

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در صنعت بیمه (بر اساس نظرسنجی از مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد)

دکتر غلامرضا بردبار^۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۷/۰۳/۲۷

حسین منصوری^۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۱۰/۰۳

رضا جمالی^۳

چکیده

صنعت بیمه در سطح دنیا یکی از صنایع گسترده، پیچیده و حیاتی است به طوری که در قرن حاضر، فعالیت‌های اقتصادی به نحوی شکل گرفته که تداوم آن بدون پشتوانه بیمه‌ای، به سختی امکان پذیر است. از طرف دیگر، منابع انسانی، سرمایه‌های اصلی و بی‌بدیل سازمان هستند که موفقیت و بقا سازمان به آنها بستگی دارد. به همین دلیل، بهره‌وری منابع انسانی نیز مهم‌ترین عاملی است که امروزه هدف غایی اکثر سازمان‌ها است. بنابراین، هرچه فرهنگ سازمانی، قوی‌تر و از استحکام بیشتری برخوردار باشد، بهره‌وری نیروی انسانی نیز افزایش می‌یابد. علاوه بر این، شکل‌دهی و هدایت فرهنگ سازمانی،

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه یزد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری (Email: Gbordbar@Yazd.uni.ac.ir)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش مالی، دانشگاه یزد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری (Email: Mansoori.hossein@gmail.com)

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه یزد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری (Email: Reza_Jamali1984@Yahoo.com)

می‌تواند افزایش بهره‌وری نیروی انسانی را به دنبال داشته باشد. در این راستا، این مقاله سعی دارد، ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی با فرهنگ سازمانی و ابعاد آن را در بین مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد مورد بررسی قرار دهد. تحقیق حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است و روش جمع‌آوری اطلاعات، کتابخانه‌ای- میدانی است. نتایج این تحقیق، دلالت بر آن دارد که بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران این شرکت‌ها و نیز بین ابعاد اخلاقی، حمایت، انسجام و یکپارچگی، کنترل، هویت، سیستم پاداش، سازش با پدیده‌های تعارض و الگوهای ارتباطی با بهره‌وری، همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین، یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که فقط بین دو بعد از ابعاد فرهنگ سازمانی، یعنی بعد ریسک‌پذیری و بعد رهبری با بهره‌وری نیروی انسانی جامعه مورد مطالعه، رابطه معنادار مشاهده نشد؛ لذا، تقویت ابعاد فرهنگ سازمانی، روشی مکمل در ارتقاء بهره‌وری مدیران است و افزایش بهره‌وری کل را برای سازمان به ارمغان می‌آورد. همچنین، در پایان، پیشنهادهای جهت بهبود فرهنگ سازمانی و بهره‌وری شرکت‌های بیمه ارائه گردید تا آنان به ارزیابی سازمان خود بپردازند و شکاف‌های موجود را بشناسند و برای رفع آنها تلاش کنند.

واژگان کلیدی: بهره‌وری نیروی انسانی، مدیران، فرهنگ سازمانی، صنعت

بیمه، شرکت‌های بیمه

۱. مقدمه

صنعت بیمه از بخش‌هایی است که در اقتصاد، وظایف مهمی را بر عهده دارد. نگاهی به افزایش سرمایه‌های بین‌المللی و توجه به گردش چرخ‌های اقتصادی، نشان‌دهنده این واقعیت است که همگی، متکی به تضمین‌های ناشی از بیمه هستند. اهمیت توجه به صنعت بیمه از بعد اقتصادی را می‌توان با بیان نقش بیمه به‌عنوان یک مؤسسه سرمایه‌گذاری و کمک به روند رشد اقتصادی، توضیح داد؛ به‌طوری‌که صنعت بیمه،

نااطمینانی را کاهش می‌دهد و موجب امنیت شغلی، تداوم درآمد آتی، افزایش سطح رفاه زندگی، حفظ ثروت ملی، توسعه سرمایه‌گذاری‌ها و ایجاد اعتبار می‌شود (پیرائی و کاظمی، ۱۳۸۳).

محیط کسب‌وکار امروز با ویژگی‌هایی همچون تغییرات پیچیده و تحولات تکنولوژیک که باعث شکل‌گیری مؤلفه‌های جدید و پیکربندی‌های موجود می‌شود، محیطی با درجه عدم قطعیت بالا و آکنده از مکانیزم‌های تأثیرگذاری پیچیده است که امکان پیش‌بینی آینده در آن تقریباً ناممکن است. در این میان، اگر کارکرد برنامه‌ریزی راهبردی در دنیای پر از تغییر امروز، توانمندسازی مدیران جهت خلق مزیت رقابتی دانسته شود، ضرورت توجه به مباحث سازمانی و نیروی انسانی نیز اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. از این رو، با توجه به فلسفه باارزش وجودی صنعت بیمه در جامعه و بازارهای مالی، اقتصادی و تولیدی در کشور، فرهنگ سازمانی حاکم بر شرکت‌ها و بهره‌وری مدیران این صنعت، برجسته‌تر می‌شود. علاوه بر این، در نگرش جدید نسبت به سازمان، فرهنگ سازمانی و مدیریت آن، جایگاه ویژه‌ای دارد. در کنار توجه به سازمان به‌عنوان موجودیتی که دارای ساختار هدف‌گرا، مجموعه وظایف، سیستم‌های اطلاعاتی، فرآیند تصمیم‌گیری و یا گروه‌های عضو است، فرهنگ سازمانی، عدسی‌های متفاوتی را برای مطالعه فراهم می‌کند. فرهنگ را روح سازمان و انرژی اجتماعی تعریف کرده‌اند که می‌تواند سازمان را به جلو براند یا از حرکت باز دارد و این توان بالقوه به خاطر تأثیری است که فرهنگ بر رفتار کارکنان دارد. هرچند فرهنگ سازمانی از تازه‌ترین و شاید از جدال‌آمیزترین مباحث نظری سازمان است؛ اما، ابزاری مناسب برای تجزیه و تحلیل، فهم و پیش‌بینی رفتار سازمانی، تعهد و وفاداری کارکنان، اثربخشی رهبری، خلاقیت، ابتکار و نیز استراتژی‌های بقای سازمان است. فرهنگ سازمانی، ریشه در باورها، ارزش‌ها و هنجارهای مشترک بین اعضای آن سازمان دارد؛ بنابراین، مطالعه درباره آن، زمان‌بر و نیازمند ژرفاندیشی بسیار

است؛ با همه این تفاسیر، صاحب‌نظران بسیاری آن را با شاخص‌های کمی بررسی کرده‌اند. اگر بپذیریم که استفاده از منابع انسانی برتر به‌عنوان یک اسلحه رقابتی در بهبود عملکرد سازمانی، بعد جدیدی در مدیریت رفتار سازمانی است و نیز سازمان‌ها با داشتن کارکنانی که مهارت‌های مناسب را دارند و به‌طور مناسب برانگیخته می‌شوند، می‌توانند به یک برتری رقابتی دست یابند، می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت فرهنگ سازمانی، به معنی استفاده از عناصر فرهنگی و مهم‌تر از آن، تغییر و خلق این عناصر، نقش مهمی در بهره‌وری کارکنان و اثربخشی سازمان‌ها دارد.

با توجه به مطالب مذکور، می‌توان این مسأله را به روشنی تشخیص داد که فرهنگ هر سازمان، هنجارهایی برای رفتار اعضای سازمان ایجاد می‌کند که این هنجارهای رفتاری، می‌توانند در جهت اهداف سازمان باشند و موجب تلاش بیشتر گردند و یا موجب انجام موفقیت‌آمیز کارها شوند یا برعکس، افراد را بدون تحرک و انگیزه نمایند. بنابراین، پی بردن به این مسأله که بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری افراد سازمان، رابطه وجود دارد یا خیر؟ می‌تواند موضوعی درخور توجه باشد؛ لذا، شناسایی شاخص‌ها و ابعاد فرهنگ سازمانی و بررسی رابطه آن با بهره‌وری به مدیران و مسئولان سازمان‌ها کمک می‌کند تا به ارزیابی سازمان خود بپردازند و شکاف‌های موجود را بشناسند و برای رفع آنان تلاش کنند. برخلاف سازمان‌های صنعتی، شرکت‌های خدماتی به‌خصوص شرکت‌های بیمه، بندرت فرهنگ سازمانی و بهره‌وری را در سطح پرسنل خود بررسی نموده‌اند. بنابراین، این مقاله در صدد است که رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی را در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد مورد بررسی قرار دهد و در پایان، پیشنهادهایی به منظور بهبود بهره‌وری شرکت‌های بیمه ارائه کند.

۲. چهارچوب نظری تحقیق

امروزه، بهره‌وری و کارایی، ارزشمندترین جایگاه را در نزد مدیران دارد و همه در جستجوی کارایی بیشتر و اثربخشی فزون‌ترند و تلاش‌های مدیران نیز در همین راستا شکل می‌گیرد تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت امروز تضمین کنند (الوانی، ۱۳۷۰). در این راستا، بهره‌وری نیروی کار از زمره مسائلی است که به علت ارتباط تنگاتنگ آن با توسعه‌نیافتگی ملل، مدت‌های مدیدی است که اذهان بسیاری از اندیشمندان را به خود مشغول کرده است (طباطبایی، ۱۳۷۹). در گذشته نه چندان دور، مدیران سازمان‌ها به شش عامل مؤثر در بهره‌وری توجه داشتند. این عوامل عبارتند از: نیروی کار، سرمایه، تکنولوژی، مواد اولیه، بازار و مهارت مدیریتی؛ اما دانشمندان علم مدیریت معتقدند که عامل مهم‌تری هم وجود دارد که به شکل‌دهی، هدایت و تقویت عوامل شش‌گانه فوق می‌پردازد و آن عامل، فرهنگ سازمانی است (Dobson & Waters, 1989). همچنین، بهره‌وری از اساسی‌ترین دغدغه‌های افراد، سازمان‌ها و حتی کشورها بوده و هست. از آنجایی که یکی از عوامل اصلی و به تعبیری، مهم‌ترین عامل بهره‌وری، منابع انسانی سازمان‌هاست، در اینجا، می‌توان به اهمیت فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان پی برد؛ زیرا فرهنگ سازمانی، مجموعه باورها، ارزش‌ها و نگرش‌های مشترک کارکنان سازمان است که در رفتار و عملکرد آنها نمایان می‌شود. اگر فرهنگ سازمانی یک سازمان، عملکرد بالا و بهره‌وری را سرلوحه ارزش‌های خود قرار دهد و زمینه‌های بهبود بهره‌وری کارکنان را فراهم آورد و یا کارکنان بهره‌ور را مورد حمایت قرار دهد، مسلماً سازمان از بهره‌وری بالاتری برخوردار خواهد بود (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳).

تحقیقات زیادی به این نتیجه رسیده‌اند که وجود هویت مشترک فرهنگی اعضای سازمان‌ها و باورها، ارزش‌ها و هنجارهای رفتاری مشترک بین آنها، موجب انسجام و یکپارچگی در کوشش‌های ایشان، تعهد درونی آنها به سازمان و درک روشن از فلسفه وجودی و جهت‌گیری اقدامات آنها و در نتیجه، موفقیت سازمان‌ها می‌شود؛ به عبارت

دیگر، موفقیت چشمگیر سازمان‌های موفق در عوامل غیرملموس قدرتمند در فرهنگ سازمانی آنها، ارزش‌ها و باورهای کارکنان نهفته است (زاهدی، ۱۳۸۱). فرهنگ سازمانی، جانمایه اصلی نگرش‌ها، باورها و اعتقادات سازمان است که در کارکنان و عملکرد آنان تبلور می‌یابد (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳).

۲-۱. بهره‌وری نیروی انسانی

واژه بهره‌وری^۱، واژه‌ای انگلیسی است که در لغت به معنای قدرت تولید، بارآور و مولد بودن است (بلقیسی، ۱۳۷۳). به‌طور رسمی و جدی، نخستین بار، لغت بهره‌وری، در مقاله فردی به نام کوئیرنی^۲ در سال ۱۷۶۶ ظاهر شد. در سال ۱۹۵۰، سازمان همکاری‌های اقتصادی اروپا^۳، تعریف کامل‌تری از بهره‌وری بدین شرح ارائه داد: بهره‌وری، خارج قسمت بازده به یکی از عوامل تولید است. بدین ترتیب، می‌توان از بهره‌وری سرمایه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری و بهره‌وری مواد خام نام برد، بسته به اینکه بازده در ارتباط با سرمایه، سرمایه‌گذاری، مواد خام و ... مورد بررسی قرار گیرد (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۹).

امروزه، افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها به‌عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم‌گیران هر کشور است، به‌طوری‌که در بسیاری از کشورها، عمده برنامه‌های توسعه خود را بر مبنای افزایش بهره‌وری قرار داده‌اند. به‌نحوی‌که در طی پانزده سال اخیر، افزایش بهره‌وری در سطح جهان، ۴۵ برابر شده است (فرجی، ۱۳۸۵). بهره‌وری یکی از پویاترین نیروهایی است که به رشد اقتصادی دامن می‌زند. بهره‌وری از یک‌سو، عامل ارتقای سطح زندگی و کاهش نرخ تورم است و از طرف دیگر، موجب تغییر در قیمت‌های نسبی، افزایش در تولید واقعی و کاراتر ساختن تخصیص

-
1. Productivity
 2. Quesnay
 3. Organization for European Economic Cooperation (OECE)

منابع می‌شود. در یک کلام، رشد اقتصادی کشورها در گرو آهنگ رشد بهره‌وری آنها است (عمادزاده، ۱۳۷۰). سازمان بین‌المللی کار - به‌عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های درگیر با مسائل نیروی انسانی - توجه ویژه‌ای به عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی داشته است. این سازمان در تحقیقات خود، عوامل زیر را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌داند:

- عوامل عمده عمومی، مثل آب‌وهوا، توزیع جغرافیایی مواد خام، سیاست‌های مالی و اعتباری، سازمان عمومی بازار کار، نسبت نیروی‌کار به کل جمعیت، میزان بیکاری یا درجه کمبود نیروی کار و ...

- عوامل سازمانی - فنی از جمله، درجه ظرفیت مورد استفاده، کیفیت مواد اولیه، کیفیت مواد، اجزاء و ارکان عملیات، توازن تجهیزات، تدابیر کنترل، میزان ماشین‌آلات نسبت به کارگر، طول و توزیع ساعات کار، گزینش پرسنل و ...

- عوامل انسانی از قبیل روابط کارکنان با مدیران، شرایط اجتماعی و روانی کار، پرداخت‌های تشویقی، انطباق و ارتباط با شغل، کار بدنی و درجه سختی آن، طرز کار اتحادیه‌های کارگری، ترکیب نیروی انسانی از نظر سن، جنس، مهارت و آموزش و ... (شاه‌بیگی، ۱۳۷۵).

عدم بهره‌وری از منابع و امکانات محدود، تمام ابعاد زندگی را تحت تأثیر قرار داده است و سبب شکاف و فاصله روز افزون بین کشورهای پیشرفته و کشورهای جهان سوم شده است؛ به‌گونه‌ای که به اعتقاد صاحب‌نظران مدیریت و اقتصاد، کشورهای جهان سوم، دچار سیکل بسته عدم بهره‌وری هستند. عدم بهره‌وری موجب افزایش قیمت، افزایش قیمت موجب افزایش هزینه هر واحد، افزایش هزینه هر واحد سبب رکود فروش و ازدست‌رفتن بازار، رکود فروش موجب حداقل استفاده از امکانات و در نتیجه، عدم کارایی ابزار، تجهیزات و منابع انسانی می‌شود و این عامل

نیز موجب عدم سرمایه‌گذاری در خصوص ایجاد ظرفیت‌های جدید و عدم استفاده از ظرفیت‌های موجود تولیدی و خدماتی می‌شود (ایران‌زاده، ۱۳۷۷).

۱-۱-۲. مدل ACHIEVE

یکی از مشهورترین نظریات، متعلق به هرسی و گلداسمیت^۱ است که براساس این نظریه، بهره‌وری نیروی انسانی، شامل ۷ بعد یا متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش است که عبارتند از:

- توانایی^۲ (دانش و مهارت‌ها)
- وضوح^۳ (درک یا تصور نقش)
- کمک^۴ (حمایت سازمانی)
- انگیزه^۵ (انگیزه یا تمایل)
- ارزیابی^۶ (آموزش و بازخورد عملکرد)
- اعتبار^۷ (اعمال معتبر و حقوقی پرسنل)
- محیط^۸ (تناسب محیطی)

از ترکیب حروف اول لاتین این ۷ بعد، واژه ACHIEVE به دست می‌آید که این مدل را به همین نام معرفی کرده‌اند. در این مقاله، برای بررسی بهره‌وری، این مدل استفاده گردید (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۸). ابعاد این مدل به این شرح است:

1. Hersey & Gold Smith
2. Ability
3. Clarity
4. Help
5. Incentive
6. Evaluation
7. Validity
8. Environment

۲-۱-۱-۱. توانایی (دانش و مهارت‌ها)

اصطلاح توانایی، به دانش و مهارت‌های پیروان در به انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک تکلیف گفته می‌شود که شامل دانش مربوط به تکلیف، تجربه مربوط به تکلیف و قابلیت‌های مربوط به تکلیف است.

۲-۱-۱-۲. وضوح (درک یا تصور نقش)

وضوح به درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام کار گفته می‌شود. برای آنکه پیروان، درک کاملی از مشکل داشته باشند باید مقاصد و اهداف عمده، نحوه رسیدن به این مقاصد و اهداف و اولویت‌های اهداف و مقاصد برای آنها کاملاً صریح و واضح باشد تا بتوانند سازمان را به سمت اهداف تعیین شده سوق دهند. در غیر این صورت، نمی‌توان از آنها انتظار زیادی داشت.

۲-۱-۱-۳. کمک (حمایت سازمانی)

برخی از عوامل حمایت سازمانی، شامل بودجه، وسایل و تسهیلاتی که برای کامل کردن تکلیف لازم است، حمایت لازم از جانب دوایر دیگر، در دسترس بودن فرآورده و کیفیت آن و ذخیره کافی از منابع انسانی است. حمایت سازمانی می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم باشد.

۲-۱-۱-۴. انگیزه (انگیزش یا تمایل)

مردم، طبعاً دارای این گرایش هستند که تکالیفی را که پاداش در بردارند، دنبال کنند و از دیگر تکالیف روی بگردانند. پاداش‌ها، می‌توانند ملموس و یا ناملموس باشند. بازخورد مورد عملکرد، مانند بازشناسی و یا دل‌جویی از افراد را می‌توان بخش مهمی از سیستم کلی انگیزش به‌شمار آورد.

۲-۱-۱-۵. ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)

ارزیابی، به بازخورد روزانه عملکرد و بررسی‌های گاه‌به‌گاه گفته می‌شود. اگر اشخاص، از مشکلات عملکرد خویش آگاه نباشند، انتظار بهبود عملکرد، انتظاری غیرواقع‌گرایانه است.

۲-۱-۱-۶. اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی پرسنلی)

اصطلاح اعتبار به مناسب بودن و حقیقی بودن تصمیمات مدیر در مورد منابع انسانی اطلاق می‌شود.

۲-۱-۱-۷. محیط (تناسب محیطی)

محیط به آن عوامل خارجی گفته می‌شود که می‌توانند حتی با وجود توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیرگذارند. عناصر کلیدی محیطی عبارتند از: رقابت، تغییر شرایط بازار، آیین‌نامه‌های دولتی، تدارکات و ... (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۸).

۲-۲. فرهنگ سازمانی

کلمه فرهنگ، مرکب از دو جزء «فر» و «هنگ» به معنی کشیدن و نیز تعلیم و تربیت است. در گذشته در حوزه زبان‌های انگلیسی و فرانسوی، واژه Culture به کار می‌رفته و معنای آن کشت‌وکار یا پرورش بوده است و هنوز هم در اصطلاحات کشاورزی^۱ و باغداری به همان معنا به کار می‌رود و در زبان‌های رومانیایی و انگلیسی تا دیرزمانی واژه تمدن^۲ را به جای فرهنگ به کار می‌بردند (آشوری، ۱۳۷۵). از طرف دیگر، سازمان‌ها، همانند افراد، شخصیت‌هایی هستند که این قالب شخصیتی سازمان را فرهنگ آن سازمان می‌گویند (مقیم‌زاده، ۱۳۸۵). فرهنگ سازمانی، جانمایه اصلی نگرش‌ها، باورها و اعتقادات سازمان است که در کارکنان و عملکرد

1. Agriculture
2. Civilization

آنان تبلور می‌یابد. این واژه را در اوایل دهه ۱۹۸۰، تعدادی از اندیشمندان در حوزه مدیریت و سازمان به‌طور علمی و جدی مورد مطالعه و بررسی قرار دادند (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳). به‌طوری‌که، فرهنگ یک سازمان، انعکاس فلسفه اساسی رهبران سازمان است. این فلسفه، شامل اساسی‌ترین ارزش‌ها، فرضیات مشترک و اعتقادات است. به‌طوری‌که، فرهنگ سازمانی غالباً در مأموریت سازمان تبلور می‌یابد (Gordon, 1996).

فرهنگ سازمانی یکی از عوامل اساسی برای نیل به بهره‌وری بهینه است. فرهنگ کار اثربخش، از جمله عواملی است که دستیابی به بهره‌وری بهینه را در سازمان، تسهیل می‌کند؛ برای اینکه فرهنگ کار، بتواند ما را به بهره‌وری بهینه برساند، باید آن را جزئی از تفکر نظام‌دار، در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی بدانیم (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳). عامل تأثیرگذار و مهمی که موجب خودکنترلی، خودکارآمدی، نوآوری و خلاقیت در سازمان‌ها می‌شود، فرهنگ سازمانی حاکم بر آن‌ها است (Edgard, 2001). تعاریف متعددی از فرهنگ سازمانی بیان شده است که برخی از آنها عبارت‌اند:

- فرهنگ سازمانی بر ارزش‌ها، عقاید، فرضیه‌ها، افسانه‌ها، هنجارها و اهدافی که به‌طور وسیع در سازمان پذیرفته شده‌اند، دلالت می‌کند (French, 1990).

- فرهنگ سازمانی، شیوه انجام امور را در سازمان برای کارکنان مشخص می‌کند و ادراکی یکسان از سازمان است که وجود آن در همه اعضای سازمان مشاهده می‌گردد و نشان‌دهنده مشخصات معمول و ثابتی است که سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌نماید (Robbins, 1991).

- فرهنگ، مجموعه‌ای از رفتارهای آموخته‌شده جهت تفکر، احساس و عمل است که از نسلی به‌نسل دیگر منتقل می‌شود و متضمن تجسم این الگوها در بخش‌های مادی است (Vanderzanden, 1990).

- موریس، فرهنگ سازمانی را ارزش‌ها یا ادراکات مشترکی می‌داند که اعضای سازمان، آنها را حفظ می‌کند (Morris, 1992).

- ادگار شاین^۱ نیز فرهنگ سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: الگویی از مفروضات بنیادی است که اعضای گروه برای حل مسائل مربوط به تطابق با محیط خارجی و تکامل داخلی، آن را یاد می‌گیرند و چنان خوب عمل می‌کند که معتبر شناخته شده است و به‌صورت یک روش صحیح برای درک، اندیشه و احساس کردن در رابطه با حل مسائل سازمان به اعضای جدید آموخته می‌شود. افراد یک سازمان، دارای ارزش‌های مشترک، عقاید، معیارهای مناسب برای رفتار، زبان مخصوص، رمزها و سایر الگوی فکری و رفتاری هستند؛ به‌طور خلاصه، فرهنگ سازمان را الگویی از مقاصد مشترک افراد سازمان تعریف می‌کند (Schein, 1985). بدین علت، اعتقادات و ارزش‌ها، شالوده و پایه فرهنگ سازمانی است و این عوامل است که به سازمان قدرت می‌دهد و اساس فلسفه سازمانی را برای رسیدن به کارایی و اثر بخشی بنیان می‌نهد (زارعی متین، ۱۳۷۴). همچنین برخی نیز معتقدند که ریشه‌های شکست و موفقیت را باید در فرهنگ سازمانی جستجو کرد (Bayrone, 2001).

تعدادی از محققان از جمله، گوردن، بتر هالفیل و رابینز^۲ برای تعیین فرهنگ سازمانی به ده شاخص (بعد) زیر اشاره کرده‌اند که در این پژوهش براساس همین الگو عمل شده است:

- خلاقیت فردی: میزان مسئولیت، آزادی عمل و استقلالی که افراد دارند.
- ریسک‌پذیری: میزانی که افراد تشویق می‌شوند تا ابتکار عمل به خرج دهند، دست به کارهای مخاطره‌آمیز بزنند و بلندپرازی کنند.
- رهبری: میزانی که سازمان، هدف‌ها و عملکردهایی را که انتظار می‌رود انجام شود، مشخص می‌کند.

1. Edgar Schein
2. Gordon, Better Halfil, Robbins

- یکپارچگی: میزان یا درجه‌ای که واحدهای درون سازمان به روش هماهنگ عمل می‌کنند.
- حمایت مدیریت: میزان یا درجه‌ای که مدیران با زیردستان خود، ارتباط برقرار می‌کنند و آنها را یاری می‌دهند و یا از آنها حمایت می‌کنند.
- کنترل: تعداد قوانین و مقررات و میزان سرپرستی مستقیمی که مدیران بر رفتار افرادی اعمال می‌کنند.
- هویت: میزان یا درجه‌ای که افراد، کل سازمان (و نه گروه خاص یا رشته‌ای که فرد در آن تخصص دارد) را معرف خود می‌دانند.
- سیستم پاداش: میزان یا درجه‌ای که شیوه تخصیص پاداش (یعنی افزایش حقوق و ارتقای مقام) براساس شاخص‌های عملکرد کارکنان قرار دارد، نه براساس سابقه، پارتی‌بازی و...
- سازش با پدیده تعارض: میزان یا درجه‌ای که افراد تشویق می‌شوند با تعارض سازگار باشند و پذیرای انتقادهای آشکار باشند.
- الگوی ارتباطی: میزان یا درجه‌ای که ارتباطات سازمانی به سلسله مراتب احتیاجات رسمی محدود می‌شود (رابینز، ۱۳۷۸).

۳. پیشینه تحقیق

تاکنون، پژوهش‌های زیادی به بررسی رابطه بین این دو متغیر پرداخته‌اند؛ اما اکثر این مطالعات به صورت تئوریک بوده‌اند؛ با این وجود، در این بخش به بررسی تعدادی از تحقیقاتی می‌پردازیم که زمینه لازم را برای پژوهش حاضر فراهم نموده‌اند:

در مطالعه‌ای که به منظور شناسایی زمینه‌های انجام بهره‌وری نیروی انسانی انجام گرفت، نتایج حاکی از آن است که انطباق شغل با سطح تخصص باعث بالارفتن سطح بهره‌وری کارمندان می‌شود (شیخ الاسلامی، ۱۳۷۷).

نتایج حاصل از پژوهشی نیز نشان می‌دهد که بین دبیران شاهین‌شهر، متغیر رضایت شغلی، بیشترین ارتباط را با افزایش میزان بهره‌وری دبیران داشته است و متغیرهای وجدان کاری و متغیر تعهد سازمانی در رتبه‌های بعدی قرار دارد (ترا بیان فرد، ۱۳۸۱).

پژوهش دیگری نیز به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری دبیران پرداخت. نتایج این تحقیق، حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی با شناخت شغلی، انگیزه، بازخورد عملکرد و رضایت سازمانی دبیران، رابطه مثبتی وجود دارد (نوروزی، ۱۳۷۹).

پژوهشی جهت بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش سراسر کشور صورت گرفت. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران تربیت‌بدنی و نیز بین شاخص‌های فرهنگ سازمانی یعنی خلاقیت، ریسک‌پذیری، رهبری، حمایت، انسجام و یکپارچگی، کنترل، هویت، سیستم پاداش و سازش با پدیده‌های تعارض با بهره‌وری، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد و فقط بین یکی از شاخص‌های فرهنگ سازمانی، یعنی الگوهای ارتباطی با بهره‌وری، رابطه معناداری وجود ندارد (اسدی و رهاوی، ۱۳۸۳).

مطالعه‌ای نیز به منظور بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری در ادارات تربیت‌بدنی استان‌های آذربایجان شرقی و غربی انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی و شاخص‌های آن با بهره‌وری مدیران تربیت‌بدنی جامعه مورد بررسی، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (سیدعامری، ۱۳۸۷).

نتایج مطالعات سافولد^۱ نشان می‌دهد که رابطه فرهنگ و عملکرد سازمانی، ضرورتاً یکنواخت نیست و ارزش‌های قوی یک فرهنگ ممکن است به افزایش

بهره‌وری منجر گردد؛ اما، اگر کنترل‌های فرهنگی، فزاینده و بسیار شدید باشد، احتمالاً موانعی از سوی الگوهای فرهنگی ایجاد می‌شود و این موانع می‌توانند باعث کاهش بهره‌وری گردند (سید اصفهانی و کاظمی، ۱۳۷۵).

در پژوهشی که در زمینه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی انجام گرفت، نتایج، حاکی از آن بود که سازمان‌های موفق و برتر، فرهنگ قوی و مثبتی دارند؛ زیرا فرهنگ سازمانی قوی و مثبت موجب افزایش سطح مشارکت کارکنان و کثرت توافق همگان بر روی نکات راهبردی و افزایش کارایی می‌شود؛ بنابراین، مدیران عملیاتی باید تمام توان و انرژی خود را صرف گسترش فرهنگ قوی سازمانی کنند تا به مؤثر بودن سازمان کمک کنند (Wallace & Weese, 1995).

یافته‌های حاصل از تحقیق دیگری نشان می‌دهد که فرهنگ قوی، منجر به ایجاد احساس بهتر برای کارکنان و انجام بهتر کارها می‌شود. همچنین، فرهنگ قوی سازمان موجب افزایش تعهد افراد به سازمان و ایجاد همسویی میان اهداف کارکنان و اهداف سازمان می‌شود و این عامل، عامل مؤثری در جهت افزایش بهره‌وری است (Hersy & Blanchard, 1983).

نتایج تحقیق دیگر نشان داد که فرهنگ سازمانی بر انگیزش شغلی تأثیرگذار است (Maher, 2005). نتایج حاصل از مطالعه دیگری نیز مؤید آن است که بهبود شرایط محیطی سازمان، اثرات مثبتی بر کارکنان دارد و آنان را متعهد می‌سازد که تلاش بیشتری در انجام وظایف سازمانی داشته باشند و هویت مستقلی از سایر اعضای سازمان را تجربه کنند (Spence, 2002).

همچنین، یافته‌های تحقیق دیگری بر این نکته تأکید دارد که بین فرهنگ سازمانی و الگوهای ارتباطی با بهره‌وری، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و در اثر توسعه و بهبود منابع انسانی، کارایی سازمان افزایش می‌یابد (Seonghee & Harton, 2006).

پژوهش دیگری نیز این نتایج را در پی داشت که با آموزش مناسب و هدایت کارکنان و مشارکت‌دادن آنها در کارهای گروهی، می‌توان مهارت‌های آنان را افزایش داد و شرایط افزایش کارایی در تحقیقات سازمانی را فراهم ساخت (Kudyba, 2003).

محققان دیگری نیز به این نتیجه رسیدند که در سازمان‌هایی که افراد به صورت گروهی، تیمی و مشارکتی کار می‌کنند و مدیران، سبک رهبری مشارکتی را به کار می‌گیرند، بهره‌وری سازمان بهبود می‌یابد (Thomas & Colin, 1993).

یافته‌های حاصل از پژوهش دیگری حاکی از آن است که زمانی که در سازمان برای افراد، هدف‌هایی تعیین می‌شود، عملکرد شغلی آنان مناسب‌تر از هنگامی است که خود، هدف‌هایشان را تعیین می‌کنند؛ همچنین، بین ابعاد الگوهای ارتباطی و حمایت سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی، ارتباط معناداری وجود دارد (Wright, 1990).

۴. فرضیه‌های تحقیق

۴-۱. فرضیه اصلی

بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

۴-۲. فرضیه‌های فرعی

- بین ابعاد ده‌گانه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین سن مدیران و بهره‌وری در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین سابقه خدمت مدیران و بهره‌وری در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

- بین میزان تحصیلات و بهره‌وری در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

۵. روش تحقیق

در این پژوهش، روش تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است و چون هدف محقق، تعیین میزان هماهنگی تغییرات دو متغیر بهره‌وری نیروی انسانی و فرهنگ سازمانی است، روش تحقیق همبستگی دو متغیری انتخاب گردیده است. همچنین، روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای- میدانی است. با توجه به هدف‌های پژوهش و ماهیت آن، مناسب‌ترین روش برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز، استفاده از پرسش‌نامه بود، بدین منظور از سه پرسش‌نامه زیر استفاده شد.

- پرسش‌نامه اطلاعات عمومی که شامل مشخصات فردی و سوابق افراد (سن، سطح تحصیلات، وضعیت استخدامی، سابقه خدمت، وضعیت تأهل و جنسیت) می‌شود.

- پرسش‌نامه بهره‌وری نیروی انسانی؛ ابعاد و مؤلفه‌های بهره‌وری این پرسش‌نامه، گرفته شده از نظریه هرسی و گلداسمیت و مشتمل بر ۲۱ سؤال و ۷ بعد است. ابعاد هفت‌گانه این پرسش‌نامه عبارتند از: توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخورد عملکرد، اعتبار و سازگاری محیطی که برای هر بعد، ۳ سؤال طراحی شده است.

- پرسش‌نامه فرهنگ سازمانی: این پرسش‌نامه، مشتمل بر ابعاد ده‌گانه فرهنگ سازمانی و ۳۰ سؤال است. لازم به ذکر است که مقیاس اندازه‌گیری در پرسش‌نامه‌های فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی، طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای است (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳).

۶. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

آزمون‌های روایی را در ۳ گروه، دسته‌بندی کرده‌اند که عبارتند از: روایی محتوا^۱، روایی وابسته به معیار^۲ و روایی سازه^۳ (سکاران، ۱۳۸۰). روایی محتوا اطمینان می‌دهد که ابزار مورد نظر به تعداد کافی، پرسش‌های مناسب برای اندازه‌گیری مفهوم مورد سنجش را دارد. هر قدر عناصر مقیاس، گسترده‌تر باشند و قلمرو مفهوم مورد سنجش را بیشتر در برگیرند، روایی محتوا بیشتر خواهد بود؛ به بیان دیگر، روایی محتوا نشان می‌دهد که ابعاد و عناصر یک مفهوم تا چه حد، تحت پوشش دقیق قرار گرفته است. روایی ظاهری، یک شاخص ابتدایی و حداقل برای روایی محتوا به شمار می‌آید. این نوع روایی نشان می‌دهد که عناصر مورد سنجش به‌طور ظاهری، توانایی اندازه‌گیری مفهوم را دارند. روایی وابسته به معیار، عبارت است از کارآمدی یک ابزار اندازه‌گیری در پیش‌بینی رفتار یک فرد در موقعیت‌های خاص (سرمد و دیگران، ۱۳۷۸). روایی سازه: اعتبار سازه یک ابزار اندازه‌گیری، نمایانگر آن است که ابزار اندازه‌گیری تا چه اندازه، یک سازه یا خصیصه‌ای را که مبنای نظری دارد می‌سنجد. از آنجایی که پرسش‌نامه‌های مذکور را بارها، پژوهشگران در مطالعات گوناگون استفاده کرده‌اند و انواع مختلف روایی این پرسش‌نامه‌ها از جمله، روایی محتوایی، توسط اساتید و کارشناسان مورد بررسی قرار گرفته است؛ بنابراین، روایی پرسش‌نامه‌های فوق‌الذکر، خودبه‌خود تأیید می‌گردد (جعفری‌نیا، ۱۳۸۳ و سیدعامری، ۱۳۸۷). برای محاسبه پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، می‌توان به روش‌های متفاوتی از جمله اجرای دوباره (روش باز آزمایی)، روش موازی (همتا)، روش تنصیف (دو نیمه‌کردن پرسش‌نامه و محاسبه همبستگی نمرات دو دسته) و روش «آلفای کرونباخ»^۴ به کمک نرم‌افزار

1. Content validity
2. Criterion validity
3. Construct validity
4. Cronbach's Alpha

SPSS، اشاره نمود؛ در روش آلفای کرونباخ، مقدار α هر چه به ۱۰۰٪ نزدیکتر باشد، بیانگر قابلیت اعتماد بیشتر پرسشنامه است. در این تحقیق، جهت تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است.

برای سنجش پایایی پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶۵ برآورد شده است که نشان‌دهنده پایایی پرسشنامه است. همچنین، ضریب آلفای کرونباخ برآوردشده برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۸۲۳ است که نشان‌دهنده پایایی این پرسشنامه است.

۷. جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران شرکت‌های بیمه شهر یزد تشکیل می‌دهد. طبق آمار و اطلاعات جمع‌آوری شده در زمان تحقیق از دفاتر مرکزی شرکت‌های بیمه شهر یزد، تعداد کل شرکت‌های بیمه شهر یزد، مجموعاً ۱۰۶ نفر است. بنابراین، به‌وسیله فرمول تعیین حجم نمونه، حجم نمونه آماری، ۶۷ نفر به دست آمد؛ لذا، تعداد ۶۷ پرسشنامه بین مدیر عالی هر شرکت، به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، توزیع شد و ۶۱ پرسشنامه جمع‌آوری گردید (نرخ بازگشتی ۰/۹۱). تعداد اعضای جامعه آماری و حجم نمونه آماری به تفکیک نام شرکت بیمه‌ای در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱. حجم جامعه و نمونه آماری به تفکیک هر طبقه

جامعه آماری	حجم جامعه آماری (تفکیک هر طبقه)	درصد هر طبقه از جامعه آماری	حجم نمونه آماری (تفکیک هر طبقه)	تعداد پرسشنامه‌های برگشتی
بیمه آسیا	۱۸	۰/۱۷	۱۱	۸
بیمه ایران	۴۲	۰/۴۰	۲۷	۲۶
بیمه دانا	۱۵	۰/۱۴	۹	۹
بیمه البرز	۲۱	۰/۲۰	۱۳	۱۲
سایر بیمه‌ها	۱۰	۰/۰۹	۶	۶
مجموع	۱۰۶	۱۰۰	۶۷	۶۱

پس از گردآوری داده‌های خام و استخراج آنها به منظور تجزیه و تحلیل این اطلاعات، ابتدا از آمار توصیفی برای تنظیم داده‌ها و تعیین محاسبه میانگین، فراوانی و انحراف معیار استفاده شد و از آمار استنباطی (ضریب همبستگی) برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق (فرهنگ سازمانی، ابعاد فرهنگ سازمانی، بهره‌وری و مشخصات فردی پاسخ‌دهندگان) استفاده گردید.

۸. نتایج و یافته‌های تحقیق

در این بخش، نخست به برخی از ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهندگان اشاره می‌شود. خلاصه داده‌های جمع‌آوری شده در این ارتباط به شرح جدول ۲ است.

جدول ۲. داده‌های مربوط به مشخصات فردی پاسخ‌دهندگان

سن	فراوانی	درصد فراوانی	سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی	تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
۲۹ تا ۲۴	۳	۰/۰۵	کمتر از ۵ سال	۲۳	۰/۳۸	دیپلم	۲	۰/۰۳
۳۵ تا ۳۰	۱۵	۰/۲۵	۶ تا ۱۰ سال	۱۶	۰/۲۶	فوق دیپلم	۴	۰/۰۷
۴۱ تا ۳۶	۲۰	۰/۳۳	۱۱ تا ۱۵ سال	۱۳	۰/۲۱	لیسانس	۵۲	۰/۸۵
۴۷ تا ۴۲	۱۶	۰/۲۶	۱۶ تا ۲۰ سال	۹	۰/۱۵	فوق لیسانس و بالاتر	۳	۰/۰۵
۵۳ تا ۴۸	۷	۰/۱۱						
جمع کل	۶۱	۱۰۰٪		۶۱	۱۰۰٪		۶۱	۱۰۰٪

۸-۱. آزمون فرضیه اصلی تحقیق

یافته‌های حاصل از بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی در میان مدیران شرکت‌های بیمه شهر یزد، حاکی از آن است که بین این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۹٪، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین، ضریب همبستگی با استفاده از آزمون پیرسون $r = 0/641$ ($P < 0/01$) تأیید می‌شود و فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌شود (جدول ۳). تأیید این فرضیه، ما را به سوی نکته‌ای حائز اهمیت رهنمون می‌سازد؛ یکی از اشتباهات فاحش سازمان‌ها، این است که بهره‌وری کارکنان

و مدیران را همواره با معیارهایی کمی مقایسه و شناسایی می‌کنند؛ از جمله، افزایش حقوق و دستمزد از رایج‌ترین راه‌های افزایش بهره‌وری در نظر گرفته می‌شود. این در حالی است که متغیرهای کیفی، مانند فرهنگ سازمانی به راحتی می‌تواند اثر این عوامل را خنثی و تقویت کند. با توجه به این امر، سازمان‌ها می‌توانند با اندکی توجه به برخی مسائل فرهنگی، گامی اساسی در جهت ارتقای روحیه کارکنان و کاهش هزینه‌های بنگاه بردارند.

جدول ۳. بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی

ضریب همبستگی	شاخص‌های آماری			
	بیشترین	کمترین	انحراف استاندارد	میانگین
۰/۶۴۱**	۱۰۰/۶۳	۴۴	۱۲/۴	۷۷/۹۸
	۷۷	۳۴	۹/۲	۶۰/۰۸

**در سطح احتمال ۹۹٪ معنادار است.

۸-۲. آزمون فرضیه‌های فرعی

۸-۲-۱. آزمون فرضیه فرعی اول

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه، با استفاده از ضریب پیرسون، دلالت بر آن دارد که بین ابعاد خلاقیت، حمایت، یکپارچگی و انسجام، کنترل، هویت، سیستم پاداش، سازش با پدیده‌های تعارض، الگوهای ارتباطی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین ابعاد خطرپذیری و رهبری با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه معنادار مشاهده نشد (جدول ۴). با توجه به نتایج حاصل از این فرضیه، می‌توان بیان نمود که وجود جوی در سازمان که مشوق خلاقیت و کار گروهی اعضای سازمان باشد، می‌تواند به طرز قابل توجه‌ای، سازمان را به سمت افق‌های تازه بهبود عملکرد و ارتقای دانش سازمانی هدایت کند. در این زمینه،

می‌توان به الگوهایی از کشورهای پیشرفته، همانند ژاپن اشاره کرد که سازمان‌های پیشرو در آن، با اندکی نوآوری توانسته‌اند خلاقیت را به اوج برسانند. مثال جالبی از این دست، معرفی خلاق‌ترین افراد سازمان در پایان هر ماه به کلیه اعضای سازمان است که حس رقابت سالم را در افراد می‌پروراند. در برخی دیگر از سازمان‌ها نیز با اهداء یک نماد به افراد خلاق (مانند یک لامپ مهتابی) به آنها، این حس را القاء می‌کنند که با دیگر کارکنان متفاوتند. این روش‌های در ظاهر پیش‌پاافتاده و ساده، نه تنها هزینه‌ای را به سازمان تحمیل نمی‌کند بلکه با تأثیری شگرف، باعث می‌شود که هر فرد، خود را ناظر بر کار خود دانسته و تنها مرجع ذی‌صلاح برای ارزیابی عملکردش را خود بداند. با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده در جدول ۴، در مقایسه میانگین ابعاد فرهنگ سازمانی به وضوح روشن است که بعد خلاقیت با میانگین ۹/۲۹، بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است و بعد کنترل با میانگین ۵/۹۳، کمترین میانگین را در بین ابعاد فرهنگ سازمانی دارد.

جدول ۴. بررسی رابطه بین ابعاد فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران

ضریب همبستگی	بیشترین	کمترین	انحراف استاندارد	میانگین	شاخص‌های آماری
					ابعاد فرهنگ سازمانی
**۰/۴۴۲	۱۴	۳	۲/۲۳	۹/۲۹	خلاقیت
۰/۲۵۱	۱۰	۳	۱/۸۳	۶/۷۶	خطرپذیری
۰/۲۰۱	۱۳	۳	۱/۸۹	۸/۰۴	رهبری
**۰/۴۹۸	۱۴	۳	۲/۴۶	۸/۲۲	حمایت
**۰/۵۰۹	۱۳	۴	۲/۱۹	۸/۴۲	یکپارچگی
*۰/۳۵۱	۱۲	۳	۲/۴۴	۵/۹۳	کنترل
**۰/۳۵۹	۱۳	۴	۱/۸۵	۸/۵۲	هویت
**۰/۴۸۹	۱۳	۳	۲/۱	۸/۱۲	سیستم پاداش
**۰/۲۶۶	۱۱	۳	۱/۹۷	۶/۶۸	سازش با پدیده‌های تعارض
**۰/۴۲۳	۱۱	۳	۱/۶۸	۸/۰۲	الگوهای ارتباطی

**در سطح احتمال ۹۹٪ معنادار است.

*در سطح احتمال ۹۵٪ معنادار است.

آزمون فرضیات فرعی دوم تا چهارم که یافته‌های حاصل از بررسی رابطه مشخصات فردی (سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) مدیران با بهره‌وری است به شرح زیر است:

۸-۲-۲. آزمون فرضیه فرعی دوم

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می‌دهد که بین سن مدیران و بهره‌وری در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این بدین معنا است که با افزایش سن و تجربه، میزان بهره‌وری آنها افزایش می‌یابد؛ بنابراین، این فرضیه تأیید می‌شود (جدول ۵).

۸-۲-۳. آزمون فرضیه فرعی سوم

یافته‌های به‌دست‌آمده از آزمون این فرضیه، حاکی از آن است که در سطح معناداری ۰/۰۵، بین سابقه خدمت مدیران و بهره‌وری آنان در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش سنوات خدمت مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، میزان بهره‌وری آنان ارتقا می‌یابد. لذا، فرضیه مذکور نیز تأیید می‌شود (جدول ۵).

۸-۲-۴. آزمون فرضیه فرعی چهارم

نتایج حاصل از بررسی و آزمون این فرضیه، دلالت بر این دارد که بین میزان تحصیلات مدیران و بهره‌وری آنان در سطح مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، این بدین معنا است که با افزایش سطح تحصیلات، میزان بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد افزایش می‌یابد. (جدول ۵).

جدول ۵. بررسی رابطه همبستگی بین سابقه خدمت، میزان تحصیلات و سن مدیران با بهره‌وری

سطح معناداری	ضریب همبستگی	شاخص‌ها
		متغیرها
۰/۰۰۰	**۰/۲۴۲	رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و سابقه خدمت
۰/۰۰۱	*۰/۲۱۹	رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و میزان تحصیلات
۰/۰۰۴	*۰/۱۹۸	رابطه بین بهره‌وری نیروی انسانی و سن

**در سطح احتمال ۹۹٪ معنادار است.

*در سطح احتمال ۹۵٪ معنادار است.

۹. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، نقش مهم و اثرگذار صنعت بیمه در رشد و شکوفایی اقتصاد کشور و در جهت نیل به اهداف بلندمدت سند چشم‌انداز بیست‌ساله جمهوری اسلامی ایران بر کسی پوشیده نیست. در این راستا، صنعت بیمه کشور با ایفای دو نقش مهم پوشش انواع ریسک‌های فعالیت‌های اقتصادی و تمرکز و سازماندهی وجوه خرد و حقیقه‌های دریافتی برای فعالیت‌های سرمایه‌گذاری، نقش مؤثری ایفا می‌کند.

نتایج حاصل از تحقیق دلالت بر آن دارد که بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد که با نتایج پژوهش سی‌اونجی و هارتون^۱ و سایر مطالعات مشابه در این زمینه، همخوانی دارد؛ لذا، مدیران و مسئولین این صنعت مهم و باارزش، می‌توانند با بسترسازی مناسب فرهنگی، به بهره‌وری مطلوب دست یابند.

بین بعد خلاقیت فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد که با تحقیق سیدعامری (۱۳۸۷) مبنی بر وجود

رابطه بین خلاقیت سازمانی با اثربخشی، همسویی دارد. همچنین، سازمان‌های خدماتی به‌خصوص، شرکت‌های بیمه، باید محیطی را فراهم نمایند که پیدایش اندیشه‌های نو و جدید را در بین مدیران و پرسنل آن سازمان، پرورش و بهبود دهند. بین بعد خطرپذیری با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه معناداری مشاهده نشد که با تحقیق سیدعامری (۱۳۸۷) سازگاری ندارد.

بین بعد رهبری فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه معنادار مشاهده نگردید. این نتیجه با یافته تحقیق توماس و کلین^۱ مبنی بر اثرگذاری رفتار رهبر بر جو و فرهنگ سازمانی، وجود رهبر در حفظ فرهنگ سازمانی و ارتباط سبک مشارکتی با بهبود بهره‌وری، همخوانی ندارد.

یافته‌های حاصل از بررسی رابطه بین بعد حمایت فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد نشان می‌دهد که بین این دو متغیر، ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین، باید مدیران و مسئولان با پرسنل و زیردستان، ارتباط مؤثری برقرار نمایند و از آنان حمایت و پشتیبانی به عمل آورند. این یافته با نتایج به‌دست‌آمده از تحقیقات سیدعامری (۱۳۸۷)، رایت^۲ سازگار است.

بین بعد یکپارچگی و انسجام فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین، مدیران عالی شرکت‌های تحت مطالعه، می‌توانند با ایجاد اتحاد بین پرسنل و بخش‌های مختلف نمایندگی‌های تحت پوشش، تحقق اهداف سازمانی را میسر نمایند و در نهایت، بهره‌وری افزایش یابد. همچنین، شرکت‌های بیمه می‌توانند فرهنگ تیمی و مشارکت

1. Thomas & Colin 1993
2. Wright 1990

را در بین پرسنل خود تقویت کنند. این یافته با نتایج حاصل از تحقیقات کودیبا^۱ و توماس و کلین همسویی دارد.

بین شاخص کنترل و بهره‌وری مدیران عالی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ لذا، می‌توان گفت که کنترل‌های به‌موقع و مناسب از طرف مدیران و دست‌اندرکاران شرکت‌ها، نقش بسزایی در افزایش بهره‌وری دارد.

بین بعد هویت فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ به‌عبارت‌دیگر، هویت سازمانی، سبب افزایش کارایی و اثربخشی نیروی انسانی خواهد شد. این یافته‌ها نیز با تحقیق اسپنس^۲ سازگار است. بین بعد سیستم پاداش فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

بین بعد الگوهای ارتباطی با بهره‌وری مدیران شرکت‌های بیمه شهر یزد، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. ارتباطات مؤثر در سازمان باعث افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود؛ بنابراین، با سازماندهی مناسب سیستم اطلاعاتی در بخش‌های مختلف سازمان، می‌توان بهره‌وری را ارتقا داد. این یافته نیز با تحقیق رایت و هارتون^۳ همخوانی دارد؛ ولی با تحقیق اسدی و رهاوی (۱۳۸۳) سازگار نیست.

یافته‌های حاصل از بررسی رابطه مشخصات فردی مدیران عالی شرکت‌های بیمه شهر یزد با میزان بهره‌وری آنان نشان می‌دهد که بین سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات مدیران عالی با بهره‌وری، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و نیز یافته‌های تحقیقات مشابه در این زمینه، می‌توان گفت که مدیران و مسئولان سازمان‌ها، ضمن شناخت فرهنگ مطلوب

1. Kudyba 2003
2. Spence 2002
3. Harton

سازمان، با ایجاد بسترهای مناسب فرهنگی باید زمینه را برای توسعه ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی در بین کارکنان خود - که هر یک به نحوی در تعامل مثبت و رو به توسعه بهره‌وری سازمانی، نقشی اساسی ایفا می‌کنند - مهیا سازند؛ تا از این راه، زمینه‌های رشد و گسترش بهره‌وری سازمانی به‌طور مطلوب فراهم شود.

منابع

۱. آشوری، داریوش ۱۳۷۵، *تعریف‌ها و مفهوم فرهنگ*، مرکز فرهنگی آسیا، تهران.
۲. ابطحی، حسن و کاظمی، بابک ۱۳۷۹، *بهره‌وری*، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۳. اسدی، حسن و رهاوی، رزا ۱۳۸۳، *رابطه فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش سراسر کشور*، *فصلنامه حرکت*، ش ۲۰، صص ۳۴-۲۴.
۴. الوانی، سید مهدی ۱۳۷۰، *مدیریت عمومی*، نشر نی، تهران، چ ۱۱.
۵. ایران‌زاده، سلیمان ۱۳۷۷، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، انتشارات مدیریت دولتی، تبریز.
۶. بلقیسی، پرویز ۱۳۷۳، *بهره‌وری و بررسی روش‌ها*، *مجله تحول اداری*، ش ۸ و ۹.
۷. پیرائی، خسرو و کاظمی، حسین ۱۳۸۳، *اندازه‌گیری کارایی فنی شرکت‌های بیمه در ایران براساس برآورد تابع مرزی تصادفی*، *فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی ایران*، ش ۱۸، صص ۷۸-۱۵۷.
۸. ترابیان‌فرد، نیما ۱۳۸۱، *تعیین سهم هر یک از عوامل مؤثر (رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وجدان کاری) در بهره‌وری دبیران آموزش و پرورش شهرستان شاهین‌شهر*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۹. جعفری‌نیا، شمس‌الله ۱۳۸۳، *بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان ایلام*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
۱۰. رایینز، استیفن ۱۳۷۸، *رفتار سازمانی*، ترجمه اعرابی، سیدمحمد و پارسائیان، علی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.

۱۱. زارعی متین، حسن ۱۳۷۴، تبیین الگوی فرهنگ سازمانی براساس ارزش‌های اسلامی در محیط کار و نقش آن بر رضایت شغلی، رساله دوره دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۲. زاهدی، سیدمحمد ۱۳۸۱، 'تغییر فرهنگ سازمانی'، مجله دانش مدیریت، ش ۲۳.
۱۳. سرمد، زهره و دیگران ۱۳۷۸، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، آگاه، تهران، چ ۲.
۱۴. سکاران، اوما ۱۳۸۰، روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه صائبی، محمد و شیرازی، محمود، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.
۱۵. سیداصفهان‌ی، میرمهدی و کاظمی، سیدعباس ۱۳۷۵، 'طراحی الگوهای اثربخشی سازمانی با تأکید بر معیارهای فرهنگ سازمانی'، مجله دانش مدیریت، ش ۳۵ و ۳۶.
۱۶. سیدعامری، میرحسن ۱۳۸۷، 'بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری مدیران در ادارات تربیت‌بدنی استان‌های آذربایجان شرقی و غربی'، فصلنامه حرکت، ش ۳۵، ۵۸-۱۴۳.
۱۷. شاه‌بیگی، محمدمهدی ۱۳۷۵، بررسی راه‌های ارتقاء بهره‌وری کل در شرکت زمزم گرگان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
۱۸. شیخ الاسلامی، ناصر ۱۳۷۷، بررسی عوامل مؤثر بر کارایی کارمندان در ادارات دولتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۱۹. طباطبایی، امیرهدایت ۱۳۷۹، ارزیابی سریع بهره‌وری، انتشارات منشور بهره‌وری، تهران.
۲۰. عمادزاده، مصطفی ۱۳۷۰، آموزش و پرورش در بهره‌وری، مجله دانش مدیریت، ش ۱۲.
۲۱. فرجی، حسین ۱۳۸۵، 'بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها'، همایش ملی بهره‌وری ایران.
۲۲. مقیمی‌زاده، سیدمحمد ۱۳۸۵، سازمان و مدیریت؛ رویکردی پژوهشی، ترمه، تهران، چ ۴.
۲۳. نوروزی، حمید ۱۳۷۹، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و بهره‌وری دبیران دبیرستان‌های پسرانه دولتی شهر زنجان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
۲۴. هرسی، پاول و بلانچارد، کنث ۱۳۷۸، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه کبیری، قاسم، تهران.
25. Bayrone, C 2001, *Organizational strategy, structure, and process*, MC Grawhill, New York.
26. Dobson, AM & Waters, M 1989, *Changing culture: new organizational approaches*, Institute of Personnel Management.

27. Edgard, N 2001, *An empirical investigation the relationship between organizational culture and organizational performance in a large public sector organization*, The George Washington University.
28. French, LW 1990, *Human resources management*, Houghton Mifflin co.
29. Gordon, RJ 1996, *Organizational behavior; a diagnostic approach*, Prentice- Hall, Interracial Ine.
30. Hersy, P & Blanchard, K 1983, *Management of organizational Behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
31. Kudyba, S 2003, 'Knowledge management: the art of enhancing productivity and innovation with the human resource in your organization', *DM Review*.
32. Maher, C 2005, 'Differential engagement in self- reactive influences in cognitively based motivation organizational', *Behavior and Human Decision Processes*, pp. 99-113.
33. Morris, MR 1992, 'Effective organizational cultures is key to a company long- term success', *Industrial Management*, no. 2.
34. Robbins, PS 1991, *Management*, Prentice- Hall.
35. Schein, E 1985, *Organizational culture and leadership*, Sanfransisco: Jossey- Bass.
36. Seonghee, C & Harton, A 2006, *Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firm's performance*, International Hospitality Management, Elsevier Ltd.
37. Spence, HK 2002, 'The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses work satisfaction and organizational commitment', *Advances in Health Management*, pp. 56-85.
38. Thomas , C & Colin A 1993, *Harnessing the potential of groups: a survey undertaken for lotus development*, Adaptation Ltd, London.
39. Vanderzanden, WJ 1990, *Sociology the core*, Irwin, Ine.
40. Wallace, MJ & Weese, W 1995, 'Leadership organizational culture and job satisfaction', *Journal of Sport Management*, pp. 182-93.
41. Wright, PM 1990, 'Operationalisation of goal difficulty as a moderator of goal difficulty: Performance Relationship', *Journal of Applied Psychology*, no. 75, pp. 227-34.



پښتو ښکته علمون انساني و مطالعات فرېښتې
پرتال جامع علمون انساني