

تأثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در

اداره کل رفاه شهرداری تهران

نگار هاشمی^۱، محمد تقی پور^۲

۱- کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

۲- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۰۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۱۷

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تأثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران به انجام رسید. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ رویکرد پیمایشی و از نوع مطالعات اکتشافی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر را یک گروه ۳۵ نفره از مدیران ارشد، میانی و عملیاتی اداره کل رفاه شهرداری تهران بودند. تجزیه و تحلیل‌های لازم از طریق نرم افزار SPSS انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران تأثیر معنادار دارند. بر اساس نتایج فرضیه تحقیق پیشنهاد می‌شود که در اداره کل رفاه شهرداری تهران، استقلال عمل در شغل، چالش برانگیز بودن شغل، معنی دار بودن شغل، و وضوح نقش در شغل، در طراحی مشاغل سازمانی مورد توجه قرار گیرد و شغل‌های فعلی نیز بازنگری گردند.

کلمات کلیدی: بهره‌وری، کارکنان کم سابقه، عوامل مرتبط با شغل، اداره کل رفاه شهرداری تهران

مقدمه

در تحقیق فوق سعی شد تا با انجام یک مطالعه علمی و نظام مند در اداره کل رفاه شهرداری تهران، عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه شناسایی شده و اولویت بندی گردند.

بیان مسئله

بهره‌وری مفهومی است جامع و کلی که افزایش آن به عنوان یک ضرورت جهت ارتقای سطح زندگی انسانها و ساختن اجتماعی مرفه تر که هدف ملی برای همه کشورهای جهان است، همواره مد نظر صاحب نظران سیاست و اقتصاد می باشد. در پی تعالی دانش و بینش بیشتر در مسایل اقتصادی و اجتماعی، مفهوم بهره‌وری نیز به تدریج از نظر شکل و محتوا دگرگونی پذیرفته و پیوسته جنبه های جدیدی از آن پدید آمده است. بهره‌وری بسته به نوع افراد و در ارتباط با تجربه ها و دانش های ایشان بنحوی گوناگون و غیر از آنچه به واقع است، مورد استفاده قرار گرفته است. رسالت اصلی علم مدیریت دستیابی به بهره‌وری بیشتر است و این امر همواره مورد توجه مدیران برای اداره اثربخش تر سازمانها بوده است. (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۸)

اداره کل رفاه شهرداری تهران نیز از این مقوله مستثنی نبوده و انجام مصاحبه های اولیه با مدیران این سازمان گواه بر این بود که یکی از دغدغه های اصلی آنها در حوزه منابع انسانی، شناسایی عوامل اثرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی و به ویژه نیروی انسانی کم تجربه تر (افراد با سابقه کاری زیر ده سال) می باشد. لذا، تحقیق فوق بر آن است تا با انجام یک مطالعه علمی و نظام مند در اداره کل رفاه شهرداری تهران، به سؤال زیر پاسخ دهد: "در اداره کل رفاه شهرداری تهران، تاثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه چگونه است؟ و این عوامل از لحاظ اهمیت و تاثیر گذاری، چگونه رتبه بندی می شوند؟".

فرضیه تحقیق

عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران تأثیر معنادار دارند.

بررسی تحقیقات پیشین

«تقی‌پور» و همکاران به بررسی رابطه رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از مدل «پل ای اسپکتر» و مدل «آچیو» به ترتیب، برای ارزیابی رضایت شغلی و ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته‌اند. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل آماری از ضریب همبستگی «پیرسون» استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش گویای این موضوع است که بین رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه‌ای مثبت وجود دارد. همچنین، بین مؤلفه‌های رضایت شغلی (حقوق و مزایا، پاداش، مشارکت، ترفیع، محیط کار) و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه‌ای مثبت وجود دارد (Taghipour et al. 2020)

همچنین در پژوهشی دیگر «تقی‌پور» و همکاران که جامعه آماری آن کارشناسان و متخصصان فعال در «بانک پارسیان» تهران بود و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار «لیزرل» و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد، نشان داده شد که بین استراتژی‌های رقابتی و عملکرد شرکت‌ها جهت بهبود و تعالی مستمر رابطه‌ای وجود دارد. از طرف دیگر، نقش عوامل انسانی و سازمانی در تحقق این مفهوم بسیار مهم خواهد بود (Taghipour et al. 2020).

«آذریان» و همکاران در یک مطالعه موردی در «سازمان آموزش و پرورش» به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که در این سازمان اختلاف معناداری بین اجرای مدیریت کیفیت جامع و افزایش رضایت شغلی وجود دارد (Azarian & Taghipour 2020). در پژوهشی دیگر، «تقی‌پور و آذریان»، به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش) پرداختند. نتایج نشان داد که اختلاف معناداری بین اجرای مدیریت کیفیت جامع و اعتماد سازمانی در «سازمان آموزش و پرورش» وجود دارد. آنها همچنین، به بررسی تأثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر روابط انسانی

(مورد مطالعه: آموزش و پرورش) پرداختند. نتایج نشان داد که اختلاف معناداری بین اجرای مدیریت کیفیت جامع و روابط انسانی در «سازمان آموزش و پرورش» وجود دارد (Taghipour & Azarian 2020).

تقوایی یزدی و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان تأثیر سرمایه فکری بر کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی: پارک علم و فناوری مازندران) انجام دادند. نتایج نشان داد که سرمایه فکری بر کارآفرینی سازمانی در پارک علم و فناوری مازندران تأثیر مثبت دارد. همچنین نتایج نشان داد از بین ابعاد سرمایه فکری هر سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای بر کارآفرینی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد

عبدی هولایی و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان پیش بینی بازاریابی کار آفرینانه بواسطه برنامه ریزی استراتژیک (به انضمام مطالعه موردی) انجام دادند. یافته‌ها نشان داد رابطه همبستگی معنی داری بین برنامه ریزی استراتژیک با چهار مولفه بازاریابی کارآفرینانه شامل فرصت‌های نوآوری، نوآوری معطوف به مصرف‌کننده، ایجاد ارزش و مدیریت ریسک وجود دارد.

عبدی هولایی و همکاران (۲۰۱۸) تحقیقی با عنوان رابطه برنامه‌ریزی استراتژیک با بازاریابی کار آفرینانه در بانک صادرات منطقه شمال تهران انجام دادند. نتایج نشان داد مدیریت ریسک و فرصت‌های بازاریابی کارآفرینانه در بانک صادرات منطقه شمال بیشترین تأثیر را از برنامه ریزی استراتژیک می‌پذیرد و کمترین تأثیر مربوط به مولفه ایجاد ارزش با می باشد.

چنگیز دلیوند و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی عوامل مؤثر در سنجش اعتبار مشتریان با رویکرد ترکیبی داده‌کاوی و تصمیم‌گیری چندشاخصه پرداختند. این پژوهش سعی دارد تا با استفاده از دو تکنیک داده‌کاوی و تصمیم‌گیری چندشاخصه، امکان بهتری برای بانک‌ها جهت شناسایی مشتریان خود فراهم سازد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شاخص معدل گردش حساب در اولویت اول و درآمد سالانه متقاضی در اولویت آخر قرار دارد.

تقی پور و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی شناسایی و اولویت بندی شاخص‌های مؤثر بر پیاده سازی بهینه مدیریت ارتباط با مشتری با به کارگیری روش‌های AHP و TOPSIS (مورد مطالعه: بانک پاسارگاد) پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که عامل سازمانی دارای بیشترین وزن و سپس عوامل فرهنگی و تکنولوژی به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار گرفتند.

آمار توصیفی در خصوص متغیرهای دموگرافیک

وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ جنسیت

در نمودار زیر، وضعیت این متغیر دموگرافیک قابل مشاهده می‌باشد. همانطور که در این نمودار نیز مشخص است، در این تحقیق از مجموع ۳۵ نفر خبره‌ای که در تحقیق مشارکت داشتند، ۲۷ نفر مرد و ۸ نفر زن بوده‌اند.

تاثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی،

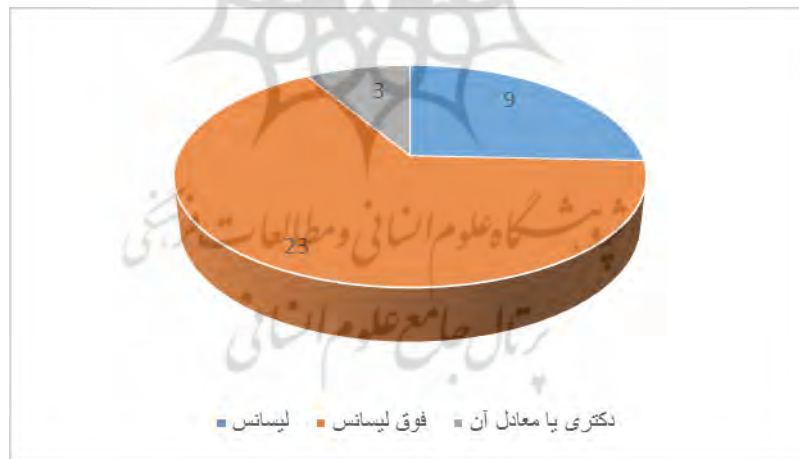
فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی دوره ۱، شماره ۱، پاییز ۱۴۰۰



نمودار ۱) وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ جنسیت

وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ تحصیلات

در نمودار زیر، وضعیت این متغیر دموگرافیک قابل مشاهده می‌باشد. همانطور که در این نمودار نیز مشخص است، در این تحقیق از مجموع ۳۵ نفر خبره‌ای که در تحقیق مشارکت داشتند، ۹ نفر دارای سطح تحصیلی لیسانس، ۲۳ نفر دارای سطح تحصیلی فوق لیسانس، و ۳ نفر نیز دارای سطح تحصیلی دکتری یا معادل آن بوده‌اند.



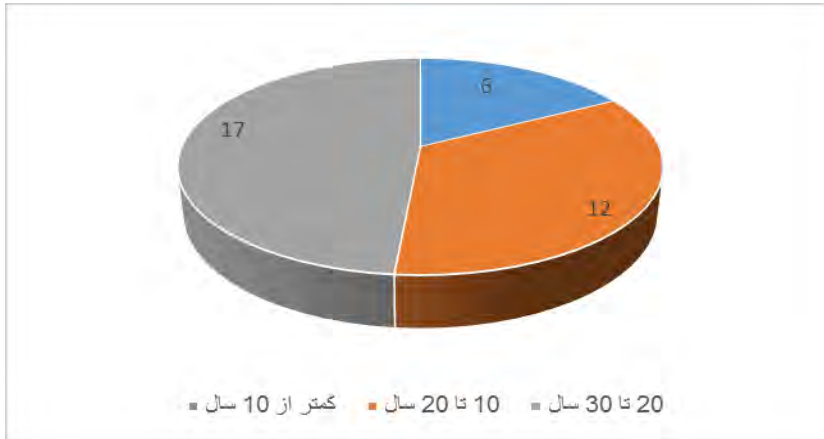
نمودار ۲) وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ تحصیلات

وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ سابقه مدیریت در سازمان‌های تابعه شهرداری تهران

در نمودار زیر، وضعیت این متغیر دموگرافیک قابل مشاهده می‌باشد. همانطور که در این نمودار نیز مشخص است، در این تحقیق از مجموع ۳۵ نفر خبره‌ای که در تحقیق مشارکت داشتند، ۶ نفر دارای سابقه فعالیت کمتر از ۱۰ سال، ۱۲ نفر دارای سابقه فعالیت بین ۱۰ تا ۲۰ سال، ۱۷ نفر دارای سابقه فعالیت بین ۲۱ تا ۳۰ سال، و نهایتاً ۱ نفر دارای سابقه فعالیت بیشتر از ۳۰ سال در امور مدیریتی شهرداری تهران و ادارات تابعه بوده‌اند.

تاثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی،

فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی دوره ۱، شماره ۱، پاییز ۱۴۰۰



نمودار ۳) وضعیت نمونه آماری تحقیق از لحاظ سابقه مدیریت در شهرداری تهران و ادارات تابعه

آزمون فرضیه تحقیق

در فرضیه تحقیق، ادعا شده بود که عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران تأثیر معنادار دارند. نتایج تحقیق نیز در مورد همه شاخص‌های مربوط به عوامل مرتبط با شغل، گواه بر تأیید فرضیه تحقیق بود:

جدول ۱) نتایج آزمون t در خصوص فرضیه تحقیق

One-Sample Test			
Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)
وضوح نقش در شغل	۳/۰۹۵	۳۴	۰/۰۰۴
استقلال عمل در شغل	۵/۰۱۴	۳۴	۰/۰۰۰
چالش برانگیز بودن شغل	۸/۱۷۸	۳۴	۰/۰۰۰
معنی دار بودن شغل	۸/۲۲۳	۳۴	۰/۰۰۰

مقایسات زوجی فازی زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل

در این قسمت نتایج مقایسات زوجی زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل ارائه شده است:

جدول ۲) مقایسات زوجی زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل

	وضوح نقش در شغل			استقلال عمل در شغل			چالش برانگیز بودن شغل			معنی دار بودن شغل		
	۱	۱	۱	۰/۷۰۸	۰/۰۵۷	۱/۶۷۷	۰/۴۸۷	۰/۷۸۰	۱/۲۵۵	۰/۵۲۸	۰/۸۴۲	۱/۴۱۹
وضوح نقش در شغل	۱	۱	۱	۰/۷۰۸	۰/۰۵۷	۱/۶۷۷	۰/۴۸۷	۰/۷۸۰	۱/۲۵۵	۰/۵۲۸	۰/۸۴۲	۱/۴۱۹
استقلال عمل در شغل	۰/۵۹۶	۰/۹۴۶	۰/۴۱۳	۱	۱	۱	۰/۰۶۳	۱/۷۱۸	۲/۴۴۴	۰/۶۸۴	۱/۰۲۴	۱/۶۸۱
چالش برانگیز بودن شغل	۰/۷۹۷	۱/۲۸۲	۲/۰۵۵	۰/۴۰۹	۰/۵۸۲	۰/۹۴۱	۱	۱	۱	۰/۹۵۵	۱/۴۸۲	۲/۰۹۹
معنی دار بودن شغل	۰/۷۰۵	۱/۱۸۸	۱/۸۹۳	۰/۵۹۵	۰/۹۷۶	۱/۴۶۱	۰/۴۷۶	۰/۶۷۵	۱/۰۴۷	۱	۱	۱

تاثیر عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی،

فصلنامه علمی منابع و سرمایه انسانی دوره ۱، شماره ۱، پاییز ۱۴۰۰

جدول ۳) ماتریس درجه بزرگی زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل

	وضوح نقش در شغل	استقلال عمل در شغل	چالش برانگیز بودن شغل	معنی دار بودن شغل
وضوح نقش در شغل	۱	۰/۴۸۴	۰/۵۲۱	۰/۵۹۰
استقلال عمل در شغل	۱	۱	۱	۱
چالش برانگیز بودن شغل	۱	۰/۵۶۴	۱	۱
معنی دار بودن شغل	۱	۰/۴۹۵	۰/۵۳۳	۱

جدول ۴) میزان بزرگی و وزن زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل

شاخص‌ها	میزان بزرگی	وزن
وضوح نقش در شغل	۰/۴۸۴	۰/۱۹۰
استقلال عمل در شغل	۱	۰/۳۹۳
چالش برانگیز بودن شغل	۰/۵۶۴	۰/۲۲۲
معنی دار بودن شغل	۰/۴۹۵	۰/۱۹۵

جدول ۵) رتبه بندی زیر مجموعه عوامل مرتبط با شغل

رتبه	شاخص‌ها	وزن
۱	استقلال عمل در شغل	۰/۳۹۳
۲	چالش برانگیز بودن شغل	۰/۲۲۲
۳	معنی دار بودن شغل	۰/۱۹۵
۴	وضوح نقش در شغل	۰/۱۹۰

نتایج آزمون فرضیه تحقیق

فرضیه تحقیق: "عوامل مرتبط با شغل بر افزایش بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران تأثیر معنادار دارند." بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، فرضیه تحقیق تأیید گردید و ۶ عامل مرتبط با شغل اثرگذار بر بهره‌وری کارکنان کم سابقه در اداره کل رفاه شهرداری تهران شناسایی و به صورت زیر اولویت بندی شدند:

جدول ۶) نتیجه آزمون فرضیه تحقیق

رتبه	شاخص‌ها	وزن
۱	استقلال عمل در شغل	۰/۳۹۳
۲	چالش برانگیز بودن شغل	۰/۲۲۲
۳	معنی دار بودن شغل	۰/۱۹۵
۴	وضوح نقش در شغل	۰/۱۹۰

بر اساس نتایج این فرضیه پیشنهاد می‌شود که در اداره کل رفاه شهرداری تهران، استقلال عمل در شغل، چالش برانگیز بودن شغل، معنی دار بودن شغل، و وضوح نقش در شغل، در طراحی مشاغل سازمانی مورد توجه قرار گیرد و شغل‌های فعلی نیز بازنگری گردند.

پیشنهاد برای تحقیقات آتی

با توجه به تجربیات کسب شده در فرایند مطالعات کتابخانه‌ای، بررسی‌های پیمایشی و تدوین مجموعه حاضر، پیشنهادات زیر به محققان آتی ارائه می‌گردد:

- با توجه به محدودیت مکانی مورد اشاره، پیشنهاد می‌شود این پژوهش در دیگر ادارات تابعه شهرداری تهران و حتی شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران نیز به انجام رسد.
- همچنین، با توجه به محدودیت اجرایی تحقیق مبنی بر زمان بر بودن توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، پیشنهاد می‌شود دو فاز اولیه تحقیق که مربوطه به شناسایی شاخص‌ها و نهایی‌سازی آنها می‌باشد، به روش دلفی و طی یک جلسه مشترک انجام پذیرد.
- علاوه بر این، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود در جهت طراحی مدل بومی ارتقاء بهره‌وری کارکنان در شهرداری‌های سراسر کشور اقدام نمایند.

منابع:

- [۱] Abdi Hevelayi .A; Safarian Hamedani .S; Yusefi Saeed Abadi .R; Taghipour .M. ” Predicting Entrepreneurial Marketing through Strategic Planning (Including Case Study)”. Educational Administration Research Quarterly. 2019, 10(2):127-142.
- [۲] Abdi Hevelayi .A; Safarian Hamedani .S; Yusefi Saeed Abadi .R; Taghipour .M. ” the relationship between strategic planning with entrepreneurial marketing in the saderat bank of north tehran”. Journal of Process Engineering. 2018, 4(10):34-42.
- [۳] Azarian. R; Taghipour. M. ”studied The Impact of Implementing Inclusive Quality Management on Organizational Trust (Case Study: Education). Journal of Multidisciplinary Engineering Science Studies(JMESS), 2020, Vol. 6, Issue 7, pp.3376-3383.
- [۴] Azarian, R., R. Tizfahm, A. Habibi Machiyani, & M. Taghipour. 2020. The Impact of Implementing Total Quality Management on Job Satisfaction. International Technology and Science Publications (ITS) 3 (5): 1-15.
- [۵] Changiz Delivand, M; Bameni Moghadam. M; Shamami, N. Taghipour. M. (2021). Investigating the effective factors in measuring customers' credibility with a combined approach of data mining and multidisciplinary decision making. Journal of Military Operation Research, Volume 1, Issue 1, Winter, pp.1-22.
- [۶] Taghipour .M; Ganji .F; Zolfagharijoo .A; Lotfi .A; Torabi .F. ” The identification and prioritization of effective indices on optimal implementation of customer relationship management using TOPSIS, AHP methods(Case study: Pasargad bank)”. Management, International Technology and Science Publications (ITS),2020, Volume 3, Issue 4, 43-60.
- [۷] Taghipour, Mohammad, Peyman Barzegar, Maryam Mahboobi, & Sahar Mohammadi. (2020). Investigating the Relationship between Competitive Strategies and Corporates Performance - Case Study: Parsian Banks of Tehran. International Technology and Science Press 3 (4): 13-28.
- [۸] Taghvae yazdi. M; Taghipour .M; Abdi .J”The Relationship between Implementation Principles of Implementation with Organizational Accelerations, Ethical Leadership and Empowerment of Managers (Case study: Employees of national banks in Sari, District 1), Quarterly Research on Educational Leadership & Managemet, 2020, Vol. 5, Issue 17, pp.1-24.