبری	بین گروهی	۳	۱۳۲.۶۶۶	۸.۳۲۲	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۶.۸۵۵			
شرایط فیزیکی	بین گروهی	۳	۵۵.۰۱۷	۱۱.۷۳۱	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۴.۶۹۰			
رضایت شغلی	بین گروهی	۳	۲۸۲۶.۵۲۴	۲۱.۷۴۷	۰.۰۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۱۲۹.۹۷۶			

جدول ۵. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل

متغیر	وضعیت تأهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
حقوق و پرداخت	مجرد	۱۰۴	۹.۸۸	۲.۲۱
	متأهل	۲۶۳	۱۰.۴۸	۲.۱۱
	سایر	۱۱	۹.۰۹	۲.۹۱
فرصت‌های ارتقا	مجرد	۱۰۴	۱۰.۲۷	۲.۱۹
	متأهل	۲۶۳	۱۲.۸۳	۲.۸۲
	سایر	۱۱	۱۳.۴۷	۲.۸۵
جو سازمانی	مجرد	۱۰۴	۱۲.۱۸	۳.۷۹
	متأهل	۲۶۳	۱۳.۲۵	۲.۸۸
	سایر	۱۱	۹.۹۸	۲.۴۷
سبک رهبری	مجرد	۱۰۴	۱۰.۳۳	۲.۱۴
	متأهل	۲۶۳	۹.۴۵	۲.۶۶
	سایر	۱۱	۱۰.۲۱	۲.۲۵
شرایط فیزیکی	مجرد	۱۰۴	۹.۶۷	۱.۹۶
	متأهل	۲۶۳	۷.۷۶	۲.۱۵
	سایر	۱۱	۸.۶۴	۱.۶۹
رضایت شغلی	مجرد	۱۰۴	۹.۷۰	۲.۰۹
	متأهل	۲۶۳	۱۲.۶۹	۲.۷۷
	سایر	۱۱	۱۳.۰۵	۲.۸۳

استخدام آن‌ها رسمی بوده است، ۳۶/۵۱ درصد پیمانی، ۲۸/۳۱ درصد قراردادی و ۱۴/۲۹ درصد نوع استخدام آن‌ها شرکتی بوده است. ۲/۱۲ درصد پست آن‌ها مدیر بوده است، ۳/۷۰ درصد رئیس اداره، ۲۵/۴۰ درصد کارشناس مسئول، ۳۶/۲۴ درصد کارشناس و ۳۲/۵۴ درصد کارمند

بوده است، ۳۸/۸۹ درصد بین ۳۶ تا ۴۵ سال، ۱۵/۸۷ درصد بین ۴۶ تا ۵۵ سال، ۲/۹۱ درصد بین ۵۶ تا ۶۵ سال بوده‌اند. میزان تحصیلات ۸/۲۰ درصد آن‌ها دیپلم بوده است، ۳۳/۰۷ درصد کاردانی، ۳۲/۰۱ درصد کارشناسی، ۲۶/۷۲ درصد کارشناسی ارشد بوده است. ۲۰/۹۰ درصد نوع

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل

متغیر	منبع	df	MS	F	Sig.	نتیجه آزمون
حقوق و پرداخت	بین گروهی	۳	۲۰.۹۱	۴.۴۶	۰.۱۱	ابطال
	خطا	۳۷۴	۴.۶۹			
فرصت‌های ارتقا	بین گروهی	۳	۲۱.۸۱	۲.۶۵	۰.۰۷	ابطال
	خطا	۳۷۴	۸.۲۳			
جو سازمانی	بین گروهی	۳	۷.۶۷	۱.۵۱	۰.۲۲	ابطال
	خطا	۳۷۴	۵.۰۷			
سبک رهبری	بین گروهی	۳	۶.۶۸	۱.۵۳	۰.۲۲	ابطال
	خطا	۳۷۴	۴.۳۶			
شرایط فیزیکی	بین گروهی	۳	۸.۵۵	۱.۰۹	۰.۳۴	ابطال
	خطا	۳۷۴	۷.۸۵			
رضایت شغلی	بین گروهی	۳	۱.۱۶	۰.۲۳	۰.۸۰	ابطال
	خطا	۳۷۴	۵.۱۱			

جدول ۷. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب میزان تحصیلات

متغیر	میزان تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف معیار
حقوق و پرداخت	دیپلم	۳۱	۱۰.۶۸	۲.۱۰
	کاردانی	۱۲۵	۱۰.۷۰	۲.۲۷
	کارشناسی	۱۲۱	۱۰.۱۴	۲.۱۲
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱	۹.۷۸	۲.۰۹
فرصت‌های ارتقا	دیپلم	۳۱	۱۰.۲۷	۲.۱۹
	کاردانی	۱۲۵	۱۳.۶۸	۳.۰۴
	کارشناسی	۱۲۱	۱۳.۸۸	۲.۸۶
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱	۱۳.۱۲	۲.۷۶
جو سازمانی	دیپلم	۳۱	۱۲.۵۰	۲.۸۵
	کاردانی	۱۲۵	۱۳.۲۵	۲.۸۸
	کارشناسی	۱۲۱	۱۰.۵۸	۲.۲۳
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱	۱۰.۴۹	۲.۰۹
سبک رهبری	دیپلم	۳۱	۱۰.۰۰	۲.۲۷
	کاردانی	۱۲۵	۹.۹۹	۲.۳۰
	کارشناسی	۱۲۱	۱۰.۲۱	۲.۲۵
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱	۹.۹۴	۲.۳۴
شرایط فیزیکی	دیپلم	۳۱	۱۰.۲۵	۲.۰۳
	کاردانی	۱۲۵	۹.۵۰	۲.۱۰
	کارشناسی	۱۲۱	۹.۲۰	۱.۹۳
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰	۹.۷۰	۲.۰۹
رضایت شغلی	دیپلم	۳۱	۱۳.۱۶	۲.۹۳
	کاردانی	۱۲۵	۱۳.۶۰	۲.۶۶
	کارشناسی	۱۲۱	۱۲.۷۱	۲.۸۸
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۱	۱۲.۲۶	۲.۶۹



جدول ۸. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب میزان تحصیلات

متغیر	منبع	df	MS	F	Sig.	نتیجه آزمون
حقوق و پرداخت	بین گروهی	۳	۱۷.۹۶۴۰۶	۳.۸۴۵۶۷۷	۰.۰۱	تأیید
	خطا	۳۷۴	۴.۶۷۱۲۳۴			
فرصت‌های ارتقا	بین گروهی	۳	۳۷.۷۵۲۲۸	۴.۶۸۰۹۲۱	۰.۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۸.۰۶۵۱۴			
جو سازمانی	بین گروهی	۳	۸.۰۴۴۷۵۹	۱.۵۹۰۴۳۶	۰.۱۹	ابطال
	خطا	۳۷۴	۵.۰۵۸۲۱			
سبک رهبری	بین گروهی	۳	۲۳.۲۴۹۶۹	۵.۵۱۲۲۳۳	۰.۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۴.۲۱۷۸۳۶			
شرایط فیزیکی	بین گروهی	۳	۳۶.۴۱۴۱۸	۴.۷۷۴۵۸۱	۰.۰۰	تأیید
	خطا	۳۷۴	۷.۶۲۶۶۷۵			
رضایت شغلی	بین گروهی	۳	۱۳.۰۶۰۳۴	۲.۵۹۸۴۲۷	۰.۰۵	تأیید
	خطا	۳۷۴	۵.۰۲۶۲۴۷			

جدول ۹. میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن در گروه‌های مختلف سابقه شغلی

متغیر	سابقه خدمت	تعداد	میانگین	انحراف معیار
حقوق و پرداخت	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۹.۹۱	۲.۱۱
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۱۰.۴۴	۲.۲۴
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۰.۶۷	۱.۹۰
فرصت‌های ارتقا	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۱۲.۹۱	۲.۸۳
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۱۳.۳۵	۲.۸۵
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۴.۲۱	۳.۲۷
جو سازمانی	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۹.۸۸	۲.۲۹
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۱۰.۲۹	۲.۲۳
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۱.۱۷	۱.۹۵
سبک رهبری	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۹.۴۹	۲.۰۸
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۹.۷۴	۲.۱۳
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۰.۴۶	۱.۵۶
شرایط فیزیکی	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۱۲.۵۱	۲.۷۸
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۱۳.۰۴	۲.۸۵
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۳.۹۶	۲.۱۲
رضایت شغلی	۱ تا ۱۰ سال	۱۲۹	۹.۶۵	۲.۲۷
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۲۵	۹.۹۱	۲.۲۸
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۴	۱۰.۴۲	۱.۸۶

بوده‌اند. ۳۴/۱۳ درصد میزان سابقه خدمت آن‌ها ۱ تا ۱۰ سال بوده است، ۵۹/۵۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۶/۳۵ درصد بین ۲۱ تا ۳۰ سال کارکنان شهرداری تهران متفاوت است. در جدول ۳، میانگین و انحراف معیار گروه‌های مختلف سنی سابقه خدمت داشته‌اند.

جدول ۱۰. نتایج آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سابقه شغلی

متغیر	منبع	df	MS	F	Sig.	نتیجه آزمون
حقوق و پرداخت	بین گروهی	۳	۱۳.۱۱۱۴۸	۲.۷۷	۰.۰۶	تایید
	خطا	۳۷۴	۴.۷۳۲۵۶۲			
فرصت‌های ارتقا	بین گروهی	۳	۱۹.۳۱۹۳۵	۲.۳۴	۰.۱۰	ابطال
	خطا	۳۷۴	۸.۲۴۲۶۱۴			
جو سازمانی	بین گروهی	۳	۱۸.۵۴۶۷	۳.۷۰	۰.۰۳	تایید
	خطا	۳۷۴	۵.۰۱۰۱۶۴			
سبک رهبری	بین گروهی	۳	۹.۹۸۹۸۹۸	۲.۳۰	۰.۱۰	ابطال
	خطا	۳۷۴	۴.۳۳۹۳۰۶			
شرایط فیزیکی	بین گروهی	۳	۲۵.۴۳۶۳	۳.۲۸	۰.۰۴	تایید
	خطا	۳۷۴	۷.۷۶۱۹۹۱			
رضایت شغلی	بین گروهی	۳	۶.۸۱۹۷۳۷	۱.۳۴	۰.۲۶	ابطال
	خطا	۳۷۴	۵.۰۸۰۹۵۴			

و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سابقه خدمت ارائه شده است. به منظور مقایسه رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب سابقه خدمت آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره استفاده شد. با توجه به جدول ۱۰ و مقدار آماره  $f$  و سطح معناداری آن می‌توان گفت که بین ابعاد حقوق و پرداخت، جو سازمانی و شرایط فیزیکی رضایت شغلی بر حسب سابقه خدمت تفاوت معنادار وجود دارد، اما بین سایر ابعاد میزان تفاوت معنادار نبوده است.

#### بحث و نتیجه‌گیری

مفهوم رضایت شغلی بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می‌شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است، یعنی به طور کلی، او به شغل خود علاقه دارد، برای آن ارزش زیادی قائل است و در یک کلام نسبت به شغل خود رضایت درونی و مطلوبی دارد و در راستای رسیدن به هدف‌های آن تلاش می‌کند. نتایج یافته‌های تحقیق نشان داد رضایت شغلی و ابعاد آن در بین زنان و مردان تفاوت معناداری ندارد، این یافته همسو با نتایج مطالعه بختیارپور و رحمتی (۱۳۹۴)، مصباح، اکبرزاده عبدالجبار و حسین‌پور لنگرودی (۱۳۹۲) بود، این متغیر در رضایت شغلی تأثیر بسیار کمی دارد، زیرا در بعضی از مطالعات زنان بیشتر از کار خود راضی هستند و در بعضی از مطالعات مردان بیشتر از کار خود راضی هستند. احتمالاً رابطه رضایت شغلی و جنسیت تحت تأثیر تفاوت‌های فرهنگی و شرایط جوامع مورد مطالعه است مانند سرپرست خانوار بودن، داشتن زندگی مستقل و انتظارات زنان از شغل خود.

از دیگر یافته‌های این تحقیق، این است که رضایت شغلی و ابعاد آن در بین گروه‌های مختلف سنی کارکنان شهرداری تهران متفاوت است، این یافته همسو با نتایج مطالعه بختیارپور و رحمتی (۱۳۹۴)،

از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن ارائه شده است. به منظور مقایسه گروه‌های مختلف سنی از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره استفاده شد. با توجه به جدول ۴ و مقدار آماره  $f$  و سطح معناداری آن می‌توان گفت که بین رضایت شغلی و تمامی ابعاد آن بر حسب گروه‌های سنی تفاوت معنادار وجود دارد.

فرضیه سوم: رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل

کارکنان شهرداری تهران متفاوت است.

در جدول ۵، میانگین و انحراف معیار وضعیت تأهل کارکنان از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن ارائه شده است. به منظور مقایسه گروه‌های مختلف سنی از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره استفاده شد. با توجه به جدول ۶ و مقدار آماره  $f$  و سطح معناداری آن می‌توان گفت که بین رضایت شغلی و تمامی ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل تفاوت معنادار وجود ندارد.

فرضیه چهارم: رضایت شغلی و ابعاد آن در سطوح مختلف تحصیلی در کارکنان شهرداری تهران متفاوت است. در جدول ۷، میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب میزان تحصیلات ارائه شده است. به منظور مقایسه گروه‌های مختلف سنی از نظر رضایت شغلی و ابعاد آن آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره استفاده شد. با توجه به جدول ۸ و مقدار آماره  $f$  و سطح معناداری آن می‌توان گفت که بین رضایت شغلی و تمامی ابعاد آن بر حسب میزان تحصیلات تفاوت معنادار وجود دارد.

فرضیه پنجم: رضایت شغلی و ابعاد آن در کارکنان شهرداری تهران با سابقه خدمت مختلف متفاوت است. در جدول ۹، میانگین

ترنر<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۶)، لانگ<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۶)، شفیع آبادی و خلیج اسدی (۲۰۱۰) و ناهمسو با نتایج مطالعه غیاثوندیان صدیقیانی کاظم‌نژاد ایران‌شاهی (۱۳۹۵) بود، در تبیین این یافته می‌توان گفت که سن یکی از عوامل مهم در رضایت شغلی افراد است. رضایت شغلی با سن ارتباط مستقیم دارد و در صورت تساوی سایر شرایط، کارکنان مسن‌تر از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند. بر اساس تحقیقاتی که صورت گرفته هرچه سن افزایش می‌یابد، رضایت شغلی افراد بیشتر می‌شود. معمولاً تا قبل از دوران بازنشستگی بین سن و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد. علت این امر آن است که کارمند با بالا رفتن سنش به تدریج سطح آرزوهای خود را پایین‌تر می‌آورد و آن‌ها را به سطح توانایی‌های خود می‌رساند. به این ترتیب، هر چه کارکنان مسن‌تر باشند، توقعاتشان واقع‌بینانه‌تر است و به همان نسبت راضی‌ترند (گری، ۱۳۹۸).

یافته دیگر این تحقیق نشان داد رضایت شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل کارکنان شهرداری تهران تفاوت معناداری ندارد، این یافته همسو با نتایج مطالعه بختیارپور و رحمتی (۱۳۹۴) بود، در تبیین این یافته می‌توان گفت که با توجه به این امر که در سازمان‌های دولتی به خصوص شهرداری، محیط شغل و کار بدون توجه به وضعیت افراد، معمولاً انتظارات یکسان متناسب با شغل از آن‌ها وجود دارد، بنابراین این امر قابل انتظار است.

نتایج آزمون دیگر فرضیه تحقیق نشان داد رضایت شغلی و ابعاد آن در سطوح مختلف تحصیلی در کارکنان شهرداری تهران متفاوت است. نتایج مطالعات پیشین در این باره متناقض است، این یافته همسو با نتایج مطالعه ترنر (۲۰۰۶)، کیمز (۱۹۹۲)، ترام و اوهارا<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۶)، و ناهمسو با نتایج مطالعه بختیارپور و رحمتی (۱۳۹۴)، غیاثوندیان، صدیقیانی، کاظم‌نژاد و ایران‌شاهی (۱۳۹۵)، کشاورز و محمدیان (۱۳۸۴)، دانیالی و همکاران (۱۳۸۹)، مصباح، اکبرزاده عبدالجبار و حسین‌پور لنگرودی (۱۳۹۲) بود. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات با فرض ثابت نگه داشتن سطح شغل رابطه‌ای منفی وجود دارد چون هرچه سطح تحصیلات فرد بالامی‌رود، انتظارات فرد از شغلی که به وی می‌دهند، افزایش می‌یابد و چون سازمان نمی‌تواند نیازهای فرد را تأمین کند، در وی رضایت از شغل کاهش می‌یابد. بنابراین، افراد تحصیل‌کرده رضایت کمتری از شغل دارند (هومن، ۱۳۸۱). پس می‌توان گفت که هر چه قدر میزان تحصیلات کارکنان بیشتر شود، آنان دانش و اطلاعات بیشتری کسب می‌کنند و به دنبال آن، نیازها و توقعاتشان از جامعه و شغل مورد نظر بیشتر می‌شود. بنابراین، راضی نگه داشتن کارکنان با تحصیلات بیشتر نیز سخت‌تر می‌شود.

یافته دیگر این مطالعه نشان داد رضایت شغلی و ابعاد آن در کارکنان شهرداری تهران با سابقه خدمت مختلف متفاوت است. این یافته همسو با نتایج مطالعه اسلام و ساجا<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۶) و ناهمسو با مصباح، اکبرزاده

عبدالجبار و حسین‌پور لنگرودی (۱۳۹۲) بود، دیسانتیس و دیورست<sup>۱۴</sup> (۱۹۹۶)، نشان داد با افزایش سابق کار کارکنان، آنان بهتر می‌توانند تجربیات خود را در فرایند کار ارائه کنند و با افزایش سن و سابقه کار کارکنان در سازمان، رضایت شغلی آنان نیز بیشتر می‌شود. در تبیین این یافته می‌توان گفت که با افزایش تجربه و سابقه شغلی، کارکنان شهرداری با ماهیت شغل خود بیشتر آشنایی پیدا کرده و توانایی و دانش بیشتری کسب می‌کنند که باعث می‌شود کارها و فرایندهای اداری را بهتر انجام دهند. سرانجام، خوب انجام دادن کارها، دلیلی بر رضایت شغلی بیشتر کارکنان شهرداری است. همچنین، چون کارکنان با سابقه زیاد، حقوق بهتری دریافت می‌کنند و اوضاع بهتری دارند و از توانایی‌هایشان بهترین بهره در کار گرفته می‌شود، از این‌رو، آنان دلایل خوبی برای رضایت دارند. نتیجه آن است که مدیران و کارمندان حرفه‌ای و کارشناسان که سابقه خدمت بیشتری دارند، به طور معمول بیش از کارگران نیمه‌ماهر یا بی‌مهارت خوشنودی شغلی دارند (دیویس نیواسترام، ۱۳۸۹).

در انتهای می‌توان گفت که نیروی انسانی یکی از عوامل و منابع مهم تولید است و عامل انسانی در هر سازمانی تمام افراد و کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، متخصصان، کارشناسان، کارمندان و کارگران را در رده‌های مختلف شغلی در بر می‌گیرد. در مؤسسه‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی به‌ویژه در شهرداری‌ها که اساس و پایه‌شان بر مبنای خدمت‌رسانی است، بعد کیفی کارکنان برای بهره‌وری سازمان بیش از همه مورد توجه قرار می‌گیرد، چرا که یافته‌های علمی نشان می‌دهد کارایی کارکنان رابطه مستقیمی با کارایی و بازدهی سازمان دارد. از جمله مهم‌ترین مؤلفه‌هایی که برآیند آن‌ها می‌تواند بر نشاط، پویایی و کارایی کارکنان تأثیر بگذارد، رضایت شغلی است. بنابراین، با توجه به تفاوت میزان رضایت شغلی بر اساس ویژگی‌های فرد، مدیران شهری و شهرداری در محیط اداری به ویژگی‌های فردی کارکنان توجه کنند.

#### منابع

- ایمانی، ز. (۱۳۸۹). «بررسی عوامل دموگرافیک مؤثر بر تعهد حرفه‌ای معلمان مدارس دولتی دخترانه مقطع ابتدایی ناحیه ۲ شهرستان ارومیه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه ارومیه.
- ایران‌نژاد پاریزی، م.، بابایی زکیلی، م.، سبحان‌اللهی، م. (۱۳۹۶). مدیریت رفتار سازمانی، شریر نهوون جان آر، هانت، جیمز جی، ازبورن ریچارد آن. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- بختیارپور، س.، رحمتی، ع. (۱۳۹۴). «بررسی وضعیت رضایت شغلی با مؤلفه‌های (جنسیت، سن، مدرک تحصیلی، وضعیت تأهل و وضعیت مسکن) در زنان و مردان شاغل در اورژانس آتش‌نشانی شهرهای دزفول و اندیمشک»، اولین همایش ملی روان‌شناسی و خانواده، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.
- بروس، ش. (۱۳۶۹). بررسی و برنامه‌ریزی زندگی شغلی. ترجمه: زندی‌پور، ط. تهران: انتشارات فردوس.
- بخشی‌آبادی، ح. (۱۳۸۲). «عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان»، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۴(۱۲)، ۴۴-۳۳.

دانیالی، ش.، شهنازی، ح.، کثیری دولت‌آبادی، ن.، حسن‌زاده، ا.، شریفی‌راد، غ.

- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). "Job satisfaction among nurses: a literature review". *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227.
- Parker, S. K., Morgeson, F. P., & Johns, G. (2017). "One hundred years of work design research: Looking back and looking forward". *Journal of applied psychology*, 102(3), 403.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2002). "Job satisfaction: A cross-cultural review".
- Kims.(1992)."Exploring the relationship between continuing professional education on and job satisfaction". *Journal of personality and social psychology*, 51,435.
- Turner, C. S. (2006). "A study of job satisfaction with situational characteristics and occurrences among middle school principals in South Carolina". *South Carolina State University*.
- Long, J. L. (2006). "Relationships between personality type, Job satisfaction, and Job performance in the Mississippi State University Extension Service". *Mississippi State University*.
- DeSantis, V. S., & Durst, S. L. (1996). "Comparing job satisfaction among public-and private-sector employees". *The American Review of Public Administration*, 26(3), 327-343.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). "Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities". *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(5), 483-504.
- Islam, N., & Saha, G. (2016). "Job satisfaction of bank officers in Bangladesh". Available at SSRN 2856224.
- Rogelberg, S. G. (Ed.). (2007). "Encyclopedia of industrial and organizational psychology". 1. Sage.
- ربیعی، ل. (۱۳۸۹)، «بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شبکه بهداشتی درمانی خمینی شهر»، تحقیقات نظام سلامت، ۷(۶)، ۷۰۲-۷۰۹.
- دیویس، اس. نیواسترام، ج. (۱۳۸۹)، رفتار سازمانی در کار. ترجمه محمدعلی طوسی، چاپ دوم، تهران مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سیدجوادین، م. (۱۳۸۶)، «بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با اثربخشی مدیران ادارات تربیت بدنی استان‌های آذربایجان غربی و شرقی»، ماهنامه حرکت، ۳۵، ۱۴۳-۱۵۸.
- شاکری‌نیا، ا. (۱۳۸۷). «امنیت، رضایت شغلی و بهداشت روانی»، نشریه تدبیر، ۳۵-۳۲، ۷۲.
- شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۸۶)، نظریه‌های راهنمایی و مشاوره شغلی، تهران: انتشارات رشد.
- غیاثوندیان، ش.، صدیقیانی، آ.، کاظم‌نژاد، ا.، ایران‌شاهی، ا. (۱۳۹۵)، «بررسی همبستگی رضایت ارتباطی با تعهد سازمانی در پرستاران»، اخلاق و تاریخ پزشکی، ۹(۶)، ۲۰-۳۲.
- گری، دسلر. (۱۳۹۸)، مبانی مدیریت، مترجم: مدنی، داود، نشر قومس، جلد دوم. مصباح، ن.، اکبرزاده، ع.، حسین‌پور لنگرودی، ح.، (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی با رضایت شغلی کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز (زن و مرد)»، زن و مطالعات خانواده، ۴(۱۳)، ۹۹-۱۲۴.
- مقیمی، م. (۱۳۸۵)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران، انتشارات ترمه.
- مهرداد، ع. (۱۳۸۵)، «نگاهی نو به فرهنگ و عدالت سازمانی در سازمان‌های آموزشی»، مجله اختصاصی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان، چاپ جنگل.
- مهدوی، م. (۱۳۹۷)، «عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارکنان». ماهنامه تعاون، ۱۰۷.
- میرزایی، ح.، فتحی، ل. (۱۳۹۲)، «مطالعه میزان رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان شرقی»، مطالعات جامعه‌شناسی، ۵(۱۸)، ۱۳۷-۱۵۱.
- هزاهای، م.، ع.، صمدی، ل. (۱۳۸۶). «رابطه اخلاقی سازمانی و رضایت شغلی در بین مدیران شعب بانک ملت در استان قم». تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
- هومن، ح. ع. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.