

# بررسی علل پایین بودن استقبال کارکنان واجد شرایط جهت تحصیل

## دردوره مدیریت و فرماندهی انتظامی در سال ۱۳۹۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۰/۰۰

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۳/۰۰/۰۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۰/۰۰

علی مقدم<sup>۱</sup>، محمدحسین عباس نژاد<sup>۲</sup> و عباس قبادی<sup>۳</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** بدون شک ارتقای سطح علمی و تحصیلی می‌تواند سازمان‌ها را در رسیدن به چشم اندازهای تعیین شده یاری کند. در نیروی انتظامی این وظیفه برعهده دانشگاه علوم انتظامی امین است. این دانشگاه با فراهم نمودن ابزارهای مورد نیاز در جهت رسیدن به این هدف متعالی گام برمی‌دارد. اما هم اکنون دغدغه ذهنی مسئولان امر و فرماندهان آن است که چرا علی‌رغم فراهم بودن شرایط تحصیل، بسیاری از کارکنان واجد شرایط (درجات افسر ارشدی و بالاتر) تمایل چندانی به ادامه تحصیل در دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی ندارند.

**روش:** برای پاسخ‌گویی به سؤال تحقیق از روش پیمایشی تحلیلی و ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ناجا که شرایط شرکت در دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی را دارند، است. که تعداد جامعه آماری توسط جدول مورگان ۱۳۳ نفر محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری روش تصادفی ساده است. و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده از تحلیل تک متغیره (شاخص‌ها گرایش به مرکز و پراکندگی) و تحلیل دومتغیره (همبستگی پیرسون) و بکارگیری نرم افزار SPSS است.

**یافته‌ها:** بین درک افراد از عدالت سازمانی، میزان رضایت شغلی دانشجویان، انگیزه پیشرفت افراد، میزان تمایل افراد به شرکت در آزمون، نگرش مثبت به شغل و مزایای جانبی موجود و میزان تمایل افراد به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد بسیاری از عواملی که سبب عدم استقبال کارکنان واجد شرایط برای شرکت در دوره فوق می‌شوند شامل عوامل درونی فرد مانند انگیزه، ادراک عدالت، تمایل فردی و رضایت شغلی است و با تقویت این عوامل می‌توان شاهد استقبال بیشتر کارکنان بود.

**واژگان کلیدی:** دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی، آزمون، تحصیلات تکمیلی، اثربخشی

□ استناد: مقدم، علی؛ عباس نژاد، محمدحسین؛ قبادی، عباس (زمستان ۱۳۹۳). بررسی علل پایین بودن استقبال کارکنان واجد شرایط جهت تحصیل

دردوره مدیریت و فرماندهی انتظامی در سال ۱۳۹۲. فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی، ۹(۴)، ۶۴۶-۶۷۰.

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). Moghadam1340@chmail.ir

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین.

۳. کارشناس ارشد پژوهشگری علوم اجتماعی.

## مقدمه

بی تفاوتی کارکنان نسبت به دوره‌های آموزشی مشکلی است که در ایران گریبانگیر اکثر سازمان‌های دولتی شده است و مدیران سازمان‌ها در برخورد با این موضوع، عکس‌العمل‌های متفاوت از خود نشان می‌دهند. این بی تفاوتی کارکنان می‌تواند موجب مشکلاتی برای سازمان شود که در نهایت سبب نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان تلقی می‌شود. در مدیریت بحران نیز، بحران را انحراف از وضعیت تعادل تعریف کرده‌اند. پس شاید بتوان بی تفاوتی را نیز نوعی بحران نامید که به عنوان یک عامل تخریبی در سازمان قلمداد می‌شود. بی تفاوتی را شاید بتوان یک بحران خاموش، سقوط آرام و تخریب مستمر و بدون صدا نام نهاد. نگرش این چنینی به موضوع بی تفاوتی با توجه به اینکه تأثیر زیادی بر سامانه‌های مختلف در سازمان، به خصوص بر تولید دارد، بسیار جای تأمل است.

از جمله سازمان‌های مهمی که درگیر این مسئله است، ناجا و به طبع آن دانشگاه علوم انتظامی امین است. دانشگاه به عنوان مرکزی برای پاسداری از دانش موجود و محیطی برای اجرای فعالیت‌های پژوهشی به منظور کشف حقایق جدیدی که راهگشای حل مسائل انسان‌ها و جوامع بشری است، تعریف می‌شود. از این رو تکلیف برقرار کردن الگوی سازمانی و چگونگی اداره کردن چنین موسساتی کاملاً روشن است (مهرعلی زاده، ۱۳۸۴: ۳).

دانشگاه علوم انتظامی امین، از جمله مراکز مهمی است که در زمینه علوم پلیسی و تکمیل و توسعه آن نقش مهمی را بر عهده دارد و با تولید علم و دانش مربوط و همچنین آموزش و تربیت برخوردار از علم و دانش، می‌تواند کمک‌های قابل توجهی به جامعه ارائه دهد؛ مشروط بر اینکه نارسایی‌های موجود در فضای دانشگاه، شناسایی شود و به طور مؤثری برای بهبود امور، برنامه ریزی صورت گیرد. دقت نظر در وظایف و کارکردهای ناجا نشان می‌دهد که نیروی انتظامی در زمینه تربیت نیروی متخصص و کارآمد، باید حساسیت ویژه‌ای داشته باشد و در این زمینه، دانشگاه علوم انتظامی به عنوان مرکزی در نظر گرفته می‌شود که قصد دارد علم و تجربه را در کنار هم، به نسل جدیدی از افسران منتقل نماید و با این کار، به سمت حرفه‌ای شدن پیش برود. بنابراین برخورداری از نیروهایی که سطح بالایی از تخصص را دارند، ضرورتی انکارناپذیر برای دانشگاه علوم انتظامی است که بر اساس آن می‌تواند در دستیابی به اهدافش نیز موفق عمل کند و این تخصص نیز

به واسطه آموزش صحیح میسر خواهد شد. براساس آمار ارائه شده تعداد ۵۴۰ نفر از افسران ارشد ناجا در آزمون ورودی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی سال ۱۳۹۲ شرکت نموده اند که تعداد ۱۰۰ نفر از آنان نیز بعد از قبولی در آزمون کتبی، مصاحبه و بررسی سوابق خدمتی می توانند وارد دوره شوند (هندیانی، ۱۳۹۲). با بررسی تعداد جامعه آماری و تعداد پذیرش شدگان و مقایسه آن با دیگر آزمون های ارشد مانند کنکور سراسری، آزاد و پیام نور مشخص می شود در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی به ازای هر پنج نفر، یک نفر شانس حضور در دوره را دارد اما در آزمون سراسری سال ۱۳۹۲ تعداد ۸۹۶۱۲۵ نفر در آزمون شرکت کرده اند که فقط تعداد ۹۹۶۹۷ نفر موفق به قبولی و حضور در دوره فوق خواهند شد (توسلی، ۱۳۸۷) که نشان می دهد به ازای هر ۹ نفر یک نفر شانس قبولی در آزمون ارشد را دارد. با مقایسه آمار فوق مشخص می شود علی رغم اینکه در ناجا شانس قبولی ۵ به ۱ است، به نظر می رسد علل یا عواملی سبب پایین بودن استقبال می شود و انجام این پژوهش ضروری و لازم به نظر می رسد.

آموزش عالی به طور عام و دانشگاه ها به طور خاص از جمله سازمان هایی هستند که در هر جامعه از حساسیتی خاص برخوردارند. این حساسیت بیشتر به آن دلیل است که عملیات داخلی آن در معرض دید همگان است و مورد قضاوت عامه مردم قرار می گیرد. از سوی دیگر سیر تغییر و تحولات و پیشرفت های اجتماعی، نیاز به آموزش عالی اثربخش را ضروری می سازد. از این رو پژوهش های مختلف در این حوزه می تواند نواقص و کاستی های موجود را مشخص و راه را برای مرتفع ساختن آن هموار کند. از جمله تحقیقات مهم در این زمینه بررسی دلایل عدم استقبال کارکنان برای شرکت در آزمون های ورودی به مقاطع تحصیلی است که از جمله مهم ترین آنها در دانشگاه علوم انتظامی امین، آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی است. آموزش عالی در حال حاضر نیازمند فضایی است که در آن افرادی خلاق، نوآور و مبتکر بار آیند که با جرئت و جسارت و تکیه بر انرژی درونی و تلاش و عملکرد خویش بر مشکلات فائق آیند و آنها را پلی برای رسیدن به پیروزی در نظر گیرند. این خصوصیات زاینده برخورداری از آموزش های مفید و کاربردی است. به عنوان مثال فرنج و کاپلان، نشان داده اند که هر چه مشارکت در سازمان کمتر باشد، خشنودی شغلی پایین و احتمال مبتلا شدن فرد به بیماری جسمی و روانی بیشتر می شود.

همچنین نشان داده شده است که تفاوت میان میزان تنش کلی بر حسب جو سازمان معنی دار بوده و سازمان‌های دارای جو بسته (میزان مشارکت پایین اعضا در تصمیم‌گیری‌های سازمان) نسبت به جو باز (میزان مشارکت بالای اعضا در تصمیم‌گیری‌های سازمان) تنش و اضطراب زیادتری را گزارش کرده‌اند (رجب پور، ۱۳۸۸: ۵۵).

بررسی علل پایین بودن استقبال کارکنان واجدالشرايط برای تحصيل در دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی با انجام نظرسنجی‌های عادی یا پیمایش‌های رایج در دانشکده فرماندهی و ستاد امکان پذیر نیست؛ زیرا با بررسی دقیق مشخص می‌شود علل و عوامل بسیاری در بروز مسئله فوق دخیل است یکی از این موضوعات توجه کردن به زمینه‌های ایجاد انگیزش در کارکنان است. بدین معنی که اگر مدیر بتواند مساعدت کند تا نیروی انسانی سایق‌های روانی خود را به کار گیرد و از این راه برای انجام امور سازمانی اقدام کند، در این صورت نیازی به فشارهای مقرراتی در سازمان نخواهد بود (عسکریان، ۱۳۸۳: ۲۶). بنابراین با توجه به شناخت زمینه‌ها و بسترهایی که مانع از شرکت کارکنان در دوره فرماندهی و مدیریت انتظامی می‌شود، می‌توان در راستای رفع این موانع گام برداشت و زمینه ارتقای کارکنان را فراهم ساخت. این مهم نیز جز با بررسی موشکافانه در خصوص بررسی تاثیر عواملی چون درک افراد از عدالت سازمانی، رضایت شغلی، نگرش مثبت به شغل و... میسر نیست. برای این بررسی جامع و کامل انجام یک تحقیق علمی کاملاً ضروری به نظر می‌رسد، و در این پژوهش نیز سعی شده است عوامل مؤثر به صورت کامل مطرح شود و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

## پیشینه تحقیق

### تحقیقات صورت گرفته در داخل کشور

#### جدول ۱. بررسی پیشینه داخلی و خارجی

مدیران از طریق برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی انواع آموزش‌های ضمن خدمت می‌توانند سازمان را به سوی توسعه و تغییر سوق داده و موجب تحول در ساختارها، روابط بین افراد و کسب مزیت رقابتی در سازمان گردند.	نقش آموزش سازمانی در اجرای مؤثر فرآیند توانمندسازی کارکنان	هرندی و فخرزاد (۱۳۸۹)
در بین عناصر اصلی یک دوره آموزشی به ترتیب روش آموزش و شرایط اجرا، اثرگذارتر از نیازسنجی، محتوای یادگیری، مربی و ارزشیابی هستند.	راهکارهای ارتقای اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها	آهنچیان و پرونده (۱۳۸۹)

ادامه جدول ۱. بررسی پیشینه داخلی و خارجی

جهانیان و نوروژی (۱۳۹۰)	بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه تهران	بین گذراندن دوره‌های آموزشی و مهارت‌های جدید کارکنان، دقت و اثربخشی آنها، سرعت و مقدار انجام کار کارکنان، موفقیت شغل آنان و ایجاد جاذبه و علاقه مندی در کارکنان رابطه وجود دارد.
نظرزاده و همکاران (۱۳۹۰)	بررسی موانع و مشکلات دوره‌های آموزشی ترویج کشاورزی از دیدگاه کشاورزان شرکت کننده در دوره‌های ترویج شهرستان دزفول	مهمترین مشکلات دوره‌های آموزشی: استفاده کم از مروجان باتجربه و آگاه نسبت به مسائل روز کشاورزی، استفاده کم مروجان از وسایل آموزشی و کمک آموزشی، تناسب نداشتن زمانی دوره‌های برگزار شده با شرایط زمانی کشاورزان، دسترسی نداشتن کشاورزان به محتوای آموزشی دوره‌ها در قالب جزوه‌های آموزشی و سی دی، است.
میرزایی و همکاران (۱۳۹۰)	بررسی و تجزیه و تحلیل اثربخشی دوره‌های آموزشی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت تولیدی والا قطعه)	دستاورد تبیینی این تحقیق وجود تفاوت بین دانش نظری و مهارت از نظر اثربخشی دوره‌های آموزشی است. گذراندن دوره‌های آموزشی موجب افزایش مهارت‌های عملی می‌شود ولی تغییری در دانش نظری افراد ندارد.
کواری و حسینی (۱۳۹۰)	نیازسنجی دوره‌های آموزشی مورد نیاز و پیشنهادی به منظور ایجاد کارآفرینی و کارایی در دانشجویان و دانش‌آموختگان دانشگاه‌های علوم پزشکی جنوب کشور	کمبود توجه دانشجویان به مقوله خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی و اصرار دانشجویان و دانش‌آموختگان به کسب مشاغل دولتی نشان از ضعف نظام آموزشی در ایجاد روحیه خلاق و کارآفرین دارد.

تحقیقات انجام شده در خارج

تامسون <sup>۱</sup> (۱۹۹۰)	اثربخشی کمی و کیفی کارکنان	آموزش ضمن خدمت هم بهسازی و توسعه منابع انسانی رادربیی دارد و هم عاملی برای رضایت شغلی و روحیه بهتر کارکنان خواهد بود.
بوید <sup>۲</sup> (۲۰۰۳)	برنامه‌های رشد حرفه ای کارکنان	برای بالابردن کیفیت دوره‌ها باید به نیازهای انسانی کارکنان به ویژه نیازه تعلق و شناخت موقعیت حرفه ای آنها بیشتر توجه کرد.
گوبینز <sup>۳</sup> (۲۰۰۶)	دوره‌های آموزش	دوره‌های آموزش ضمن خدمت باعث کاهش هزینه‌های گوناگون سازمان، کاهش استعفا و ترک خدمت کارکنان، کاهش میزان غیبت، کاهش حوادث و سوانح حین کار، بهبود امورسازمان و افزایش کارایی، بینش و بصیرت عمیق تر، توانایی و مهارت بیشتر در نیروی انسانی، تولید بیشتر و به طور کلی، افزایش بهره‌وری شده است
هالن <sup>۴</sup> (۲۰۰۸)	کیفیت آموزش کارکنان	در صورت به روز بودن کارکنان در شغل خود، کیفیت ارائه خدمات به دانشجویان، کیفیت آموزش و به طور کلی، کارایی و اثربخشی دانشگاه نیز افزایش خواهد یافت.

1. Tamson
2. Boyd
3. Gobinz
4. Halan

## مبانی نظری تحقیق

هدف اصلی این مقاله، مطالعه عوامل مؤثر بر عدم استقبال از دوره‌های دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی است. به همین دلیل این تحقیق، ابتدا به بیان مقدماتی در خصوص مفاهیم محوری تحقیق که در قالب سؤالات تحقیق مطرح شده‌اند مانند دوره‌های آموزشی، اثربخشی، رضایتمندی و... می‌پردازد، سپس، چارچوب نظری تحقیق و مدل مفهومی را ارائه خواهد داد و در نهایت دست به کار فراهم آوردن مبنایی نظری برای تحلیل عوامل مؤثر بر عدم استقبال از دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی می‌شود. ولی پیش از هر اقدامی، در جهت احصاء اجماع بین نگارنده و مخاطب، قصد داریم تعریف مفاهیم کلیدی حاضر در این تحقیق را تشریح کنیم تا توافق معنایی لازم بر مفاهیم، ادامه تحقیق را معنادار سازد.

### ۱. نظریه عدالت سازمانی

بنابر نظر آدامز (۱۹۶۵) افراد از کاری خشنود هستند که احساس کنند با آنها به طور منصفانه‌ای رفتار می‌شود. وی ناعدالتی را چنین تعریف می‌نماید: هرگاه شخص درک کند نسبت دروندادهای او به بازده هایش در مقایسه با نسبت دروندادهای دیگری که وضعیت و کاری مشابه با او دارد به بازده‌های او نابرابر است برایش احساس ناعدالتی پدید می‌آید.

نسبت‌های ناعدالتی منجر به حالات انگیزشی منفی (تنش و ..) می‌گردند که شخص تلاش در کاهش آنها دارد و روشی که برای کاهش آنها انتخاب می‌نماید ممکن است برای هر شخص و موقعیتی متفاوت باشد. دروندادها چیزهایی است که افراد در کار خود سرمایه گذاری می‌کنند (وقت، تحصیلات، هوش، تجربه و...) و برون‌دادها یا بازده‌ها چیزهایی است که از کار عاید فرد می‌شود (حقوق، پاداش، قدردانی و...).

### ۲. نظریه‌های مربوط به رضایت شغلی (خشنودی شغلی)

خشنودی شغلی: خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را هم در پژوهش‌های نظری و هم در پژوهش‌های عملی از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی به خود اختصاص داده است. تعاریف آشکار و ضمنی بسیاری از خشنودی شغلی ارائه گردیده است. تعریفی که شاید

بیشترین تأثیر را در این حیطه داشته است، تعریف لاک<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) از خشنودی شغلی است. خشنودی شغلی ← واکنشی عاطفی است نشئت گرفته از این ادراک فرد که شغل وی تا چه حد ارزشهای شغلی مهم وی را کامروا می‌سازد و تا چه حد آن ارزشها با نیازهای شخص هماهنگ اند. ذکر این نکته حائز اهمیت است که گرچه خشنودی به عنوان یک نگرش تلقی می‌شود، تعریف لاک آن را یک واکنش عاطفی بیان می‌کند.

تعریف جدیدی از خشنودی شغلی از (ویس<sup>۲</sup> و کروپانزانو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶) ارائه شده است: خشنودی شغلی: قضاوتی ارزیابانه در مورد شغل که بخشی و نه تماماً ناشی از تجربیات عاطفی در محیط کار است. بخشی از خشنودی شغلی نیز حاصل باورهای ذهنی تر در مورد شغل است. به طور کلی تجربیات عاطفی و ساختارهای اعتقادی منجر به نوعی ارزشیابی از شغل می‌شوند که ما آن را خشنودی شغلی می‌نامیم.

ویس و کروپانزانو (۱۹۹۶) نظریه رویدادهای عاطفی را در ارتباط با نگرشها، عواطف و رفتار کارکنان مطرح می‌سازند که چارچوبی غنی برای هدایت پژوهشهای تجربی جدید در رابطه با مطالعه عواطف و خشنودی شغلی به حساب می‌آید (ترجمه ارشدی، ۱۳۸۶). لاک خاطر نشان می‌کند که خشنودی شغلی با روحیه یکی نیست.

خشنودی شغلی، مربوط به یک ارزیابی بازنگرانه از شغل فرد است، در حالی که روحیه به عنوان میلی مثبت برای ادامه کار و شغل فرد تلقی می‌شود؛ به علاوه اغلب برای توصیف نگرشهای کلی یک گروه کاری و نه یک فرد، به کار گرفته می‌شود.

در عمل پژوهشگران و مدیران اغلب خشنودی شغلی را به عنوان کامروایی نیازهای فرد در شغل یا موقعیت کار تعریف می‌کنند. به علاوه توجه بیشتر معطوف به کامروایی جنبه‌های خاصی از شغل فرد و شرایط و موقعیت حول و حوش آن است.

نظریه گروه مرجع: این نظریه در تبیین خشنودی شغلی دیدگاه‌ها، عقاید و ارزش‌های گروهی را مورد

---

1. Lacke

2. Wise

3. Koropanse

نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت، ارشاد و ارزشیابی پدیده‌ها و تعریف واقعیت اجتماعی به آن می‌نگرد و چنین گروه‌هایی به گروه مرجع فرد معروف است. بر اساس این نظریه می‌توان پیش‌بینی نمود که اگر شغلی علایق، خواست‌ها و شرایط گروه مرجع شخصی را بر آورد، شخص آن را دوست خواهد داشت و اگر چنین نباشد به آن علاقه نخواهد داشت (کورمن ۱۹۹۷<sup>۱</sup>، ترجمه شکرکن، ۱۳۷۰). نظریه انتظارات: این نظریه معتقد است که انتظارات هر فرد در تعیین میزان خشنودی شغلی وی مؤثر هستند و ناخشنودی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است (از کمپ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰؛ ترجمه ماهر، ۱۳۷۰). واضح است که افرادی که انتظارات بالاتری دارند خشنودی شغلی آنها دیرتر حاصل می‌شود.

### ۳. نگرش مثبت به شغل

از روزهای اولیه دانش سازمانی محققان زمان قابل توجهی را به پژوهش در مورد ماهیت و علل و ارتباط نگرش‌های متنوع مربوط به کار پرداختند (اسمیت<sup>۳</sup> و کندال<sup>۴</sup>، ۱۹۶۹). نگرش‌های کاری از اهمیت برخوردار هستند، زیرا مستقیم یا غیر مستقیم بر روی رفتار کاری تأثیر دارند. این تناظر برای رفتارشناسان سازمانی و روان‌شناسان اجتماعی اهمیت شایانی دارد. فرض بر این است که نگرش‌های مرتبط به کار باید به طریقی به رفتارهای کاری مربوط باشند. اشکال و فرم‌های اولیه این فرض بر این باور بودند که سطوح بالاتر خشنودی شغلی و سطوح بالاتر عملکرد شغلی مرتبط هستند «یک کارمند با خشنودی بیشتر، کارمندی با بهره‌وری بالاتری است». ولی سالها پژوهش نشان داد که رابطه به این سادگی نیست (باست<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴). (اسمیت، ۱۹۶۹) خاطر نشان کرد که حوزه وسیعی از فعالیت‌های مدیریت، در خصوص انتخاب و گمارش کارکنان، آموزش و مشاوره شغلی و... است که مبتنی بر توجه به نگرشها و رفتار کارکنان است.

همچنین یکی از مهم‌ترین نگرش‌های کاری خشنودی شغلی کارکنان است که توجه به آن

- 
1. Korman
  2. Kampe
  3. Smith
  4. Kendal
  5. Baste



بسیار مهم است. پس به طور کلی درکی جامع از اینکه نگرش‌ها چه هستند و چه ارتباطی با رفتار دارند، اهمیت دارند.

از میان نگرش‌های کاری، بر دو نگرش ویژه تاکید شده است: خشنودی شغلی و تعهد. دو بُعد عمده تعهد که در این فصل به آن پرداخته می‌شود تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی است.

#### ۴. انگیزه پیشرفت

نظریه انگیزه پیشرفت اتکینسون<sup>۱</sup>: اصطلاح انگیزش از فعل لاتین movere به معنی حرکت دادن مشتق شده است، مفهوم کلی جنبش (تحرك) منعکس کننده این تصویرعام است که انگیزش چیزی است که ما را به جنبش و تحرك وادار و کمک می‌کند تا تکلیف خود را کامل کنیم.

براین نظر اتکینسون انگیزه به حالت‌های درونی ارگانیزم که موجب هدایت رفتار او به سوی نوعی هدف می‌شود اشاره می‌کند. به طور کلی انگیزش را می‌توان نیروی محرک فعالیت‌های انسان و عامل جهت دهنده آن تعریف کرد. انگیزه اصطلاحی است که غالباً با انگیزش مترادف است. با این حال می‌توان انگیزه را دقیق‌تر از انگیزش و به عنوان حالت مشخصی که سبب ایجاد رفتاری معین می‌شود. تعریف کرد.

جان اتکینسون و عده‌ای دیگر بر این باورند که افراد بالغ و سالم دارای مخزن و منبعی از انرژی مفید و سودمندند. اگر شرایط زیر وجود داشته باشد، این انرژی رها می‌گردد:

- ۱- قدرت انگیزش یا نیاز اصلی.
- ۲- انتظارات فرد نسبت به موفقیت.
- ۳- ارزش هدفی که موجب انگیزش می‌شود.

درالگوی اتکینسون رفتار در عملکرد با سه عامل انگیزشی دیگر مرتبط می‌شود. آن سه عامل محرک یا ایجاد کننده انگیزه عبارت‌اند از: نیاز به کسب موفقیت، نیاز به کسب قدرت و نیاز به وابسته شدن به گروه یا رابطه صمیمی و نزدیک با دیگران برقرار کردن.

#### ۵. اثربخشی دوره

نظریه هومنز<sup>۲</sup> (ارزیابی اثربخشی): هومنز با تکیه بر نظریه اسکینر معتقد است: هر رفتاری که

1. Etekinsoon

2. Homnz

پاداش بیشتری برای فرد به دنبال داشته باشد یا آن فرد معتقد باشد که چنین پاداشی در انتظار اوست، احتمال اینکه آن رفتار از او سر بزند، بیشتر خواهد بود. طرفداران نظریه یادگیری جدید اجتماعی سعی دارند این نکته را روشن سازند که چگونه افراد در کنش‌های متقابل به طور دو جانبه رفتار یکدیگر را تقویت می‌کنند و در نتیجه رفتار هماهنگ و مشابهی را به وجود می‌آورند. به عقیده هومنز انسان همواره می‌کوشد تا رفتارهایی را که به پاداش منتهی می‌شود در کنش‌های متقابل جستجو کند. او از یک سو در جستجوی حداکثر سود یا بالاترین پاداش و از سوی دیگر در پی کاهش هزینه هاست. هومنز نتیجه می‌گیرد که این دقیق‌ترین شیوه مطالعه موجودات است.

## اهداف

**هدف اصلی:** «بررسی عوامل مؤثر بر پایین بودن استقبال کارکنان جهت تحصيل در دوره فرماندهی و مدیریت انتظامی».

## اهداف فرعی

۱. بررسی میزان تاثیر درک افراد از عدالت سازمانی بر ترغیب آنان به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی.
۲. بررسی رابطه بین رضایت شغلی افراد قبل از طی دوره و شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی.
۳. بررسی تاثیر نگرش مثبت افراد به شغل خود و مزایای جانبی دریافتی بعد از طی دوره بر شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی.
۴. بررسی رابطه بین ارزیابی افراد از اثربخشی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و شرکت در آزمون فوق.
۵. بررسی رابطه‌ای بین انگیزه پیشرفت افراد و میزان علاقه آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی.

## روش تحقیق

مقاله حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده که با روش پیمایشی تحلیلی و با کمک ابزار پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است، که اعتبار پرسشنامه حاضر مورد تایید متخصصان و کارشناسان امر بوده است و پایایی آن نیز از طریق نرم افزار SPSS 79 محاسبه شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ناجاست که شرایط شرکت در دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی را داشته‌اند که تعداد آنان ۶۱۹ نفر است و نمونه آماری توسط فرمول کوکران ۱۳۳ نفر محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری روش تصادفی ساده است، و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده از تحلیل تک متغیره (شاخص‌ها گرایش به مرکز و پراکندگی) و تحلیل دو متغیره (همبستگی پیرسون) است.

## یافته‌های تحقیق

### ◆ جدول حاصل از یافته‌های آمار توصیفی

جدول ۲: توصیف جمعیت نمونه

ردیف	عنوان	پاسخ	مقدار
۱	سن پاسخ دهندگان	میانگین	۳۸/۲ سال
۲	سابقه خدمت	میانگین	۱۷/۶ سال
۳	میزان تحصیلات	پایین	۱/۵ درصد
		تراز کارشناسی	۷۸/۹ درصد
		کارشناسی	۱۶/۵ درصد
		بی پاسخ	۳ درصد
۴	وضعیت تاهل	مجرد	۴/۵ درصد
		متاهل	۹۴ درصد
		بی پاسخ	۱/۵ درصد
۵	هزینه هر خانوار	میانگین	۱۲/۷۰۰/۰۰۰ ریال

نتایج جدول (۲) مربوط به توصیف جمعیت نمونه مشخص می‌شود، میانگین سن پاسخ دهندگان، ۳۸/۲ سال است و میانگین سابقه خدمت نیز ۱۷/۶ سال است. بررسی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان نشان می‌دهد، به ترتیب ۷۸/۹ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۱۶/۵ درصد کارشناسی

ارشد و ۱/۵ درصد نیز پایین تر از کارشناسی هستند. ۹۴ درصد پاسخ دهندگان متأهل و ۴/۵ درصد مجرد هستند. میانگین هزینه هر خانوار در ماه نیز ۱۲/۷۰۰/۰۰۰ ریال است.

◆ جدول توصیف شاخص های پرسشنامه

جدول ۳: توصیف شاخص های پرسشنامه

درصد	معیار سنجش	عنوان شاخص	ردیف
۸/۳	کم	رضایت شغلی	۱
۶۱/۷	متوسط		
۲۸/۶	زیاد		
۱/۵	بی پاسخ		
۲۱/۸	کم	عدالت سازمانی	۲
۶۳/۲	متوسط		
۹	زیاد		
۶	بی پاسخ		
۴۵/۶	متوسط	انگیزه پیشرفت	۳
۳۷/۶	زیاد		
۱۶/۵	بی پاسخ		
۵۷/۹	متوسط		
۲۵/۶	زیاد	نگرش مثبت	۴
۱۶/۵	بی پاسخ		
۹	کم		
۴۸/۹	متوسط		
۲۸/۶	زیاد	اثربخشی	۵
۱۳/۵	بی پاسخ		

با بررسی نتایج جدول (۳) شاخص های پرسشنامه نیز مشخص می شود که در شاخص رضایت شغلی ۶۱/۷ درصد پاسخ دهندگان گزینه متوسط را انتخاب کرده اند. در شاخص عدالت سازمانی هم ۶۳/۲ درصد گزینه متوسط و در شاخص انگیزه پیشرفت ۴۵/۶ درصد گزینه متوسط، در نگرش مثبت به شغل ۵۷/۹ درصد گزینه متوسط و در شاخص اثربخشی ۴۸/۹ درصد گزینه متوسط را انتخاب کرده اند.

◆ یافته‌های حاصل از آمار استنباطی

فرضیه اول: بین درک افراد از عدالت سازمانی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴: بررسی فرضیه اول

ردیف	مقدار آزمون پیرسون	سطح معناداری
۱	۰/۳۳	۰/۰۵

نتایج جدول (۴) بین درک افراد از عدالت سازمانی و میزان تمایل آنها به شرکت در دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و میزان I پیرسون ۰/۳۳ است که نمایانگر رابطه مستقیم و در حد نسبتاً متوسط است. به عبارت دیگر، هر چقدر دانشجویان، فضای سازمان و روابط موجود در آن را عادلانه تر ارزیابی کنند، تمایل بیشتری به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی دارند و بر عکس.

فرضیه دوم: بین میزان رضایت شغلی دانشجویان دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵: بررسی فرضیه دوم

ردیف	مقدار آزمون پیرسون	سطح معناداری
۱	۰/۷۰	۰/۰۵

نتایج جدول (۵) بیانگر این است که بین میزان رضایت شغلی دانشجویان دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و میزان I پیرسون ۰/۷۰ است که نمایانگر رابطه مستقیم و در حد قوی است. به عبارت دیگر، هر چقدر میزان رضایت شغلی دانشجویان بیشتر باشد، تمایل آنها برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی بیشتر خواهد شد و برعکس.

فرضیه سوم: بین نگرش مثبت افراد به شغل خود، مزایای جانبی موجود و شرکت در آزمون دوره

مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۶: بررسی فرضیه سوم

ردیف	مقدار آزمون پیرسون	سطح معناداری
۱	۰/۵۶	۰/۰۵

نتایج جدول (۶) بیانگر این است که بین نگرش مثبت به شغل و مزایای جانبی موجود و میزان تمایل افراد به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و میزان I پیرسون ۰/۵۶ است که نمایانگر رابطه مستقیم و در حد نسبتاً قوی است؛ به عبارت دیگر، هر چقدر افراد نگرش مثبتی نسبت به شغل و مزایای جانبی آن داشته باشند، تمایل بیشتری برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی خواهند داشت و برعکس.

فرضیه چهارم: بین ارزیابی اثربخشی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی، و میزان تمایل به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۷: بررسی فرضیه چهارم

ردیف	مقدار آزمون پیرسون	سطح معناداری
۱	۰/۷۲	۰/۰۵

نتایج جدول (۷) بیانگر این است که بین ارزیابی افراد از اثربخشی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و میزان تمایل افراد به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و میزان I پیرسون ۰/۷۲ است که نمایانگر رابطه مستقیم و در حد قوی است. به عبارت دیگر، هر چقدر افراد، دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی را اثربخش ارزیابی کنند، تمایل بیشتری برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی خواهند داشت و برعکس.

فرضیه پنجم: بین انگیزه پیشرفت افراد و میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۸: بررسی فرضیه پنجم

سطح معناداری	مقدار آزمون پیرسون	ردیف
۰/۰۵	۰/۲۶	۱

نتایج جدول (۸) بیانگر این است که بین انگیزه پیشرفت افراد و میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و میزان  $I$  پیرسون  $۰/۲۶$  است که نمایانگر رابطه مستقیم و در حد نسبتاً ضعیف است. به عبارت دیگر، هر چقدر افراد از انگیزه پیشرفت بیشتری برخوردار باشند، تمایل بیشتری برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی خواهند داشت و برعکس.

بررسی رگرسیون: با توجه به بررسی‌های صورت گرفته ضریب همبستگی چند گانه  $M.R^1 = ۰/۷۲$ ، ضریب تعیین<sup>۲</sup> مساوی  $۰/۵۲ = ۲R^2$  است و ضریب تعیین واقعی برابر  $۰/۵$  است و بیانگر این مطلب است که ۵۰ درصد از واریانس تمایل افراد برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی توسط متغیرهای موجود در معادله سنجیده شده است.

آماره‌های موجود در جدول مزبور گویای این واقعیت است که متغیر رضایت شغلی، با بتای  $۰/۳۸$  دارای بیشترین تاثیر معنی‌دار بر روی تمایل افراد به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی است. جهت تأثیر این متغیر مستقیم است و بیانگر این مطلب است که به ازای یک واحد بهبود در متغیر رضایت شغلی افراد، میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی به اندازه  $۰/۳۸$  واحد، افزایش پیدا می‌کند.

کمترین میزان تاثیر مربوط به متغیر انگیزه پیشرفت افراد است که میزان بتای آن  $۰/۱۹$  است و رابطه این متغیر با تمایل افراد به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی نیز مستقیم است. به عبارت دیگر، به ازای یک واحد افزایش در انگیزه پیشرفت افراد، میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی به اندازه  $۰/۱۹$  واحد افزایش پیدا می‌کند.

متغیر درک عدالت سازمانی با بتای  $۰/۳۳$ ، در رتبه دوم اهمیت قرار دارد و نشان می‌دهد

1. Multiple Correlation R

2. R Square

که درک افراد از میزان عدالت سازمانی، بر تمایل آنها برای شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی تأثیر می‌گذارد. برای تأثیر این متغیر نیز مستقیم است و نشان می‌دهد که به ازای یک واحد افزایش در متغیر عدالت سازمانی، میزان تمایل افراد جهت شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی به اندازه ۰/۳۳ واحد افزایش می‌یابد.

## بحث و نتیجه گیری

**فرضیه اول:** بین درک افراد از عدالت سازمانی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد. باتوجه به نتایج به دست آمده مشخص می‌شود بین درک افراد از عدالت سازمانی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد این فرضیه را می‌توان با نظریه عدالت سازمانی تبیین کرد. تحقیقات نشان داده اند که فرایندهای عدالت، نقشی مهمی را در سازمان‌ها بر عهده دارند. نحوه برخورد با افراد در سازمان‌ها، ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان، عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فراتر از نقش آنها می‌شود. از سوی دیگر، افرادی که احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند و یا سطوحی پایین از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند. آنها حتی ممکن است شروع به بروز رفتارهایی ناپه‌نجان نظیر انتقام‌جویی کنند؛ بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمان خود قضاوت می‌کنند و چگونه به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده، پاسخ می‌دهند، یکی از مباحث اساسی درک رفتار سازمانی است. گرچه مطالعات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه ۱۹۶۰ و کارهای «جی استیسی آدامز» باز می‌گردد، اکثر مطالعات انجام شده در مورد عدالت در سازمان‌ها از ۱۹۹۰ شروع شده اند. بر طبق یک گزارش از منابع منتشر شده در این زمینه، تا سال ۲۰۰۱ تقریباً ۴۰۰ تحقیق کاربردی و بیش از ۱۰۰ تحقیق بنیادی متمرکز بر مباحث انصاف و عدالت در سازمان‌ها به ثبت رسیده است. این تحقیقات، در یک مسیر به دنبال تعیین منابع یا کانون‌های عدالت بوده اند؛ به این معنا که دریابند کارکنان چه چیزی یا چه کسی را عامل بی‌عدالتی در سازمان می‌دانند.



با توجه به نقش سازمان‌ها در زندگی انسان‌ها و نیاز به عدالت به عنوان یکی از نیازهای فطری و اساسی انسان و همچنین با توجه به اینکه سازمان‌های کنونی تصویری از جامعه بوده و تحقق عدالت در آنها به منزله تحقق عدالت در سطح جامعه است. عدالت سازمانی جایگاهی خاص در متون مدیریت یافته است. تحقیقات و مطالعات انجام شده در این حوزه، آهنگی رو به رشد دارند و حاصل آنها، دستاوردهایی جدید در این حوزه بوده است. از این رو مدیران سازمان‌های کنونی نمی‌توانند نسبت به این موضوع بی‌تفاوت باشند زیرا عدالت همانند سایر نیازهای انسانی، به عنوان نیازی خاص مطرح بوده و هست. عدالت همه‌جانبه فردی و اجتماعی در سازمان‌ها، محیط سازمان را قابل تحمل می‌کند، همگان را به حق خود می‌رساند، هر کس در جای خود قرار می‌گیرد، همگان رشد می‌کنند، هیچ کس از دیگری برتر نیست جز بر مبنای صلاحیت، تقوا و تلاش. لذا ضریب انگیزش بالا و درجه رشد فردی و سازمانی در آنها به اوج می‌رسد. مدیران سازمان‌ها اگر به دنبال پیشرفت و بهبود در سازمان خود هستند، می‌باید درک وجود عدالت در سازمان را در کارکنان خود ارتقا دهند.

فرضیه دوم: بین میزان رضایت شغلی دانشجویان دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در بررسی فرضیه دوم و نتایج حاصل از آن مشخص می‌شود بین میزان رضایت شغلی دانشجویان دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

در تبیین نتیجه حاصل شده از فرضیه دوم نیز مشخص می‌شود رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در رضایت از زندگی است و تمام رفتارها و روابط انسان به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم از چگونگی اشتغال او متاثر است؛ بنابراین بهتر است به فرد کمک شود تا بتواند شغل مناسبی را انتخاب کند، برای ایفای نقش آماده شود و به‌طور رضایت‌بخشی به شغل خود ادامه دهد.

۱. رضایت شغلی یک پاسخ عاطفی نسبت به شرایط یا وضعیت شغل است.

۲. رضایت شغلی اغلب در رابطه با برآورده شدن نیازها و انتظارات تعیین می‌شود.

۳. رضایت شغلی منبعت از چند نگرش بهم وابسته است.

اسمیت، کندال و هایلین<sup>۱</sup> پنج بعد شغلی پیشنهاد کرده‌اند که عبارت‌اند از: ماهیت شغل، دستمزد، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست یا مدیر و همکاران. این ابعاد از مهم‌ترین ویژگی‌های شغل هستند که افراد پاسخ مؤثر نسبت به آنها نشان می‌دهند. به‌طور کلی از آنچه که گفته شد می‌توان چنین نتیجه گرفت که رضایت و نبود رضایت دو انتهای یک پیوستار نیستند و نیز آنچنان‌که بسیاری تصور می‌کنند، نبود رضایت یا رضایت به‌طور یک جانبه نتیجه حقوق و دستمزد کم یا زیاد نیست - گرچه از آن متأثر است - . از آن نیز هستن بلکه رضایت شغلی حاصل تأثیر و تاثر عوامل زیادی نظیر نیازها، علایق، انگیزه‌ها، نگرش و شخصیت افراد از یک طرف و مختصات شغلی نظیر محیط کار، جو سازمانی، فرهنگ سازمانی و نیز مدیریت از طرف دیگر است. چنانچه این عوامل مؤید یکدیگر باشند موجب حالتی می‌شوند که فرد در خود احساس رضایت می‌کند. با ارتقای هریک از عوامل بیان شده می‌توان تمایل دانشجویان را به شرکت در دوره تحصیلات تکمیلی افزایش داد.

**فرضیه سوم:** بین نگرش مثبت افراد به شغل خود، مزایای جانبی موجود و شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد. در بررسی فرضیه سوم مشخص می‌شود بین نگرش مثبت افراد به شغل خود، مزایای جانبی موجود و شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد.

در تبیین نتیجه حاصل از این فرضیه می‌توان به نظریه «نگرش مثبت به شغل» هرزبرگ استناد کرد. او در راستای ساخت و پرداخت نظریه انگیزش - بهداشت محققاً پی برده بود که معرفت درباره طبیعت انسان، نیازها و انگیزه‌های او، می‌تواند برای افراد و سازمان‌ها با ارزش باشد. برای مدیریت، تحقیق و مطالعه درباره گرایش‌های شغلی کارکنان، موجب افزایش قدرت تولید، کاهش غیبت و بهتر شدن روابط انسانی در سرکار می‌شود و برای فرد، پی بردن به نیروهایی که موجب بهبود روحیه می‌شوند، خوشحالی بیشتر و خودیابی فراتری به بار می‌آورد. وی در تحلیل داده‌های گردآوری شده در مطالعات پیمایشی به این نتیجه رسید که انسان‌ها دو دسته نیاز از یکدیگر مستقل دارند و به طرق مختلفی رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این نیازها عبارت‌اند از:

الف - عوامل بهداشت: این نیازها محیط انسان را توصیف می‌کنند و کارکرد اصلی آنها ممانعت از نارضایتی شغلی است؛ زیرا نارضایتی محیطی افراد ناشی از محیطی است که در آن کار می‌کنند.

ب - انگیزنده‌ها: این نیازها موجبات انگیزش افراد را برای عملکرد بهتر فراهم می‌آورند (حسینی‌هاشمی زاده، ۱۳۸۹: ۲۰).

این نظریه در واقع از نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو<sup>۱</sup> پیروی می‌کند. هرزبرگ<sup>۲</sup> در مطالعه‌ای که در مؤسسه خدمات روان پیتسبورگ<sup>۳</sup> بر روی دویست نفر از مهندسان و حسابداران انجام داد، از آنها پرسید که چه چیزهایی در کارشان آنها را خشنود و چه چیزهایی ناخشنود می‌سازد. او در تحلیلی که بر روی این داده‌ها انجام داد به این نتیجه رسید که انسان دو دسته نیاز متفاوت دارد که اساساً از یکدیگر مستقل هستند و به روش مختلفی رفتار را تحت تاثیر قرار می‌دهند. او پی برد که وقتی افراد از کار خود احساس ناخشنودی می‌کنند، ناخشنودی آنها به محیطی مربوط است که در آن کار می‌کنند؛ برعکس، وقتی در مورد شغل خود احساس خشنودی دارند این خشنودی به کار آنها مربوط می‌شود. به همین جهت او دو نیاز بهداشتی و انگیزش را معرفی کرد. براساس نظر او نیازهایی که محیط انسان را توصیف می‌کنند نیازهای بهداشتی هستند و عملکرد اصلی آنها جلوگیری از ناخشنودی است؛ اما موجب خشنودی شغلی نمی‌شوند. نیازهایی که به ماهیت کار مربوط هستند، نیازهای انگیزشی - که موجب خشنودی شغلی می‌شوند - نام دارند. علت اعتقاد هرزبرگ به عدم مداخله عوامل بهداشتی در خشنودی شغلی آن است که به نظر او در جامعه معاصر، نیازهای اساسی مردم تضمین و برآورده شده است و لذا بهترین احساسی که ارضای این نیازها را فراهم می‌کند، نگرشی بی تفاوت نسبت به شغل است؛ اگرچه ارضا نکردن این نیازها منجر به ناخشنودی می‌شود. بنابراین خشنودی شغلی به ارضای نیازهای بالاتر وابسته است و ارضا نکردن این نیازها به ناخشنودی نمی‌انجامد، بلکه نگرش نسبتاً بی تفاوتی به شغل

1. Maslow

2. Herzberg

3. Pitesborg

در فرد ایجاد می‌کند. بر اساس نظر هرزبرگ، خط مشی و مدیریت سازمان، سرپرستی، شرایط کار، روابط متقابل افراد، پول و مقام، همگی جزو عوامل بهداشتی هستند. این عوامل، ذاتی کار نیستند بلکه به شرایطی برمی‌گردند که کار تحت آن شرایط انجام می‌گیرد. منظور هرزبرگ<sup>۱</sup> از به کارگیری کلمه بهداشتی، همان مفهوم طبی آن یعنی پیشگیری است، پیشگیری از نارضایتی. عوامل بهداشتی در قابلیت تولید و بازدهی کارگر تاثیر دارند و مانع از خسارت‌های ناشی از کم کاری می‌شوند. عوامل خشنود کننده‌ای که موجب احساس موفقیت و رشد حرفه‌ای و احترامی که فرد می‌تواند در یک کار توأم با تلاش تجربه کند عوامل انگیزشی نامیده می‌شود. علت کاربرد این اصطلاح توسط نظریه پرداز مذکور آن است که عوامل انگیزشی توانایی تاثیر گذاری مثبت و بیشتری در خشنودی شغلی دارند و غالباً باعث افزایش قابلیت بازدهی کلی افراد می‌شوند. عوامل انگیزشی به نظر هرزبرگ عوامل ذاتی مثل پیشرفت، ماهیت کار، مسئولیت، ترقی و رشد هستند (کیرنوائی، ۱۳۸۶: ۳۹). به عقیده هرزبرگ ارضای نیازهایی مانند قدردانی از کار، مسئولیت فزاینده، امکان کسب موفقیت در کار، عواملی هستند که باعث رشد و کمال فردی شده و توانایی فرد را در کار افزایش می‌دهد تا به نحوی خلاق و متعهد پاسخگوی محیط کار خود باشند. پیداست محیط سازمانی که نیازهای فوق را برآورده کند، کارکنانی متعهدتر و با وجدان کاری بالاتری خواهد داشت زیرا به این وسیله موجبات رشد و کمال فردی آنها را فراهم آورده است.

فرضیه چهارم: بین ارزیابی اثربخشی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی، و میزان تمایل به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی داری وجود دارد. بررسی نتایج این فرضیه نشان می‌دهد بین ارزیابی اثربخشی دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و میزان تمایل به شرکت در دوره تحصیلات تکمیلی رابطه معنی داری وجود دارد.

در تبیین نتیجه حاصل می‌توان به نظریه یادگیری اسکینر<sup>۲</sup> در طرح قضایای اساسی نظریه مبادله در جامعه‌شناسی اشاره کرد، به گونه‌ای که هومنز<sup>۳</sup> خود را از پیروان اسکینر می‌داند. نقطه عزیمت

نظریه اسکینر متکی بر این فرض است که رفتار (اعم از حیوانی یا انسانی) با توجه به نتایج آن شکل می‌گیرد و ادامه می‌یابد. اعمالی که از ارگانیزم سر می‌زند متأثر از محیط است و این تأثیرات به صورت محرک و انگیزه دوباره، ارگانیزم را تحت تأثیر قرار می‌دهد. حال اگر رفتاری، عوامل تقویت‌کننده مثبت یا منفی را به دنبال داشته باشد، احتمال تکرار آن بیشتر خواهد بود. اسکینر پس از سالها پژوهش درباره رفتار حیوان و انسان آثار «عوامل تقویت‌کننده» را در شکل‌گیری رفتار استنتاج نموده است (توسلی، ۱۳۸۶: ۳۸۲).

هومنز با تکیه بر نظریه اسکینر معتقد است «هر رفتاری که پاداش بیشتری برای فرد به دنبال داشته باشد یا آن فرد معتقد باشد که چنین پاداشی در انتظار اوست، احتمال اینکه آن رفتار از او سر بزند، بیشتر خواهد بود. طرفداران نظریه یادگیری جدید اجتماعی سعی دارند این نکته را روشن سازند که چگونه افراد در کنش متقابل به طور دو جانبه رفتار یکدیگر را تقویت می‌کنند و در نتیجه رفتار هماهنگ و مشابهی را به وجود می‌آورند» (همان: ۳۸۲).

به عقیده هومنز انسان همواره می‌کوشد تا رفتارهایی را که به پاداش منتهی می‌شود در کنش‌های متقابل جستجو کند. او از یک سو در جستجوی حداکثر سود یا بالاترین پاداش و از سوی دیگر در پی کاهش هزینه‌هاست. هومنز نتیجه می‌گیرد که این دقیق‌ترین شیوه مطالعه رفتار موجودات است و در این خصوص چند قضیه را مطرح می‌کند (همان: ۳۸۳) که به نظر می‌رسد بخشی از دلایل کنشگران (کارکنان دانشگاه علوم انتظامی) در استقبال از آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و ارشد (اثر بخشی آزمون) باشد.

فرضیه پنجم: بین انگیزه پیشرفت افراد و میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در بررسی فرضیه پنجم مشخص می‌شود بین انگیزه پیشرفت افراد و میزان تمایل آنها به شرکت در آزمون دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای تبیین نتیجه فرضیه پنجم می‌توان به نظریه جان اتکینسون<sup>۱</sup> اشاره کرد که افراد بالغ و سالم دارای مخزن و منبعی از انرژی مفید و سودمندند. اگر شرایط زیر وجود داشته باشد، این انرژی رها

می‌گردد. آن شرایط عبارت‌اند از:

۱. قدرت انگیزش یا نیاز اصلی؛

۲. انتظارات فرد نسبت به موفقیت؛

۳. ارزش هدفی که موجب انگیزش می‌شود.

در الگوی اتکینسون رفتار در عملکرد با سه عامل انگیزشی دیگر مرتبط می‌شوند. آن سه عامل محرک یا ایجاد کننده انگیزه عبارت‌اند از: نیاز به کسب موفقیت، نیاز به کسب قدرت و نیاز به وابسته شدن به گروه یا رابطه صمیمی و نزدیک با دیگران برقرار کردن. توازن یا تعادل بین این نیروهای محرک در افراد مختلف فرق می‌کند. برای مثال امکان دارد یک نفر به شدت احساس نیاز به داشتن رابطه با دیگران نماید؛ در حالی که دیگری به شدت احساس نیاز به کسب موفقیت کند. تحقیقات مک کله لند<sup>۱</sup> نشان داد که بین نیاز شدید به کسب موفقیت و شیوه‌ای که فرد تحریک می‌شود تا کارها را انجام دهد، رابطه‌ای قوی وجود دارد. همچنین بین نیاز شدید کسب موفقیت و عملکرد عالی همبستگی بالایی وجود دارد (فریمن، ۱۳۷۵: ۹۳۸).

#### پیشنهاد‌های برخواسته از تحقیق

باتوجه به نتایج حاصل از فرضیات و تبیین نظرهای دانشمندان مختلف در راستای چارچوب نظری تحقیق، پیشنهاد‌های زیر برای افزایش تمایل کارکنان به ادامه تحصیل در مقطع دوره مدیریت و فرماندهی انتظامی و ارشد ارائه می‌گردد:

۱- برای رعایت عدالت سازمانی که مشخص شد رابطه مستقیمی با تمایل افراد به ادامه تحصیل دارد موارد زیر توسط مدیران رعایت شود:

۱-۱- رعایت قانون ثبات توسط مدیران (حالتی که تخصیص رویه‌ها می‌باید برای همگان و طی زمان، ثابت باشد).

۲-۱- جلوگیری از تعصب و غرض ورزی (حالتی که می‌باید از کسب منافع شخصی تصمیم گیران در طول فرایند تخصیص، ممانعت شود).

۳-۱- توانایی اصلاح در سامانه توسط مدیران (وجود فرصت‌هایی برای تغییر تصمیمی ناعادلانه).

۲- عامل دیگری که نقش مهمی در تمایل افراد به ادامه تحصیل دارد رضایت شغلی است و همان‌طور که مشخص شد در تحقیق حاضر نیز رضایت شغلی رابطه معناداری با تمایل افراد دارد، لذا برای بالا بردن رضایت شغلی در کارکنان موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

الف) تناسب حقوق و مزایا با میزان فعالیت جسمی و فکری کارکنان، عامل مهمی برای افراد به حساب می‌آید؛ زیرا به عنوان ابزاری برای رفع بسیاری از احتیاجات اساسی و غیراساسی به کار می‌رود. با توجه به نوع شغل و سطح مهارت و میزان حقوقی که در آن جامعه پرداخت می‌شود، اگر میزان حقوق و مزایا منصفانه و عادلانه باشد رضایت شغلی به بار خواهد آورد.

ب) اعطای به موقع پاداش، دربرگیرنده انواع جبرانی‌هایی است که فرد در قبال اشتغال خود دریافت می‌کند. پاداش‌ها را می‌توان به دودسته تقسیم کرد: مزایا و پاداش‌های اقتصادی که به پاداش‌های اقتصادی غیر از دستمزد نظیر پرداخت برای تعطیلات، بیمه پزشکی و برنامه بازنشستگی اطلاق می‌شود. و دیگری، پاداش‌های غیرمالی یا غیراقتصادی است که شامل محیط کاری مطلوب و رضایت شغلی می‌شود.

ج) فراهم کردن امکان پیشرفت و ترقی برای کلیه کارکنان، اگر نظام ارتقای شغلی به خوبی برنامه ریزی شده باشد که کارکنان در قبال کسب تجربه و دانش بیشتر به مراتب بالاتر و مشاغلی با اختیارات و مسئولیت‌های بیشتر و دارای مزایای مادی و معنوی بیشتر برسند، موجب رضایت شغلی افراد در سازمان می‌شود.

د) فراهم نمودن شرایط شغلی سالم و امن، سالم بودن به معنی داشتن سلامت فکری و فیزیکی است و به شرایطی اطلاق می‌شود که فرد قادر به انجام وظایف محوله در سطح معمولی یا کامل باشد.

ه) تناسب بین توانایی‌های فرد و شغل، نوع کاری که باید انجام شود، تعیین کننده شرایطی است که داوطلب از نظر هوشی یا جسمی باید داشته باشد. افراد باید توانایی‌های متناسب با شغل شان را داشته باشند.

ز) چالش‌گری شغلی: افراد مشاغلی را ترجیح می‌دهند که بتوانند با توجه به فرصت‌هایی که در آغاز پیش می‌آید از توانایی‌ها و مهارت‌های خود استفاده کنند و در نهایت، نتایج پیروزمندانه خود را به نمایش بگذارند. این ویژگی شغلی را هم‌اورد طلبی یا چالش‌گری می‌نامند.

۳- سومین عاملی که رابطه معنادار و مستقیمی با گرایش کارکنان به ادامه تحصیل دارد نگرش مثبت به شغل است.

نگرش که از طریق آموزش‌های اجتماعی تحقق می‌یابد، ترکیبی از باورها، گرایش‌ها یا احساسات مساعد و نامساعدی است که به آمادگی و تمایل فرد برای نشان دادن واکنش به شیوه‌ای نسبتاً ثابت به اشیاء، اشخاص و رویدادهای خاص اطلاق می‌شود (کوهن، ۱۳۷۷: ۳۲).  
با توجه به تعریف فوق پیشنهاد می‌شود:

الف) باورها (عنصر شناختی: شامل اعتقادات و باورهای شخصی درباره شخص، شیء یا اندیشه) بیشتر مورد توجه مدیران قرار گرفته و از نظرها و انتقادهای کارکنان زیر مجموعه استقبال گردد.

ب) توجه به گرایش‌های (عنصر عاطفی یا ارزشی: شامل احساسات و شورها، به ویژه ارزش‌گذاری مثبت یا منفی فرد نسبت به موضوع نگرش است و معمولاً به صورت خوشایند و ناخوشایند ظاهر می‌شود) کارکنان توسط سازمان و مدیران.

ج) امروزه نظریه‌های آموزشی، اگرچه بسیار تازه و نو هستند و در بین متخصصان هنوز خیلی مورد توجه قرار نگرفته‌اند، هر کدام بخشی از نگرش را پوشش داده‌اند. نگرش همراه با خود، عناصر شناختی، رفتاری و عاطفی را دارد که باید سازمان و سیاست‌گذاران بدان توجه کنند. عناصر شناختی در زمینه دادن و گرفتن اطلاعات، عناصر رفتاری در زمینه مهارت‌های آموزشی و عناصر عاطفی در زمینه تحریک احساسات و تعهدات عمل می‌کنند؛ بنابراین هر نگرش حاصل ترکیب سه جنبه است:

دانش: دانستن و فهمیدن آن رفتاری که در یک موقعیت خاص مناسب است و اینکه چرا؟  
رفتار: توانا شدن بر نشان دادن رفتاری که مناسب است و تمایل به انجام آن دارد.  
عواطف: آگاه شدن بر احساسات و عواطف (هیجان‌ات) که زمینه‌ساز آن رفتار است.



## منابع

### منابع فارسی:

- ۱- آهنچیان، محمدرضا و. جیهه ظهور پرونده (۱۳۸۹). «راهکارهای ارتقا اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها»، مجله اندیشه‌های نوین تربیتی، دوره ۶، شماره ۱، بهار.
- ۲- توسلی، غلام عباس (۱۳۸۷). *جامعه شناسی کار و شغل*، تهران، انتشارات سمت.
- ۳- هرندی، سعید و محمدباقر فخرزاده (۱۳۸۹). *نقش آموزش سازمانی ب. راجرایی مؤثر فرآیند توانمندسازی کارکنان*. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری.
- ۴- جهانیان، رمضان و زاهد نوروزی ناو (۱۳۹۰). «بررسی تاثیر دوره‌های آموزشی ICDL بر بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه تهران»، مجله اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، دوره ۶، شماره ۲، بهار.
- ۵- عسکریان، مصطفی (۱۳۸۳). *روابط انسانی و رفتار سازمانی*. تهران: امیرکبیر.
- ۶- رجب پور، بختیار (۱۳۸۸). *بررسی وجدان کار و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن بین کارکنان شهرداری سمنان*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.
- ۷- عسکریان، مصطفی (۱۳۸۳). *روابط انسانی و رفتار سازمانی*. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ۸- فری من، جیمز استونز (۱۳۷۵). *مدیریت رهبری و کنترل*، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، نشر شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- ۹- کبیرنواهی، مینا (۱۳۸۶). *بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تبریز*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی.
- ۱۰- کواری، سیدحبيب الله و محمدعلی حسینی (۱۳۹۰). «نیازسنجی دوره‌های آموزشی مورد نیاز و پیشنهادی به منظور ایجاد کارآفرینی و کارایی در دانشجویان و دانش آموزان دانشگاه‌های علوم پزشکی جنوب کشور». *فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی جهرم*، دوره ۹.
- ۱۱- کوهن، آرتور (۱۳۷۷). *تغییر نگرش و تأثیر اجتماعی*، ترجمه علیرضا کلدی. تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی.
- ۱۲- مهرعلی زاده، یدالله، حسن سیاسی و فرائک امیدیان (۱۳۸۴). «بررسی رابطه بین جو سازمانی دانشگاه و مشارکت اعضای هیات علمی در تصمیم‌گیری‌های دانشگاهی». *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در موسسات آموزش عالی*، شماره ۳۵ و ۳۶.
- ۱۳- میرزایی اهرنجانی، حسن، مرتضی موسی خانی و آمنه اکبری (۱۳۹۰). «بررسی و تجزیه و تحلیل اثربخشی دوره‌های آموزشی کارکنان (مطالعه موردی: شرکت تولیدی والا قطعه)». *مجله مدیریت توسعه و تحول*، دوره ۳، شماره ۶، بهار.
- ۱۴- نظرزاده زارع، محسن، کمال درانی و مسعود غلامعلی لواسانی (۱۳۹۰). «بررسی موانع و مشکلات دوره‌های آموزشی ترویج کشاورزی از دیدگاه کشاورزان شرکت کننده در دوره‌های ترویج شهرستان دزفول». *مجله پژوهش در برنامه ریزی درسی* (دانش و پژوهش در علوم تربیتی-برنامه ریزی درسی)، دوره ۸، شماره ۱، بهار و تابستان.

### منبع انگلیسی:

- 15- Jamal A., Naser, K., (2002) Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking", *European Journal of Marketing*, 20/4, pp. 146-160