

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور استان تهران
گروه مدیریت دولتی-منابع انسانی

عنوان پایان نامه :

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی در کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های تامین اجتماعی تهران

نگارش:

عادل فروغی

استاد راهنما:

دکتر سید علی اکبر احمدی

استاد مشاور:

دکتر حسن درویش

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی - منابع انسانی

زمستان ۱۳۹۲

تقدیم به:

خانواده ام که با صبوری و مهربانی مرا در انجام این پژوهش یاری نمودند

و

دختر عزیزم پریا ،

که یاد و خاطره اش همواره همراه ما خواهد بود.

عادل فروغی

سپاسگزاری

سپاس خداوندگار عالم را که توفیق عنایت فرمود تا گامی هر چند کوچک در راه پرفراز و نشیب علم و پژوهش بردارم. بر خود واجب می دانم تا به رسم ادب، از استاد عزیز جناب آقای دکتر سید علی اکبر احمدی که راهنمایی ها و نظرات ایشان، روشنی بخش راه و دلگرمی های ایشان در برهه های سخت، امید بخش تلاش دوباره بود، کمال تشکر را داشته باشم؛ همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر حسن درویش به خاطر توصیه ها و رهنمودهای بسیار مفید و روشنگرانه تشکر و سپاسگزاری کنم.

از تمامی اساتید محترم که در طول تحصیل زحمات فراوانی را متحمل شدند، سپاسگزاری می نمایم.

فهرست مطالب

فصل اول کلیات

مقدمه

۱-۱ بیان مساله.....	۲
۱-۲ اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۵
۱-۳ اهداف پژوهش.....	۷
۱-۳-۱ هدف اصلی پژوهش.....	۷
۱-۳-۲ اهداف فرعی پژوهش.....	۸
۱-۴ فرضیات پژوهش.....	۸
۱-۴-۱ فرضیه اصلی پژوهش.....	۸
۱-۴-۲ فرضیات فرعی پژوهش.....	۸
۱-۵ روش انجام پژوهش.....	۸
۱-۶ متغیرهای پژوهش.....	۹
۱-۷ مدل مفهومی پژوهش.....	۱۲
۱-۸ قلمرو پژوهش.....	۱۲
۱-۹ سازماندهی پژوهش.....	۱۲
۱-۱۰ تعریف نظری و عملیاتی واژه های پژوهش.....	۱۴

فصل دوم ادبیات و پیشینه تحقیق

مقدمه.....	۱۷
۲-۱ ادبیات سرمایه اجتماعی.....	۱۹

- ۱-۱-۲ مفاهیم سرمایه اجتماعی..... ۱۹
- ۱-۱-۲ ابعاد سرمایه اجتماع..... ۲۲
- ۱-۱-۳ سطوح سرمایه اجتماعی ۲۷
- ۱-۳-۱ سطح خرد(روابط بین فردی) ۲۷
- ۱-۳-۲ سطح میانی (انجمن ها،سازمان های رسمی و غیررسمی)..... ۲۷
- ۱-۳-۳ سطح کلان (نهادهای اجتماعی)..... ۲۸
- ۱-۴-۲ تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد اقتصادی..... ۲۹
- ۱-۴-۱ اثر سرمایه اجتماعی بر سرمایه گذاری..... ۲۹
- ۱-۴-۲ اثر سرمایه اجتماعی بر توسعه مالی..... ۳۰
- ۱-۴-۳ اثر سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی..... ۳۰
- ۱-۴-۴ اثر سرمایه اجتماعی بر ساخت و انباشت سرمایه انسانی..... ۳۱
- ۱-۴-۵ اثر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت و کارآفرینی..... ۳۲
- ۱-۵ سرمایه اجتماعی در محیط سازمانی..... ۳۲
- ۱-۶ مطالعات پیشین صورت گرفته پیرامون سرمایه اجتماعی..... ۳۴
- ۱-۶-۱ سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته داخلی..... ۳۴
- ۱-۶-۲ سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته خارجی..... ۳۸
- ۲-۲ ادبیات انگیزش شغلی..... ۴۰
- ۲-۲-۱ سابقه تاریخی..... ۴۰
- ۲-۲-۲ تعریف انگیزش..... ۴۱
- ۲-۲-۳ الگوی بنیادی انگیزش..... ۴۳

۴۵	ویژگی های انگیزش.....	۲-۲-۴
۴۶	فرآیند انگیزش.....	۲-۲-۶
۴۷	اهمیت انگیزش.....	۲-۲-۷
۴۷	نگرش های مدیریتی نسبت به انگیزش.....	۲-۲-۸
۵۰	نگرش های نظری درباره انگیزش.....	۲-۲-۹
۵۲	نظریه های محتوایی.....	۲-۲-۹-۱
۶۴	نظریه های فرآیندی.....	۲-۲-۹-۲
۷۰	الگوی اقتضایی انگیزش.....	۲-۲-۹-۳
۷۱	جمع بندی دیدگاههای انگیزش و نکات کاربردی برای مدیران.....	۲-۲-۱۰
۷۲	پیامدهای انگیزش.....	۲-۲-۱۱
۷۲	عملکرد و بهره وری.....	۲-۲-۱۱-۱
۷۲	غیبت و جابجایی یا ترک کار.....	۲-۲-۱۱-۲
۷۳	انگیزش در عمل.....	۲-۲-۱۲
۷۵	تغییر رفتار سازمانی.....	۲-۲-۱۳
۷۹	مطالعات پیشین صورت گرفته پیرامون انگیزش شغلی.....	۲-۲-۱۴
۷۹	سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته داخلی.....	۲-۲-۱۴-۱
۸۲	سابقه پژوهش ها و مطالعات انجام گرفته خارجی.....	۲-۲-۱۴-۲
۹۵	چهارچوب مفهومی تحقیق.....	۲-۳
	فصل سوم روش تحقیق	
۱۰۰	مقدمه.....	

۳-۱	روش تحقیق	۱۰۱
۳-۲	جامعه آماری	۱۰۱
۳-۳	حجم نمونه	۱۰۲
۳-۴	روش نمونه گیری	۱۰۳
۳-۵	ابزار تحقیق	۱۰۳
۳-۶	روائی و پایائی تحقیق	۱۰۶
۳-۶-۱	روائی پرسشنامه	۱۰۶
۳-۶-۲	پایائی پرسشنامه	۱۰۷
۳-۷	روش گردآوری داده ها	۸۸
۳-۸	متغیرهای تحقیق	۱۱۰
۳-۹	روش های آماری مورد استفاده	۱۱۱
فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها		
	مقدمه	۱۱۳
۴-۱	توصیف داده های جمعیت شناختی	۱۱۴
۴-۱-۱	جنسیت	۱۱۴
۴-۱-۲	تحصیلات	۱۱۵
۴-۱-۳	سابقه کار	۱۱۶
۴-۲	بررسی وضعیت پاسخ به سوالات و متغیرهای تحقیق	۱۱۷
۴-۳	آزمون فرضیات تحقیق	۱۱۹
۴-۳-۱	تحلیل عاملی تاییدی	۱۱۹

۴-۳-۲	بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق و آزمون فرضیه ها	۱۲۵
۴-۴	بررسی نقش متغیرهای جمعیت شناختی در متغیرهای اصلی تحقیق	۱۳۰
فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات		
	مقدمه	۱۳۴
۵-۱	نتایج تحقیق	۱۳۵
۵-۱-۱	بررسی اطلاعات مربوط به مشخصات عمومی پاسخگویان	۱۳۵
۵-۱-۲	نتایج آزمون فرضیات تحقیق	۱۳۵
۵-۲	پیشنادهای مبتنی بر نتایج آماری	۱۳۷
۵-۳	سایر پیشنهادها	۱۳۹
۵-۴	محدودیت های تحقیق	۱۳۹
منابع و مأخذ		
	منابع فارسی	۱۴۱
	منابع انگلیسی	۱۴۵
	پیوست ۱: نمونه پرسشنامه پژوهش	۱۵۰
	پیوست ۲ جداول و آزمون های آماری	۱۵۲
	چکیده انگلیسی	۱۶۶

چکیده

کادر پیراپزشکی از جمله گروه‌هایی هستند که ارزشمندترین خدمات را به نیازمندترین افراد جامعه ارائه می‌دهند و ضرورت دارد مدیران و مسئولان بخش‌های پیراپزشکی از عوامل موثر بر انگیزش آنان آگاه بوده تا موجبات انگیزش درونی و رضایت شغلی آنها فراهم گردد. در صورت بالا رفتن انگیزش، کادر پیراپزشکی در تشخیص درست و به هنگام بیماری و کاهش طول مدت درمان و هزینه‌های اقامت در بیمارستان نقش به‌سزایی خواهند داشت و نیز با توجه به هزینه‌های بالای خدمات تشخیصی می‌تواند اثر قابل توجهی در کاهش هزینه‌های تشخیصی و درمانی کل جامعه از طریق به کارگیری روش‌های صحیح تشخیص و درمان داشته و در نهایت به هدف نهایی یعنی افزایش سطح سلامتی جامعه دست خواهیم یافت.

در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی در کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تامین اجتماعی تهران پرداخته شود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. برای جمع‌آوری داده‌های تحقیق نیز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار لیزرل و مدل معادلات ساختاری و مدل رگرسیون استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق ۶۰۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه آماری نیز با استفاده از جدول مورگان ۲۳۴ نفر در نظر گرفته شد.

نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه ساختاری، سرمایه شناختی و سرمایه رابطه‌ای) به طور مثبتی بر انگیزش شغلی کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تامین اجتماعی تهران تاثیر دارد.

مدیران سازمان تامین اجتماعی باید با استفاده از بهبود سرمایه اجتماعی سعی در افزایش انگیزش شغلی کارکنان بیمارستان‌های خود نمایند. تلاش برای بهبود جو سازمانی می‌تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود سرمایه اجتماعی کارکنان باشد. لذا شایسته است مدیران سازمان و بیمارستان‌های تامین اجتماعی با شناخت کامل جو سازمانی و فاکتورهای آن، در جهت بالا بردن سرمایه اجتماعی و در نتیجه، انگیزش شغلی کارکنان خود تلاش کنند. توسعه مکانیسم‌های غیر رسمی مانند فرهنگ مشارکتی و نظام مدیریت مشارکتی نیز به منظور افزایش سرمایه اجتماعی سودمند است.

کلیدواژه: انگیزش شغلی، سرمایه اجتماعی، سرمایه ساختاری، سرمایه شناختی، سرمایه رابطه‌ای.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

اولین مرحله تحقیق احساس وجود یک مشکل است. به این معنی که پژوهشگر در کار خویش با مانع یا مشکلی روبرو گردیده است که در حل آن ابهام یا تردید دارد و نمی‌تواند در مقابل آن ساکت بماند. بنابراین این نقطه آغازین، در انجام هر گونه پژوهش یا تحقیق بسیار مهم است. لذا هر تحقیق هم از دیدگاه فردی و هم از دیدگاه اجتماعی یک ضرورت است و انسانی که جستجو و تحقیق را در زندگی خود نداشته باشد، تصویری از رشد و تکامل هم برای او نمی‌توان داشت. علاوه بر این ضرورت انجام تحقیق از دیدگاه علمی نیز انکارناپذیر است چرا که "تحقیق را مایه حیات علم دانسته اند" و بدون انجام تحقیق علم روبه زوال می‌رود.

از طرف دیگر پایه و اساس هر تحقیق کاربردی، تدوین فرضیه‌های نو و مبتکرانه است که نتایج آن ستون و پایه آموزش‌های نظری را در آینده می‌سازد. در این فصل به بررسی کلیات طرح تحقیقی مورد نظر خواهیم پرداخت تا در آینده بر مبنای آن مدل نظری خود را بنا گذاریم.

در این فصل به بیان مساله پژوهش، اهمیت و ضرورت پژوهش، اهداف پژوهش، فرضیات پژوهش، روش انجام پژوهش، متغیرهای پژوهش، مدل مفهومی تحقیق، قلمرو پژوهش، سازماندهی پژوهش، و تعریف نظری و عملیاتی واژه‌های تحقیق پرداخته شده است.

۱-۱) بیان مساله

یکی از عمده مسائل و معضلات موجود در سازمان‌ها که مانع تحقق اهداف و موجب عدم روند اصولی امور می‌باشد، عدم توجه جدی به انسان‌هایی است که بی شک اساس موجودیت سازمان را رقم می‌زنند. عوامل متعددی در سازمان می‌تواند وجود داشته باشد که مدیریت به سادگی از کنار آنها عبور کرده و توجهی بدان منظور نمی‌نماید. در سازمان‌های موفق، نیروی انسانی برای ایفای نقش خود برانگیخته شده است و به کار خود

علاقه‌مند می‌باشد. ورشکستگی یک سازمان نیز در شرایطی فراهم می‌شود که مدیران از بذل توجه به آموزش و پرورش کارکنان تحت نظارت خود غفلت می‌ورزند.

در واقع اگر یک شغل بتواند شرایطی را برای فرد فراهم سازد که نیازهای وی ارضاء شود در بازدهی او بسیار موثر خواهد بود. بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت و اولویتی که برای هر کدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد (الوانی، ۱۳۸۹، ص ۲۵۳).

مدیران سازمان‌ها به طور معمول عوامل خاصی را موثر بر انگیزش کارکنان خود می‌دانند و بر همین اساس سعی می‌کنند عواملی را فراهم آورند که موجب انگیزش کارکنان گردد. در حالیکه امکان دارد کارکنان نظری غیر از این داشته و در نتیجه مسئله تفاوت انگیزش و اختلاف دیدگاه‌های بین این دو طیف در خصوص تاثیر و اهمیت عوامل موثر بر انگیزش مطرح می‌گردد.

از طرفی نامرئی‌ترین و بنیادی‌ترین عنصر هر سازمان، فرهنگ آن سازمان است و مدیریت فرهنگی سازمان بسیار حساس و مشکل است و می‌تواند نتایج فوق‌العاده مطلوب یا نامطلوب در بر داشته باشد؛ چرا که در این عرصه، سازمان‌ها علاوه بر سخت‌افزارها می‌باید به نرم‌افزارهای ذهنی افراد (فرهنگ) نیز توجه کنند. امروزه توافق عمومی در خصوص نقش اساسی فرهنگ سازمانی در ایجاد تعهد، وفاداری و نحوه رفتار سازمانی اعضا وجود دارد؛ به نحوی که این نقش می‌تواند موجب افزایش یا کاهش چشمگیر بهره‌وری کمی و کیفی سازمان‌ها شود (قلی‌پور، ۱۳۹۲، ص ۱۹۵).

سازمان به عنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه‌ای از روابط متقابل، تعاملات و ادراکات جمعی بنا نهاده شده و بقا و توسعه آن و همچنین دستیابی‌اش به موفقیت و پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تأثیرگذار بر آن، از جمله اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی (مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی) وابسته است.

ایده اصلی نظریه سرمایه اجتماعی این است که شبکه های اجتماعی دارای ارزش بوده و تماس های اجتماعی بر قابلیت های افراد و گروه ها مؤثرند. (جان فیلد، ۱۳۸۵، ص ۱۰)

جیمز کلمن ادعا می کند که سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی به طور کلی مکمل یکدیگرند و سازمان های رسمی مهمی مانند بانک جهانی و سازمان همکاری و توسعه اقتصادی نیز در گزارش خود در سال ۲۰۰۱ به نام "نیک زیستی ملل" استدلال کرده که این دو به شدت مکمل یکدیگرند. (همان، ص ۱۷)

توضیح اینکه سرمایه انسانی به ارزش اقتصادی شرکت ها، افراد و ویژگی های عمومی تری مانند مهارت، دانش و سلامت، دلالت دارد و مفهوم سرمایه اجتماعی به نوعی بیانگر ارزش اقتصادی انباشته شده در اثر ارتباطات درون گروهی و بین گروه ها می باشد و توسط افرادی ایجاد می گردد که بخشی از یک ساختار اجتماعی هستند، با روابط نهادینه شده متقابل و هنجارهای مشترک و اعتماد متقابل. (همان، ص ۳۸)

کادر پیراپزشکی از جمله گروه هایی هستند که ارزشمندترین خدمات را به نیازمندترین افراد جامعه ارائه می دهند و نقش ارزنده ای در تشخیص و درمان بیماری ها دارند. کادر پیراپزشکی از اعضای کلیدی تیم بهداشتی و درمانی هستند. درمان و بهبودی بیماران بدون ارائه خدمات آنان امکانپذیر نیست. مشکل و مساله این است که مدیران یا سرپرستان شناخت کافی از وضع موجود نظرات کادر پیراپزشکی در رابطه با عوامل موثر بر انگیزش آنان ندارند. پژوهشگر بر این باور است که بدون شناخت نیازها، خواسته ها و انگیزه های کادر پیراپزشکی نباید انتظار افزایش میزان کارایی، بهره وری و رضایت شغلی را از آنان داشته باشیم. بنابراین ضرورت دارد و لازم است مدیران و مسئولان بخش های پیراپزشکی از عوامل موثر بر انگیزش آنان آگاه بوده تا موجبات انگیزش درونی و رضایت شغلی آنها فراهم گردد. در صورت بالا رفتن انگیزش، کادر پیراپزشکی در تشخیص درست و به هنگام بیماری و کاهش طول مدت درمان و هزینه های اقامت در بیمارستان نقش به سزایی خواهند داشت و نیز با توجه به هزینه های بالای خدمات تشخیصی می تواند اثر قابل توجهی در کاهش هزینه های تشخیصی و درمانی کل جامعه از طریق به کار گیری روشهای صحیح تشخیص و درمان داشته و در نهایت به هدف نهایی

یعنی افزایش سطح سلامتی جامعه دست خواهیم یافت. و اگر یک سازمان درمانگر به دنبال سهم بیشتری از بازار درمان و پیشی گرفتن از رقبا و کسب منافع مادی و معنوی بیشتری برای خود است، باید خدمات درست و مطلوبی به مشتریان خود (بیماران) ارائه نماید که لازمه آن داشتن کارکنانی با انگیزه می باشد. انگیزش دارای متغیرهای فردی، متغیرهای کار(شغل) و متغیرهای سازمانی می باشد(گنجی، ۱۳۹۱، ص ۶۱) و سرمایه اجتماعی نیز دارای ابعاد ارتباطی، شناختی و ساختاری(اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی) است و هر دو مقوله جزء عناصر کلیدی در بهبود عملکرد کمی و نیز افزایش و تضمین کیفی خدمات کارکنان می باشند. در این تحقیق ضمن بررسی عوامل موثر بر انگیزش و سرمایه اجتماعی در جامعه مورد نظر، چگونگی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی مورد بررسی قرار می گیرد.

۱-۲) اهمیت و ضرورت پژوهش

موفقیت سازمانی به سه عامل بستگی دارد: توانایی فردی، محیط سازمانی و انگیزش. اگر کارکنان توانایی های ضروری فردی را داشته باشند، محیط سازمانی حامی آنها باشد و به اندازه کافی انگیزه داشته باشند، بهترین امکان را برای تحقق اهدافشان در اختیار دارند. اگر یکی از این عوامل وجود نداشته یا ضعیف باشد، موفقیت سازمانی آسیب می بیند. (فیضی، ۱۳۸۹، ص ۲۸۶).

ل. استریکووا^۱ در مقاله ای با عنوان "نقش سرمایه اجتماعی در تیم ها و سازمان های مجازی" عنوان می کند: در جهان رقابتی امروز و آزاد سازی اقتصادی، کیفیت یکی از عوامل مهم برای رسیدن به مزیت رقابتی است. یک محصول یا خدمت با کیفیت بالا به سازمان کمک می کند تا مشتریان خود را حفظ و بر تعداد آنها بیافزاید. کیفیت پایین منجر به نارضایتی مشتریان شده، در نتیجه هزینه کیفیت پایین صرفا افزایش ضایعات یا اصلاح خطاها نیست بلکه از دست دادن آینده سازمان است. بنا بر این ضرورت دارد تا به جو و فرهنگ سازمانی

1 Striukova.L(2008)

در راستای ایجاد و تقویت سرمایه اجتماعی توجه ویژه گردد چرا که سازمان به عنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه ای از روابط متقابل ، تعاملات و ادراکات جمعی بنا نهاده شده و بقا و توسعه آن و دستیابی اش به موفقیت و پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تاثیر گذار بر آن وابسته است که همان مولفه های سرمایه اجتماعی هستند.

موضوع انگیزش نیز یکی از ارکان مهم مدیریت را تشکیل می دهد و اکثر قریب به اتفاق صاحب نظران دنیای مدیریت بر این عقیده اند که مهمترین عوامل در مدیریت مسئله انگیزش در کار می باشد و بر این باورند که نحوه ایجاد رابطه صحیح و انگیزش خصوصیتی است که در کلیه سطوح مدیریت علاوه بر معلومات فنی و مهندسی می بایست یک مدیر دارا باشد. فیضی به نقل از آگرا دال بیان می دارد که نیازهای کارکنان همیشه با نیازهای سازمان همسو نیست ،مدیر بهترین کسی است که می تواند با شناخت نیازهای کارکنان و جهت دادن آنها به سوی نیازهای سازمانی ، میان این دو مجموعه هماهنگی بر قرار کند. (فیضی، ۱۳۸۹، ص ۲۳۶)

شناخت عوامل موثر بر انگیزش شغلی کادر پیراپزشکی و افزایش انگیزش آنان، یکی از عوامل موثر در موفقیت عملکرد بیمارستان ها خواهد بود. چون آنچه در افزایش و کاهش کارایی کارکنان و انگیزش آنان نقش عمده ای دارد بعد شناختی و نگرش کارکنان نسبت به مقوله انگیزش می باشد. و توجه به سرمایه اجتماعی می تواند قطعا در بهبود عملکرد کمی و کیفی کارکنان و ارتقاء خدمات سازمان نقش مؤثری داشته و تعهد و وفاداری پرسنل سازمان را تضمین نماید.

با توجه به مشاهدات عینی به نظر می رسد که به طور عموم سطح انگیزشی کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و این نارضایتی و بی انگیزه بودن آنان در نهایت منجر به کاهش عملکرد کمی و کاهش کیفیت خدمات می گردد و این امر در نارضایتی مشتریان (داخلی و خارجی) سازمان نمود پیدا می کند و تهدیدی بالقوه برای سازمان تأمین اجتماعی است.

این در شرایطی است که سازمان های بیمه گر با محیطی کاملاً پویا و شدیداً رقابتی رو به رو هستند و سازمان تامین اجتماعی برای بقا و پیشرفت و توسعه خود نیاز جدی به جلب رضایت و اعتماد ذینفعان خود دارد و بخش درمان مستقیم سازمان به عنوان یک مزیت رقابتی منحصر به فرد می تواند در این راستا بسیار مؤثر باشد.

از این رو این پژوهش در صدد است تا ضمن بررسی و زمینه یابی وضع موجود و شناسایی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان (کادر پیراپزشکی بیمارستان های تامین اجتماعی تهران) ، وضعیت مؤلفه های سرمایه اجتماعی را نیز در گروه مورد بررسی تبیین نماید. و در نهایت با شناسایی عوامل انگیزشی و مؤلفه های سرمایه اجتماعی و چگونگی تاثیر آنها بر انگیزش کارکنان، در جهت بهبود وضعیت موجود و حرکت در مسیر رسیدن به وضعیت مطلوب ، پیشنهاد هایی را به مسئولان سازمان ارائه نماید. چرا که با حضور شرکت های بیمه ای مختلف و خدمات متنوع و روز افزون آنها ، سازمان تامین اجتماعی برای حفظ جایگاه اجتماعی و اقتصادی اش و ارتقاء آن باید در راستای تقویت و ارتقاء منابع انسانی و توجه به فرهنگ و جو سازمانی، در راستای تقویت سرمایه اجتماعی، تلاش نماید.

با توجه به موارد ذکر شده پژوهشگر در صدد بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کادر پیراپزشکی و تاثیر سرمایه اجتماعی بر آن برآمد تا با شناسایی عوامل مثبت و منفی زمینه برای فعالیت بیشتر و مطلوب تر فراهم گردد.

۱-۳) اهداف پژوهش

۱-۳-۱) هدف اصلی از انجام پژوهش

بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی در کادر پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران

۱-۳-۲) اهداف فرعی پژوهش

هدف کلی پژوهش بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش در کادر پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی شهر تهران می باشد. در این راستا مؤلفه های سرمایه اجتماعی در گروه مورد بررسی و نیز تاثیر آنها بر انگیزش شغلی کارکنان و وجود ارتباط معنادار بین این دو مقوله بررسی می شود.

۱- بررسی تاثیر بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی.

۲- بررسی تاثیر بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی.

۳- بررسی تاثیر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی.

۱-۴-۴) فرضیات پژوهش

۱-۴-۱) فرضیه اصلی پژوهش:

سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر دارد.

۱-۴-۲) فرضیات فرعی پژوهش:

۱- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

۲- بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

۳- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

۱-۵) روش انجام پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی زمینه ای است که در آن تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی مورد بررسی قرار می گیرد و درصدد است زمینه یابی کند که عوامل مهم در ایجاد انگیزش شغلی و تاثیر مؤلفه های

سرمایه اجتماعی بر انگیزش و ارتقا عملکرد و رضایتمندی کارکنان، از دیدگاه افراد جامعه مورد بررسی کدام است. نتایج حاصل از چنین مطالعه ای می تواند ارائه دهنده تصویری کامل و سازمان یافته از واحد مورد بررسی باشد و به طور عمده به نکات و عوامل مهم و دارای معنی و مفهوم که در شناخت وضعیت موجود کمک می کند و می تواند وضع موجود و یا گذشته را تبیین کند، می پردازد.

۱-۶) متغیرهای پژوهش

سرمایه اجتماعی:

سرمایه اجتماعی مفهومی جامعه شناسی است که در تجارت، اقتصاد، علوم انسانی و بهداشت عمومی جهت اشاره به ارتباطات درون و مابین گروهی از آن استفاده می شود. این مفهوم اشاره دارد به اینکه شبکه های اجتماعی دارای ارزش هستند. همان طوری که سرمایه فیزیکی (ساختمان و تجهیزات) و سرمایه انسانی (تحصیلات دانشگاهی) هم به صورت فردی و هم گروهی می توانند موجب افزایش بهره وری شوند، ارتباطات اجتماعی هم در بهره وری افراد و گروهها تاثیر می گذارند.

مطابق نظر رابرت. د. پاتنام؛ سرمایه اجتماعی، جلوه هایی از سازمان اجتماعی می باشد مانند اعتماد، هنجارها و شبکه های ارتباطی، که می توانند از طریق تسهیل کنش های هماهنگ، کارآیی جامعه را افزایش دهند. (جان فیلد، ۱۳۸۵، ص ۱۰)

ایده اصلی نظریه سرمایه اجتماعی این است که شبکه های اجتماعی دارای ارزش بوده و تماس های اجتماعی بر قابلیت های افراد و گروه ها مؤثرند.

این مفهوم به ارتباطات بین افراد - شبکه های اجتماعی و هنجارهای انتظار عمل متقابل و قابل اعتماد بودن که از آنها ناشی می شوند - اشاره دارد. به اعتقاد وی اعتماد (به همراه انتظار عمل متقابل) عنصری ضروری در هنجارهایی هستند که از شبکه های اجتماعی ناشی می شوند (همان، ص ۴۹).

تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی: بررسی ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی در جامعه آماری و مجموع امتیازی است که از طریق پرسشنامه مشخص می شود (سوالات ۱۶ تا ۳۰).

ابعاد سرمایه اجتماعی

ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی جنبه های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می دهند : شناختی ، رابطه ای و ساختاری ؛

الف) بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر ، تعبیرها ، تفسیرها و سیستم های معانی مشترک در میان گروه هاست. مهم ترین جنبه های این بعد عبارتند از : زبان ، کدها و حکایت های مشترک .

ب) بعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس های بین افراد دارد یعنی اینکه شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم ترین جنبه های این بعد عبارتند از : روابط شبکه ای بین افراد ، پیکر بندی شبکه ای و سازمان مناسب .

ج) بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان بر قرار می کنند. مهم ترین جنبه های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از : اعتماد ، هنجارها ، الزامات ، انتظارات و هویت.

انگیزش ۱

تعریف نظری : انگیزش نیروی پویایی است که تحریک یا عمل انسان را سبب می شود. منظور از انگیزش اوضاع و احوال و شرایطی است که باعث برانگیختن، هدایت و ادامه رفتارهای مرتبط با موقعیت های شغلی افراد می گردد (ساعتچی، ۱۳۹۰، ص ۳۸۹-۳۸۸).