

مطالعه‌ی تحقیقات انجام گرفته در رابطه با بهره‌وری نیروی انسانی

لطیف خلیل اقدم^۱

چکیده

هدف این پژوهش مطالعه‌ی تحقیقات انجام شده در رابطه با بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی ایران می‌باشد. در ابتدا مفاهیم، تعاریف و تاریخچه بهره‌وری توضیح داده شد و سپس با توجه به موضوع پژوهش به بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی پرداخته شد. و عوامل مؤثر در بهره‌وری نیروی انسانی بیان گردید. و در نهایت تحقیقات انجام شده در سازمان‌های دولتی ذکر شدند.



کلمات کلیدی: بهره‌وری، بهره‌وری نیروی انسانی، سازمان‌های دولتی ایران

^۱. ارلغتا ل ار ا دهر ت ت اد اه ام ورم اد

مقدمه

بهره‌وری یکی از مفاهیم مهم و اساسی می‌باشد که چگونگی استفاده از عوامل تولید را در تولید محصول نشان می‌دهد. ارتقاء بهره‌وری بر پدیده‌های اصلی اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه مانند کاهش تورم، افزایش سطح رفاه عمومی، افزایش سطح اشتغال و توان رقابت سیاسی تأثیر وسیعی دارد. تغییرات و تحولات بین‌المللی در زمینه‌های اقتصادی و اجتماعی از جمله تغییرات شدید تکنولوژیکی، جهانی‌شدن اقتصاد و بروز شوک‌های برونزای بین‌المللی از یک طرف و تحولات سیاسی و اقتصادی مانند ساختار جوان و رشد جمعیت، افزایش آگاهی‌های عمومی و انتظارات آنها برای برخورداری از رفاه اقتصادی و اجتماعی بیشتر، زمینه‌ساز بروز تغییرات و تحولات در هزاره سوم و اجرای چهارمین برنامه‌ی توسعه‌ی اقتصادی، کاهش تصدی‌گری دولت، افزایش سهم و جایگاه بخش تعاونی و خصوصی و به ویژه مشارکت‌های مردمی در فعالیت‌های اقتصادی می‌باشد. به طور کلی، توسعه‌ی بخش تعاون در هر کشوری یا از طریق ایجاد ظرفیت‌های جدید (سرمایه‌گذاری برای تأسیس شرکت‌های تعاونی جدید) و یا از طریق استفاده‌ی بهتر از ظرفیت‌های موجود و به عبارت روشن‌تر از شرکت‌های تعاونی موجود می‌تواند حاصل شود که به عنوان ارتقاء بهره‌وری می‌توان از آن نام برد. در حال حاضر تقریباً تمامی کشورهای توسعه‌یافته و بسیاری از کشورهای در حال توسعه‌ی موفق، سرمایه‌گذاری‌های زیادی در جهت ارتقاء بهره‌وری در سطوح ملی، منطقه‌ای، بخشی، مؤسسات، سازمان‌ها و حتی افراد انجام داده و رشد و توسعه‌ی روزافزون خود را مدیون توجه و نگرش صحیح به این مسأله می‌دانند.

تعاریف و تاریخچه بهره‌وری

کلمه‌ی بهره‌ور به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای «بهره‌بر، سودبرنده، با فایده و کامیاب» است. نتیجتاً بهره‌وری در ادبیات فارسی به بهره‌بری، با فایده بودن و سودمندی معنا شده است. در برخی متون برای واژه‌ی بهره‌وری معادل‌های دیگری مانند راندمان، بازدهی، قدرت تولید، قابلیت، باروری و کارآمدی برگزیده شده است که جملگی همین معنا و مفهوم را به دست می‌دهند (۱). بهره‌وری واژه‌ای است که از اواسط قرن هجدهم میلادی مطرح گردیده و امروزه به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل در مدیریت مطرح است (۲). کلمه‌ی بهره‌وری اولین بار به‌طور رسمی در سال ۱۷۶۶ توسط فرانسوا کنه طبیب لوئی پانزدهم و طرفدار مکتب فیزیوکرات‌ها که در آستانه‌ی پیری به مطالعه‌ی اقتصاد روستایی پرداخته بود، در کتاب جدول اقتصادی مطرح شد (۳). در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا (OECD) بطور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا

ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد.

سازمان بین‌المللی کار بهره‌وری را این چنین تعریف می‌کند: بهره‌وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت (۴). همچنین سازمان ملی بهره‌وری ایران (NIPO) بهره‌وری را یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی می‌داند که هدف آن هوشمندانه کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است (۱).

بهره‌وری در ایران

ایران از زمان تأسیس سازمان بهره‌وری آسیایی تا قبل از وقوع انقلاب در بهمن ۱۳۵۷ عضو آن سازمان بوده است. عضویت ایران در سال ۱۹۷۹ به حالت تعویق درآمد اما از سال ۱۳۶۳ با تصویب مجلس شورای اسلامی دوباره به عضویت آن سازمان درآمد. سپس سازمان بهره‌وری ملی ایران در سال ۱۳۶۴ وابسته به وزارت صنایع سنگین تأسیس شد. سازمان ملی بهره‌وری ایران بعداً به وزارت صنایع در سال ۱۳۷۷ به سازمان امور اداری و استخدامی ملحق شد. سازمان ملی بهره‌وری ایران بیشتر به دنبال کار فرهنگی در اشاعه و ترویج فرهنگ بهره‌وری در سطوح مختلف جامعه بوده است و تا به حال پنج کنگره ملی در زمینه بهره‌وری برگزار کرده است (۵).

با این حال کشور ایران از نظر منابع طبیعی و نیروی انسانی، معادن، مواد اولیه و انرژی دارای ظرفیت و پتانسیل بسیار بالایی است و از بسیاری جهات نسبت به دیگر کشورها دارای امتیاز و امکانات بالقوه فراوانی بوده و با اینکه باید نیروی کار و بازدهی سرانه‌ی صنعت کشور، سرمایه‌های موجود و منابع ملی به نحو احسن مورد استفاده و بهره‌برداری قرار گیرد و نمودارها و شاخص‌ها و بهره‌وری در مقایسه با کشورهای پیشرفته‌ی جهان و استانداردهای بین‌المللی از شرایط خوب و مطلوبی برخوردار باشند، اما متأسفانه ارقام بهره‌وری در ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. گزارش‌ها نشان می‌دهد شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا بسیار پایین است. آمارهای اعلام شده نشان‌دهنده‌ی این است که میزان بهره‌وری نیروی کار در ایران در سال ۶۹ نسبت به سال ۶۴ حدود ۲۵ درصد کاسته شده است، یعنی ۲۵ درصد رشد منفی داشته است، در حالی که در فاصله‌ی همین سال‌ها، میزان بهره‌وری در هنگ کنگ ۴۰ درصد، تایلند ۳۷ درصد، تایوان ۳۶ درصد، کره جنوبی ۳۴ درصد، سنگاپور ۲۷ درصد، هندوستان ۱۹ درصد و پاکستان ۱۴ درصد افزایش یافته است (۴).

عوامل مؤثر بر بهره‌وری

افزایش بهره‌وری انجام بهتر کارها نیست، بلکه مهم‌تر از آن انجام بهتر کارهای درست است. منظور از عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری تشخیص عوامل اصلی و کلیدی با کارهای درستی است که می‌توانند طرف توجه و مورد علاقه مدیران در بهره‌وری باشند. افزایش بهره‌وری بستگی به آن دارد که مدیر به شیوه‌ای موفقیت‌آمیز بتواند عوامل نظام اجتماعی-تولیدی را تشخیص دهد (۱).

صاحب‌نظران حوزه‌ی عوامل مؤثر بر بهره‌وری را به صورت‌های متفاوتی تقسیم‌بندی نموده‌اند. ابطحی و کاظمی (۱۳۸۲) عوامل مؤثر بر بهره‌وری را نیروی کار، بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری انرژی، بهره‌وری مواد و بهره‌وری مجموعه‌ی عوامل می‌دانند (۶). مشبکی (۱۳۷۸) عوامل مؤثر بر بهره‌وری را به دو دسته‌ی کلی تقسیم نموده است:

عوامل برونزا: عبارت است از عواملی که تحت تأثیر سیاست‌ها و اقدامات خارج از سازمان بوده و کنترلی بر آنها از طرف سازمان وجود ندارد که شامل عوامل فرهنگی، عوامل اقتصادی و عوامل اجتماعی می‌باشد.

عوامل درونزا: عبارت است از عواملی که تحت تأثیر سیاست‌ها و اقدامات سازمان بوده و کنترلی بر آنها نیز از طرف سازمان وجود دارد. این عوامل شامل نیروی انسانی، تکنولوژی، مدیریت و روش‌های انجام دادن کار می‌باشد (۷).

عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان

عوامل انسانی در هر سازمان مهم‌ترین و اساسی‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین عامل در دستیابی به اهداف و رشد و توسعه‌ی سازمان به‌شمار می‌آیند، زیرا منابع دیگر سازمان با هر کیفیت و کمیتی که باشند به مثابه‌ی ابزاری در دست نیروی انسانی هستند که باید آنها را در راه نیل به اهداف بکار گیرد. از این رو توجه به عامل انسانی و استفاده‌ی بهینه از افکار خلاق و پویای آنها می‌تواند به بهبود کلیه‌ی امور سازمانی کمک کند (۸).

امامی میبیدی (۱۳۷۹) عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را به دو دسته‌ی عوامل شخصی و عوامل محیطی تقسیم کرده است. عوامل فردی یا شخصی شامل: تجربه، میزان درآمد، سطح تحصیلات، سن و غیره می‌باشند. دسته‌ی دوم عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، عوامل محیطی هستند که خود شامل مشارکت، مناسبات اجتماعی، محتوای کار و خشنودی شغلی می‌باشند (۹).

طاهری مشوق‌هایی را که بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان را افزایش داده و سازمان تحرک و تلاش بیشتر و سازمان یافته‌تری را در جهت اهداف سازمان به خود بگیرند را ذکر می‌کند که در ذیل هر کدام از این عوامل تشریح می‌گردد (۴).

وجدان، فرهنگ و انضباط در کار: یکی از مهمترین شرایط لازم برای بهبود و ارتقای بهره‌وری، وجدان کار در سازمان می‌باشد، اما به تنهایی کافی نیست. باید زمینه و عواملی را به وجود آورد که در گسترش وجدان کار و بهره‌وری

مؤثر باشد. گسترش وجدان کار در تک تک آحاد یک جامعه در ارتباط متقابل با انضباط اجتماعی و فرهنگ کار حاکم در آن جامعه است (۴).

آموزش: یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌وری توجه به امر آموزش و یادگیری مستمر و مادام‌العمر افراد و سازمان‌ها است (۱۰). می‌توان کیفیت نیروی انسانی یک کشور را با سرمایه‌گذاری در آموزش آنان متحول ساخت و بر سطح توانایی‌ها و قدرت تولید و درآمد سرانه‌ی جوانان یک کشور افزود (۱۱).

فرهنگ سازمانی: تأثیر فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری و کیفیت از مدت‌ها پیش در ادبیات و متون علمی تشخیص داده شده است. فرهنگ سازمانی ممکن است محیطی را ایجاد کند که خلاقیت و انگیزش افراد را تحریک کند و بنابراین به بهره‌وری و کیفیت بیشتر منجر گردد (۱۲).

انگیزش کارکنان: مهم‌ترین عاملی که بر روی بهره‌وری نیروی کار تأثیر دارد، انگیزه نیروی کار در انجام کار است. عواملی که بر روی انگیزه نیروی کار تأثیر دارند به دو دسته‌ی کلی مادی و فرهنگ سازمانی وابسته می‌باشند (۴).

حمایت سازمانی: منظور از حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته‌ی افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل، و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست (۱۳). افزایش بهره‌وری بدون حمایت از سوی کارکنان و مدیریت عالی سازمان ممکن نیست، سه شاخص عمده‌ی چنین حمایتی عبارتند از: ۱. وجود استانداردهای بالا و جوّ برتری جویی ۲. وجود مجموعه‌ای از اهداف عملکردی که با فرهنگ سازمانی ممزوج و بخوبی درک و بیان شود ۳. جوّ منسجم سازمانی که خلاقیت و نوآوری را تقویت کند (۱۲).

مشارکت: مشارکت در تصمیمات مدیریت توسط کارکنان در بخش دولتی بطور مثبتی با رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد بالا رابطه دارد. فرهنگ سازمان‌های اثربخش کارکنان را به مشارکت تشویق می‌کند. بنابراین کارکنان در چنین سازمان‌هایی تمایل زیادی به مشارکت در تصمیم‌گیری، هدف‌گذاری و حل مسأله دارند که نهایتاً منجر به عملکرد بالای کارکنان می‌شود (۱۲).

تحقیقات انجام شده

حاج‌حسینی (۱۳۷۸) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی کار از دید کارکنان شرکت زمزم کرمان پرداخت. بر مبنای مهم‌ترین عوامل مؤثر (تأکید بر ایجاد فضای کار مشارکتی، بهبود کیفیت زندگی کاری، آموزش فنی و حرفه‌ای و سهم نمودن پرسنل در منافع حاصل از افزایش تولید) فرضیات تدوین گردید، نتایج حاکی

از این بوده که تمامی عوامل در نظر گرفته شده بر روی بهره‌وری کارکنان شرکت فوق تأثیر دارند و موجب افزایش بهره‌وری آنان می‌شوند.

طیبی و باغبانیان (۱۳۸۱) در پژوهشی که با هدف بررسی عوامل مؤثر بر میزان بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان بخش‌های پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام گرفت، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی (توان، شناخت شغل، بازخورد عملکرد، حمایت سازمانی، انگیزش، اعتبار، سازگاری محیطی) مورد بررسی قرار گرفت، نتایج بیانگر آن بود که از دید کارکنان تمامی عوامل فوق بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارند و در این میان متغیرهای بازخورد عملکرد، حمایت سازمانی و انگیزش بیشترین اثر را بر میزان بهره‌وری دارند (۱۴).

اعتمادی (۱۳۷۴) در پایان‌نامه‌ی خود تحت عنوان بررسی عوامل مدیریتی مؤثر در ارتقاء بهره‌وری مدیران در بخش صنعت استان بوشهر، سعی کرده تا عوامل مدیریتی از بعد رفتاری مؤثر در ارتقاء بهره‌وری مدیران را مورد بررسی قرار دهد. این عوامل در قالب پنج متغیر توجیه مستمر، حمایت سازمانی، دادن بازخورد مستمر، آگاهی مدیر از محیط خارجی سازمان و مشارکت کارکنان مبنای تدوین فرضیه‌های تحقیق بوده است. فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از: فرضیه‌ی اهم؛ عوامل مدیریتی (توجیه مستمر، حمایت سازمانی، دادن بازخورد مستمر، انطباق مؤثر با محیط خارجی و مشارکت کارکنان) با ارتقاء بهره‌وری در مدیران ارتباط معنی‌داری دارد. فرضیه‌های فرعی: ۱. توجیه مستمر کارکنان از سوی مدیر موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد. ۲. حمایت مدیر از کارکنان باعث افزایش بهره‌وری می‌گردد. ۳. دادن بازخور مستمر از سوی مدیر به کارکنان موجب بهره‌وری می‌گردد. ۴. آگاهی مدیر از محیط خارجی و انطباق مؤثر با آن موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد. ۵. مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری از سوی مدیر موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد. در نهایت با تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج مقابل به‌دست آمده است: ۱. هر پنج فرضیه‌ی فرعی از طریق آزمون‌های علامت و میانگین، تست و بررسی شده‌اند که در نهایت تمام فرضیات تحقیق تایید شده‌اند. ۲. حمایت سازمانی، مشارکت، آگاهی مدیر از محیط خارجی و انطباق مؤثر با آن، توجیه مستمر و دادن بازخور مستمر، به ترتیب از اولویت اول تا پنجم از نظر تأثیر در ارتقاء بهره‌وری مدیران برخوردار می‌باشند (۱۵).

قاسمی (۱۳۷۵) در پایان‌نامه‌ی خود به بررسی تحلیلی تأثیر انگیزش بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی پرداخت. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که با تأمین نیازهای مادی، بهره‌وری نیروی کار افزایش می‌یابد، نتایج این پژوهش گویای این مطلب بود که با تزریق عامل انگیزش‌های مالی، میانگین رشد بهره‌وری نیروی کار افراد در

حدود ۳۵ درصد افزایش یافته است. همچنین انگیزش‌های غیرمادی نیز رابطه‌ی مستقیم و مثبتی با بهره‌وری نیروی کار داشت (۱۶).

طالبیان (۱۳۷۸) به بررسی عوامل ساختاری سازمانی مؤثر در بهره‌وری نیروی انسانی و ارائه‌ی الگوی بهینه در سازمان جهاد سازندگی استان مرکزی پرداخت. هدف اساسی این پژوهش بررسی ارتباط و همبستگی اجزای سه‌گانه‌ی ساختار سازمانی با بهره‌وری کارکنان بود. نتایج تحقیق نشان داد که بین ابعاد ساختار سازمانی و بهره‌وری کارکنان همبستگی معنی‌دار و منفی وجود دارد. به عبارتی، هر چند ابعاد ساختار سازمانی میل به کاهش داشته باشد، بهره‌وری کارکنان افزایش می‌یابد. همچنین الگویی جهت ارتقاء بهره‌وری کارکنان طراحی شد که این الگو محیط خارجی سازمان را عاملی مهم و تأثیرگذار بر چشم‌انداز و استراتژی سازمان بشمار آورد (۱۷).

شکورشهایی و همکاران (۱۳۸۷) به بررسی تأثیر مؤلفه‌های کیفی بر شاخص‌های دستمزد و بهره‌وری نیروی کار معادن کشور پرداختند، آنها نتیجه گرفتند که پایین بودن سطح سواد کارکنان، کاستی‌های مدیریتی و نظارتی، ارتباط و هماهنگی‌های غیر مؤثر و ناکافی محیط کار، پایین بودن سطح ایمنی و بهداشت، ضعف روحیه‌ی کارکنان و فرهنگ نامناسب تولید از مهم‌ترین عوامل پایین بودن بهره‌وری نیروی کار فعال معادن می‌باشد و اصلی‌ترین راه حل برای چنین مشکلاتی را ارائه آموزش‌های کاربردی و استفاده از ابزارهای انگیزشی عنوان کردند (۱۸).

علاءالملکی و همکاران (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان "شناخت و مقایسه‌ی راههای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سمنان" دریافتند که افراد ناراضی از عوامل مختلف شغلی (عوامل مادی انگیزش، ساختار سازمانی، آموزش و مهارت شغلی) دارای بهره‌وری ضعیف می‌باشند و افراد راضی از عوامل مختلف شغلی از بهره‌وری بیشتری برخوردارند و بین کلیه‌ی عوامل مختلف شغلی و بهره‌وری رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد (۱۹).

تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر رضایت از عوامل شغلی و رضایت از عوامل محیط شغلی بر کارایی کارکنان سازمان حسابرسی، توسط ظهیری (۱۳۷۷) انجام شد نتایج یافته‌های این محقق بیانگر آن است که: ۱. میزان رضایت از عوامل شغلی در بین مدیران و سرپرستان شدید است ۲. میزان رضایت از عوامل شغلی در بین حسابرسان ارشد نسبتاً خوب است ۳. میزان رضایت از عوامل شغلی در بین سرپرستان ارشد ضعیف است ۴. میزان رضایت از عوامل شغلی در بین حسابرسان و کمک حسابرسان بسیار ضعیف است ۵. میزان رضایت از عوامل محیط شغلی در بین مدیران قوی است ۶. میزان رضایت از عوامل محیط شغلی در بین سرپرستان، حسابرسان ارشد، حسابرسان و کمک حسابرسان ضعیف است (۵).

مطالعه‌ای با عنوان بررسی اثرات ثبات مدیریت در بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت فرآب، توسط مهری نژاد (۱۳۷۶) انجام شد. نتایج یافته‌های آماری این پژوهش نشان داد که در حالت ثبات مدیریت کارایی کارکنان افزایش می‌یابد و در حالت عدم ثبات مدیریت، کارایی کارکنان کاهش پیدا می‌کند. نتایج کلی که بر اساس فرضیات این پژوهش به دست آمد عبارت بودند از: ۱. ثبات مدیریت روی کارایی تأثیر مستقیم داشته و باعث افزایش بهره‌وری می‌شود. ۲. ثبات مدیریت باعث ایجاد امنیت شغلی در کارکنان شده و امنیت شغلی بالا باعث افزایش بهره‌وری می‌شود. ۳. در حالت ثبات مدیریت، مدیران به دلیل شناخت دقیق از محیط کار و نوع کار دقت زیادی در انتخاب افراد و تشریح وظایف عمومی هنگام انتخاب دارند. ۴. ثبات مدیریت موجب انجام برنامه‌ریزی بلند مدت بابت انجام امور می‌شود. ۵. ثبات مدیریت باعث می‌شود مدیران بتوانند از صحت ارزش‌یابی کارکنان خود با شرکت دادن آنان در تصمیم‌گیری‌های مربوطه در حد معقول، بهره‌وری آنان را افزایش دهند. ۶. با تغییر سریع، مدیران قادر نیستند از اهرم‌های خوب مدیریت مثل پاداش، تنبیه و تخصص داشتن استفاده نمایند (۲۰).

در تحقیق دیگری که با عنوان "بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس" توسط جانعلی نژاد (۱۳۷۷) انجام گرفت، نتایج حاصله نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین عوامل موثر بر بهره‌وری شامل؛ داشتن مهارت لازم، مشارکت دادن کارکنان، حمایت مدیر از کارکنان، بازخورد مستمر، علاقه به محیط کار و توجیه مستمر کارکنان توسط مدیر با بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد و هر چه این عوامل از سوی مدیر این دانشگاه بیشتر مورد توجه قرار گیرد، بهره‌وری کارکنان افزایش می‌یابد. از مهم‌ترین پیشنهادات ارائه شده در این تحقیق می‌توان به تشویق مدیران به استفاده از سبک مشارکتی و حمایت آنان از کارکنان اشاره کرد (۲۱).

پژوهشی نیز با عنوان بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی توسط قاسمی (۱۳۷۹) انجام شد. در این تحقیق فرض بر آن بود که کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی نقش مهمی دارد. برای بررسی این فرضیه دو شرکت انتخاب شدند که در یکی کیفیت زندگی کاری بالا و در یکی کیفیت زندگی کاری پایین بود. میزان بهره‌وری نیروی انسانی این دو شرکت با استفاده از شاخص‌هایی همچون: رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، تولید سرانه، میزان نرخ ورود و خروج نیروی انسانی و... سنجیده شد. نتایج حاصله نشان داد که ارتباط مستقیم و معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمانی که کارکنان آن کیفیت زندگی کاری بالایی دارند، بسیار بیشتر است (۱۶).

تحقیقی با عنوان بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های تعاونی صنعتی در کرمانشاه توسط فرشادفر (۱۳۸۵) انجام شده است. این تحقیق از دو مرحله‌ی اندازه‌گیری بهره‌وری نیروی انسانی (با استفاده از

تابع تولید کاب - داگلاس) و شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی (به وسیله روش کروسکال والیس) و نیز مقایسه میزان اثر متغیرها (آزمون مقایسه چندگانه) و تعیین همبستگی میان متغیرها (ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن) تشکیل شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که بهره‌وری نیروی کار در این سازمان منفی است و عوامل آموزش، انگیزه و ابتکار، وجدان کاری، مدیریت، قانون‌مداری و نظم، صرفه‌جویی و نظام مناسب پرداخت بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر هستند (۲۲).

نتیجه گیری

در سال‌های اخیر نسبت به چگونگی اداره‌ی منابع انسانی توسط سازمان توجه زیادی شده است. شاید علت این امر این است که کارکنان باعث دست‌یابی به اهداف سازمانی می‌شوند و مدیریت منابع انسانی نقش مهمی در موفقیت‌های سازمانی ایفا می‌کند.

یکی از مهم‌ترین اهداف در هر سازمان ارتقاء سطح بهره‌وری آن است و انسان در ایجاد بهره‌وری نقشی محوری دارد. بهره‌وری نیروی انسانی یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان و نیز یعنی حداکثر استفاده‌ی مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کم‌ترین زمان و حداقل هزینه.

بدون تردید فرایند بهره‌وری نیروی انسانی متأثر از عامل خاصی نیست و نتیجه‌ی تعامل و ترکیب عوامل گوناگونی است. از آنجایی که بهره‌وری مقوله‌ای انتزاعی نبوده و لزوماً جنبه‌ی کاربردی باید داشته باشد، مدیریت سازمان نقش بسزایی در فراهم آوردن زمینه‌ی مناسب جهت نهادینه کردن و ارتقاء آن خواهد داشت و از این منظر، مشارکت کارکنان دارای اهمیت ویژه‌ای است، چرا که توجه و تأکید به کرامت انسان به عنوان یک عامل استراتژیک در جنبه‌های گوناگون سازمان است که سرنوشت بهره‌وری را رقم می‌زند و توجه هرچه افزون‌تر به این عامل، هدایت و جهت‌دهی مناسب به فعالیت‌ها و فراهم آوردن زمینه‌های ضروری برای رشد و شکوفایی توانایی‌های بالقوه وی باید در رأس برنامه‌های سازمان قرار گیرد. چنانچه سازمانی بخواهد به بهبود عملکرد و ارتقای مستمر دست یابد، باید به این مهم به عنوان یک فرایند مدیریتی بنگرد و برای آن اهمیت استراتژیک قائل گردد و محدود به دوره‌ی زمانی خاصی نباشد. البته در این میان بدون توجه به نقش عامل انسانی و احساس تعهد و مشارکت کارکنان سطوح مختلف سازمان، دستیابی به آرمان‌های برنامه‌ی بهره‌وری بی‌معنا خواهد بود.

افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی که در آن تأکیدی خاص بر مسئولیت‌های اجتماعی و ارزش‌های اخلاقی است؛ آن هم در شرایطی که فشار اقتصادی زندگی عرصه را به کارکنان تنگ کرده است، چندان

آسان نیست. یکی از مشکلات بزرگ افزایش بهره‌وری در این سازمان‌ها، مبهم بودن خود کلمه‌ی بهره‌وری است و این ابهام در مفهوم خود عامل بازدارنده‌ای در راه شناخت و به کارگیری تدابیر مربوط به مقوله‌ی فوق است. بسیاری از نشانه‌هایی که ما را متوجه اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی در بخش دولتی می‌کنند و مشکلاتی که در این راه وجود دارد را نشان می‌دهند، از جمله این نشانه‌های نارضایتی مراجعان به دستگاه‌های دولتی، انجام نگرفتن خدمات مورد نیاز آنها و تأخیرهای طولانی در پاسخگویی به نیاز آنهاست. همین طور تعداد بیشماری از کارکنان که سرگردان و بی‌هدف در اتاق‌های مختلف دستگاه‌های اداری در حرکت‌اند، یا بسیاری از پستهای خالی از متصدی و بسیاری از نشانه‌های دیگر.

می‌بایست برای افزایش بهره‌وری در سازمان به ویژه بهره‌وری نیروی انسانی آن به صورت جدی برنامه‌ریزی گردد. با توجه به نتایج تحقیقات انجام شده، همچنین تحقیقات مرتبط و دیدگاه‌های اندیشمندان و صاحب‌نظران، راهکارهای زیر در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران ارائه می‌شود: ۱. بازبینی روش‌ها و سیستم‌های کاری به منظور فائق آمدن بر موانع بهره‌وری ۲. برانگیختن کارکنان برای انجام کار به بهترین نحو ۳. ایجاد ارتباطات اثربخش در سازمان ۴. گم‌کردن کارکنان در مشاغل مناسب با توانایی و مهارتشان در ساختار سازمانی ۵. ایجاد یک ساختار سازمانی منعطف و پویا ۶. ایجاد یک فرهنگ کاری که بر بهره‌وری تأکید کند ۷. مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری ۸. ایجاد شرایط مساعد برای بروز خلاقیت و نوآوری ۹. پاداش دادن به افراد پر تلاش ۱۰. وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عاملی خود کنترلی است.

منابع و مآخذ

- (۱). خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶). مدیریت بهره‌وری (با رویکرد تحلیلی به آن در سازمان). تهران. انتشارات کوهسار.
- (۲). انصاری، محمد اسماعیل (۱۳۸۱). تأثیر ناهمگامی در بهره‌وری. شیوه‌های عملی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی. تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- (۳). جاهد، حسینعلی (۱۳۸۵). تعیین عوامل سازمانی مرتبط با بهره‌وری مدیران میانی (مورد: شرکت ایران خودرو). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- (۴). طاهری، شهنام (۱۳۸۳). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان. تهران. نشرهستان.
- (۵). ظهیری، محمود (۱۳۷۷). بررسی تأثیر رضایت از عوامل شغلی و رضایت از عوامل محیط شغلی بر کارایی کارکنان سازمان حسابرسی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.
- (۶). ابطحی، حسن و کاظمی، بابک (۱۳۸۲). بهره‌وری. تهران. موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

- (۷). متشکی، اصغر(۱۳۷۸). مدیریت و بهره‌وری- اکسیر کار و تولید- بهره‌وری در مدیریت (مجموعه هفتم). تهران. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- (۸). شفیع، عین الله و مسعودی، عصمت(۱۳۸۵). آشنایی با مدیریت مشارکتی و نقش آن در بهبود بهره‌وری. فصلنامه مدیریت فردا. سال چهارم. شماره ۱۵-۱۶.
- (۹). امامی میبدی، علی(۱۳۷۹). اصول اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری. تهران. انتشارات موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- (۱۰). امیری، الهام و حیاتی، منوچهر(۱۳۸۷). بهره‌وری؛ از اقتصاد یادگیرنده تا سازمان یاد دهنده. ماهنامه کار و جامعه. شماره ۹۴ و ۹۵.
- (۱۱). توکلی، اکبر و عمادزاده، مصطفی(۱۳۷۵) ارتباط سطح تحصیلات و بهره‌وری نیروی کار: تحلیلی از آزمون گرنجر در بخش صنایع کشور. مجله دانش و توسعه. شماره ۵.
- (۱۲). کاظمی، عباس(۱۳۸۱). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان. تهران، انتشارات سمت.
- (۱۳). زکی، محمد علی(۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان. سال هجدهم. شماره ۳.
- (۱۴). طیبی، سید جمال الدین و باغبانیان، عبدالوهاب(۱۳۸۱). بررسی عوامل موثر بر میزان بهره‌وری نیروی انسانی در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شیراز از دیدگاه کارکنان بخش‌های اجرایی در سال ۱۳۸۰. اولین همایش کشوری مدیریت منابع انسانی در بیمارستان.
- (۱۵). اعتمادی، مهدی(۱۳۷۴). بررسی عوامل مدیریتی مؤثر در ارتقاء بهره‌وری مدیران در بخش صنعت استان بوشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- (۱۶). قاسمی، محمد(۱۳۷۹). بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مجتمع عالی قم.
- (۱۷). طالبیان، احمد رضا(۱۳۷۸). بررسی عوامل ساختاری سازمانی مؤثر در بهره‌وری نیروی انسانی و ارائه الگوی بهینه در سازمان جهادسازندگی استان مرکزی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- (۱۸). شکورشاهی، رضا؛ کاکایی، رضا و رضانی، رضا(۱۳۸۷). بررسی تاثیر مولفه‌های کیفی بر شاخص‌های دستمزد و بهره‌وری نیروی کار معادن کشور. فصلنامه آموزش مهندسی ایران. سال دهم. شماره ۴۰.
- (۱۹). علاءالملکی، مهناز؛ بهپور، یوسف و ذاکریان، عباس(۱۳۸۱). شناخت و مقایسه‌ی راه‌های افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سمنان. اولین همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان.
- (۲۰). مهری نژاد، صفیه(۱۳۷۶). بررسی اثرات ثبات مدیریت در بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت فرآب. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.
- (۲۱). جانعلی‌نژاد، محمد(۱۳۷۷). بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- (۲۲). فرشادفر، زهرا(۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های تعاونی صنعتی در کرمانشاه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه رازی کرمانشاه