



## بررسی رابطه رضایت شغلی کارمندان با راندمان کاری

مهدی حاجی حیدری • دانشگاه آزاداسلامی واحد فیروزکوه

سهیلا کاغذیان • دانشگاه آزاداسلامی واحد فیروزکوه

سوده علی بخشیان • دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی و رابطه آن با راندمان کاری در مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران در سال ۱۳۹۳ صورت پذیرفته است. جمعیت کل کارمندان در این تحقیق را ۴۷۱ نفر شامل ۷۵ نفر زن و ۳۹۶ مرد تشکیل می‌دهند. فرضیات این تحقیق شامل دو بخش است؛ در بخش اول، عوامل موثر بر رضایت شغلی در آن مدیریت شامل حقوق و دستمزد، تشویق و ترفیع، خط‌مشی‌های سازمانی، شرایط محیط کار، تعهد و تعلق سازمانی و آموزش و توانمندسازی و ارتباط آن‌ها با راندمان کاری و در بخش دوم، تمامی عوامل موثر بر رضایت شغلی به‌عنوان یک شاخص با راندمان کاری سنجیده شده است. در این پژوهش از روش پژوهش پیمایشی یا زمینه‌یابی که از نوع پژوهش‌های توصیفی به‌شمار می‌رود، استفاده شده است.

با توجه به جامعه آماری بر اساس جدول مورگان، تعداد ۲۱۱ نفر به‌عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. تعداد ۲۶۰ پرسش‌نامه طی دو مرحله توزیع و تعداد ۲۱۱ پرسش‌نامه دریافت گردید. پایایی به‌دست آمده براساس آزمون کرونباخ در مرحله اول ۰/۹۵ و در مرحله دوم ۰/۹۴ بود که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسش‌نامه این پژوهش است. نتایج به‌دست آمده از یافته‌های پژوهش نشان داد که بین متغیرهای حقوق و دستمزد، تشویق و ترفیع، خط‌مشی‌های سازمانی، شرایط محیط کار، تعهد و تعلق سازمانی و آموزش و توانمندسازی، با راندمان کاری رابطه معناداری وجود ندارد. بین متغیر کلی رضایت شغلی و راندمان کاری هم رابطه معناداری به‌دست نیامد و این فرضیه رد شد.

### اطلاعات مقاله

\* دریافت:

۱۳۹۴/۳/۸

\* ارسال برای داوری:

۱۳۹۴/۴/۲

\* پذیرش:

۱۳۹۴/۵/۷

### واژگان کلیدی

رضایت شغلی  
راندمان کاری  
حقوق و دستمزد  
تشویق و ترفیع  
خط‌مشی‌های سازمانی  
شرایط محیط کار  
تعهد و تعلق سازمانی  
آموزش و توانمندسازی

نقش عامل انسانی در پیشبرد امور جامعه، دارای اهمیتی خاص است و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و رابطه آن با راندمان کاری در مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران در سال ۱۳۹۳ انجام شده است.

تاکنون در زمینه رضایت شغلی و راندمان کاری در سطح مدیریت اکتشاف پژوهشی صورت پذیرفته اما در اینجا به مطالعات دیگر اشاره می‌شود: یلدا دلگشایی در سال ۱۳۷۶ در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان با سطح نیازهای آن‌ها بر اساس طبقه‌بندی آبراهام مازلو" نشان داد که "به‌طور کلی با توجه به سلسله مراتب نیازهای مازلو، تقریباً در جامعه این پژوهش تأیید شده است."

مختاری و وحیدی در سال ۱۳۸۸ در پژوهشی با عنوان "ارایه یک مدل فازی برای اندازه‌گیری رضایت شغلی اساتید دانشگاه"، با بهره‌گیری از سیستم‌های استنتاج فازی و روش استلزام ممدانی با تابع عضویت مثلثی و به کمک نرم‌افزار Matlab، مدلی سه‌مرحله‌ای برای تحلیل ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های رضایت شغلی اساتید طراحی و ارائه نمودند.

### ۱- اهمیت موضوع

مدیر در نقش رهبری سازمان می‌تواند از ابزارهای متفاوت در هدایت نیروی انسانی استفاده کند. الگوهای رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث به‌وجود آمدن روحیه و انگیزه قوی در کارکنان می‌شود و میزان رضایت آن‌ها را از شغل و حرفه خویش افزایش می‌دهد. مدیران با استفاده از

ابزارهای صحیح مدیریتی می‌توانند رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان و راندمان کاری و بهره‌وری شرکت خود را افزایش دهند.

مدیریت اکتشاف از جمله واحدهای مدیریتی شرکت ملی نفت ایران است که به‌عنوان قلب تپنده‌ی صنعت نفت، در رأس زنجیره‌ی فعالیت‌های بالادستی این صنعت قرار می‌گیرد. این مدیریت متولی کشف ذخایر نفت و گاز در کشور بوده و وظیفه راهبردی برنامه‌ریزی، نظارت و هدایت فعالیت‌های مربوط به اکتشاف نفت و گاز را در دریا و خشکی برعهده دارد. بنابراین، بالابردن رضایت شغلی و همچنین، بررسی صحیح بودن نحوه ارزیابی کارمندان می‌تواند سبب بالا رفتن کارایی و در نتیجه، رسیدن به رسالت اصلی این سازمان شود.

### ۲- طرح مسئله

در شرایط فعلی، بر مبنای سهمیه‌ای که برای مدیران در نظر گرفته می‌شود، کارمندان مجموعه ارزیابی و به‌لحاظ کارکرد نمره‌گذاری می‌شوند. به عبارتی، سنجش میزان راندمان کاری آن‌ها بر این مبنا صورت می‌پذیرد.

ضرورت اجرای این پژوهش شناسایی رابطه راندمان کاری با رضایت شغلی در شرایط فعلی است که آیا رابطه معنا داری بین آن‌ها وجود دارد یا خیر؟ بسیاری از کارمندان و کارشناسان صنعت نفت معتقدند نوع و روش فعلی ارزیابی کارکنان، عادلانه و صحیح نبوده و حتماً باید اصلاح شود زیرا بسیاری از مزایا، امتیازات و پرداخت‌ها بر مبنای همین ارزیابی می‌باشد و در پرونده پرسنلی و سیستمی

کارمندان تا پایان دوران خدمت آنان درج می‌گردد.

### ۳- هدف پژوهش

با توجه به توضیحات پیش گفته، هدف پژوهش، بررسی رابطه راندمان کاری با رضایت شغلی است به طوری که اگر رابطه معنا داری وجود داشته باشد، نشان از درست بودن ارزیابی فعلی است، اما در صورتی که رابطه معنا داری وجود نداشته باشد، لزوم اصلاح و بازنگری در نوع ارزیابی برای سنجش میزان بازده کاری کارمندان را نشان می‌دهد. از نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان در زمینه‌های اصلاحی استفاده کرد.

### ۴- مدل پژوهش

در این تحقیق، با استناد به مدل JDI که پنج عامل عمده رضایت شغلی را در ۱- پرداخت ۲- شغل ۳- فرصت‌های ارتقاء ۴- سرپرست و ۵- همکاران می‌داند، با در نظر گرفتن متغیرهای مشترک با مدل فوق همچون ۱- حقوق و دستمزد ۲- تشویق و ترفیع و ۳- خط‌مشی‌های سازمانی (سرپرست)، سه عامل جدید یعنی ۱- شرایط محیط کار ۲- تعهد و تعلق سازمانی و ۳- آموزش و توانمندسازی کارکنان ارزیابی می‌گردد. بر این اساس، رابطه این شش متغیر مستغل با متغیر وابسته (راندمان کاری) مورد تحلیل قرار گرفته و در پایان، این شش متغیر مستقل به‌عنوان یک شاخص در نظر گرفته و رابطه آن با متغیر وابسته (راندمان کاری) بررسی می‌گردد.

### ۵- جامعه آماری و روش

جمعیت کل آماری در این پژوهش را ۴۷۱ نفر کارمند تشکیل می‌دهد که از این تعداد ۷۵ نفر زن و مابقی مرد می‌باشند. فرضیات این

در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود نداشته و بنابراین، فرضیه مورد قبول نیست (جدول-۱).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که میان حقوق و دستمزد و راندمان کاری افراد رابطه معنا داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالابردن راندمان کاری افراد در نظر گرفت (جدول-۲).

فرضیه-۲؛ بین تشویق، ترفیع و ارتقاء شغلی با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد:

برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای راندمان کاری و شاخص تشویق، ترفیع و ارتقاء شغلی و از آزمون اسپیرمن استفاده شد. چون  $\text{sig} = 0/054$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. لذا این فرضیه نیز مورد قبول نیست (جدول-۳).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که میان وجود تشویق، ترفیع و ارتقاء شغلی در سازمان و راندمان کاری افراد رابطه معنا داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالابردن راندمان کاری در نظر گرفت (جدول-۴).

فرضیه-۳؛ بین خط مشی های سازمانی با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد:

برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای راندمان کاری و شاخص خط مشی های سازمانی و از آزمون اسپیرمن استفاده گردید. چون  $\text{sig} = 0/303$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. لذا این فرضیه مورد قبول نیست (جدول-۵).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر

دریافت و کدگذاری گردید؛ پایایی به دست آمده در این مرحله  $0/95$  و در مرحله دوم  $0/94$  بود که نشان دهنده پایایی بالای پرسش نامه این پژوهش است.

با توجه به نتیجه آزمون کولموگراف-اسمیرنوف به دلیل نرمال نبودن توزیع داده ها، از آزمون اسپیرمن برای آزمون فرضیات استفاده شد.

### ۶-نتایج و بحث

در این قسمت، فرضیه های مختلف ارائه و بررسی می گردد. لازم به ذکر است منبع تمام جداول مندرج در این بخش، یافته های پژوهشگر می باشد.

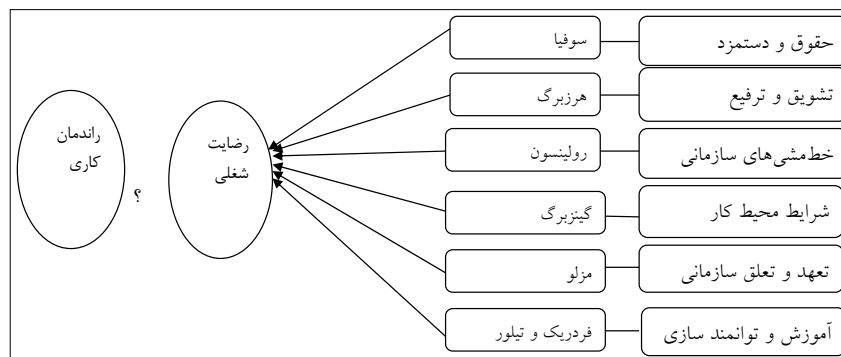
فرضیه-۱؛ بین حقوق و دستمزد با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد:

برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای راندمان کاری و شاخص حقوق و دستمزد و از آزمون اسپیرمن استفاده گردید؛ به دلیل آنکه  $\text{sig} = 0/060$  بوده و از  $0/05$  بزرگ تر است،

تحقیق شامل دو بخش است؛ در بخش اول، عوامل موثر بر رضایت شغلی در آن مدیریت شامل حقوق و دستمزد، تشویق و ترفیع، خط مشی های سازمانی، شرایط محیط کار، تعهد و تعلق سازمانی و آموزش و توانمندسازی و ارتباط آن ها با راندمان کاری و در بخش دوم، تمامی عوامل موثر بر رضایت شغلی به عنوان یک شاخص با راندمان کاری سنجیده شده است. در این پژوهش از روش پژوهش پیمایشی یا زمینه یابی که از نوع پژوهش های توصیفی است، استفاده شده است.

با توجه به جامعه آماری بر اساس جدول مورگان، تعداد ۲۱۱ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. تعداد ۲۶۰ پرسش نامه طی دو مرحله توزیع و تعداد ۲۱۱ پرسش نامه دریافت گردید.

برای تعیین پایایی از آزمون کرونباخ استفاده شد و توزیع پرسش نامه ها طی دو مرحله صورت پذیرفت که در مرحله اول، تعداد ۳۶ پرسش نامه توزیع و ۳۰ عدد



شکل ۱ | چارچوب نظری

آزمون فرضیه راندمان کاری و شاخص حقوق و دستمزد	
راندمان کاری و شاخص حقوق و دستمزد	همبستگی اسپیرمن
۰/۱۳۲	درجه معناداری
۰/۰۶۰	تعداد
۲۰۳	



راندمان کاری و شاخص شرایط محیط کار و از آزمون اسپیرمن استفاده گردید. چون  $\text{sig}=0/877$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. بنابراین، این فرضیه نیز مردود است (جدول-۷).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که میان شرایط محیط کار و راندمان کاری افراد رابطه معنا داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالابردن راندمان کاری در نظر گرفت (جدول-۸).

فرضیه-۵؛ بین تعهد و تعلق سازمانی افراد با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد: برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای راندمان کاری و شاخص تعهد و تعلق سازمانی افراد و از آزمون اسپیرمن استفاده شد. چون  $\text{sig}=0/403$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. لذا این فرضیه نیز مورد قبول نیست (جدول-۹).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که میان تعهد و تعلق سازمانی افراد و راندمان کاری افراد رابطه معنا داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالابردن راندمان کاری در نظر گرفت (جدول-۱۰).

فرضیه-۶؛ بین آموزش و توانمند سازی کارکنان با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد:

برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای راندمان کاری و شاخص آموزش و توانمندسازی و از آزمون اسپیرمن استفاده شد. چون  $\text{sig}=0/232$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. لذا این فرضیه مورد قبول

شده می توان به این نتیجه رسید که میان خط مشی های سازمانی و راندمان کاری افراد رابطه معنی داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالا بردن راندمان کاری در نظر گرفت (جدول-۶).

فرضیه-۴؛ بین شرایط محیط کار با راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد: برای آزمون این فرضیه، از متغیرهای

شاخص حقوق و دستمزد						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۱۲	۳۹	۴۸	۸	۲	۱۰۹
B	۴	۱۸	۳۵	۱۱	۱	۶۹
C	۱	۰	۵	۰	۱	۷
D	۲	۴	۲	۲	۰	۱۰
E	۱	۱	۵	۱	۰	۸
جمع	۲۰	۶۲	۹۵	۲۲	۴	۲۰۳

راندمان کاری و شاخص تشویق، ترفیع و ارتقاء شغلی	
همبستگی اسپیرمن	۰/۱۳۵
درجه معناداری	۰/۰۵۴
تعداد	۲۰۳

شاخص تشویق، ترفیع و ارتقاء شغلی						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۱۹	۴۷	۳۶	۶	۱	۱۰۹
B	۸	۲۶	۲۵	۸	۲	۶۹
C	۱	۲	۴	۰	۰	۷
D	۱	۳	۵	۱	۰	۱۰
E	۲	۱	۵	۰	۰	۸
جمع	۳۱	۷۹	۷۵	۱۵	۳	۲۰۳

راندمان کاری و شاخص خط مشی های سازمانی	
همبستگی اسپیرمن	۰/۰۷۳
درجه معناداری	۰/۳۰۳
تعداد	۲۰۳

راندمان کاری کارکنان رابطه وجود دارد: برای آزمون این فرضیه، متغیرهای شاخص رضایت شغلی و راندمان کاری و آزمون اسپیرمن به کار گرفته شد. چون  $\text{sig}=0/055$  و از  $0/05$  بزرگ تر است، در نتیجه، رابطه معناداری بین دو متغیر وجود ندارد. لذا این فرضیه مورد قبول نیست (جدول-۱۳).

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه ذکر شده می توان به این نتیجه رسید که میان راندمان کاری افراد و رضایت شغلی آن‌ها رابطه معنا داری وجود ندارد و رضایت شغلی افراد از کارشان نمی تواند محرک موثری برای بالا بودن راندمان کاری افراد باشد.

### جمع بندی

همان طور که در صفحات قبل در آزمون فرضیات بیان گردید، در این پژوهش از آماره اسپیرمن برای سنجش رابطه بین متغیرهای مختلف (حقوق و دستمزد، تشویق و ترفیع، خط مشی های سازمانی، شرایط محیط کار، تعهد و تعلق سازمانی و آموزش و توانمند سازی و رضایت شغلی) با متغیر وابسته پژوهش (راندمان کاری افراد) استفاده گردید. به لحاظ آماری در میان ۷ متغیر مستقل لحاظ شده در این تحقیق، هیچکدام با راندمان کاری افراد (متغیر وابسته پژوهش حاضر) رابطه معناداری نشان نمی دهند. در نتیجه، هیچ فرضیه ای مورد قبول واقع نگردید. همان طور که قبلاً اشاره شد، این پژوهش نظر بسیاری از کارمندان و کارشناسان صنعت نفت را تأیید می کند که معتقدند "نوع و روش فعلی ارزیابی کارمندان، عادلانه و صحیح نبوده و در این نوع سنجش برای ارزیابی کارمندان باید تجدید نظر کرد". ارائه رویکردهای نوین

نیست (جدول-۱۱). رابطه معنا داری وجود ندارد و نمی توان آن را به عنوان عامل محرک و موثر در بالابردن راندمان کاری در نظر گرفت (جدول-۱۲). فرضیه-۷؛ بین رضایت شغلی افراد با

جدول دوبعدی فراوانی شاخص رضایت شغلی و شاخص خط مشی های سازمانی

شاخص خط مشی های سازمانی						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۶	۲۳	۵۵	۲۱	۴	۱۰۹
B	۱	۱۴	۳۱	۲۰	۳	۶۹
C	۰	۲	۴	۰	۱	۷
D	۰	۲	۵	۳	۰	۱۰
E	۱	۱	۴	۲	۰	۸
جمع	۸	۴۲	۹۹	۴۶	۸	۲۰۳

آزمون فرضیه راندمان کاری و شاخص شرایط محیط کار

همبستگی اسپیرمن	۰/۰۱۱
درجه معناداری	۰/۸۷۷
تعداد	۲۰۳

جدول دوبعدی فراوانی شاخص رضایت شغلی و شاخص شرایط محیط کار

شاخص شرایط محیط کار						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۷	۳۲	۴۸	۴۸	۲	۱۰۹
B	۱	۲۳	۳۰	۳۰	۲	۶۹
C	۱	۰	۵	۵	۰	۷
D	۲	۳	۴	۴	۰	۱۰
E	۰	۲	۴	۴	۰	۸
جمع	۱۱	۶۰	۹۱	۹۱	۴	۲۰۳

آزمون فرضیه راندمان کاری و شاخص ترک خدمت

همبستگی اسپیرمن	۰/۰۵۹
درجه معناداری	۰/۴۰۳
تعداد	۲۰۳



و مشارکت کارمندان در دادن گزارش عملکرد و سنجش خود بر مبنای کار مورد انتظار و کار انجام شده می‌تواند بسیاری از مشکلات را مرتفع نماید.

### مفاهیم به کار رفته در مقاله

#### الف- حقوق و دستمزد

مفهوم: دستمزد جبران خدمتی است که عمدتاً به صورت مالی و در ازای کار کارکنان به آنها در قالب حقوق و مزایا پرداخت می‌شود.

عملیاتی: می‌توان برای حقوق و دستمزد مبنای طبقه‌بندی مشاغل پذیرفته شده از طرف اداره کار و تأمین اجتماعی را مبنای قرارداد.

#### ب- راندمان کاری

مفهوم: معادل efficiency و مفهومی است که هزینه منابع مصرف شده در فرایند کسب هدف را ارزیابی می‌کند؛ به این صورت که مقایسه خروجی‌های به دست آمده با ورودی‌های مصرف شده، میزان کارایی را مشخص می‌کند.

عملیاتی: برای راندمان کاری هزینه منابع انسانی هزینه استفاده از تجهیزات، نگهداری تسهیلات و نرخ بازگشت سرمایه و نظایر آن مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. بدین ترتیب، کاراترین کارمند کسی است که بتواند با کمترین هزینه‌ی مواد و دستمزد کار کند.

#### ج- رضایت شغلی

مفهوم: رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل دارند.

عملیاتی: بررسی رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل سازمانی شامل رضایت در حقوق و دستمزد- ترفیعات- خط‌مشی‌های سازمانی.

جدول ۱۰ | جدول دویعدی فراوانی شاخص رضایت شغلی و شاخص ترک خدمت

شاخص ترک خدمت						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۱۲	۳۲	۴۸	۱۴	۳	۱۰۹
B	۵	۱۸	۳۳	۱۱	۲	۶۹
C	۰	۳	۳	۰	۱	۷
D	۳	۲	۴	۱	۰	۱۰
E	۱	۱	۲	۴	۰	۸
جمع	۲۱	۵۶	۹۰	۳۰	۶	۲۰۳

جدول ۱۱ | آزمون فرضیه راندمان کاری و شاخص ساختار سازمانی

راندمان کاری و شاخص ساختار سازمانی	
همبستگی اسپیرمن	۰/۰۸۴
درجه معناداری	۰/۲۳۲
تعداد	۲۰۳

جدول ۱۲ | جدول دویعدی فراوانی شاخص رضایت شغلی و شاخص ساختار سازمانی

شاخص ساختار سازمانی						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۳	۲۴	۵۱	۲۷	۴	۱۰۹
B	۵	۸	۳۲	۱۹	۵	۶۹
C	۰	۱	۴	۲	۰	۷
D	۱	۲	۳	۳	۱	۱۰
E	۱	۰	۳	۴	۰	۸
جمع	۱۰	۳۵	۹۳	۵۵	۱۰	۲۰۳

جدول ۱۳ | آزمون فرضیه رضایت شغلی و راندمان کاری

رضایت شغلی و راندمان کاری	
همبستگی اسپیرمن	۰/۱۳۵
درجه معناداری	۰/۰۵۵
تعداد	۲۰۳

جدول ۱۴ | جدول دویعدی فراوانی شاخص رضایت شغلی و راندمان کاری

شاخص رضایت شغلی						
راندمان کاری	مخالف	نسبتاً مخالف	متوسط	نسبتاً موافق	موافق	کل
A	۱۱	۳۲	۴۶	۱۷	۳	۱۰۹
B	۱	۲۱	۲۸	۱۴	۵	۶۹
C	۱	۰	۵	۰	۱	۷
D	۱	۳	۳	۳	۰	۱۰
E	۱	۱	۲	۴	۰	۸
جمع	۱۵	۵۷	۸۴	۳۸	۹	۲۰۳

عملیاتی: در این تحقیق منظور از تشویق استفاده معلم از عوامل تشویق از قبیل تشویق کلامی، تحسین و جایزه در جریان تدریس کلاس است. تشویق در اصطلاح عاملی است که بتواند منشاء ایجاد ذوق و شوق، تحریک و امید و علاقه در انسان شود. تشویق یک هدف واقعی است که دستیابی به آن انگیزه‌ای را ارضاء می‌کند و در واقع، تشویق‌ها به‌عنوان عامل و محرک کارمندان، همان تربیت‌کننده مثبت هستند که باعث می‌شوند کارمندان در جهت رسیدن به آن‌ها کوشش کنند. ■

توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان ۵- همکاران: حدی که همکاران، شایسته و حمایتی هستند.

#### د- تشویق

مفهوم: تشویق یک تجربه رضایت بخش و خوشایند است که نتیجه یک رفتار خاص می‌باشد و شخص را به تکرار رفتار قبلی علاقه‌مند می‌سازد. تشویق در لغت به معنی شوق افکندن و راغب ساختن است. تشویق نوعی ارضای نیازهای روانی و فیزیکی انسان است.

تعداد زیادی از سازمان‌ها برای تعیین سطوح رضایت شغلی افراد از نگرش‌سنجی استفاده می‌کنند که یکی از این ابزارهای معتبر شاخص توصیفی شغل JDI است؛ در مدل JDI پنج عامل عمده به‌عنوان ایجاد رضایت شغلی مطرح هستند که عبارتند از: ۱- پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت ۲- شغل: حدی که وظایف شغلی فرصت را برای آموزش و پرورش مسئولیت فراهم می‌آورد. ۳- فرصت‌های ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت ۴- سرپرست:

#### منابع

- [1] Alvani, Seyed Mehdi and Danai fard Hasan (1998), *Qualitative Research Method in Management*, Tehran, safar publication
- [2] Doas, da (1997), *Survey in Social Science*, translated by hoshang naebi, Tehran, ney publication.
- [3] Blackler, F. (1995), "Knowledge, knowledge work and organizations: an overview and interpretation", *Organization Studies*, Vol. 16 No. 6, pp. 102146-.
- [4] Bukowitz W. R., Williams R. L. *The Knowledge Management Fieldbook*, Pearson Education Limited: London, 1999.
- [5] Firestone, J.M. (2001), "Estimating benefits of knowledge management initiatives: concepts, methodology, and tools", *Journal of Knowledge and Innovation*, Vol. 1 No. 3, pp. 1327-.
- [6] Hafez nia, Mohamad Reza (1998), *Introduction on Research Method in Human Science*, Tehran, samt publication
- [7] Hoyle, Rick H. (2000), "Structural equation modeling: concepts, issues, and applications", California SAGE
- [8] Jones, D. (2003), "Knowledge management and technical communication: a convergence of ideas and skills", available at: <https://faculty.washington.edu/markh/tc400>
- [9] Nonaka, I. and H. Takeuchi, *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Press, Oxford, 1995.
- [10] O'Dell, C. (1996), "A current review of knowledge management best practice", Conference on Knowledge Management and the Transfer of Best Practices, Business Intelligence, London.
- [11] Porter, M.E. (1989), "How competitive forces shape strategy", *Harvard Business Review*, Vol. 57 No. 2, pp. 13745-.
- [12] Smith, R. (2001), "A roadmap for knowledge management", available at: [www2.gca.org/knowledgetechnologies/2001/proceedings](http://www2.gca.org/knowledgetechnologies/2001/proceedings)
- [13] Spender, J.C. (1996), "Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm", *Strategic Management Journal*, Vol. 17, pp. 4562-.
- [14] Wiig, K. (1997), "Knowledge management: an introduction and perspective", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1 No. 1, pp. 614-.
- [15] Zack, M.H. (1999), "Developing a knowledge strategy", *California Management Review*, Vol. No. 3, pp. 125145-