



دانشگاه پیام نور

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی مرکز تهران

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

گروه مدیریت دولتی

Jaws PDF Creator  
عنوان پایان نامه:

ارزیابی فنون مدیریت نشاط انگیز برافزایش بهره وری، کیفیت و  
خلاقیت مابین انسانی در شرکت آب و فاضلاب مشهد

بویا پارسا

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر رضا سولی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر صماهنی

بهار ۱۴۰۰



Jaws PDF Creator

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION

ما در عصری زندگی می کنیم که با تعدد سازمان ها مواجهیم و منبع تامین نیاز های نهادینه ما را سازمان ها تشکیل می دهند. سازمان ها تقریباً در تمام شئون زندگی رخنه نموده اند و در سیر تمدن جوامع انسانی کمتر پدیده ای را به قدمت آن ها می توان یافت. با توجه به چنین ارتباط و پیوستگی میان انسان ها و سازمان ها توجه به رشد و بهبود کیفیت، بهره وری و خلاقیت کارکنان، عمده ترین وظیفه مدیران می باشد.

روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی و همبستگی است. بدین منظور پرسشنامه ای با ۵۷ سؤال برای سنجش

بهره وری و اجزای آن طراحی گردیده است. در این تحقیق با استفاده از ماتریس تصمیم گیری گروهی و آزمون-

های مارکس بوده که فرصت تحقیق مورد آزمون واقع شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که مدیرین نشاط انگیز بیشترین تاثیر را بر روی بهره وری کارکنان داشته اسو و در نهایت پیشنهاداتی جهت تاثیر سرچه

بیشتر اعمال فنون مدیریت نشاط انگیز بر بهره وری، خلاقیت و کیفیت عملکرد کارکنان ارائه شده است.

EVALUATION

واژه های کلیدی : مدیریت نشاط انگیز، خلاقیت، بهره وری، کیفیت عملکرد

VALUTAZIONE

EVALUATION

EVALUACIÓN

EVALUATION

تقدیم بہ آنانکہ:

سراپا اندیشہ اندا

زندگی اسان مدرسہ،

غذہ شان نوآرشی،  
Jaws PDF Creator  
خصوصان ایدہ،

EVALUATION

دستر بجان دانایی است.  
VALUTAZIONE

EVALUATION و

تقدیم بہ ہر اکبر را آمزشی آہوست»  
EVALUACIÓN

EVALUATION

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۲	۱-۱- بیان مساله
۳	۲-۱- ضرورت انجام تحقیق
۳	۳-۱- اهداف تحقیق
۴	۴-۱- سوالات تحقیق
۴	۵-۱- فرضیه های تحقیق
۵	۱- روش تحقیق
۵	۱-۱- روش های گردآوری اطلاعات
۵	۱-۸- فلرو تحقیق
۵	۱-۸-۱- قلمرو موضوعی تحقیق
۶	۲-۸-۱- قلمرو مکانی تحقیق
۶	۳-۸-۱- قلمرو زمانی تحقیق
۶	۹-۱- جامعه و نمونه آماری تحقیق
۶	۱-۹-۱- جامعه آماری تحقیق
۶	۲-۹-۱- نمونه آماری تحقیق
۶	۱۰-۱- روش نمونه گیری
۷	۱۱-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷	۱۲-۱- تعریف واژگان تخصصی
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۱	بخش اول : مدیریت نشاط انگیز
۱۱	۱-۲- تعریف مدیریت نشاط انگیز
۱۲	۱-۱-۲- انگیزه و انگیزش
۱۲	۲-۱-۲- تعریف انگیزه و انگیزش
۱۴	۳-۱-۲- عوامل ماوراء طبیعت

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	۴-۱-۲- مدیریت نشاط انگیز و دیدگاه آن
۱۶	۵-۱-۲- عوامل مرتبط با مدیریت نشاط انگیز
۱۶	۱-۶-۱- عوامل شغلی
۱۷	۶-۱-۲- عوامل در ارتباط با سازمان
۱۸	۷-۱-۲- عوامل در ارتباط با مدیریت
۱۹	۸-۱-۲- عوامل مرتبط با ابعاد رفاهی
۱۹	۹-۱-۲- نتیجه گیری
۲۰	بخش دوم: بهره وری
۲۰	۲- مقدمه
۲۰	۲-۲-۲- سرفصله تاریخی بهره وری
۲۳	۴-۲-۲- تعریف بهره وری
۲۴	۵-۲-۲- تعاریف بهره وری از دید استادان فن
۲۵	۶-۲-۲- بهره وری اصطلاحات شاخص
۲۶	۷-۲-۲- عوامل موثر بر افزایش بهره وری
۲۷	۸-۲-۲- چرخه بهره وری
۲۸	۹-۲-۲- روش های بهبود بهره وری
۲۹	۱-۹-۲-۲- روش های مبتنی بر کنترلی
۲۹	۲-۹-۲-۲- روشهای مبتنی بر کارکنان
۳۰	۳-۹-۲-۲- روش های مبتنی بر عوامل
۳۱	۴-۹-۲-۲- روش های مبتنی بر مواد
۳۲	۱۰-۲-۲- ضرورت اندازه گیری بهره وری
۳۳	۱۱-۲-۲- ارزیابی بهره وری
۳۳	۱۲-۲-۲- برنامه ریزی بهره وری
۳۵	۱-۳-۲- مقدمه
۳۵	۲-۳-۲- تاریخچه کیفیت در جهان
۳۷	۳-۳-۲- تعاریف و مفاهیم کیفیت

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۰	۴-۳-۲- ابزارهای مهندسی جهت اندازه گیری و بهبود کیفیت
۴۰	۵-۳-۲- هفت ابزار سنتی و متداول
۴۱	۱-۵-۳-۲- نمودار پراکنندگی
۴۲	۲-۵-۳-۲- هیستوگرام
۴۳	۳-۵-۳-۲- نمودار پاراتو
۴۵	۴-۵-۳-۲- برگه بررسی
۴۵	۵-۵-۲-۲- نمودار کنترل
۴۶	۶-۵-۳-۲- نمودار علت و معلول
۴۷	۷-۳-۲- پراکنش
۴۷	۶-۳-۲- هفت ابزار جدید و تکمیل کننده قدرت تحلیل
۴۹	۱-۶-۳-۲- روش ک. ج یا دیاگرام وابستگی
۵۰	۲-۶-۳-۲- دیاگرام ماتریسی
۵۰	۳-۶-۳-۲- روش دیاگرام اقلام گونه با دیاگرام بررسی
۵۰	۴-۶-۳-۲- روش دیاگرام نسبتی
۵۱	۵-۶-۳-۲- روش تحلیل داده های ماتریسی یا دیاگرام ماتریسی تحلیل داده
۵۱	۶-۶-۳-۲- نمودار بر داده فرآیند نام گری یا پی سی
۵۱	۷-۶-۳-۲- دیاگرام خطی یا سررسمانی
۵۲	۷-۳-۲- پنج ابزار تکمیل کننده توانایی ها
۵۲	۱-۷-۳-۲- نمودار شش کلمه ای
۵۳	۲-۷-۳-۲- تجزیه و تحلیل میدان فشار
۵۳	۳-۷-۳-۲- تکنیک اصلاح شده دلفی
۵۴	۴-۷-۳-۲- معاوضه
۵۴	۵-۷-۳-۲- توفان مغزی
۵۶	بخش چهارم: خلاقیت
۵۶	۱-۴-۲- مقدمه
۵۷	۲-۴-۲- تعریف خلاقیت و نوآوری

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۳-۴-۲- تفاوت خلاقیت و نوآوری	۵۸
۴-۴-۲- معیارهای شناخت خلاقیت و نوآوری	۶۰
۵-۴-۲- عامل اساس تشخیص خلاقیت	۶۱
۶-۴-۲- ارتباط هوش با خلاقیت	۶۱
۷-۴-۲- تکنیک های خلاقیت و نوآوری	۶۳
۱-۷-۴-۲- یورش فکری یا تحرک نفری	۶۴
۲-۷-۴-۲- مدل سینکتیکس	۶۴
۳-۷-۴-۲- فن دلفی	۶۴
۴-۷-۴-۲- سن سر اسبی	۶۴
۵-۷-۴-۲- ارتباط اجاری	۶۴
۶-۷-۴-۲- گردش تخیلی	۶۵
۷-۷-۴-۲- الگو برداری از طبیعت	۶۶
۸-۷-۴-۲- تفکر موازی	۶۶
۸-۴-۲- شرایط ایجاد خلاقیت و نوآوریها	۶۷
۱-۸-۴-۲- فضای خلاق	۶۸
۲-۸-۴-۲- دادن وقت برای خلاقیت	۶۸
۳-۸-۴-۲- برقرار یک سیستم پیشنهادت	۶۸
۴-۸-۴-۲- ایجاد واحد مخصوص خلاقیت	۶۹
۹-۴-۲- ویژگی های افراد خلاق و نوآور	۶۹
۱۰-۴-۲- انگیزش و خلاقیت	۷۰
۱-۱۰-۴-۲- تئوری برابری	۷۱
۲-۱۰-۴-۲- تئوری اسناد	۷۱
۱۱-۴-۲- مدیریت خلاق	۷۳
۱۲-۴-۲- جایگاه نوآوری در مدیریت آینده سازمانها	۷۵
۵-۲- نتیجه گیری فصل دوم	۷۷
۶-۲- تاریخچه و معرفی شرکت آب و فاضلاب مشهد	۷۸



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل سوم : روش تحقیق
۸۲	۱-۳- مقدمه
۸۲	۲-۳- روش تحقیق
۸۳	۱-۲-۳- طبقه بندی تحقیق بر مبنای هدف
۸۳	۲-۲-۳- طبقه بندی تحقیق بر مبنای روش
۸۴	۳-۳- مدل پیشنهادی تحقیق
۸۵	۴-۳- جامعه آماری
۸۵	۵-۳- روش نمونه گیری و حجم نمونه
۸	۶-۳- روش و ابزار گردآوری اطلاعات
۸	۷-۳- روایی و پایایی ابزار تحقیق
۸۹	۱-۷-۳- تعیین اعتبار (روایی) پرسشنامه
۹۰	۲-۷-۳- تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۹۱	۸-۳- روش های تجزیه و تحلیل داده های آماری
۹۳	۱-۸-۳- آزمون های آماری مورد استفاده
۹۳	۱-۱-۸-۳- آزمون تی استیودنت
۹۴	۲-۲-۸-۳- تجزیه و تحلیل واریانس فریب من
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۷	مقدمه
۹۸	۱-۴- تحلیل توصیفی
۹۸	۱-۱-۴- متغیر جنسیت
۹۹	۲-۱-۴- متغیر تاهل
۱۰۰	۳-۱-۴- متغیر سطح تحصیلات
۱۰۲	۴-۱-۴- متغیر طبقه سنی
۱۰۴	۵-۱-۴- متغیر وضعیت استخدام
۱۰۵	۶-۱-۴- متغیر پست سازمانی

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۷-۱-۴- متغیر سابقه کار	۱۰۶
۲-۴- بخش دوم : آمار استنباطی	۱۰۸
۱-۲-۴- نحوه محاسبه امتیاز یا نمرات عامل های استخراج شده در تحقیق	۱۰۹
۲-۲-۴- بخش اول:	۱۱۰
قسمت اول: بررسی نرمال بودن نمونه آماری	۱۱۰
قسمت دوم :آزمون تی استیودنت مولفه های تحقیق	۱۱۴
۳-۲-۴- بخش دوم	۱۱۷
۴-۲-۴- تعیین تاثیر اعمال مدیریت نشاط انگیز بهره‌وری، خلاقیت و کیفیت عملکرد	۱۲۰
۴-۲-۴- بخش سوم	۱۲۰
مون تحلیل واریانس فریدمن	۱۲۰
فصل پنجم تحقیق : نتیجه گیری و پیشنهادات	
مقدمه	۱۲۶
۱-۵- بررسی یافته‌های پژوهش توجه به آزمون های آماری	۱۲۷
۱-۱-۵- بررسی یافته‌های پژوهش با توجه به آزمون میانگین یک جامعه (ی-آنتیوننت)	۱۲۷
۲-۱-۵- بررسی یافته‌های پژوهش با توجه به آزمون تحلیل واریانس فریدمن	۱۲۷
۲-۵- محدودیتهای تحقیق	۱۲۸
۳-۵- ارائه پیشنهادات	۱۲۸
۱-۳-۵- پیشنهادات بر مبنای یافته‌های تحقیق	۱۲۸
۲-۳-۵- سایر پیشنهادات	۱۳۰

## فهرست جداول

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
جدول ۱-۲: مفهوم بهره وری	۲۲
جدول ۲-۲: مشخصات کیفیت از دیدگاه عرضه کننده و دریافت کننده آن	۳۹
جدول ۳-۲: ویژگی های افراد آفریننده	۶۲
جدول ۴-۲: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدام	۸۵
جدول ۱-۳: مولفه ها و سوالات تحقیق	۸۷
جدول ۲-۳: شکل کلی و امتیاز بندی پرسشنامه	۸۸
جدول ۳-۳: تعداد پرسشنامه توزیع شده و جمع آوری شده	۸۹
جدول ۳-۳: مقدار آلفای کوهنباخ سوالات پرسشنامه ها	۹۱
جدول ۴-۱: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر جنسیت	۹۲
جدول ۴-۲: توزیع جامعه آماری بر حسب سطح تحصیلات	۹۳
جدول ۴-۴: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر طبقه سنی	۱۰۱
جدول ۴-۵: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدام	۱۰۳
جدول ۴-۶: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر استسازمی	۱۰۴
جدول ۴-۷: توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری	۱۰۶
جدول ۴-۸: نتایج آزمون آماری بررسی توزیع نامناسب بودن سوالات پرسشنامه	۱۱۰
جدول ۴-۹: نتایج آزمون آماری بررسی توزیع نامناسب بودن مولفه های تحقیق	۱۱۳
جدول ۴-۱۰: آزمون تی استیودنت (میانگین یک جامعه) به منظور بررسی مناسب بودن سوالات تحقیق	۱۱۵
جدول ۴-۱۱: نتایج آزمون تی استیودنت در خصوص فرضیه صفری تحقیق	۱۱۸
جدول ۴-۱۲: نتایج آزمون تی استیودنت در خصوص فرضیه فرعی اول تحقیق	۱۱۹
جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون تی استیودنت در خصوص فرضیه فرعی دوم تحقیق	۱۱۹
جدول ۴-۱۴: نتایج فرضیات تحقیق	۱۱۹
جدول ۴-۱۵: مقایسات زوجی معیارها توسط DM1 حاصل از پرسشنامه شماره ۲	۱۲۱
جدول ۴-۱۶: مقایسات زوجی معیارها توسط DM2 حاصل از پرسشنامه شماره ۲	۱۲۱
جدول ۴-۱۷: مقایسات زوجی معیارها توسط DM2 حاصل از پرسشنامه شماره ۱	۱۲۲
جدول ۴-۱۸: مقایسات زوجی معیارها توسط DM4 حاصل از پرسشنامه شماره ۲	۱۲۲

## فهرست جداول

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۲۲.....	جدول ۴-۱۹. مقایسات زوجی معیارها توسط DM5 حاصل از پرسشنامه شماره ۲.....
۱۲۳.....	جدول ۴-۲۰. ماتریس تصمیم‌گیری گروهی حاصل از ۵ تصمیم‌گیرنده.....
۱۲۳.....	جدول ۴-۲۱. ماتریس مقایسه عوامل نسبت به هم توسط گروه.....
۱۲۴.....	جدول ۴-۲۲. میانگین رتبه‌ها در آزمون فریدمن.....

# Jaws PDF Creator

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION

## فهرست نمودار

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۹۹.....	نمودار ۴-۱- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر جنسیت.....
۱۰۱.....	نمودار ۴-۲- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر تاهل.....
۱۰۲.....	نمودار ۴-۳- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر سطح تحصیلات.....
۱۰۳.....	نمودار ۴-۴- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر گروه سنی.....
۱۰۵.....	نمودار ۴-۵- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر وضعیت استخدام.....
۱۰۶.....	نمودار ۴-۷- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر سابقه کاری.....
۱۰۸.....	نمودار ۴-۶- توزیع جامعه آماری بر حسب متغیر پست سازمانی.....

Jaws PDF Creator

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۴	شکل ۱-۲: عوامل اثر گذار ماوراء طبیعت به بشر با عنایت به تاثیرات آن از زوایای مختلف
۲۷	شکل ۲-۲: عوامل موثر در بهروری یک سازمان
۲۸	شکل ۳-۲: چرخه بهروری
۳۶	شکل ۴-۲: تاریخچه کیفیت در جهان
۴۱	شکل ۵-۲: نمودار هیستوگرام
۴۳	شکل ۶-۲: ارتباط انگیزش و خلاقیت
۴۴	شکل ۷-۲: نمودار پارتو
۴۶	شکل ۸-۲: نمودار کنترل
۴۷	شکل ۹-۲: نمودار سفت و معال
۴۸	شکل ۱۰-۲: نمودار گراف میله ای
۷۲	شکل ۱۱-۲: داده های شفاهی و عددی و نحوه تبدیل آنها به اطلاعات
۸۴	شکل ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION



فصل اول  
كليات تحقيق

EVALUATION  
VALUTAZIONE  
EVALUATION  
EVALUACIÓN  
EVALUATION

## مقدمه

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر اعمال مدیریت نشاط انگیز بر کیفیت، بهره وری و خلاقیت کارکنان شرکت آب و فاضلاب (آبفای) شهر مشهد است.

در این قسمت از گزارش به کلیات مباحثی که در تحقیق حاضر مدنظر است، پرداخته می شود. بیان مسأله و سوال، اهداف، سابقه و ضرورت موضوع، روش تحقیق (مشمول بر استراتژی، جامعه، نمونه، گردآوری و تحلیل داده ها، قلمرو موضوعی - مکانی - زمانی)، محدودیتها، و تعاریف عملیاتی اصطلاحات و واژگان کلیدی، از جمله مواردی هستند که در اینجا به طور اجمالی درباره آنها مطالبی ارائه می شود.

## ۱-۱- بیان مسأله

هدف از این تحقیق، داشتن یک مجموعه در راستای افزایش بهره وری تولید، کیفیت برای تضمین بقا، سازمان می باشد، مدیر در این راستا از ابزارهای زیادی در قالب شخصی و سازمانی بهره می گیرد.

یکی از این ابزارها، نگرش جدید، سبک، به بحث روحی و نشاط پرسان است. بحث انگیزه و شور و شوق داشتن در دنیای امروزی یک بحث سطحی و برای سرگرمی نیست بلکه جزء وظایف اصلی و از اولویت های اول مدیران سازمان ها است.

مدیریت نشاط انگیز عبارتست از پدید آوردن بستر و فضایی که منجر به تولید انرژی، سبکی و چالاکی و احساس نشاط برای دستیابی به اهداف مورد نظر، نتایج مورد انتظار شود. لازم به ذکر است که بوجود آوردن

این فضا متأثر از رعایت مواردی همچون عوامل شغلی، سازمانی، فیزی و رهبری می باشد. مدیریتی برای تغییر و دستیابی به یک نگرش مثبت است. در حقیقت با پذیرش این نظام مدیریت نشاط انگیز، جامعه

مدیریت اجرایی کشور به مرحله ای وارد می شود که می ایستد تا سبک زندگی با دنیای پیشرفته به حداقل ممکن کاهش دهد تا بتواند از اصیل ترین منبع در دسترس خود که منابع انسانی است ثمر مطلوب تری دریافت



کند. مسئله اساسی این تحقیق، بررسی تاثیر اعمال مدیریت نشاط انگیز بر کیفیت، بهره وری و اخلاقیت کارکنان شرکت آیفای مشهد است.

### ۱-۲- ضرورت انجام تحقیق

ما در عصری زندگی می کنیم که با تعدد سازمان ها مواجهیم و منبع تامین نیاز های نهادینه ما را سازمان ها تشکیل می دهند. سازمان ها تقریباً در تمام شئون زندگی رخنه نموده اند و در سیر تمدن جوامع انسانی کمتر پدیده ای را به قدمت آن ها می توان یافت. با توجه به چنین ارتباط و پیوستگی میان انسان ها و سازمان ها

توجه به رشد و بهبود کیفیت، بهره وری و اخلاقیت سازمان، مسأله بسیار حساسی برای مدیران می باشد.

جامعه ایران چه بسا نسبت به استانداردهای مدیریت وارداتی در به اشکالی تجربه می کند و رفته رفته تعادلیاتش از شرکت ها خود را با مقررات حاکم بر گونه های مختلف مدیریت منابع انسانی تطبیق می دهد. اینک کشور

خود را برای جهش بزرگ به سوی مدیریت نشاط انگیز، مدیریت کیفیت، مدیریت بهره وری و مدیریت اخلاقیت که ضرورت شرایط خاص زمانی است آماده می سازد. این ماهیم هیچکدام برای مدیران ایرانی

ناشناخته نیست لیکن ترکیب این کادرات مفهوم جدیدی را بوجود می آورد که آشنایی با آن لازمه پیشرفت عمیق و ساختاری در نظام تولید و توزیع کالا و خدمات، اعم از دولتی، تعاونی و خصوصی می باشد.

### ۱-۳- اهداف تحقیق

#### ۱-۳-۱- هدف اصلی تحقیق

❖ بررسی میزان اثربخشی اصلاح مدیریت نشاط انگیز بر افزایش بهره وری

#### ۱-۳-۲- اهداف فرعی تحقیق

اهداف فرعی تحقیق حاضر را نیز می توان بدین صورت بیان نمود:  
۱- بررسی میزان اثربخشی اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش اخلاقیت

۲- بررسی میزان اثربخشی اعمال مدیریت نشاط انگیز برافزایش کیفیت

#### ۱-۴- سوالات تحقیق

##### ۱-۴-۱- سوال اصلی تحقیق

سوال اصلی تحقیق را می توان بدین صورت بیان نمود:

آیا اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش بهره وری کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد؟

##### ۱-۴-۲- سوال های فرعی تحقیق

سوال های فرعی تحقیق را نیز می توان بدین صورت مطرح نمود:

سوال ۱- آیا اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش کیفیت کار کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد؟

سوال ۲- آیا اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش خلاقیت کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد؟

#### ۱-۵- فرضیه های تحقیق

##### ۱-۵-۱- فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق را می توان بدین صورت بیان نمود:

اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش بهره وری کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

##### ۱-۵-۲- فرضیات فرعی تحقیق

فرضیه های فرعی تحقیق را نیز می توان بدین صورت مطرح نمود:

فرضیه ۱- اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش کیفیت کار کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

فرضیه ۲- اعمال مدیریت نشاط انگیز بر افزایش خلاقیت کارکنان شرکت آبفای مشهد تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

## ۱-۶- روش تحقیق

نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی توصیفی است و روش آن بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است. یعنی این روش با استفاده از روش توصیفی به مطالعه و بررسی رابطه بین اعمال مدیریت نشاط انگیز با کیفیت و خلاقیت و بهره‌وری کارکنان شرکت آبفای مشهد می‌پردازد و با استفاده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی مورد آزمون قرار می‌گیرد.

## ۱-۷- روش های گرد آوری اطلاعات

برای جمع‌آوری داده‌ها، مورد نیاز یک پژوهش از روش‌های مختلفی می‌توان استفاده کرد. ابزارهای گردآوری داده‌ها، ابزارهای مبتنی بر پرسش، به سبب سهولت آنها اطلاعات و داده‌ها را از جامعه جمع‌آوری کرده پس از تجزیه و تحلیل آنها به نتایج مورد نظر دست می‌یابد. در این پژوهش، ما نیاز به جمع‌آوری داده داریم، تا بتوانیم شواهدی از وضعیت فعلی و تغییرات در وضعیت آوریم. در تحقیق حاضر به منظور بررسی میدانی و جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. این تحقیق از نوع توصیفی بوده که با استفاده از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی نسبت به انجام آن اقدام گردیده است. به کمک مطالعه داخلی از کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها و مقالات خارجی موجود در زمینه مباحث مدیریت نشاط انگیز و کیفیت و بهره‌وری و خلاقیت کارکنان، ادبیات موضوع گردآوری شد و به منظور جمع‌آوری اطلاعات ثانویه از پرسشنامه استفاده شده است.

## ۱-۸- قلمرو تحقیق

### ۱-۸-۱- قلمرو موضوعی تحقیق

موضوع پژوهش رابطه بین مدیریت نشاط انگیز با کیفیت و بهره‌وری و خلاقیت کارکنان است.

### ۱-۸-۲- قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی این تحقیق شرکت آبفای مشهد است.

### ۱-۸-۳- قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی این تحقیق از اوایل بهمن ماه ۱۳۸۸ تا اواخر اردیبهشت ماه ۱۳۹۰ است.

### ۱-۹-۱- جامعه و نمونه آماری تحقیق

#### ۱-۹-۱-۱- جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شرکت آبفای (آب و فاضلاب) شهر مشهد است.

#### ۱-۹-۱-۲- روش آماری تحقیق

در این تحقیق از آنجایی که جامعه مورد نظر که همان کارکنان شرکت آبفای شهر مشهد می باشد محدود و در نظر گرفته شده است، بنابراین جهت محاسبه حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش از فرمول نمونه گیری کوکران استفاده شده است.

#### ۱-۱۰-۱- روش نمونه گیری

برای نمونه گیری می توان از روشهای متنوعی استفاده نمود که مهمترین این روشها به شرح زیر می باشد.

- نمونه گیری تصادفی ساده
- روش نمونه گیری سیستماتیک
- نمونه گیری طبقه ای
- نمونه گیری خوشه ای<sup>۲</sup>
- نمونه گیری مرحله ای

در این تحقیق از آنجا که هر یک از آنها از شانس برابر برای انتخاب شدن برخوردار می باشند، از روش نمونه گیری

تصادفی ساده استفاده شده است.

1 - Stratified sampling

2 - Cluster sampling

3 - Stage sampling