

## بررسی تاثیر شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات شهرداری همدان

ارسلان محمودی

لیسانس روانشناسی عمومی - کارشناس امور اداری و آموزش پست سازمانی (رئیس اداره تشکیلات و بهبود روشهای شهرداری همدان).

نام نویسنده مسئول:

ارسلان محمودی

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت 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 داده ها یک تحقیق کمی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری همدان در سال ۱۳۹۷ می باشند. نمونه آماری به شیوه در دسترس به تعداد ۴۰ نفر مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش برای سنجش شیوه های انگیزش شغلی از پرسشنامه ۱۵ سوالی هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶) و بهبود کیفیت خدمات از پرسشنامه ۱۰ سوالی پارسورامان و همکاران (۱۹۸۵) استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات تأثیرگذار بود و هرچه شیوه های بهتری در خصوص انگیزش شغلی کارکنان در شهرداری صورت گیرد، کیفیت خدمات بهبود خواهد یافت.

**واژگان کلیدی:** انگیزش شغلی، کیفیت خدمات، شهرداری.

## مقدمه

امروزه تمایل به ارائه خدمات با کیفیت، نقش مهمی در صنایع خدماتی همچون شهرداری ها دارد؛ چرا که کیفیت خدمات برای بقاء و سودآوری امری حیاتی است. در واقع می توان گفت که امروزه کیفیت خدمات بهتر، شرط لازم سازمان ها برای رسیدن به موفقیت است. از سوی دیگر، میزان آگاهی مشتریان از کیفیت خدمات نیز افزایش یافته و با افزایش تعداد رقباء، دیگر پذیرای هر نوع خدمتی نیستند. مبحث بهبود کیفیت خدمات در کشورهای در حال توسعه با توجه به رشد شدید شهرنشینی و افزایش تقاضا برای کالاها و خدمات در شهرها بسیار حائز اهمیت می باشد. چرا که مشاهدات کلی از وضعیت شهرها در کشورهای در حال توسعه حاکی از کمبود قابل ملاحظه خدمات و پایین بودن کیفیت خدمات می باشد. این کمبودها در کشورهای در حال توسعه بخصوص در زمینه های، زیر ساختارهای اولیه شهری، مانند سیستم حمل و نقل، توسعه معابر عمومی و خیابان ها، خدمات بهداشتی و آموزشی، فراهم نمودن فضای سبز و محیط زیستی مناسب، فاضلاب شهری و غیره قابل ملاحظه است. بررسی ها نشان داده است که میزان کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان در قالب کالاها و خدمات عمومی شهری کمتر از میزان مطلوب و سطح کارایی آن است و علت این عدم کارایی به ناتوانایی شهرداری ها در اتخاذ روش های صحیح و مناسب تامین منابع مالی مربوط می باشد و این مسئله امروزه به یکی از مهم ترین دغدغه های مدیران و برنامه ریزی شهری تبدیل شده است که علی رغم اهمیت و تاثیر آن بر سلامتی روحی و جسمی شهروندان، حفظ کیفیت خدمات شهری، توسعه زیرساخت ها برای ایجاد و ارائه خدمات به شهروندان در بلندمدت کمتر پژوهشی به بررسی این خلاء و بررسی تاثیر روش های تامین مالی بر بهبود کیفیت خدمات شهرداری پرداخته است. یکی از ابزارهای مهمی که می تواند کیفیت خدمات در سازمان ها را دستخوش تغییرات مثبتی نماید، کارکنان آن سازمان و انگیزه بالای آنان برای پیشبرد امور شغلی است. به طور کلی میل به اراده یا انجام کار یا انگیزش، عامل اصلی در ایجاد تلاش ها و فعالیت های فرد یا افراد است [۱].

انگیزش یکی از ابزارهای مهم در القای کارکنان برای تولید نتیجه موثر و کارآمد و خلق محیط کاری مثبت و اجرای موفقیت آمیز برنامه های پیش بینی شده است [۲]. در سازمان ها فرد، کار و مدیریت سه رکن اساسی انگیزش کارکنان می باشند، یعنی برای برانگیختن افراد باید هر سه عامل مورد توجه قرار گیرند. نقش عامل مدیریت از همه عوامل مذکور مهم تر است. چرا که مدیریت عهده دار ایجاد رابطه صحیح بین عوامل فردی و کار است، مادامی که مدیران به وظایف اصلی خود که همانا برقراری و ایجاد شرایط و امکانات مساعد برای ایفای وظیفه کارکنان است، توجهی نشان ندهند، نمی توان انتظار داشت کارکنان کار را بهتر، دقیق تر و بیشتر انجام دهند [۳].

مسئله اصلی که سبب شد پژوهشگر به بررسی این موضوع بپردازد این است که امروزه نیازها و انتظارات شهروندان از خدمات شهرداری رو به تغییرات عظیمی است و مردم مطالبات زیادی از شهرداری ها دارند و این مطالبات می تواند سطح کیفی خدمات شهرداری را دستخوش تغییر نماید. به دلیل وجود امکانات گسترده در جامعه امروزی و به خصوص شهر همدان که انتظارات یک کلان شهر از آن می رود و نیز پایتخت تاریخ و تمدن ایران زمین است، انتظارات شهروندان از خدمات شهرداری افزایش پیدا کرده و این امر باعث شده است که شهرداری و خدمات آن بیشتر در نزد مردم بارز شود. بنابراین برای بهبود کیفیت خدمات، باید خدمتی نوین و در خور شأن و نیاز شهروندان به آنان ارائه شود. حال آن که بسیاری از کارکنان و مدیران شهرداری همچنان دیدی سنتی نسبت به خدمت رسانی به مردم دارند و این امر را باور ندارند که نیازها و خواسته های مردم همواره در حال تغییر است. بنابراین یکی از عوامل مهمی که می تواند همسویی خدمات شهرداری با نیازهای مردم را در پی داشته باشد، توجه بسیار به ابزارهای مهم در این زمینه از جمله کارکنان شهرداری ها است. اگر کارکنان شهرداری انگیزه بالایی نداشته باشند، قادر نخواهند بود خدمتی بهبود یافته را به شهروندان با نیازهای جدید ارائه دهند و این امر باعث می شود که سطح رضایت از خدمات رسانی شهرداری از سوی شهروندان کاهش یابد. مسأله ای که بسیاری به آن توجه چندانی ندارند آن است که این کارکنان شهرداری ها هستند که مجری خدمت رسانی به شهروندان هستند و اگر این افراد با انگیزه نباشند، چگونه می توانند خدمتی که حتی شهرداری سعی نموده است بهبود یافته و منطبق با نیازهای جدید مردم باشد را به آنان منتقل کنند تا شهروندان از خدمات نوین شهرداری بهره کافی را ببرند. بنابراین با توجه به این مسأله و دغدغه، این سوال در ذهن محقق ایجاد می شود که شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات شهرداری همدان تاثیر دارد؟

## مبانی نظری

### مفهوم انگیزش

اصطلاح انگیزش نخستین بار از واژه لاتین موو<sup>۱</sup> که به معنی حرکت است گرفته شد. انگیزه را چرایی رفتار گویند. به عبارت دیگر هیچ رفتاری را فرد انجام نمی دهد که انگیزه ای یا نیازی محرک آن نباشد. انگیزش انسان اعم از خودآگاه یا ناخودآگاه، ناشی از نیازهای اوست.

<sup>۱</sup>. Move

بنابراین در تعریف انگیزه می‌توان گفت: انگیزه یا نیاز عبارت است از حالتی درونی و کمبود یا محرومیتی که انسان را به انجام یک سری فعالیت وامی دارد [۴]. تعریف دیگر انگیزه به این شکل می‌باشد که «میل به کوشش فراوان در جهت تأمین هدفهای سازمان به گونه‌ای که این تلاش در جهت ارضای برخی از نیازهای فردی سوق داده شود» [۵].

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 [۴].

### تعریف انگیزش شغلی

عبارت است از میل به کوشش فراوان در جهت تأمین هدفهای سازمان.

یکی از دلایل موفقیت کارکنان و به تبع آن سازمان‌ها وجود عوامل انگیزشی در حد بالا در آن سازمان می‌باشد. برای توجیه اختلاف بین کارکنان که استعداد، توانایی و فرصت یکسانی برای کار در محیط یک سازمان و تحت شرایط و امکانات مساوی شغلی بوده اما عملکرد متفاوتی دارند، از مفهوم انگیزش شغلی استفاده می‌شود. منظور از انگیزش شغلی، عوامل، شرایط و اوضاع و احوالی است که موجب برانگیختن، جهت دادن و تداوم رفتار فرد به شکل مطلوب در ارتباط با موقعیت‌های شغلی اش می‌گردد [۶].

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 [۶].

کارکنانی که انگیزش شغلی بالایی دارند، دائم بر این تلاش‌اند که ترفیعات بیشتری به دست بیاورند و از آنجا که همواره در جستجوی راه‌های بهتری برای انجام امور محوله و وظایف خود هستند، سریع‌تر ارتقاء می‌یابند. این کارکنان در انجام وظایف، برای خود حالتی را بوجود می‌آورند که به کوشش نسبتاً بیشتری نیاز باشد و برای ایفای نقشی که از آنان خواسته شده است، تلاش نمایند [۶].

### تعریف کیفیت خدمات

تعاریف مختلفی از کیفیت خدمات وجود دارد. به عنوان مثال، کیفیت خدمات به معنای برداشت کلی فرد درباره ضعف یا برتری سازمان و خدماتش است [۷]. در حالی که محققان دیگر [۸ و ۹]. کیفیت خدمات را به عنوان شکلی از نگرش در نظر می‌گیرند که بر اثر ارزیابی درازمدت ظاهر می‌شود. کیفیت خدمات به عنوان کارکردی از تفاوت بین انتظارات<sup>۲</sup> و عملکرد<sup>۳</sup> به همراه ابعاد کیفیت<sup>۴</sup> است [۱۰]. بنابراین می‌توان پذیرفت کیفیت خدمات نوعی قضاوت است که مشتریان بر اساس ادراک خود پس از یک فرایند دریافت خدمت انجام می‌دهد که آنان با این قضاوت انتظارات خود را با خدماتی که دریافت آن را ادراک کرده‌اند مقایسه می‌کنند [۱۱]. منظور از انتظارات، خواسته‌های مشتریان است؛ یعنی آنچه آنها احساس می‌کنند که عرضه کننده خدمات بایستی ارائه نماید و ادراک به ارزشیابی مشتری از نحوه ارائه خدمت برمی‌گردد.

مراقبت سلامتی، پدیده‌ای پرهزینه، کاملاً پیچیده و جهانی است و خدماتی را مورد استفاده قرار می‌دهد که بر اقتصاد و کیفیت زندگی افراد به طور معناداری تأثیر می‌گذارد و همچنین یکی از سریع‌ترین حیطه‌های رو به گسترش در خدمات اقتصادی هستند [۱۲]. این رشد تا حدودی مدیون جمعیت سالخورده، افزایش فشارهای رقابتی<sup>۵</sup>، مشتری‌مداری و ظهور شیوه‌های درمان و فناوری‌های جدید [۱۳] است. مدیران مراکز بهداشتی- درمانی با مسائل و مشکلات چالش برانگیزی در این زمینه مواجه هستند [۱۴]. به عنوان مثال، آمریکا در زمینه مراقبت‌های سلامتی در سال ۲۰۰۶ بیش از ۲ تریلیون دلار (تقریباً برای هر نفر ۷۰۰۰ دلار) هزینه کرده است [۱۵]. با وجود این تنها حدود ۴۴ درصد افراد از کیفیت خدمات سلامتی رضایت داشتند [۱۶].

<sup>۱</sup>. Expectations

<sup>۲</sup>. Performance

<sup>۳</sup>. Quality Dimensions

<sup>۴</sup>. Competitive Pressures

### کیفیت خدمات در شهرداری

امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری‌ها بر کسی پوشیده نیست به طوری که بیشتر شهروندان در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیرمستقیم با شهرداری‌ها در ارتباط هستند [۱۷]. لذا ضروریست که نهاد شهرداری به بالاترین کیفیت از لحاظ ارتباطات درون و برون سازمانی دست یابد. در نظریه‌های جدید مدیریت، به بالاترین سازمان از نظر کیفیت، سازمان متعالی می‌گویند. یک سازمان متعالی است که تمام اعضاء به ماهیت ذاتی و درونی روابط خود اهمیت دهند، بدین معنا که هر فردی برای کارایی بیشتر از هیچ کوششی دریغ نوزند. برخلاف یک رابطه متقابل خشک و رسمی که در آن طرفی به چگونگی تقسیم منابع علاقه‌مندی نشان می‌دهند، اعضاء یک سازمان متعالی و برتر بیشتر مایل اند بدانند چگونه هر یک از آنان می‌توانند نفع بیشتری به سازمان ارائه دهند، افزون بر این، تمامی اعضاء سازمان به این موضوع علاقه مندند که چگونه می‌توانند برای افراد خارج از سازمان نیز مثرتر باشند بنابراین شهرداری‌ها نیز می‌باید به جایگاه متعالی خود برای خدمت رسانی بهتر به منظور رضایت مندی هر چه بیشتر شهروندان دست یابد. چه که رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود [۱۸]. شهرداری‌ها به عنوان مهمترین نهاد مدیریت شهری، در ایران با چالش‌های فراوانی روبرو هستند که از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به پراکندگی مسئولیت‌ها و نقش‌ها، عدم یکپارچگی، عدم هماهنگی بین بخشی و ضعیف بودن مشارکت مردمی در مدیریت شهری اشاره نمود [۱۹]. یکی از مهمترین مفاهیمی که با کلمه شهر و شهرداری به طور اخص و مدیریت شهری به طور اعم رابطه بسیار نزدیکی دارد واژه شهروندی می‌باشد [۲۰]. این مفهوم مشتمل بر ابعاد قانونی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بوده [۲۱] و یک ایده‌ای اجتماعی است [۲۲].

شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند هر چند در سال‌های نه چندان دور مورد بی‌توجهی و بی‌مهری حاکمان و مدیران بوده‌اند، امروزه کانون توجه همه کسانی هستند که می‌خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند [۲۳]. تأمین رفاه شهروندان و سایر خدمات مرتبط، از جمله تئوری اجتماعی مطرح شده شهروندان در قرن ۲۰ است [۲۴]. و از این جهت است که شهرداری‌ها نیز به دنبال تأمین بهترین کیفیت در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشند. امروزه کیفیت را (خواسته مشتری) تعریف می‌کنند و انتظارات و ادراک‌های مشتریان را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند [۲۵]. الگوهای بسیار جهت سنجش میزان کیفیت خدمات وجود دارد که در بین آنها الگوی سروکوال یکی از شاخص‌ترین ابزارها برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان بوده و یک روش تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان می‌باشد، این ابزار به طور معمول برای اندازه‌گیری و مقایسه ادراکات و انتظارات مشتریان خارج سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد [۲۶].

### 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 انگیزش شغلی کارکنان و بهبود کیفیت خدمات استفاده شد.

پرسشنامه انگیزش شغلی: ابزار اندازه‌گیری متغیر انگیزش شغلی، پرسشنامه ۱۵ گویه‌ای هاکمن و اولدهام (۱۹۷۶) [۲۷] 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 بهبود کیفیت خدمات: بهبود کیفیت خدمات با پرسشنامه پارسورامان و همکاران (۱۹۸۵) [۲۸] 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.

### یافته‌های پژوهش

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

جدول شماره ۱: نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
انگیزش شغلی	۱/۰۱۵	۰/۰۹
بهبود کیفیت خدمات	۰/۹۷۸	۰/۱۵۸

با توجه به جدول شماره ۱ می توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می باشند و داده های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون های پارامتریک را جهت استنباط فرضیه پژوهش توجیه می نمایند.

فرضیه پژوهش: شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات شهرداری همدان تأثیر دارد.

جهت بررسی فرضیه فوق از تحلیل رگرسیون به روش همزمان استفاده می گردد. برای اجرای این آزمون می بایست پیش فرضیه تحلیل رگرسیون اجراء شود تا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون قابل استناد باشند.

۱- پیش فرضیه های وجود همبستگی بین متغیر ملاک و متغیر پیش بین

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

۳- پیش فرض بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر پیش بین و متغیر ملاک که در این پیش فرض از آزمون آنوا کمک گرفته می شود.

جدول شماره ۲ به بررسی میزان همبستگی بین متغیر ملاک و پیش بین می پردازد. لذا برای این بخش از آزمون پارامتریک همبستگی پیرسون استفاده می شود.

جدول شماره ۲: همبستگی میزان همبستگی بین متغیرها در فرضیه پژوهش

بهبود کیفیت خدمات	متغیر ملاک	
	ضریب همبستگی	انگیزش شغلی
۰/۶۱۲	۰/۰۰۱	سطح معناداری

جدول شماره ۲ نشان می دهد که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا بین متغیر ملاک و پیش بین ارتباط معناداری با سطح اطمینان ۹۵٪ وجود دارد. لذا پیش شرط اول آزمون رعایت می گردد.

جدول شماره ۳ به بررسی میزان تبیین مدل رگرسیون در فرضیه پژوهش می پردازد.

جدول شماره ۳: تبیین مدل رگرسیون در فرضیه پژوهش

R	مجذور R	مجذور R تنظیم شده	دوربین واتسون
۰/۶۱۱	۰/۳۷۳	۰/۳۷	۱/۹۸۷

در جدول فوق مشاهده می گردد که مجذور R تنظیم شده برابر ۰/۳۷ می باشد، به طوری که حدود ۳۷٪ تغییر در متغیر بهبود کیفیت خدمات ناشی از تغییرات در متغیر انگیزش شغلی کارکنان می باشد. لذا با توجه به این که این ضریب بیشتر از ۰/۱۴ می باشد [۲۹]، بنابراین مدل مناسب است. همچنین از آنجا که مقدار دوربین واتسون مابین ۱/۵ تا ۲/۵ می باشد [۲۹]، لذا فرض استقلال بین خطاها پذیرفته می شود.

جدول شماره ۴ به بررسی رابطه خطی بین متغیر ملاک با متغیر پیش بین با استفاده از آزمون آنوا می پردازد.

جدول شماره ۴: بررسی رابطه خطی بین متغیر ملاک و پیش بین در فرضیه پژوهش

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۶/۰۱۲	۱	۶۶/۰۱۲	۱۲۳/۳۶۷	۰/۰۰۱
باقی مانده	۵۳/۵۷۸	۳۸	۰/۲۸۷	-	-

-	-	-	۳۹	۱۱۹/۵۹	مجموع
---	---	---	----	--------	-------

همان طور که پیداست، سطح معناداری به دست آمده از آماره  $F$  کمتر از  $0/05$  می باشد، لذا فرض صفر مبنی بر عدم رابطه خطی بین متغیر پیش‌بین و ملاک رد می گردد. بنابراین طبق این جدول فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر تائید می گردد. با توجه به اینکه هر سه شرط استفاده از آزمون رگرسیون تک متغیری رعایت گردید، می‌بایست به ارائه تابعی پرداخته تا با استفاده از آن میزان پیش‌گویی متغیر ملاک براساس متغیر پیش‌بین نشان داد. بنابراین جدول شماره ۵ در این راستا ضرائب رگرسیون را به نمایش می‌گذارد.

جدول شماره ۵: ضرائب رگرسیون در فرضیه پژوهش

سطح معناداری	آماره $t$	ضرائب استاندارد	ضرائب غیر استاندارد		
		<b>Beta</b>	خطای معیار	<b>B</b>	
$0/001$	$3/576$	-	$0/144$	$0/515$	مقدار ثابت
$0/001$	$10/742$	$0/611$	$0/066$	$0/709$	انگیزش شغلی

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت که سطح معناداری آزمون مقدار ثابت کمتر از  $0/05$  بوده بنابراین فرض مساوی بودن آلفا برابر صفر رد می‌گردد و مقدار ثابت بر متغیر ملاک تأثیرگذار است. به طوری که می‌تواند در معادله ضرائب غیراستاندارد شرکت کند. همچنین سطح معناداری آزمون ضریب متغیر انگیزش شغلی کمتر از  $0/05$  می‌باشد، بنابراین برای ورود به معادله ضرائب استاندارد مناسب است، یا به عبارتی می‌تواند بر متغیر ملاک اثر بگذارد. به طوری که انگیزش شغلی می‌تواند میزان بهبود کیفیت خدمات را پیش‌بینی نماید. در حقیقت با افزایش یک واریانس در انگیزش شغلی، بهبود کیفیت خدمات حدود  $0/611$  واریانس تغییر خواهد کرد که نشان از تأثیر زیاد انگیزش شغلی بر بهبود کیفیت خدمات دارد. پس می‌توان گفت که شیوه های انگیزش شغلی کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات شهرداری همدان تأثیر دارد. لذا فرضیه پژوهش تائید و فرضیه صفر رد می‌گردد.

### بحث و نتیجه گیری

همان طور که از یافته های پژوهش به دست آمد، انگیزش شغلی تأثیر زیادی بر بهبود کیفیت خدمات دارد. در واقع انگیزش شغلی سبب می شود که بهبود کیفیت خدمات بیشتر گردد. در همین راستا نتایج پژوهش های فروتنی و همکاران (۱۳۹۳) [۳۰]، افشاری (۱۳۸۹) [۳۱]، میرزاآقایی (۱۳۸۹) [۳۲]، شمسی (۱۳۸۲) [۳۳] و پیراجایا و همکاران (۲۰۱۴) [۳۴] همسو با نتیجه پژوهش حاضر است. زیرا ایشان در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که هرچه میزان انگیزش شغلی در نزد کارکنان بیشتر باشد، سطح توانمندی و کارایی کارکنان بیشتر شده و در نتیجه عملکرد آنان افزایش می یابد که این امر می تواند سبب ساز خدماتی با کیفیت از سوی آنان برای ارباب رجوع گردد.

انگیزش شغلی می تواند بهبود کیفیت خدمات از جمله سازگاری و هماهنگی خاص و بهینه خدمات با نیازهای شهروندان، بالا بودن اعتماد ارباب رجوع به سطح کیفی خدمات، به موقع بودن خدمات ارائه شده به ارباب رجوع، پاسخگویی مناسب کارکنان در قبال ارباب رجوع، توانایی بالای کارکنان در حل مشکلات و مسائل شهروندان، توانایی بالا در زمینه برخورد موثر با شکایت ها و ارتقای سطح خدمات، توانایی بالای کارکنان در کنترل تضادها و مدیریت آنان، اطمینان ارباب رجوعان به سطح دانش کارکنان، داشتن روابط دوستانه کارکنان با ارباب رجوعان، دوری کردن کارکنان از اعمال پرریسک و بالا بودن سطح دانش و آگاهی کارکنان در زمینه خدمات ارائه شده را افزایش دهد. زیرا هرچه کارکنان از انگیزش شغلی بیشتری برخوردار باشند، بهتر می توانند به وظایف شغلی خویش که همانا رسیدگی به نیازهای شهروندان و ارباب رجوعان و ارائه خدمات مناسب به آنان است، برسند که این امر زمینه ساز خدمات با کیفیت به عموم مردم خواهد بود. چرا که تنوع و گوناگونی مهارت ها و دانش کارکنان، همچنین شناخت و درک کارکنان از وظایف شغلی خویش و نیز اهمیت قائل شدن برای حرفه خود می تواند کارکنان را با انگیزه و پرتلاش نموده و در راستای ارائه خدمات مناسب به شهروندان کمک نماید. همچنین وجود استقلال و آزادی عمل در زمینه انجام وظایف شغلی توسط کارکنان و همچنین داشتن بازخوردی مناسب نسبت به عملکرد خود در شهرداری، می تواند کارکنان را در محیط کاری به جایگاهی برساند که احساس ثبات و امنیت نموده و همین احساس امنیت انگیزه ای برای ارائه خدمات بهتر برای شهروندان خواهد بود. بنابراین می توان گفت که انگیزش شغلی توان و انرژی کارکنان را در جهت انجام وظایف شغلیشان بیشتر خواهد کرد و باعث می شود که کارکنان کاستی ها و کمبودهای موجود در محیط کاری را نادیده گرفته و تنها به فکر ارائه خدمات مناسب به عموم مردم جامعه باشند.

### پیشنهادها

به کلیه مسئولین و دست اندرکاران امر در شهرداری همدان پیشنهاد می شود که جهت ارتقای بهبود کیفیت خدمات به شهروندان، میزان آگاهی و دانش کارکنان را در زمینه انگیزش شغلی، از طریق کلاس های آموزشی و سمینارهایی با موضوع چگونگی افزایش سطح انگیزش شغلی در چارچوب افزایش سطح مهارت های شغلی، بالا بردن هویت شغلی، درجه اهمیت شغلی، استقلال و آزادی در محیط کاری و ارائه بازخورد نسبت به عملکرد کارکنان، افزایش دهند.

## منابع و مراجع

- [۱] حسینی نسب، داوود (۱۳۸۳). مراکز توسعه کارآیی کارکنان و اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌ها. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.
- [2] Bessell, I., Dicks, B., Wysocki, A., & Kepner, K. (2008). Understanding motivation: an effective tool for managers. University of Florida Institute of Food and Agricultural Sciences. Available from: <http://edis.ifas.ufl.edu/pdf/HR/HR01700>.
- [۳] هرسی، پاول و بلانچارد، کنت ایچ (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه قاسم کبیری، تهران: جهاد دانشگاهی، چاپ چهارم.
- [۴] سید جوادین سید رضا (۱۳۸۶). تئوری‌های مدیریت. نگاه دانش، چاپ سوم.
- [۵] علیرضایی، نفیسه (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر بر افزایش انگیزش شغلی و ارائه یک الگوی کاربردی برای سنجش آن در میان کارکنان شهرداری اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- [۶] 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.
- [7] Bitner, M. J., Booms, B.H., Mohr, L.A., (1994). Critical service encounters: the Employee Viewpoint, Journal of marketing, 58. 95-106.
- [8] Taylor, S.A., & Cronin, J.J. (1994). Modeling patient satisfaction and service quality. Journal of Health Care Marketing. 14: 34-44.
- [9] Cronin, J.J., Taylor, S.A., (1994). SERVPERE Versus Perceptions-Minus Expectation measurement of service quality. Journal of Health Care Marketing, 58, 125-31.
- [10] 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.
- [11] Ruset, R. T., Lemon, K. N., Zeithaml, V. (2004). Return on Marketing: Using Customer equity to focus Marketing Strategy. Journal of Marketing; 68:109-27.
- [12] Andaleeb, S.S. (2001). Service quality Perceptions and patient satisfaction: a Study of hospitals in a Developing country. Social Science & Medicine 2001; 52: 1359-70.
- [13] O'Conner, S.T., Trinh. H. Shewchuk, R.M. (2000). Perceptual gaps in understanding patient expectations for health care service quality, Health Management Review, 25: 7-23.
- [14] Berry, L.L., Bendapudi, N. (2007). Health Care: a fertile field for service research. Journal of service research 2007; 10:111-22.
- [15] Heffler, S., Sheila, S., Sean, Christine, B.M., & Kent, C. (2005). Christopher TUS. Health Sending Projections For 2004-2014. Health Affairs-Web Exclusive 2005: 5: 74-85.
- [16] ABC News /Kaiser Family Foundation/USA Today Survey Project. (2006). Health care in America 2006 Survey. Menlo Park, CA: The Henry J. Kaiser Family Foundation.
- [۱۷] ابراهیمی، لقمان (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل کیفیت خدمات (SERV QUAL MODEL). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- [۱۸] برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد؛ کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر تهران)، دو فصلنامه مدیریت شهری، ۲۵، ۲۱۸-۲۰۳.
- [19] Zamani, B., Arefi, M., (2012). Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors, Cities, 8.
- [۲۰] نقدی، اسداله (۱۳۹۰). انسان و شهر. چاپ اول، همدان، انتشارات دانشگاه بوعلی سینا.
- [21] Woodard, K. (2003). Social sciences, the big issues. Canada and New york: Rutledge.
- [۲۲] هزارجریبی، جعفر؛ امانیان، ابوالفضل (۱۳۹۰). آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل مؤثر بر آن. مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، ۳(۹)، ۱۸-۱.
- [۲۳] نیک پور، امین؛ منظری توکلی، علیرضا؛ حسینی نژاد، محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین معنویت محیط کار و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان. فراسوی مدیریت، ۴، ۱۶.



- [24] Giddens, A. (2006). *Sociology, Fifth Edition*, Cambridge, polity press.
- [25] پوراسفدن، قنبرعباس، شجاعی، امیرعباس، شیری، مهران. (۱۳۸۹). سنجش و اولویت بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP). پژوهش نامه اقتصاد و کسب و کار، سال اول، ۱، ۳۱-۴۲.
- [26] حکمت پور، داود؛ سورانی، محمد؛ فرازی، علی اصغر، فلاحی، زهرا، لشگر آرا، بهنام (۱۳۹۱). بررسی کیفیت خدمات درمانی بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهر اراک با استفاده از مدل SERVQUAL در سال ۱۳۹۰. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، سال ۱۵، شماره ۷ (شماره پیاپی ۶۶)، ۱-۹.
- [27] Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the Design of Work: Test of Theory. Organizational Behaviour and Human Performance*.
- [28] 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.
- [29] مومنی، منصور (۱۳۹۶). تجزیه و تحلیل آماری با نرم افزار SPSS. تهران: کتاب نو.
- [30] 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)، ۷۸-۷۰.
- [31] افشاری، نادر (۱۳۸۹). بررسی تاثیر انگیزش کارکنان بر عملکرد در ستاد شرکت آبفای خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- [32] میرزاآقایی، مهدی (۱۳۸۹). رابطه انگیزش شغلی و خشنودی شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان نمایندگی ۶۴۶ سایپا دیزل در اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- [33] شمس‌الدین، شمسی (۱۳۸۲). بررسی و تعیین انگیزه‌های شغلی پرستاران شاغل در واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی ارومیه. پایان نامه کارشناسی ارشد، آذربایجان غربی: ارومیه.
- [34] Prajya, R., Vidyarthi, S., Anand, R., & Liden, C. (2014). Do emotionally perceptive leaders motivate higher employee performance? The moderating role of task interdependence and power distance Original. *The Leadership Quarterly*, 25(2), 232-244.