

## بررسی میزان تاثیر گذاري اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفای حضرت زهرا (س)) بر بهره‌وری نیروی انسانی پیش م ۱ غرب نزاجا

وحید مرادی<sup>۱</sup>

### چکیده

مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری در هر سازمانی نیروی انسانی می‌باشد. به طوری که این عامل به یک عنصر مهم و اساسی در تبیین تفاوت‌های موجود در بهره‌وری و رشد آن در کشورهای مختلف شده است. سازمان نیروی زمینی ارتش یکی از سازمان‌های مهم و تأثیرگذار در حفاظت از تمامیت ارضی و کيان کشور بوده و هدف آن مانند بقیه سازمان‌ها، ایجاد بهره‌وری است. هدف پژوهش حاضر مشخص نمودن میزان تاثیر گذاري اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفای حضرت زهرا(س)) بر بهره‌وری نیروی انسانی پیش م غرب نزاجا می‌باشد. این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی بوده که جامعه آماری آن را تعداد ۳۱ نفر از کارکنان دارای عائله تحت تکفل که مبتلا به بیماری صعب‌العلاج می‌باشند و در پیش منطقه غرب نزاجا مشغول انجام وظیفه بوده و حداقل از یک نمونه از مزایای طرح حمایتی مذکور استفاده نموده‌اند. پرسشنامه‌ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته دارای ۱۶ سوال می‌باشد که میزان تاثیر گذاري طرح یاد شده بر ۴ بعد بهره‌وری (کارایی، اثربخشی، تعهد، همکاری و حل مسئله) را می‌سنجد. معیار اندازه‌گیری سوالات پرسشنامه حاضر مقیاس ۵ گانه طیف لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) می‌باشد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق فن آماری آزمون t تک نمونه ای (One) Sample T test و نرم افزار SPSS 22 انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ و اعطای مزایای آن، ابعاد بهره‌وری (کارایی، اثربخشی، تعهد) نیروی انسانی در پیش م غرب نزاجا بهبود یافته است.

### واژگان کلیدی:

کارایی، اثربخشی، بهره‌وری، طرح دارالشفاء، نزاجا

۱. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی

## مقدمه

فعالیت‌های هر سازمانی تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می‌تواند کمک مؤثری به بهبود فعالیت‌ها و تحقق اهداف سازمانی کند. سازمان برای فعالیت‌های خود منابع محدودی در اختیار دارد که می‌باید به بهترین وجه از آنها استفاده، و حداکثر میزان خروجی با کیفیت را با این منابع محدود تولید کرد؛ این امر بهره‌وری سازمانی را مطرح می‌سازد که هدف اصلی آن استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود و در دسترس سازمان است. عنصر اساسی در ایجاد و بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است. همگان با این نکته موافقند که نیروی انسانی مهم‌ترین و باارزش‌ترین منبع سازمانی، و تعیین کننده موفقیت یا شکست سازمان در رسیدن به اهداف و یا مأموریت‌هایش است (جبارزاده، ۱۳۹۱). در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند (Darooeian, 2013). به بیان دیگر، بقاء و تداوم فعالیت‌ها در سازمان‌ها و نهادها به چگونگی عملکرد کارکنان یا همان بهره‌وری بستگی دارد. (Nazem and Sadeghi, 2013).

مهمترین عامل در بهبود بهره‌وری در هر سازمانی و در هر کشوری، نیروی انسانی می‌باشد. به طوری که این عامل، به یک عنصر مهم و اساسی در تبیین تفاوت‌های موجود در بهره‌وری و رشد آن در کشورهای مختلف شده است. سازمان‌هایی که موفقیت‌های چشمگیری داشته‌اند و کشورهایایی که در زمره کشورهای پیشرفته قرار گرفته‌اند، توجه به این موضوع را سرلوحه کارهای خود قرار داده‌اند (بهادری و همکاران، ۱۳۹۲). کارکنان اصلی‌ترین عنصر هر سازمان هستند. سازمانی که کارکنان توانمندتر و بهره‌ورتر دارد، موفق‌تر است (استوارت و برتون، ۱۳۸۸ به نقل از خدایی). از طرف دیگر امروزه در همه سازمان‌ها، نیروی انسانی از سایر مولفه‌های سازمانی از اهمیت بیشتری برخوردار است. اهمیت نیروی انسانی تا حدی است که برخی از صاحب نظران بر این عقیده‌اند که آنچه در نهایت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه یا منابع مادی دیگر. در واقع منابع انسانی، مهم‌ترین زیرساخت هر مجموعه، سازمان و کشور است و مشارکت آنها در امور و تلاش‌های آگاهانه آنان می‌تواند بر میزان بهره‌وری تأثیر عمده بگذارد (نظری و همکاران، ۱۳۹۶). لذا با شناخت و تحلیل بهره‌وری نیروی انسانی می‌توان بهره‌وری سازمانی را نیز افزایش داد. اساساً موضوع بهره‌وری در بخش دولتی با بخش خصوصی متفاوت است. سازمان‌های دولتی در وضعیت کاملاً متفاوتی عمل می‌کنند. در واقع آنها با محدودیت‌های بیشتر و پیچیده‌تری

روبه‌رو هستند؛ اهداف و مأموریت‌های آنها به طور قانونی مشخص و ثابت شده است؛ عملیات و فعالیت‌های آنها در معرض رسیدگی عمومی قرار دارد؛ خدمات اجتماعی و سامانه بودجه‌ای، آزادی آنها را برای نقل و انتقال نیرو و منابع پولی با محدودیت روبه‌رو می‌سازد. بهره‌وری سازمان‌های دولتی و بهبود آن همواره چالش عمده‌ای برای پژوهشگران مدیریت دولتی و مدیران اجرایی به شمار می‌آید و آنها همواره به دنبال راه‌هایی برای بهبود شاخص‌های بهره‌وری در سازمان بوده‌اند (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۹). بی‌تردید هیچ عنصری برای پیشرفت، توسعه، تکامل جامعه و شکوفایی استعدادها، مهمتر از عنصر امنیت و تأمین آرامش در جامعه نیست. و توسعه، خلاقیت و تحرک اجتماعی، ارتقاء سرمایه اجتماعی اثربخش، بدون امنیت امکان پذیر نخواهد بود (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۵). طبق قانون اصل ۱۴۳، وظیفه‌ی اصلی ارتش، مانند همه‌ی نیروهای مسلح جهان، حفظ تمامیت ارضی و دفاع از کشور در برابر تهاجم نظامی بیگانگان است. سازمان نیروی زمینی ارتش یکی از سازمان‌های مهم و تأثیرگذار در حفاظت از تمامیت ارضی و کیان کشور می‌باشد. و هدف آن مانند بقیه سازمان‌ها، ایجاد بهره‌وری است.

از جمله عوامل ایجاد بهره‌وری در سازمان‌ها، نیروهای شاغل در آن هستند. در نزاچا نیز به مثابه همه سازمان‌ها، نیروهای انسانی، سرمایه‌هایی پراهمیت تلقی می‌شوند که مدیران فرماندهان، برای ارتقاء توانمندی‌ها و کارایی‌های آنان سرمایه‌گذاری‌های زیادی را انجام می‌دهند. برخی از این سرمایه‌گذاری‌ها با هدف ارتقاء عملکرد سازمانی این نیروها است. با توجه به اهمیت نقش سازمان‌های نظامی و انتظامی در ایجاد و تقویت امنیت، وجود نیروهای انسانی متعهد به سازمان در سازمان‌های نظامی از اهمیت بیشتری برخوردار است.

از جمله عواملی که بر بهره‌وری تأثیر دارد، حمایت سازمانی است. حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنها است (Zakiy, 2006). و هر چه رضایت آنها از شغل‌شان بیشتر شود و در نتیجه بیشتر مایل باشند که در سازمان بمانند، کمتر به ترک خدمت گرایش خواهند داشت (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۵). از آنجا که نیروی زمینی ارتش، سازمانی دولتی، و اهداف و مأموریت‌های خاص خودش را دارا است، لازم است با رویکردی متفاوت از سازمان‌های خصوصی یا صنعتی، بهره‌وری نیروی انسانی را در آن مورد تحلیل قرار داد. از سوی دیگر، پش م غرب نزاچا نیز به عنوان یکی از یگان‌های زیرمجموعه مهم و گسترده این سازمان، مأموریت‌ها و شرایط و الزامات خاص خود را دارد که در اندازه‌گیری و تحلیل بهره‌وری نیروی انسانی آن باید مورد

توجه قرار گیرد؛ با توجه به این موارد در این مقاله بر میزان تاثیر گذاری طرح لبيک ۱۴ (طرح دارالشفاء) که در جهت حمايت از کارکنانی که عائله تحت تکفل بیمار صعب العلاج دارند تمرکز می شود که مراحل مرتبط اجرای پژوهش در ادامه تشریح می شود؛ بدین منظور ابتدا مبانی نظری مرتبط در این زمینه عرضه، و سپس اهميت و الگو مفهومی و همچنین روش اجرای پژوهش معرفی می شود. در بخش بعد داده ها و نتایج تجزیه و تحلیل آنها معرفی، و در نهایت بحث و نتیجه گیری مربوط به پژوهش عرضه می شود.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مفهوم بهره‌وری

بهره‌وری در مقاله‌ای توسط فردی به نام کوئیزی در سال ۱۷۶۶ میلادی ظاهر شد. بعد، بیش از یک قرن در سال ۱۸۸۳ آن طور که فرهنگ لغت‌شناسی لاروس بیان می‌کند، فردی به اسم "لیتر" بهره‌وری را بدین گونه تعریف کرد: "قدرت و توانایی تولید کردن" که در واقع در اینجا بهره‌وری اشتیاق به تولید را بیان می‌کند. از اوایل قرن بیستم این اصطلاح مفهوم دقیق‌تری به عنوان رابط بازده (ستانده) و عوامل و وسایل به کار رفته برای تولید آن بازده (نهاده یا داده) را به دست آورد (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۹).

بهره‌وری در فرهنگ واژگان فارسی به معنای بهره‌بر، سود برنده و کامیابی آمده است (نظری و همکاران، ۱۳۹۶). واژه انگلیسی Productivity در لغت به معنای قدرت تولید، بارور و مولد بودن است (طاهر، ۱۳۹۴). در واقع می‌توان گفت که بهره‌وری نیروی انسانی مهمترین معیار بهره‌وری است؛ زیرا عنصر اساسی در هرگونه تلاش برای بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است. آلفرد مارشال بارزترین سرمایه‌گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می‌کند (نصیرپور، ۱۳۸۲). در تاریخچه بهره‌وری ابتدا توجه کمی به بهره‌وری نیروی انسانی می‌شد و بیشتر پیشرفت‌ها در زمینه‌ای از بهره‌وری بود که آن را بهره‌وری سرمایه می‌خواندند (سیدجوادین و عطاردی، ۱۳۸۴). غالباً دلیل عمده‌ای که باعث ناکامی سازمان‌ها در دستیابی به اهداف خود می‌شود، عدم بهره‌وری نیروی انسانی است (EnShassi 2007).

بهره‌وری یک نوع تفکر است، باید اعتقاد داشته باشیم هر کاری که فردا می‌تواند انجام شود ممکن است امروز بهتر انجام گیرد (Haghighatian and Ezati, 2015). با توجه به مرکز بهره‌وری این، بهره‌وری، یک اولویت و انتخاب ملی است و هر تلاشی برای افزایش بهره‌وری باید به افزایش رفاه اجتماعی، کاهش فقر و انتخاب و انجام درست کارها منجر شود. به عبارتی، بهره‌وری به معنای استفاده علمی از منابع ملی مانند منابع انسانی و سایر عوامل تولید در کاهش قیمت،

افزایش ارزش بازار، کاهش بیکاری، افزایش درآمد واقعی و افزایش استانداردهای زندگی مشتریان، مدیران و کارکنان است (دهکردی و ابراهیمی، ۱۳۹۵). یکی از باارزشترین منابعی که سهم بیشتری می‌تواند در بهره‌وری داشته باشد منابع انسانی است. نحوه استفاده منابع انسانی از مهارت‌ها، استعدادها و توانشان، تعیین کننده میزان بهره‌وری است. بهره‌وری مستلزم آن است که بطور پیوسته تلاش‌هایی در راه انطباق فعالیت‌های اقتصادی با شرایطی که دائماً در حال تغییر است و نیز تلاش‌هایی بمنظور بکارگیری نظریه‌ها و شیوه‌های جدید، انجام پذیرد (ابطحی، ۱۳۸۶). درواقع بهره‌وری، ایمان راسخ به پیشرفت انسان‌هاست. بدین ترتیب با بررسی تعاریف نهایتاً هدف از بهبود بهره‌وری، عبارتست از: نگرش و رفتاری مناسب برای استفاده بهینه و مطلوب از مجموعه قابلیت‌ها، توانائی‌ها، فرصت‌ها، سرمایه‌ها، منابع و نیروها که همراه با فعالیت‌های فردی و جمعی است و به سود افراد اجتماع خواهد بود (نامدار و همکاران، ۱۳۹۲).

#### طرح دارالشفای حضرت زهرا(س) (لیبیک ۱۴)

در راستای تحقق فرمایشات فرماندهی کل قوا مد ظله العالی و تدابیر نذاجا در حوزه سلامت و به منظور حمایت از بیماران صعب‌العلاج و خاص، بابت جبران بخشی از هزینه‌های سنگین و تحمل‌ناپذیر دارویی، تجهیزات و ملزومات پزشکی مصرفی و ارائه خدمات و کمک هزینه مالی به افراد و خانواده‌های نیازمند که بدلیل بیماری و هزینه‌های درمانی تحمل‌ناپذیر، قادر به تأمین معاش خود نیستند و یا درآمد آنان جوابگوی حداقل نیاز زندگی آنان نیست، و این همان عینیت بخشی به فرمان مقام معظم رهبری و فرمانده کل قواست که فرمودند: "ما می‌خواهیم اگر کسی در خانواده‌ای مریض شد آن خانواده بیش از رنج مریض داری رنج دیگری نداشته باشند."

#### اهداف اجرای طرح

- ۱) ارائه بسته‌های حمایتی و کمک هزینه‌های مالی، انجام مساعدت و ایجاد تسهیلات به بیماران صعب‌العلاج نیازمند بابت جبران بخشی از هزینه‌های سنگین و خدمات حمایتی به افراد و خانواده‌های نیازمندی که به دلیل بیماری و هزینه‌های درمانی تحمل‌ناپذیر، حمایت مالی در موارد ابتلا به بیماری‌های مزمن صعب‌العلاج و پرهزینه
- ۲) تجمیع منابع مالی طرح دارالشفاء حضرت زهرا سلام ... علیها
- ۳) حفظ منزلت و کرامت کارکنان نذاجا در موارد ابتلا به بیماری‌های صعب‌العلاج با هزینه‌های تحمل‌ناپذیر

۴) شناسایی بیماران آسیب‌پذیر به منظور حمایت و پشتیبانی‌های مستمر و تامین بخشی از هزینه‌های درمانی با توجه به امکانات و مقدرات

### مزایای اجرای طرح

از جمله مزایای این طرح می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- کمک‌های بلاعوض مالی به خانواده
- پرداخت مستمری بصورت ماهیانه به بیمار
- اعطای دفترچه خدمات درمانی رایگان به بیمار
- واگذاری زودتر از موعد وام طرح حکمت مسکن (کد ۶۲) به کارکنان
- هزینه حق نگهداری ماهیانه به خانواده بیمار
- اهداء لوازم مورد نیاز بیمار از جمله تخت، ویلچر و ....
- عدم شرکت کارکنان در نقل و انتقالات عمومی سازمان

### طرح دارالشفای حضرت زهرا(س) و بهره‌وری

از آنجا که هدف از اجرای این طرح، واگذاری بسته‌های حمایتی، کمک هزینه مالی، ایجاد تسهیلات و انجام مساعدت به بیماران صعب‌العلاج نیازمند، بابت جبران بخشی از هزینه‌های سنگین به افراد و خانواده‌های آنهاست و همچنین حفظ منزلت و کرامت کارکنان نزاا در موارد ابتلا به بیماری‌های صعب‌العلاج و تامین بخشی از هزینه‌های آنهاست، در نتیجه به نظر می‌رسد طرح مذکور بر میزان کارایی کارکنان (افزایش انرژی در جهت خدمت در سازمان - سرعت اجرای وظایف و کارها - تمایل به انجام وظایف کاری)، اثربخشی (اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کارها - رضایت از عملکرد خود - تحویل کارها با کیفیت خوب)، همکاری و حل مسئله (حل مشکلات کاری پیش آمده و کاهش استرس شغلی - کاهش هزینه مالی) تعهد کارکنان (حضور به موقع در سرکار - داشتن خودکنترلی - کاهش خروج از سازمان و غیبت در کار) تاثیر گذار خواهد بود.

سرمایه انسانی از مهم‌ترین و با اهمیت‌ترین بخش‌های تشکیک دهنده در هر سازمانی است. امروزه به دلیل پیچیده‌تر شدن وظایف و مسئولیت‌ها در هر سازمانی نیاز به نیروی انسانی سالم، خلاق، با انگیزه، متعهد و کوشا ضروری به نظر می‌رسد. حمایت سازمانی ادراک شده نتیجه نوعی رابطه بین کارکنان و سازمان است. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می‌دهد در کارکنان احساس الزام جبران این حمایت را ایجاد می‌کند. از کارکنان

انتظار می‌رود حمایت سازمانی را با تعهد سازمانی بالا جبران کنند. تعهد، فرد را با سازمان پیوند می‌دهد و این پیوند احتمال ترک شغل را در او کاهش می‌دهد (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

با توجه به اهمیت و تأثیرگذار بودن نقش نذاجا در ایجاد امنیت و حفظ تمامیت ارضی، وجود نیروهای انسانی متعهد به اهداف سازمان در سازمان‌های نظامی از اهمیت بیشتری برخوردار است و باعث کاهش پیامدهای رفتاری چون غیبت، ترک سازمان و غیره می‌شود. نذاجا سازمانی است که وجود آن برای کشور حائز اهمیت است و عملکرد آن تأثیر زیادی بر حفظ کیان کشور، امنیت و آسایش مردم دارد. عملکرد مؤثر نذاجا تا حدود زیادی تابع عملکرد مؤثر کارکنان آن است. کارکنان نیروی زمینی ارتش به دلیل مشغله زیاد در معرض عوامل مختل کننده کار مخصوصاً فشارهای عصبی، استرس کاری، فرسودگی شغلی دوری از خانواده و در نهایت خطر ترک سازمان قرار می‌گیرند؛ در خصوص اهمیت پژوهش حاضر می‌توان گفت که لزوم توجه به طرح‌های حمایتی کارکنان بر هیچ کس پوشیده نیست، چرا که عدم توجه به آنها، اثربخشی در سازمان کاهش و سازمان را در نیل به اهداف با مشکل مواجه می‌سازد. براین اساس نتایج پژوهش حاضر می‌تواند فرماندهان و تصمیم‌گیرندگان سازمان به خصوص فرماندهان ارشد نذاجا را به لزوم توجه به ادراکات کارکنان از طرح‌های حمایتی سازمان و تاثیر این متغیر بر ابعاد بهره‌وری دارد، آماده سازد.

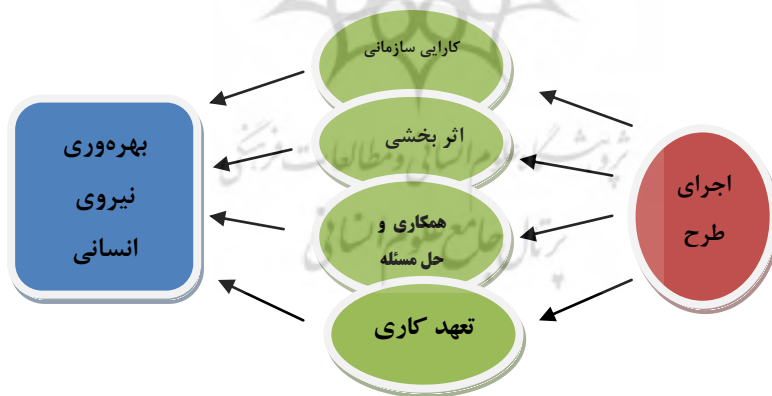
### پیشینه تحقیق

مروری بر مطالعات و تحقیقات گذشته، در منابع علمی داخل و خارج از کشور بیانگر قدمت و فعالیت‌های پژوهشی متنوع در این حوزه است. به طور مختصر برخی از تحقیقات این حوزه را که ارتباط بیشتری با موضوع این پژوهش دارد، بیان می‌گردد. بردبار در پژوهشی در سال ۱۳۹۲ با عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان شهید صدوقی یزد) نتیجه گرفت که، رتبه‌بندی عوامل اثرگذار بر بهره‌وری کارکنان به ترتیب عبارتند از: عوامل سازمانی و مدیریتی، عوامل حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات، عوامل فیزیکی و روانی محیطی، عوامل میزان آزادی و استقلال کارکنان در انجام امور، عوامل فردی، عوامل ایجادکننده جو صمیمیت و همکاری در بیمارستان، عوامل برنامه ریزی و هدایت عملکرد کارکنان، عوامل تقویت حس تعهد و وفاداری در کارکنان.

جبارزاده در پژوهشی در سال ۱۳۹۲ با عنوان شناسایی شاخص‌های موثر در سنجش بهره‌وری کارکنان بازرسی ناجا، نشان داد که چهار بعد کارایی، اثربخشی، تعهد و همکاری و حل مسئله در بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار می‌باشد. و این تحقیق می‌تواند در توسعه سامانه‌های سنجش بهره‌وری کمک زیادی کند و در ارزیابی عملکرد سازمانی مورد استفاده قرار گیرد. عبادی آذر در تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل موثر انگیزشی بر ارتقای بهره‌وری در مدیریت امور اداری دانشگاه تبریز، حقوق و دستمزد، پاداش‌های مادی و معنوی، آموزش، امکانات رفاهی و خدماتی و مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری را از مهمترین عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی بر شمرده است (Ebadiazar, 2005). نتایج پژوهش Waruni با عنوان تأثیر پاداش در عملکرد کارکنان شرکت الکتریکی در سر یلانکا نشان داد که رابطه میان پاداش و انگیزش کاری ۰/۸۳۲ و پاداش و عملکرد کارکنان ۰/۸۳۳ و انگیزش و عملکرد کارکنان ۰/۷۷۱ بوده است.

### الگوی مفهومی پژوهش

با بررسی الگوهای مشابه و مصاحبه با کارشناسان، عوامل بالقوه موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در قالب چهار بعد، کارایی، همکاری و حل مسئله، اثربخشی و تعهد شناسایی شده‌اند.



شکل (۱) الگوی مفهومی پژوهش



با توجه به این تحلیل‌ها می‌توان نتیجه گرفت که بهره‌وری منابع انسانی شامل چهار بعد زیر است که بنا به روابط تعريف شده در الگوهای یاد شده با شاخص‌های انتخاب شده در ارتباط است:

- بعد کارایی
- بعد اثربخشی
- بعد همکاری و حل مسئله
- بعد تعهد (جبارزاده، ۱۳۹۲).

جدول زیر ارتباط این ابعاد و شاخص‌ها را نشان می‌دهد (جبارزاده، ۱۳۹۲):  
جدول (۱) ابعاد بهره‌وری به همراه شاخص‌های آن

ابعاد	شاخص‌ها
کارایی	سرعت اجرای وظایف و کارها
	استفاده بهینه از تجهیزات در دسترس
	افزایش انرژی در جهت خدمت در سازمان
اثربخشی	تمایل به انجام وظایف کاری
	اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کارها
	رضایت از عملکرد خود
همکاری و حل مسئله	تحويل کارها با کیفیت خوب
	کمک به حل مشکلات کاری همکاران
	حل مشکلات کاری پیش آمده و کاهش استرس شغلی
	تمایل به پیدا کردن راه حل خلاقانه
	کاهش هزینه مالی
تعهد	بهبود روابط با همکاران و فرماندهان
	حضور به موقع در سر کار
	داشتن برنامه ریزی و توانایی مدیریت کارها و وظایف خود
	داشتن خود کنترلی (نیاز بسیار کم به وجود سرپرست برای نظارت بر کارها)
	کاهش خروج از سازمان و غیبت در کار

### فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی: از زمان اجرای طرح لبيک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، بهره‌وری نیروی انسانی در پش م غرب نازجا بهبود یافته است.

### فرضیات فرعی

- ۱- از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، کارایی نیروی انسانی در پیش م غرب نزاجا بهبود یافته است.
- ۲- از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، اثربخشی نیروی انسانی در پیش م غرب نزاجا بهبود یافته است.
- ۳- از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، همکاری و حل مسئله نیروی انسانی در پیش م غرب نزاجا بهبود یافته است.
- ۴- از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، تعهد نیروی انسانی در پیش م غرب نزاجا بهبود یافته است.

### روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر، از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری و حجم نمونه آماری این تحقیق شامل ۳۱ نفر از کارکنانی که در سال ۱۳۹۷ در پیش منطقه غرب نزاجا مشغول انجام وظیفه بوده و عائله تحت تکفل مبتلا به بیماری صعب‌العلاج، که حداقل یکی از مزایای طرح حمایتی لبیک ۱۴ استفاده نموده‌اند، می‌باشند. که محقق تلاش دارد اطلاعات مورد نیاز پژوهش خود را از این جامعه جمع‌آوری نماید. از این رو جامعه آماری این تحقیق از نوع جامعه محدود می‌باشد. پرسشنامه‌ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته، دارای ۱۶ سوال می‌باشد. معیار اندازه‌گیری سوالات پرسشنامه حاضر مقیاس ۵ گانه طیف لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) می‌باشد. همچنین در ابتدای پرسشنامه سوالاتی نیز در جهت شناخت ویژگی‌های جمعیت‌شناسی جامعه آماری مطرح شده است. این مولفه‌ها شامل (درجه کارکنان، سنوات خدمت کارکنان، سن بیمار و نسبت با بیمار) می‌باشند.

توصيف داده‌هاي جمعيت شناختي جامعه آماری

جدول (۲) درجه کارکنان

درجه	فراواني	درصد %
سروان	۵	۱۶/۱
ستوانیکم	۶	۱۹/۴
ستواندوم	۶	۱۹/۴
ستوانسوم	۴	۱۲/۹
استوار	۲	۶/۵
کارمند	۸	۲۵/۸
جمع کل	۳۱	۱۰۰

جدول (۳) سنوات خدمت کارکنان

سنوات خدمت	فراواني	درصد %
۶ تا ۱ سال	۱	۳/۲
۷ تا ۱۳ سال	۱۱	۳۵/۵
۱۴ تا ۲۰ سال	۷	۲۲/۶
۲۱ از ۲۶ سال	۷	۲۲/۶
۲۷ سال و بالاتر	۵	۱۶/۱
جمع کل	۳۱	۱۰۰

جدول (۴) وضعیت سنی بیمار

وضعیت سنی	فراواني	درصد %
۱۰ تا ۱۰ سال	۱۰	۳۲/۳
۱۱ تا ۲۰ سال	۶	۱۹/۴
۲۱ تا ۳۰ سال	۵	۱۶/۱
۳۱ از ۴۰ سال	۴	۱۲/۹
۴۱ تا ۵۰ سال	۲	۶/۵
۵۱ سال و بالاتر	۴	۱۲/۹
جمع کل	۳۱	۱۰۰

جدول (۵) نسبت با بیمار

نسبت با بیمار	فراواني	درصد
همسر	۱۱	۳۵/۵
فرزند	۱۷	۵۴/۸
پدر و مادر	۳	۹/۷
جمع	۳۱	۱۰۰

يافته‌هاي پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها فرآیندی است که طی آن داده‌هایی که از طریق بکارگیری ابزارهای جمع‌آوری در جامعه آماری فراهم آمده‌اند، خلاصه، کد بندی، و دسته بندی و ... و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل و ارتباطها بین این داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید. در این فرآیند داده‌ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می‌شوند و تکنیک‌های گوناگون آماری نقش بسزایی در استنتاج‌ها و تعمیم‌ها به عهده دارند. در این پژوهش تجزیه تحلیل داده‌ها، از طریق فن آماری آزمون t تک نمونه‌ای (One Sample T test) و نرم افزار SPSS 22 انجام شده است.

## آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها

جدول (۶) نمونه تست کولموگروف اسمیرنوف

N	ابعاد بهره وری			
	کارایی	اثر بخشی	همکاری و حل مسئله	تعهد
داده ها	۳۱	۳۱	۳۱	۳۱
داده ها	۳/۲۹۰	۳/۴۲۸	۳/۱۸۷	۳/۳۵۹
میانگین	۰/۷۲۷۷	۰/۸۴۷۸	۰/۶۴۰۷	۰/۸۲۳۸
انحراف معیار	۰/۲۳۶	۰/۱۴۵	۰/۲۶۰	۰/۲۴۹
مطلق	۰/۲۳۶	۰/۱۱۳	۰/۲۶۰	۰/۲۴۹
بیشترین اختلاف ها	منفی	-۰/۱۶۴	-۰/۱۴۵	-۰/۲۳۴
تست کولموگروف اسمیرنوف	۰/۲۳۶	۰/۱۴۵	۰/۲۶۰	۰/۲۴۹
Sig. (2-tailed)	۰/۰۰۰	۰/۰۹۴	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

آماره آزمون:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 = \text{نرمال نبودن توزیع داده ها} \\ H_1 = \text{نرمال بودن توزیع داده ها} \end{array} \right.$$

از آنجایی که مقدار Sig برابر صفر و یا از ۰/۰۵ کمتر است پس فرض  $H_1$  مبنی بر نرمال بودن توزیع داده ها قابل قبول است.

آزمون فرضیه

فرضیه اصلی: از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، ابعاد بهره‌وری (کارایی، اثر بخشی، همکاری و حل مسئله، تعهد) نیروی انسانی در پش م غرب نزاچا بهبود یافته است.

فرض آماری:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 = \mu \leq 3 \quad (\text{بهره وری بهبود نیافته}) \\ H_1 = \mu > 3 \quad (\text{بهره وری بهبود یافته}) \end{array} \right.$$

جدول (۷) شاخص های توصيفی ابعاد بهروری

میانگین	انحراف	میانگین	تعداد	ابعاد بهروری
انحراف معيار	معیار			
۰/۱۳۰	۰/۷۲۷	۳/۲۹۰	۳۱	کارایی
۰/۱۵۲	۰/۸۴۷	۳/۴۲۸	۳۱	اثر بخشی
۰/۱۱۵	۰/۶۴۰	۳/۱۸۷	۳۱	همکاری و حل مسئله
۰/۱۴۷	۰/۸۲۳	۳/۳۵۹	۳۱	تعهد

جدول (۸) نتایج آزمون میانگین ابعاد بهروری

فاصله اطمینان در سطح ۰/۰۵٪		ارزش تست = ۳ ( مقدار وسط )				ابعاد بهروری
حد پایین	حد بالا	صورت آماره آزمون	sig	درجه آزادی	آماره آزمون	
۰/۵۵۷	۰/۲۳۴	۰/۲۹۰	۰/۰۳۴	۳۰	۲/۲۲۱	کارایی
۰/۷۳۹	۰/۱۱۷	۰/۴۲۸	۰/۰۹	۳۰	۲/۸۱۳	اثر بخشی
۰/۴۲۲	-۰/۴۷۹	۰/۱۱۷	۰/۱۱۴	۳۰	۱/۶۲۶	همکاری و حل مسئله
۰/۶۶۱	۰/۵۷۵	۰/۳۵۹	۰/۰۲۱	۳۰	۲/۴۳۱	تعهد

در جدول (۸) نتایج آزمون میانگین آورده شده است. همان طور که مشاهده می شود مقدار آماره آزمون به ترتیب (کارایی، اثر بخشی، همکاری و حل مسئله، تعهد) برابر ۲/۲۲۱، ۲/۸۱۳، ۰/۶۷۱، ۰/۳۹۴ است و مقدار آماره آزمون کارایی و اثر بخشی و تعهد از مقدار آماره جدول ( $t_{\alpha/2}, df = 1/96$ ) بیشتر است و نشان می دهد که فرض  $H_1$  (بهره وری بهبود یافته) قابل قبول است. و همچنین مقدار آماره آزمون همکاری و حل مسئله از مقدار آماره جدول ( $t_{\alpha/2}, df = 1/96$ ) کمتر است و نشان می دهد که فرض  $H_0$  قابل قبول است. در ستون بعد مقدار درجه آزادی نشان می دهد که همه افراد به این سؤالات جواب داده اند. در ستون بعدی،

صورت آماره آزمون می‌باشد که اختلاف میانگین متغیر با عدد ۳ را نشان می‌دهد و با توجه به اینکه فاصله اطمینان یا حد بالا و پایین (کارایی، اثربخشی، تعهد) هم علامت (مثبت) می‌باشند نشان می‌دهد میانگین این متغیر از ۳ بیشتر است و نشان دهنده قابل قبول بودن فرض  $H_1$  (بهره‌وری بهبود یافته) می‌باشد. با توجه به مطالب بیان شده می‌توان گفت که از زمان اجرای طرح لبیک ۱۴ (طرح دارالشفاء) و اعطای مزایای آن، ابعاد بهره‌وری (کارایی، اثربخشی، تعهد) نیروی انسانی در پش م غرب نزاجا بهبود یافته است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

سازمان‌ها در تلاش برای بهبود مستمر همواره می‌کوشند تا در جنبه‌های مختلف عملکردی خود بهبود به دست آورند و این امر با توجه به الزامات دنیای نوین از اهمیتی بیش از آنچه مرسوم بوده برخوردار است. در این بین برای اینکه تصویری درست از عملکرد سازمان بویژه از جنبه‌های داخلی و فرایندی حاصل شود، معیارها و شاخص‌هایی پیشنهاد شده است که یکی از مهمترین و پرکاربردترین آنها معیارهای مربوط به بهره‌وری است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تأثیرگذارترین عامل بر افزایش بهره‌وری، نیروی انسانی است و سنجش بهره‌وری نیروی انسانی می‌تواند تحلیل مناسبی از وضعیت سازمان به لحاظ میزان استفاده از نیروی کار و عملکرد کلی آن در تبدیل ورودی‌ها در راستای ایجاد خروجی‌های مطلوب و دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی شده عرضه کند. سازمان منبع مهم تامین نیازهای مهم و اساسی کارکنان همچون نیاز به هویت، تعلق خاطر و عزت نفس است. زمانی که سازمان نسبت به کارکنان و نیازهای آنها توجه نشان می‌دهد افراد ادراک حمایت سازمانی را تجربه می‌کنند. و این باوری است که مبتنی بر اینکه سازمان تا چه حد از همکاری‌شان قدردانی می‌کند، به رفاه آنها اهمیت می‌دهد و به چه میزان با ارزش‌های مشترک آنها توجه دارد. ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشاءت نمی‌گیرد، بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تائید، احترام و حمایت را نیز در بر می‌گیرد. میزان حمایتی که سازمان در طول زمان از خود نشان می‌دهد در کارکنان احساس الزام و جبران را ایجاد می‌نماید که این مسئله می‌تواند باعث ایجاد و افزایش کارایی و اثربخشی و در واقع بهره‌وری سازمان شود.

در این مقاله تلاش شد تاثیر اجرای طرح لبیک ۱۴ بر بهره‌وری نیروی انسانی در پش م ۱ غرب نزاجا شناسایی، و ابعاد مختلف تشکیل دهنده بهره‌وری نیروی انسانی در آن تعیین شود. در مجموع ۱۶ شاخص بهره‌وری شناسایی شد که این شاخص‌ها در چهار دسته تقسیم بندی

شد که همان ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی است. این ابعاد عبارت است از: کارایی، اثربخشی، تعهد، همکاری و حل مسئله.

پرسشنامه‌ای که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته، دارای ۱۶ سوال می‌باشد. معیار اندازه‌گیری سوالات پرسشنامه مقیاس ۵ گانه طیف لیکرت می‌باشد. همچنین در ابتدای پرسشنامه سوالاتی نیز در جهت شناخت ویژگی‌های جمعیت شناسی جامعه آماری مطرح شده است. لذا به منظور تجزیه تحلیل داده‌ها، از فن آماری آزمون t تک نمونه‌ای (One Sample T test) و نرم افزار SPSS 22 استفاده شده است. در نهایت نتایج پژوهش نشان داد که اجرای طرح لبیک ۱۴ (دارالشفای حضرت زهرا) باعث بهبود کارایی، اثربخشی، تعهد، کارکنان گشته و در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی در پش م غرب نزاجا بهبود یافته است. وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند. لذا پیشنهاد می‌گردد:

- ۱) نزاجا توجه بیشتری به مؤلفه و طرح‌های حمایت سازمانی نموده و زمینه ارتقای معیشت کارکنان را فراهم نماید.
- ۲) بر اساس یافته‌ها مشخص است که سه بعد اثر بخشی، کارایی و تعهد بیشترین ارتباط را با بهره‌وری نیروی انسانی در نزاجا دارد. توصیه می‌شود عواملی که بر افزایش و بهبود شاخص‌های مربوط به این ابعاد تأثیر دارند، بیشتر توجه شود.
- ۳) میزان تاثیرگذاری اجرای طرح مذکور بر بهره‌وری نیروی انسانی در دیگر نیروهای اجا و یگان‌های نزاجا مورد بررسی قرار گیرد.
- ۴) تحقیق حاضر میزان تاثیرگذاری طرح مذکور بر بهره‌وری نیروی انسانی را مورد بررسی قرار داد. لذا پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات آینده تاثیرگذاری اجرای یاد شده بر دیگر ابعاد نیروی انسانی از جمله توانمندی، رضایت شغلی، انگیزه شغلی و ... مورد بررسی قرار گیرد.

## منابع

- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۶) بهره‌وری: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، صص ۲۷
- ابطحی، حسن و کاظمی، بابک (۱۳۷۹) بهره‌وری، چاپ دوم، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، تهران، صص ۴۲
- اسکندری، مجتبی و نیکوکار، غلام‌حسین و حصیرچی، امیر و مولادوست اصل، مرتضی (۱۳۹۲) طراحی الگوی بهره‌وری سرمایه‌ی انسانی (مورد مطالعه: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی

ایران)، دوفصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال پنجم، شماره ۲، صص ۱۷۱-۱۹۹

- بردبار، غلامرضا (۱۳۹۲)، عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (مطالعه موردی کارکنان بیمارستان شهید صدوقی یزد)، فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۶، صص ۸۳-۷۰
- بهاری، محمد کریم و تیمورزاده، احسان و ماستری فراهانی، حسین (۱۳۹۲)، مولفه‌های تاثیر گذار بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۸۶-۷۵
- جبارزاده، یونس (۱۳۹۲)، شناسایی شاخص‌های موثر در سنجش بهره‌وری کارکنان بازرسی ناجا، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال ۷ شماره ۲۴، صص ۷۲-۵۵
- حسین زاده، مهدی و شفیعی، محسن و علیخانی، رسول (۱۳۹۵)، اثر ساختاری حمایت سازمانی بر سرمایه‌های اجتماعی کارکنان، فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۱۱، شماره ۴۶، صص ۶۱-۴۲
- خدائی، سمیه (۱۳۸۷)، ارزیابی عملکرد شعب تأمین اجتماعی شهرستان‌های استان تهران با استفاده از رویکرد ترکیبی تحلیل پوششی داده‌های فازی و کارت امتیاز متوازن، با راهنمایی دکتر منصور مؤمنی، تهران، دانشگاه تهران.
- سیدجوادی، سیدرضا و عطاردی، محمدرضا (۱۳۸۴)، عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری کارکنان دانش‌مدار در صنعت خودرو ایران، همایش ملی بهره‌وری و توسعه، تبریز
- طاهری، بیتا (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری، ماهنامه اجتماعی-اقتصادی-علمی و فرهنگی کار و جامعه، ش ۱۹۰ صص ۵۸-۷۱
- فرهادی، علی و لطفی جلال آبادی، مصطفی و محبوب عشرت آبادی، حسن و نامدار، حسین (۱۳۹۵)، بررسی مقایسه‌ای تاثیر دو رویکرد آموزش داخل و خارج از نهاد بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی فصلنامه علوم و فنون نظامی، سال نهم، شماره ۳۲، صص ۳۲
- مبینی دهکردی، الهه و ابراهیمی، مسیح (۱۳۹۵)، تحلیل نقش نظام ارزشیابی عملکرد در بهره‌وری سازمان با استفاده از نظریه داده بنیاد، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال هشتم، شماره ۲۷، صص ۷۱
- نامدار، حسین و لطفی جلال آبادی، مصطفی و فرهادی، علی و محبوب عشرت آبادی، حسن (۱۳۹۲)، بررسی مقایسه‌ای تاثیر دو رویکرد آموزش داخل و خارج از نهاد بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی، فصلنامه علوم و فنون نظامی، سال نهم، شماره ۲۳، صص ۸۶-۷۳
- نصرپور، حمید (۱۳۹۲)، ضرورت توجه به بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر آن، تعاون، ش ۱۴۱



• نظری، الناز و زارع خلیلی، مجتبی و صادقیان سورکی، مهدی و فریدونی، فائزه و جهانی، جعفر (۱۳۹۶). بررسی و رتبه بندی عوامل موثر بهره وری نیروی انسانی بیمه معلم، فصلنامه علمی و

پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۲، صص ۱۶۰-۱۴۳

- Darouiean, S(2013).Human resources productivity, message Technical directors and executive,No,35-36
- Ebadiazar, M.(2005). Investigate the factors affecting the incentive to improve productivity in the management of administrative affairs Tabriz University, master thesis. Governmental management. University of Tehran
- EnShassi, Adnan; Mohamed, Sherif; Mayer, Peter; Abed, Karem, «Benchmarking Masonry Labor Productivity», International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 56, No.4, 2007, pp.358-368.
- Haghigatian, M., & Ezati, Y. (2015). An Investigation into Effective Factors on Human Resources Productivity (Case Study: Region 11, Islamic Azad University, Iran). Procedia-Social and Behavioral Sciences, 205, 601-607.
- Nazem, F & Sadeghi,O.(2013).Presentation Productivity structural model based on social capital and intellectual capital In education, Journal New approach of in Educational Administration,No,2
- Waruni A. Impact of Rewards on Employee Performance: With Special Reference to Electric Companies. Proceedings of the 3rd International Conference on Management and Economics; 2014 Feb 26-27; Sri Lanka: University of Ruhuna; 2014 p. 311-8.
- Zaaky,M.(2006).Reviews and assessment of organizational support, Journal of Administrative Sciences and economy University of Isfahan, Eighteenth year,No.3



پروژه پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی