

# بررسی رضایت‌مندی کارکنان شهرداری شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها

**امین روستایی\*** کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، گروه علوم تربیتی، رئیس گروه بهبود روش‌های شهرداری شیراز

**علی رحیمی** کارشناسی ارشد شهرسازی - برنامه‌ریزی شهری منطقه‌ای دانشگاه شیراز، گروه هنر و معماری، مدیرکل دفتر نوسازی و تحول اداری، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری شیراز

**محمدعلی نظام‌پور** کارشناس تاریخ، دانشگاه شیراز، گروه علوم انسانی، مدیر بانک زمین شهرداری شیراز

## چکیده

هدف این پژوهش بررسی رضایت‌مندی کارکنان شهرداری شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و رابطه آن با عملکرد شغلی آنهاست. روش این تحقیق، توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری آن حدود ۱۷۶ نفر و حجم نمونه آماری ۱۲۳ نفر از کارکنان شهرداری الکترونیک است که براساس جدول مورگان و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه عملکرد پاترسون و پرسش‌نامه رضایت‌مندی کارکنان از استقرار شهرداری الکترونیک که محقق آن را ساخته بود، استفاده شد. ضریب پایایی پرسش‌نامه پاترسون در تحقیق حاضر از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲، به دست آمد و روایی آن را نیز تعدادی از مدیران و کارشناسان شهرداری تأیید کردند. روایی پرسش‌نامه رضایت‌مندی کارکنان با روش تحلیل محتوایی تأیید شد و پایایی آن از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸، به دست آمد. در این تحقیق رابطه‌ای بین رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک و عملکرد شغلی کارکنان، جنسیت و مدرک تحصیلی دیده نشد؛ بین رضایت‌مندی از استقرار شهرداری الکترونیک و نوع استخدام رابطه‌ای مشاهده شد. نتایج نشان داد با وجود عملکرد خوب کارکنان، رضایت‌مندی آنها از استقرار شهرداری الکترونیک از مقدار میانگین کمتر است؛ بنابراین برنامه‌ریزی جهت ارتقای سطح رضایت‌مندی کارکنان از استقرار شهرداری الکترونیک شهرداری شیراز به‌ویژه در ابعاد فنی، مدیریتی و آموزشی ضروری است.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت‌مندی، شهرداری الکترونیک، عملکرد شغلی، شهرداری شیراز.

## ۱- مقدمه

شهر الکترونیک و شهرداری الکترونیک از مفاهیم نوظهوری است که با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات پدید آمده است و می‌تواند بسیاری از مشکلات بفرنج و پیچیده زندگی را به‌ویژه در کلان‌شهرها، حل کند. موفقیت شهرداری الکترونیک به عوامل مختلفی از جمله استفاده اصولی و مناسب از فناوری اطلاعات، ایجاد زیرساخت‌های مناسب در این زمینه، برنامه‌ریزی و مدیریت مناسب، به‌کارگیری منابع انسانی کارآمد و... بستگی دارد.

شواهد زیادی مبنی بر اهمیت رضایت شغلی کارکنان بخش دولتی وجود دارد. کارمندان راضی به‌دلیل کاهش میزان غیبت و در نتیجه تداوم

\* نویسنده مسئول: امین روستایی، amin\_zxr@yahoo.com

انجام کار، بهره‌وری بیشتری برای بخش دولتی و در نتیجه سود بیشتری برای جامعه دارند. رایبیز معتقد است آثار و نتایج رضایت شغلی به زندگی کاری کارمندان منتقل می‌شود؛ بنابراین به تلاش برای افزایش رضایت شغلی تأکید می‌شود (حبیبی و جعفری، ۱۳۸۹).

اهمیت تحقیق در این زمینه از آنجا ناشی می‌شود که ناراضی بودن کارکنان به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد آن‌ها مؤثر است؛ به‌گونه‌ای که عوامل به‌وجودآورنده نارضایتی در صورت ناشناخته ماندن و بررسی نشدن، به‌مرور، ناکارآمدی سیستم و در نتیجه نارضایتی ارباب رجوع را موجب می‌شود.

رضایت شغلی یعنی دوست داشتن وضعیت و لوازم یک شغل؛ وضعی که کار در آن انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (بروس ای. شرترز، ۲۰۰۹).

نتیجه بی‌توجهی به مشکلات کارکنانی که با نظام شهرداری الکترونیک به‌عنوان ابزار و لوازم شغلی، کار می‌کنند و نارضایتی آنان از استقرار این سیستم، بی‌انگیزگی و اهمال در کار، تکمیل نکردن روال‌های کاری و فرم‌های ضروری سیستم، افزایش چرخه انجام کار، شرکت نکردن در جلسات و دوره‌های آموزشی، بی‌توجهی به جزئیات سیستم و... خواهد بود که در نهایت نارضایتی مراجعان و موفق نبودن سازمان در رسیدن به اهداف مهم را در پی خواهد داشت.

## ۲- سؤالات تحقیق

### سؤال اصلی

آیا بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟

### سؤالات فرعی

- سؤال فرعی ۱: آیا بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بعد فنی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟
- سؤال فرعی ۲: آیا بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بعد آموزشی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟
- سؤال فرعی ۳: آیا بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بعد مدیریتی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟

## ۳- تعاریف نظری

شهر الکترونیک آن دسته از فعالیت‌هایی است که خدمات شهری را به صورت الکترونیک در اختیار کاربران قرار می‌دهد یا از طریق اینترنت، اطلاعاتی را در اختیار استفاده‌کنندگان این خدمات قرار می‌دهد (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۷).

شهروند الکترونیکی فردی است که با فناوری اطلاعات آشنایی دارد و می‌تواند از خدمات الکترونیکی شهر الکترونیکی استفاده کند. معمولاً در جامعه الکترونیکی، شهروندان الکترونیکی یک سبک زندگی الکترونیکی را برای خود انتخاب می‌کنند؛ در این سبک، تفریحات، آموزش، ارتباطات و کنش‌های فرد به صورت الکترونیکی انجام می‌شود (جلالیان و ناصری، ۱۳۸۶).

شهرداری الکترونیک سازمانی است که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت

سریع، درد ستروس و امن به شهروندان ارائه می‌کند. خدمات این شهرداری، ۲۴ ساعته و بدون محدودیت زمانی و مکانی در شهر واقعی است (کاظمی، ۱۳۸۶).

رضایت شغلی یعنی دوست‌داشتن وضعیت و لوازم شغل، وضعی که کار در آن انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (بروس ای. شرترز، ۲۰۰۹).

عملکرد شغلی، مجموع رفتارهایی است که افراد در خصوص شغل از خود بروز می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول، پیامد و یا بازدهی است که به سبب اشتغال فرد در شغل خود، حاصل می‌شود. (رشیدپور، ۲۰۰۰).

#### ۴- نتایج تحقیقات پیشین

جدول ۱: تحقیقات پیشین و نتایج آن‌ها

تحقیقات پیشین	نتایج
هرمن (۱۹۷۳)	پیش‌بینی می‌شود هنگامی که مردم بتوانند فعالیت‌های مربوط به کار خود را کنترل کنند، از عملکرد خود خشنود گردند؛ هنگامی که این فعالیت‌ها تحت کنترل نباشد، رابطه‌ای با خشنودی از عملکرد مشاهده نمی‌شود.
آرنولد و فلدمن (۱۹۸۲)	رابطه معنی‌داری بین دو نگرش خشنودی شغلی و تعهد سازمانی با میل ماندن در شغل وجود دارد؛ ولی تعهد سازمانی رابطه‌ای قوی‌تر از خشنودی شغلی دارد؛ به‌رحال خشنودی شغلی نیز نقش مستقلی در میل ماندن در شغل دارد.
استیرس (۱۹۷۷)، گلاک و اسپرن (۱۹۷۸)	تعهد و رضایت شغلی عوامل کلیدی عملکرد شغلی در هر سازمان هستند.
عباس اسکندری شهرکی (۱۳۸۷)	متغیرهای سن، جنس، میزان تحصیلات و سنوات خدمت بر رضایت‌مندی شغلی کارکنان تأثیری ندارد؛ همچنین سبک فعلی مدیریت سرپرستان بر رضایت‌مندی کارکنان تأثیرگذار است.
عبدالله خادمی مقدم، محمدعلی نیک‌بخش (۱۳۹۰)	رضایت‌مندی شغلی با حقوق و مزایا، توانمندسازی، امنیت شغلی و رهبری ارتباط مستقیم دارد.

#### ۵- روش تحقیق

این تحقیق به روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است که با استفاده از پرسش‌نامه به بررسی میزان رضایت‌مندی کارکنان شهرداری شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و رابطه آن با عملکرد شغلی آن‌ها می‌پردازد. جامعه آماری این تحقیق، همه کارکنان مرد و زن شهرداری الکترونیک مناطق نه‌گانه شهرداری شیراز است که با سیستم شهرداری الکترونیک مشغول کار و خدمت‌دهی هستند و تجربه کار با این سیستم را دارند؛ تعداد آن‌ها ۱۷۶ نفر است ( $N = 176$ ).

نمونه آماری در این تحقیق براساس جدول مورگان، ۱۲۳ نفر تخمین زده شد و به‌صورت طبقه‌ای و تصادفی میان کارکنان شهرداری الکترونیک مناطق نه‌گانه توزیع گردید. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسش‌نامه عملکرد شغلی پاترسون است و پرسش‌نامه سنجش رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک از استقرار نظام شهرداری الکترونیک که محقق آن را تنظیم کرده است. ضریب پایایی پرسش‌نامه پاترسون و رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در تحقیق حاضر از روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۸. به دست آمد و روایی هر دو پرسش‌نامه به روش محتوایی و به‌وسیله تعدادی از مدیران و کارشناسان شهرداری شیراز تأیید شد.

جدول ۲: اطلاعات مربوط به پرسش‌نامه و روش‌های آماری

روش‌های آماری	نوع درجه‌بندی	تعداد سؤال‌ها	نوع پرسش‌نامه
هم‌بستگی پیرسون، آزمون t دو نمونه‌ای، آنالیز واریانس و روش‌های آمار توصیفی	طیف لیکرت ۴ درجه‌ای (به‌ندرت، گاهی، اغلب، همیشه)	۱۵	ارزیابی عملکرد کارکنان
هم‌بستگی پیرسون، آزمون t دو نمونه‌ای، آنالیز واریانس و روش‌های آمار توصیفی	طیف لیکرت ۵ درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم)	۱۸	رضایت‌مندی کارکنان از استقرار نظام شهرداری الکترونیک

در این تحقیق رضایت‌مندی کارکنان از استقرار نظام شهرداری الکترونیک، حاصل نمره‌ای است که فرد از آزمون ۱۸ سؤال‌ی پرسش‌نامه محقق ساخته، کسب می‌کند که در سه بُعد فنی، آموزشی و مدیریتی به شرح جدول زیر طراحی شده است (سؤال‌های ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، بُعد فنی؛ سؤال‌های ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، بُعد آموزشی؛ سؤال‌های ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، بُعد مدیریتی).

جدول ۳: ابعاد متغیر رضایت‌مندی کارکنان از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و اهداف مورد سنجش

اهداف	ابعاد متغیر رضایت‌مندی کارکنان از استقرار نظام شهرداری الکترونیک
سنجش مؤلفه‌های فنی نظیر رضایت‌مندی از زیرساخت‌های فنی، شبکه، اینترنت، سیستم‌ها، نرم‌افزار، نحوه نگهداری، به‌روزرسانی و...	بُعد فنی
سنجش مؤلفه‌های آموزشی نظیر رضایت‌مندی از اطلاع‌رسانی قوانین، بخش‌نامه‌ها، تغییرات سیستم و آموزش‌های انجام‌گرفته، میزان تخصص و آگاهی کارکنان و مراجعین و...	بُعد آموزشی
سنجش مؤلفه‌های مدیریتی نظیر رضایت‌مندی از چینش کارکنان، نظرسنجی از آن‌ها، سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها و...	بُعد مدیریتی
سنجش کلی رضایت‌مندی کارکنان از استقرار نظام شهرداری الکترونیک	رضایت‌مندی کلی

همچنین اطلاعات مربوط به آمار توصیفی متغیرها به شرح زیر است:

جدول ۴: آمار توصیفی مربوط به متغیرها

	رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک	عملکرد کارکنان	رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک در بُعد فنی	رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک در بُعد آموزشی	رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک در بُعد مدیریتی
تعداد نمونه	۱۲۳	۱۲۳	۱۲۳	۱۲۳	۱۲۳
میانگین	۲/۷۵۸۴	۳/۸۱۱۴	۲/۶۸۴۳	۲/۸۷۶۷	۲/۷۱۴۱
میانه	۲/۸۳۳۳	۳/۹۳۳۳	۲/۶۶۷	۳/۰۰۰۰	۲/۸۳۳۳
انحراف معیار	۰/۵۸۳۹۷	۰/۳۰۹۷۳	۰/۷۱۰۲۶	۰/۶۴۸۹۶	۰/۶۶۰۳۳
حداقل	۱/۰۰	۲/۷۳	۱/۰۰	۱/۰۰	۱/۰۰
حداکثر	۴/۱۱	۴/۰۰	۴/۳۳	۴/۱۷	۳/۸۳

### ۶- بررسی سؤالات تحقیق

آیا بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟

جدول ۵: بررسی رابطه بین رضایت‌مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و عملکرد

#### شغلی آن‌ها

متغیر وابسته	عملکرد کارکنان	
رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک	هم‌بستگی پیرسون	۰/۱۱۷
	سطح معناداری	۰/۱۹۹

مقدار معناداری مشاهده شده برابر با ۰/۱۹۹ است؛ از این رو در سطح معناداری ۰/۰۵، فرض بالا پذیرفته نمی شود؛ بنابراین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک با عملکرد آن‌ها رابطه‌ای ندارد؛ به این معنی که میزان رضایت مندی کارکنان در زمینه استقرار شهرداری الکترونیک با عملکرد آن‌ها رابطه معناداری ندارد.

آیا بین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد فنی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟

#### جدول ۶: بررسی رابطه بین ابعاد رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک و

##### عملکرد شغلی آن‌ها

متغیر وابسته	متغیر مستقل	رضایت از استقرار	رضایت از استقرار	رضایت از استقرار
		شهرداری الکترونیک در بُعد فنی	شهرداری الکترونیک در بُعد آموزشی	شهرداری الکترونیک در بُعد مدیریتی
عملکرد کارکنان	هم‌بستگی پیرسون	۰/۰۹۱	۰/۰۱۳	*۰/۱۹۸
	سطح معناداری	۰/۳۱۵	۰/۸۸۷	۰/۲۸۰

مقدار معناداری مشاهده شده برابر با ۰/۳۱۵ است؛ از این رو در سطح معناداری ۰/۰۵، فرض بالا پذیرفته نمی شود؛ بنابراین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد فنی با عملکرد آن‌ها رابطه‌ای ندارد. با توجه به میزان رضایت در این بُعد که کمتر از حد میانگین است، ارتباط معناداری با عملکرد کارکنان دیده نشد.

آیا بین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد آموزشی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد؟

مقدار معناداری مشاهده شده برابر با ۰/۸۸۷ است؛ از این رو در سطح معناداری ۰/۰۵، فرض بالا پذیرفته نمی شود؛ بنابراین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد آموزشی با عملکرد آن‌ها رابطه‌ای ندارد؛ در این خصوص نیز با توجه به میزان رضایت مندی کمتر از حد میانگین، ارتباط معناداری با عملکرد کارکنان دیده نشد.

بین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد مدیریتی با عملکرد شغلی آن‌ها ارتباط معناداری وجود دارد.

مقدار معناداری مشاهده شده برابر با ۰/۲۸۰ است؛ از این رو در سطح معناداری ۰/۰۵، فرض بالا پذیرفته می شود؛ بنابراین رضایت مندی کارکنان شهرداری الکترونیک شیراز از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بُعد مدیریتی با عملکرد آن‌ها رابطه دارد. نتیجه این آزمون نشان می دهد که با افزایش سطح رضایت مندی در بُعد مدیریتی، عملکرد کارکنان نیز افزایش می یابد.

#### ۷- نتیجه گیری و پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده و تحقیقاتی مانند پژوهش هرمن (۱۹۷۳) که نشان داد اگر افراد بتوانند فعالیت‌های مربوط به کار خود را کنترل کنند، از عملکرد خود خشنود خواهند شد و هنگامی که این فعالیت‌ها تحت کنترل نباشد، خشنودی از عملکرد، دیده نمی شود، نتیجه می گیریم عواملی که در رضایت مندی کارکنان به ویژه در ابعاد فنی و آموزشی نقش دارد، چندان تحت کنترل افراد نیست و نیازهای آنان را کامل پوشش نمی دهد؛ بنابراین براساس ابعاد رضایت مندی و با رویکرد مشارکت کارکنان پیشنهاد می شود:

## در بُعد مدیریتی

ضربای رضایت از استقرار نظام شهرداری الکترونیک در بعد مدیریتی به موضوعات زیر به طور ویژه توجه شود:

- برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌های نظام شهرداری الکترونیک با دقت و با هدف اجرایی‌شدن و طبق برنامه‌زمان‌بندی پیش رود.
- برای رفع مشکلات سیستم و استفاده از راهکارها و پیشنهادهای کارکنان، جلسات یا نظر سنجی‌های دوره‌ای با کارکنان شهرداری الکترونیک برگزار شود.
- چنین اصولی و مؤثرتر کارکنان در ایستگاه‌های کاری براساس تخصص و مراحل کار، انجام شود.
- پیشنهاد می‌گردد با استقرار نظام ارزیابی عملکرد، میزان عملکرد کارکنان شهرداری الکترونیک به صورت دوره‌ای سنجیده شود.

## در بُعد فنی

برای رضایت از استقرار شهرداری الکترونیک در بُعد فنی و باتوجه به سؤالات مطرح‌شده، پیشنهاد می‌شود:

- زیرساخت‌های شبکه‌ای و سیستمی با نگرشی کلی بازرگری و اصلاح شود و سرعت ارتباطات شبکه‌ای و پهنای باند اینترنت افزایش یابد.
- نحوه پشتیبانی و رفع ایرادات سیستم‌ها با سرعت بیشتر و کیفیت مناسب‌تر ارائه گردد؛ به این منظور باتوجه به وضعیت موجود، برون‌سپاری خدمات پشتیبانی فنی یا افزایش نیروهای متخصص فنی و نگهدارنده سیستم‌ها پیشنهاد می‌شود.
- برای جلوگیری از اتلاف وقت و افزایش چرخه کاری، ارتباط و تعاملات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی با اصلاحات و ایجاد تفاهم‌نامه‌هایی اثربخش با دستگاه‌های اجرایی مرتبط، میسر گردد.

## در بُعد آموزشی

در بُعد آموزشی پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- نیازسنجی‌های آموزشی از کارکنان برای ارتقاء آگاهی و رفع مشکلات کاری به صورت منظم و دوره‌ای انجام شود.
- باتوجه به سؤال مطرح‌شده درخصوص میزان آگاهی مراجعان از سیستم شهرداری الکترونیک که ۵۲ درصد از آزمودنی‌ها با این موضوع موافق و ۱۸/۷ درصد، کاملاً موافق هستند و نیز باتوجه به اینکه سطح آگاهی مراجعان مناسب نیست، مشکلاتی برای کارکنان و مراجعان ایجاد می‌شود؛ از جمله افزایش چرخه کاری و درپی آن نارضایتی، درگیری‌های لفظی و...؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود با اطلاع‌رسانی بیشتر از روش‌های مختلف مانند تابلوها، بروشورها و کتابچه‌های راهنما، اینترنت و... درباره چگونگی انجام کار در سیستم شهرداری الکترونیک به مراجعان اطلاعات کافی داده شود.

## پیشنهاد‌های پژوهشی

پیشنهاد می‌شود باتوجه به نوپابودن پروژه‌های مربوط به دولت الکترونیک و اهمیت اجرای این طرح‌ها، برای جلوگیری از نارضایتی ذی‌نفعان و کارایی و اثربخشی بیشتر، تحقیقاتی قبل از اجرا جهت پیشگیری و شناسایی مشکلات احتمالی و تحقیقاتی هنگام اجرا برای شناسایی و برطرف کردن نقاط ضعف، انجام شود.

مانند:

- بررسی آمادگی استقرار پروژه‌های دولت الکترونیک در سازمان‌ها

- بررسی عوامل مؤثر بر استقرار مطلوب پروژه‌های دولت الکترونیک در سازمان‌ها
- بررسی عملکرد پروژه‌های دولت الکترونیک در سازمان‌ها و عوامل مؤثر بر آن‌ها

### کتابنامه

- احمدی گندمانی، احمد (۱۳۸۸). بررسی رابطه‌ی خشنودی شغلی و تعهد با میل ماندن در شغل و عملکرد شغلی بین دانشجومعلم‌ان ضمن خدمت استان فارس. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی* مرودشت.
- بهرامیان، روح‌الله (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با بهداشت روانی و عملکرد شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان مرودشت. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی* مرودشت.
- پورکیانی، مسعود و قطبی، نجمه (۱۳۹۱). ویژگی‌های شغلی و عملکرد کارکنان، انتشارات بوم‌سازه وابسته به شرکت توسعه فناوری ساختمان بوم‌سازه، سیویلیکا، مرجع دانش.
- جلالی، علی‌اکبر (۱۳۸۶). شهر الکترونیکی، تکفا، (۲)۵.
- جلالیان، آرش؛ ناصری، سپیده (۱۳۸۶). کنترل صحت اطلاعات در شهر الکترونیک با تشخیص صحت امضا با روش هوشمند شبکه‌های عصبی. *اولین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی*.
- حبیبی، بهزاد؛ محقق‌زاده اصل، محمدرضا و جعفری، محسن (۱۳۹۰). ارزیابی و سنجش معیارهای رضایت‌مندی کارکنان یک سازمان دولتی بزرگ. انتشارات بوم‌سازه وابسته به شرکت توسعه فناوری ساختمان بوم‌سازه، سیویلیکا، مرجع دانش.
- خادمی‌مقدم؛ نیک‌بخش (۱۳۹۰). بررسی عوامل تشکیل‌دهنده احساس رضایت‌مندی شغلی و پیامدهای آن در میان کارکنان نیروی انتظامی شهرستان بهبهان. انتشارات بوم‌سازه وابسته به شرکت توسعه فناوری ساختمان بوم‌سازه، سیویلیکا، مرجع دانش.
- دامنکشان، رسول؛ بواناتی، حمیدرضا؛ گنجه‌زاده، عباس (۱۳۸۷). سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن، انتشارات بوم‌سازه وابسته به شرکت توسعه فناوری ساختمان بوم‌سازه. سیویلیکا، مرجع دانش.
- ستوده، نعمت؛ قربانی، راهب؛ حاجی آقاجانی، سعید و رشیدپور، علی (۱۳۹۱). بررسی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی سمنان. کومش، (۲)۱۴.
- سرفرازی، مهرداد و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۸۷). آمادگی الکترونیکی شاخصی نو در استقرار اثربخش شهر الکترونیک (E-city) و شهرداری الکترونیک (E-municipality). پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- سقائیان، غلامرضا (۱۳۹۰). رابطه امنیت شغلی و عدالت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان بخش اداری شرکت ملی حفاری ایران در شهرستان اهواز. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی* مرودشت.
- قاسمی، بهروز (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی. چ ۲، تهران: سپاهان.
- قیانچی، امیرحسین؛ زارعی، بهروز (۱۳۸۶). ارائه چارچوبی برای برنامه‌ریزی توسعه شهرداری الکترونیک ایران. اولین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی.
- کاظمی، بهاره (۱۳۸۶). پرداخت الکترونیکی قبوض شهرداری گامی در جهت توسعه شهرداری الکترونیکی، اولین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی.
- کیا، علی‌اصغر (۱۳۸۶). موانع و راهکارهای استقرار شهر الکترونیکی در ایران از دیدگاه کارشناسان حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات. دانشگاه علامه طباطبایی.
- لطفی، محسن (۱۳۸۶). فناوری اطلاعات ابزاری در جهت تحقق مدیریت واحد شهری، اولین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی.



میرزاخانی ناقچی، زهرا (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین خشنودی شغلی و تعهد سازمانی و دل‌بستگی شغلی با میل ماندن در شغل و عملکرد شغلی در بین کارکنان پالایشگاه گاز بید بلند. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی مرودشت*.

میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۸۰). *رفتار و روابط در سازمان و مدیریت*، چ ۳، تهران: یسطرون.

Acton, T., & Golden, W. (2003). Training the knowledge worker: a descriptive study of training practices in Irish software companies. *Journal of European Industrial Training*, 27(2/3/4), 137-146.

Alan, H. A. (1993). Successful training training practice, Oxford, Black well. *Journal of Pediatric Psychology*, 18(1), 29-45.

Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350.

Conger, J. (1989). The Charismatic Leader: Behind the Myth of Exceptional Leadership.

Dieberger, A., & Frank, A. U. (1998). A city metaphor to support navigation in complex information spaces. *Journal of Visual Languages & Computing*, 9(6), 597-622.

Donohue, W. & Heywood, J. (2004). Job satisfaction, *International Journal of Man* (26), 36-37.