

عوامل مؤثر مدیریتی

در بالا بردن نرخ بهره وری در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام

کریم دوست محمدی ، محمد همتی
کارشناسان ارشد مدیریت صنعتی

چکیده:

بسیاری از صاحب نظران مدیریت، رمز موفقیت مدیر را در توان هدایت نیروی انسانی تحت سرپرستی وی می دانند و از این رو مدیریت را کار با دیگران و به وسیله آنان در جهت کسب اهداف سازمانی تعریف کرده اند. از سوی دیگر شیوه رهبری و مدیریت در بستر هر تمدنی چهره ای از ساخت فرهنگی آن تمدن محسوب می گردد و این ساخت یک مجموعه از ارزشهای مذهبی، فلسفی، هنری و سیاسی است که در شکل رفتار فردی مدیر و بافت اجتماعی سازمان جلوه گر می شود. با توجه به اینکه مدیریت ابتدا در غرب مطرح گشته، به کارگیری شیوه ها و سبک های مدیریت در سایر جوامع حتماً بایستی توأم با یک سری ملاحظات باشد.

زراعت دارد و بذر در آن نشو و نمو می‌کند، اصطلاحاً زمینی Productive است یعنی مولد و بارور است. افرادی که علی‌رغم توان انجام کار در اجتماع، فاقد شغل هستند و اصطلاحاً بی‌کار محسوب می‌شوند، افرادی Productive - non یعنی افرادی غیر مولد خوانده می‌شوند. پس واژه Productivity در قاموس زبان انگلیسی به داشتن قدرت تولید و بارور بودن کسی یا چیزی اطلاق می‌شود.

در زبان فارسی کلمه بهره‌وری به عنوان معادل مصطلح شده است. لغت بهره‌وری که از نظر ادبی حاصل مصدر است، از واژه بهره‌ور مشتق شده است و کلمه بهره‌ور به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای بهره‌بر، فایده بردن، سودبرندگی و کامیابی معنا شده است. بنابراین چنانچه ملاحظه می‌شود بین معنای لغوی کلمه Productivity در زبان انگلیسی و معنای لغوی کلمه بهره‌وری در ادبیات فارسی تفاوت وجود دارد.

از نظر مفهومی بهره‌وری عبارتست از: «معیاری برای قضاوت در باره میزان تغییر (DP - DP) ناشی از عملکرد آدمی در چهارچوب یک ساختار متقابل انسانی - ماشینی»
بهره‌وری عبارتست از نسبت ستانده، معیار عملکرد یا قدرت توان موجود در تولید کالاها و خدمات.

پیشینه تحقیق در سطح ادبیات بین‌المللی و داخل کشور

قسمت اعظم تلاش‌های علمی در خصوص بهره‌وری از قرن هیجدهم آغاز می‌شود. پیدایش و توسعه مطالعات اقتصادی با هدف ارزیابی سازمان، ضرورت بخشی‌کاری را مطرح می‌نماید. مفهوم بهره‌وری نخست تحت عنوان بازده (Return rendment) مورد استفاده قرار گرفته است و از ابتدای قرن بیستم مفهوم آن بسط یافت و مصادیق جدیدی پیدا کرد که از آن جمله ارتباط بهره‌وری به با پیشرفت‌های فنی سازمان، کار و عوامل مالی است.

اولین تحقیق آماری در زمینه بهره‌وری «رایت» بر می‌گردد. یافته‌های پژوهشی رایت که اساساً متوجه بخش بهره‌وری مرتبط با کاریدی با ماشین بوده در سال ۱۸۹۸ در گزارش سالانه وزارت کار آمریکا

Internationol Labor Office 1981

«ژان و زارسینه» به اهمیت انسانی واجتماعی

مقدمه

در تولید کالاها و خدمات، دو دسته عوامل عمده نقش دارند: یکی عوامل مادی، دیگری عوامل فکری و انسانی. عوامل مادی در برگزیده عواملی از قبیل ابزار، ماشین، سرمایه (پول) و عوامل انسانی خود مسائلی از قبیل انگیزش، آموزش و خلاقیت است که به طور عمده تحت تأثیر مدیریت سازمان قرار دارند.

امروزه با توجه به پیشرفت بُعد سخت‌افزاری (بعد مادی) بیشترین توجه به بعد نرم افزاری (مدیریتی) می‌شود. واضح است که مسایل مورد بررسی در گروه دوم (نیروی انسانی یا مدیریتی) پیچیدگیهای خیلی بیشتری نسبت به گروه اول (ابزار و لوازم مادی) دارد؛ چراکه پیش‌بینی و هدایت رفتار انسانی کار مشکل‌تری است.

در این تحقیق هدف این است که عوامل مدیریتی از قبیل شناخت شغل، توجه به شغل از طرف مدیر، حمایت سازمان از کارکنان، مشارکت، آگاهی، سازگاری با محیط، روشن بودن وظایف و مسئولیت‌های کارمند، شایستگی (توانایی‌های لازم برای انجام کار)، علاقه‌مندی افراد به شغل و سیستم پاداش دهی تا چه اندازه می‌توانند در بهبود عملکرد (بهره‌وری) کارکنان اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام مؤثر باشد.

بهره‌وری چیست؟

آشنایی انسان با مفهوم بهره‌وری، امری جدید و بدیهی نیست؛ شاید بتوان گفت از نظر قدمت با عمر انسان بررسی این زمین خاکی متقارن است. اما تاریخ آغاز پژوهش‌های منظم علمی و آماری در باره موضوع بهره‌وری با زمان ما فاصله زیادی ندارد.

واژه بهره‌وری (Productivity) واژه‌ای است انگلیسی و در لغت به معنای قدرت تولید، بارور و مولد بودن می‌باشد؛ مثلاً، زمینی که استعداد

بهره‌وری بالاتر تأکید کرده و می‌نویسد: «غایت انگیزه دستیابی به بهره‌وری فزون‌تر تنها بهبود موقعیت اقتصادی و فنی بنگاههای تجارتي و حصول منافع بیشتر نیست، بلکه هدف اساسی بهره‌وری کم کردن قیمت فروش، افزایش قدرت مزدبگیران، ارتقاء سطح زندگی و تسريع در پیشرفت اجتماعی است (Jean Foarrasite 1975).

گردیده است. مطالعات در زمینه بهره‌وری از دهه ۷۰ شروع گردیده است. بیشتر این مطالعات در حوزه تولید و به عبارتی در بخش صنعت بوده و اندک مطالعاتی در خصوص تأثیر فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی صورت گرفته است.

فرضیات تحقیق

فرضیه ۱: بین میزان رضایت شغلی و شرح روشن مسئولیت‌های کارکنان از طرف مدیریت سازمان در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه ۲: بین ساعات کار مفید کارکنان و سیستم پاداش‌دهی سازمان در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: بین میزان تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیریها و سبک مدیریت اعمال شده از طرف مدیریت در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

فرضیه ۴: بین میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل محیطی (مانند در دسترس بودن امکانات از قبیل اعتبار و امکانات لازم برای انجام کارها) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

فرضیه: بین نسبت کارهای انجام شده به کارهای محول شده و تناسب ترجیحی کارکنان (تاچه کارشان را بر کار دیگری ترجیح می‌دهند) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

متغیرهای تحقیق

متغیرهای مورد استفاده در تحقیق شامل موارد زیر بوده است:

رضایت شغلی، شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان، ساعات کار مفید، سیستم پاداش دهی، مشارکت کارکنان، سبک مدیریتی، عوامل محیطی،

پیترز (Peters) و آستین (Austin) معتقدند که راه برتری و تفوق مؤسسه، حفظ مشتریان و نوآوری مؤسسه است. این دو استراتژی به کارآئی مدیریت و نوآوری افرادی که برای شرکت کار می‌کنند، بستگی دارد (PN.Rustog 1988). «پاول‌هرسی» بیان می‌دارد که یکی از مسائل معمول در فراگرد مدیریت این است که بسیاری از مدیران در نشان دادن ضعف‌های کارکنان مؤثر هستند ولی در کمک به علت‌یابی ضعف‌ها به همان میزان اثربخش نیستند و به عبارت دیگر بسیاری از مدیران در شناسایی مسأله قوی هستند ولی در تشخیص یا تحلیل آن چندان توانمند نیستند (Paul Herssy 1980).

عده دیگری از صاحب‌نظران از زوایه دیگری به این موضوع نگرسته‌اند و اعلام کرده‌اند: بهره‌وری صرفاً تابع نگرشهای مرزی نیست، بلکه به سازمان نیز وابسته است (Lorch and pohl Lowrence 1972).

کاترین ای‌میلر از دانشگاه ایالتی میشیگان و آرمونگ از دانشگاه کالیفرنیا جنوبی طی مقاله‌ای در این باره چنین اظهار می‌دارند: «در چندین مدل بررسی شده، مشارکت با بهره‌وری و رضایت مرتبط می‌باشد (Millersand Armong 1985). در کشورهای پیشرفته استقرار سازمانهای مستقل مسؤول برای مطالعات مرتبط با بهره‌وری از پایان جنگ جهان دوم ابتدا در اروپا و سپس در آمریکا آغاز گردید و ژاپن در سال ۱۹۵۵ مرکز بهره‌وری خود را تأسیس نمود و یا در هندوستان در سال ۱۹۵۸ شواری ملی بهره‌وری خود را تأسیس و متعاقب آن بسیاری از کشورهای آسیایی نیز به همین ترتیب مرکز بهره‌وری خود را برپا نمودند.

جمهوری اسلامی ایران علی‌رغم اینکه یکی از اعضای سازمان بهره‌وری آسیایی بوده است ولی به طور مؤثر تا سالهای اخیر سازمانی بوده است که مسئولیت مستقیم حرکت بهره‌وری را دنبال می‌نماید. لیکن اخیراً مرکز مطالعات مدیریت و بهره‌وری وابسته به دانشگاه تربیت مدرس تأسیس

مورد استفاده در آزمون داده‌ها SPSS تحت ویندوز بوده است.

آزمون فرضیات

فرضیه ۱ - بین رضایت شغلی و شرح روشن وظایف و مسئولیت‌های کارکنان از طرف مدیریت (سازمان) رابطه وجود دارد.

بین میزان رضایت شغلی و شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان از طرف مدیریت (سازمان) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام H_0 رابطه وجود دارد.

بین میزان رضایت شغلی و شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان از طرف مدیریت در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه: H_1 وجود ندارد.

برای سنجش این فرضیه تحقیق از سؤال ۸ پرسشنامه جهت بیان میزان رضایت شغلی و از سؤال ۱۶ به منظور بیان میزان شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان از طرف مدیریت (سازمان) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام استفاده شده است.

نتایج محاسبات با استفاده از آماره فای مربع پیرسون بدین شرح بوده است. چون سطح معنی‌دار بودن کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرضیه H_0 تایید می‌گردد.

فرضیه ۲ - بین ساعات کار مفید کارکنان و سیستم پاداشی دهی سازمان در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

بین ساعات کار مفید کارکنان و سیستم پاداشی دهی سازمان در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی

کارهای انجام شده، کارهای محول شده، میزان تحصیلات، دیدگاه فرد نسبت به خود و دیگران، میزان آگاهی از پاداش‌ها و ارزشیابی‌ها، میزان تطبیق اختیار و مسئولیت، نوع انتظار از شغل، میزان سابقه کار، سمت فرد پاسخگو.

نحوه ارزشیابی این متغیرها در تحقیق از طریق آزمون فای مربع (X^2) پیرسون بوده، زیرا این متغیرها به طور عمده از نوع متغیرهای اسمی و رتبه‌ای می‌باشد.

فنون گردآوری اطلاعات

به منظور آزمون فرضیات تحقیق، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شده است، سایر اطلاعات از جمله پیشینه تحقیق و بررسی وضعیت موجود از طریق اطلاعات کتابخانه‌ای و مراجعه به اسناد و مدارک بوده است.

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

با توجه به اینکه متغیرهای تحقیق به طور عمده از نوع متغیرهای اسمی و رتبه‌ای می‌باشند،

نام آماره	ارزش	درجه آزادی	سطح خطا	سطح معنی‌دار بودن
فای مربع پیرسون	۰/۱۹۷۶	۱	۰/۸۸	۰/۱۲
ضریب فای	۰/۰۲۱۶۹	-	۰/۸۸	۰/۱۲

استان ایلام رابطه وجود دارد: H_0 بین ساعات کار مفید کارکنان و سیستم پاداش سازمان در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود ندارد: H_1 نتایج محاسبات

به منظور بررسی روابط بین آنها از آزمون فای مربع پیرسون (X^2)، نسبت لایک لیهلد، ضریب فای (PHI)، ضریب پیوستگی (Contingency) استفاده شده است.

همچنین در سایر بررسی‌ها برحسب مورد از میانگین و نسبت‌ها استفاده شده است. نرم‌افزار

نام آماره	ارزش	درجه آزادی	سطح خطا	سطح معنی‌دار بودن
فای مربع پیرسون	۲/۲۳۹	۶	۰/۸۹	۰/۱۱
ضریب فای Phi	۰/۰۲۳	-	۰/۸۹	۰/۱۱

با توجه به نتایج تحقیق، فرضیه H_1 تایید می‌گردد؛ یعنی بین ساعات کار مفید کارکنان و سیستم پاداش‌دهی سازمان رابطه معنی‌داری مشاهده شده است.

فرضیه شماره ۳ - بین میزان تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری و سبک مدیریتی اعمال شده از طرف مدیریت در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه وجود دارد.

بین میزان تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری و سبک مدیریتی اعمال شده از طرف مدیریت رابطه وجود ندارد: H_0

بین میزان تمایل کارکنان در به مشارکت تصمیم‌گیری و سبک مدیریتی اعمال شده از طرف

نتایج محاسبات

با توجه به نتایج تحقیق فرضیه H_0 تایید می‌گردد؛ یعنی، بین میزان رضایت شغلی کارکنان

نام آماره	ارزش	درجه آزادی	سطح خطا	سطح معنی‌دار بودن
فای مربع پیرسون	۴/۶۶	۱	۰/۰۳	٪۹۷
نسبت Likelihood	۳/۳	۱	۰/۰۵	٪۹۵
ضریب فای (Phi)	۰/۳۳	-	۰/۰۳	٪۹۷
ضریب پیوستگی	۰/۳۱	-	۰/۰۳	٪۹۷

مدیریت رابطه وجود دارد: H_1

نتایج محاسبات

و عوامل محیطی (مانند در دسترس بودن امکانات از قبیل اعتبار و امکانات لازم برای انجام کارها) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه معنی‌داری مشاهده شده است.

فرضیه شماره ۵ - بین نسبت کارهای انجام شده به کارهای محول شده کارکنان و تناسب ترجیحی آنها (تاچه حدکارکنان شغل‌شان را بر کارهای دیگری ترجیح می‌دهند) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام وجود دارد.

بین نسبت کارهای انجام شده به کارهای محول شده ($\frac{OUT\ PUT}{IN\ PUT}$) کارکنان و تناسب ترجیحی

با توجه به نتایج تحقیق فرضیه H_0 رد می‌گردد؛ یعنی، بین میزان تمایل کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری و سبک مدیریتی اعمال شده از طرف مدیریت در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام با اطمینان ٪۹۵ رابطه معنی‌داری وجود دارد. فرضیه شماره ۴ - بین میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل محیطی (مانند در دسترس بودن امکاناتی از قبیل اعتبار و امکانات لازم برای انجام کارها) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان

نام آماره	ارزش	درجه آزادی	سطح خطا	سطح اطمینان
فای مربع پیرسون	۲/۶	۲	۰/۲۵	٪۷۳
نسبت Likelihood	۲/۶	۲	۰/۲۷	٪۷۳
ضریب فای (Phi)	۰/۲۶	-	۰/۲۷	٪۷۳
ضریب پیوستگی	۰/۲۵	-	۰/۲۷	٪۷۳

ایلام رابطه وجود دارد.

آنها رابطه وجود ندارد: H_0

بین نسبت کارهای انجام شده به کارهای محول شده ($\frac{OUT\ PUT}{IN\ PUT}$) کارکنان و تناسب ترجیحی

آنها رابطه وجود دارد: H_1

نتایج محاسبات

بین میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل محیطی (مانند در دسترس بودن امکانات از قبیل اعتبار و امکانات) رابطه وجود ندارد: H_0

بین میزان رضایت شغلی کارکنان و عوامل محیطی (مانند در دسترس بودن امکانات از قبیل اعتبار و امکانات) رابطه وجود دارد: H_1

نام آماره	ارزش	درجه آزادی	سطح خطا	سطح اطمینان
فای مربع پیرسون	۴/۷	۶	۰/۵۷	۰/۴۳
نسبت Likelihood	۵/۱	۶	۰/۵۳	۰/۴۷
ضریب فای (Phi)	۰/۳۶	-	۰/۵۷	۰/۴۳
ضریب پیوستگی	۰/۳۴	-	۰/۵۷	۰/۴۳

بهره‌وری، تدبیر، دور سوم، شماره ۲۹، سال ۱۳۷۱.
 - یک نگاه کارشناسی پیرامون عوامل اصلی و مؤثر بر بهره‌وری، میزگرد، دور سوم شماره ۲۵.
 - طالبی، داود، بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار در مؤسسات تولید، رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس ۱۳۷۳.
 - مقدم، احمد، راههای ارتقاء بهره‌وری نیروی کار، زمینه، دور پنجم، شماره ۴۶ - ۴۵.

منابع لاتین

- Chris Argyris, Management & Organization Development The Path form x_A to y_B , Me Grew hill, 1971
- David e, Meecelelland, J, W Atkinson, R. & El. lowell the Achievement motive, newyork, Appletion , cuntry, 1969.
- Thomas Harris. LM ok-you, r ok: Apractice Gvider Transactional Analysis, newyork , 1969.
- Eric Berne, principle of Group Treatment, newyork, Oxford university press. 1969.
- Rensis Litert , new Pattern of management, newyork, mc Grew - Hill, 1961.

با توجه به نتایج تحقیق فرضیه H_0 تایید می‌گردد؛ یعنی، بین نسبت کارهای انجام شده به کارهای محول شده کارکنان و تناسب ترجیحی آنها (تا چه حد کارکنان شغلشان را به کارهای دیگر ترجیح می‌دهند) در اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام رابطه معنی‌داری مشاهده نشده است.

پیشنهادها

با توجه به روابط معنی‌دار سبک مدیریت سازمان با سایر متغیرهای مورد بررسی در تحقیق، پیشنهاد می‌شود که سازمان، شیوه مدیریتی مشارکتی را به مورد اجرا گذارد. اینکه راهکارهای اجرای این شیوه مدیریت در این سازمان خاص به چه نحو بایستی باشد در این تحقیق نمی‌گنجد و نیاز به مطالعه دقیق ساختار سازمانی، میزان اختیارات مدیریت، محدودیت‌های قوانین و مقررات موجود در سازمان، میزان حمایت مدیریت رده عالی سازمان از اعمال مدیریت مشارکت و می‌باشد. یکی از فاکتورهای اصلی، جهت اجرای مدیریت مشارکتی در سازمان، پذیرش آن از طرف کارکنان می‌باشد که نتایج تجزیه و تحلیل نشان دهنده تمایل زیاد کارکنان این سازمان، جهت اجرای مدیریت مشارکتی می‌باشد.

پی‌نوئیس:

* این مقاله برگرفته از تحقیقی با همین عنوان است که توسط نویسندگان انجام شده است.

منابع فارسی

- رضائیان، علی (۱۳۶۹)، اصول مدیریت بازرگانی، انتشارات سمت.
- میرسیاسی، ناصر، مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرش نظام‌گرا)، چاپ دهم، ۱۳۷۱.
- محمدی، علی‌اکبر، میزان بهره‌وری نیروی کار در صنایع روستایی و عوامل مؤثر بر آن، مطالعه موردی استان خراسان، جهاد، دور پانزدهم، شماره ۱۷۶، سال ۱۳۷۴.
- افزایش بهره‌وری، ادای دین به آیندگان، میزگرد