

تأثیر آگاهی از حقوق شهروندی بر رضایت شغلی کارکنان زن در

سازمان بهزیستی استان لرستان

علی میر^۱، سعید میر^۲، نرگس جوزی^۳

^۱مربی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خرم آباد، خرم آباد، ایران

^۲گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خرم آباد، خرم آباد، ایران

^۳مربی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران

نویسنده مسئول:

علی میر

چکیده

حقوق شهروندی یکی از مفاهیم سیاسی، اجتماعی و حقوقی است که همواره مورد توجه دولتمردان و متفکران بوده است. پژوهش حاضر با هدف توصیف میزان آگاهی کارکنان زن در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی با تأکید بر ۵ مؤلفه‌ی حقوق سیاسی، حقوق اجتماعی، حقوق مدنی، حقوق فرهنگی و حقوق جنسیتی و بررسی نقش آن در رضایت شغلی آنان در ۹ مؤلفه با عناوین حقوق، ارتقای شغلی، نظارت، پاداش، همکاران، مزایای شغلی، شرایط کار، نوع شغل و اطلاع‌رسانی از پرسشنامه‌ای محقق ساخته و مشتمل بر ۴۰ سؤال و با اعتبار ۰/۸۹ برای پرسشنامه رضایت شغلی و ۰/۷۸ برای پرسشنامه حقوق شهروندی استفاده نمود. بر اساس جدول کرچسی و مورگان از بین ۴۱۵ نفر کارمند زن شاغل در بهزیستی استان لرستان ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه و با روش تصادفی طبقه‌ای با در نظر گرفتن سازمان و شهرستان محل خدمت به عنوان نمونه انتخاب شدند که ۱۸۸ نفر در پژوهش شرکت نمودند. نتایج نشان داد سطح آگاهی افراد از حقوق شهروندی ۲/۶۹ و رضایت شغلی ۲/۹۷ آنان از سطح متوسط پایین‌تر است. ضرایب همبستگی و رگرسیون نشان داد که حدود ۶۸ درصد از کل تغییرات رضایت شغلی کارکنان توسط آگاهی از حقوق شهروندی قابل تبیین است. آگاهی از حقوق اجتماعی با ضریب ۰/۶۸۲ و حقوق مدنی با ضریب ۰/۵۳۷ به ترتیب بیشترین نقش را در بین مؤلفه‌های مورد بررسی بر رضایت شغلی زنان شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان داشته‌اند. آموزش و اطلاع‌رسانی، برنامه‌ریزی و پایش عملیات مرتبط با افزایش آگاهی افراد از حقوق شهروندی به عنوان اصلی‌ترین پیشنهادها می باشد.

واژه‌های کلیدی

حقوق شهروندی، رضایت شغلی، زنان، بهزیستی استان لرستان

مقدمه

ملت ایران در طول تاریخ خواستار حرمت نهادن به کرامت و حیثیت والای انسانی و دستیابی به حقوق خود بوده‌اند که در این زمینه وقوع انقلاب اسلامی ایران، نهضت مشروطه و هزاران تلاش دیگر حاکی از آزاده‌خواهی و گرایش مردم به کرامت انسانی و صیانت از حقوق و حمایت از حق بوده است (معاونت حقوقی ریاست جمهوری، ۱۳۹۵، الف).

استیفای حقوق شهروندی بدون آگاهی، توانمندی و مسئولیت‌پذیری شهروندان نسبت به حقوق، تکالیف و منافع عمومی امکان‌پذیر نیست و لذا دولت‌مردان و سیاست‌گذاران بایستی در جهت تحقق اهداف مربوط به رعایت حقوق افراد، اطلاع‌رسانی، پایش و نظارت کافی بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی و عموم مردم را مد نظر قرار داده و برای اجرای آن به حدی دقیق و نظام‌مند عمل شود که موجب کاهش، تضییع یا نگرانی شهروندان نشده و مشارکت مردم را تسهیل نماید (معاونت حقوقی ریاست جمهوری، ۱۳۹۵، ۳-۱).

تبدیل شدن به شهروند توانمند و مؤثر نیازمند داشتن آگاهی و دانش کافی در خصوص تکالیف و حقوق شهروندی است. زندگی پرمخاطره و ریسک کنونی به نحوی بشر را تحت‌الشعاع قرار داده است که بدون آگاهی از حقوق متقابل خود و دیگران از یک طرف و کسب دانش و مهارت در خصوص برقراری ارتباط با دیگران از طرف دیگر نمی‌توان به ادامه‌ی زندگی امید بست (احمدی و دیگران، ۱۳۹۳، ۱).

رضایت شغلی افراد فعال در امور خدماتی و مرتبط با عموم مردم به حدی مهم است که اگر مورد توجه مسئولین قرار نگیرد، ممکن است منجر به عدم رعایت و تضییع حقوق مردم گردد. کارکنان زن در هر سازمانی به واسطه‌ی وضعیت کاری، نوع شغلی که به آنها داده می‌شود و انتظاراتی که جامعه به خاطر زن بودن از آنها دارد؛ به عنوان اساسی‌ترین عناصر جامعه که در تمام ابعاد زندگی بشر نقش‌آفرینی می‌نمایند، بایستی ابتدا دانش و آگاهی لازم در خصوص حقوق شهروندان به دست آورند و در سایه‌ی آن به انجام وظایف سازمانی و مدنی خویش پرداخته و موجبات رضایت مردم، خانواده، فرزندان و خویشان را فراهم نمایند. به نظر می‌رسد که آگاهی از حقوق شهروندی موجب شود این گروه از کارمندان، بهتر از بقیه بتوانند در جهت رضایت ارباب‌رجوع تلاش کرده و از عملکردشغلی، حقوق و مزایا، سبک مدیریت و روابط با دیگران (همکاران، مدیران، مردم و...) خشنود شوند.

در این راستا انگیزه و دلیل اصلی انتخاب این موضوع توجه به اهمیت حقوق شهروندی و میزان آگاهی زنان شاغل در بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی و نقش آن در رضایت شغلی آنها است که می‌تواند به کارکنان، مدیران سازمان بهزیستی، مردم و سازمان‌های حقوقی و نظامی و انتظامی و بالا بردن سطح دانش حقوقی و تکالیف متقابل بین مردم و کارکنان کمک کند.

بیان مساله

رضایت شغلی که از دهه‌ی ۱۹۲۰ بارها و بارها در سازمان‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است، به گفته‌ی بسیاری از کارشناسان یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و اساس بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریتی برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است (هومن، ۱۳۸۱، پیشگفتار).

بررسی‌های انجام شده در قالب مطالعات موجود حاکی از آن است که ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت، ارتقای شغلی، نحوه‌ی سرپرستی و روابط با همکاران مجموعه عواملی هستند که رضایت شغلی از طریق تحقق آنها حاصل می‌شود (حریری، ۱۳۸۱، ۴۹).

رضایت شغلی وضعیت عاطفی خوشایند حاصل ارزشیابی فرد از موقعیت شغلی و در رابطه با ابعاد شغلی تعریف می‌شود و از عوامل درونی و خصوصیات فردی از یک‌سو و عوامل فیزیکی از سوی دیگر نقش می‌پذیرد (افخمی عقدا و همکاران، ۱۳۹۱، ۱۳۰).

از زمان هرزبرگ^۱ (۱۹۵۹) رضایت شغلی به شدت مورد چالش و تجدیدنظر قرار گرفت ولی باز این مفهوم برای محققان و مدیران مبهم است (لیسی و شیهان^۲، ۱۹۹۷، ۳۲۰).

رضایت شغلی مرتبط با سه سازه‌ی مجزا ولی مرتبط (ارزشیابی شغل، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل) قلمداد نموده‌اند (ویس^۳، ۲۰۰۲، ۱۷۶).

کرانی و دیگران^۴ (۱۹۹۲)، معتقدند که رضایت شغلی یک واکنش عاطفی یا هیجانی به شغل از طرف فرد است.

1 - Herzberg
2 - Lacy and Sheehan
3 - Weis
4 - Cranney et al

لوکه^۱ (۱۹۷۶)، رضایت شغلی را یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند می‌داند که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل بوده و تجارب شغلی او را نشان می‌دهد.

اغلب مفاهیمی که از رضایت شغلی ارائه شده است، حاکی از نوعی نگرش نسبت به شغل می‌باشند که منتهی به واکنش‌هایی از شاغل می‌شوند (بریف^۲، ۱۹۹۸، ۳۱۲).

در مدل‌های سنتی، رضایت شغلی از احساسات فرد در مورد شغل سرچشمه گرفته و رضایت یا عدم رضایت به ماهیت شغل محدود نشده بود. مثلاً در سلسله مراتب نیازهای مازلو، رضایت شغلی از منظر پاسخ‌گویی به نیازها مطرح شده و بیشتر به نیازهای زمینه‌ای تا فرایندهای شناختی تأکید دارد (لو و همکاران^۳، ۲۰۰۵، ۲۱۲).

نگرش شغلی و رضایت شغلی در مفاهیم اولیه بیشتر با یک مفهوم و به جای هم به کار گرفته می‌شدند و اغلب نگرش مثبت را معادل رضایت و نگرش منفی را معادل عدم رضایت شغلی می‌دانستند (ژیانگ^۴، ۲۰۰۸، ۱۲).

رضایت شغلی نگرش، احساسات و عواطف را در بر گرفته و همین امر اندازه‌گیری آن را به مراتب سخت‌تر نموده است. سنجش احساس فرد نسبت به شغل، شناخت عناصر رضایت، تأثیرپذیری آن از شغل و نبود چارچوبی منسجم برای ارزیابی آن باعث شده است که رضایت شغلی هم‌چنان به عنوان یکی از بغرنج‌ترین مفاهیم سازمان و مدیریت باقی مانده و مطالعه‌ی آن با پیشرفت ملل به مفاهیمی چون تکنولوژی، روابط فردی و اجتماعی، روابط بین‌المللی و... گره بخورد (کومبر و باریبال^۵، ۲۰۰۷، ۳۰۰).

راوری و دیگران (۱۳۹۱) معتقدند که عوامل بسیار زیادی بر رضایت شغلی مؤثر می‌باشند که تعدد این عوامل منجر به پیچیدگی بسیار زیاد این مقوله شده است. بخش عمده‌ای از این عوامل به شغل افراد مربوط بوده و جنبه‌های دانشی و احساسی آنها را در برمی‌گیرد. دانش و آگاهی افراد و روابط آنان با همدیگر می‌تواند بر رضایت شغلی مؤثر باشد. این موضوع با تأکید بر احساسات و عواطف افراد و مبتنی بر روابط اجتماعی و شغلی آنها پیچیده‌تر نیز می‌گردد زیرا هر موضوعی که با روابط اجتماعی و در عمق فرهنگ و مبانی فکری جامعه قرار گیرد، دانش و آگاهی خاص خود را طلب می‌نماید.

تاج‌ور و همکاران (۱۳۸۵) معتقدند که اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و نیز بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر، به این علت است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم پردازی‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و نیز سازه مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روانشناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست بوده است. یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر به عنوان یک موضوع جامعه‌شناسی در قالب مطالعات فرهنگی و اجتماعی مورد توجه جدی قرار گرفته و در کشور ایران نیز به شدت مورد حمایت دولت بوده و مدیران بخش دولتی خود را موظف به گسترش آن در کل جامعه می‌دانند، حقوق شهروندی است که با قوانین دیگر بخصوص قانون اساسی گره خورده و مستقیماً از فرامین دین مبین اسلام گرفته شده است. بر همین اساس یکی از مهم‌ترین مفاهیم و پایگاه‌های دینی این مقوله به فرمایش مولای متقیان، حضرت علی (ع) برمی‌گردد که با تأکید بر الزام رعایت حقوق خداوند و خلق فرمودند: خداوند سبحان، حقوق بندگان را پایه‌ای برای حقوق خود دانسته، پس پاسداشت حقوق بندگان خدا، برپایی حقوق خداوند متعال را به دنبال خواهد داشت (شرح غرر الحکم، ۱۳۸۵، ۳/۳۷۰).

درست است که انسان‌ها به تنهایی نمی‌توانند به تأمین نیازهای خود بپردازند و مقوله‌ای به نام زندگی مشترک در بین آنها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است اما خوب زیستن دغدغه‌ی بنیادین انسان بوده و زندگی نیک متضمن رعایت یک سلسله هنجارها و الزامات است. تمامی الزامات از ضرورت زندگی مشترک سرچشمه گرفته و منابع و میراث‌های فکری و معنوی اساس ایجاد و رشد هنجارها تلقی می‌شوند. زندگی شهروندی عبارت است از نقطه‌ی تلاقی و پیوند بین زندگی نیک و زیست مشترک. شهروندی به رغم وجود تمایلات و خواسته‌های نابرابر و نامتوازن زمینه را برای همگرایی در جامعه فراهم می‌نماید (منوچهری، ۱۳۸۶، ۲۳).

از یونان باستان تا کنون به رفتار و حقوق شهروندی اشاراتی شده و این موضوع حاکی از دیرپا بودن مفهوم شهروندی در آثار متفکران سیاسی و اجتماعی است (شارع‌پور، ۱۳۸۵، ۳۱۴).

1 - Lucke

2 - Brief

3 - Lu et al

4 - Jiang

5 - Coomber and Barriball

شهروند در مقابل دولت دارای حقوقی همچون مدنیت و آزادی‌های سیاسی و تکالیفی مانند رعایت حقوق دیگران، دفاع از مملکت و... بوده و همین مفهوم را می‌توان برای شهروندان در ارتباط متقابل با همدیگر نیز به کار برد. این رابطه را شهروندی و تکالیف و مطالبات مربوط به آن را حقوق شهروندی گویند (شکری، ۱۳۸۷، ۱۲۷).

کسب مهارت‌های شهروندی یا به عبارت دیگر تبدیل شدن به یک شهروند مؤثر و کارآمد، مستلزم آگاهی از حقوق و تکالیف، نگرش‌های قوام یافته نسبت به ارزش‌های اجتماعی، حساسیت نسبت به فرهنگ و آداب و رسوم، احترام به شأن و منزلت انسانی و تلاش برای صلح و حفظ محیط زیست است (منتظری و ملازاده، ۱۳۹۱، ۲).

آن قدر که بی‌اطلاعی از حقوق شهروندی منجر به مخدوش نمودن پایگاه و نقش اجتماعی، تأخیر در کارها، افزایش هزینه، خلل در تعاملات، ایجاد مشکلات در روابط بین مردم و مدیران و بالاخره کاهش کارایی در جامعه می‌شود؛ آگاهی از حقوق شهروندی منجر به تداوم زندگی در این دنیای پرمخاطره و بهبود روابط اجتماعی و انسانی می‌شود (شهبازی گهری، ۱۳۹۲، ۳).

مردم‌سالاری و دموکراسی منوط به وجود جامعه‌ای است که مردم آن، علاوه بر بلوغ دموکراتیک به حقوق و تکالیف شهروندی خود نیز واقف هستند. از طرف دیگر هر گونه تلاشی برای ایجاد و گسترش دموکراسی در جوامعی که مردم اطلاعات و دانش کافی در خصوص حقوق و تکالیف شهروندی ندارند، منجر به هرج و مرج‌های اجتماعی می‌شود (صالحی، ۱۳۸۴، ۱).

هر چه میزان آگاهی افراد جامعه از حقوق شهروندی افزایش یابد، میزان پایداری، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیشتری در جامعه نمایان شده و مشارکت افراد در مسائل مختلف به صورت مثمر‌تری افزایش می‌یابد (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۳).

میرفردی (۱۳۸۸) بر نقش میزان آگاهی مردم از حقوق شهروندی در تحقق جامعه‌ای متمدنی و متکامل تأکید نموده است. متولی (۱۳۸۹) معتقد است که تمام مشکلات و مسائلی که تا کنون اندیشمندان و مدیران و سیاستمداران در طول تاریخ نتوانسته‌اند با استفاده از ابزار مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی حل نمایند، از طریق افزایش میزان آگاهی و دانش افراد از حقوق شهروندی قابل حل می‌باشند. این مفهوم مربوط به روابط افراد با همدیگر و برقراری ارتباط با مدیران و مسئولین مملکت نیز می‌باشد.

با توجه به پژوهش‌های انجام شده و با در نظر گرفتن اهمیت رضایت شغلی و نقشی که امروزه برای حقوق شهروندی و بخصوص آگاهی از آن در نظر گرفته شده است، پرسش اصلی این پژوهش به عنوان مسأله‌ای که در پی پاسخ به آن است به شرح زیر خواهد بود:

آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی به چه میزان است و چه نقشی در رضایت شغلی آنها دارد؟

اهداف و سؤالات تحقیق

هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی و نقش این آگاهی بر رضایت شغلی آنان می‌باشد. سؤالات پژوهشی نیز به شرح زیر مطرح می‌شوند:

- ۱) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی به چه میزان است؟
- ۲) میزان رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان در چه سطحی است؟
- ۳) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی چه نقشی در رضایت شغلی آنها دارد؟

فرضیه‌های تحقیق

- ۱) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی در سطح مطلوبی قرار دارد.
- ۲) میزان رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان در سطح مطلوبی است.
- ۳) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۴) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق سیاسی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۵) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق اجتماعی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۶) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق مدنی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۷) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق فرهنگی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۸) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق جنسیتی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.

مبانی نظری

مبانی نظری تحقیق در دو بخش با عنوان مفهوم رضایت شغلی و آگاهی از حقوق شهروندی مطرح می‌شود.

۱-۴-۱ رضایت شغلی

رضایت شغلی عبارت است از وضعیت عاطفی خوشایند حاصل ارزشیابی فرد از موقعیت شغلی و در رابطه با ابعاد شغلی که از عوامل درونی و خصوصیات فردی از یک سو و عوامل فیزیکی از سوی دیگر تأثیر می‌پذیرد (افخمی عقدا و همکاران، ۱۳۹۱، ۱۳۰). ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت، ارتقای شغلی، نحوه‌ی سرپرستی و روابط با همکاران مجموعه عواملی هستند که رضایت شغلی از طریق تحقق آنها حاصل می‌شود (حریری، ۱۳۸۱، ۴۹).

جورج و جونز^۱ چهار عامل اساسی را در میزان و سطح رضایت شغلی مؤثر می‌دانند:

۱- شخصیت و صفات شخصیتی ۲- ارزش‌ها ۳- موقعیت کار و شغل ۴- تأثیر اجتماعی. وودمن و هل‌ریجل^۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را شامل صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار دانسته‌اند. شرتزر^۳ عواملی مانند حقوق، امنیت کاری و ثبات شغلی، شرایط کاری خوب، امکان پیشرفت و ترقی و روابط انسانی را در رضایت‌مندی شغلی مؤثر می‌داند. در این راستا ملاحظه شده است که مطالعه‌ی رضایت شغلی از دو بعد انسانی و رفتاری حائز اهمیت است. از جنبه‌ی انسانی که شایسته است به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و از جنبه‌ی رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد (اسپکتور^۴، ۲۰۰۰، ۴۰).

شهزاد و بگام^۵ (۲۰۱۱) بر اساس مطالعات اسپکتور (۱۹۸۵) بر نه بعد رضایت با عناوین حقوق، ارتقای شغلی، نظارت، مزایای جانبی (مزایای شغل)، پاداش‌های احتمالی، روندهای اجرایی کار (شرایط کار)، همکاران، ماهیت شغل و در نهایت اطلاع‌رسانی تأکید داشته‌اند.

۱-۴-۲ حقوق شهروندی

بروز مشکلات مختلفی مانند خلل در تعاملات، کاهش روابط اجتماعی، بالا رفتن هزینه و ... منجر به چرخش نظریه‌های جامعه‌شناسی به سمت مفاهیمی مانند آگاهی از حقوق شهروندی و افزایش مشارکت مردم در رعایت حقوق متقابل شده است (شهبازی گهروبی، ۱۳۹۲، ۳). بحث از تکالیف و وظایف شهروندان نسبت به همدیگر حجم وسیعی از مطالعات و گفتار و نوشتارها را به خود اختصاص داده و همگی بر این موضوع تأکید داشته‌اند که رعایت حقوق شهروندی در گرو شناخت کافی درباره‌ی آن است. کارکرد اصلی حقوق شهروندی اراده‌ی امور جامعه بر اساس عدالت و مردم‌محوری است که هم حقوق دیگران را محترم می‌شمارد و هم تکالیف افراد را نسبت به یکدیگر و دولت تعیین می‌نماید و بالاخره نوعی تعهد چندجانبه برای انجام امور به منظور حفظ نهادهای مشترکی است که این حقوق را برپا داشته و پایدار نگه می‌دارند (فالكس^۶، ۲۰۰۰، ۱۶۷).

حصول به نتایج مربوط به بالا بردن سطح آگاهی شهروندان در خصوص حقوق، وظایف و مسئولیت‌های تعیین شده در چارچوب فضای سیاسی- اجتماعی با در نظر گرفتن زمینه‌های فرهنگی و ارزشی مستلزم تدابیر خاصی است که دولت‌مردان اجرا می‌نمایند (فتحی و اجارگاه و اجاری، طلعت‌دبیا، ۱۳۸۱، ۲۳).

در راستای مطالعه در حوزه‌ی حقوق شهروندی از دیدگاه‌های مختلف لیبرالیست با تأکید بر حقوق فردی، جمهوری‌خواهان با تأکید بر تعهدات و وظایف و بالاخره نظریه‌ی ترکیبی که وابستگی متقابل حقوق و وظایف را در نظر گرفته است، تشکیل گردیده و به نظر می‌رسد که بر پهنه‌ی فرهنگ‌ها و آداب و رسوم مختلف با تنوع مفاهیم و ابعاد حقوق شهروندی مواجه هستیم (فالكس، ۲۰۰۰، ۱۰۸).

عده‌ای مانند هابرماس^۷، حقوق شهروندی را ناشی از تمایز سیاسی- اقتصادی و شکل‌گیری حوزه‌ی جدیدی به نام بخش عمومی در کنار بخش مدنی دانسته و حکومت را مکلف به آموزش شهروندان در این زمینه معرفی نموده است. پارسونز^۸ بیشتر به شاخص‌ها و مفاهیم عام و ایجاد

1 - George & Joans

2 - Woodman & Helridgle

3 - Shertzer

4 - Spector

5- Shahzad & Begum

6 - Fals

7 - Habermas

8 - Parsonz

هویت ملی و عام که منجر به گسترش هنجارهای عام می‌شود، تأکید دارد. مارشال^۱ بر حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی به عنوان سه عنصر اصلی حقوق شهروندی اشاره دارد و بالاخره مارکس با دیدگاه طبقات اجتماعی به موضوع نگریسته و معتقد است که افرادی که از پایگاه اقتصادی و سطح درآمد کمتری برخوردار هستند، آگاهی کمتری نسبت به حقوق شهروندی داشته و نیاز به آموزش آنان بیشتر احساس می‌شود. پست‌مدرن‌ها مانند یانگ^۲ و کیملیکا^۳ نیز لزوم توجه به حقوق شهروندی در قالب گروه‌های اجتماعی را مطرح نموده و معتقدند که همه‌ی مردم از هر قومیت و طبقه‌ای باید از آگاهی نسبت به حقوق شهروندی بهره‌مند شوند. فمینیست‌ها نیز بر خورده‌ی زنان از آگاهی در خصوص حقوق شهروندی را ضرورتی علمی و آگاهانه برای بیداری زنان و دفاع آنها از حقوقشان دانسته‌اند (باقری بنجار و سپهوند، ۱۳۹۲، ۶).

^۱ - Marshal

^۲ - Yang

^۳ - Kimlika

پیشینه تحقیق

در خصوص آگاهی از حقوق شهروندی مطالعات زیادی انجام شده است ولی نقش آن در رضایت شغلی چندان مورد توجه قرار نگرفته است. در این بخش به تعدادی از تحقیقات انجام شده اشاره می‌شود.

جدول شماره (۱): پیشینه‌ی پژوهش

پژوهشگر و سال	موضوع	نتیجه
احمدی (۱۳۸۳)	تاثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی بر فرایند تحقق حقوق شهروندی	سطح آگاهی مردم از حقوق شهروندی پایین است
صالحی (۱۳۸۴)	مبانی حقوق شهروندی	اطلاعات و دانش کافی در خصوص حقوق و تکالیف شهروندی منجر به کاهش هرج و مرج‌های اجتماعی و رضایت همگان می‌شود
میرفردی (۱۳۸۸)	آموزش اجتماعی زمینه فرهنگ شهروندی	آگاهی مردم از حقوق شهروندی در رضایت افراد و تحقق جامعه‌ای مرفعی و متکامل تأکید مؤثر است
پورعزت و همکاران (۱۳۸۸)	رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان	هر چه میزان آگاهی افراد جامعه از حقوق شهروندی افزایش یابد، میزان پایداری، رضایت، استمرار و مسئولیت‌پذیری بیشتری در جامعه نمایان شده و مشارکت افراد در افزایش می‌یابد
متولی (۱۳۸۹)	بررسی و سنجش کیفیت زیبایی در منظر شهری بر اساس مفهوم دیده‌های متوالی (نمونه‌ی موردی: مسیر گردشگری دارآباد تهران)	تمام مشکلات و مسائل اعم از نارضایتی و نگرانی مردم از طریق افزایش میزان آگاهی و دانش افراد از حقوق شهروندی قابل حل می‌باشند
اسماعیلی مقدم و همکاران (۱۳۹۲)	رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران	در سازمان‌های خدماتی و نهادهای مرتبط با مردم، تأثیرپذیری رضایت شغلی از آگاهی افراد از حقوق شهروندی اهمیت بیشتری دارد
شهبازی گهروی (۱۳۹۲)	تحلیل جامعه‌شناختی تأثیر میزان آگاهی از حقوق شهروندی بر میزان مشارکت معلمان	اغلب مشکلات سازمانی اعم از نارضایتی افراد از طریق حقوق شهروندی قابل حل می‌باشند
دالا ^۱ (۲۰۰۵)	رابطه رفتار شهروندی و رفتار کارکنان غیرکارآمد	حقوق شهروندی بر رضایت شغلی مؤثر است
شارما و همکاران ^۲ (۲۰۱۵)	رفتار شهروندی سازمانی در بخش عمومی و خصوصی و تاثیر آن بر رضایت شغلی	رضایت شغلی از طریق آگاهی افراد از حقوق شهروندی قابل پیش‌بینی است. سطح پایین آگاهی افراد از حقوق شهروندی باعث کاهش رضایت آنها شده است

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش اجرا به صورت توصیفی و پیمایشی است تا وضع موجود را از بعد میزان آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی و سطح رضایت آنها سنجش نماید. از جهت این که به بررسی نقش آگاهی از حقوق شهروندی در رضایت شغلی می‌پردازد از نوع تحلیلی نیز محسوب می‌شود.

^۱ - Dala

^۲ - Sharma etal

جامعه‌ی آماری شامل کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان است که ۴۱۵ نفر بوده و با توجه به عدم امکان دسترسی به تمامی کارکنان و وجود رده‌های مختلف و نظر به این که این پرسنل در مراکز و شهرستان‌های مختلفی مشغول به کار بوده‌اند از روش تصادفی و بر اساس نسبت تعداد پرسنل شاغل در هر شهرستان/ مرکز وابسته تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

روش گردآوری داده‌ها به صورت میدانی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته بر اساس دیدگاه‌های مربوط به رضایت شغلی (۲۰ سؤال) و ابعاد حقوق شهروندی (۲۰ سؤال) بوده است. ارزیابی اعتبار با روش آلفای کرونباخ بر اساس توزیع ۶۰ پرسشنامه انجام شد که برابر ۰/۸۹ برای پرسشنامه رضایت شغلی و ۰/۷۸ برای پرسشنامه حقوق شهروندی محاسبه گردید. لازم به ذکر است که پرسشنامه رضایت شغلی در پژوهش بهادری خسروشاهی و همکاران (۱۳۹۱) دارای اعتبار ۰/۸۶ گزارش شده است.

پرسشنامه‌ی رضایت شغلی دارای ۹ بعد حقوق، ارتقای شغلی، نظارت، مزایای جانبی (مزایای شغل)، پاداش‌های احتمالی، روندهای اجرایی کار (شرایط کار)، همکاران، ماهیت شغل و در نهایت اطلاع‌رسانی است که بر اساس آن چه شهزاد و بگام (۲۰۱۱) با در نظر گرفتن پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵) خلاصه و به صورت پرسشنامه‌ای ۲۰ سؤالی بومی‌سازی شد.

در خصوص پرسشنامه حقوق شهروندی از آنجا که در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران ۱۲ اصل به حقوق سیاسی، ۸ اصل به حقوق اجتماعی، ۱۴ اصل به حقوق مدنی، ۴ اصل به حقوق فرهنگی و ۲ اصل به حقوق جنسیتی زنان اشاره داشته‌اند، لذا به تفکیک هر حوزه تعدادی سؤال مطرح و در مجموع پرسشنامه‌ای ۲۰ سؤالی ارائه گردید. این پرسشنامه در ۵ بعد حقوق سیاسی، حقوق مدنی، حقوق اجتماعی، حقوق فرهنگی و بالاخره حقوق جنسیتی ارائه گردید.

روش تجزیه و تحلیل و مدل تحلیلی

با توجه به این که هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش آگاهی از حقوق شهروندی و نقش آن در رضایت شغلی بوده است، لذا از میانگین و انحراف معیار برای توصیف نتایج و از آزمون کولموگروف- اسمیرنف برای ارزیابی نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها استفاده شد. بالاخره ضرایب همبستگی بین متغیر آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی محاسبه شده و سپس با روش رگرسیون گام به گام به ارزیابی نقش ۵ مؤلفه‌ی مورد بررسی تحت عنوان ابعاد آگاهی از حقوق شهروندی در رضایت شغلی کارکنان در قالب نرم‌افزار SPSS پرداخته شده است تا مشخص گردد میزان همبستگی و بالاخره ضریب تعیین مربوط به هر مؤلفه به چه میزان است و چقدر از واریانس رضایت شغلی را می‌توان با آگاهی از حقوق شهروندی و مؤلفه‌های مربوط به آن پیش‌بینی نمود.

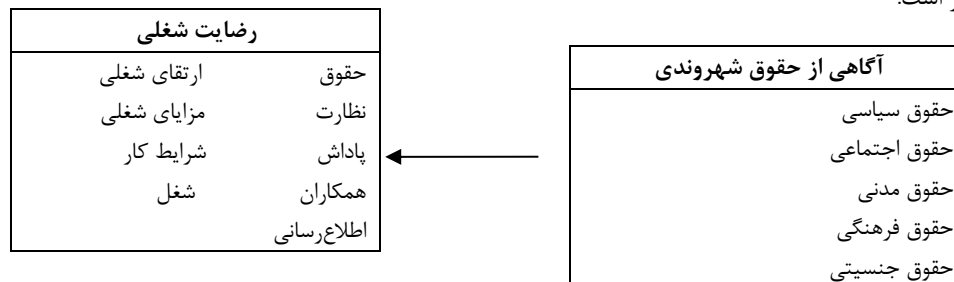
در این راستا مدل تحلیلی به شرح زیر بوده است:

جدول ۱: مدل تحلیلی و معرفی مؤلفه‌ها و ابعاد

مفاهیم	ابعاد	مؤلفه‌ها	تعداد گویه
رضایت شغلی	حقوق	حقوق منصفانه و افزایش عادلانه آن، قراردانی	۲
	ارتقای شغلی	شانس پیشرفت و زمینه پیشرفت برابر با همکاران، رضایت از فرصت ارتقا	۲
	نظارت	رئیس دارای صلاحیت، رفتار عادلانه، توجه به احساسات	۳
	مزایای جانبی (مزایای شغل)	مزایای مناسب و مستمر و جدید، تناسب مزایا با سازمان‌های مشابه	۲
	پاداش‌های احتمالی	قدردانی، تشویق به خاطر تلاش بیشتر	۲
	روندهای اجرایی کار (شرایط کار)	مقررات تسهیل‌گر، محیط کاری خوب و لذت‌بخش، حجم کار مناسب	۳
	همکاران	علاقه به همکاران، همکاران با صلاحیت، لذت بردن از کار با همکاران	۳
	ماهیت شغل	شغل با معنا و موجب سرافرازی و افتخار، دوست داشتن نوع کار و لذت‌بخش بودن آن	۲
	اطلاع رسانی	شناخت و آگاهی‌رسانی شغلی و سازمانی (آشنایی با محیط و نوع کار)	۱
حقوق شهروندی	حقوق سیاسی	بیان نظر، شرکت در احزاب، دسترسی به اینترنت، فعالیت در انجمن‌ها، شرکت در انجمن صنفی، انتخابات	۶
	حقوق اجتماعی	آموزش، امنیت، داوطلبی، حفظ بیت‌المال	۴
	حقوق مدنی	برابری، منزلت یکسان، فضای تعامل، حقوق یکسان، اطاعت‌پذیری، توان پذیرش مسئولیت	۶
	حقوق فرهنگی	روابط مناسب با مردم، مشارکت در امور عام‌المنفعه	۲
	حقوق جنسیتی	برابری زنان، امکان پیشرفت برابر از نظر جنسیت	۲

منبع: یافته‌های ادبیات پژوهش، پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵)، قانون اساسی جمهوری اسلامی

مدل تحقیق به شرح زیر است:



شکل شماره ۱: مدل تحقیق

یافته‌ها

تعداد ۱۸۸ زن در این پژوهش شرکت نمودند. ۲۰ نفر بین ۱۸ تا ۲۵ سال، ۱۰۱ نفر بین ۲۶ تا ۳۵ سال، ۴۷ نفر بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۲۰ نفر بیش از ۴۵ سال سن داشتند. ۱۵۹ نفر متأهل و ۲۹ نفر مجرد بودند. ۳۴ نفر کمتر از دیپلم، ۳۹ نفر دیپلم، ۳۳ نفر فوق دیپلم، ۵۶ نفر لیسانس و

۲۶ نفر دارای مدرک فوق لیسانس یا دکترا بودند. ۲۴ نفر کمتر از ۱ سال، ۶۱ نفر بین ۱ تا ۵ سال، ۴۷ نفر بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۳ نفر بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۲۳ نفر بیش از ۱۵ سال سابقه کار داشتند و ۱۰ نفر این سؤال را جواب ندادند. نتایج مربوط به میانگین و انحراف معیار داده‌ها به شرح زیر بوده است:

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار

مفاهیم و ابعاد	میانگین	انحراف معیار
حقوق	۲/۶۶	۱/۰۲
ارتقای شغلی	۳/۰۰	۰/۸۴
نظارت	۲/۸۴	۰/۹۳
مزایای جانبی (مزایای شغل)	۲/۷۹	۱/۰۳
پاداش‌های احتمالی	۲/۹۷	۰/۹۱
روندهای اجرایی کار (شرایط کار)	۲/۸۶	۱/۶۴
همکاران	۳/۴۶	۰/۹۰
ماهیت شغل	۳/۲۹	۰/۹۲
اطلاع رسانی	۲/۹۶	۱/۱۴
مجموع رضایت شغلی	۲/۹۷	۰/۶۷
حقوق سیاسی	۲/۵۵	۰/۹۰
حقوق اجتماعی	۲/۷۲	۰/۸۰
حقوق مدنی	۲/۸۹	۱/۲۸
حقوق فرهنگی	۲/۵۵	۰/۹۱
حقوق جنسیتی	۲/۷۲	۰/۸۰
مجموع حقوق شهروندی	۲/۶۹	۰/۸۲

منبع: یافته‌های ادبیات پژوهش

از آنجا که داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌ای با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت گردآوری شده‌اند، عدد ۳ نشانگر میانگین و حد وسط می‌باشد که اعداد کمتر از آن حاکی از پایین بودن سطح متغیر مورد بررسی در نمونه‌ی مورد مطالعه می‌باشد. با توجه به نتایج توصیفی می‌توان دریافت که سطح رضایت شغلی با میانگین ۲/۹۷ و آگاهی از حقوق شهروندی با میانگین ۲/۶۹ در سطح پایین‌تر از متوسط قرار داشته است. بر این اساس می‌توان نسبت به فرضیات شماره (۱) و (۲) چنین اظهارنظر نمود:

(۱) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی در سطح مطلوبی قرار دارد.

آگاهی از حقوق شهروندی با میانگین ۲/۶۹ و انحراف معیار ۰/۸۲ در سطح پایین‌تر از متوسط قرار داشته است و لذا در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد.

(۲) میزان رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان در سطح مطلوبی است.

سطح رضایت شغلی با میانگین ۲/۹۷ و انحراف معیار ۰/۶۷ در سطح پایین‌تر از متوسط قرار داشته و لذا در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد.

آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان داد که در تمام موارد Sig محاسبه شده از ۰/۰۵ بیشتر بوده و حاکی از نرمال بودن داده‌ها بود.

جدول ۳: آزمون کولموگروف-اسمیرنف

شرح	رضایت شغلی	حقوق شهروندی
تعداد	۱۸۸	۱۸۸
پارامترهای عادی	میانگین	۲/۹۷
	انحراف معیار	۰/۸۲
بیشترین تفاوت	بدیهی	۰/۰۴۴
	مثبت	۰/۰۴۴
	منفی	-۰/۰۲۳
کولموگروف-اسمیرنف		۰/۸۳۱
محاسبه شده Sig		۰/۷۶۷

منبع: یافته‌های تحقیق

با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون برای ارزیابی همبستگی بین متغیرها استفاده می‌شود.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین متغیرهای اصلی

شرح	رضایت شغلی	آگاهی از حقوق شهروندی
رضایت شغلی	۱	۰/۸۲۸**
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۸۲۸**	۱

منبع: یافته‌های تحقیق

نتایج حاصل از ضریب همبستگی نشان می‌دهد که با سطح اطمینان ۰/۹۹ می‌توان به همبستگی مثبت و معنادار بین متغیرهای مورد بررسی اظهار نظر نمود.

جدول ۵. نتایج نهایی فرضیه‌های سوم تا هشتم پژوهش

شرح فرضیه	تعداد	sig	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح شده	نتیجه
آگاهی افراد از حقوق شهروندی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۸۲۸	۰/۶۸۴	۰/۶۸۳	پذیرش
آگاهی افراد از حقوق سیاسی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۶۸۶	۰/۴۷۰	۰/۴۶۸	پذیرش
آگاهی افراد از حقوق اجتماعی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۸۱۸	۰/۶۶۹	۰/۶۶۷	پذیرش
آگاهی افراد از حقوق مدنی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۶۶۹	۰/۴۴۸	۰/۴۴۵	پذیرش
آگاهی افراد از حقوق فرهنگی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۷۲۹	۰/۴۹۹	۰/۴۹۷	پذیرش
آگاهی افراد از حقوق جنسیتی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است	۱۸۸	۰/۰۰۰	۰/۶۸۶	۰/۴۷۰	۰/۴۶۸	پذیرش

منبع: یافته‌های تحقیق

ضریب تعیین، نسبت تغییرات تشریح شده به کل تغییرات است و قدرت ارتباط خطی بین دو متغیر را نشان می‌دهد. ضریب تعیین درصدی از داده‌هایی که نزدیک خط بهترین برازش قرار گرفته‌اند را بیان می‌کند. هر چه این ضریب بیشتر باشد بدان معنا است که داده‌های بیشتری به این خط نزدیک هستند.

از آنجا که ضریب همبستگی (مقدار ۲) بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان برابر ۰/۸۲۸ و مقدار ضریب تعیین (مقدار ۲) برابر با ۰/۶۸۴ است، بدان معنا می‌باشد که حدود ۶۸ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی زنان شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد. مابقی ۳۲ درصد کل تغییرات در رضایت شغلی آنان توصیف نشده باقی می‌ماند.

با در نظر گرفتن ضرایب محاسبه شده می‌توان دریافت که حدود ۴۷ درصد از تغییرات در رضایت کارکنان موصوف توسط متغیر آگاهی افراد از حقوق سیاسی قابل پیش‌بینی است.

با توجه به ضرایب محاسبه شده می‌توان دریافت که حدود ۶۷ درصد از تغییرات در رضایت شغلی کارکنان موصوف توسط متغیر آگاهی افراد از حقوق اجتماعی قابل پیش‌بینی است.

ضرایب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهند که حدود ۴۵ درصد از تغییرات در رضایت شغلی کارکنان موصوف توسط متغیر آگاهی افراد از حقوق مدنی قابل پیش‌بینی است.

با توجه به ضرایب محاسبه شده می‌توان دریافت که حدود ۵۰ درصد از تغییرات در رضایت شغلی کارکنان مورد نظر توسط متغیر آگاهی افراد از حقوق فرهنگی قابل پیش‌بینی است.

ضرایب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهند که حدود ۴۷ درصد از تغییرات در رضایت شغلی کارکنان مورد نظر توسط متغیر آگاهی افراد از حقوق جنسیتی قابل پیش‌بینی است.

ضرایب تعیین اصلاح شده نیز مقادیر بسیار نزدیکی نسبت به ضریب تعیین بوده و از طرف دیگر با در نظر گرفتن sig که در تمام موارد از ۰/۰۵ کمتر است، می‌توان نسبت به وضعیت و نتایج سؤالات پژوهش اظهار نظر نمود، بدین معنا که وجود نقش و تأثیر بین متغیرهای مورد بررسی با سطح اطمینان ۹۵ درصد قابل پیش‌بینی است.

بر همین اساس و با توجه به نتایج حاصله و با بهره‌گیری از رگرسیون می‌توان مدل رگرسیونی را برای متغیرهای مورد بررسی نمایش داد. ابتدا در مجموع به بررسی مدل رگرسیونی برای آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی پرداخته شده و سپس رگرسیون گام به گام ارائه می‌گردد تا وضعیت ابعاد مورد بررسی از نظر نقش‌آفرینی در رضایت شغلی تبیین گردد.

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون

مدل	منبع تغییرات	SS	MS	df	F	P	R	R^2	$A.R^2$
آگاهی از حقوق شهروندی	رگرسیون	۶۸/۸۹۳	۶۸/۸۹۳	۱	۴۸۹/۳۱۷	۰/۰۰۰	۰/۸۲۷	۰/۶۸۴	۰/۶۸۳
	باقیمانده	۳۱/۸۱۹	۰/۱۴۱	۲۵۷					
	مجموع	۱۰۰/۷۱۲	-	۲۵۸					

جدول ۷. ضرایب رگرسیون برای متغیر اصلی

متغیر(عامل)	B	Beta	S.E	t	P
مقدار ثابت	۱/۱۷۴	-	۰/۰۸۵	۱۳/۸۰۳	۰/۰۰۰
آگاهی از حقوق شهروندی	۰/۶۶۹	۰/۸۲۷	۰/۰۳۰	۲۲/۱۲۱	۰/۰۰۰

ضرایب رگرسیونی با وزن‌های استاندارد شده‌ی بتا نشان داد که یک انحراف معیار تغییر همزمان در مؤلفه‌های مورد بررسی (حقوق شهروندی) ۰/۸۲۷ انحراف معیار تغییر در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی استان لرستان ایجاد می‌کند. بدین ترتیب، معادله‌ی پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس آگاهی از حقوق شهروندی به شرح زیر نوشته می‌شود:

$$Y = 1/174 + 0/669X_1$$

ضرایب مدل رگرسیون نشان می‌دهد که آگاهی از حقوق شهروندی تأثیر مستقیم و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان دارد.

جدول ۸. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام

مدل	منبع تغییرات	SS	MS	df	F	P	R	R^2	$A.R^2$
اول: حقوق اجتماعی	رگرسیون	۶۷/۳۵۶	۶۷/۳۵۶	۱	۴۵۶/۳۵۸	۰/۰۰۰	۰/۸۱۸	۰/۶۶۹	۰/۶۶۷
	باقیمانده	۳۳/۳۵۶	۰/۱۴۸	۱۸۷					
	مجموع	۱۰۰/۷۱۲	-	۱۸۸					
دوم: اجتماعی و مدنی	رگرسیون	۷۵/۵۲۳	۳۷/۷۶۲	۲	۳۳۷/۳۰۷	۰/۰۰۰	۰/۸۶۶	۰/۷۵۰	۰/۷۴۸
	باقیمانده	۲۵/۱۸۹	۰/۱۱۲	۱۸۵					
	مجموع	۱۰۰/۷۱۲	۶۷/۳۵۶	۱۸۷					

نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام نشان داده است که در مدل دوم، آگاهی از حقوق اجتماعی و مدنی توان پیش‌بینی ۰/۷۵۰ از واریانس رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان را به طور معنی‌داری داشته‌اند.

جدول ۹. ضرایب رگرسیون برای مؤلفه‌های پیش‌بینی کننده‌ی رضایت شغلی زنان شاغل در بهزیستی لرستان

متغیر(عامل)	B	Beta	S.E	t	P
مقدار ثابت	۱/۱۱۴	-	۰/۰۸۰	۱۲/۵۸۷	۰/۰۰۰
آگاهی از حقوق اجتماعی	۰/۶۸۲	۰/۶۴۴	۰/۰۳۳	۱۶/۴۹۲	۰/۰۰۰
آگاهی از حقوق مدنی	۰/۵۳۷	۰/۳۳۴	۰/۰۲۰	۸/۵۴۱	۰/۰۰۰

ضرایب رگرسیونی با وزن‌های استاندارد شده‌ی بتا نشان داد که یک انحراف معیار تغییر همزمان در مؤلفه‌های مورد بررسی (آگاهی از حقوق اجتماعی و آگاهی از حقوق مدنی) به ترتیب ۰/۶۴۴ و ۰/۳۳۴ انحراف معیار تغییر در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان ایجاد می‌کنند.

بدین ترتیب، معادله‌ی پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان بر اساس مؤلفه‌های مورد بررسی به شرح زیر نوشته می‌شود:

$$Y = 1/114 + 0/682X_1 + 0/537X_2$$

Y رضایت شغلی کارکنان زن و متغیر وابسته، X_1 و X_2 به ترتیب آگاهی از حقوق اجتماعی و حقوق مدنی می‌باشند. ضرایب مدل رگرسیون نشان می‌دهد که آگاهی از حقوق اجتماعی و حقوق مدنی تأثیر مستقیم و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان دارند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

این پژوهش با هدف بررسی نقش آگاهی از حقوق شهروندی در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان در سال ۱۳۹۶ انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵) و حقوق شهروندی مبتنی بر قانون اساسی استفاده نمود و با بومی‌سازی پرسشنامه‌ها تعداد ۴۰ سؤال مطرح گردید. تعداد ۵ مؤلفه در قالب حقوق شهروندی و ۹ مؤلفه در رضایت شغلی مورد توجه قرار گرفت. تعداد ۱۸۸ نفر در این پژوهش با پاسخ دادن به سؤالات پرسشنامه شرکت نمودند. داده‌های گردآوری شده در بخش توصیفی با استفاده از میانگین و انحراف معیار و در بخش تحلیلی با استفاده از ضرایب همبستگی و رگرسیون گام به گام بررسی شدند. نتایج حاصله به تفکیک فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر بود:

- ۱) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی در سطح مطلوبی قرار دارد. میانگین حاصله در این خصوص برابر $2/69$ و انحراف معیار محاسبه شده برابر $0/82$ بود که در سطح پایین‌تر از متوسط قرار داشته است. ملاحظه می‌شود که سطح آگاهی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان از حقوق شهروندی در سطح مطلوبی نیست. نتایج حاصله با پژوهش‌های احمدی (۱۳۸۲)، صالحی (۱۳۸۴) و شارما و دیگران (۲۰۱۵) منطبق است.
- ۲) میزان رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان در سطح مطلوبی است. سطح رضایت شغلی با میانگین $2/97$ و انحراف معیار $0/67$ در سطح پایین‌تر از متوسط قرار داشته و لذا در سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد.
- ۳) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است. ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/828$ ، ضریب تعیین برابر با $0/684$ و بدان معنا می‌باشد که حدود ۶۸ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد. نتایج این پژوهش از جهت تأثیرپذیری رضایت شغلی بر مبنای آگاهی از حقوق شهروندی با پژوهش‌های میرفردی (۱۳۸۸)، پورعزت و همکاران (۱۳۸۸)، متولی (۱۳۸۹)، اسماعیلی مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، شهبازی گهرویی (۱۳۹۲)، دالا (۲۰۰۵) و شارما و همکاران (۲۰۱۵) مطابقت دارد.
- ۴) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق سیاسی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است. ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/686$ ، ضریب تعیین برابر با $0/470$ و بدان معنا می‌باشد که ۴۷ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق سیاسی شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد.
- ۵) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق اجتماعی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است. ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/818$ ، ضریب تعیین برابر با $0/669$ و بدان معنا می‌باشد که حدود ۶۷ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق اجتماعی شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد.
- ۶) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق مدنی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است. ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/669$ ، ضریب تعیین برابر با $0/448$ و بدان معنا می‌باشد که حدود ۴۵ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق مدنی شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد.
- ۷) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق فرهنگی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است. ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/729$ ، ضریب تعیین برابر با $0/499$ و بدان معنا می‌باشد که حدود ۵۰ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق فرهنگی شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد.
- ۸) آگاهی کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق جنسیتی بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.

ضریب همبستگی بین آگاهی از حقوق شهروندی و رضایت شغلی برابر $0/686$ ، ضریب تعیین برابر با $0/470$ و بدان معنا می‌باشد که ۴۷ درصد از کل تغییرات در رضایت شغلی کارکنان زن شاغل در بهزیستی لرستان را می‌توان توسط رابطه‌ی خطی بین آگاهی از حقوق جنسیتی شهروندی و رضایت شغلی که توسط رابطه‌ی رگرسیونی بیان می‌شود، توصیف کرد.

ملاحظه می‌گردد که نتایج حاصله حاکی از تأثیرپذیری رضایت شغلی از ابعاد حقوق شهروندی است که با پژوهش‌هایی همچون میرفردی (۱۳۸۸)، متولی (۱۳۸۹)، اسماعیلی مقدم و همکاران (۱۳۹۲)، شهبازی گهروی (۱۳۹۲)، دالا (۲۰۰۵) و شارما و همکاران (۲۰۱۵) مطابقت دارد.

در این راستا پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

۱) با توجه به تأثیرپذیری رضایت شغلی از حقوق شهروندی بخصوص در واحدهای خدماتی که ارتباط بیشتری با مردم دارند، پیشنهاد می‌شود که ضمن آموزش مستمر کارکنان از آن به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای ارزشیابی شغلی استفاده شود.

۲) سطح آگاهی زنان شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان از حقوق شهروندی بسیار پایین است. پیشنهاد می‌شود که در قالب جزوات آموزشی، کتب، روزنامه‌ها، سایت‌ها و بخصوص از طریق روابط عمومی برای گسترش دانش و آگاهی آنها در خصوص حقوق شهروندی تلاش جدی‌تری صورت گیرد.

۳) نظام تشویق و تنبیه بر اساس میزان رعایت حقوق شهروندی و آگاهی از آن در سطح سازمان بهزیستی که جامعه‌ی هدف آن بخش گسترده‌ای از مردم جامعه می‌باشد، اجرایی شده و از آن به عنوان معیاری برای پیشرفت شغلی افراد و بالا بردن سطح رضایت آنان استفاده شود. افراد توانمند و علاقه‌مندی که در جهت رعایت حقوق شهروندی و گسترش آن در سازمان موصوف تلاش کرده‌اند، مورد توجه و تشویق قرار گیرند.

۴) پیشنهاد می‌شود در راستای افزایش رضایت کارکنان زن شاغل در سازمان بهزیستی استان لرستان به طور مستمر در بیانیه‌های اهداف و مأموریت‌های سازمان و جلسات مدیریتی بر لزوم افزایش دانش افراد و بهبود عملکرد اجرایی آنان در رعایت حقوق شهروندی تأکید شود.

۵) پیشنهاد می‌شود که بخش حقوقی سازمان بهزیستی به طور جدی برای تحکیم مبانی حقوق شهروندان به افزایش مطالعه در این زمینه پرداخته و در جهت افزایش آگاهی افراد و کارکنان سازمان بهزیستی برنامه‌ریزی نماید. در این زمینه می‌توان به انتشار قوانین مرتبط با حقوق مردم، مقررات تکریم ارباب رجوع، ابلاغ وظایف شهروندی و... پرداخت.

فهرست منابع و مآخذ

۱. احمدی، فخری سادات (۱۳۸۳). بررسی تأثیر آگاهی از حقوق و تعهدات شهروندی در شهر بر فرایند تحقق حقوق شهروندی. رساله کارشناسی ارشد پژوهشگری علوم اجتماعی. دانشگاه الزهرا.
۲. احمدی، محمد و پوراحمد، احمد و حاتمی‌نژاد، حسین (۱۳۹۳). بررسی تأثیر آگاهی شهروندی بر پاسخ‌گویی و عملکرد سازمان زیباسازی برای بهبود منظر شهری (مطالعه موردی منطقه ۶ کلان‌شهر تهران). فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا، سال سوم، شماره ۱۰، ص ۲۰-۱.
۳. اسماعیلی مقدم، فاطمه و دوستی، مرتضی و گودرزی، محمود (۱۳۹۲). رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران. رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۱، شماره ۲، ص ۴۳-۵۱.
۴. افخمی عقدا، محمد؛ یزدانیان‌پور، زهرا؛ کمالی زارچ، محمود؛ رستگار، کاظم (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رضایت زناشویی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی شهرستان یزد، فصلنامه علمی پژوهشی طلوع بهداشت، شماره اول، دوره ۱۲، صفحات ۱۳۲-۱۱۹.
۵. باقری بنجار، عبدالرضا و سپهوند، ابراهیم (۱۳۹۲). بررسی میزان آگاهی از حقوق و تکالیف شهروندی و عوامل مؤثر بر آن در شهر خرم‌آباد. فصلنامه آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۱۰، ص ۲۰-۱.
۶. بهادری خسروشاهی، جعفر؛ هاشمی نصرت آباد، تورج؛ بیرامی، منصور. (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز. فصلنامه پژوهنده، سال ۱۷، شماره ۶ (پی در پی ۹۰)، صص ۳۱۸-۳۱۲.
۷. پورعزت، علی اصغر، قلی‌پور، آری، باغستانی‌برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمان. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۸.
۸. تاجور، مریم و عرب، محمد و خدابخش‌نژاد، وجیه‌الله (۱۳۸۵). رضایت شغلی در مرکز طبی کودکان تهران ۱۳۸۲. فصلنامه مدیریت سلامت، دوره دوم، شماره ۲۳، ۳۰-۲۵.
۹. تمیمی آمدی، عبدالواحد (۱۳۸۴). شرح غررالحکم و دررالحکم. (ترجمه سیدجلال‌الدین محدث)، چاپ ششم، تهران: دانشگاه تهران.
۱۰. حریری، نجلا (۱۳۸۱). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. پایان‌نامه دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
۱۱. راوری، علی؛ میرزایی، طیبه؛ ونکی، زهره (۱۳۹۱). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه‌ی مروری، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، شماره ۴، صفحات ۷۱-۶۱.
۱۲. شارع‌پور، محمود (۱۳۸۵). جامعه‌شناسی آموزش و پرورش. تهران: انتشارات سمت.
۱۳. شکری، نادر (۱۳۸۷). شهرنشینی، حقوق و مسئولیت‌های شهروندی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، چاپ اول، تهران: انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی.
۱۴. شهبازی گهری، اسکندر (۱۳۹۲). تحلیل جامعه‌شناختی تأثیر میزان آگاهی از حقوق شهروندی بر میزان مشارکت معلمان (مورد مطالعه شهرستان کیار). پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی.
۱۵. صالحی، حامد (۱۳۸۴). مبانی حقوق شهروندی. به نقل از www.aftabir.com بازدید در مورخ ۱۳۹۶/۹/۱۷
۱۶. فالكس، کیث (۱۳۹۰). حقوق شهروندی. ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: نشر کویر.
۱۷. فتحی واجارگاه، کوروش و واجاری، طلعت‌دیا (۱۳۸۱). تربیت شهروندی. چاپ اول، تهران، نشر فاخر.
۱۸. متولی، مسعود (۱۳۸۹). بررسی و سنجش کیفیت زیبایی در منظر شهری بر اساس مفهوم دیده‌های متوالی (نمونه‌ی موردی مسیر گردشگری دارآباد تهران). آرمان شهر، شماره ۵، ص ۱۳۹-۱۲۳.
۱۹. معاونت حقوقی ریاست جمهوری (۱۳۹۵). منشور حقوق شهروندی (همراه با متن مستندات قانونی مفاد منشور). تهران، معاونت حقوق ریاست جمهوری.
۲۰. منتظری، رسول و ملازاده، عباس (۱۳۹۱). تنوع و پایداری درآمدی در اقتصاد شهری با تأکید بر مشارکت شهروندی. اقتصاد شهر، شماره ۱۵، ص ۴۵-۴۵.
۲۱. منوچهری، عباس (۱۳۸۷). فلسفه شهروندی و نظارت همگانی در عرصه عمومی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی.

۲۲. میرفردی، اصغر (۱۳۸۸). آموزش اجتماعی زمینه فرهنگ شهروندی. مجموعه مقالات نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی، چاپ اول، تهران، انتشارات مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی.
۲۳. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

24. Brief AP(1998). Attitudes in and around organizations. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
25. Coomber B and Barriball KL(2007). Impact of job satisfactions on intent to leave and turnover for hospital based nurses: a review of the research literature. International Journal Of Nursing Studies, 44(2), 297-314.
26. Cranny CJ., Smith CP. & Stone EF(1992). Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance, New York: Lexington Books.
27. Dala.R.S. (2005). "A Meta-Analysis of the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior". Journal of Applied Psychology, vol.90 (6): PP:1241-1255.
28. Jiang N.(2008).Measurement of Job Satisfaction Reconsidered: A Structural Equation Modeling Perspective, Health Place,14(2),11- 22.
29. Lacy FJ., Sheehan BA.(1997). Job satisfaction among academic staff: An international perspective, Higher Education, 34, 305-322.
30. Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, Handbook of industrial and organizational psychology, 1297-1343.
31. 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.
32. Shahzad S, Begum N. (2011). Urdu Translation and Psychometric Properties of Job Satisfaction Survey (JSS) in Pakistan Institute of Clinical Psychology University of Karachi, Pakistan. Inter J EduPsychol Assess; 9: 57-74.
33. Sharma,J;Bajpai,N & Holani,U (2015). "Organizational citizenship Behavior in Public and Private Sector and its impact on job Satisfaction :a Comparative Study in Indian Perspective". International Journal Of Business and Management,6(1), PP:67-75.
34. Spector PE. (2000).Job satisfaction: application assessment causes, and consequences. 1sted. Thousand Oaks: Sage Publications.
35. Weiss HM. (2002).Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences, Human Resource Management Review, 12(2), 173-194.