

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه روانشناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی صنعتی سازمانی

بررسی نقش میانجی تناسب فرد – محیط در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و
برون دادهای سازمانی در پرستاران بیمارستانهای دولتی شهرستان اصفهان

استاد راهنما :

دکتر ابوالقاسم نوری

استاد مشاور:

دکتر حسین سماواتیان

پژوهشگر:

علی ناصری محمد آبادی

خرداد ماه ۱۳۸۹



دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی روان‌شناسی صنعتی و سازمانی آقای
علی ناصری تحت عنوان

بررسی نقش میانجی تناسب فرد- محیط در رابطه میان انگیزش در بخش
دولتی و برون داده‌های سازمانی

در تاریخ ۱۳۸۹/۴/۶ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

- | | |
|------|--|
| امضا | ۱- استاد مشاور پایان‌نامه دکتر ابوالقاسم نوری با مرتبه‌ی علمی دانشیار |
| امضا | ۲- استاد راهنمای پایان‌نامه دکتر حسین سماواتیان با مرتبه‌ی علمی استادیار |
| امضا | ۳- استاد داور داخل گروه دکتر حمید طاهر نشاط‌دوست با مرتبه‌ی علمی استاد |
| امضا | ۴- استاد داور خارج از گروه دکتر سعید رجایی‌پور با مرتبه‌ی علمی استادیار |
- امضای مدیر گروه

تقدیم به

شانه‌های استوار پدرم که بر فرازم برد
چ

چشمان نگران مادرم که سقوط نکردم
چ

و ضرب آهنگ قلب پاک، همسرم که ادامه دادم

تقدیر و شکر

باساس و تقدیر فراوان از استاد فرزانه جناب آقای دکتر ابوالقاسم نوری که صمیمانه و دلسوزانه از ابتدای تا انتها هدایتگر من در راه انجام این پژوهش بوده اند. همچنین از استاد ارجمند آقای دکتر حسین ساواتیان که در رفع موانع این مسیر، به اینجانب مساعدتی بی نظیر داشته اند شکر فراوان به عمل می آید. در پایان از کلیه مدیران و پرستاران بیمارستانهای دولتی شهر اصفهان که اجرای این پژوهش را ممکن ساختند قدردانی به عمل می آید.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش میانجی تناسب فرد- محیط (تناسب فرد- سازمان، تناسب فرد- شغل، تناسب فرد- گروه و تناسب فرد- حرفه) در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و برون داده‌های سازمانی (عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تمایل به ترک خدمت) در پرستاران بیمارستانهای دولتی اصفهان انجام شد. جامعه آماری را کلیه پرستاران رسمی و غیررسمی بیمارستانهای دولتی شهر اصفهان تشکیل می دادند که در سال ۱۳۸۹ مشغول به کار بودند. نمونه پژوهش از بین کلیه پرستاران مذکور به صورت تصادفی با توجه به نسبتهای حجمی به تعداد ۱۰۳ نفر در نظر گرفته شد. در این پژوهش که بصورت رابطه ای انجام پذیرفت پرسشنامه های انگیزش در بخش دولتی با پایایی ۰/۸۴ (پری ۱۹۹۹)، پرسشنامه تناسب فرد- سازمان با پایایی ۰/۷۵ (کییل و دوو، ۲۰۰۲) پرسشنامه فرد- شغل با پایایی ۰/۸۳ (کییل و دوو، ۲۰۰۲) پرسشنامه تناسب فرد- گروه با پایایی ۰/۷۰ (ووگل و فلدمن، ۲۰۰۹)، پرسشنامه تناسب فرد- حرفه ۰/۶۵ (ووگل و فلدمن، ۲۰۰۹) پرسشنامه خودگزارش دهی عملکرد شغلی (برایت، ۲۰۰۹)، پرسشنامه رضایت شغلی کلی ۰/۷۴ (کامن و دیگران، ۱۹۷۹)، پرسشنامه تعهد عاطفی سازمانی ۰/۶۸ (مایر و آلن، ۱۹۹۷) و پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ۰/۷۴ (اورایلی و دیگران، ۱۹۹۱) برای سنجش متغیرها استفاده شد. برای تحلیل داده ها از روشهای آماری توصیفی و استنباطی (همبستگی، تحلیل رگرسیون، تحلیل میانجی و تحلیل مسیر) استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی نشان داد که بین انگیزش در بخش دولتی و عملکرد شغلی و همچنین انگیزش در بخش دولتی و تمایل به ترک خدمت رابطه وجود ندارد و میان انگیزش در بخش دولتی با رضایت شغلی و انگیزش در بخش دولتی و تعهد عاطفی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد ($p < 0.01$) نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون و تحلیل میانجی نشان داد متغیرهای تناسب فرد- سازمان، تناسب فرد- شغل، تناسب فرد- گروه و تناسب فرد- حرفه میانجی رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و رضایت شغلی و تعهد عاطفی بوده اند. ($p < 0.01$) نقش میانجی این متغیرها در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی با عملکرد شغلی و تمایل به ترک خدمت معنادار نبود.

کلید واژه ها: انگیزش در بخش دولتی، تناسب فرد- سازمان، تناسب فرد- شغل، تناسب فرد- گروه، تناسب فرد- حرفه، رضایت شغلی، تعهد عاطفی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱-۱	مقدمه
۲-۱	شرح و بیان مساله پژوهش
۳-۱	اهمیت و ارزش تحصیل
۴-۱	اهداف تحقیق
۱-۴-۱	اهداف اصلی
۲-۴-۱	اهداف فرعی
۵-۱	فرضیه ها و سوالهای تحقیق
۱-۵-۱	فرضیه های اصلی
۲-۵-۱	فرضیه های فرعی
۶-۱	متغیرهای پژوهش
۱-۶-۱	متغیرهای پیش بینی
۲-۶-۱	متغیرهای ملاک
۳-۶-۱	متغیرهای میانجی
۴-۶-۱	متغیرهای جمعیت شناختی
۷-۱	تعریف اصطلاحات و مفاهیم
۲-۷-۱	نظریات نظری
۲-۷-۱	تعاریف عملیاتی
	فصل دوم: مبانی نظری
۱-۱-۲	مقدمه
۲-۱-۲	انگیزش در بخش دولتی
۳-۱-۲	تناسب فرد - سازمان
۴-۱-۲	تناسب فرد - شغل
۵-۱-۲	تناسب فرد - گروه

صفحه	عنوان
۳۷.....	۶-۱-۲ تناسب فرد-حرفه.....
۳۸.....	۷-۱-۲ عملکرد شغلی.....
۴۰.....	۸-۱-۲ رضایت شغلی.....
۴۳.....	۹-۱-۲ تعهد عاطفی سازمانی.....
۴۴.....	۱۰-۱-۲ تمایل به ترک خدمت.....
۴۹.....	۲-۲ پیشینه پژوهش.....
۴۹.....	۱-۲-۲ پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور.....
۵۱.....	۲-۲-۲ پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور.....
۵۲.....	۳-۲ جمع بندی.....

فصل سوم: روش پژوهش

۵۴.....	۱-۳ روش پژوهش.....
۵۵.....	۲-۳ جامعه آماری.....
۵۵.....	۱-۲-۳ برآورد حجم نمونه.....
۵۷.....	۳-۳ روش اجرا.....
۵۷.....	۴-۳ ابزار پژوهش.....
۶۰.....	۵-۳ شواهد مربوط به پایایی ابزارهای پژوهش.....
۶۰.....	۶-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: یافته ها

۶۲.....	۱-۱-۴ یافته های توصیفی.....
۶۵.....	۱-۲-۴ یافته های استنباطی.....
۷۸.....	۲-۴ یافته های جانبی.....
۸۲.....	۳-۴ خلاصه یافته ها.....

فصل پنجم: خلاصه بحث و نتیجه گیری

۸۳.....	۱-۵ مقدمه.....
۸۴.....	۲-۵ بحث در مورد یافته های پژوهش.....

صفحه	عنوان
۸۴.....	۱-۲-۵ بحث در مورد تاثیرات مستقیم
۸۷.....	۲-۲-۵ بحث در مورد تاثیرات غیر مستقیم
۹۱.....	۳-۵ محدودیت‌ها
۹۲.....	۴-۵ پیشنهادات
۹۲.....	۱-۴-۵ پیشنهادات به پژوهشگران آینده
۹۲.....	۲-۴-۵ پیشنهادات به مدیران
۹۱.....	پیوست
۹۴.....	منابع و مآخذ.....

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۳-۱ ضرایب پایایی حاصل از ابزارهای مورد استفاده در پژوهش	۵۸
جدول ۴-۱ یافته‌های توصیفی حاصل از متغیرهای پژوهش	۶۱
جدول ۴-۲ ضرایب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش	۶۲
جدول ۴-۳ مدل‌های پیش‌بینی	۶۵
جدول ۴-۴ تحلیل واریانس مدل	۶۶
جدول ۴-۵ ضرایب رگرسیون	۶۶
جدول ۴-۶ مدل‌های پیش‌بینی	۶۷
جدول ۴-۷ تحلیل واریانس مدل	۶۷
جدول ۴-۸ ضرایب رگرسیون	۶۷
جدول ۴-۹ مدل‌های پیش‌بینی	۶۸
جدول ۴-۱۰ تحلیل واریانس مدل	۶۸
جدول ۴-۱۱ ضرایب رگرسیون	۶۸
جدول ۴-۱۲ مدل‌های پیش‌بینی	۶۹
جدول ۴-۱۳ تحلیل واریانس مدل	۶۹
جدول ۴-۱۴ ضرایب رگرسیون	۶۹
جدول ۴-۱۵ مدل‌های پیش‌بینی	۷۰
جدول ۴-۱۶ تحلیل واریانس	۷۰
جدول ۴-۱۷ ضرایب رگرسیون	۷۰
جدول ۴-۱۸ مدل‌های پیش‌بینی	۷۱
جدول ۴-۱۹ تحلیل واریانس	۷۱
جدول ۴-۲۰ ضرایب رگرسیون	۷۱

صفحه	عنوان
۷۲	جدول ۴-۲۱ مدل‌های پیش بینی
۷۲	جدول ۴-۲۲ تحلیل واریانس مدل
۷۲	جدول ۴-۲۳ ضرایب رگرسیون
۷۳	جدول ۴-۲۴ مدل‌های پیش بینی
۷۳	جدول ۴-۲۵ تحلیل واریانس مدل
۷۴	جدول ۴-۲۶ ضرایب رگرسیون
۷۶	جدول ۴-۲۷ فراوانی و درصد متغیرهای جمعیت شناختی شامل
۷۷	جدول ۴-۲۸ مقایسه نمرات متغیرهای ملاک با توجه به متغیر جمعیت شناختی آن
۷۷	جدول ۴-۲۹ مقایسه نمرات متغیرهای ملاک با توجه به متغیر جمعیت شناختی سطح تحصیلات
۷۸	جدول ۴-۳۰ نتایج آزمون لوین برای پیش فرض تساوی واریانسها در تحلیل واریانس یک راهه بین سابقه کاری، سن و نوع استخدام
۷۸	جدول ۴-۳۱ نتایج کلی حاصل از تحلیل واریانس یک راهه میان سابقه، سن و نوع استخدام با متغیرهای ملاک
۷۹	ملاک

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۶۳	شکل ۱-۴ مدل میانجی.....
۶۴	شکل ۲-۴ مدل فرضی.....
۷۵	شکل ۳-۴ ضرایب تحلیل مسیر.....
۸۸	شکل ۱-۵.....

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

در دو دهه اخیر، سازمان‌ها بطور معناداری تغییر یافته‌اند و به سازمان‌هایی با ویژگی‌هایی همچون عدم تمرکز و رهبری مبتنی بر تیم تبدیل گشته و به سمت جهانی شدن در حرکت‌اند. در این گونه سازمان‌ها، شناخت عوامل موثر بر انگیزش بسیار حائز اهمیت است زیرا منابع انسانی با انگیزه، استعدادها و مهارت‌های خود را در جهت اهداف سازمان به کار می‌گیرند و سازمان‌ها می‌توانند در جهت حداکثر نمودن کارایی و بهره‌وری حرکت کنند (وزیری، ۱۳۸۷). اهمیت انگیزه در محیط کار نیم‌قرن پیش توسط مایر^۱ بسادگی در معادله «عملکرد = انگیزش × توانایی» بیان شده است (به نقل از لاتام^۲، ۲۰۰۷؛ ص ۳). اغلب، نظریه‌هایی که در زمینه انگیزش نیروی انسانی در متون مدیریت منابع انسانی عنوان شده‌اند، بنای خود را بر بخش خصوصی استوار ساخته‌اند، اما نظریه‌هایی نیز راجع به بخش دولتی وجود دارد که در این میان نظریه انگیزش در بخش دولتی^۳ (PSM) پری و وایز^۴ (۱۹۹۰) که عنوان می‌دارد که افراد با توجه به زمینه‌های انگیزشی که عمدتاً در سازمان یا مؤسسه زمینه‌سازی شده‌اند از خود واکنش نشان می‌دهند از

1 Meyer

2 Latham

3 Public sector motivation

4 Perry & Wise

توجه بسیاری برخوردار گشته است (لیسینک و استین^۱، ۲۰۰۹). انگیزش در بخش دولتی گویای این مطلب است که برای یافتن انگیزه کار در بخش دولتی باید بجای توجه محض بر انجام شغل و تبعات ناشی از آن به انگیزه های داوطلبانه و تلاش در جهت ارضای نیازهای شخصی درونی توجه داشت. یکی از مهمترین کاربردهای این نظریه در مدیریت بخشهای دولتی این است که مدیران برای جبران دسترسی محدود به منابع برای اعطای پاداشهای مالی باید به یافتن فرصتها و پاداشهای منحصر بفردی که در بافت و ذات بخش دولتی مهیا گشته است اقدام نمایند و با این کار محدودیت در پاداشهای مالی را جبران و حتی از آن نیز فراتر روند.

با وجود اینکه در دهه گذشته تحقیقات در زمینه انگیزش در بخش دولتی به وجود رابطه مثبت میان انگیزش در بخش دولتی و بروندهای سازمانی مطلوب اشاره کرده اند (رایت و پاندی^۲، ۲۰۰۸). اما سؤالات بسیاری در این زمینه وجود دارد. مثلاً چگونه سازمانهای دولتی بر اساس انگیزش در بخش دولتی می توانند به بالا بردن بهره وری خود بپردازند؟ (بروئر و سلدن^۳، ۲۰۰۰ و کیم^۴، ۲۰۰۵) و به چه علت که به بررسی تأثیرات انگیزش در بخش دولتی بر نگرشها و رفتارهای سازمانی مطلوب پرداخته اند، نتایج متضادی حاصل گشته است (آلونسو و لوئیس^۵، ۲۰۰۱؛ فرانک و لوئیس^۶، ۲۰۰۴؛ نف و کروم^۷، ۱۹۹۲ و راینی^۸، ۱۹۸۲).

در این پژوهش به بررسی مکانیزمی که از طریق آن انگیزش در بخش دولتی بر متغیرهای عملکرد شغلی^۹، رضایت شغلی^{۱۰}، تعهد عاطفی سازمانی^{۱۱} و تمایل به ترک خدمت^{۱۲} تأثیر می گذارد پرداخته شده است و از آنجایی که یکی از بهترین جاهایی که می توان متغیر انگیزش در بخش دولتی را بر پایه نیاز به خدمت رسانی به عموم در آنجا بررسی کرد بیمارستانها می باشند، نمونه تحقیق از میان پرستاران انتخاب گشت. برای بررسی این مکانیزم با استفاده از منطق نظریه های تناسب فرد-محیط (P-E fit)^{۱۳}، می توان فرض کرد پیامدهای رفتاری و نگرشی انگیزش در بخش دولتی تحت تأثیر وجود تناسب کارآمد میان ویژگیها و نگرشهای فرد و محل کار قرار دارد. مطالعات بسیاری در روانشناسی

1 Leisink & Stein

2 Wright & Pandey

3 Brewer & Selden

4 Kim

5 Alonso & Lewis

6 Frank & Lewis

7 Naff, & Crum

8 Rainey

9 Job performance

10 Job satisfaction

11 Emotional organizational comitment

12 Intention to leave

13 Person-environment fit(P-E fit)

صنعتی و سازمانی از اهمیت تناسب فرد-محیط خبر داده اند (هافمن و ووهر^۱، ۲۰۰۵؛ کریستوف^۲، ۱۹۹۶، کریستف-براون، زیمرمان و یانسن^۳، ۲۰۰۵ و ورکوئر، بیهر و واگنر^۴، ۲۰۰۲). برای مثال لیسینک و استین^۵ (۲۰۰۸) علاوه بر بررسی نقش تعدیلی تناسب فرد-سازمان^۶ (P-O fit) در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و عملکرد، بر اساس اهمیتی که وجود فرصتهای مناسب برای ارضای نیازهای شغلی فرد دارد، به بررسی نقش میانجی تناسب فرد-شغل^۷ (P-J fit) نیز اقدام نموده اند که نتایج از بهبود میزان رابطه در حضور این دو متغیر خبر داده اند. به عبارت دیگر این دو محقق دریافته اند که نمره بالاتری در انگیزش در بخش دولتی به دست می آورند و شغلشان برای آنها فرصتهای خوبی برای ارضای نیازهای کاریشان مهیا می کند و یا همچنین آن دسته از افراد که اهداف و ارزشهایشان با سازمان از تناسب بهتری برخوردار است، عملکرد بهتری در مشاغل خود دارند در حالیکه کارکنانی که دارای انگیزش بالا بوده اما با سازمان یا شغل خود تناسب ندارند عملکردی کمتر از گزینه اول دارند. از آنجایی که سازمانها به راحتی می توانند اثرات تناسب فرد-سازمان و فرد-شغل را بر عملکرد مشاهده کنند، محققانی که در زمینه رفتار سازمانی فعالیت می کنند بیشتر توجه خود را به این دو مدل از تناسب معطوف کرده اند (ادواردز^۸، ۱۹۹۱؛ و هافمن و ووهر، ۲۰۰۶) اما می توان مشاهده کرد که در تحقیقاتی که تأثیر جنبه های دیگر تناسب من جمله تناسب فرد-گروه و فرد-حرفه را بطور مستقیم بر بروندهای سازمانی در نظر گرفته اند، نتایج جامعتری را تولید کرده و به درک بهتر از این متغیرها کمک شایان ذکری نموده اند (کریستف-براون، یانسن و کلبرت^۹، ۲۰۰۲؛ و استرف، شین و فینبرگ^{۱۰}، ۲۰۰۲). بر این اساس چنین فرض شد که اهمیت مشابهی در اینجا نیز وجود داشته باشد. لذا با توجه به اینکه تناسب فرد-محیط از ابعاد دیگری همچون تناسب فرد-گروه^{۱۱} (P-G fit)، تناسب فرد-حرفه^{۱۲} (P-V fit) و نیز برخوردار است، برای بدست آوردن دیدی کامل از نحوه تأثیر این متغیرها با توجه به فرصتها و محدودیتهای عملی و نظری تحقیق از کلیه این عوامل استفاده شود و تأثیر آنها در یک قالب کلی بر بروندهای فردی همچون عملکرد فردی،

1 Hofmman & Woehr

2 Kristof

3 Kristof-Brown, Zimermman, & Jansen

4 Verquer, Beehr, & Wagner

5 Leisink & Steijn

6 Person-Organization fit (P-O fit)

7 Person-Job fit (P-J fit)

8 Edwards

9 Kristof-Brown, Jansen, & Colbert

10 Ostroff, Shin, & Feinberg

11 Person-Group fit (P-G fit)

12 Person-Vocation fit (P-V fit)

رضایت شغلی، تعهد عاطفی و تمایل به ترک خدمت بررسی گردید تا دیدی گسترده و یکپارچه از نحوه تأثیر این عوامل بدست آید.

۱-۲- شرح و بیان مساله پژوهشی:

در محیط کنونی که سازمانها را با چالشهای رقابتی شدید و تلاش دو چندان برای حفظ بقا مواجه ساخته است، سازمانها برای بقا باید قادر به بالا بردن کارآیی و مزیت رقابتی خود باشند تا در عرصه رقابت با سایر رقبای، از صحنه بازار حذف نگردند. در این میان توجه به منابع انسانی و حفظ انگیزه های کاری کارکنان در جهت حفظ و افزایش بهره وری یکی از کلیدی ترین محورهای فعالیت سازمانها به شمار می رود. بطوریکه اهمیت انگیزه در محیط کار نیم قرن پیش توسط مایر^۱ بسادگی در معادله «انگیزش × توانایی = عملکرد» بیان شده است. (به نقل از لاتام، ۲۰۰۷، ص ۳). مطالعات اولیه این انگیزه ها را بصورت انگیزش درونی که رفتارهای کاری از آنها مشتق می شوند معرفی کرده اند. به هر صورت، در حالی که سازمانهای خصوصی می توانند با تکیه بیشتر بر پاداشهای مادی همچون پول افراد را در جهت کار کردن بهتر در راستای اهداف و تأمین سود مالک برانگیزانند، سازمانهای دولتی باید بیشتر بر درخواست از کارکنانشان برای کار در جهت پیشبرد اهداف جامعه و همچنین ارضای نیازهای شخصی متکی باشند (رایت و پاندي^۲، ۲۰۰۸). لذا در اینگونه سازمانها کسب لذت و ارضای درونی ناشی از ارائه خدمات به افراد و کار در جهت پیشبرد اهداف عمومی جامعه کلان بصورت نیروی برانگیزاننده اصلی در خواهد آمد. در راستای آزمودن این فرضیه، در تحقیقات تلاش شده تا تعریف انگیزش در بخش دولتی را بصورت ارزشهای کاری یا ترجیحات پاداشی مثل تمایل کارکنان برای کمک به دیگران، پیشبرد اهداف جامعه یا علاقه به ارائه خدمات بهتر عملیاتی کنند (آلونسو و لويس، ۲۰۰۱؛ کروسون^۳، ۱۹۹۷؛ فرانک و لويس، ۲۰۰۴؛ هیوستون^۴، ۲۰۰۰؛ لويس و فرانک^۵، ۲۰۰۲؛ راینی، ۱۹۸۲ و ویتمر^۶، ۱۹۹۱). اکثر این پژوهشهای اولیه بر نشان دادن وجود انگیزش در بخش دولتی و این امر که برای کارکنان اینگونه سازمانها پاداشهای درونی از اهمیت بیشتری برخوردار است متمرکز بوده اند (بوکانان^۷، ۱۹۷۵؛ کاکوپ و

1 Meyer

2 Wright & Pandey

3 Crewson

4 Houston

5 Lewis & Frank

6 Wittmer

7 Buchanan

ماک^۱، ۱۹۸۴؛ کروسون، ۱۹۹۷؛ کیلپاتریک، کامینگز و جنینگز^۲، ۱۹۶۴؛ راینی، ۱۹۸۲ و ویتمر، ۱۹۹۱). این پژوهشها همچنین نشان داده اند که پادشهای بیرونی کار همچون پادشهای مالی برای این افراد در مقایسه با همتهای آنها در بخش خصوصی دارای اهمیت کمتری می باشد (کاکوپ و ماک، ۱۹۸۴؛ یورکویچ، ماسی و براون^۳، ۱۹۹۸؛ خجسته^۴، ۱۹۹۳؛ کیلپاتریک و دیگران^۵، ۱۹۶۴؛ لاولر^۶، ۱۹۷۱؛ نیو استورم، ریف و مونچکا^۷، ۱۹۷۶؛ راینی، ۱۹۸۲، راولز، اولریخ و نلسون^۸، ۱۹۷۵ و ویتمر، ۱۹۹۱). با وجود اینکه این تحقیقات همیشه نتایج همخوانی از خود نشان نداده اند اما در مجموع شواهد پژوهشی مؤید این مطلب است که افرادی که در بخش دولتی به کار مشغولند نسبت به کارکنان بخش خصوصی ارزش بیشتری برای کمک به دیگران و پیشبرد جامعه قائلند تا پادشهای مادی (بوین^۹، ۲۰۰۲؛ هیوستون، ۲۰۰۰ و رایت^{۱۰}، ۲۰۰۱).

تعبیر دیگر در این زمینه که از اهمیت و گستردگی بیشتری نیز برخوردار است توسط پری و وایز (۱۹۹۰) عنوان شد که بیان می دارد افراد با توجه به زمینه های انگیزشی که عمدتاً در سازمان یا مؤسسه زمینه سازی شده است از خود واکنش نشان می دهند. انگیزش در بخش دولتی از سه نوع برانگیزاننده عاطفی، هنجاری و عقلانی مشتق می شود. بر اساس این مفاهیم، پری (۱۹۹۶) از این سه برانگیزاننده برای تشخیص و عملیاتی کردن چهار بعد متمایز انگیزش در بخش دولتی استفاده کرد که عبارتند از: جذب شدن به سیاست گذاریها، علاقه اجتماعی، دلسوزی و از خود گذشتگی.

با توجه به تأثیرات بالقوه ای که انگیزش در بخش دولتی در سازمانها دارد تعجب آور است که تا کنون مطالعات اندکی در راستای آزمودن این تأثیرات انجام شده است (رایت، ۲۰۰۱). یافته های دو مورد از تحقیقاتی که اخیراً در این زمینه انجام پذیرفته اند نشان می دهد انگیزش در بخش دولتی حتی پس از کنترل سایر ویژگیهای سازمانی و نگرشهای کارکنان، به افزایش عملکرد در بخش دولتی منجر شده است (بروئر و سلدن، ۲۰۰۰ و کیم، ۲۰۰۵). با این

1 Caciope & Mock

2 Kilpatrick, Cummings & Jennings

3 Jurkiewicz, Massey, & Brown

4 Khojasteh

5 Kilpatrick et al.

6 Lawler

7 Newstorm, Reif, & Monczka

8 Rawls, Ulrich, & Nelson

9 Boyne

10 Wright

وجود هیچ کدام از این تحقیقات به بررسی فرآیندی که از طریق آن این تأثیرات صورت پذیرفته اند اشاره ای نکرده اند.

در فضای نظری، منطقی به نظر می رسد که انگیزش در بخش دولتی از طریق تأثیر بر نگرشها و رفتارها در سطح کارکنان بر عملکرد سازمانی مؤثر واقع شود. انتظار می رود کارکنانی که در انگیزش در بخش دولتی بالاترند از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بوده و کارشان را بهتر انجام دهند زیرا برای آنان در اختیار داشتن فرصت خدمت رسانی به عموم که از طرف دولت در اختیار آنها گذاشته شده است از ارزش زیادی برخوردار است (نف و کروم، ۱۹۹۹ و پری و وایز، ۱۹۹۰). بر همین اساس می توان استدلال کرد که این افراد تعهد عاطفی بیشتری نیز به سازمان خود داشته باشند. لذا تمایل بیشتری خواهند داشت تا کارشان را پاداش دهنده تلقی کنند و به علاوه این پاداش برای آنها پاداش محدود مالی که معمولاً در سازمانهای دولتی به چشم می خورد را نیز جبران می کند. به عبارت دیگر، از آنجایی که کارکنان بخش دولتی کارشان را مهم و در نتیجه پاداش دهنده می دانند، انتظار می رود بهتر و سختتر کار کنند، در کارشان رضایت و تعهد بیشتری داشته و تمایل به ترک خدمت کمتری داشته باشند (بالفور و وشلر، ۱۹۹۰، نف و کروم، ۱۹۹۹ و پری و وایز، ۱۹۹۰).

متأسفانه مطالعات محدودی که در زمینه آزمون رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و این رفتارهای کارمندی انجام شده، نتایج در هم آمیخته ای در پی داشته اند. بر این اساس بروئر^۱ (۲۰۰۸) اینگونه نتیجه می گیرد که شواهد تجربی که در این زمینه موجود است برای دستیابی به یک جمع بندی کلی کافی نبوده و بنابراین به تحقیقات بیشتری در این زمینه نیاز است.

یک احتمال برای توجیه این یافته های ضد و نقیض این است که این تحقیقات همگی به بررسی تأثیرات مستقیم انگیزش در بخش دولتی با این پیش فرض پرداخته اند که نهاد دولتی مورد نظر فرصتهای کافی برای ارضای انگیزه خدمت رسانی دولتی کارکنان خود فراهم نموده است. اما برخلاف این فرض، اینکه سازمان یا نهاد دولتی قادر است فرصتهایی را برای ارضای انگیزه ها و نیازهای خدمت رسانی دولتی در اختیار کارکنان خود بگذارد الزاماً به این معنا نیست که آن سازمان در عمل واقعاً این فرصتها را برای افراد فراهم می آورد تا آنها از ارضای انگیزه خدمت رسانی خود رضایتمند گردند.

روی هم رفته این مطالعات الزاماً به معنای کارآمد نبودن انگیزش در بخش دولتی نیستند. این نتایج گویای آن هستند که رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و بروندهای سازمانی مطلوب پیچیده تر از آن است که پیش از این پنداشته می شد. کارکنان بخش دولتی بهتر کار خواهند کرد، از کار خود رضایت بیشتری خواهند داشت و تعهد بیشتری خواهند داشت البته اگر میان اهداف و ارزشهای انگیزشی خود در این بخش و آنچه محیط سازمان به آنها عرضه می کند احساس رابطه کنند. اگر چنین باشد، آنگاه تناسب فرد-سازمان باید رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و بروندهای سازمانی را تعدیل نماید. مطالعات نشان داده اند که انگیزش در بخش دولتی همخوانی ارزشهای فرد-سازمان را تضمین نمی کند اما حداقل باید تمایل به ایجاد این همخوانی را افزایش دهد (رایت و پاندی، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر، تأثیرات انگیزش در بخش دولتی در دو مرحله رخ خواهد داد. اولاً افرادی که آمادگی بیشتری برای واکنش نشان دادن به برانگیزاننده هایی که در انجام خدمات دولتی موجود است دارند باید تمایل بیشتری به موافقت با اهداف و مأموریتهای اینگونه خدمات داشته باشند. دوماً هر چه فرد توافقی بیشتری با اهداف و مأموریتهای سازمان داشته باشد، از انجام وظایف خود رضایت بیشتری کسب خواهد کرد. همین استدلال درباره عملکرد کاری، تعهد عاطفی سازمانی و تمایل کمتر به ترک خدمت نیز صادق است. بر این اساس در این تحقیق اینطور فرض گردیده که تأثیر انگیزش در بخش دولتی بر نگرشها و رفتارهای مفید فرد برای سازمان، غیر مستقیم بوده و از طریق تأثیر بر تناسب فرد-سازمان تعدیل می گردد. یافته های مطالعات اخیر نشان داده اند که تناسب فرد-سازمان با نگرشهای شغلی مهم (مثل رضایت شغلی، موفقیت عینی در کارراهه، و تمایل برای ماندن در سازمان) و رفتارهای شغلی (مثل عملکرد فردی و رفتار شهروندی) رابطه مثبت بالا دارد (هافمن و ووهر، ۲۰۰۶؛ کریستف-براون^۱ و دیگران، ۲۰۰۵).

اما شاید در نظر گرفتن تناسب فرد-سازمان که تنها یکی از زیر مجموعه های تناسب فرد-محیط می باشد که به بررسی میزان انطباق فرد با محیط کاری اش می پردازد، بطور مجزا و منفرد کافی نباشد (ووگل و فلدمن^۲، ۲۰۰۹). محققان دریافته اند که در این چارچوب، فرد در درجات مختلفی تناسب لازم را با سازمانش به دست می آورد که عبارتند از: تناسب با شغل، گروه کاری، سازمان و حرفه کاری در معنای وسیع آن (کریستف-براون، یانسن و کلبرت، ۲۰۰۲؛ اورایی و دیگران^۳، ۱۹۹۱). از آنجایی که سازمانها به راحتی می توانند پیامدهای تناسب فرد-شغل و تناسب فرد-سازمان را مشاهده نمایند، اکثراً محققان بر این دو عامل به عنوان عوامل اصلی و تأثیرگذار در رابطه با

1 Kristof-Brown

2 Vogel & Feldman

3 O'reilly

بروندادهای سازمان تأکید نموده اند (ادواردز^۱ ۱۹۹۱؛ هافمن و ووهر، ۲۰۰۶)، در حالیکه مشاهده شده با در نظر گرفتن تناسب فرد-حرفه و همچنین فرد-گروه و در هم آمیختن نتایج حاصله می توان به فهم بهتری از این مطلب که چرا، چگونه و در چه زمانی تناسب فرد-سازمان و تناسب فرد-شغل به نتایج کاری مطلوب منتهی خواهد شد دست پیدا کرد (کریستف-براون و دیگران، ۲۰۰۲؛ استرف و دیگران، ۲۰۰۲).

تا کنون هیچ تحقیقی بصورت همزمان تأثیرات تعدیل کننده تناسب فرد-سازمان، فرد-شغل، فرد-گروه و فرد-حرفه را در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و بروندادهای نگرشی و رفتاری مطلوب از نظر سازمان را بررسی نکرده است. بر این اساس در پژوهش حاضر تلاش بر آن بوده است تا با در نظر گرفتن همه ابعاد تناسب بین فرد و محیط، به بررسی نقش تناسب فرد-سازمان، فرد-شغل، فرد-گروه و فرد-حرفه در رابطه میان انگیزش در بخش دولتی و بروندادهای سازمانی پرداخته شود تا هم به زعم بروئر (۲۰۰۸) شکافی که در تحقیقات موجود در این زمینه موجود است تا اندازه ای جبران شود و هم دیدی گسترده و یکپارچه از نحوه تأثیر این عوامل بدست آید. به علاوه برای بررسی بهتر این تأثیرات و همچنین مشخص ساختن تأثیرات تعاملی، به جای تمرکز بر یکی از بروندادهای رفتاری یا نگرشی، به بررسی این تأثیرات بر چهار متغیر مهمتر یعنی عملکرد فردی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت پرداخته شده است تا به شفاف سازی بهتر این تأثیرات در محیط سازمان کمک شود. سعی شده بر پایه تعاریف و تحقیقات موجود، به در هم تنیدن و یکپارچه سازی این عوامل در مدلی فرضی اقدام شود تا این تحقیق با ایجاد یک چارچوب مفهومی گسترده به از بین بردن موانع موجود در زمینه فهم و کاربرد این عوامل و پیشبرد دانش مربوطه، کمک گردد. در نهایت اهمیت این موضوع با توجه به بخش بزرگ دولتی در ایران و فقدان پیشینه پژوهشی در این رابطه در کشور، لزوم انجام این پژوهش را توجیه می نماید. گفتنی است از آنجایی که یکی از بهترین جاهایی که می توان متغیر انگیزش در بخش دولتی را بر پایه نیاز به خدمت رسانی به عموم در آنجا بررسی کرد بیمارستانها می باشند، نمونه تحقیق از میان پرستاران انتخاب گشت و تلاش بر آن بوده است تا با بررسی این عوامل در بخش بهداشت و درمان که از مهمترین بخشهای دولتی کشور است، گامی هرچند کوچک در پیشبرد دانش بومی کشور در این زمینه برداشته شود.