

بررسی عوامل مؤثر بر کارایی منابع انسانی شهرداری استان آذربایجان شرقی

بهنام جهانی^۱، علی اکبر میر مقدم^۲

چکیده

انسان گرامی‌ترین گوهر آفرینش و نا شناخته‌ترین آن است. رفتار آدمی تابع اندیشه‌ها، احساسات، انگیزه‌ها، خواست‌های درونی و عوامل فطری و پرورشی اوست که در موقعیت‌های مختلف به صورت‌های گوناگون ظاهری می‌شود. هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر بر کارایی نیروی انسانی شهرداری استان آذربایجان شرقی است. بدین منظور نمونه‌ای شامل ۲۰۵ نفر از کارکنان انتخاب شدند. اطلاعات از طریق پرسشنامه گردآوری شد. داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای SPSS22 و LISREL8.8 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن از طریق تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول بررسی شد. همچنین، برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهند که تعهد، آموزش و انگیزش بر کارایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارند.

واژه‌های کلیدی: انگیزش، آموزش، تعهد، کارایی کارکنان

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد تهران مرکز behnam_jahani2003@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد اطلاعات دانشگاه علوم و فنون فراهی

مقدمه

منابع انسانی مهمترین مزیت رقابتی و سرمایه سازمانی است (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴). اما توجه به انسان در قالب بزرگ‌ترین سرمایه سازمان و مطالعه رفتار وی، پیشینه کوتاهی دارد. رشته علمی تازه‌ای که دارای نگرش نظام‌مند به رفتار انسان در سازمان است و از یافته‌های علوم رفتاری و مطالعات و تجربیات رفتار سازمانی بهره می‌برد؛ عبارت است از بهسازی نیروی انسانی و سازمان که با تلاش و پیگیری بی‌وقفه صاحب نظران مدیریت، رو به توسعه و تکامل است. این رشته علمی نوین چه بسا با اعمال تغییرات برنامه‌ریزی شده، عوامل انسانی را با محیط خارجی سازگار سازد، تعارضات درون سازمانی را از بین ببرد و با تشکیل گروه‌های منسجم و مولد و مشارکت دادن کارکنان در کلیه فعالیت‌ها و تلاش‌ها، بهره‌وری سازمان را به نحوی مطلوب افزایش دهد (رمضانی، ۱۳۸۷). تحولات جدید در جهان معاصر ما اصطلاحات جدیدی از علم مدیریت در تمامی جنبه‌ها را ایجاد می‌کند که این نتیجه پیچیدگی کار و ارتباط بین اجزای آن است (خانفر، ۲۰۱۴). امروزه عامل انسانی کلیدی‌ترین و حساس‌ترین عنصر سازمانی محسوب می‌شود و بیشتر تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل حساسی اشاره کرده‌اند؛ لذا به منظور آگاهی از نتایج عملکرد نیروی سازمانی، در رابطه با بازده مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. بدین گونه با شناخت نقطه‌ضعف‌های مستخدم، کمبودهای سازمان و نیروهای صدیق و باکیفیت، اقدامات لازم جهت بهسازی به عمل می‌آید (علوی و مشفق، ۱۳۸۷). سازمان‌ها سالانه مبالغ عظیمی بر روی منابع انسانی خود سرمایه‌گذاری می‌کنند تا از این راه بتوانند کاهش هزینه‌ها، افزایش کیفیت، افزایش انعطاف‌پذیری، افزایش رضایت مشتری و بهبود کلی عملیات را بدست آورند. بدیهی است کارمند کارا می‌تواند به کمک قدرت اراده و تجربه‌های با ارزش خود همه چیز را به نفع جامعه و محیط کاری خود تغییر دهد. کارایی سازمان عبارت است از مقدار منابعی که برای تولید یک واحد محصول به مصرف رسیده است و می‌توان آن را بر حسب نسبت مصرف به محصول محاسبه کرد. همچنین می‌توان کارایی سازمان را تحقق هدف‌های سازمان با حداقل هزینه و جلوگیری از عواقب نامطلوب تعریف کرد. ولی اشکال این قضیه این است که بازده فعالیت‌های سازمان را همواره نمی‌توان بر حسب واحد قابل سنجش مانند واحد پول اندازه‌گیری کرد. عبارت دیگر منظور از کارایی سازمان فقط کاهش هزینه نیست. بلکه ارضاء تمایلات و نیازمندی‌های روانی کارکنان و خدمت مؤثر به جامعه نیز، مهم است. تأمین نیازهای کارکنان حائز اهمیت فراوانی است و توجه به آن در کارایی سازمان‌ها تأثیر غیر قابل انکاری دارد (دانش‌فرد و محبوب‌روشن، ۱۳۸۸). از آنجایی که

مدیران از بدو پیدایی سازمان تاکنون همواره برای بهسازی آن تلاش و کوشش بی وقفه‌ای کرده‌اند تا با بهره‌گیری از تجارب علمی گذشته و فنون و روش‌های علمی حاضر-که حاصل پیشرفت نظریه‌های علمی و دستاوردهای مکاتب مدیریت است-کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهند (آزادواری، ۱۳۸۹). با توجه به اهمیت موضوع کارایی کارکنان برای سازمان پژوهش حاضر در پی بررسی عوامل تأثیرگذار از قبیل انگیزش، تعهد و آموزش بر کارایی کارکنان می‌باشد. زیرا پژوهش‌های زیادی به اهمیت هر یک از این متغیرها اشاره داشته‌اند. به عنوان مثال فتحی (۱۳۸۹) بیان می‌کند که اهمیت و ضرورت آموزش هنگامی آشکار می‌شود که به این حقیقت توجه داشته باشیم که تحقق توسعه مستلزم پرورش نیروی انسانی با کفایت و با صلاحیت است. زیرا توسعه بدون داشتن انسان‌های توسعه یافته امری غیرممکن است (رضازاده بهادران و همکاران، ۱۳۹۰). آنچه منابع انسانی سازمان را تحریک و تقویت می‌کند تا در جهت برنامه‌های تدوین شده حرکت کند، عاملی جز انگیزه نیست. شناخت دقیق عوامل مؤثر بر انگیزش و توجه به آن باعث بهبود عملکرد و بهره‌وری می‌شود و همین مسئله اهمیت شناسایی عوامل مؤثر بر انگیزه را در کارکنان نمایان می‌سازد (جبه‌دار و اسماعیل‌پور، ۱۳۸۹). یکی دیگر از عواملی که می‌تواند در تحقق اهداف سازمان‌ها نقش اساسی ایفا کند، تعهد سازمانی کارکنان است. هیچ سازمانی نمی‌تواند موفق شود مگر این که اعضاء و کارکنانش نسبت به آن نوعی تعهد داشته باشند و در جهت تحقق اهداف آن تلاش کنند (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴).

مبانی نظری پژوهش

کارایی کارکنان

کارایی در علم مدیریت بخشی از بهره‌وری است که به معنای توانایی کسب محصول و ستاندهٔ بیشتر از حداقل داده است. در کل کارایی به معنای درست انجام دادن کار، از طریق صرفه جویی در منابع و تجهیزات برای به دست آوردن حداکثر داده‌هاست (زحمتکش، ۱۳۸۷). منظور از کارایی، تحقق هدف‌های سازمان، با حداقل هزینه و عواقب نامطلوب است. ظاهراً کارایی سازمان را می‌توان از طریق مقایسه بازده عملیات و منابع مصرف‌شده بررسی کرد؛ به این ترتیب کارایی سازمان مساوی است با نسبت بین بازده عملیات و منابع مصرف‌شده. به طور کلی آن چه در تعاریف فوق مشترک است نسبت بین بازده و داده است؛ ولی مشکل و مسئله مهم در تعریف کارایی اینکه همیشه نمی‌توان بازده فعالیت‌های هر سازمان را برحسب مقیاس درخور سنجش، مانند پول، تعیین نمود؛ زیرا در تعریف

کارایی فقط کاهش هزینه، مورد نظر نیست؛ بلکه کیفیت خدمات و ارضای تمایلات و نیازمندی‌های روانی کارکنان نیز مطرح و مهم است؛ حتی در سازمان‌های دولتی نقش کارایی در تأمین رفاه اجتماعی مورد سنجش قرار می‌گیرد. اصولاً در بخش عمومی هدف معمولاً نیست و اغلب به منظور حفظ نظم داخلی و امنیت ملی و تخصیص خدمات اقتصادی و اجتماعی برای تأمین رفاه جامعه است، اما بخش خصوصی به همت افراد پا می‌گیرد و خط‌مشی کلی آنها بر مبنای نفع مادی استوار است (آزادواری، ۱۳۸۹).

تعهد

محققان تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می‌دانند. تعهد سازمانی به شیوه‌های متفاوتی تعریف شده است. مودی (۱۹۸۸) تعهد سازمانی را به عنوان وابستگی عاطفی و روانی نسبت به سازمان در نظر می‌گیرند که براساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می‌کند، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد. عموماً تعهد سازمانی به عنوان سنجش مفید از اثربخشی سازمانی در نظر گرفته می‌شود (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴). بر طبق مدل آلن و می‌یر تعهد سازمان دارای سه بعد است: تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری. می‌یر و هرسکویچ (۲۰۰۱)، بیان کرده‌اند که بین تعهد عاطفی با طیف وسیعی از نتایج از جمله ترک شغل، غیبت، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی وجود دارد (چنی و استوکدل، ۲۰۰۳). همچنین می‌توان گفت تعهد عاطفی به دل بستگی عاطفی کارکنان، احساس هویت و مشارکت در سازمان اشاره دارد کارکنان دارای تعهد عاطفی قوی با سازمان می‌مانند چرا که آنها خواستار دل بستگی شدید به سازمان بوده و باقی ماندن در سازمان را وظیفه خود می‌دانند (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴). تعهد مستمر که براساس هزینه‌هایی که بر اثر ترک یک سازمان به فرد وارد می‌شود شکل گرفته است (ماتیولا، ۲۰۰۴). تعهد هنجاری بر احساس الزام به ماندن در سازمان تأکید دارد و کارکنانی که تعهد هنجاری قوی دارند احساس می‌کنند که باید بمانند و در واقع احساس دین به ماندن در سازمان دارند (حاجی کریمی و همکاران، ۱۳۸۷).

آموزش

برای آموزش تعریف یکسانی وجود ندارد تا بتوانند همه ابعاد آموزش را به تصویر کشد و همه متخصصان بر آن اتفاق نظر داشته باشد. تعاریفی که از آموزش وجود دارد تعاریفی است که هرکدام از متخصصین با توجه به دیدگاه و نقطه نظری که به آموزش دارند آن را تعریف کرده‌اند (رضازاده بهادران و همکاران، ۱۳۹۰). «آموزش عبارت است از انتقال دانسته‌ها و آموخته‌ها به دیگری، بدین معنی که فرد تحت تعلیم قرار می‌گیرد تا آنچه را که معلم آموخته است به او بیاموزد.» (عسگریان، ۱۳۸۷). آموزش عبارت است از انتقال دانستنی‌ها، اطلاعات، مهارت‌ها به فرد به شرطی که مقصد آن پدید آوردن دگرگونی و تحول است و آموزشی که به هیچ تحولی منجر نشود از معنی حقیقی خود دور است (فتحی، ۱۳۸۹). آموزش فرآیند بهبود مثبت از طریق روش‌های خاص که رفتارهای فرد را از نظر جنبه‌های شغلی و کارکردی مدیریت می‌کند (خانفر، ۲۰۱۴).

انگیزش

انگیزه محرک درونی است که برای انسان حالت یا وضعیتی را به وجود می‌آورد که ایجاد شوق و رسیدن به چیزی یا کاری و یا درک عقیده‌ای را موجب می‌گردد. بنابراین انگیزه نیاز یا خواست ویژه-ای است که انگیزش را موجب می‌شود. انگیزش شدت تمایل برای رفتار است. علاوه بر این می‌توان گفت که انگیزش، آن دسته فرایندهای روانی است که سبب برانگیختن هدایت و پایداری اعمال خود خواسته‌ای می‌شود که در جهت هدف باشد (جبه دار و اسماعیل پور، ۱۳۸۹).

پیشینه تجربی پژوهش

علوی و مشفق (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان "بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه مورد مطالعه: دانشگاه امام صادق (ع)" به دنبال پاسخ به این سوال بودند که آیا ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد آنها تأثیر دارد؟ فرضیه اصلی این پژوهش «وجود رابطه معنی‌دار بین ارزیابی عملکرد به روش مقیاس مشاهده رفتار (BOS) و بهبود عملکرد» می‌باشد که به چهار فرضیه فرعی تقسیم شده است. برای تعریف و بیان بهبود عملکرد نیز چهار شاخص رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدم تمایل به ترک خدمت و گرایش به آموزش در نظر گرفته شده است. در این پژوهش تمامی فرضیه‌ها تأیید شدند.

دانش‌فرد و محبوب‌روشن (۱۳۸۸) در پژوهش خود با عنوان "بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان" به بررسی رابطه بین دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان شرکت فولاد یزد پرداختند. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شرکت فولاد یزد (۱۳۹ نفر)

بود که از طریق نمونه گیری تصادفی یک نمونه ۸۰ نفری از آن انتخاب گردید. ابزار جمع اوری داده‌ها پرسشنامه است. برای تجزیه تحلیل داده‌ها از روشهای آمار توصیفی شامل جدول توزیع فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار، نمودارها و در سطح آمار استنباطی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون فریدمن، معادلات ساختاری و جدول توافقی استفاده شده است. مولفه رفتار همکار از سازه رضایت شغلی، مولفه هدف در کارایی و مولفه تعهد عاطفی از تعهد سازمانی بیشترین و قویترین ابعاد در این سازه‌ها می‌باشند. تجزیه تحلیل داده‌ها نشان داد که رضایت شغلی که با شدت (۰/۷۸) بر تعهد سازمانی اثر معناداری دارد با ضریب مسیر ۰/۵۹ بر کارایی کارکنان شرکت تاثیر می‌گذارد. همچنین ضریب تعیین تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر کارایی کارکنان ۰/۵۶ می‌باشد.

آزادواری (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "بررسی میزان کارایی کارکنان کلانتری بانوان مشهد (از منظر کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد ۱۳۸۸-۱۳۸۷)" به بررسی میزان کارایی کارکنان کلانتری بانوان مشهد از منظر کارکنان سطوح گوناگون فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد پرداخته است. براساس یافته‌های پژوهش، میزان کارایی کارکنان کلانتری بانوان مشهد از نظر شاخص‌های سرعت عمل، دقت عمل، صحت عمل، انگیزه و مسئولیت‌پذیری، در شرایطی مناسب قرار دارد. وجود عواملی چون سرعت عمل، دقت عمل، صحت عملکرد، انگیزه و مسئولیت‌پذیری به هنگام ایفای وظایف شغلی محول شده به کارکنان کلانتری بانوان مشهد حاکی از آن است که این کارکنان از منظر کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد از کارایی لازم در ایفای وظایف محول شده برخوردارند.

جبه‌دار و اسماعیل‌پور (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان" به شناسایی تأثیر عوامل انگیزشی و بهداشتی برگرفته از نظریه فردریک هرزبرگ بر عملکرد کارکنان پرداخته‌اند. جامعه آماری ۱۳۰ نفر از کارکنانی هستند که حداقل پنج سال سابقه کار مفید در بازرسی دارند و همه آنها به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. نتایج آزمون نشان دادند که عوامل انگیزشی و بهداشتی بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار، و این تأثیر به صورت مستقیم است. همچنین نتایج نشان داد که میزان تأثیر عوامل انگیزشی و بهداشتی بر عملکرد یکسان نیست و از نظر پاسخ-دهندگان، عوامل انگیزشی بر عملکرد کارکنان تأثیرگذاری بیشتری دارد. از طرفی نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهد شاخص موفقیت درکار با رتبه میانگین ۳،۵۵ از بین شاخص‌های انگیزش و شاخص چگونگی سرپرستی با رتبه میانگین ۳،۶۸ از بین شاخصهای بهداشتی دارای بیشترین تأثیر است.

رضازاده‌بهداران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان "تأثیر آموزش دوره‌های ضمن خدمت بر کارایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب براساس مدل کرک پاتریک" به دنبال پاسخگویی به این سوال پرداختند که «آیا آموزش‌های دوره‌ای ضمن خدمت بر کارایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی براساس مدل کرک پاتریک تأثیر دارد؟». نتایج پژوهش آنها نشان داد که تأثیر آموزش ضمن خدمت بر کارایی کارکنان براساس مدل کرک پاتریک در سطح معناداری ۰/۰۱ بالاتر از حد متوسط بوده و از تأثیر بالایی برخوردار است.

شریعتمداری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان "بررسی چگونگی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور بر بهبود عملکرد آنها" به بررسی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور (طی سال‌های ۱۳۸۲ تا ۱۳۹۰) پرداختند. جامعه پژوهش عبارت بود از ۳۱۸ نفر از کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور که به صورت غیررسمی (پیمانی و قراردادی) و رسمی در سال ۱۳۹۱ در این سازمان شاغل بودند. نمونه پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به تعداد ۱۲۲ نفر از کارکنان انتخاب شدند. نتایج پژوهش آنها نشان داد: دوره‌های آموزش ضمن خدمت موجب افزایش نظم و انضباط و مهارت‌های مورد نیاز در بین کارکنان، افزایش هماهنگی و همسو نمودن کارکنان با سازمان و افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه بین کارکنان، کاهش حوادث و ضایعات کاری کارکنان، به هنگام‌سازی دانش و توانش نیروی انسانی در بین کارکنان، افزایش کمک به تغییر و تحولات سازمانی، افزایش تقویت روحیه همدلی و همکاری و افزایش توان بازده کاری در بین کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور شده است.

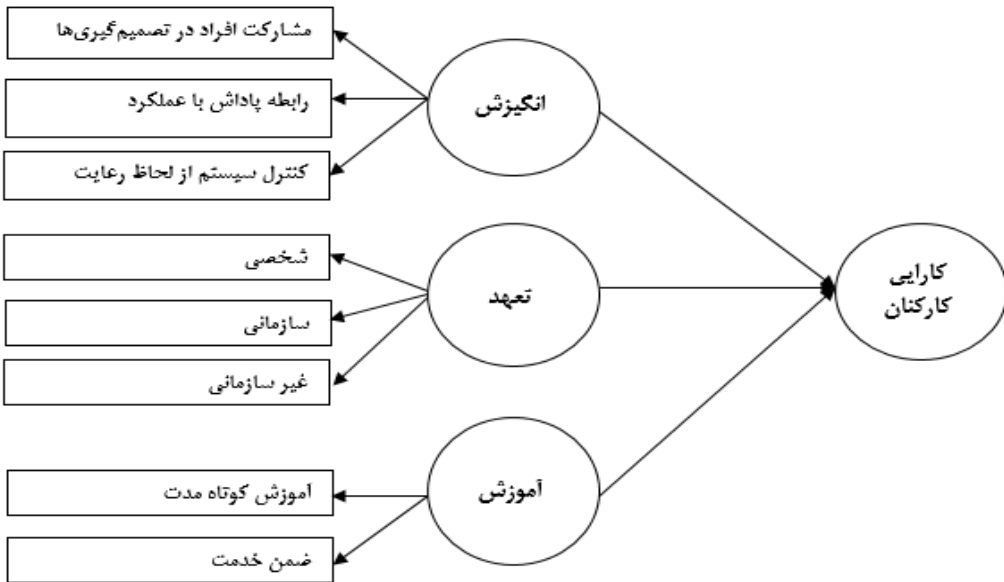
هیتر، ای. جونز و آندرا کرونیس نوسکانو (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان "کارایی آموزش ضمن خدمت معلمان در اختلال نارسایی توجه/فزون کنشی" دانش آموزانی را بررسی کردند که این اختلال را با مشکلات فراوان دارا بودند نتایج نشان داد که آموزش ضمن خدمت با افزایش دانش، معلمان را در مقابله با این اختلال کمک نمود.

تامرآتاباروت (۲۰۱۱) در پروژه تحقیقی در اتحادیه اروپا با عنوان "طراحی (آموزش ضمن خدمت معلمان برای تمرینات کلاسی فراگیر" با مشارکت پنج کشور بلژیک، لهستان، پرتغال، انگلیس و ترکیه، در طول دو سال مدت پروژه، از فعالیت‌هایی از قبیل تعیین نیازهای کنونی و ویژه معلمان مدارس ابتدایی، نتیجه گرفت که تحلیل مطالعات پیشینی از هر کشور به طراحی ویژه برنامه آموزش ضمن خدمت برای هر کشور نیاز دارد.

کایا و همکاران (۲۰۱۳) به منظور نشان دادن ادراک آموزش ضمن خدمت پرستاران درباره استعاره‌ها تحقیقی کمی و کیفی انجام دادند که در نتیجه ۳۳ استعاره شناسایی گردید. استعاره‌ها در نه گروه مفهومی آموزش ضمن خدمت پرستاران که مشخصات عمومی داشتند، طبقه‌بندی گردید.

مدل مفهومی و توسعه فرضیه‌ها

پس از مطالعه مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش، مدل مفهومی پژوهش طراحی شد که شامل سه متغیر مستقل (انگیزش، تعهد و آموزش) و یک متغیر وابسته (کارایی کارکنان) می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: مبانی نظری پژوهش)

فرضیه‌های پژوهش

۱. انگیزش کارکنان بر کارایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۲. تعهد کارکنان بر کارایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
۳. آموزش کارکنان بر کارایی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شهرداری استان آذربایجان شرقی می‌باشد که تعداد ۴۲۲ نفر کارمند دارد. حجم نمونه با توجه به جدول نمونه‌گیری کرجسی و مورگان تعداد نمونه معادل ۲۰۵ به دست آمد. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. تعداد سوالات هر متغیر، منابع استخراجی و ضریب پایایی هر یک در جدول ۱ قابل مشاهده می‌باشد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه پژوهش، نمونه اولیه‌ای شامل ۳۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و با استفاده از داده‌های استخراج شده از توزیع اولیه، ضریب اعتماد متغیرها از طریق آلفای کرونباخ به دست آمد. همانطور که گفته شد نتایج آن در جدول ۱ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۱. پایایی سوالات پرسشنامه

نام متغیر	تعداد سوالات	ضریب پایایی
تعهد	۹	۸۹/۸ درصد
آموزش	۶	۸۵/۲ درصد
انگیزش	۵	۷۹/۸ درصد
کارایی کارکنان	۸	۸۷/۶ درصد

همان‌طور که از جدول ۱ مشخص است آلفای کرونباخ تمامی متغیرها و کل پرسشنامه از مقدار ۰/۷ بیشتر است، پس می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی مناسبی دارد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر از طریق بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیر برونزا (تعهد، آموزش و انگیزش) و متغیرهای درونزا (کارایی کارکنان) با رویکرد تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول در نرم‌افزار LISREL بررسی و مدل ساختاری پژوهش، استخراج شده است.

پیش از آنکه به مرحله آزمون فرضیه‌ها و مدل‌های مفهومی پژوهشی وارد شویم، باید از صحت و درستی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای برونزا (تعهد، آموزش و انگیزش) و متغیرهای درونزا

کارایی کارکنان) اطمینان حاصل کنیم. برای این کار از روش تحلیل عاملی مرتبه اول استفاده شده است.

جدول ۲. آمار توصیفی و استنباطی جامعه آماری متغیرهای پژوهش

نام متغیر	کشیدگی	چولگی	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	وضعیت
تعهد	-۰/۷۰۰	-۰/۴۸۷	۳/۲۵	۰/۹۱۵	۳/۹۶۹	۲۰۴	متوسط
آموزش	-۱/۰۱۶	-۰/۴۰۶	۳/۲۶	۰/۹۶۳	۳/۸۴۳	۲۰۴	مناسب
انگیزش	-۰/۴۰۲	-۰/۲۵۲	۳/۲۴	۱/۰۷۹	۳/۱۷۳	۲۰۴	مناسب
کارایی کارکنان	۰/۲۵۹	-۰/۶۲۵	۳/۸۲	۰/۹۰۸	۱۲/۹۱۷	۲۰۴	مناسب

همان‌طور که از جدول فوق استنباط می‌شود بیشتر متغیرها از رویه و توزیع مناسبی برخوردارند و میانگین اکثر آنها حول عدد ۳ می‌باشد، البته از طرف دیگر، بایرن (۲۰۱۰) برای داده‌های نرمال، کشیدگی کمتر از ۷ و چولگی بین ۳+ و ۳- را پیشنهاد می‌دهد که با توجه به داده‌های فوق نشانگر نرمال بودن تمامی متغیرهاست (آریانفر، ۱۳۹۲).

جدول ۳. بررسی همبستگی میان متغیرهای پژوهش

همبستگی میان متغیرها	تعهد	آموزش	انگیزش	کارایی کارکنان
تعهد	۱	-	-	-
آموزش	۰/۴۲۹**	۱	-	-
انگیزش	۰/۳۲۶**	۰/۳۵۹**	۱	-
کارایی کارکنان	۰/۲۴۱**	۰/۲۵۳**	۰/۲۱۱**	۱

** همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

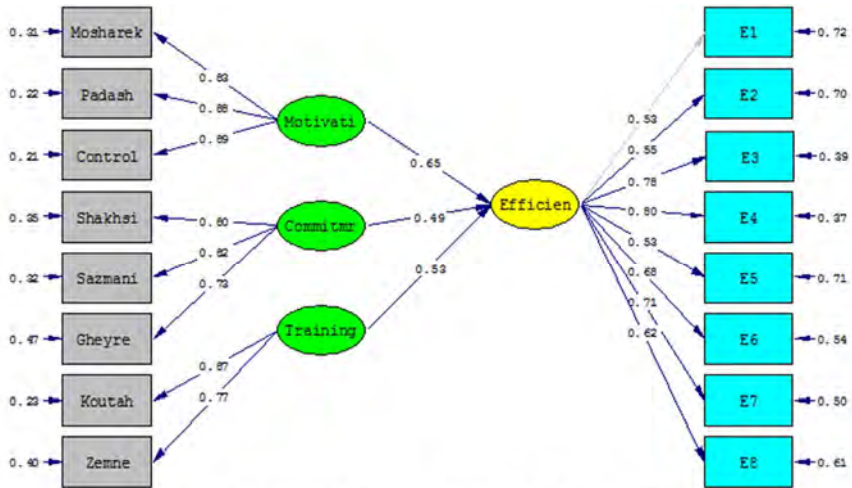
جدول ۳ نشان می‌دهد که همبستگی معناداری میان تعهد، آموزش و انگیزش (متغیرهای برون‌زا) و متغیر کارایی کارکنان (متغیر درون‌زا) وجود دارد. در این میان بیشترین میزان همبستگی معنادار مربوط به رابطه بین آموزش-تعهد با ۰/۴۲۹ درصد می‌باشد و کمترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین کارایی کارکنان-انگیزش با ۰/۲۱۱ درصد اختصاص دارد. از

تحلیل همبستگی میان متغیرهای درون‌زا می‌توان نتیجه گرفت هرگونه بهبودی در تعهد، آموزش و انگیزش باعث بهبود در کارایی کارکنان می‌شود.

مدل تخمین استاندارد

مقدار شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است. مقدار نسبت کای‌دو بر درجه آزادی (۱/۴۲) کمتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA (۰/۰۴۶) کمتر از ۰/۰۸ به دست آمده است. شکل ۲ مدل ساختاری پژوهش را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. در این مدل، انگیزش (۰/۶۵) تعهد (۰/۴۹) و آموزش (۰/۵۳) بر کارایی کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. شکل ۳ نیز الگوی معادلات ساختاری در حالت اعداد معناداری را نشان می‌دهد. مدل اعداد معناداری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بعد و بعد و شاخص معنادار است یا خیر. مدا اعداد معناداری یا همان T-Value، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. باتوجه به اینکه اعداد معناداری پارامترهای مدل از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگتر است؛ لذا فرضیات متغیر مربوط به آن تایید می‌شود.

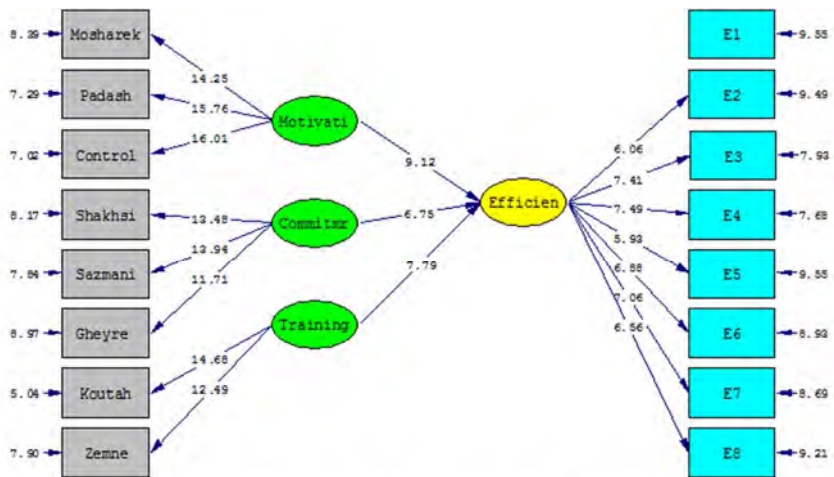
مدل ضرایب استاندارد



Chi-Square=139.59, df=98, P-value=0.00371, RMSEA=0.046

شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد

مدل اعداد معناداری



Chi-Square=139.59, df=98, P-value=0.00371, RMSEA=0.046

شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت اعداد معناداری

جدول ۴. خلاصه نتایج مدل ساختاری پژوهش

فرضیه	روابط	ضریب مسر	مقدار t	نتیجه
۱	انگیزش ← کارایی کارکنان	۰/۶۵	۹/۱۲	تایید فرضیه
۲	تعهد ← کارایی کارکنان	۰/۴۹	۶/۷۵	تایید فرضیه
۳	آموزش ← کارایی کارکنان	۰/۵۳	۷/۷۹	تایید فرضیه

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل

شاخص‌ها	GFI	AGFI	RFI	IFI	CFI	NFI	NNFI	RMSEA	$\frac{\chi^2}{df}$
معیار	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۸	بین ۱ تا ۳
مشاهده شده	۰/۹۲	۰/۸۹	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۷	۰/۹۹	۰/۰۴۶	۱/۴۲

شاخص‌های برازش حاکی از برازش خوب مدل می‌باشد که کلیت مدل را تأیید می‌کند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر در پی بررسی عوامل مؤثر بر کارایی نیروی انسانی شهرداری استان آذربایجان شرقی بود. نتایج حاصل از این پژوهش در ادامه بیان می‌شود:

فرضیه اول پژوهش مبنی بر تأثیر مثبت و معنادار انگیزش کارکنان بر کارایی کارکنان تأیید شد که با پژوهش جبه‌دار و اسماعیل‌پور (۱۳۸۹) همخوانی دارد. این مبدین معناست که با افزایش انگیزش کارکنان، کارایی آنها نیز افزایش می‌یابد فرضیه دوم پژوهش مبنی بر تأثیر مثبت و معنادار تعهد کارکنان بر کارایی کارکنان تأیید شد که با پژوهش دانش‌فرد و محجوب‌روشن (۱۳۸۸) همخوانی دارد. این بدین معناست که با افزایش تعهد کارکنان، میزان کارایی آنها نیز افزایش می‌یابد. فرضیه سوم پژوهش مبنی بر تأثیر مثبت و معنادار آموزش بر کارایی کارکنان نیز تأیید شد که با یافته‌های پژوهش‌های رضازاده‌بهداران (۱۳۹۰)، شریعتمداری و همکاران (۱۳۹۳)، هیترو و همکاران (۲۰۰۸) همراستا می‌باشد. این بدین معناست که آموزش‌های ضمن خدمت و کوتاه مدت در افزایش کارایی کارکنان تأثیرگذار می‌باشند. آموزش‌های ضمن خدمت موجب افزایش دانش شغلی نیروی انسانی می‌شود. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که آموزش ضمن خدمت، نیروی انسانی را برای رسیدن به هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان تقویت می‌کند. آموزش ضمن خدمت در افزایش مهارت‌های شغلی

نیروی انسانی مؤثر است. همچنین این آموزش‌ها حیطه دانش و معلومات مربوط به وظیفه نیروی انسانی را گسترش می‌دهند و بر دانش، مهارت‌های شغلی و تغییر رفتار آنان تأثیرگذار است. دوره‌های آموزش ضمن خدمت موجب افزایش نظم و انضباط و مهارت‌های مورد نیاز در بین کارکنان، افزایش هماهنگی و همسو نمودن کارکنان با سازمان و افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه بین کارکنان، کاهش حوادث و ضایعات کاری کارکنان، به هنگام‌سازی دانش و توانش نیروی انسانی در بین کارکنان، افزایش کمک به تغییر و تحولات سازمانی، افزایش تقویت روحیه همدلی و همکاری و افزایش توان بازده کاری در بین کارکنان می‌شود. مدیران محیط‌های کاری خود را به نحوی طراحی می‌کنند که موجب افزایش روحیه و در نتیجه افزایش کارایی کارکنان شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که به کلیه مراحل آموزشی شامل نیازسنجی، طراحی، برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت جهت شناسایی نقاط قوت و ضعف دوره‌ها، توجه بیشتری معطوف گردد. بین آموزش‌های دوره‌های ضمن خدمت با سایر نظام‌های پرسنلی نظیر طبقه‌بندی مشاغل، حقوق و دستمزد و ارزیابی کارکنان ارتباط ایجاد شود. از طرفی دیگر جهت بالا بردن تعهد عاطفی پیشنهاد می‌گردد که مدیران و کارکنان جوی را فراهم سازند تا نگرش مثبت و قوی کارکنان جدید به سازمان در بدو ورود به شرکت تغییر نکند و کارکنان در ادامه خدمت همچنان با علاقه به سازمان کارها را به نحو احسن انجام دهند.

منابع

۱. علوی، سید علی و مشفق، مهدی (۱۳۸۷). بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه مورد مطالعه: دانشگاه امام صادق (ع). *اندیشه مدیریت*، ۲(۲)، ۹۵-۱۲۲.
۲. شریعتمداری، مهدی،، حاتمی، جواد، اسکندری، احمدرضا، و بابامرادی، رسول (۱۳۹۳). بررسی چگونگی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور بر بهبود عملکرد آنها. *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۴(۵)، ۱۷۵-۱۹۹.
۳. جبه‌دار، علیرضا و اسناعیل‌پور، فریدون (۱۳۸۹). بررسی تأثیر انگیزه بر عملکرد کارکنان. *نظارت و بازرسی*، ۴(۱۱)، ۱۰۵-۱۳۱.
۴. دانش‌فرد، کرم،،،، محبوب روشن، شبنم (۱۳۸۸). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با کارایی کارکنان. *رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳(۴)، ۱۱۵-۱۳۶.
۵. آزادواری، مینا (۱۳۸۹). بررسی میزان کارایی کارکنان کلانتری بانوان مشهد (از منظر کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان مشهد ۱۳۸۸-۱۳۸۷). *پلیس زن*، ۴(۱۳)، ۶-۲۸.
۶. رضازاده بهادران، حمیدرضا، خسروی بابادی، علی‌اکبر، و تونتاب حقیقی، سارا (۱۳۹۰). تأثیر آموزش دوره‌های ضمن خدمت بر کارایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب براساس مدل کرک پاتریک. *جهاد دانشگاهی*، ۲(۱)، ۱۱-۲۲.
۷. سلطانی، مرتضی،، نجات، سهیل، جعفری کلیجی، خشایار (۱۳۹۴). بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی سازمان بر تعهد عاطفی کارکنان؛ نقش میانجی فرهنگ سازمانی. *مطالعات رفتار سازمانی*، ۴(۴)، ۱۷۱-۱۴۵.
۸. حاجی کریمی، عباسعلی؛ طبرسا، غلامعلی و رحیمی، فرج‌الله (۱۳۸۷). بررسی تأثیر گذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی. *اندیشه مدیریت*، ۲(۱)، ۱۲۳-۱۰۳.
۹. رمضانی، ظریفه (۱۳۸۷). ارزش یابی کارایی و اثربخشی دان شآموختگان زن دانشگاه علوم انتظامی در شهر تهران. پایان نامه، دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده اداری و پشتیبانی.
۱۰. زحمتکش، حسنعلی (۱۳۸۷). تأثیر تغییر ساختار ناجا بر عملکرد کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان رشت. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی. دانشکده علوم مرزی انتظامی.
۱۱. عسکریان، مصطفی (۱۳۷۸). مدیریت نیروی انسانی. تهران: جهاد دانشگاهی تربیت معام.
۱۲. فتحی، کوروش (۱۳۸۹). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان. چاپ ششم، تهران: سمت.
13. Heather A. Jones, Andrea Chronis-Tuscano (2008). Efficacy of teacher in-service training for attention-deficit/hyperactivity disorder. *Psychology in the Schools*. Volume 45, Issue 10, pages 918–929, December.

14. Kaya, H., Işık, B., & Çalışkan, F. (2013). Metaphors used by in-service training nurses for in-service training nurses in Turkey. *Journal of advanced nursing*, 69(2), 404-414.
15. Tamer Atabarut. (2011). Developing an In-service Training for Inclusive Classroom Practices (DISTINC). Bogazici University Lifelong Learning centre.
16. Meyer, J.P. and Herscovitch, L. (2001), "Commitment in the workplace: toward a general model", *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326.
17. Khanfar, S. M. (2014). Training and its Important in the Efficiency of Employees' Performance in Five – Star Hotels in Jordan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(2), 137-158.