

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد تهران مرکزی**

**دانشکده مدیریت-گروه مدیریت دولتی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)**

**گرایش: مالی**

**عنوان:**

**بررسی عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران**

**استاد راهنما:**

**دکتر منوچهر جفره**

**استاد مشاور:**

**دکتر ماندان مومنی**

**پژوهشگر:**

**سعیده حکیم الهی طالقانی**

**پاییز ۱۳۹۱**

## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب سعیده حکیم الهی طالقانی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۹۰۶۶۲۸۸۷۰۰ در رشته مدیریت دولتی گرایش مالی که در تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۲۳ از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران. با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و .... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: حکیم الهی

تاریخ و امضاء

## تقدیم :

تقدیم به پدرم ، که تکیه گاه استوار زندگی ام است .

تقدیم به مادرم ، که امانت عشق رادرو وجودم نهاد .

و تقدیم به همسرم به ستایش محبتهای بی کرانش ، به وسعت همه خوبیهایش و به پاس تمامی لحظاتی که به او اختصاص داشت و از او دریغ شد .

## تقدیر و تشکر

نخست سپاس و ستایش بی کران، پروردگار را که به آدمی قدرت اندیشیدن و تفکر  
ارزانی فرمود.

وباتشکرازاساتید ارجمند جناب آقای دکتر جفره، سرکار خانم دکتر مومنی و سرکار خانم دکتر  
برومند که راهنمایی های دلسوزانه این بزرگواران چراغ هدای تگری بود در به پایان رساندن  
این پایان نامه .

## فهرست

### عنوان

### صفحه

## فصل اول: کلیات طرح

مقدمه	۲
۱-۱- بیان مساله	۲
۱-۲- اهمیت موضوع تحقیق وانگیزه انتخاب آن	۴
۱-۳- هدفهای تحقیق	۷
۱-۴- چارچوب نظری تحقیق	۸
۱-۵- مدل تحقیق	۹
۱-۶- سوال های تحقیق	۱۰
۱-۷- روش تحقیق	۱۱
۱-۸- قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی)	۱۱
۱-۹- جامعه آماری و تعین حجم نمونه	۱۲
۱-۱۰- تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی	۱۲

## فصل دوم: مطالعات نظری

مقدمه	۱۵
بخش اول: انگیزش در اسلام	۱۵
بخش دوم: فرد در سازمان	۱۷
۲-۲-۱- سطوح آرزو و نیاهای	۱۹
۲-۲-۲- خواستههای کارکنان	۲۳
بخش سوم: انگیزش	۲۴
۲-۳-۱- تعاریف و مفاهیم انگیزش	۲۴
۲-۳-۲- نظریه انگیزشی -بهداشتی هرزبرگ	۲۷

بخش چهارم: پی‌شینه تحقیق ..... ۳۹

۱-۴-۲- پژوهشهای داخلی ..... ۳۹

۲-۴-۲- پژوهشهای خارجی ..... ۴۶

بخش پنجم: تارینه‌چه قوه قضائیه ..... ۵۳

۱-۵-۲- اهداف ووظایف قوه قضائیه ..... ۵۳

### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

مقدمه ..... ۵۷

۱-۳- روش تحقیق ..... ۵۷

۲-۳- جامعه آماری ..... ۵۸

۳-۳- حجم نمونه وروش نمونه‌گیری ..... ۵۹

۴-۳- ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات ..... ۵۹

۱-۴-۳- روایی پرسشنامه ..... ۶۱

۲-۴-۳- پایایی پرسشنامه ..... ۶۱

۵-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ..... ۶۲

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

مقدمه ..... ۶۴

۱-۴- توصیف آماری داده‌ها ..... ۶۴

۲-۴- تحلیل استنباطی داده‌ها ..... ۷۳

### فصل پنجم: نتیجه‌گیری وپیشنهادات

مقدمه ..... ۸۵

۱-۵- نتیجه‌گیری ..... ۹۲

۲-۵- پیشنهاد ..... ۹۲

۱-۲-۵- پیشنهاد حاصل نتایج تحقیق ..... ۹۲

۹۴	.....پی‌شنهادات جانبی.....۲-۲-۵
۹۶	.....پی‌شنهادات برای محققین بعدی.....۳-۲-۵
۹۷	.....محدودیت های تحقیق.....۴-۲-۵
۹۹	.....فهرست منابع.....
۱۰۳	.....پیوست ها و ضمائم.....
۱۴۳	.....چکیده انگلیسی.....



## فهرست جدول ها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
۴-۱- جدول توزیع پاسخگویان از نظر جنسیت	۶۴
۴-۲- جدول توزیع پاسخگویان از نظر سن	۶۶
۴-۳- جدول توزیع پاسخگویان از نظر تحصیلات	۶۷
۴-۴- جدول توزیع پاسخگویان از نظر نوع همکاری	۶۸
۴-۵- جدول توزیع پاسخگویان از نظر سابقه کار	۶۹
۴-۶- جدول شاخص های آماری	۷۱
۴-۷- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس رشدوانگی زش	۷۵
۴-۸- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس ارتقاوانگی زش	۷۶
۴-۹- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس نفس کاروانگی زش	۷۷
۴-۱۰- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس مسئولیت وانگی زش	۷۹
۴-۱۱- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس احترام وانگی زش	۸۰
۴-۱۲- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس پی شرف وانگی زش	۸۱
۵-۱- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس رشدوانگی زش	۸۶
۵-۲- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس ارتقاوانگی زش	۸۷

۵-۳- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس نفس کاروانگیزش.....۸۸

۵-۴- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس مسئولیت وانگیزش.....۸۹

۵-۵- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس احترام وانگیزش.....۹۰

۵-۶- جدول کای دو برای آزمودنی ها در رابطه ی بین خرده مقیاس پیشرفت وانگیزش.....۹۱

## فهرست نمودارها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
۱-۲- نمودار عناصر ۳ گانه.....	۱۹
۲-۲- نمودار فرآیند آندانگی زش.....	۲۷
۱-۴- نمودار فراوانی آزمودنی ها در متغی رجنسی ت.....	۶۵
۲-۴- نمودار فراوانی آزمودنی ها در متغی رسن.....	۶۷
۳-۴- نمودار فراوانی آزمودنی ها در متغی ر تحصیلات.....	۶۷
۴-۴- نمودار فراوانی آزمودنی ها در متغی ر نوع همکاری.....	۶۸
۵-۴- نمودار فراوانی آزمودنی ها در متغی ر سابقه کار.....	۷۰

## فهرست شکل ها

### صفحه

### عنوان

- ۲-۱- شکل طرزتلقی ستی مدیران نسبت به انگیزش ..... ۲۸
- ۲-۲- شکل عوامل انگیزش وابقا..... ۲۹
- ۲-۳- شکل مقایسه نظریه های مک کله لند-مازلو-هرزبرگ ..... ۳۸

# فصل اول

## کلیات طرح

## مقدمه:

انگیزش، مطالعه ساختار درونی افراد است. انگیزش به تبیین همه اشکال رفتار، از چرای مطالعه روان شناسی تا چرای اقدام به عمل خاص مربوط می شود. انگیزش کوششی در جهت توضیح چرای رفتار است. هنگامی که می پرسیم چرایک انسان به شیوه خاص رفتاری کند؟ در واقع در مورد انگیزش آن ها سوال کرده ایم. (جرمن، ۲۰۰۴، ص ۱)

بررسی انگیزش معلوم می کند که چرا افراد چیزهای خاصی را می خواهند. موضوع اصلی انگیزش بر آن چه ما می داریم مربوط می شود. بررسی انگیزش ما را آگاه می سازد که چه قسمتی از یادگیری شخصی، اجتماعی و فرهنگی ناشی می شود. (حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۱۰۹)

تمام نیازها هدف گرا هستند و نیازها و تمایلات در رفتار هدف گرا تاثیر می کنند و آنها را تغیری می دهند. مثلاً نیازهای مادی ممکن است باعث اضافه کاری کارمند شوند. عملکرد اصولاً تابع سه منبع فیزیکی، مالی، و انسانی است و در این میان عنصر انسانی مهمترین عامل است. رفتار انسان پیچیده و غیر قابل پیش بینی است و مدیریّت روی آن کنترل کمی دارد. درک رفتار انسان و تاثیر مثبت بر آن می تواند سبب افزایش بهره وری و بهبود عملکرد شود. از این رو مدیریّت بایستی از آن چه انسان را برای عملکرد بهتر برمی انگیزاند آگاه باشد و برای محیّطی که باعث انگیزش قوی و مثبت می شود اقدام کند. (ایران نژادپاریزی و ساسان گهر، ۱۳۸۲، ص ۳۸۰)

امروزه مدیریّت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تامین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می باشد. توجه به این عامل بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه های ارزشمند قائل می باشند. زی را توجه به نیازهای کارکنان قسمتی از سرمایه گذار ی انسانی سازمان در امور کارکنان محسوب می گردد. (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۲۸۰)

## ۱-۱- بیان مساله:

---

<sup>1</sup> Why of Behavior

عواملی که سبب می شوند برخی از افراد سخت کوش و فعال بوده و برخی دی‌گر تنبل و بی تفاوت و کم کار باشند چیست؟

یک مدیر موفق چگونه می تواند بر رفتار و عملکرد کارکنان خود در راستای اهداف سازمان اثر گذار باشد؟ چرا کارکنان در محل کار خود دی‌ر حاضر می شوند، زود می روند و بی‌ای‌نکه از کار خود استعفا می دهند؟ چرا برخی از کارکنان کم حوصله، عصبی و تندخو هستند و با ارباب رجوع سرجنگ داشته کارگشائی نمی کنند؟ عوامل انگیزاننده کارکنان چیست؟ به این سوال ها و امثال آن تنها مدیران و مسئولانی می توانند پاسخ دهند که دقیقاً بدانند چه عواملی باعث انگیزش کارکنان و یا احتمالاً بی انگیزگی آنان می شود. درک و پیش‌بینی صحیح و مسلط از انگیزش و عوامل مربوط به آن می تواند به عنوان یک ابزار با ارزش و کارآمد، به منظور شناخت علل رفتار در سازمان ها، نهادها، و محیط های کاری و پیش‌بینی تأثیر اقدام های مدیریتی، به کار آمده و در خدمت تقرب به اهداف سازمان باشد. (رایز، ۱۳۸۲، ص ۱۵۲)

بحث انگیزش و عوامل مرتبط با آن یکی از بحثهای مهم وری‌شه دار در علوم اجتماعی و مدیریتی بوده و از جای‌گاه ویژه ای برخوردار است. در این راستا تمامی روشهای مدیریتی و جنبه های کاربردی آن، در جهت افزایش انگیزه افراد و ترغیب آنها و بهبود، همچنین چگونگی رضایت آنها و مسائلی از این دست، اذهان را به طرف مسئله انگیزش جلب می نماید. نیروی انسانی شاغل در محیط کار مانند ماهی لغزنده ای است که اگر نی‌ازهای واقعی و اساسی او کشف و شناسائی نگردد و به موقع به آنها پاسخ مناسب داده نشود، احتمال لغزش او وجود داشته و نهایتاً از سازمان کناره گیری و محیط کار خود را ترک خواهد کرد. (مشبکی، ۱۳۸۰، ص ۱۴۵)

عده ای از نظریه پردازان و آگاهان به امور، عواملی همچون: افزایش حقوق و دستمزد، تغئیر شغل و بهبود شرایط محیط کار را از عوامل اساسی انگیزش می دانند. از سوی دی‌گر تعدادی از دانشمندان و عالمان، عوامل درونی همچون: ماهیت کار، نوع مدیریتی و توجه به حس احترام و مشورت با کارکنان را پای‌ه و اساس و مایه انگیزش به شمار می آورند. اغلب مدیران و کارفرمایان با این سوال مواجه اند که چطور می توانیم در کارکنان خود انگیزه ای جاد کنیم؟ علی‌رغم این‌که این پرسش جنبه ی عمومی داشته و اهمیتی آن آشکار است و در ظاهر پاسخ به آن ساده به نظر می رسد، جواب دادن به آن چندان هم آسان نیست. بررسی

انگیزش به زبان ساده ، پی بردن به این مطلب است که چرا هریک از افراد جهت انجام کار به نحو شایسته ، از نظر مدی‌ران و سرپرستان بسیار قابل توجه بوده واهمیت دارد.مدیر یا مسئولی که آگاهی کاملی از کنشها واکنشهای کارکنان خود دارد، توانائی آن را دارد تا مسائل ومشکلات آنان را رفع ورجوع نماید . به همین ترتیب مدیر خواهد توانست هنگام تصمیم‌گیری یا تغیرات سازمانی ، پی آمد های آن را به خوبی پیش بینی کند.(علوی،۱۳۸۱،ص۷۶)

تمامی مدی‌ران در جستجوی راههایی به منظور ایجاد تلاش بیشتر در کارکنان به جهت ارتقا عملکرد آنان می باشد.باتوجه به اهمیت منابع انسانی در سازمانها،شناسائی عوامل وشرائط انگیزشی موجود باعث بالارفتن کارائی در کارکنان سازمان شده،موجب تسریع وپویائی امور می شود.(ایران نژادپاریزی،۱۳۷۵،ص۷۶)

انگیزش در انسان اساس روانی دارد و مربوط به گرایشها،خواستها و عواطف بشر است که وی را برای ارضاء آنها به تلاش وادار می کند.هروقت انگیزه قوی وجود داشته باشد،عملکرد کارمندافزایش می یابد و انگیزه ضعیف اثر معکوس دارد بطوری که اگر انسان به شغلش علاقه مند نباشد و شغلش در فرد انگیزش به وجود نی‌آورد، ارائه شغل خسته کننده وحتی غیرممکن خواهد بود.از این روجه نظرمی رسد بهتراست مدی‌راز آنچه که انسان را برای عملکرد بهتر برمی انگیزاند آگاه باشد.(شفیع آبادی،۱۳۶۷،ص۱۲۹)

قوه قضائیه کشور یکی از ارکان اصلی ومهم جامعه به شمار می رود و نیروی انسانی شاغل در آن سازمان یکی از مهم ترین ارکان آن می باشد .مدی‌ران با انسانهای گوناگون ونی‌ازها و انگیزه های مختلف در ارتباط هستند و با عنایت به پائین بودن انگیزش در کارکنان سازمان محقق رابرآن داشت که بر اساس نظریه دو عاملی هرزبرگ عوامل بررسی نماید که چه عواملی بر انگیزش شغلی کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران تاثیر دارد؟

## ۱-۲- اهمیت موضوع تحقیق وانگیزه انتخاب آن :

عدم ارضای نی‌ازهای کارکنان در سازمان بصورت بازدهی کم،سوددهی پائین وهدف های تحقق نی‌افته جلوه گر می شود زیرا عملکرد کارکنان در رابطه تنگاتنگی با می‌زان رضایت آنان است . در واقع اگر یکی شغل بتواند شرائطی را برای فرد فراهم سازد که نی‌ازهای وی ارضا شود، در بازدهی اوبسیار موثر خواهد بود



بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان واهمیت والویتهی که برای هر کدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می باشد. (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۸۴)

ازدیرباز مطالعه دراین زمینه برای تحقق اهداف مدیریتی، درنظرگرفته شده است. بنابراین هدف این بود که بفهمند چه عواملی درمحل کار، انگیزه افرادرابرای کارکردن، بالا می برد. فرض برای این بود که عوامل باعث می شوند که افرادسخت ترکارکنند وسودآوری سازمان بالاتر رود. البته عملکرد شغلی علاوه برانگیزش، به توانایی فرد وامادگی محیط نیز بستگی دارد. هدف از مطالعه انگیزه کارکنان، بالابردن اهداف انسان دوستانه وتوجه به احساسات نیروی کار، رضایت شخصی وپیشرفت است. (غضنفری ودلوی، ۱۳۸۴، ص ۲۳۲)

تحقیقات جالبی درمیان کارکنان مؤسسه های صنعتی موفق آمریکا صورت گرفته است. در یکی از این تحقیقات از سرپرستان خواستند که سعی کنند خود را جای کارگران بگذارند و عباراتی را به ترتیب اهمیت رتبه بندی کنند. این عبارات چیزهایی را که ممکن بود کارگران از کارشان بخواهند، توصیف می کردند. به سرپرستان تأکید گردید فکر کنند که کارگران چه می خواهند. علاوه بر سرپرستان، از خودکارگران نیز خواسته شد همان عبارات را با توجه به آنچه که بیش از هرچیز از کار خود می طلبند ارائه نمایند.

نتایج تحقیق بیانگران بود که : سرپرستان عموماً مزد کافی، تأمین شغلی، ارتقاء و شرایط مناسب برای کار کردن را به عنوان چیزهایی که کارگران بیشتر از همه از کار خود می خواهند، رتبه بندی کردند. در مقابل، کارگران احساس می کردند چیزهایی که بیشتر از همه می خواستند عبارت بودند از قدردانی کامل در مقابل انجام کار، احساس مشارکت و اهمیت در کار، و درک توأم با همدردی از لحاظ مشکلات شخصی که همه این محرکات به انگیزه های تعلق و احترام مربوط است. جالب توجه این است که چیزهایی که کارگران بیشتر طالب بودند بوسیله سرپرستان آنها بعنوان کم اهمیت ترین موضوع رتبه بندی شده بودند. پس ازآگاهی ازنتایج

تحقیق مدیران سازمان بادر نظر گرفتن الویت عوامل توانستند انگیزش کارکنان خود را به میزبان بالائی افزایش دهند. (سایت مدیریتی، مهرداد قزلباش و همکاران)

اقدامات گسترده ای که در جهت افزایش انگیزش، در سازمانهای ژاپنی انجام شده است بی‌انگیزان است که شناسایی عوامل موثر در انگیزش کارکنان مدیران را قادر می‌سازد تا رفتار آنها را شناسایی کنند و مفیدترین شیوه برای انگیزه آنها را فراهم آورد، این متغیرها عبارتند از: ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های موقعیت.

۱- ویژگی‌های فردی: در واقع همان علایق و نیازهای انسان و انتظارات او از موقعیت‌های مختلف است به عبارت دیگر افراد برای ارضاء چه نیازهایی بهتر کار می‌کنند و چگونه می‌توان این نیازها را به خوبی برآورده ساخت و بدیهی است که کارکنان در این نیازها و انگیزه‌های فردی با یکدیگر متفاوتند. بطور خلاصه با توجه به نظریات مختلف از جمله نظریه سلسله مراتب مزلو، اتکینسون و مک‌کلند می‌توان ویژگی‌های فردی را شامل موارد زیر دانست: ۱- علایق ۲- طرز تلقیهای شخصی ۳- نیازها - امنیت - نیازهای اجتماعی - نیازهای اقتصادی.

۲- ویژگی‌های شغل: بدیهی است که هر شغل دارای صفت‌ها و ویژگی‌هایی است که وظایف کارکنان را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد، این ویژگی‌ها به طور کلی باعث می‌شود که افراد در آن شغل احساس رضایت یا عدم رضایت کنند. خصوصیات مثل میزان مسئولیت، تنوع وظایف، مرتبه و شأن سازمانی، منزلت اجتماعی شغل و جایگاه آن در سلسله مراتب سازمان ویژگی‌هایی است که شغل ذاتاً ارضاء کننده می‌نماید. مسلماً هر شغلی که از ارزش ذاتی بیشتر، استقلال و خودکفایی زیادتر، تنوع و بازخورد مستقیم و مناسب تری برخوردار باشد. افراد را برای انجام دادن بهتر کارهایشان بیشتر برمی‌انگیزد.

۳- ویژگی‌های موقعیت کاری: با توجه به اینکه عوامل در محیط کار است که باعث می‌گردد، بهره‌وری فرد بیش از حد استاندارد و یا کمتر از آن باشد، باید در نظر داشت که این عوامل نیز می‌توانند در چگونگی انگیزش کارکنان و نهایتاً بر روی بهره‌وری موثر آنها تاثیر قابل توجهی داشته باشند. شناسایی این عوامل و درنهایت

بهره‌گیری از نتایج تحقیق و بکاربردن آنها در سازمان منجر به افزایش انگیزش درمیان سازمانهای ژاپنی گردید.

شرکتها و سازمانهای موفق در انگلیس جهت افزایش انگیزش در کارکنان خود با استفاده از آزمونهای سنجش انگیزش از افرادی استفاده می‌کنند که نیاز به پیشرفت بالایی دارند و ترس از شکستشان کمتر است، همینطور از پذیرش مسئولیت اجتناب نمی‌کنند، ریسک خیلی بالایی دارند، نیاز به استقلال زیاد دارند، هدف‌گرا هستند و میل به موفقیت بسیار دارند. همچنین مدیران در سازمانها با حمایت از کارکنان، اعطای استقلال و آزادی در کار، پاداش به کار بهتر، دادن فرصت، پرمعنی و هدفمند بودن کار برای کارکنان، قدردانی و احترام زمی‌نه سازافزایش انگیزش در کارکنان خود می‌گردند. تلفیق ویژگی‌های فوق برای افراد از لحاظ شخصی و سازمانی موجب می‌گردد که افراد احساس تعلق و پیوستگی بیشتری با سازمان و اهداف آن کنند، نیازهای سطوح بالای انسانیشان، مانند منزلت، خودیابی رشد و تعالی تأمین گرداند. فرصت رشد و پیشرفت بیشتر برایشان فراهم گردد، شأن و منزلت و اعتبار شغلی شان افزایش یابد، از تنوع وظایف و مسئولیتهای بیشتری برخوردار گردند، کار برایشان یکنواخت و ساده نباشد در قبال فعالیت و تلاش بهتر پاداش بهتر و بیشتری دریافت کنند. همینطور در سایه برخورداری از استقلال، آزادی و ارتباطات ناشی از احترام، پذیرش و انعطاف بیشتر از انگیزش شغلی بالاتری برخوردار باشند. (سایت njavan)

از آنجاکه نیروی انسانی به عنوان محور تحول پیش از پیش محسوس است و اندیشه برانگیختن و توانمند ساختن این عامل یکی از برنامه‌های راهبردی و حیاتی در سازمان قضائی کشور تلقی می‌گردد. امروزه در تمام دنیا انگیزش و بهره‌وری نیروی انسانی در سرلوحه‌ی افکار و اعمال دولتمردان قرار گرفته است. با توجه به نوآوری‌ها و دگرگونی‌های بی‌حد و حصر که در جهان با آن مواجه هستیم، محقق را بر آن داشت تا به بررسی عوامل موثر بر انگیزش کارکنان قوه قضائیه پرداخته تا تدابیر خاصی را برای استفاده از کلیه ظرفیتهای فکری و عملی کارکنان این سازمان اتخاذ نماید.

### ۱-۳- اهداف تحقیق:

اهداف این تحقیق به شرح ذیل می باشد.

۱- تعیین عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران.

۲- الویت بندی عوامل براساس نظر کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران.

۳- ارائه راهکارهایی جهت ارتقا انگیزش شغلی کارکنان ستادی قوه قضائیه شهر تهران.

#### ۱-۴- چارچوب نظری تحقیق:

فردردی که هرزبرگ تحت تاثیر نظریه های روابط انسانی نظریه انگیزشی ای را مطرح کرد که در آن نقش رضایت شغلی را در تعیین انگیزه ی کارگر برجسته و روشن کرد. او معتقد بود که رویکرد سنتی تک بعدی نسبت به رضایت شغلی با نتایج پیوستار آن با دامنه ای از عدم رضایت شغلی تا رضایت شغلی نادرست است و رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی عملاً دوجنبه ی جدا از هم و مستقل می باشند. هرزبرگ بعد از تحلیل پاسخ های یک بررسی میدانی درباره ی کارگران یقه سفید و کارگران حرفه ای که از آنها خواسته شده بود توضیح دهند که چه عواملی شخصاً موجب این احساس شده است که کار آنها خوب است یا بد است به این نتیجه رسید و نظریه ی خود را دو عاملی نامید.

در این نظریه ی یک سری از عوامل در کار به عنوان عوامل انگیزاننده وی یک سری از عوامل تحت عنوان عوامل بهداشتی نامگذاری شده اند. در عرف متداول چنین فرض می شود اگر عوامل مشخصی مانند حقوق، دستمزد عادلانه، مزایای شغلی قابل قبول و ارتقای شغلی برای کارکنان فراهم باشد، رضایت (خشنودی) شغلی حاصل می شود و در صورت نبودن آنها کارکنان ناخشنود خواهند بود. هرزبرگ استدلال می کند، عواملی که