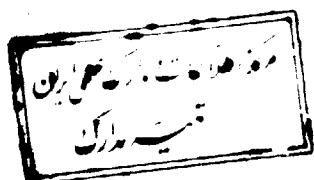


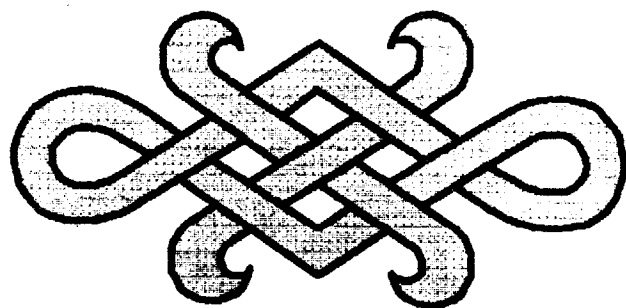
۱۳۲۸ / ۹ / ۲۰



تقدیم به :

# سنگر سازان بی سنگر

دوران دفاع مقدس



1116/2

۲۴ ۳۴۴

# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

## فصل اول: کلیات تحقیق

۱	مقدمه
۴	تعریف موضوع تحقیق
۵	هدف و علت انتخاب موضوع تحقیق
۶	اهمیت موضوع تحقیق
۷	فرضیه‌های تحقیق
۸	متغیرهای تحقیق
۸	قلمرو و محدودیت‌های تحقیق
۱۰	تعریف اصطلاحات

## فصل دوم: تاریخچه مؤسسه جهاد نصر

۱۱	مقدمه
۱۵	ساختار مؤسسه جهاد نصر
۲۳	واحدهای مؤسسه جهاد نصر
۲۴	وظایف
۲۹	فلسفه وجودی نیاز جامعه به مؤسسه جهاد نصر
۳۱	وضعیت کنونی امور پرسنلی مؤسسه جهاد نصر
۳۶	برنامه های آتی مؤسسه جهاد نصر

## فصل سوم: ادبیات تحقیق

۳۷	بررسی تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع تحقیق
۳۹	انگیزه و شدت آن
۴۴	انگیزش در مکاتب مختلف مدیریت
۴۹	پژوهشهای دانشمندان کلاسیک (مدیریت علمی)

۲۴ ۲۴۴

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵۱	پژوهشهای دانشمندان نئوکلاسیک (روابط انسانی)
۵۴	پژوهشهای آبراهام مازلو
۶۰	پژوهشهای فردریک هرزبرگ
۶۶	پژوهشهای پروفیسور دیود مک کله لند
۶۹	پژوهشهای ویکتور وروم
۷۲	تئوری برابری
۷۵	انگیزش و رضایت چیست؟
۷۷	رضایت شغلی
۸۱	مفهوم رضایت شغلی
۸۷	مدل رضایت شغلی
۹۲	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۱۰۴	نتایج و پیامدهای رضایت شغلی
<b>فصل چهارم: روش تحقیق</b>	
۱۱۱	روش جمع آوری اطلاعات
۱۱۱	جامعه مورد مطالعه
۱۱۱	روش تحقیق
۱۱۲	طرح و تنظیم پرسشنامه
<b>فصل پنجم: تجزیه و تحلیل اطلاعات</b>	
۱۱۴	روش نمونه گیری و جمع آوری اطلاعات
۱۱۶	سیمای پاسخ گوینان
۱۲۷	تجزیه و تحلیل سئوالات ۲ الی ۹ پرسشنامه
۲۰۳	همبستگی بین متغیرها (تجزیه و تحلیل فرضیه ۱ الی ۸ تحقیق)

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل ششم: نتیجه گیری و جمع بندی و پیشنهادات

۲۲۵ ..... نتیجه گیری و جمع بندی

۲۳۶ ..... پیشنهادات

۲۳۹ ..... فهرست منابع و مأخذ

ضمائم:

۲۴۱ ..... پیوست و ضمائم

۲۶۵ ..... پرسشنامه

**فصل اول**

**کلیات تحقیق**

انسان بعنوان یک مخلوق در نظام آفرینش و جهان هستی جایگاه ویژه‌ای دارد بگونه‌ای که خداوند متعال سمت جانشینی خود را در زمین به وی ارزانی داشته و در حکمی که در قرآن کریم صادر نموده، انتصاب او را به این سمت به واسطه اشرف مخلوقات بودن و دمیده شدن روح الهی در او اعلام فرموده است و به فرشتگان دستور کرنش در مقابل انسان را صادر فرمود و برای اینکه در رسالتی که بعهد او گذاشته شده، ابزار و امکانات لازم فراهم باشد، تمامی مخلوقات دیگر را مسخر و موافق با زندگی وی ساخت و نعمت عقل، تفکر، تکلم، علم اسماء و... را نیز به آدم عطا فرمود.

بدین ترتیب آفریدگار مهربان نعمت خود را کامل گردانید، ابر و باد و مه خورشید و فلک را برای او بکار انداخت و از هر جهت شرایط را برای زندگی شرافتمندانه و انجام رسالت او فراهم آورد.

این مخلوقات مستقل و آزاد، در زندگی و ارتباطات اجتماعی تحت تأثیر هم‌نوعان خویش قرار دادند، که البته تأثیر برخی از این هم‌نوعان بر دیگران برتری دارد. در بین انسانهایی که بیشترین تأثیرات را بر جوامع بشری گذارده و بطور مداوم توده‌های گسترده‌ای از انسانها از آنان تبعیت می نمایند، می توان از پیامبران، امامان، حکام و در نهایت رهبران و مدیران سازمانها و نهادهای اجتماع را نام برد.

رسولان الهی و امامان، انسانهای وارسته‌ای بودند که بواسطه فضل و رحمت الهی و

لیاقت و شایستگی‌های خویش، نقش خود را بعنوان منجیان عالم در مقاطع مختلف زندگی دنیوی و اخروی بخوبی ایفا نموده‌اند، آنان توانسته‌اند راه و روشهای صحیح زندگی شرافتمندانه را به آدمیان بیاموزند.

از بین حاکمان و رهبران- مدیران آنهایی که برخلاف مسیر الهی گام برداشته‌اند، علاوه بر ضلالت و تباهی خویش، انسانهای دیگر را هم از فطرت خدایی جدا و گاهی آنان را تا پائین‌ترین سطح حیوانی سوق داده‌اند. بنابراین یک رهبر یا مدیر با روشهای ابداعی خویش جهت اداره انسانها، قادر است شرایطی فراهم نماید که انسانهای تحت سرپرستی او درگیر مسائل غیر انسانی گردیده و عمر شریف خویش را به بیهودگی و بطالت تلف نمایند و یا دنیا و آخرت آنان را تضمین و زندگی شرافتمندانه و مورد رضای خداوند متعال را برای آنان به ارمغان آورد.

نظر به اینکه رهبران و مدیران سازمانها و نهادهای اجتماع منتخبین خداوند متعال نبوده و از جهتی دیگر انسانهای تحت رهبری آنان موجوداتی بسیار پیچیده‌اند، بگونه‌ای که ابعاد ذهنی و روحی آنان به هیچ وجه قابل شناخت نیست، پی بردن به چنین خصوصیات و ویژگی‌هایی، مدیران را ناچار به استفاده از روشها و ابزارهای مختلف نموده است.

موثرترین و موفق‌ترین روشی که در حال حاضر برای شناختن بهتر انسانها مورد استفاده قرار می‌گیرد، پژوهش‌های علمی هستند.

مدیران در کشورهای پیشرفته جهان که بخوبی از عدم توانایی های خویش درمورد آگاهی از ویژگی های انسانهای شاغل در سازمانها مطلع اند، با صرف بودجه های کلان در راستای انجام تحقیقات علمی ، سعی وافری برای رفع این نقیصه می نمایند. شاید به جرأت بتوان یکی از عمده ترین دلایل موفقیت سازمانها در جوامع پیشرفته اقتصادی- صنعتی دنیای امروز را اعتقاد راسخ مدیران بر نتایج تحقیقات علمی دانست.

X پژوهش اخیر، کوشش محدودی است در راستای شناختن مسائل و مشکلات کارکنان در موسسه جهاد نصر، کارکنانی که همانند همه انسانهای دیگر در رفتار روزمره خویش و ارتباطات آنها با یکدیگر به ظاهر هیچگونه مشکل خاصی مشاهده نمی شود، اما در صورتیکه بررسی و مطالعه ای علمی بر روی همین افراد صورت پذیرد، نکاتی بسیار ظریف و مهم را از مسائل و مشکلات شغلی- سازمانی خویش ارائه خواهند نمود که ارتقاء کارایی و بهره وری سازمان بدون آگاهی یافتن و جستجوی شیرین راه حل برای آنها، به هیچ وجه میسر نخواهد بود. X

در ضمن پیشاپیش از زحمات و راهنماییهای عالمانه اساتید محترم جناب آقای دکتر فرخ قوچانی ، جناب آقای قدرت اله مشایخی و سرکارخانم دکتر هادیزاده که با مشاوره ارزشمندشان اینجانب را در انجام تحقیق فوق یاری نموده اند کمال تشکر و قدردانی می شود.



## ۱-۲- تعریف موضوع

عامل انسانی در سازمانها بعنوان مهمترین و تعیین کننده ترین عامل مطرح می باشد زیرا مدیریت و بکارگیری منابع موجود سازمان توسط انسان انجام می شود و بنابراین ضامن اصلی تحقق اهداف سازمان می تواند قلمداد گردد.

محور بودن منابع انسانی در سازمان ایجاب می نماید که نسبت به شناخت همه جانبه این منبع و عواملی که موجب می شود تا بتوان فعالیت وی را در جهت تحقق اهداف سازمان هدایت نمود، اقدام نمود.

در این رابطه هرزبرگ به یکی از جنبه های مهم نیروهای انسانی در سازمانها یعنی انگیزش پرداخته است.

نتیجه بررسیهای هرزبرگ منجر به ارائه یک تئوری گردید که بر اساس آن عوامل انگیزشی را به دو دسته تقسیم نمود:

دسته اول عواملی که از آنها بعنوان عوامل نگهدارنده یا بهداشتی نام برده شد و آن شامل عواملی است که وجود آنها در سازمان موجب انگیزش افراد نمی شود ولیکن عدم وجود آنها باعث طرد کارکنان از سازمان یا نارضایتی می گردند، به عبارت دیگر کارکنان وجود آنها را از وظایف اولیه و حتمی سازمان قلمداد می نمایند.

دسته دوم عواملی هستند که موجب انگیزش و افزایش رضایت شغلی کارکنان و در نتیجه افزایش کارایی آنها در راستای تحقق اهداف سازمان می گردد.

از آنجایی که این تحقیق در کشوری صورت گرفته است که از جنبه‌های مختلف متفاوت با شرایط کشور ما می‌باشد، از یک سو می‌توان درستی این تئوری را در کشور خودمان آزمون نمائیم و از جهت دیگر می‌توان بعنوان یک کار پژوهشی میزان رضایت پرسنل را در سازمانها مورد سنجش قرارداد که در این تحقیق سعی در سنجش میزان رضایت کارکنان موسسه جهاد نصر بعنوان یک موسسه عمومی غیر دولتی می‌باشد.

### ۱-۳- هدف و علت انتخاب موضوع تحقیق

اصولاً در پایان نامه‌ها صرفنظر از موضوع آن، به دو نوع هدف بر می‌خوریم:

اول - هدف کلی که بیان و خواسته اصلی و منظور از اجرای تحقیق است.

دوم - زیرگروه هدف کلی یا هدف فرعی می‌باشد.

هدف کلی در این تحقیق شناسایی و نحوه دستیابی به عوامل ایجاد رضایت مندی در

کارکنان جهاد نصر بوده و اهداف فرعی آن عبارتند از:

الف - شناسایی عوامل حذف رضایت مندی یا تضعیف آن در کارکنان جهاد نصر

ب - راههای شناسایی و مقابله با عوامل ردیف الف

ج - یافته رابطه مابین عوامل ایجاد رضایت مندی و عوامل حذف یا تضعیف آن (در

صورت وجود) و تهیه الگوی مدیریتی بر اساس آن

د - اجرای آزمون بر نظرات هرزبرگ در سطح جهاد نصر

و اما علت انتخاب موضوع تحقیق، از مهمترین علل انتخاب موضوع تحقیق می توان

موارد زیر را بر شمرد:

الف- آزمون یک نظریه علمی (نظریه هرزبرگ)

ب- تأثیر شگرف رضایت مندی کارکنان در افزایش بهره‌وری و احیای مؤسسه جهاد نصر

ج- عدم سابقه اجرای چنین طرحی (حداقل در سطح جهاد نصر)

د- موضوع تحقیق کلید اصلی بسیاری از معضلات سازمانی و مدیریتی بوده و امروزه در

مباحث مهندسی ساختارهای اجتماعی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

ه- رضایت مندی کارکنان و یا عدم رضایت آنان چنانچه از حد معینی تجاوز نماید

شاخصی بر میزان ضعف مدیریت مدیران سازمانی خواهد بود و در سطح کلان دلیل

مستحکمی بر عدم توسعه یافتگی ملی بویژه در سطوح مدیریتی می باشد.

و- شناسایی عوامل ایجاد یا حذف رضایت مندی چنانچه بطور دوره‌ای انجام پذیرد

میتوان بعنوان یک باز خور در ایجاد مدیریت هوشمند مورد استفاده قرار گیرد.

#### ۱-۴- اهمیت موضوع تحقیق

امروزه بر خلاف تصور عمومی که تکنولوژی و ماشین را عنصر برتر می دانند، نقش

انسان و عوامل مرتبط با آن در حال بازیابی و رشد روزافزون است شاهد بر این مدعا،

مخارج عظیم تبلیغات تجاری در ارائه تسهیلات تجاری در اختیار انسان، تقویت و

رشد نمایی علمی نظیر ارگونومی یا علم فاکتورهای انسانی (مهندسی انسانی)، رشد چشمگیر ایمنی و بهداشت محیط زیست و بالاخره ارتباط تنگاتنگ مدیریت با علم روانشناسی انسانی می‌باشد. بدین ترتیب در یک سازمان یا سازواره نیز که خواهان بقای خود باشد مسئله رضایت مندی یا عدم رضایت مندی کارکنان و نیز شناخت و مطالعه عوامل موثر بر این پدیده‌ها اهمیت شایان توجهی خواهد داشت.

#### ۱-۵- فرضیه های تحقیق

فرضیه های یک تحقیق بواقع شناخت یک بیماری و طرق درمان آن میباشد که طی پیاده سازی و تکمیل طرح تحقیق، درستی یا نادرستی هر یک از آنها به اثبات خواهد رسید.

فرضیه های طرح تحقیق نیز بدو گروه شامل:

الف) عوامل نگهدارنده

ب) عوامل انگیزشی

عوامل نگهدارنده شامل:

(۱) کارکنانی که از حقوق و امکانات رفاهی مناسب برخوردار نیستند، تمایلی به ادامه خدمت ندارند.

(۲) شرایط کاری نامناسب موجب نارضایتی کارکنان شده است.

(۳) ضعف مدیریت باعث کاهش کارایی کارکنان گردیده است.

۴) ارتباط صمیمی بین پرسنل موجب وفاداری آنان به موسسه جهاد نصر شده است.

عوامل انگیزشی شامل :

۱) عدم اعتقاد به رشد و پیشرفت در موسسه جهاد نصر موجب بی تفاوتی کارکنان نسبت به کار شده است.

۲) چالشی نبودن مشاغل باعث بی علاقه‌گی کارکنان به کار شده است.

۳) توجه به توان بالقوه و تجربه افراد در اعطای مسئولیت موجب ارتقاء انگیزه در کارکنان شده است.

۴) عدم مقبولیت اجتماعی موسسه جهاد نصر موجب کاهش روحیه و انگیزه کارکنان گردیده است.

#### ۶-۱- متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق عبارتند از:

الف - متغیرهای مستقل: عوامل ایجاد رضایت مندی یا عدم رضایت مندی کارکنان جهاد نصر.

ب - متغیرهای وابسته: رضایت مندی یا عدم رضایت مندی کارکنان جهاد نصر.

#### ۷-۱- قلمرو و محدودیت های تحقیق

این طرح تحقیق نیز مشابه سایر طرح تحقیق‌های کارشناسی ارشد، مشتمل بر سه

قلمرو، زمانی، مکانی و موضوعی خواهد بود که به ترتیب عبارتند از:

الف) قلمرو زمانی تحقیق محدود به سال ۱۳۷۶ می باشد که تغییرات زیادی در مدیران سطوح مختلف مؤسسه صورت گرفته است و نتایج این پژوهش می تواند انعکاسی از نظر

کارکنان در قبال این تحولات نیز باشد .

ب) قلمرو مکانی تحقیق شامل پرسنل دفتر مرکزی مؤسسه جهاد نصر ، مجتمع انبارها ، تعمیرگاهها و ترابری می باشد که مجموعاً " ۶۰۰ نفر و همگی در تهران و اطراف آن اشتغال به کار دارند .

ج) قلمرو موضوعی تحقیق محدود به بررسی دو بعد شامل عوامل نگهدارنده و عوامل انگیزشی است که بر اساس تئوری هرزبرگ شاخص‌های هر یک از این دو بعد در قالب پرسشنامه مورد بررسی قرار خواهد گرفت .

و نیز محدودیتهای این طرح تحقیق عبارتند از:

الف- صداقت یا عدم صداقت کارکنان مؤسسه جهاد نصر در پاسخگویی به پرسشنامه‌ها قابل اثبات نمی باشد.

ب- عدم سابقه اجرایی چنین طرحی (حداقل در سطح وزارت جهاد بویژه مؤسسه جهاد

نصر)

## ۱-۸- تعریف اصطلاحات

کارآیی: تناسب معقول و منطقی فی مابین عوامل داخلی سازمان

ثمربخش: انجام صحیح اعمال ضروری یک کار است.