

بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی لاهیجان

تاریخ دریافت: 1391/3/12

دکتر حمیدرضا علیپور¹

تاریخ پذیرش: 1391/3/30

مرضیه فرید²

چکیده

این پژوهش به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی لاهیجان اجرا شده است. رضایت شغلی نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه *JDi* استفاده شده است و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار *SPSS* صورت گرفته است. ضریب اطمینان پژوهش حاضر 95٪ در نظر گرفته شده است. در این تحقیق پنج فرضیه بررسی شده اند. نتایج بررسی پنج فرضیه نشان می‌دهد که بین متغیرهای نوع کار، ویژگی سرپرست، ویژگی‌های همکار، ارتقا و پیشرفت و حقوق و مزایا با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، کارکنان، بانک کشاورزی لاهیجان، پرسشنامه *JDi*

1. هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت Drbehdad_66@yahoo.com

2. استادیار دانشگاه علوم نظامی Marziyeh_farid@yahoo.com

1- مقدمه

در کشورهای پیشرفته مدیریت‌ها با توجه به نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه توجه به کرامت انسان‌هاست بلکه در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد و آنها هزینه‌های گسترده‌ای را به منظور بررسی تغییرات سالانه رضایت شغلی کارکنان خود پرداخت می‌کنند پرداخت چنین هزینه‌هایی توسط کشورهای مذکور نشان می‌دهد که رضایت شغلی موضوع بسیار با اهمیتی است که متأسفانه در کشور ما به صورت عملی چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد. (اسماعیلی وانصاری، 1386)

رضایت شغلی را عکس‌العمل مؤثر کارکنان نسبت به محیط کار دانسته‌اند. رضایت از کار زمانی از اهمیت برخوردار شد که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید مطرح شد. از اواسط قرن نوزدهم نیروی انسانی در بیان فردریک و نیلسون‌تیلور اهمیت یافت. نگرش وی به نیروی کار نگرشی فیزیکی بود و فرد در رابطه با نوسانات تولید اهمیت می‌یافت. عدم پاسخگویی کار به مدل‌های تولید موجود همسان سایر عوامل تولید مانند سرمایه و مواد اولیه دانشمندی مانند

ابراهام مازلو را بر آن داشت که بیانیه‌های دیگری را در مطالعات مدیریتی وارد کنند که توجه بیشتری به نیروی انسانی می‌کرد. با مطالعاتی که مازلو انجام داد طرز تلقی با نگرش کارکنان نسبت به محیط کار اهمیت یافت.

مازلو سخنگوی مکتب روابط انسانی بود او چگونگی نگرش کارکنان نسبت به کار را منوط به تأمین نیازهای آنها می‌دانست نیازهای گوناگون انسانی را شناسایی کرد و در پنج رده زیر قرار داد:

- 1- نیازهای فیزیکی
- 2- نیازهای ایمنی
- 3- نیازهای اجتماعی
- 4- نیاز به احترام
- 5- نیاز به کمال

نظریات مازلو تحول عمده‌ای در مبانی مدیریت به وجود آورد اما بسیار کلی بود و مطالعات بیشتری را طلب می‌کرد. دانشمندان پس از او مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی کارکنان و رابطه آنها با محیط کار را مورد مطالعه قرار دادند.

مطالعات هرزبرگ در مورد کارکنان او را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از کار را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس کارکنان نسبت به کارشان می‌باشد. این عوامل می‌توانند تأثیر اساسی در رضایت شغلی کارکنان داشته باشند مطالعات وی منجر به ارائه نظریه دو عاملی شد.

هرزبرگ عواملی را که دارای رابطه نزدیک با محتوای واقعی کار بودند عوامل انگیزشی یا انگیزاننده نامید.

این عوامل عبارتند از: پیشرفت، موقعیت، مسئولیت، ماهیت کار و شناخت که بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند. گروه دوم را عوامل بهداشتی نام نهاد آنها عواملی مانند کیفیت سرپرستی، شرایط فیزیکی، حقوق و مزایا، رابطه متقابل میان افراد و خط مشی سازمان و مدیریت هستند. عوامل یاد شده اگرچه خود نمی توانند موجب رضایت شغلی گردند ولی فقدان آنها عدم رضایت شغلی را به دنبال خواهد داشت. (حیاتی، 1381)

2- مواد و روش‌ها

بدون تردید افراد ناراضی بازدهی مطلوبی نخواهند داشت. نبود رضایت شغلی باعث افزایش غیبت، ترک خدمت جا به جایی، سوانح حین کار و حتی کاهش رضایت از زندگی و مانند اینها می شود. هزینه ترک خدمت و غیبت در صنایع کشور امریکا که باعث کاهش بهره وری ملی آن کشور می شود به میلیاردها دلار می رسد. از سوی دیگر کارکنان درآمد قابل توجهی را از دست می دهند. اگر محاسبات مشابهی صورت بگیرد احتمالاً هزینه‌های مذکور برای کشور ما نیز قابل تأمل است.

گوسیلین رضایت شغلی را یکی از عوامل مهم در دستیابی سازمان به هدف‌های خود می داند. اگر رسیدن به کارایی و اثر بخشی از هدف‌های سازمان باشند باید عوامل منجر به آنها از جمله ابعاد گوناگون رفتار سازمانی مثل رضایت شغلی را در نظر گرفت.

بسیاری از پژوهش‌های مرسوم درباره رضایت شغلی کارکنان مثل پژوهش‌های سی مور و همکارش، دی سانتیس و همکارش، گویای آن هستند که کارکنان، کار با ثبات، فرصت‌های ارتقاء و پاداش‌های رضایت بخش را ترجیح می دهند. بعضی از پژوهش‌ها در مورد رضایت شغلی کارکنان مثل پژوهش‌های دیلی یا امرت و همکارش نشان می دهند که عواملی مثل ساعات کار مختلف، رضایت اجتماعی و ویژگی‌ها و رفتار سرپرستان نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارند.

در بسیاری از پژوهش‌ها برای بررسی رضایت شغلی رویکرد شرح ساختاری یا شرح مرتبط با شغل به کار می برند. این رویکرد معتقد است که دو گروه عمده از ویژگی‌های شغلی در

دستیابی به رضایت شغلی بسیار مهم هستند که عبارتند از 1- پاداش‌های درونی شغل مثل تنوع بودن و چالشگری کار 2- پاداش‌های بیرونی شغل مثل مزایا و دستمزدهای مناسب و منافع حاشیه‌ای مدل هرزبرگ به خوبی مسئول شده اما بیش تر بررسی‌های پس از هرزبرگ دو بعدی بودن آن را مورد سوال قرار داده و رویکرد تعاملی تری را جستجو کرده اند. به ویژه لی و همکارش، مارتین و همکارش به این نتیجه رسیدند که ویژگی‌های کارکنان با ویژگی‌های درونی و بیرونی کار که با مدل ساختاری نمایش داده شده است با یکدیگر در تعاملند.

حتی برن و همکارش معتقدند که عوامل کیفیت زندگی کاری در مقابله با عوامل فردی، مثل سن، سابقه خدمت و تحصیل، تأثیر ناچیزی بر سطوح رضایت شغلی دارند.

در بررسی برنامه مطالعه اجتماعی بین‌المللی ای اس اس پی (ISSP) نه جنبه شغل مورد سوال قرار گرفته است که عبارتند از 1- درآمد بالا 2- زمان کوتاه استراحت هنگام کار 3- ساعات مختلف کار 4- فرصت‌های ارتقا 5- امنیت شغلی 6- جالب بودن شغل 7- استقلال در کار 8- اجازه کمک به دیگران هنگام کار 9- فایده شغل برای جامعه

نتایج برنامه مطالعه اجتماعی بین‌المللی نشان می‌دهد که کم اهمیت‌ترین عوامل زمان و تاه استراحت هنگام کار و ساعات مختلف کار هستند و پرداخت بعد از دو متغیر مذکور، بجز برای کارکنان در کشور مجارستان کم اهمیت‌ترین جنبه جنبه یک شغل است.

در آمار ISSP و آمار گروه‌های استاندارد کیفیت شغل به کار گرفته شده در مدیریت و روانشناسی کار مشکل گروه عمده از ویژگی‌های شغل مورد توجه قرار گرفته است: 1- پرداخت 2- ساعات کار 3- دورنمای آینده از نظر ارتقا و امنیت شغلی 4- سنگینی یا دشواری شغل 5- محتوای شغل 6- روابط بین کارکنان و ویژگی‌های تعریف شده توسط رابینز دقیقاً مطابق با متغیرهای عنوان شده در بالا است که شامل عوامل: 1- حقوق مزایا 2- نوع کار 3- ویژگی‌های همکار 4- ویژگی‌های سرپرست یا مدیر 5- امنیت شغلی 6- ارتقا و پیشرفت در کار است. (اسماعیلی و انصاری، 1386)

هدف از این پژوهش بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی شهرستان لاهیجان است. این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی است برای بررسی رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه JDI استفاده گردید. این پرسشنامه توسط اسمیت در دانشگاه کرنال تهیه شده و برای نخستین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز استاندارد گردیده است. نتایج پژوهش نشانگر پایایی و روایی آزمون به ترتیب 0/94 و 0/66 محاسبه شده است.

این پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان را در پنج مقیاس سرپرستی، همکاری، ترفیحات، ماهیت کار و حقوق ماهیانه مورد سنجش قرار می‌دهد. جامعه آماری این مطالعه را کلیه کارکنان بانک کشاورزی شهرستان لاهیجان با جمعیت 30 نفر تشکیل می‌دهند و به علت کم بودن تعداد اعضای جامعه از نمونه گیری استفاده نمی‌کنیم و پرسشنامه را بین همه ی اعضای جامعه پخش می‌کنیم.

3- فرضیه‌های پژوهش

- 1- میان رضایت شغلی کارکنان و بانک کشاورزی و عامل نوع کار و رابطه مثبت وجود دارد
- 2- میان رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی و عامل ویژگی‌های سرپرست رابطه مثبت وجود دارد
- 3- میان رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی و عامل ویژگی‌های همکار رابطه مثبت وجود دارد
- 4- میان رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی و عامل ارتقا و پیشرفت رابطه مثبت وجود دارد.
- 5- میان رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی و عامل پرداخت (حقوق و مزایا) رابطه مثبت وجود دارد.

4- تعریف رضایت شغلی

یک تعریف کلاسیک از رضایت شغلی لذت یا احساس مثبتی است که در نتیجه ارزیابی از شغل یک فرد یا تجربه شغلی بدست می‌آید. (Locke, 1976) در مطالعات اخیر که در زمینه رضایت شغلی صورت گرفت مقدار زیادی تفاوت ساختاری شامل پیش بینی‌های از رضایت شغلی وجود دارد سرتاسر این ساختارها می‌توانند در پنج گروه اصلی از شغل و محیط کار تقسیم می‌شوند که در ذیل آمده اند:

- 1- تصویر سازمانی: در این قسمت بر روی ادراک از سازمان به طور کلی و اثربخشی نام تجاری سازمان در اثر ابتکارات کارکنان آن تمرکز می‌شود.
- 2- دیدگاه سازمانی: در این قسمت بر روی فرهنگ و جنبه‌های اخلاقی سازمان، توانایی مدیریت شرکت برای تصمیم گیری همچنین برای آگاهی دادن به کارکنان درباره وضعیت و جهت گیری سازمان تمرکز می‌شود.

- 3- سرپرستان: در این قسمت روی ارتباطی که کارمند به طور فوری با مدیر دارد یعنی درک حرفه‌ای و مهارت‌های ارتباطی مدیر تمرکز می‌شود.
- 4- همکاران: در این قسمت بر روی شرایط اجتماعی در میان همکاران، درجه همکاری حرفه‌ای و مهارت‌های ارتباطی مدیر تمرکز می‌شود.
- 5- شرایط کار: در این قسمت بر روی محتوا شغل، محیط فیزیکی کار، امنیت شغلی، حقوق و مزایا به عبارت دیگر همه جنبه‌های که شغل در خود دارد وقتی که به طور جدا از اجتماع و زمینه فرهنگی در نظر گرفته می‌شود تمرکز می‌کند. (Eskildsen&kristensen, 2010)

5- رضایت شغلی چیست؟

رضایت شغلی پدیده‌ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می‌گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیر دارد. از یک سو رضایت شغلی یک متغیر مستقل است که بر متغیرهای وابسته‌ای چون بازدهی، غیبت جابجائی، ترک خدمت، رفتار فرد در جامعه، رفتار فرد در خانواده و تا حدودی بر نگرش فرد نسبت به محیط‌های اجتماعی فرهنگی، سیاسی و غیره تأثیر دارد. از سوی دیگر متغیری وابسته است که تحت تأثیر متغیرهای مستقلی چون حقوق و مزایا رابطه با همکاران و سرپرستان اهمیت شغلی و نوع کار قرار دارد. به علاوه رضایت شغلی متأثر از متغیرهای هدایت کننده مثل سن، تحصیلات، جنسیت، سابقه خدمت و رده شغلی است.

رضایت شغلی ترکیبی از رضایت شناختی و رضایت احساسی فرد نسبت به شغلش است. رضایت شناختی رضایتی است که بیشتر بر ارزیابی منطقی و عقلانی شرایط کار استوار است. بنابراین رضایت شناختی ارزیابی مبتنی بر مقایسه‌ها است که بر قضاوت‌های احساسی تکیه ندارد و شرایط فرصت‌ها و درآمدها را در نظر می‌گیرد. اما رضایت احساسی ارزیابی کلی فرد از لحاظ احساس نسبت به شغلش است. خلق و خوی و احساس خوب و مثبت افراد را در هنگام کار کردن نسبت به کارشان نشان می‌دهد. (اسماعیلی و انصاری، 1386)

6- یافته‌های تحقیق

آنچه در ادامه خواهید دید، تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی و آزمون تایید یا رد فرضیات تحقیق می‌باشد. قابل ذکر است تحلیل با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است. ضریب اطمینان پژوهش نیز 0.95 می‌باشد.

در ابتدا گزینه‌های هر سوال را که به صورت طیف لیکرت هستند، امتیاز بندی می‌کنیم. بدین ترتیب که کاملاً موافقم=5 ، موافقم=4 ، بی نظر=3 مخالفم=2 ، کاملاً مخالفم=1 کد گذاری می‌گردد.

تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	فراوانی	میانگین	میانه	انحراف استاندارد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
نوع کار	30	3.6100	3.7500	.72032	2.00	4.60
ویژگیهای سرپرست	30	4.1917	4.3750	.62088	2.75	5.00
همکار	30	3.6200	3.7000	.95751	1.20	5.00
ارتقاء	30	3.1067	3.2000	1.23034	1	5
پرداخت	30	3.3111	3.6667	1.14029	1	5

7- بررسی فرضیات

1- میان رضایت شغلی کارکنان و نوع کار رابطه مثبت وجود دارد. برای آزمودن این فرضیه از رگرسیون ساده و تفسیر ضریب تعیین استفاده می‌شود، در آن نوع کار به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.335	.311	.53296

a. Predictors: (Constant), نوع کار

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.999	1	3.999	14.079	.001 ^b
1 Residual	7.953	28	.284		
Total	11.952	29			

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

b. Predictors: (Constant), نوع کار

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) کار	1.760	.505		3.483	.002
	.516	.137	.578	3.752	.001

a. Dependent Variable: رضایت شغلی

همانگونه که در جدول آنالیز و واریانس مشاهده می‌شود مقدار آماره F و sig مقدار مربوطه معنی داری کل مدل رگرسیونی را تأیید می‌کند (P-value از 0/05 کوچکتر است)، همچنین مقدار ضریب تعیین برابر 0/335 می‌باشد که نشان دهنده درصدی از تغییرات متغیر وابسته است که بوسیله متغیر مستقل مفروض تبیین می‌شود.

2- میان رضایت شغلی کارکنان و ویژگیهای سرپرست رابطه مثبت وجود دارد. برای آزمودن این فرضیه از رگرسیون ساده و تفسیر ضریب تعیین استفاده می‌شود، در آن ویژگیهای سرپرست به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.497 ^a	.247	.220	.56686

a. Predictors: (Constant), سرپرست

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.955	1	2.955	9.197	.005 ^b
Residual	8.997	28	.321		
Total	11.952	29			

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

b. Predictors: (Constant), سرپرست

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) سرپرست	1.466	.718		2.042	.051
	.514	.170	.497	3.033	.005

1a. Dependent Variable: rezayateshoghli

همانگونه که در جدول آنالیز و واریانس مشاهده می‌شود مقدار آماره F و P مقدار مربوطه معنی داری کل مدل رگرسیونی را تأیید می‌کند (P-value از 0/05 کوچکتر است)، همچنین مقدار ضریب تعیین برابر 0/247 می‌باشد که نشان دهنده درصدی از تغییرات متغیر وابسته است که بوسیله متغیر مستقل مفروض تبیین می‌شود.

3- میان رضایت شغلی کارکنان و ویژگیهای همکاران رابطه مثبت وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه از رگرسیون ساده و تفسیر ضریب تعیین استفاده می‌شود، در آن ویژگیهای همکاران به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 ^a	.349	.786	.29698

a. Predictors: (Constant), همکار

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.483	1	9.483	107.515	.000 ^b
Residual	2.470	28	.088		
Total	11.952	29			

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

b. Predictors: (Constant), همکار

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.459	.215		6.775	.000
1 همکار	.597	.058	.891	10.369	.000

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

همانگونه که در جدول آنالیز و واریانس مشاهده می‌شود مقدار آماره F و P مقدار مربوطه معنی داری کل مدل رگرسیونی را تأیید می‌کند (P-value از 0/05 کوچکتر است)، همچنین مقدار ضریب تعیین برابر 0/349 می‌باشد که نشان دهنده درصدی از تغییرات متغیر وابسته است که بوسیله متغیر مستقل مفروض تبیین می‌شود.

4- میان رضایت شغلی کارکنان و ارتقاء رابطه مثبت وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه از رگرسیون ساده و تفسیر ضریب تعیین استفاده می‌شود، در آن ارتقاء شغلی به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.427 ^a	.182	.672	.36768

a. Predictors: (Constant), ارتقاء

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.167	1	8.167	60.414	.000 ^b
Residual	3.785	28	.135		
Total	11.952	29			

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

b. Predictors: (Constant), ارتقاء

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.281	.185		12.331	.000
1 ارتقاء	.431	.055	.827	7.773	.000

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

همانگونه که در جدول آنالیز و واریانس مشاهده می‌شود مقدار آماره F و P مقدار مربوطه معنی داری کل مدل رگرسیونی را تأیید می‌کند (P-value از 0/05 کوچکتر است)، همچنین مقدار ضریب تعیین برابر 0/182 می‌باشد که نشان دهنده درصدی از تغییرات متغیر وابسته است که بوسیله متغیر مستقل مفروض تبیین می‌شود.

5- میان رضایت شغلی کارکنان و پرداخت رابطه مثبت وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه از رگرسیون ساده و تفسیر ضریب تعیین استفاده می‌شود، در آن پرداخت به عنوان متغیر مستقل و رضایت شغلی کارکنان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.500 ^a	.250	.471	.46677

a. Predictors: (Constant), پرداخت

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.852	1	5.852	26.858	.000 ^b
Residual	6.101	28	.218		
Total	11.952	29			

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

b. Predictors: (Constant), پرداخت

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.317	.266		8.719	.000
1 پرداخت	.394	.076	.700	5.182	.000

a. Dependent Variable: rezayateshoghli

همانگونه که در جدول آنالیز و واریانس مشاهده می‌شود مقدار آماره F و P مقدار مربوطه معنی داری کل مدل رگرسیونی را تأیید می‌کند (P-value از 0/05 کوچکتر است)، همچنین مقدار ضریب تعیین برابر 0/250 می‌باشد که نشان دهنده درصدی از تغییرات متغیر وابسته است که بوسیله متغیر مستقل مفروض تبیین می‌شود.

8- منابع

- 1- زاهدی، محمد رضا، پالاهنگ، حسن، غفاری، مهین. (78-1377). بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در استان چهارمحال و بختیاری، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره دوم، شماره 33، 1-27، بهار 1379
- 2- اسماعیلی، محمود رضا، انصاری رنانی، قاسم. بررسی رضایت شغلی کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان لرستان، دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد، سال چهاردهم، شماره 23، تیر 1386
- 3- حیاتی، زهیر. بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی شیراز، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، شماره اول، زمستان 1381 (پیاپی 37)
- 4-Eskildsen, Jacob, Kristensen, kai. (2010). "The relationship between job satisfaction and national culture", The TQM journal Vol.22No,2010, pp.369-378