

اندازه‌گیری عملکرد کارکنان دانشگاه افسری امام علی (ع)

Hassan Movafagh

حسن موفق^۱

چکیده

عملکرد، غایت فعالیت مدیریت است که همواره با واژه‌های دیگری چون اثربخشی، کارایی، بهره‌وری و واژه‌های دیگری از این دست جایگزین می‌گردد. یافتن چارچوب و شاخص‌های مشخص به منظور عملکرد و بهبود آن همواره جای تأمل و تعمق داشته است. اغلب مدیران و سرپرستان چشم انداز روشنی در خصوص عملکرد کارکنان خود ندارند. در این مقاله به منظور اندازه‌گیری عملکرد کارکنان، پرسشنامه‌ای تهیه و در میان نمونه آماری توزیع گردید. برای تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها از آمار توصیفی (جدول، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون یک نمونه‌ای) استفاده شد که یافته‌های زیر به دست آمد.

شاخص‌های کمیت، زمان، هزینه، نظم و پاسخگویی کارکنان بالاتر از میانگین بوده و به ترتیب برابر ۳/۹۹، ۳/۸۱، ۴/۲، ۴/۱ و ۳/۸ می‌باشد. فرضیه مطرح شده در رابطه با شاخص کیفیت، ثابت نشد؛ همچنین متوسط عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی (ع) بالاتر از میانگین و برابر ۳/۹۴ به دست آمد.

واژگان کلیدی: عملکرد، اندازه‌گیری عملکرد، کارایی، اثربخشی، بهره‌وری، سودمندی

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مدرس دانشگاه افسری امام علی (ع)





An Assessment of the Performance of the Staff Members of Imam Ali University

Hassan Movafagh¹

Abstract

As the final objective of a management activity, performance is always changeable with terms such as efficiency, effectiveness, productivity are alike. However, introducing any clear-cut framework and criteria to this end and improvement of performance has always required contemplation. Majority of managers are devoid of any clear perspective on the performance of their employees.

To assess the performance of the target staff, a questionnaire was administered to collect required data. Respective statistical analyses including both descriptive and inferential were run. The findings sustained that criteria like quantity, time, expense, discipline and accountability scored higher than the mean score, enjoying 3.99, 3.81, 4.2, 4.1, and 3.8, respectively.

Nevertheless, the hypothesis in support of quality was rejected and average performance being 3.94 proved higher than the mean score.

Keywords: Performance- Assessment- Efficiency- Effectiveness- productivity





بیان مسأله

عملکرد به میزان انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تشکیل می‌دهد، دلالت دارد و نشان می‌دهد که یک کارمند، تا چه حد الزامات شغل خود را به خوبی انجام می‌دهد. عملکرد را نباید با تلاش اشتباه گرفت؛ تلاش به انرژی مصرف شده دلالت دارد، در حالی که عملکرد بر اساس نتایج اندازه‌گیری می‌شود. عملکرد وضعیتی است که از ارتباطات میان تلاش، توانایی‌ها و درک متقابل از نقش حاصل می‌شود. تلاش از نتایج انگیزش است و به میزان انرژی (چه ذهنی و چه جسمی) یک فرد برای انجام وظایفش اشاره دارد.

برای تصمیم‌گیری درست در فرایند بهبود عملکرد، اندازه‌گیری و تحلیل آن اهمیت دارد. در واقع اندازه‌گیری و تحلیل برای تصمیم‌گیری در تمام سطوح اقتصادی ابزارهای بسیار مؤثری هستند. چنانچه اگر برای تمام افراد درگیر کار سازمان (مدیران، کارمندان، کارگزاران، اتحادیه‌های کارگری و مؤسسه‌های دولتی) اهمیت اندازه‌گیری عملکرد مشخص شود، موفقیت در تحلیل و اندازه‌گیری عملکرد تا حد زیادی تأمین شده است. اهمیت این امر به این دلیل است که مشخص می‌کند کجا در پی بهبود عملکرد باشیم؛ همچنین نشان می‌دهد که تلاش‌های بهسازی تا چه حد مفید بوده‌اند.

ابزارهای اندازه‌گیری عملکرد می‌بایست به گونه‌ای باشد که کارکنان به طور کامل شاخص‌های آن را درک کنند و خود را آماده نمایند که در حداکثر توان به این شاخص‌ها برسند. شاخص‌هایی که در این پژوهش جهت اندازه‌گیری عملکرد کارکنان در نظر گرفته شده عبارتند از: کمیت، کیفیت، زمان، هزینه، نظم و پاسخگویی.

هدف پژوهش

اندازه‌گیری عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی^(ع).





سؤال اصلی پژوهش

متوسط عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) چه مقدار است؟

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به کمیت انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۲- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به کیفیت انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۳- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به زمان انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۴- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به هزینه انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۵- میزان پاسخگویی کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین است.
- ۶- عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین است.

مقدمه

در اغلب موارد واژه‌هایی چون عملکرد، بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، سودمندی و واژه‌های دیگری از این دست جایگزین می‌گردد. برای روشن شدن موضوع به شرح مختصری از هر کدام می‌پردازیم.

بهره‌وری^۱: بهره‌وری نسبت میان بازده (محصول) تولید شده به منابع (نهاده‌های) به کار رفته است.

کارایی^۲: نسبت بازده واقعی به دست آمده به بازدهی استاندارد و تعیین شده (مورد انتظار). کارایی یا راندمان است؛ در واقع نسبت کاری که انجام می‌شود به مقدار کاری که باید انجام شود (مامی‌میدی، ۱۳۷۹: ۱۹۴).





$$\text{کارایی (راندمان)} = \frac{\text{خروجی واقعی}}{\text{خروجی استاندارد}}$$

$$100 \times (\text{ساعات کار شده واقعی} / \text{ساعت-کار استاندارد برای تولید}) = \text{کارایی}^1$$

(Al_Darrab, 2000: 99)

اثربخشی^۲: عبارت از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده است؛ به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد تا چه میزان از تلاش‌های انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است (امامی مبینی، ۱۳۷۹: ۱۹۴).

سودمندی^۳: سودمندی به طور شفاف و روشن یک جزء بهره‌وری است، ولی این خود به طور مؤثر و قوی تحت تأثیر قیمت‌های کارخانه است که مایل است برای داده‌های خود پردازد و برای ستاده‌ها دریافت نماید. اگر شرکی بتواند بیش از هزینه‌های داده‌های خود از قیمت ستاده‌ها دریافت نماید در آن صورت سودمندی افزایش می‌یابد حتی اگر میزان بهره‌وری پایین باشد (Tangen, 2005: 39).

$$100 \times \text{ساعت-کار در دسترس} / \text{ساعت-کار واقعی} = \text{سودمندی}^4$$

(Al_Darrab, 2000: 99)

عملکرد^۵: عملکرد یک واژه ترکیبی است که نشان می‌دهد هدف تولید به صورت عالی انجام شده و انعطاف، سرعت، تمایل مصرف‌کننده و کیفیت به خوبی دیده شده است (Tangen, 2005: 40).

مدل زیر نشان می‌دهد که چگونه پنج واژه بهره‌وری، سودمندی، عملکرد، کارایی و اثربخشی با یکدیگر در حال تعادلند (Tangen, 2005: 43).



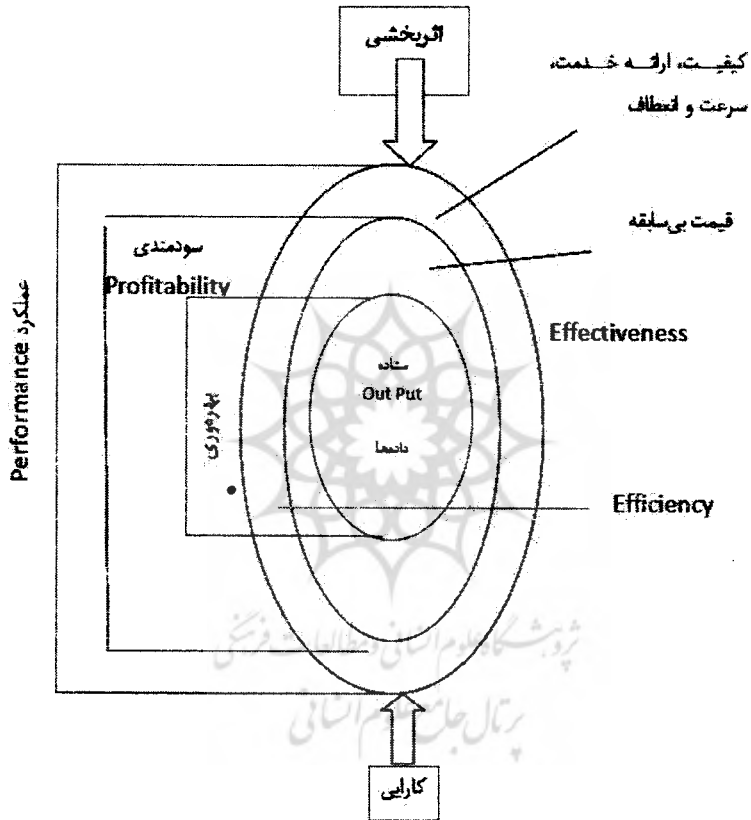
1-Efficiency = (Standard Hours Of Work Produced / Hours Actually Worked) * 100

2- Effectiveness

3-Profitability

4-Profitability = (Hours Actually Worked / Available Hours) * 100

5-Performance



نمودار از مدل سه گانه P

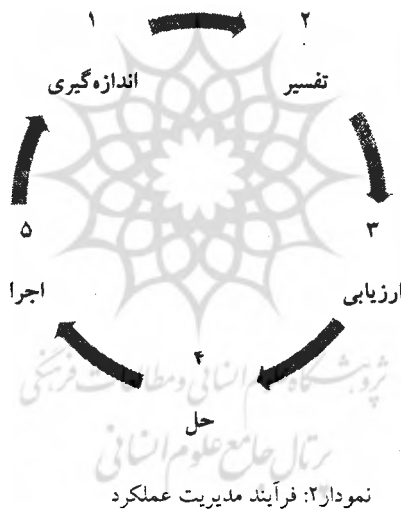




ضرورت اندازه‌گیری عملکرد

اندازه‌گیری جزء لاینفک و به تعبیر برخی، نقطه آغاز فرایند علمی مدیریت عملکرد است. اگر بخواهیم عملکرد را در فرهنگ سازمانی جلوه‌گر سازیم، شرط اساسی آن، وجود ابزاری برای کنترل و نظارت بر پیشرفت، فراهم آوردن بازخور، تعیین هدف‌های قابل اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد مدیریت است. (Rao & Miller, 2004: 777)

فرایند مدیریت عملکرد شامل مراحل اندازه‌گیری، تفسیر، ارزیابی، حل، اجرا به شرح زیر است:



بدون اندازه‌گیری صحیح نمی‌توان ارزیابی دقیق یا تحلیل مناسبی از عملکرد انجام داد و بدون تحلیل نمی‌توان مشکلات و راه حل‌ها را برای بهبود عملکرد تشخیص داد (Rao & Miller, 2004: 777). بنابراین اندازه‌گیری و تحلیل عملکرد از اولویت‌های نخستین مدیران است.





تعریف متغیرهای پژوهش

الف) متغیرهای مستقل

- ۱- کیفیت: کیفیت شامل دقت، ظاهر، کارکرد یا اثربخشی است و به وسیله سؤالات ۵، ۶ و ۸ اندازه‌گیری می‌شود.
- ۲- کمیت: میزان تولید یا کارکرد هر واحد کار را نشان می‌دهد و به وسیله سؤال ۷ اندازه‌گیری می‌شود.
- ۳- زمان: هر واحد کار در چه زمانی کار محول شده را انجام می‌دهد. این مورد به وسیله سؤال‌های ۲ و ۴ اندازه‌گیری می‌شود.
- ۴- هزینه: میزان صرفه‌جویی در کار از لحاظ پولی را نشان می‌دهد و به وسیله سؤال‌های ۱ و ۳ اندازه‌گیری می‌شود.
- ۵- نظم: اعمال ترتیبی که باعث انجام وظیفه طبق موازین تعیین شده در افراد می‌گردد و به وسیله سؤال‌های ۱۰ الی ۱۸ و ۲۲ اندازه‌گیری می‌شود.
- ۶- پاسخگویی: مسئولیت‌پذیری صاحب اختیار در برابر نتایج کار طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق که به وسیله سؤال‌های ۱۹ الی ۲۱ و ۲۳ اندازه‌گیری می‌شود.

ب) متغیر وابسته

عملکرد کارکنان: میزان محصول یا خدماتی که کارکنان با حداقل هزینه و زمان و بالاترین کمیت، کیفیت، نظم و پاسخگویی ارائه می‌کنند نشان دهنده عملکرد آنان است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه بزرگترین مجموعه از موجودات زنده، بی‌جان، اشیاء، عناصر و غیره) است که در یک زمان معین مطلوب ما قرار گیرد (آذر و مؤمنی، ۱۳۷۷: ۵). محدوده و فضای مطلوب ما جامعه‌های آماری را معین و مشخص می‌کند؛ بنابراین جامعه آماری عبارت از گروهی





اندازه‌گیری عملکرد کارکنان دانشگاه افسری امام علی^(ع)

از افراد، اشیاء یا حوادث است که حداقل دارای یک صفت یا ویژگی مشترک هستند (آذر و مؤمنی، ۱۳۷۷: ۵؛ دلور، ۱۳۸۵: ۴).

جامعه آماری این پژوهش تمام کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) است که بر اساس جدول مورگان تعداد نمونه تعیین (مؤمنی، ۱۳۸۷: ۲۲۶) و با استفاده از روش نمونه‌برداری منظم (سیستماتیک) نمونه‌ها انتخاب (دلور، ۱۳۸۷: ۱۲۴) و پرسشنامه‌ها توزیع گردید. از میان پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ۹۳ عدد معتبر شناخته شده و در تحلیل‌های بعدی مورد استفاده قرار گرفت^۱. در پرسشنامه از مقیاس فاصله‌ای و طیف شش‌تایی لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، نسبتاً زیاد، نسبتاً کم، کم، خیلی کم) استفاده شد. مقیاس‌های لیکرت، رایج‌ترین نوع مقیاس‌ها بوده و متکی به این هستند که پاسخ‌هایی را که افراد به تعدادی سؤال می‌دهند در یک متغیر تلفیق کنند (دی‌ای.دوس، ۱۳۷۷: ۳۵۸).

اعتبار^۲ و روایی^۳ ابزار پژوهش

واژه‌های هم‌معنا با اصطلاح «اعتبار» عبارت است از: ثبات یا هماهنگی، اعتمادپذیری، پایایی، پیش‌بینی‌پذیری، همگونی، حساسیت و دقت. مقصود از اعتبار یک وسیله اندازه‌گیری آن است که اگر خصیصه مورد سنجش را با همان وسیله (یا وسیله مشابه و قابل مقایسه آن) در شرایط مشابه دوباره اندازه بگیریم، نتایج حاصل تا چه حد مشابه، دقیق و قابل اعتماد است (هومن، ۱۳۶۸: ۱۱۶).

یک وسیله معتبر آن است که دارای ویژگی تکرارپذیری و بازیافت‌پذیری باشد؛ یعنی بتوان آن را در موارد متعدد به کار برد و در همه موارد نتایج یکسان تولید کند؛ به عبارت دیگر اعتبار، بررسی این است که آیا پرسشنامه ساخته شده در گروه‌های مشابه یا زمان‌های متفاوت ثبات دارد؟

۱- به دلیل اطلاعات طبقه‌بندی شده از ذکر تعداد جامعه و نمونه آماری خودداری شده است.





مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری در واقع بتواند خصیصه مورد نظر را اندازه بگیرد و نه متغیر دیگری را (هومن، ۱۳۶۸: ۱۱۶). روایی موضوعی است پیچیده، بحث‌انگیز که به ویژه در پژوهش‌های رفتاری اهمیت فراوان دارد؛ به عبارت دیگر روایی بررسی این است که آیا پرسشنامه ساخته شده، واقعا آن چیزی را که می‌خواهیم، اندازه می‌گیرد؟

شواهد مربوط به روایی و اعتبار ابزار بر اساس اتکا به مبانی نظری، نظرات خبرگان و تحلیل کارشناسی پژوهشگر بررسی گردید. همچنین با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ در نرم افزار Spss، مقدار آلفا ۰.۸۴۱ به دست آمد که بیانگر اعتبار بالای پرسشنامه است.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا داده‌های خام به دست آمده از پرسشنامه‌ها، استخراج و تنظیم گردید. گویه‌ها شامل ۲۳ سؤال است. گویه‌های ۹ و ۱۷ جهت کنترل در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه در پرسشنامه از طیف شش گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، لذا عدد ۵/۳ به عنوان میانگین نظری هر گویه مورد نظر است تا در تجزیه و تحلیل، میانگین حاصل از پاسخ هر گویه با میانگین نظری، مورد مقایسه قرار گیرد.

پس از تنظیم داده‌های خام جمع‌آوری شده و کدگذاری آنها (کد ۶ برای پاسخ خیلی زیاد، کد ۵ برای پاسخ زیاد، کد ۴ برای پاسخ نسبتاً زیاد، کد ۳ برای پاسخ نسبتاً کم، کد ۲ برای پاسخ کم و کد ۱ برای پاسخ خیلی کم) داده‌ها وارد نرم افزار Excel شده و توسط نرم‌افزار آماری Spss، پردازش گردید.





نتیجه‌گیری

در این بخش به توصیف پاسخ‌های مربوط به هر کدام از گویه‌ها می‌پردازیم و سپس به سؤال و فرضیه‌های پژوهش پاسخ می‌دهیم.

جدول ۱: فراوانی، میانگین و انحراف معیار

سؤالات	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
۱	۸۵	۴.۰۴	۱.۵۳۱
۲	۸۵	۳.۸۰	۱.۳۶۱
۳	۸۵	۴.۴۸	۱.۳۷۷
۴	۸۵	۳.۷۸	۱.۴۳۴
۵	۸۵	۲.۸۵	۱.۴۸۴
۶	۸۵	۳.۸۵	۱.۳۱۴
۷	۸۵	۴.۰۹	۱.۲۱۱
۸	۸۵	۴.۰۵	۱.۲۱۴
۱۰	۸۵	۴.۰۸	۱.۴۸۲
۱۱	۸۵	۵.۱۸	۱.۱۰۴
۱۲	۸۵	۲.۵۵	۱.۳۰۵
۱۳	۸۵	۴.۲۹	۱.۲۳۳
۱۴	۸۵	۴.۴۱	۱.۳۳۹
۱۵	۸۵	۴.۸۹	۱.۲۲۵
۱۶	۸۵	۳.۶۹	۱.۳۸۰
۱۸	۸۵	۳.۹۶	۱.۲۴۸
۱۹	۸۵	۳.۸۶	۱.۳۲۰
۲۰	۸۵	۳.۶۲	۱.۲۱۵
۲۱	۸۵	۴.۴۱	۰.۹۱۷
۲۲	۸۵	۳.۶۴	۱.۴۴۶
۲۳	۸۵	۳.۰۹	۱.۴۷۷





با توجه جدول ۱ می‌توان در مورد گویه‌های مطرح شده در پرسشنامه به نتایج زیر دست یافت:

الف) در مورد سؤال ۵: تا چه اندازه با این جمله موافق هستید؟ «کارکنان هیچ‌گاه کیفیت را فدای کمیت نمی‌کنند». میانگین به دست آمده برابر $2/85$ است که از میانگین نظری پایین‌تر است.

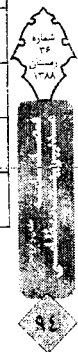
در مورد سؤال ۱۲: تا چه اندازه در سازمان به جای ضابطه رابطه کارگشا است؟ میانگین به دست آمده برابر $2/55$ است که از میانگین نظری پایین‌تر است.

در مورد سؤال ۲۳: کارکنان در سازمان تا چه حد خطاها و اشتباهات خود را می‌پذیرند؟ میانگین به دست آمده برابر $3/09$ است که از میانگین نظری پایین‌تر است.

ب) به منظور پاسخ دادن به سؤال اصلی پژوهش و اثبات یا رد فرضیه‌های مطرح شده از آمار استنباطی (آزمون آماری t یک نمونه‌ای^۱) بهره گرفته شد.

جدول ۲: توصیف آزمون یک نمونه‌ای

خطای معیار میانگین	انحراف معیار	میانگین	تعداد داده‌ها	
۰/۱۲۹۷۷	۱/۲۴۴۷۲	۳/۹۸۹۱	۹۲	کمیت
۰/۱۰۸۷۳	۱/۰۴۸۵۹	۳/۶۳۰۸	۹۳	کیفیت
۰/۱۲۲۷۷	۱/۱۸۳۹۴	۳/۸۱۱۸	۹۳	زمان
۰/۱۲۱۸۷	۱/۱۷۵۲۴	۴/۱۹۸۹	۹۳	هزینه
۰/۰۷۶۰۹	۰/۷۳۷۹	۴/۰۸۱۱	۹۳	نظم
۰/۰۸۱۵۴	۰/۷۸۶۳۱	۳/۷۶۷۰	۹۳	پاسخگویی
۰/۰۶۸۹۹	۰/۶۶۵۳۳	۲/۹۲۷۸	۹۳	عملکرد





نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می‌دهد که مقادیر میانگین نمونه، بالاتر از میانگین نظری است ولی این موضوع باید از طریق آمار استنباطی نیز تأیید شود.

جدول ۳: استنباط آزمون یک نمونه‌ای

	Test Value= 3.5 (میانگین نظری)					
	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (Sig)	اختلاف میانگین	اختلاف میانگین نمونه با مقدار مورد آزمون در فاصله اطمینان ۹۵ درصدی	
					حد بالا	حد پایین
کمیت	۳/۷۶۹	۹۱	/۰۰۰	/۴۸۹۱۳	۰/۳۱۴	/۷۴۶۹
کیفیت	۱/۲۰۳	۹۲	/۲۳۲	/۱۳۰۸۲	-۰/۸۵۱	۳/۴۶۸
زمان	۲/۵۴۰	۹۲	/۰۱۳	۳/۱۱۸۳	/۰/۶۸۰	/۵۵۵۷
هزینه	۵/۷۳۵	۹۲	/۰۰۰	/۶۹۸۹۲	/۴۵۶۹	/۹۴۱۰
نظم	۷/۶۳۷	۹۲	/۰۰۰	/۵۸۱۰۹	/۴۳۰۰	/۷۳۲۲
پاسخگویی	۳/۲۷۵	۹۲	/۰۰۱	۳/۲۷۰۳	/۱۰۵۱	/۴۲۹۰
عملکرد	۶/۳۴۶	۹۲	/۰۰۰	/۴۳۷۸۴	۳/۰۰۸	/۵۷۴۹

با توجه به اینکه در پرسشنامه پژوهش حاضر از طیف شش گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، لذا عدد ۵/۳ به عنوان میانگین نظری مطرح است تا در تجزیه و تحلیل نتایج، حاصل مقدار سطح معنی‌داری نمونه (P_Value) با میانگین نظری مورد مقایسه قرار گیرد. هر جا سطح معنی‌داری متغیر کوچکتر از ۰۵/۰ باشد می‌توان فرض صفر را رد کرد و هر جا بزرگتر یا مساوی از ۰۰۵ باشد نمی‌توان فرض صفر را رد کرد.



با توجه به ستون چهارم جدول ۳ مقدار Sig برای تمامی متغیرها بجز متغیر کیفیت کمتر از ۵ درصد است و می‌توان چنین برداشت کرد: میانگین این متغیرها اختلاف معنی‌داری با عدد ۳/۵ دارند و اختلاف ناشی از شانس و تصادف نیست. از این رو



به جز فرضیه دوم سایر فرضیه‌ها به اثبات رسیده و می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه‌های مطرح شده را پذیرفت.

اما در رابطه با متغیر کیفیت و با توجه به جدول ۳، sig به دست آمده بالاتر از ۵ درصد است؛ لذا فرضیه مطرح شده را نمی‌توان پذیرفت. یعنی میانگین توجه به کیفیت کار در میان کارکنان برابر میانگین نظری بوده و عدد به دست آمده را نمی‌توان به جامعه تعمیم داد.

در سایر متغیرها با توجه به معنی‌دار بودن آنها می‌توان میانگین به دست آمده را به جامعه آماری تعمیم داد؛ بنابراین می‌توان گفت شاخص‌های کمیت، زمان، هزینه، نظم و پاسخگویی کارکنان بالاتر از میانگین بوده و به ترتیب برابر ۹۹/۳، ۸۱/۳، ۲/۴، ۱/۴ و ۸/۳ می‌باشد.

بنابراین نتیجه فرضیه‌های مطرح شده در پژوهش با توجه به جدول ۲ و ۳ و توضیحات ارائه شده به شرح زیر است:

- ۱- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به کمیت انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۲- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به کیفیت انجام کار، پایین‌تر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۳- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به زمان انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۴- کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) به هزینه انجام کار، بالاتر از میانگین توجه می‌کنند.
- ۵- میزان نظم کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین است.
- ۶- میزان پاسخگویی کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین است.
- ۷- عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین است.

همچنین برای پاسخ دادن به سؤال اصلی پژوهش (متوسط عملکرد کارکنان) با توجه به جدول ۲ و ۳ و پایین بودن سطح معنی‌داری مشاهده شده (Sig)، ثابت شد بین میانگین نمونه (۳/۹۳۷۸) با میانگین فرضی جامعه (Test Value= 3/5) تفاوت معنی‌داری وجود دارد و این تفاوت ناشی از شانس نیست.





اندازه‌گیری عملکرد کارکنان دانشگاه افسری امام علی^(ع)

بنابراین متوسط عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی^(ع) بالاتر از میانگین بوده و برابر ۹۴/۳ است.

محدودیت‌های پژوهش

- پاسخ‌دهندگان به علت محدودیت زمان و مشغله بیش از حد کاری و غیره، علاقه زیادی در پاسخ دادن به پرسشنامه‌های ارائه شده نشان نمی‌دادند.
- محدودیت زمان و هزینه برای پژوهشگر.
- اگر به جای پرسشنامه از مصاحبه حضوری استفاده شود بهتر بود.

پیشنهادات

- ۱- مسئولان دانشگاه بایستی اقدام مقتضی در رابطه با ارتقای میزان توجه کارکنان به کیفیت انجام کارها اعمال نمایند.
- ۲- مسئولان باید در رابطه با جلوگیری از جایگزین شدن رابطه‌مداری به جای ضابطه‌مداری، تدابیر لازم را اتخاذ کنند.
- ۳- روحیه پذیرش خطاها و اشتباهات بایستی در میان کارکنان تقویت گردد.
- ۴- آگاهی‌ها و انگیزه‌های لازم برای کارکنان پایور توسط مسئولان عالی سازمان ایجاد گردد تا در زمینه حمایت از فعالیت‌های پژوهشی و همکاری هر چه بیشتر علاقه‌مندی و انگیزه لازم فراهم گردد.





منابع و مآخذ

- ۱- آذر، عادل و منصور مؤمنی، آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۷۷.
- ۲- امامی میدی، علی، اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری، تهران، انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ۱۳۷۹.
- ۳- دی.ای.دوس، روش پیمایشی در تحقیق اجتماعی، ترجمه مریم رفعت جاه و کاظم رخساره، تهران، انتشارات مرکز ملی مطالعات و سنجش افکار عمومی، ۱۳۷۶.
- ۴- مؤمنی، منصور، تحلیل‌های آماری به استفاده از Spss، تهران، کتاب نو، چاپ دوم، ۱۳۸۷.
- ۵- دلاور، علی، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، رشد، چاپ ششم، ۱۳۸۷.
- ۶- هومن، حیدر علی، پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری، تهران، نشر دیبا، ۱۳۶۸.
- 7- Al-Darrab, Ibrahim A. 2000. "Relationships between Productivity, Efficiency, Utilization and Quality", Work Study, Vol. 49, No. 3, PP. 97-103.
- 8- Rao, Mohan P. and David M. Miller. 2004. "Expert Systems Applications for Productivity Analysis", Industrial Management & Data Systems, Vol. 104, No. 9, PP. 776-785.
- 9- Tangen, Stefan. 2005. "Professional Practice Demystifying Productivity And Performance", International Journal Of Productivity And Performance Management, Vol. 54, No. 1, PP. 34-46.

رتال جامع علوم انسانی

