



بررسی و ارائه روش‌های مناسب ایجاد انگیزه و رغبت در مشتریان برای پرداخت بهای مصرفی برق

مریم شاکری

شرکت برق منطقه‌ای فارس

چکیده:

در این مقاله سعی گردیده است تا با استفاده از رابطه دو مقوله ارتباط با مردم و ایجاد انگیزش همبستگی دو عامل ۱- پرداخت پاداش و یا تخفیف نقدی به مشترکانیکه کاهش مصرف برق داشته و یا هزینه بهای برق مصرفی را بموقع پرداخت نموده‌اند و ۲- کاهش مصرف برق و پرداخت بموقع هزینه‌ها را با استفاده از فرمول ضریب همبستگی نرمال اندازه‌گیری نمائیم. بدین منظور با انتخاب یک جامعه آماری از چند کشور مختلف جامعه از جمله: کارمند، معلم، کارگر، مغازه‌دار، بناو..... چندگونه عامل ایجاد انگیزه و مشوق از قبیل مشوقهای مالی و اقتصادی، محبوبیت اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرند، سپس ارتباط میان این عوامل انگیزش و دستیابی به هدف سنجیده می‌شود.

مقاله حاوی مقدمه، مبحث ارتباط و انگیزش، تجربه و تحلیل آماری، نتیجه‌گیری، پرسشنامه و فهرست مأخذ می‌باشد.

در ابتدا لازمست از کلیه دست‌اندرکاران و برگزارکنندگان اینگونه سمینارها و مجالس علمی و آموزشی که چنین فرصتهایی را جهت ارتقاء آگاهیهای علمی و فنی و آشنائی با مشکلات جامعه کاری و طرحهای نوین علمی، در اختیار کارکنان قرار می‌دهد و نیز از سازمانها و ارائه‌کنندگان و شرکت‌کنندگان در این مجالس قدردانی نمود، یادآور شدیم که چه بسا طرحهای کوچک که بتواند راهگشای مسائل موجود بوده و شرکت و مردم را در حل آن یاری نمایند. همچنین لازم بذکر است که این گزارش بدون هیچگونه غرض شخصی نسبت به شرکت توزیع، تهیه و منظور از ارزیابی فقط بررسی رابطه بین مشترکان برق و شرکت (تولیدکننده و مصرف‌کننده) می‌باشد.

همانگونه که در قرآن آمده است: انسانهای کمال جو و رشد دهنده دیگران، سخن و پیشنهادهای دیگران را می‌شنوند و بهترین را در دستور کار و عمل خود قرار می‌دهند.

هراندیشه‌ای برای آنکه بتواند در یک جامعه پایگاهی یافته و ماندگار شود باید ریشه خود را در متن عقاید و سنتهای بومی آن جامعه دوآینده و بقای خود را به تداوم آنها گره بزند و برای تحرک و پویایی خود بر سرمایه‌های موجود در همان جامعه تکیه کند، اگر این مطالب محقق شود می‌توان تضمین کرد آن اندیشه جایگاه استواری در جامعه یافته است.

سرمایه اصلی هر کشور در اجرای سیاستهای توسعه اقتصادی و اجتماعی مردم آن کشور هستند، لذا هر چه میزان مشارکت مردم در امور اجتماعی، تولیدی و سایر فعالیتهای مفید اقتصادی مؤثرتر باشد توسعه اقتصادی آهنگ سریعتری می‌یابد، در راستای این توسعه و همگام با آن مردم نیز جهت ارتقاء سطح زندگی همزمان با پیشرفت و سوق یافتن به جامعه صنعتی، تلاش بیشتری می‌نمایند، با تلاش بیشتر و دریافت درآمد بالاتر، پرداختهای بیشتر صورت گرفته و سطح توقعات در زمینه امکانات رفاهی، فرهنگی، خدماتی و ارائه شده توسط دولت بیشتر می‌گردد.

آنها می‌خواهند با پرداخت هزینه‌ای که بابت سرویس مدرسه و ایاب و ذهاب فرزندشان می‌پردازند با امنیت کامل از منزل خارج و یاب خانه بازگردند و یا وقتی که در نیمه شب جهت مراجعه به بیمارستان مجبور به بیرون آمدن از خانه هستند با مشکلی از نظیر روشنایی معابر و یاب هنگام بارندگی و برف با مشکل آب گرفتگی خیابانها مواجه نباشند.

ویابه هنگام فراغت از کار و تلاش روزانه بتوانند همراه خانواده با راحتی از پارک، کتابخانه و وسایل تفریحی، آموزشی نزدیک محل سکونت بهره‌جویند.

جزئی از یک شرکت عظیم صنعتی نتوانم وظیفه‌ام را در جهت ارائه برق مطمئن به شهروندانم بخوبی انجام دهم، هیچگاه نباید توقع سایر امکانات شهری را داشته باشم و یا وقتیکه بعنوان یک شهروند که از امکانات روشنایی وسایل گرم‌کننده و سرما استفاده می‌نمایم، نتوانم هزینه‌های برق مصرفی را، سرمومدمقرر پرداخت نمایم و یا بابالافتن مصرف برق در ساعات پیک بار، هشدارهای شرکت را از طریق رسانه‌های گروهی نادیده بگیریم، چگونه شرکت توزیع نیروی برق خواهد توانست برق مطمئن و روشنایی کامل معابر را تامین نماید.

بحث انگیزش و ارتباط

در ابتدا لازمست از رابطه نزدیک دو مقوله انگیزش و ارتباط توضیحاتی ارائه نمایم زیرا بدون برقراری ارتباط صحیح و کامل دستیابی به اطلاعاتی که راهگشای تصمیمات و رفتار مدیران و سرپرستان باشد، امکان پذیر نخواهد بود و طبعاً "ایجاد انگیزه مطلوب و بموقع بدون آگاهی کامل از نیازها، تصورات، انتظارات و واقعیتها امریست محال، بنابراین ارتباطات و انگیزش دو ابزار مرتبط باهم در دست مدیران و سرپرستان می باشد.

در صورتیکه مدیریت هر سازمان بی خبر از رویدادها و عکس العمل های محیط بوده و بدون هیچ توجه به آنچه که در دنیای خارج از سازمان می‌گذرد اتخاذ تصمیم نماید، در واقع سازمان را مبدل به یک سیستم بسته نموده است. فقدان ارتباط گاه به دلیل موانع عدیده‌ای است که در راه ایجاد آن وجود دارد، عمده موانع برقراری ارتباط به ۳ دسته: ۱- موانع انسانی ۲- موانع سازمانی ۳- موانع فنی طبقه‌بندی می‌گردد.

موانع انسانی: مهمترین سدره برقراری ارتباط میان انسانها، تفاوت‌های ذاتی و اکتسابی از جمله تفاوت در تصورات ذهنی، علم و دانش، شیوه برخورد با دیگران، سن و بینش ایمانی و اعتقادی و... میباشد. بنابراین در شیوه برقراری ارتباط جهت آگاهی از مشکلات جامعه و یا ایجاد انگیزش می‌بایستی بین آنها تفاوت‌های خاصی قائل شد. مثلاً در پیام رسانی جهت کاهش مصرف برق (ارتباط) و یا پرداخت بموقع هزینه‌های برق مصرفی عواملی را مطرح نمود که قابل هضم برای همه و برانگیزنده حس مسئولیت حداقل چندین قشر جامعه باشد. (انگیزش)

موانع سازمانی: گاه ممکنست سازمان بدلیل مشکلاتی از جمله: توقعات بعدی مردم و بدنبال داشتن هزینه‌هایی بصورت یک سازمان ساکن و بدون انعطاف درآید.

داشتن هزینه‌هایی بصورت یک سازمان ساکن وبدون انعطاف درآید.

موانع فنی:

ازاهم موانع فنی ۱- نبودن طرح صحیح ومنطقی شبکه ارتباطات دوجانبه بین مردم وشرکت ۲- عدم کفایت وسایل وتسهیلات ارتباطی ازجمله عدم تنظیم برنامه قابل پخش دررادیووتلوویزیون ۳- عدم توجه کافی تنظیم پیامهاو انتخاب وسیله نقلیه مناسب می توان نام برد. ساختار سازمان درمحدوده قوانین ومقررات خشک وبیروح بدون توجه به افرادی که مهمترین سهم رادرسازمان می توانند داشته باشند، نمی تواند ضامن تحقق هدفهای سازمان وکارآیی آن باشد. آیاشرکت توزیع نیروی برق بعنوان یک واحدصنعتی وتولیدکننده انرژی موردنیاز، خدمات رفاهی ارائه شده دراختیارشهروندان راموردارزیابی قرارداده است؟ آیاباشناسایی نیازهای فیزیولوژیکی واجتماعی مردم، می توان باایجادانگیزش درزمینه های فوق به اهداف سازمان دست یافت؟ آیا باوجودهزینه‌هایی که درجهت تولید،انتقال وتوزیع انرژی (نیروی برق) صرف می‌گردد وباهمه تلاشی که کارگران، کارشناسان، مبتکران، مدیران وهمه دست اندرکاران این صنعت بطورشبانه روزمتحمل می شوند، مردم ومشترکان عزیزمسئولانه وانسان دوستانه درپرداخت هزینه‌های مربوطه ویاجلوگیری از مصرف بی رویه این نعمت الهی، برخوردارمی نمایند. مسلماً پاسخ مثبت نمی باشد وباین مسشکل درموردبسیاری از مشترکان روبرومی باشیم. اماعلت چه می تواندباشد؟ وآیامی توان بابرقراری رابطه میان تولیدکننده ومصرف کننده ودستیابی به نیازهای آنها باایجادانگیزش‌های مادی، اقتصادی، اجتماعی و... مشترکان رادرپرداخت بموقع هزینه‌های برق مصرفی تشویق نمائیم. مطالعه رابطه علیت در رفتاررانسان وجستجوی انگیزه های متفاوت رفتاری اذدیرباز مورد توجه فیلسوفان ودانشمندان بوده وتعاریف مختلفی نیزآزان بعمل آمده است. بطورکلی می توان ازانگیزه بعنوان یک محرک درونی و حالت وشراطی که انسان رابه انجام کاریاقبول ودرك عقیده‌ای وامی دارد یادکردومی توان گفت انگیزه قادراست انسان رابه تلاشهای فکری وجسمی وادارنماید، ولی درکم وکیف، فرم ومحتوای انگیزه‌هااختلاف است. گاه رعایت مساوات وعدالت باعث ایجادانگیزه می شودوگاهی رفع نیازهای فیزیولوژیکی گاه یک تشویق کوچک بصورت کارت تقدیروبیان یک آیه ازقرآن وگاه یک تخفیف جزئی درقیمت وبیگسترش تبلیغات می تواندباعث انگیزه ومحرک دردستیابی به اهداف یک واحدکسب فروشگاه البسه ویایک شرکت وسیع مانندشرکت توزیع نیروی برق گردد.

تجزیه و تحلیل آماری

پرسشنامه (پیوست شماره یک) حاوی دوسی سوال بصورت متغیر مستقل و وابسته متغیر اول حاوی ۶ سؤال که ۳ سؤال اول بمنظور ارزیابی عملکرد شرکت توزیع و ۲ سؤال ۵ و ۶ پرداخت بموقع بهای برق مصرفی و کاهش مصرف برق رادرسورت دریافت پاداش ارزیابی می نماید. متغیر دوم نیز حاوی ۵ سؤال می باشد، سئوالها بصورت تستی و ۲ جوابی فقط دو سؤال ۵ و ۶ (متغیر مستقل) جهت بررسی و سنجش تمایل به نوع انگیزه ها و میزان مصرف بصورت ۴ جوابی تنظیم گردیده است. فرم هامیان ۵۰ خانوار از اقشار مختلف جامعه توزیع گردید که فقط ۳۰ خانوار تمایل خود را نشان داده و فرمها را عودت دادند.

روش آماری مورد استفاده محاسبه ضریب همبستگی و معادله رگرسیون می باشد. رابطه متغیر اول یعنی دریافت پاداش در صورت پرداخت بهای برق مصرفی و پرداخت بموقع اینگونه هزینه ها بصورت زیر است:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{[\sum (x - \bar{x})^2][\sum (y - \bar{y})^2]}} \quad \bar{x} = 0/27 \quad \bar{y} = 1/6 \quad n = 30$$

$$r = 0/86$$

$$\text{درجه آزادی} = d.f = n - 2$$

$$30 - 2 = 28$$

در نتیجه با احتمال ۹۹ درصد (با ابعاد ۹۹ درصد) بین دو متغیر X و Y همبستگی وجود دارد. چنانچه رسم خط رگرسیون نیز این امر را نشان می دهد.

$$y = ax + b \quad a = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum (x - \bar{x})^2} \quad b = \frac{\sum (y - \bar{y})}{\sum (x - \bar{x})^2}$$

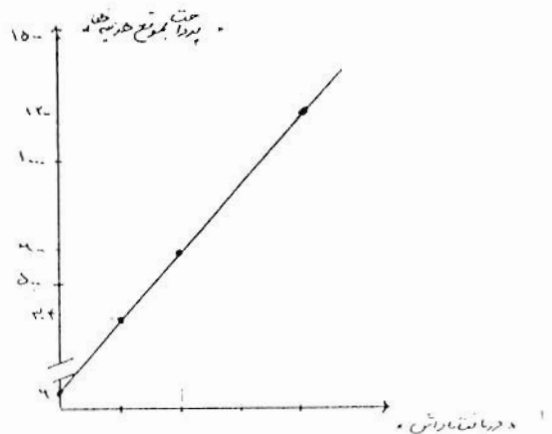
$$y = 29/75 (x) + 6/32$$

$$x = 0 \Rightarrow y = 6/32$$

$$x = 10 \Rightarrow y = 303/82$$

$$x = 20 \Rightarrow y = 601/32$$

$$x = 40 \Rightarrow y = 1196/32$$



$$x = 40 \Rightarrow y = 1196/32$$

رابطه متغیر دوم یعنی دریافت پاداش در صورت کاهش مصرف برق و کاهش مصرف برق به صورت زیر است.

$$r = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{[\sum(x - \bar{x})^2][\sum(y - \bar{y})^2]}} \quad \bar{x} = 0/4 \quad \bar{y} = 2/2 \quad n = 30$$

$$r = 0/767$$

$$\text{درجه آزادی } d.f = n - 2 \quad 30 - 2 = 28$$

پس در نتیجه با احتمال ۹۹ درصد (یا با اعتماد ۹۹ درصد) بین دو متغیر X و Y همبستگی وجود دارد. چنانچه رسم خط رگرسیون نیز این امر را نشان می دهد.

۰/۰۱	۰/۰۵	درجه آزادی
۰/۴۶۳	۰/۳۶۱	۲۸

$$y = ax + b \quad a = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum(x - \bar{x})^2} \Rightarrow 36$$

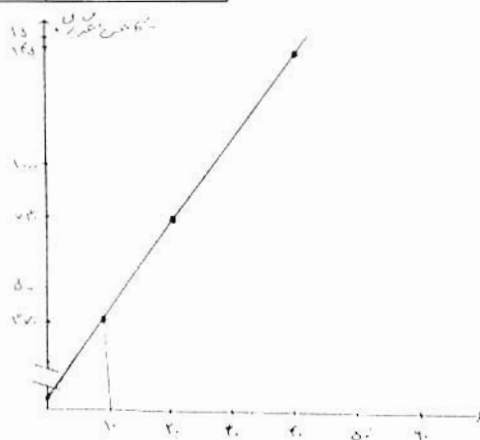
$$y = 36(x) - 10 \quad b = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum(x - \bar{x})^2} \Rightarrow 10$$

$$x = 0 \Rightarrow y = 10$$

$$x = 10 \Rightarrow y = 370$$

$$x = 20 \Rightarrow y = 730$$

$$x = 40 \Rightarrow y = 1450$$



ارائه پاداش

نتیجه گیری

با بررسی ۳ سؤال اول عملکرد شرکت توزیع جهت تصمیم گیری با و اعمال رفتار مدیریتی کنترل و تشویق بصورت زیر ارزیابی می گردد:

۱- حدود ۷۰٪ از جامعه آماری تصادفی خدمات جنبی ورفاهی از جمله تأمین برق مطمئن و خالی از نوسانات، رسانیدن خاموشی‌ها به صفر و روشنایی کامل معابر و خیابانها و همچنین بهای برق مصرفی و نرخ بندی آن راضی هستند.

۲- ۹۰٪ از برخورداران مورین قرائت کنتور راضی می‌باشند.

۳- ۴۰٪ از رسیدگی مسئولین نسبت به شکایات و اعتراضات در مورد قبض بدهی برق مصرفی و رسیدگی به مشکلاتشان راضی و ۶۰٪ ناراضی می‌باشند. با بررسی ۲ سؤال آخر متغیر مستقل به نتایج زیر دست یافته‌ایم:

۱- از ۸۰٪ افراد راضی از دریافت پاداش در صورت پرداخت بموقع بهای برق مصرفی منزل یا محل کار ۸۸٪ آنها برخوردار از تخفیف نقدی طی قبض برق مصرفی نوبت بعد - ۴٪ دریافت کارت تقدیر به ازاء هر بار پرداخت بموقع ۸٪ دریافت چک نقدی به ازاء یکسال بموقع پرداخت در پایان سال را انتخاب می‌نمایند.

این بررسی بیانگر نوع تفکر جامعه و گرایش به حل مسائل مادی و تورم موجود بوده که تفکر و اندیشه اقتصادی رابه محبوبیت اجتماعی و ارضاء شخصیتی با تقدیر اترجیح می‌دهند. شاید جای تأسف بسی باشد که در جامعه و تمدن غنی ایرانی و اسلامی، هنوز سخن از پول و دستمزد و رفاء بوده و هنوز در پلکان اول سلسله نیازهای مازاد قرار داشته باشیم و به نیازهایی چون تجلیل از شخصیت و احترام به خود و محبوبیتهای اجتماعی کمتر توجه می‌شود.

در هر صورت انسانها برای انگیزش نیاز به محرکهای مادی و معنوی دارند و تا نیاز اولیه سلسله مراتب نیازهای مازاد بر طرف نشود نیاز بعدی برانگیزاننده نخواهد بود.

۲- از ۲۴ نفری که از دریافت پاداش در صورت کاهش مصرف برق از یک حد خاص رضایت دارند، ۳۳٪ مصرف زیر ۵۰ کیلووات ۳۳٪ مصرف زیر ۳۵۰ کیلووات، ۱۶٪ کاهش مصرف نسبت به همان ماه در سال قبل و ۱۳٪ مصرف زیر ۱۵۰ کیلووات رایشنهاد می‌کنند.

می‌توان چنین نتیجه گرفت که کاهش مصرف و ترغیب مصرف‌کنندگان امر حاد و غیر قابل ممکن نمی‌تواند باشد. بلکه با ترغیب و تشویق مردم نه تنها از طریق رسانه های گروهی بلکه با توجه به نتیجه حاصله از سؤال قبل بامشوقهای مالی و اعمال تخفیف نقدی می‌توان اتوماتیک و اره این مهم دست یافت.

این پرسشنامه جهت ارائه یک طرح تنظیم گردیده و بصورت محرمانه می‌باشد، لذا ذکر نام ضروری نیست. ضمن تشکر از شما خواهشمندم در تکمیل آن دقت نموده و اگر پیشنهادی یا انتقادی پیرامون مشکلات و مسائل در رابطه با شرکت توزیع نیروی برق و یا نکته قابل توجهی در رابطه با ارائه خدمات برق شهری دارید در پایان پرسشنامه قید بفرمائید.

۱- آیا از پرداخت بهای مصرفی به میزان فعلی رضایت دارید:

بلی خیر

۱-۱- در صورتیکه پاسخ شما منفی است، علت را بیان نمائید:

الف) قیمت برق خیلی بالاست.

ب) قیمت تصاعدی بدرستی تعیین نشده است.

ج) مصارت کمتر باید ارزاتر باشد.

ه) قیمت برق مصرفی را می‌پردازم ولی برق مطمئن ندارم (نوسانات برق باعث وارد آمدن خسارت به دستگاهها و لوازم خانگی گردید).

۲- آیا خدمات جنبی و رفاهی شرکت توزیع نیروی برق را کافی میدانید:

بلی خیر

۲-۱- در صورتیکه پاسخ شما منفی است کدامیک از امکانات زیر را پیشنهاد می‌نمائید:

الف) روشنایی کامل معابر و خیابانها

ب) تأمین برق مطمئن تر و خالی از نوسانات جهت شهروندان

ج) رساندن خاموشیها به صفر بجز در موارد استثنائی

ه) کلیه موارد بالا

۳- آیا از برخورد مأمورین قرائت کنتور راضی هستید:

بلی خیر

۴- آیا در صورت داشتن اعتراض نسبت به قبض بهای برق مصرفی، مراجعه به مسئول مربوطه

به آسانی صورت پذیرفته به مشکلاتتان رسیدگی میشود:

بلی خیر

۵- آیا مایلید در صورت پرداخت بهای برق مصرفی منزل یا محل کارتتان در موعد مقرر

ازپاداش برخوردار شوید:

بلی خیر

۱-۵- شما چه نوع پاداشی را پیشنهاد می‌نمائید:

الف) دریافت کارت تقدیر به ازاء هر بار پرداخت بموقع بهای برق مصرفی

ب) برخورداری از تخفیف نقدی طی قبض بعدی

ج) درج نام در روزنامه خبر به ازاء یکسال پرداخت بموقع

د) دریافت چک نقدی به ازاء یکسال پایان سال

۶- آیا مایلید در صورت کاهش مصرف برق منزلتان کمتر از یک حد خاص ازپاداش

برخوردار شوید:

بلی خیر

۱-۶- شما کدامیک از حدود زیر را می‌پذیرید:

الف) زیر ۵۰ کیلووات

ب) زیر ۱۵۰ کیلووات

ج) زیر ۲۵۰ کیلووات

د) زیر ۳۵۰ کیلووات

هـ) کاهش مصرف نسبت به مصرف همان ماه در سال قبل

۱- آیا هنگام مراجعه مأمور جهت قرائت کنتور برق از وی استقبال می‌کنید و از دیدن او به

هراس نمی‌افتید:

بلی خیر

۲- آیا پس از دریافت قبض بهای برق مصرفی و یا پس از دریافت حقوق ابتدا هزینه برق را کنار

می‌گذارید:

بلی خیر

۳- آیا اگر هزینه بهای برق مصرفی منزلتان را بموقع پرداخت کنید احساس آرامش و رضایت می‌کنید:

خیر

بلی

۴- آیا در صورت افزایش بهای برق مصرفی، نسبت به کاهش مصرف اقدام می‌نمائید:

خیر

بلی

۵- آیا در جهت کاهش مصرف برق از بکاربردن اطو، ماشین لباسشویی، تلویزیون، جاروبرقی در ساعات پیک بار (ساعات اوج مصرف برق) خودداری می‌کنید:

خیر

بلی

فهرست مأخذ

۱- مدیریت منابع انسانی (مبحث ارتباطات و انگیزش) - دکتر ناصر میرسپاسی .

۲- نشریه بهره‌وری وزارت صنایع سنگین - تشکیلات بهره‌وری

بهره‌وری ملی آبانماه ۱۳۷۴