

نقش انگیزاننده‌های شغلی کارکنان بر ارتقای سطح کیفی خدمات شهرداری همدان

نام نویسنده: ارسلان محمودی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش انگیزاننده‌های شغلی کارکنان بر ارتقای سطح کیفی خدمات شهرداری همدان انجام شد. این پژوهش از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق کمی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری همدان در سال ۱۳۹۷ می‌باشند. نمونه آماری به شیوه در دسترس به تعداد ۴۰ نفر مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش برای سنجش انگیزاننده‌های شغلی از پرسشنامه ۱۵ سوالی هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶) و ارتقای سطح کیفی خدمات از پرسشنامه ۱۰ سوالی پراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که هویت شغل و بازخورد شغلی توانستند میزان ارتقای سطح کیفی خدمات را پیش‌بینی نمایند.

واژگان کلیدی: انگیزاننده‌های شغلی، سطح کیفی خدمات، شهرداری

مقدمه

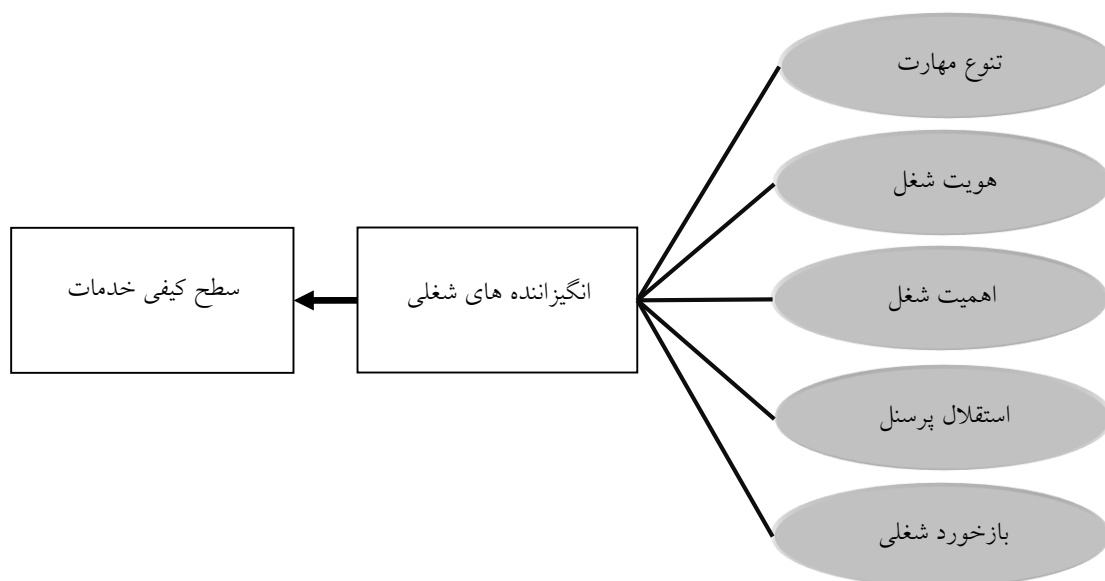
انگیزش کارکنان^۱ یکی از مقوله‌های بحث برانگیز مدیریتی بوده است و همچنان نیز باقی خواهد ماند. انگیزش از مباحث اساسی سازمان و مدیریت در سازمان‌های ارتباطی، اجتماعی و فرهنگی است. میزان سعی، تلاش و فعالیت هر فرد در هر سازمان بر میزان انگیزش او بستگی دارد [۱]. انگیزش یک فرآیند زنجیره‌ای است که با احساس نیاز یا کمبود و محرومیت شروع می‌شود، سپس خواست را به دنبال می‌آورد و موجب تنش و کنش بسوی هدفی می‌شود که محصول آن، رفتار نیل به هدف است. توالی این فرآیند ممکن است منجر به ارضای نیاز شود. بنابراین انگیزه‌ها موجب تشویق و تحریک فرد به انجام یک کار یا رفتار می‌شود در حالی که انگیزش یک خواست کلی را منعکس می‌نماید. در تمام تحقیقات انگیزش هنوز جایگاه تنبیه و تشویق به عنوان انگیزه‌هایی بسیار قوی مطرح می‌باشد و در این رابطه پول به عنوان ابزاری برای اعطای پاداش مطرح بوده، اما تنها عامل انگیزشی نیست [۲]. مطالعه انگیزش کوششی برای شناخت و پاسخ به چرایی رفتار کارکنان است. کارکنان به منظور ارائه خدمات بهینه، لازم است احساس خوشایند و دلپذیری نسبت به خود و کارشان داشته باشند. هنگامی که به کارکنان و خدمات‌شان ارزش داده شود، آنان با تمام وجود کار خواهند نمود، لذا برای شکوفایی و پیشرفت و مدیریت کیفیت در عصر فن‌آوری و اطلاعات، مدیریت سیستم‌ها باید برای کارکنان سازمان‌ها آن چنان باشند که مورد انتظار کارکنان کارآمد و توانمند است.

انگیزش شغلی نشان دهنده میل و علاقه فرد نسبت به انجام دادن یک کار، سر و سامان دادن به محیط مادی، معنوی، و اجتماعی خود، فائق آمدن بر موانع، از دیگران سبقت گرفتن و رقابت کردن با آنها از طریق کوشش زیاد برای بهتر انجام دادن کارهاست [۳]. امروزه رقابت برای ارتقای سطح کیفی خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطوح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایت مشتریان را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. کیفیت در سازمان‌های خدماتی در طی فرآیند ارائه خدمت و در تقابل بین مشتری و ارائه دهنده خدمت رخ می‌دهد [۴]. بدون تردید ایجاد رضایت مشتریان و حتی به شوق آوردن ایشان از کیفیت خدمات، در وهله اول نیازمند شناخت نیازها و خواسته‌های ایشان و سپس انتقال این خواسته‌ها به موقعیتی است که محصولات و خدمات تولید می‌شود. برای سنجش ارتقای سطح کیفی خدمات، در واقع باید آنچه که مشتریان احساس می‌کنند و آنچه که به طور واقعی ارائه می‌شود مورد سنجش قرار گیرد [۵]. بنابراین ارائه خدمات بهینه و مناسب به مشتری نیازمند وجود انگیزه فراوان از سوی ارائه دهندگان خدمات در سازمان و یا همان کارکنان می‌باشد.

مسئله‌ای که در این رابطه وجود دارد آن است که سازمان‌ها و به خصوص شهرداری همدان همواره دغدغه ارتقای سطح کیفی خدمات خود را دارند و از طرفی می‌دانند که کارکنان در این رابطه نقش کلیدی دارند، اما شیوه‌ها و انگیزاننده‌های مختلفی در مسیر راه مدیران شهرداری همدان در خصوص کارکنان وجود دارد و بنابراین آن طور که باید این شیوه‌های انگیزش دهنده به صورتی جدی و تحقیقاتی مورد بررسی قرار نگرفته است که مشخص شود که برای شهرداری همدان چه نوع شیوه انگیزاننده‌ای برای کارکنان می‌تواند کیفیت خدمات شهرداری را افزایش دهد. زیرا شیوه‌های انگیزاننده زیادی برای کارکنان شهرداری همدان وجود دارد، اما این که مشخص شود کدام بیشترین تاثیر را بر ارتقای سطح کیفی خدمات دارد می‌تواند دغدغه ذهنی و شغلی مدیران شهرداری همدان به حساب آید که در این راستا پژوهش حاضر به دنبال این سوال است که انگیزاننده‌های شغلی بر ارتقای سطح کیفی خدمات در شهرداری همدان تاثیرگذار هستند؟

لذا در این رابطه مدل عملیاتی پژوهش حاضر به قرار زیر می‌باشد:

^۱. job motivation Staff



شکل ۱: مدل عملیاتی پژوهش [۷ و ۸]

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق کمی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری همدان در سال ۱۳۹۷ می‌باشند. نمونه آماری به شیوه در دسترس به تعداد ۴۰ نفر مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش گردآوری اطلاعات به دو روش زیر انجام گرفت. الف) روش کتابخانه‌ای: بخش ادبیات نظری تحقیق براساس مطالعه دقیق کتب، نشریات و بانک‌های اطلاعاتی صورت گرفت. ب) روش توصیفی میدانی: با استفاده از ابزارهای گردآوری اطلاعات یعنی پرسشنامه، بررسی اسناد و مدارک صورت گرفت که در این پژوهش از دو پرسشنامه انگیزاننده های شغلی کارکنان و ارتقای سطح کیفی خدمات استفاده شد. پرسشنامه انگیزاننده های شغلی کارکنان: ابزار اندازه‌گیری متغیر انگیزاننده های شغلی کارکنان، پرسشنامه ۱۵ گویه‌ای هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶) [۶] می‌باشد که به صورت سوالات پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) طراحی شده است. همچنین این پرسشنامه دارای پنج بعد تنوع مهارت، هویت شغل، اهمیت شغل، استقلال و بازخورد شغل می‌باشد. پرسشنامه ارتقای سطح کیفی خدمات: ارتقای سطح کیفی خدمات با پرسشنامه پارسورامان و همکاران (۱۹۸۵) [۷] که دارای ۱۰ سؤال است، مورد سنجش قرار گرفت که دارای چهار بعد قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اعتماد و اطمینان و همدلی است. جهت نمره‌دهی به گزینه‌های پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) استفاده شد.

یافته های پژوهش

ابتدا قبل از بررسی فرضیه پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنوف^۲ مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

^۲. Kolmogrov-Smirnov (KS)

جدول شماره ۱: نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
تنوع مهارت	۰/۷۷۷	۰/۲۳۶
هویت شغل	۱/۱۱۵	۰/۰۹۸
اهمیت شغل	۱/۱۲۵۴	۰/۰۶۹
استقلال پرسنل	۰/۶۸۹	۰/۱۴۶
بازخورد شغلی	۰/۶۳۵	۰/۳۲۸
ارتقای سطح کیفی خدمات	۰/۹۷۸	۰/۱۵۸

با توجه به جدول شماره ۱ می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشند و داده‌های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون‌های پارامتریک را جهت استنباط فرضیه پژوهش توجیه می‌نمایند.

فرضیه پژوهش: انگیزاننده‌های شغلی کارکنان بر ارتقای سطح کیفی خدمات شهرداری همدان تأثیر دارند.

جهت بررسی فرضیه پژوهش از تحلیل رگرسیون چندمتغیری به روش همزمان استفاده می‌گردد. برای اجرای این آزمون می‌بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجراء شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرض تبیین مدل: در این فرض باید مشخص شود که آیا متغیرهای پیش‌بین توانایی تبیین (متوسط اثر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک) متغیر ملاک را دارند.

۲- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و متغیر ملاک که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می‌شود.

جدول شماره ۲ به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون می‌پردازد.

جدول شماره ۲: تبیین مدل رگرسیون

R	مجذور R	R مجذور	دوربین-واتسون
۰/۶۶۸	۰/۴۴۶	۰/۴۴۱	۱/۶۹۸

در جدول فوق مشاهده می‌گردد که مجذور R تنظیم شده برابر با ۰/۴۴۱ می‌باشد، به طوری که حدود ۴۴٪ تغییر در متغیر ارتقای سطح کیفی خدمات، ناشی از تغییرات در انگیزاننده‌های شغلی می‌باشد. لذا با توجه به این که این ضریب بیشتر از ۱۴٪ می‌باشد [۸]، بنابراین مدل مناسب است. همچنین از آنجا که مقدار دوربین واتسون مابین ۱/۵ تا ۲/۵ می‌باشد [۸]، لذا فرض استقلال بین خطاها پذیرفته می‌شود.

جدول شماره ۳ به بررسی رابطه خطی بین متغیر ملاک با متغیرهای پیش‌بین با استفاده از آزمون آنوا می‌پردازد.

جدول شماره ۳: بررسی رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۷۷/۵۲۱	۵	۱۴/۱۲۵	۳۸/۰۴۵	۰/۰۰۱
باقی مانده	۶۰/۰۱۶	۲۰۴	۰/۲۸۷	-	-
مجموع	۱۳۷/۵۳۷	۲۰۹	-	-	-

همان طور که پیداست، سطح معناداری به دست آمده از آماره F، کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک رد می‌گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک تأیید می‌گردد.

با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیری رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن میزان پیش‌بینی متغیر ملاک براساس متغیرهای پیش‌بین نشان داد. بنابراین جدول شماره ۴ در این راستا ضرایب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول شماره ۴: ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		
		Beta	خطای معیار	B	
۰/۰۰۶	۲/۵۳۷	-	۰/۱۴۵	۰/۳۶۸	مقدار ثابت
۰/۱۴	۱/۷۲۸	۰/۰۷۹	۰/۰۷	۰/۱۲۱	تنوع مهارت
۰/۰۰۱	۴/۱۱۵	۰/۳۱۱	۰/۰۶۹	۰/۲۸۴	هویت شغل
۰/۱۶	۱/۶۳۷	۰/۱۲	۰/۰۸	۰/۱۳۱	اهمیت شغل
۰/۰۹۷	۱/۸۱۲	۰/۱۴۲	۰/۰۸	۰/۱۴۵	استقلال پرسنل
۰/۰۰۳	۳/۵۱۶	۰/۲۱	۰/۰۶	۰/۲۱۱	بازخورد شغلی

با توجه به جدول شماره ۴ می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از ۰/۰۵ بوده بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر متغیر ملاک تأثیرگذار است. به طوری که می‌تواند در معادله ضرایب غیراستاندارد شرکت کند. همچنین سطوح معناداری آزمون ضریب ابعاد هویت شغل و بازخورد شغلی کمتر از ۰/۰۵ می‌باشند، بنابراین برای ورود به معادله ضرایب استاندارد مناسب هستند، یا به عبارتی می‌توانند بر متغیر ملاک اثر بگذارند. در حالی که سایر انگیزاننده های شغلی نمی‌توانند وارد مدل شوند، زیرا سطوح معنی داری آنان بزرگتر از ۰/۰۵ است. حال با توجه به توضیحات فوق تابع ضرایب استاندارد و غیراستاندارد به شرح ذیل می‌باشد:

$\xrightarrow{\text{معادله استاندارد}} Y = (b_1x_1) + (b_2x_2) + \varepsilon$ $\varepsilon + (\text{بازخورد شغلی})(۰/۲۱۱) + (\text{هویت شغل})(۰/۳۱۱) = \text{ارتقای سطح کیفی خدمات}$ $\xrightarrow{\text{معادله غیراستاندارد}} Y = a + (b_1x_1) + (b_2x_2) + \varepsilon$ $\varepsilon + (\text{بازخورد شغلی})(۰/۲۱۱) + (\text{هویت شغل})(۰/۲۸۴) + (۰/۳۶۸) = \text{ارتقای سطح کیفی خدمات}$
--

از تابع فوق به این نتیجه می‌رسیم که با توجه به ثابت بودن عوامل خارجی، هویت شغلی و بازخورد شغلی می‌توانند میزان ارتقای سطح کیفی خدمات را پیش‌بینی نمایند. در حالی که سایر ابعاد قادر به پیشگویی متغیر ارتقای سطح کیفی خدمات نمی‌باشند. همچنین با توجه به ضریب بتا در بعد هویت شغلی، بعد هویت شغلی بیشترین تأثیر را بر ارتقای سطح کیفی خدمات در شهرداری همدان دارد.

بحث و نتیجه گیری

هویت شغل از جمله داشتن شناخت و درکی مناسب نسبت به حرفه خویش، وجود فرصت‌های رشد و ترقی در محیط کاری، داشتن زمان کافی برای تعامل سازنده با شهروندان و همکاران، همسویی وظایف شغلی با هدف‌های کاری شهرداری، شناخت مناسب از جایگاه شغلی خویش، آشنایی با مسیر ارتقای شغلی خویش و غیره می‌تواند سطح کیفی خدمات را افزایش دهد. زیرا هویت شغلی سبب می‌شود که کارکنان به شناخت و درک درستی از جایگاه فعلی و آینده خویش در سازمان دست یابند که این شناخت سبب می‌شود که هرچه بهتر با مسیر رشد و ترقی خویش آشنا شده و بنابراین بهتر بتوانند در چنین مسیری به سوی موفقیت گام بردارند. لذا هویت شغلی و آشنایی کامل با هدف‌های کاری شهرداری و درک موقعیت شغلی خویش در چنین هدف کلانی در شهرداری، سبب می‌شود که پرسنل احساس نمایند که اعمال و عملکرد آنان تاثیر بسزایی در آینده شهرداری داشته و بنابراین این امر می‌تواند انگیزه ای مضاعف را برای آنان به وجود آورد که به توسط چنین انگیزه ای می‌توانند سختی‌ها و مشکلات کاری را حل نموده و زمینه ارائه خدمات با کیفیت و بهینه به شهروندان و ارباب رجوعان را فراهم آورند.

بازخورد شغلی از جمله بازخورد گرفتن در زمینه چگونگی انجام وظایف شغلی از مدیران، ایجاد ارتباط با همکاران در زمینه تبادل اطلاعات و بازخورد گرفتن از آنان، توجه ویژه مدیران به روند پیشرفت کاری پرسنل، هشدار دادن مدیران به نواقص کاری پرسنل و غیره می‌تواند سطح کیفی خدمات شهرداری را افزایش دهد. زیرا هرچه پرسنل نسبت به عملکرد و کارایی خویش در محیط کاری از مدیران و همکاران خویش بازخورد و عکس العمل دریافت نمایند، بهتر با نواقص و قوت‌های خود در حرفه خویش آشنا خواهند شد که این امر می‌تواند دید آنان را نسبت به ارتقای شغلی افزایش داده و باعث ایجاد انگیزه در انجام عملکردی با کیفیت و در نهایت خدماتی با کیفیت به شهروندان و ارباب رجوعان شود. از طرفی بازخورد شغلی باعث می‌شود که پرسنل با جایگاه فعلی خود در شهرداری آشنا شده و دقیقاً بتوانند موقعیت شغلی خود را تجسم نمایند که چنین برداشتی از بازخوردهای شغلی می‌تواند دانش آنان را افزایش داده و در نتیجه در زمینه ارتقای عملکرد خود گام بردارند. از سوی دیگر، بازخورد شغلی به عنوان فرصتی برای پرسنل خواهد بود که از مدیران و همکاران خود مشورت گرفته و مسیر ارتقای شغلی خویش را به اشتباه طی نکرده و هرچه سریعتر و بهتر در راستای پیشرفت شغلی گام بردارند. چنین امری انگیزش شغلی آنان را افزایش داده و باعث می‌شود که هرچه بهتر به شهروندان و ارباب رجوعان خدماتی با کیفیت و بهینه ارائه نمایند.

پیشنهادهای

به کلیه مسئولین و دست‌اندرکاران امر در شهرداری همدان پیشنهاد می‌شود که با ایجاد فرصت‌هایی برای رشد و ترقی در محیط کاری برای پرسنل، دادن زمان کافی برای تعامل سازنده پرسنل با شهروندان و ارباب رجوعان و همکاران و افزایش مشوق‌های شغلی در جهت ارتقای شغلی پرسنل، سطح کیفیت خدمات به شهروندان و ارباب رجوعان را افزایش دهند. همچنین با بازخورد دادن در زمینه چگونگی انجام وظایف شغلی به پرسنل، ایجاد جوی دوستانه و صمیمی در بین پرسنل در جهت ایجاد تعاملات کاری سازنده و هشدار دادن به نواقص کاری پرسنل، سطح کیفی خدمات شهرداری را ارتقاء دهند.

منابع

- [۱] افشاری، نادر (۱۳۸۹). بررسی تاثیر انگیزش کارکنان بر عملکرد در ستاد شرکت آبفای خوزستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- [۲] اسید جوادین سید رضا (۱۳۸۶). *تئوری‌های مدیریت*. نگاه دانش، چاپ سوم.
- [۳] آخوندی بنای، حبیب اله؛ موسوی شجاعی، زهرا؛ بیرخائمی، دکتر علیرضا و مهدی پور مقام، مهدی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین منبع کنترل مدیران شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی استان آذربایجان شرقی فرانسوی مدیریت. ۶ (۱۷)، تابستان ۱۳۹۰.
- [۴] فروتنی؛ زهرا، آذر؛ عادل، احمدی؛ سیدعلی اکبر، مبارکی؛ حسین، عسکری نژاد؛ منیره (۱۳۹۳). بررسی رابطه انگیزش شغلی و عوامل موثر بر آن با رفتار خود توسعه ای پرستاران. مدیریت پرستاری، ۲ (۳)، ۷۰-۷۸.
- [۵] منصوری، علی رضا؛ زهرا، یآوری (۱۳۸۲). QFD ابزاری برای انتقال صدای مشتری به فرایند طراحی و توسعه محصول. *مجله پژوهشی شیخ بهایی*، ۹-۳.
- [6] Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of Theory. *Organizational Behaviour and Human Performance*.
- [7] Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- [۸] مومنی، منصور (۱۳۸۷). *تجزیه و تحلیل آماری با نرم افزار SPSS*. چاپ سوم، تهران: کتاب نو.