

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

پایان‌نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

بررسی عوامل موثر بر انگیزش شغلی کارکنان

سازمان صدا و سیما ج.ا.ا

استاد راهنما: دکتر عباس عباس‌پور

استاد مشاور: دکتر غلامرضا صرامی

استاد داور: دکتر مصطفی نیکنامی

دانشجو: زهرا لولاچی

زمستان ۱۳۹۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف «بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی کارکنان صدا و سیما ج.ا.ا» صورت گرفته است. پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی کاربردی است. انگیزش در دو حیطة عوامل نگهدارنده و عوامل انگیزش‌دهنده بررسی شده است. عوامل نگهدارنده شامل ۴ مؤلفه پرداخت، امنیت شغلی، شرایط و امکانات رفاهی و روابط اجتماعی و عوامل انگیزش‌دهنده شامل ۳ مؤلفه آموزش، ارتقاء بر اساس شایستگی و توانمندسازی است که توانمندسازی در ۵ بعد احساس معناداری، شایستگی، مؤثر بودن، خودمختاری و اعتماد، توسط پرسشنامه خودساخته اندازه‌گیری شده است که البته گویه‌های توانمندسازی از پرسشنامه اسپریتزر اخذ شده است. جهت پایایی پرسشنامه خودساخته، ابتدا به طور آزمایشی میان ۳۰ نفر اجرا شد. مقدار پایایی از طریق آلفای کرونباخ، ۰/۹۱ برآورد شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان مرکز طرح و برنامه سازمان صدا و سیماست که تعداد آنها ۹۰ نفر و نمونه بدست آمده از آن، به طور تصادفی با استفاده از جدول مورگان ۷۳ نفر است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی شامل، فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد، خطای استاندارد میانگین و هم‌چنین استفاده از مقیاس نانلی برای توصیف وضعیت مؤلفه‌ها و آمار استنباطی شامل آزمون t تک گروهی استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که انگیزش شغلی در میان کارکنان سازمان صدا و سیما در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

تقدیم و تشکر

از استاد گرامی، جناب آقای دکتر عباس پور برای راهنمایی‌های ارزشمندشان در تدوین این رساله سپاسگزارم؛ همچنین از استاد گرانقدر، جناب آقای دکتر صرامی، برای پذیرفتن مشاوره این رساله و راهنمایی‌ها و نکته‌سنجی‌های ظریفشان قدردانی می‌کنم. در پایان از استاد عزیز، جناب آقای دکتر نیکنمایی که زحمت داوری این رساله را به عهده داشتند سپاسگزاری می‌کنم.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه.....	۱۲
۱-۲. بیان مسئله.....	۱۵
۱-۳. اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۱۷
۱-۴. اهداف پژوهش.....	۱۹
۱-۵. سؤال‌های پژوهش.....	۱۹
۱-۶. متغیرهای پژوهش.....	۲۰
۱-۷. تعریف مفاهیم پژوهش.....	۲۰

فصل دوم: پیشینه پژوهش

۲-۱. مقدمه.....	۲۵
۲-۲. انگیزش.....	۲۵
۲-۲-۱. تعاریف انگیزش.....	۲۷
۲-۲-۲. فراگرد انگیزش.....	۲۸
۲-۲-۳. اهمیت انگیزش.....	۲۹
۲-۲-۴. انگیزش شغلی.....	۳۰
۲-۲-۵. دیدگاه‌های انگیزش.....	۳۲
۲-۲-۵-۱. دیدگاه تاریخی انگیزش.....	۳۲
۲-۲-۵-۲. دیدگاه‌های محتوایی انگیزش.....	۳۳
نظریه سلسله‌مراتبی نیازها.....	۳۳
نظریه X و Y.....	۳۴

- ۳۵..... نظریه **ERG** انگیزش
- ۳۶..... نظریه انگیزش بهداشت هرزبرگ
- ۳۷..... نظریه انگیزش مک کللند
- ۳۸..... رابطه نظریه هرزبرگ و مزلو
- ۳۹..... ۲-۲-۵-۳ دیدگاه‌های فرآیندی انگیزش
- ۳۹..... نظریه برابری آدامز
- ۴۰..... نظریه انتظار
- ۴۱..... نظریه تعیین هدف
- ۴۲..... نظریه تقویت
- ۴۲..... ۲-۲-۶ مدل ویژگی‌های شغل (**JCM**)
- ۴۳..... ۲-۲-۷ کاربرد نظریه انگیزش در سازمان
- ۴۵..... ۲-۲-۸ نگاهی اجمالی به نظریه‌های انگیزش
- ۴۵..... ۲-۲-۹ انگیزش و انگیزاننده
- ۴۶..... ۲-۲-۱۰ عوامل مؤثر بر انگیزش
- ۴۷..... ۲-۲-۱۰-۱ عوامل نگهدارنده
- ۴۷..... حقوق و دستمزد
- ۴۸..... امنیت شغلی
- ۵۰..... شرایط فیزیکی محیط کار
- ۵۲..... روابط اجتماعی
- ۵۵..... ۲-۲-۱۰-۲ عوامل انگیزش دهنده
- ۵۶..... آموزش
- ۵۷..... • اهمیت و لزوم آموزش کارکنان
- ۵۸..... • اهداف آموزش
- ۵۹..... • فرآیند آموزش

- مزایای آموزش ۶۰
 - پیامد آموزش ۶۱
 - انگیزه شایستگی ۶۲
 - ارزیابی شایستگی کارکنان ۶۲
 - عوامل نشان‌دهنده شایستگی ۶۲
 - ارتقاء بر اساس شایستگی ۶۳
 - توانمندسازی ۶۴
 - تعاریف توانمندسازی ۶۵
 - ریشه‌های توانمندسازی ۶۶
 - اهمیت و ضرورت توانمندسازی ۶۷
 - رویکردهای توانمندسازی ۶۸
 - مدل توانمندسازی اسپریتزر ۶۹
 - ابعاد توانمندسازی ۷۰
 - مزایای توانمندسازی ۷۱
 - موانع توانمندسازی ۷۲
 - ویژگی‌های افراد توانمند ۷۳
 - ۲-۳. پیشینه تحقیق ۷۴
 - ۲-۳-۱. پیشینه تحقیقات داخلی ۷۴
 - ۲-۳-۲. پیشینه تحقیقات خارجی ۷۷
 - ۲-۴. چارچوب نظری تحقیق و ارائه مدل مفهومی ۸۰
- فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش
- ۳-۱. مقدمه ۸۵
 - ۳-۲. روش تحقیق ۸۵
 - ۳-۳. جامعه آماری ۸۵
 - ۳-۴. نمونه و روش نمونه‌گیری ۸۶

۳-۵. روش جمع آوری اطلاعات :	۸۶
۳-۶. ابزار تحقیق	۸۶
۳-۶-۱. روایی ابزار تحقیق	۸۷
۳-۶-۲. پایایی ابزار تحقیق	۸۸
۳-۶-۳. نحوه اجرای پرسشنامه‌ها:	۸۸
۳-۷. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	۸۸
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها	
۴-۱. مقدمه	۹۰
۴-۲. یافته‌های توصیفی	۹۰
۴-۲-۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی	۹۰
۴-۲-۲. بررسی توصیفی سؤالات و مؤلفه‌های پرسشنامه انگیزش شغلی	۹۸
توصیف آماری مولفه‌های مربوط به عوامل نگهدارنده	۹۸
توصیف آماری گویه‌های عوامل انگیزش دهنده	۱۰۱
۴-۳. یافته‌های استنباطی	۱۰۵
فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری	
۵-۱. مقدمه	۱۱۶
۵-۲. خلاصه یافته‌های پژوهش و بحث در مورد آنها	۱۱۶
۵-۳. محدودیت‌های پژوهش	۱۳۵
۵-۴. پیشنهادات پژوهش	۱۳۶
منابع	۱۳۷
پیوست	۱۴۳

فهرست نمودارها و شکل‌ها

- ۲-۱ چرخه انگیزش..... ۲۷
- ۲-۲ فراگرد انگیزش..... ۲۹
- ۲-۳ سلسله مراتب نیازهای مزلو..... ۳۴
- ۲-۴ ارتباط نظریه مزلو و هرزبرگ..... ۳۸
- ۲-۵ تئوری انتظار..... ۴۱
- ۲-۶ مدل ویژگی‌های شغل..... ۴۳
- ۲-۷ نگاهی گذرا به نظریه‌های انگیزش..... ۴۵
- ۲-۸ مدل توانمندسازی روان‌شناختی..... ۷۰
- ۲-۹ چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش..... ۸۰
- ۴-۱ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک سابقه کار در سازمان..... ۹۱
- ۴-۲ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک وضعیت تأهل در سازمان..... ۹۲
- ۴-۳ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک جنسیت در سازمان..... ۹۳
- ۴-۴ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک تحصیلات در سازمان..... ۹۴
- ۴-۵ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک سمت در سازمان..... ۹۵
- ۴-۶ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک سن در سازمان..... ۹۶
- ۴-۷ نمودار میله‌ای مربوط به توزیع فراوانی نمونه اماری به تفکیک وضعیت استخدام در سازمان..... ۹۷

فهرست جداول

- ۲-۱ چرا افراد به گروهها می پیوندند؟..... ۵۵
- ۲-۲ رویکردهای توانمندسازی..... ۶۹
- ۲-۳ توانمندسازی در پارادایم قدیم و جدید..... ۸۲
- ۴-۱ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک سابقه کار در سازمان..... ۹۱
- ۴-۲ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک وضعیت تأهل در سازمان..... ۹۲
- ۴-۳ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک جنسیت در سازمان..... ۹۳
- ۴-۴ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک تحصیلات در سازمان..... ۹۴
- ۴-۵ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک سمت در سازمان..... ۹۵
- ۴-۶ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک سن در سازمان..... ۹۶
- ۴-۷ توزیع فراوانی و درصد نمونه آماری به تفکیک وضعیت استخدام در سازمان..... ۹۷
- ۴-۸ وضعیت توصیفی مولفه حقوق و دستمزد..... ۹۸
- ۴-۹ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت حقوق و دستمزد..... ۹۸
- ۴-۱۰ وضعیت توصیفی مولفه امنیت شغلی..... ۹۹
- ۴-۱۱ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت امنیت شغلی..... ۹۹
- ۴-۱۲ وضعیت توصیفی مولفه شرایط و امکانات رفاهی..... ۱۰۰
- ۴-۱۳ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت شرایط و امکانات رفاهی..... ۱۰۰
- ۴-۱۴ وضعیت توصیفی مولفه روابط اجتماعی..... ۱۰۰
- ۴-۱۵ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت روابط اجتماعی..... ۱۰۱
- ۴-۱۶ وضعیت توصیفی مولفه آموزش منابع انسانی..... ۱۰۱
- ۴-۱۷ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت آموزش منابع انسانی..... ۱۰۱
- ۴-۱۸ وضعیت توصیفی مولفه ارتقا بر اساس شایستگی..... ۱۰۲
- ۴-۱۹ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت ارتقا بر اساس شایستگی..... ۱۰۲
- ۴-۲۰ وضعیت توصیفی مولفه توانمندسازی..... ۱۰۳

- ۴- ۲۱ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی..... ۱۰۳
- ۴- ۲۲ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی از بعد معناداری..... ۱۰۴
- ۴- ۲۳ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی از بعد شایستگی..... ۱۰۴
- ۴- ۲۴ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی از بعد خودمختاری..... ۱۰۴
- ۴- ۲۵ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی از بعد مؤثر بودن..... ۱۰۵
- ۴- ۲۶ پیوستار ارزیابی سطح مطلوبیت توانمندسازی از بعد اعتماد..... ۱۰۵
- ۴- ۲۷ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی (نمره کل)..... ۱۰۶
- ۴- ۲۸ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد عوامل نگهدارنده ۱۰۷
- ۴- ۲۹ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد حقوق و دستمزد..... ۱۰۷
- ۴- ۳۰ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد شرایط رفاهی..... ۱۰۸
- ۴- ۳۱ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد امنیت شغلی..... ۱۰۹
- ۴- ۳۲ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد روابط اجتماعی..... ۱۰۹
- ۴- ۳۳ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد عوامل انگیزش دهنده..... ۱۱۰
- ۴- ۳۴ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد آموزش..... ۱۱۱
- ۴- ۳۵ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد ارتقا بر اساس شایستگی... ۱۱۲
- ۴- ۳۶ نتایج آزمون t تک گروهی مربوط به متغیر انگیزش شغلی از بعد توانمندسازی..... ۱۱۳

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه

وظایف و مسئولیت‌های دولت‌ها در قبال جامعه، غالباً به وسیله سازمان‌های موجود در جوامع صورت می‌پذیرد. سازمان‌ها به وسیله منابع انسانی آنها شناخته می‌شوند. منابع انسانی اگر به خوبی مدیریت شود، تحقق اهداف سازمان‌ها میسر می‌شود. وقتی سازمان به اهدافش نائل آید، در واقع در جهت رشد جامعه گام برداشته می‌شود از این رو منابع انسانی و کارکرد آن در سازمان بسیار مهم است. با یک نگرش سیستمی متوجه می‌شویم که موفقیت هر سازمان در رسیدن به اهدافش، در گرو همکاری همه اجزاء آن، اعم از سرمایه، نیروی انسانی، تکنولوژی، مواد اولیه و اطلاعات است. در این میان، انسان مهم‌ترین عامل برای رسیدن به اهداف سازمانی است، زیرا سایر منابع را در اختیار می‌گیرد. پس انگیزش نیروی انسانی در این میان اهمیت می‌یابد. انگیزش^۱ یکی از مفاهیم روانشناسی است که به طور گسترده مورد مطالعه قرار گرفته است. استفاده از نظریه‌های انگیزش با زمینه‌هایی چون یادگیری، شخصیت، رفتار کارمند و رضایت شغلی هماهنگ شده است. در این شرایط، انگیزش از نظریه فراتر رفته و هم‌چون منبعی مدیریتی برای شکل دادن به رفتار مورد استفاده قرار گرفته است (سینگر، ۱۳۷۸).

ایجاد انگیزه از فعالیت‌های مهم HRM^۲ است، که عبارت از کمک به کارکنان برای رساندن آنها به سطح بالای انرژی است. رفتار انسانی پیچیده است و سعی در فهمیدن این‌که چه عوامل برانگیزاننده مختلفی در کارکنان وجود دارد، از نگرانی‌های دانشمندان علوم رفتار بوده است. انگیزش، اشتیاق برای اعمال تلاش به منظور رسیدن به اهداف سازمانی، مشروط به کارایی تلاش‌ها جهت ارضای نیازهای فردی است. فرآیند انگیزش با نیازی برآورده نشده آغاز می‌شود که ایجاد تنش می‌کند و فرد را برمی‌انگیزاند تا به جستجوی اهداف رود که اگر بدست آید نیاز را برآورده می‌کند و تنش را کاهش می‌دهد. عدم ارضای نیازهای نیروی انسانی، منجر به رفتارهایی چون لاقیدی، ناکامی، پرخاشگری و کاهش شدید بازدهی در آنها می‌شود. نظریه‌های گذشته فقط عوامل اقتصادی و مادی را در انگیزش افراد، با اهمیت قلمداد می‌کردند، ولی امروزه نقش عوامل روانی، رفاهی، آموزشی، اجتماعی، شرایط محیطی (ارگونومیک) را نمی‌توان نادیده گرفت. تأثیر عوامل انگیزشی به حدی است که ممکن است منجر به ترک خدمت، جابه‌جایی، عدم رضایت شغلی، کاهش بازده نیروی انسانی، کاهش بازده سازمان و اتلاف سرمایه و انرژی نیروی کار و در نهایت عدم رضایت مشتری شود.

^۱. motivation

^۲ Human Resource Management

از ویژگی‌های یک سازمان سالم، آن است که سلامت جسمی و روانی افراد همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت قرار گیرد، که بهره‌وری و اثربخشی مدنظر است. پس آگاهی از میزان انگیزش در افراد سازمان و تلاش در جهت افزایش آن امری ضروری است.

در فضای رقابتی بین سازمان‌ها، سازمانی موفق‌تر است که بهره‌ورتر باشد. در این میان عوامل متعددی نقش دارند که مهم‌ترین آنها مدیریت کارآمد است. فراهم کردن انگیزه لازم برای کار و توجه به نیروهای انگیزشی کارکنان، از عمده‌ترین وظایف مدیر است. امروزه کیفیت و ماندگاری یک سازمان، تنها توسط کارکنانش تعیین می‌شود. برای موفقیت در فضای رقابتی، باید سبک جدیدی در تمام سطوح پایه‌گذاری شود و مدیران باید تسهیل‌کننده امور باشند. توانمندسازی^۱ یکی از عمده‌ترین عوامل ایجاد انگیزش در نیروی انسانی و از جمله روش‌های جدید سازمان‌ها برای مقابله با چنین شرایطی است. در این شرایط، مدیران به مهارت‌ها و انرژی کارکنان خود نیاز دارند. کارمندی که خود را توانمند احساس کند، تضاد و ابهام نقش کمتری دارد و اختیاراتی که به او داده می‌شود سبب می‌شود کنترل بیشتر و محسوس‌تری بر محیط کاری خود داشته باشد. کارمندان توانمند شده فکر می‌کنند با قدرتی که دارند چگونه می‌توانند با استفاده از منابع موجود به حداکثر بهره‌وری دست یابند. هم‌چنین این توانمندی باعث رضایت شغلی، انگیزش و وفاداری آنها می‌شود.

مشارکت دادن افراد برای ساختن چشم‌انداز آینده سازمان، تدوین استراتژی برای رسیدن به آن‌جا و تلاش در جهت آن، چیزی است که آن را توانمندسازی معنا می‌کنیم. برای عینیت بخشیدن به توانمندسازی باید آن را در بافت سازمان که شامل استراتژی، ساختار، فرآیندها و فرهنگ می‌گردد، مشاهده کرد. فرآیندهای توانمندسازی بدین معناست که رفتارهای رهبری و اعمال و کردار منابع انسانی، اعضای سازمان را قادر می‌سازد تا آن‌جایی که ممکن است از استعدادها و توانایی‌های خود در جهت رشد فردی و موفقیت سازمانی استفاده کنند و آنها را به منصفه ظهور رسانند (فرنج و بل، ۱۳۷۹، ص ۱۸۲).

طبق تحقیقات توماس و ولتهوس^۲ (۱۹۹۰) مفهوم توانمندسازی را فقط افزایش انگیزش شغلی می‌دانند و تعریف کامل‌تری از توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان مجموعه‌ای از حوزه‌های شناختی انگیزش ارائه می‌دهند که علاوه بر خودکارآمدی، سه حوزه دیگر شناختی حق انتخاب، معنی‌دار بودن و مؤثر بودن را نیز شامل می‌شود و نهایتاً آنان در الگوی خود به فرآیندهای شناختی توجه دارند. کارکنان توانمند شده نه تنها می‌توانند وظایف خود را انجام دهند، بلکه درباره خودشان به‌گونه‌ای

^۱ . Empowerment

^۲ . Thomas & Velthouse

متفاوت می‌اندیشند. برخورداری از احساس معنادار بودن، شایستگی، مؤثر بودن، خودمختاری و در نهایت حس اعتماد، ریشه در تمایلات انگیزشی دارد.

همان‌گونه که گفته شد کارکرد و بازده شغل کارمند به وسیله انگیزش شغلی او تعیین می‌شود. بنابراین مدیران منابع انسانی باید برای به وجود آوردن انگیزه که استعداد کارمند را به کارکرد موفق تبدیل می‌کند، در تلاش باشند. در واقع توانمندسازی به عنوان شیوه نوین ایجاد انگیزش، به یکی از داغ‌ترین مباحث روز مدیریت مبدل شده است. وجود تغییرات سریع، پیشرفت‌های تکنولوژیک و رقابت‌های آشکار و پنهان در دنیا، اهمیت و ضرورت توانمندسازی را بیش از پیش آشکار ساخته است. توانمندسازی، فرآیندی است که با استفاده از آن، توانایی و اختیار کارکنان در همکاری، مشارکت و تصمیم‌گیری، برای دستیابی به مدیریت مشارکتی و فراهم ساختن زمینه واگذاری مسئولیت‌ها به گروه‌ها و افراد افزایش می‌یابد. توانمندسازی سبب القای حس قدرت و اعتماد به نفس افراد و شکوفاننده استعداد بالقوه انسان‌هاست (اسمیت، ۱۹۹۷).

کانگر و کانانگو^۱ در ۱۹۹۸ توانمندسازی را به عنوان یک سازه نسبتی و انگیزشی تعریف می‌کنند. به عنوان سازه نسبتی، توانمندسازی وقتی رخ می‌دهد که قدرت از فرادست به زیردست انتقال یابد و در نتیجه زیردستان یک حس مالکیت و کنترل بر کارشان را تجربه کنند. به عنوان سازه انگیزشی توانمندسازی به ادراک کارکنان از قدرت استقلال و کنترل‌شان برمی‌گردد.

دو عامل دیگری که در این پژوهش بر انگیزش شغلی مؤثر پیش‌بینی می‌شود، آموزش و ارتقاء بر اساس شایستگی است. آموزش به افراد، باعث علاقه بیشتر به کار و بالا رفتن انگیزه می‌شود. در این حالت فرد آگاهی‌اش نسبت به مسائل کارش بیشتر و تسلط قابل قبولی به کار پیدا می‌کند و این از اضطراب و استرس درونی‌اش نسبت به کار می‌کاهد در نتیجه انگیزه‌اش بالا می‌رود. لازم به ذکر است که آموزش از پایه‌های توانمندسازی است (اسدی‌کرم، ۱۳۸۲) و توانمندسازی از اجزای مدیریت کیفیت فراگیر است. مدیریت کیفیت بدون توانمندسازی محکوم به شکست است و توانمندسازی بدون آموزش. عامل دیگر ارتقاء بر اساس شایستگی است که فرد وقتی متوجه می‌شود که تنها با کار صادقانه و ماهرانه و براساس لیاقت و شایستگی خود می‌تواند ترفیع بگیرد، انگیزه‌اش بالا می‌رود و مدام درصدد است که بر شایستگی‌ها و مهارت‌های خود بیفزاید و انگیزه بیشتری نسبت به شغلش پیدا می‌کند. این در حالی است که اگر ترفیع، بر اساس پارتی‌بازی و رابطه باشد، انگیزه افراد برای کار بهتر و بیشتر، کاهش می‌یابد.

^۱ . Conger and Kanungo

در این پژوهش بر آن هستیم تا عواملی را که پیش‌بینی می‌شود که در انگیزش شغلی مؤثر باشند را شناسایی کنیم. بر اساس نظر هرزبرگ، این عوامل به دو دسته تقسیم می‌شوند: عوامل نگهدارنده و عوامل انگیزش‌دهنده، که در این پژوهش برای هرکدام مؤلفه‌هایی در نظر گرفته شده است. عوامل نگهدارنده دربرگیرنده مؤلفه‌هایی از قبیل حقوق و دستمزد، شرایط و امکانات رفاهی، امنیت شغلی، روابط اجتماعی و عوامل انگیزش‌دهنده شامل آموزش، ارتقاء بر اساس شایستگی و توانمندسازی است.

۱-۲. بیان مسئله

با توجه به تحولات کنونی دنیای کار و افزایش فشار رقابتی بین سازمانی، افراد مهم‌ترین سرمایه‌های سازمان هستند و در دنیای رقابتی حرف اول را می‌زنند. بنابراین سازمان‌ها برای کارایی و اثربخشی کارکنان خود اقداماتی را انجام می‌دهند، تا روحیه و انگیزش شغلی افراد را تأمین کنند و در جهت اهداف فردی کارکنان، در کنار اهداف سازمانی گام بردارند. اما هم‌چنان شاهد عدم انگیزه افراد در شغل‌شان هستیم.

انگیزش، فرآیند پیچیده‌ای است که از نیازهای فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی و فرهنگی شخص، تشکیل می‌شود و به طور فردی و تکاملی در جهت انرژی بخشیدن به رفتارهای انسان عمل می‌کند. نیازها، فرآیند انگیزش را فعال می‌کنند تا رفتار فرد را هدایت، قدرت پاسخ را تعیین و زمان تلاش برای انجام رفتار را مشخص نماید. اگر قرار باشد افراد بین اعمال مختلف، یک یا چندتای آنها را انتخاب کنند، انگیزش نوع واکنش را تعیین می‌کند (سینگر، ۱۳۸۷).

چارچوب تئوریک انگیزش، بر فهم و پیش‌بینی دلیل منطقی اساسی رفتار انسان، تمرکز دارد. جنبه کاربردی انگیزش، بر مداخله فعال به منظور تغییر، بهبود و توسعه شیوه‌های رفتاری مطلوب، تأکید می‌کند.

محرک‌های مادی بی‌شک می‌توانند در تشویق مردم برای شرکت در کار نقش داشته باشند، اما حس رفاه مهم‌تر از پول است و عواملی که بر رفاه تأثیر می‌گذارند عبارتند از: تماس انسانی، اعتماد متقابل، حس ارج نهاده شدن و با عدالت رفتار شدن. معمولاً پول آن قدر که تصور می‌شود، برانگیزنده نیست. آنچه کارکنان را تشویق می‌کند که بیشتر تلاش کنند، به‌طور نزدیک بستگی به رفاه شخصی و افزایش روابط انسانی و استقلال فکری مورد نظر دارد. انگیزش اول از همه به عواملی غیر از پول بستگی دارد (قلاسی‌مود و همکاران، ۱۳۸۹).

هر فرد برای انجام فعالیت به دو عامل اصلی دانش و انگیزه نیاز دارد، که در پرتو برخورداری از این دو عامل، می‌توان انجام موفق هر فعالیت هدفمندی را پیش‌بینی کرد و در مجموع، افراد به واسطه این عوامل است که صاحب قدرت خواهند بود و با افزایش سطح این دو عامل، هر سازمان می‌تواند

تصویر روشنی از آینده را برای دستیابی به اهداف مورد نظر ترسیم کند. برای این که سازمان‌ها بتوانند به اهداف خود دست یابند، کارکنان باید عملکرد خود را به سطحی کارا، برسانند. در سازمان‌های دولتی عملکرد ضعیف، به منزله شکست در ارائه خدمات عمومی است. پس کارکنان در صورتی می‌توانند عملکردی بالا داشته باشند، که دارای انگیزش بالایی باشند.

بررسی انگیزش شغلی موجب می‌شود تا زمینه‌های مناسبی در جهت تغییرات و پیشگیری از شکست‌ها فراهم شود. همچنین انگیزش کارکنان از حیث بازدهی و نوآوری، از اهمیتی خاص برخوردار است. عدم انگیزش شغلی در عواملی چون غیبت کارکنان، تأخیر، به خوبی انجام ندادن کار، عدم رضایت، جابه‌جایی و نهایتاً ترک خدمت بروز پیدا می‌کند. موضوع انگیزش در سازمان‌ها به قدری وسعت و اهمیت دارد که عملکرد و اثربخشی سازمان را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. یکی از علل احتمالی بروز این مسئله ممکن است، عدم مشارکت کارکنان در امور سازمان و بی‌تفاوتی نسبت به اهداف و بازده سازمان باشد. بنابراین، سازمان باید شایستگی‌های کارمندان خود را به شیوه‌های مختلف مطابق با اهداف سازمانی توسعه دهد. سازمان می‌تواند از طریق تعیین نیازها و عوامل انگیزشی کارکنان به این مهم نائل آید. یک دلیل مهم برای توجه به انگیزش شغلی آن است که جامعه ما شدیداً به عملکرد و اثربخشی و کارایی سازمان‌های خود متکی است، از این رو بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش بیش از پیش ضرورت می‌یابد، زیرا انگیزش کارکنان با کارایی آن‌ها در ارتباط است و بر رضایت شغلی و نحوه کنترل مدیریت و سرپرستی مدیر، نحوه انجام وظایف و نظایر این‌ها تأثیر می‌گذارد. انگیزش در سازمان‌ها مسأله جمعی و گروهی است، مدیران فاقد انگیزه کافی نمی‌توانند کارکنان پراکنجه‌ای را پرورش دهند و کارکنان کم‌انگیزه بر روی رفتارهای مدیر و انگیزه‌های او بی‌تأثیر نیستند. در واقع، کنکاش درباره مسئله انگیزش، پاسخ به چرایی رفتار آدمی است و این که چرا بعضی افراد بسیار فعال و کارآمد و برخی منفعل و ناکارآمد هستند و علت علاقه و بی‌علاقگی آنها به کارشان چیست.

دلیل انتخاب سازمان صدا و سیما برای این پژوهش، وجود تعداد زیاد کارمندان قراردادی در این سازمان است. در این سازمان افراد زیادی به طور قراردادی مشغول به کار هستند و در حالی که به آینده و امنیت شغلی خود مطمئن نیستند به کار خود ادامه می‌دهند و به نظر می‌رسد که این موضوع بر انگیزش شغلی کارمندان بی‌تأثیر نخواهد بود و انگیزش تبدیل به یک مسئله برای این سازمان شده است. نداشتن انگیزه یا کاهش آن در این سازمان، باعث کسالت و بی‌توجهی کارکنان به کار و بازده سازمان می‌شود و حتی در مواردی منجر به ترک یک کارمند و واگذاری کار به دیگری شده است. از طرف دیگر به نظر می‌رسد که نحوه گزینش و ترفیع در این سازمان، تا حدی مطابق با روال قانونی و بر طبق مقررات روشنی نیست و به نظر می‌رسد که کارکنان به جای این که به ارتقاء توانایی و عملکرد

و مهارت کاری خود فکر کنند، بیشتر به فکر حفظ موقعیت موجود خود هستند. مورد دیگر، سهم نبودن کارمندان در تدوین چشم‌اندازهای بلندمدت سازمان است که بر این مبنا مدیریت به جای مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، به شیوه‌ای سلیقه‌ای یا فرمایشی عمل می‌کند.

علاوه بر آن، مسئله‌ای که این سازمان و بسیاری از سازمان‌ها با آن روبرو هستند، این است که چرا سازمان‌ها و از جمله آنها صداوسیما، بر کمیت تأکید دارند و نسبت به کیفیت و محتوای تولیدات خود توجه کافی ندارند؟ چرا امروزه در بسیاری از مشاغل و مجامع، هدف کسب سود و بازدهی در کوتاه‌مدت است؟ و چرا از اهداف بلندمدت و ارزش‌های نهفته در آن غفلت می‌شود؟ آیا این مسائل ممکن است به کارکنان سازمان‌ها و نداشتن انگیزه کافی برای در نظر گرفتن چشم‌اندازهای بلندمدت سازمان مربوط باشد؟

با توجه به پویایی این سازمان و این که مشتریان آن را افراد جامعه تشکیل می‌دهند و هم‌چنین با توجه به وظیفه این دستگاه که از همه دستگاه‌های دیگر بالاتر است، زیرا می‌تواند در جهت انسان‌سازی و فرهنگ‌سازی و القاء ارزشهای جامعه و به طور کلی اصلاح امور، گام بردارد، بررسی این موضوع بسیار مهم است و نداشتن انگیزه کافی در کارکنان آن لطمات جبران‌ناپذیری به جامعه وارد می‌کند. پس به نیروهایی توانمندشده و با انگیزه نیاز دارد تا بتواند بهترین کارایی را داشته باشد. براین اساس مسئله اصلی این پژوهش آن است که نشان دهد عوامل نگهدارنده و انگیزش‌دهنده مطرح در این پژوهش، به چه نسبت در انگیزش شغلی کارکنان سازمان صدا و سیما تأثیر دارند؟

۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

در تشکیل هر سازمان عوامل و عناصر مختلفی نقش دارند که یکی از مهم‌ترین این منابع، نیروی انسانی است که بدون شک در جهت نیل به اهداف و خواسته‌های سازمان، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و چنانچه این عامل حذف شود، آنچه باقی می‌ماند، به خودی خود قابل استفاده نیست و آنچه که نیروی انسانی را تقویت می‌کند تا در جهت برنامه‌های سازمان حرکت کند، عاملی جز انگیزه نخواهد بود. امروزه دیگر مدل مدیریت سنتی که در آن مدیر کنترل می‌کند و کارکنان تحت نظارت هستند، کارآمد نیست و نقش مدیریت به منظور ایجاد محیط کار توانمند، باید از چارچوب ذهنی، فرماندهی و کنترل محیط، به حس مسئولیت و احترام متقابل به کارکنان تبدیل شود.

با توجه به این نکته که ایجاد انگیزش در محیط‌های کاری گوناگون و کارکنان متفاوت است، مدیریت بایستی سیاست‌های مدیریتی خود را با توجه به محیط کار و شناخت و آگاهی کامل از اوضاع موجود، طراحی و اجرا کند. مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه‌های آنان، می‌توانند در

تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند، از این جهت رضایت کارکنان و علاقه‌مند کردن بیشتر آنها به شغل مورد تصدی و در نتیجه برآورده شدن اهداف سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. اگر علل و یا عدم انگیزه کارکنان نسبت به کارشان مشخص شود، می‌توان به منظور بهبود و ارتقاء شرایط کار و نیز جلب رضایت بیشتر آنها تلاش‌های اساسی‌تری انجام داد. چرا که وقتی انسان از شغل خود احساس خشنودی نماید، ناخودآگاه مسئولیت خویش را با دقت بیشتری به انجام رسانده و از آن خوشحال خواهد شد.

تغییرات سریع باعث رقابت بین سازمان‌ها نیز می‌شود. اگر سازمانی بخواهد در اقتصاد و امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند، باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد. منابع انسانی، اساس ثروت واقعی یک سازمان را تشکیل می‌دهند. یک سازمان موفق، مجموعه‌ای است مرکب از انسان‌هایی با فرهنگ سازمانی، اندیشه و اهداف مشترک که با کار گروهی در نظام انعطاف‌پذیر سازمان، تجارب و دانش خود را با عشق برای پیشرفت روزافزون سازمان در اختیار مدیریت خود قرار می‌دهند. بنابراین هر فرد نسبت به سازمان و وظیفه‌ای که انجام می‌دهد، احساس مالکیت خواهد کرد. استفاده از توانایی‌های بالقوه منابع انسانی برای هر سازمانی مزیتی بزرگ به شمار می‌رود. در بهره‌وری فردی، سازمان از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد به منظور پیشرفت سازمان استفاده می‌کند و با بالفعل درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در جهت سازندگی، موجب پیشرفت فرد و همسویی با سازمان خواهد شد. بنابراین لازمه دستیابی به هدف‌های سازمان، مدیریت مؤثر این منابع با ارزش است. برای پایداری در محیط رقابتی، سازمان‌ها باید خط‌مشی‌های انعطاف‌پذیری داشته باشند که مسئولیت شخصی، خلاقیت، آزادی عمل، تصمیم‌گیری و اختیار را تشویق کنند تا بهره‌وری خود را افزایش دهند.

چنین مطالعاتی برای ارتقای کاری و روانی کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به علاوه این پژوهش، تأییدکننده و تکمیل‌کننده و تعمیم‌دهنده نتایج پژوهش‌های پیشین است و سبب اعتباربخشی به تحقیقات قبلی می‌گردد و باعث افزایش دانش در زمینه انگیزش شغلی می‌شود. هم‌چنین تحقیقات گسترده‌ای که طی سده گذشته بر روی مقوله انگیزش و درک جوانب آن صورت گرفته، نتایج سودمندی در جذب و نگهداری کارکنان و شناخت علل رفتار آنها داشته است و از این لحاظ دارای اهمیت است. هم‌چنین توجه به جنبه‌های روان‌شناختی توانمندسازی و تأثیر آن بر انگیزش شغلی از موضوعات و مسائل روز سازمان‌ها محسوب می‌گردد، به همین دلیل این تحقیق به لحاظ کاربردی در سازمان مذکور بسیار حائز اهمیت است.

پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، اغلب بر تأثیر یک متغیر بر انگیزش شغلی تمرکز دارند اما در این پژوهش سعی بر این است که عوامل انگیزشی‌ای مورد بررسی قرار گیرند که کمتر به آنها توجه

شده است. لازم به گفتن است که، در اکثر تحقیقات خارجی رابطه انگیزش با رضایت شغلی سنجیده شده است و کمتر به عوامل دیگر توجه شده است. سرانجام این که در سطح کلی، آگاهی از فرایندهای انگیزش، برای شناخت پویایی سازمان مذکور ضروری است. علاوه بر این، چون این تحقیق در سازمانی دولتی انجام می‌شود، می‌تواند رهنمودهایی برای سازمان‌های مشابه در پی داشته باشد.

۱-۴. اهداف پژوهش

هدف کلی:

شناسایی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی در کارکنان صدا و سیما ج.ا.ا.

اهداف فرعی:

- اولویت‌بندی عوامل فوق، از دید کارکنان صدا و سیما ج.ا.ا.
- مشخص کردن وضعیت عوامل نگهدارنده (حقوق و دستمزد، شرایط و امکانات رفاهی، امنیت شغلی، روابط اجتماعی).
- مشخص کردن وضعیت عوامل انگیزش‌دهنده (آموزش، ارتقاء بر اساس شایستگی، توانمندسازی).

۱-۵. سؤال‌های پژوهش:

سؤال اصلی

وضعیت عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟

سؤالات فرعی

- یک) وضعیت عوامل نگهدارنده، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟
- ۱- وضعیت حقوق و دستمزد، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟
 - ۲- وضعیت امنیت شغلی، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟
 - ۳- وضعیت شرایط و امکانات رفاهی، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟

۴-۱ وضعیت روابط اجتماعی، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟

دو) وضعیت عوامل انگیزش‌دهنده، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟

۲-۱ وضعیت آموزش، در میان کارکنان سازمان صدا و سیما ج.ا.ا چگونه است؟