

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



عضویت در خبرنامه



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آو ساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی

بررسی عوامل موثر بر ارتقا بهره وری نیروی انسانی در بین کارکنان شرکت آب و فاضلاب

روستایی استان فارس

محمد مسموعی

مدیر امور آب‌فاروستایی اقلید

M_Masmoei@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر در ارتقا و بهره وری نیروی انسانی کارکنان اداره ابفا روستایی فارس با نمونه ۱۳۳ نفر از کارکنان به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شد .

مفهوم بهره وری در خلال قرون گذشته و بویژه در طی دهه های اخیر تحولات زیادی یافته و در حال حاضر به عنوان یک شاخص که بیانگر سطح زندگی فردی - سازمانی - ملی است مورد توجه همه محققین قرار گرفته است . در سطح سازمان بهره وری یک شاخص برای تعیین موفقیت یا ناکامی است . در این سطح بهره وری مفهومی است فراگیر که همه مفاهیم جزئی تری مثل افزایش کمیت محصولات ، کاهش هزینه تولید محصول ، رضایتمندی کارکنان ، مشتریان و سهامداران و ... را در بطن خود دارد در میان منابع و عوامل مختلف تولید که محصول هر سازمان اعم از کالا یا خدمات از تعامل و تلفیق آنها تحصیل می شود . نیروی انسانی از ویژگیهای خاصی برخوردار است چرا که ظرفیت افزایش عواملی از قبیل سرمایه ، مواد ، زمان و اطلاعات به هر حال محدود است ، اما تا کنون حداقل از دیدگاه نظری هیچ حد و مرزی برای بهبود بهره وری نیروی انسانی ادعا نشده است . به همین دلیل سازمانهایی که به بهره وری به عنوان یک فرآیند مداوم و مستمر می نگرند و افق زمانی مشخصی را به عنوان پایان فعالیت های بهبود بهره وری در نظر نمی گیرند ناچارند که سهم اصلی را در این فرآیند به نیروی انسانی بدهند و از طریق توجه به این عامل استراتژیک ، موفقیت سازمانشان را در تحقق سطوح بالاتر بهره وری تضمین نمایند . تحقیق حاضر در همین راستا در صدد یافتن عواملی است که بیشترین سهم مثبت را در ارتقاء بهره وری داشته باشد .

کلید واژه ها: ارتقا، بهره وری ، نیروی انسانی.

مقدمه

بهره‌وری یکی از مفاهیم مهم و اساسی می‌باشد که چگونگی استفاده از عوامل تولید را در تولید محصول نشان می‌دهد. امروزه به دلیل کاهش منابع و افزایش جمعیت و نیازها، بهره‌وری به عنوان یک اهرم موثر در مدیریت رهبری جامعه توجه دانشمندان علوم گوناگون را به خود جلب کرده است.

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. شروع استفاده از کلمه بهره‌وری در فرهنگ اقتصادی مربوط به دو قرن قبل است. در بسیاری از نقاط جهان به ویژه در کشورهای صنعتی بهره‌وری به عنوان یک طرز فکر و فرهنگ تلقی می‌شود. به تعبیری تفکر پیشبرد و بهبود آن چه که وجود دارد.

بهره‌وری برای اولین بار در سال ۱۷۶۶ میلادی توسط کوئینزی^۱ مطرح و در سال ۱۸۸۳ آقای لیتر^۲، بهره‌وری را قدرت و توانایی تولید کردن بیان نمود. در سال ۱۹۰۰ ارلی بهره‌وری را ارتباط بازده وسایل به کار رفته برای تولید این بازده تعریف نمود (دانشنامه آزاد ویکی‌پدیا).

تغییرات و تحولات بین‌المللی در زمینه‌های اقتصادی و اجتماعی از جمله تغییرات شدید تکنولوژیکی، جهانی شدن 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 هزاره‌ی 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

به‌طور 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 موسسات، سازمان‌ها و حتی افراد انجام داده و رشد و توسعه‌ی روز افزون خود را مدیون توجه و نگرش صحیح به این مسئله می‌دانند.

بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت خروجی به ورودی یک فرد، واحد سازمان به کار گرفته می‌شود. برای تعریف بهره‌وری ابتدا باید با دو مفهوم کارائی و اثر بخشی آشنا شویم. کارایی عبارتست از نسبت ستاده به داده که برابر با مصرف بهینه منابع می‌باشد.

اثر بخشی نیز به معنای تحقق اهداف سازمان است. با ادغام این دو مفهوم چهار حالت به دست می‌آید که حالت چهارم همان بهره‌وری می‌باشد. کارآمدی و اثر بخشی (بهره‌وری) حالتی است که هم منابع درست مصرف می‌شود و هم اهداف سازمان تحقق می‌یابد.

راهبردهای بهره‌وری عبارتند از:

۱- ورودی ثابت، افزایش خروجی؛

۲- کاهش ورودی، افزایش خروجی؛

۳- کاهش خروجی با کاهش به‌نسبه بیشتر در ورودی؛

۴- افزایش ورودی با افزایش به‌نسبه بیشتر در خروجی.

بهره‌وری ترکیبی از کارایی و اثر بخشی است. به بیان ساده بهره‌وری عبارتست از انجام درست کارهای درست.

^۱. Quesenay

^۲. Litteer

سازمان وسیله ای است برای ترکیب منابع انسانی و مادی به منظور تولید و توزیع کالاها و خدمات. فنا و بقای سازمان ها و در نتیجه سرانجام هر جامعه، وابسته به این است که این سازمان ها یا واحدهای تبدیل تا چه اندازه بتوانند ثروت تولید کنند که ثروت در ارتباط با سازمان مفهوم ارزش افزوده را دارد، یعنی ارزش کل کالاها و خدماتی که در سازمان تولید و عرضه شده است منهای ارزش کل منابع و مواد اولیه به کار رفته شده. تبدیل منابع اولیه موجود در سازمان به محصولات و خدمات و یا به عبارت دیگر ایجاد ارزش افزوده به صورت دائمی و همیشگی نیاز به مدیریتی صحیح و نیرومند دارد و موفقیت این مدیریت در گرو افزایش تولید در راستای پاسخ گویی به نیازها، پر کردن شکاف بین عرضه و تقاضا و ایجاد ارزش افزوده بیشتر است که به دو روش کلاسیک و مدرن می تواند به هدف فوق نائل آید.

روش کلاسیک شامل توسعه فیزیکی منابع و روش مدرن افزایش بهره وری است. جلب سرمایه های خصوصی و وام های بین المللی و خارجی در کنار سرمایه های داخلی، امکان سرمایه گذاری بیشتر در راستای توسعه فیزیکی منابع به معنای افزایش کالاها و خدمات را فراهم می کند که اثر جانبی مثبت آن افزایش اشتغال است. بهره وری توسط سازمان ها و ارگان های گوناگونی تعریف شده است که در ارتباط با سازمان بهره وری عبارت است از تحقق هدف های سازمان و تولید حداکثر کالاها و خدمات با مصرف حداقل منابع انسانی و مادی و به بیان ریاضی افزایش مستمر نسبت بین «نتایج به دست آمده (ستاندها)» به «منابع به کار رفته و مصرف شده» است، دستاورد افزایش بهره وری بدون شک، ایجاد ارزش افزوده و کمک به اعضای جامعه در بهره وری از آن و برطرف کردن نیازهایشان است.

اهداف تحقیق :

هدف اصلی

بررسی و ارزیابی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی

اهداف فرعی

بررسی رابطه بین توانایی کارکنان و ارتقاء بهره وری نیروی انسانی

بررسی رابطه بین درک و شناخت کارکنان و ارتقاء بهره وری نیروی انسانی

سوالات و فرضیه های تحقیق

سوالات تحقیق :

آیا توانایی کارکنان بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارد؟

آیا درک و شناخت کارکنان بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارد؟

فرضیه های تحقیق:

فرضیه ۱: توانایی کارکنان بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارد

فرضیه ۲: درک و شناخت کارکنان بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارد

قلمرو تحقیق (موضوعی-زمانی-مکانی):

قلمرو موضوعی : بررسی راههای ارتقاء بهره وری نیروی انسانی در شرکت آب وفاضلاب روستایی استان فارس

قلمرو مکانی : شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس .

این شرکت در حال حاضر تعداد ۱۲۶۱ روستا را با جمعیتی بالغ بر ۱۲۶۲۰۰۰ نفر تحت پوشش داشته و بیش از ۸۸ درصد از جمعیت روستایی را تحت پوشش دارد.

قلمرو زمانی : این تحقیق در سال ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان فارس انجام خواهد شد.

تعاریف و تاریخچه بهره وری

«بهره وری» به لحاظ داشتن واژه شناسی برگرداندن واژه انگلیسی «Productivity» به معنای قدرت و قابلیت تولید است. کلمه بهره وری به استناد فرهنگ فارسی معین «بهره بر، سودمند با فایده و کامیاب» نتیجتاً بهره وری در ادبیات فارسی

بهره‌وری، بافایده و سودمند معنا شده است. در برخی متون برای واژه 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. (خاکی، ۱۳۸۶).

بهره‌وری واژه‌ای است که از اواسط قرن هجدهم میلادی مطرح گردیده و امروزه به عنوان یکی از عوامل در مدیریت مطرح است. (انصاری، ۱۳۸۱).

کلمه بهره‌وری اولین بار به طور رسمی در سال ۱۷۶۶ توسط فرانسوا کنه طبیب لویی پانزدهم و طرفدار مکتب فیزیوکرات‌ها که در آستانه‌ی پیری به مطالعه‌ی اقتصاد روستایی پرداخته بود، در کتاب جدول اقتصادی مطرح شد (جاهد، ۱۳۸۵).

در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا به طور رسمی بهره‌وری را این چنین تعریف کرد؛ بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید.

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. (طاهری، ۱۳۸۳).

هم چنین سازمان ملی بهره‌وری ایران (NIPO) بهره‌وری را یک فرهنگ، یک نگرش عقلانی به کار و زندگی می‌داند که هدف آن هوش مندانه کردن فعالیت‌ها برای دست‌یابی به زندگی بهتر و متعالی‌تر است. (انصاری، ۱۳۸۱).

برای تعریف بهره‌وری به لحاظ اصطلاح‌شناسی، ابتدا باید با دو مفهوم «کارایی» و «اثر بخشی» آشنا شویم.

میزان درست انجام دادن یک کار «کارایی» می‌نامند. به دیگر سخن، نسبت ستاده (Out put) به داده (In Put) را کارایی گویند که برابر با مصرف بهینه منابع می‌باشد. با این توضیح که هر چه سرعت در دستیابی به هدف بیشتر بوده و میزان مصرف منابع برای دستیابی به آن کمتر باشد، کارایی بیشتری حاصل می‌شود. میزان دستیابی به هدف صحیح را «اثر بخشی» می‌نامند. به عبارت دیگر، اثر بخشی، انجام کار درست است. با ادام دو مفهوم بالا چهار حالت به دست می‌آید:

- ۱- کارایی مثبت، اثر بخشی مثبت
- ۲- کارایی مثبت، اثر بخشی منفی
- ۳- کارایی منفی، اثر بخشی مثبت
- ۴- کارایی منفی، اثر بخشی منفی

از میان چهار حالت بالا، بدترین حالت ممکن، حالت دوم است؛ یعنی وجود کارایی و عدم وجود اثر بخشی. در این حالت با سریع‌ترین سرعت منابع را مصرف می‌کنیم. ولی نه در راستای دستیابی به هدف. به عبارت دیگر، با سرعت زیاد از هدف‌ها دور می‌شویم. و بهترین حالت، حالت اول است که هم منابع درست مصرف شده و هم اهداف تحقق یافته است، به این حالت بهره‌وری می‌گویند.

بنابراین بهره‌وری، درست انجام دادن کار درست است. تلقینی از کارایی (نسبت ستاده به داده) و اثر بخشی (مقایسه نتیجه با اهداف).

بهره‌وری در ایران

ایران از زمان تاسیس سازمان بهره‌وری آسیایی تا قبل از وقوع انقلاب در بهمن ۱۳۵۷ عضو آن سازمان بوده است. عضویت ایران در سال ۱۹۷۹ به حالت تعلیق در آمد اما از سال ۱۳۶۳ با تصویب مجلس شورای اسلامی دوباره به عضویت آن سازمان در آمد. سپس سازمان ملی بهره‌وری ایران در سال ۱۳۶۴ وابسته به وزارت صنایع سنگین تاسیس 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 و تا به حال پنج کنگره ملی در زمینه بهره‌وری برگزار کرده است. (ظهیری، ۱۳۷۷).

با این حال کشور ایران از نظر منابع طبیعی و نیروی انسانی، معادن، مواد اولیه و انرژی دارای ظرفیت و پتانسیل بالایی است و از بسیاری جهات نسبت به دیگر کشورها دارای امتیازات و امکانات بالقوه فراوانی بوده و با این که باید نیروی کار و بازدهی سرانه‌ی کشور، سرمایه موجود و منابع ملی به نحو احسن مورد استفاده و بهره برداری قرار گیرد و نمودارها و شاخص‌ها و بهره‌وری در مقایسه با کشورهای پیشرفته جهان و استانداردهای بین‌المللی از شرایط خوب و مطلوبی برخوردار باشند، اما متأسفانه ارقام بهره‌وری در ایران در مقایسه با کشورهای منطقه و نیز شرق آسیا بسیار پایین‌تر است. آمارهای اعلام شده نشان دهنده‌ی 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 فاصله 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. (طاهری، ۱۳۸۳).

عوامل بسیاری در تعریف و دیدگاه‌های مکاتب مختلف نسبت به بهره‌وری^۳ مؤثرند. بهره‌وری، از گذشته، مورد توجه صاحب‌نظران و محققان رشته‌هایی مانند اقتصاد، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، حسابداری و نیز فیزیکدانان، مهندسان و مدیران بوده است که درک و دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی متفاوت آنها، موجب تعریف و تفسیرهای مختلف از بهره‌وری در رشته‌های مختلف علمی شده است. بهره‌وری، نسبت میان مقدار کالا و خدمات تولید شده (برون داد) و میزان منابعی که برای تولید آنها مورد استفاده قرار گرفته (درون داد) است را مورد بررسی قرار می‌دهد. در این تعریف منابع شامل همه منابعی که برای مدیران قابل دسترسی هستند (اعم از نیروی انسانی، سرمایه، مواد خام تولیدی، زمان، علم و فناوری‌های نوین و...) است. (ابطحی، ۱۳۸۳)

در برخی از تعاریف بهره‌وری به دو مفهوم کارایی و اثربخشی^۴ اشاره شده است و بهره‌وری را حاصل جمع این دو دانسته‌اند. به طور خلاصه در مورد تعریف اثر بخشی و کارایی به عنوان مفاهیمی اصلی در شناخت بهره‌وری می‌توان گفت «اثربخشی»^۴ به طور سنتی به عنوان تحقق اهداف یک سازمان، تعریف شده است و «کارایی»^۵ که مفهوم بسیار نزدیک به بهره‌وری دارد به عنوان استفاده درست از منابع تعریف شده است. با توجه به این دو تعریف، می‌توان بهره‌وری را درست انجام دادن کار درست^۴ تعریف کرد که دو مفهوم کارایی و اثربخشی را با هم در برمی‌گیرد.

بر این اساس، بین اثربخشی و کارایی یک فعالیت، چهار حالت زیر را می‌توان در نظر گرفت. به این صورت که یک فعالیت:

۱. هم کارایی دارد و هم اثربخشی؛

۲. کارایی دارد، ولی اثربخشی ندارد؛

۳. کارایی ندارد، ولی اثربخشی دارد؛

۴. نه کارایی دارد و نه اثربخشی. (ابطحی، ۱۳۸۳)

بدترین حالت ممکن - که کم‌ترین بهره‌وری را نیز دارد - حالت دوم است. یعنی وجود کارایی و عدم اثربخشی. در این حالت، با سریع‌ترین سرعت ممکن، منابع را مصرف می‌کنیم؛ ولی نه در راستای دستیابی به هدف! به عبارت دیگر، با سرعت زیاد، از هدف خویش دور می‌شویم.

اشتباه بعضی از مدیران هم در همین جاست که نیازهای تولید را بر سایر نیازهای سازمانی مقدم می‌شمارند و فقط به فکر تولید بیشتر هستند. این نکته بسیار اهمیت دارد که بهره‌وری را از شدت بخشیدن به کار، مجزاً کنیم؛ چرا که اساس بهره‌وری کار کردن همراه با آگاهی بیشتر است و نه سخت‌تر کار کردن. بهبود بهره‌وری واقعی، با سخت‌تر کار کردن حاصل نمی‌شود؛ زیرا شدت بخشیدن به کار، به علت محدودیت توان انسان (از نظر قدرت جسمانی)، نتایج بسیار محدودی دارد.

از سوی دیگر، بهره‌وری، مترادف سود هم نیست؛ چرا که سود را می‌توان از راه افزایش بهای فرآورده (محصول)، حتی در صورت کاهش بهره‌وری هم به دست آورد.

³Productivity

⁴Effectiveness

⁵Efficiency

در یک کلام می توان چنین گفت که مفهوم بهره وری، به طور فزاینده، با کیفیت محصول، کیفیت نهاده و فرایند تهیه محصول، در هم آمیخته است که در این ارتباط، از کارایی و اثربخشی هم سخن به میان می آید و منظور، تولید کالاها و خدمات با کیفیت در کوتاه ترین زمان ممکن است. (عادل، ۱۳۸۵)

اهمیت بهره وری

بدون شک، یکی از اهداف و آرزوهای ملت ها و کشورها، فراهم آوردن یک زندگی مناسب، همراه با رفاه و آسایش برای خود و دیگران در جهان امروز است؛ که بهترین راه شناخته شده برای رسیدن به آن، توسعه است. امروزه تأکید بر توسعه پایدار، یکی از محورهای اساسی در سیاست گذاری های دولت ها به شمار می آید. تا از طریق آن، استاندارد های زندگی را در جامعه خویش بهبود بخشند. استاندارد زندگی در یک جامعه، به درجه ای از تأمین حداقل نیازهای جامعه بستگی دارد. به عبارت دیگر، کیفیت غذا، پوشاک، مسکن، آموزش و امنیت اجتماعی، استاندارد زندگی را تعیین می کند. (عادل، ۱۳۸۵).

برای ارتقای استاندارد زندگی باید غذا، پوشاک، مسکن، آموزش و امنیت بیشتر و با کیفیت بهتر، تولید شود. افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت کالاها و خدمات، می تواند از طریق افزایش نهاده های نیروی کار و سرمایه صورت پذیرد و یا این که از منابع موجود به صورت کارا تر (یعنی توأم با بهره وری) استفاده به عمل آید. (مومنی، ۱۳۸۵).

به عبارت دیگر، می توان چنین گفت که هدف بهره وری، عبارت است از به حداکثر رسانیدن استفاده از منابع، نیروی انسانی، سرمایه، مواد خام تولیدی، زمان و... به شیوه ای عملی و با کاهش هزینه های تولید، به منظور گسترش بازار، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، به شکلی که به نفع کارکنان، مدیران و مصرف کنندگان باشد. و خلاصه این که بهره وری، نگرشی فرهنگی است که در آن، انسان، فعالیت های خود را هوشمندانه - خردمندانه انجام می دهد تا بهترین نتیجه را در جهت دست یابی به اهداف مادی و معنوی به دست آورد.

از آن جا که منابع یک کشور عموماً محدود است، افزایش بهره وری به عنوان یک ضرورت اساسی برای ارتقای استاندارد زندگی یک ملت، اهمیت پیدا می کند. در جهان امروز، با توجه به محدودیت عوامل مختلف تولید، نیاز به بهره وری بیشتر، - چه در کشورهای پیشرفته و چه در کشورهای در حال توسعه - امری حیاتی و ضروری است. (عادل، ۱۳۸۵)

افزایش بهره وری، موجب رشد اقتصادی و توسعه اجتماعی بیشتر می شود. با بهبود بهره وری شاغلان، به دستمزد بیشتر و شرایط کاری مناسب تری دست خواهند یافت و در عین حال، فرصت های شغلی بیشتری تولید خواهد شد. بهره وری بالاتر، از یک سو موجب افزایش کیفیت کالاها و در عین حال کاهش قیمت ها شده، و از سوی دیگر، سود سهامداران را افزایش می دهد.

معیار توسعه یافتگی هر کشوری به میزان بهره گیری مطلوب و بهینه از منابع و امکانات موجود در جهت نیل به اهداف اقتصادی آن، تعریف می شود. این موضوع بیانگر جایگاه ویژه بهره وری در سیاست های کلان توسعه اقتصادی کشورهاست. نقش مثبت بهره وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور قطعی پذیرفته شده است.

از آن جا که بهره وری، عاملی برای رشد تمام معیار های زندگی به شمار می آید، رشد بهره وری، نباید تنها اهداف تجاری و افزایش سود در کسب و کار را مد نظر داشته باشد؛ بلکه باید تمام جوانب زندگی و همه بخش های جامعه را در بر بگیرد. (رایبیز، ۱۳۸۱).

عوامل افزایش بهره وری

همان طور که گفتیم، در بحث بهره وری، سخن از ارتباط میان درون دادهای (نهاده های) یک سیستم (سامانه/سازمان) و برون دادهای (فرآورده یا محصولات) آن است. از این رو تغییر در میزان هر یک از این موارد می تواند بر بهره وری اثر داشته باشد.

افزایش بهره وری می تواند ناشی از پنج رابطه زیر باشد که بین درون داد و برون داد، حاکم است:

۱. برون داد و درون داد، افزایش یافته باشد اما افزایش درون داد به نسبت کمتر از افزایش برون داد باشد.



۲. برون داد افزایش یابد اما درون داد به همان میزان قبلی باشد.
۳. برون داد با وجود کاهش درون داد افزایش یابد.
۴. برون داد به همان میزان قبلی باشد اما درون داد کاهش یابد.
۵. برون داد کاهش یابد اما درون به نسبت بسیار بیشتری کاهش یابد. (گریفتن، ۱۹۹۱)

عوامل مؤثر بر بهره‌وری

در بین عوامل گوناگون اثرگذار بر بهره‌وری دو گروه نقش اصلی دارند:

۱. عوامل درونی: که از سوی فرد یا بنگاه اقتصادی یا سازمان، قابل کنترل هستند.
 ۲. عوامل بیرونی: که خارج از کنترل فرد و بنگاه اقتصادی یا سازمان است.
- از این رو اولین گام در راستای افزایش بهره‌وری تشخیص دامنه مشکلات در چارچوب دو گروه عوامل درونی و بیرونی است. عوامل درونی در دو گروه، قابل تقسیم هستند:
- الف. عوامل سخت افزاری شامل: محصول، ماشین آلات و تجهیزات، تکنولوژی، مواد و انرژی است. عوامل سخت افزاری مانند:

- محصول از طریق: طراحی بهتر، گسترش تحقیق و توسعه، بازاریابی و فروش با در نظر گرفتن کمیت، کیفیت، زمان و هزینه مناسب.

- ماشین آلات و تجهیزات از طریق: تعمیرات و نگهداری خوب و به موقع، استفاده موثر و مطلوب تر از ظرفیت آن‌ها، توجه به نحوه بهره‌برداری، دوام و عمر آنها، نوآوری، هزینه، سرمایه‌گذاری، گسترش ظرفیت‌ها و برنامه‌ریزی تولید.

- تکنولوژی:

- مواد و انرژی از طریق: بهره‌گیری از مواد و ارائه، محصول مفید با مصرف انرژی کمتر در واحد محصول، انتخاب مواد اولیه مناسب و صحیح و با کیفیت مطلوب، کنترل ضایعات، بالا بردن کیفیت مواد اولیه با استفاده از فرآیندهای اولیه و آماده‌سازی مواد اولیه، فرآیندهای اصلی تولید، بهبود وضعیت انبارداری و گردش موجودی‌ها.

ب. عوامل نرم افزاری شامل افراد متخصص، سازمان (سیستم)، روش‌های کار و روش‌های مدیریت. عوامل نرم افزاری مانند:

- افراد از طریق: ایجاد زمینه‌های مشارکت، توجه به رفتارهای انسانی، حذف برخوردها و موانع ارتباطی و موانع ارتباطی، رعایت استاندارد عملکرد و تلاش در بهبود آن، توجه به رضایت از نوع کار و شغل، مهم و پراهمیت و سودمند نشان دادن کار.

- سازمان و سیستم‌ها از طریق: وحدت فرماندهی، واگذاری مسئولیت‌ها، نظارت و کنترل، تعمیم کار و ایجاد هماهنگی.

- روش‌های کار از طریق: جابجایی نیروی انسانی، ابزار، محل‌های تولید، مواد، ماشین‌هایی که مورد استفاده قرار می‌گیرند.

- روش‌های مدیریت شامل: سیاست‌های نیروی انسانی، ایجاد مشاغل، برنامه‌ریزی، نظارت، هزینه‌ها و منابع سرمایه‌ای، روش‌های کنترل.

عوامل بیرونی نیز در سه گروه، تقسیم بندی می‌شوند:

الف. عوامل ساختاری شامل:

- تغییرات اقتصادی، کشاورزی، تکنولوژی، رقابتی

- تحقیقات و توسعه، تکنولوژی و کاربرد روش‌های تازه فنون جدید، محصولات جدید.

- تحرک اقتصادی، مالی، حضور در بازار رقابتا، منابع انسانی، زیربنای اقتصادی، نوآوری و اختراعات

- تغییرات اجتماعی و جمعیتی

ب. منابع، شامل: منابع انسانی، زمین، سوخت، انرژی، مواد خام و

ج. گروه سوم - که از دو گروه قبلی، مهم تر و تأثیرگذارتر است - عوامل مرتبط با کارآمدی است، شامل: عملکرد و کارایی دستگاه های دولتی، ثبات مقررات دولتی، میزان فساد اداری (رانت خواری، نابرابری فرصت ها، انحصارگرایی و...)، شفافیت معاملات، اقتدار نظام قضایی، رسانه ها و احزاب آزاد و مستقل، حمل و نقل، فناوری اطلاعات و ارتباطات، سیستم مالی و بانکی، چگونگی اعطای یارانه و کمک و ... (رایبیز، ۱۳۸۵)

پس از آشنایی با عوامل مؤثر در افزایش بهره وری، باید دید که چگونه می توانیم از این عوامل برای افزایش بهره وری استفاده نماییم. بهترین رویکرد برای افزایش بهره وری، یک رویکرد سه شاخه ای ترکیبی است که بر: انباشت (جذب) سرمایه و سرمایه گذاری؛ توسعه منابع انسانی؛ و نوآوری های فناوری، تمرکز نماید. برخی از راهبردهای مؤثر برای رسیدن به این هدف، عبارت اند از:

۱. بهبود اثر بخشی منابع انسانی از طریق آموزش؛

۲. بهبود فرایند تولید از طریق اتوماسیون (جایگزینی ماشین به جای دست)؛

۳. بهبود طراحی تولید از طریق ایجاد تولیدات آسان برای یکپارچه کردن (مونتاز)؛

۴. بهبود تسهیلات تولید. (پارسائیان، ۱۳۸۴)

از نگاه تئوریک، رشد بهره وری نیروی کار، با دو منبع رشد سرمایه سرانه و ارتقای بهره وری کل عوامل، رابطه مستقیم دارد. شاخص بهره وری کل عوامل تولید، بیانگر متوسط تولید به ازای هر واحد از کل منابع تولید است. این شاخص، بیانگر برابری تحولات بهره وری نیروی کار و سرمایه است. شاخص بهره وری کل عوامل تولید، وضعیت اقتصاد کشور را از نظر استفاده بهینه از منابع نشان می دهد.

بهبود بهره وری کل عوامل تولید، می تواند در نتیجه عواملی مانند: مدیریت بهتر منابع تولید (شامل تخصیص بهینه منابع و استفاده بهتر از منابع و امکانات موجود)، افزایش سرمایه انسانی (شامل ارتقای سطح بهداشت و سلامت و افزایش سطح آموزش و مهارت نیروی کار)، افزایش انگیزه نیروی انسانی برای کار بیشتر و بهتر، اصلاح ساختار سنی و جنسی و شغلی نیروی کار، خلاقیت و نوآوری و پیشرفت فناوری، رخ دهد. (همان منبع)

موانع بهره‌وری در نظام اداری

۱- **ضعف مدیریت:** ضعف در مدیریت یکی از عوامل اصلی پایین بودن بهره‌وری در سازمان‌های اداری است. عدم آشنایی مدیران با تکنیک‌ها و فنون برنامه‌ریزی، سازماندهی، مدیریت منابع انسانی، پاداش و تنبیه، روش‌های انگیزشی، کنترل، انتخاب نامناسب مدیران در سطوح مختلف جابجایی مکرر آنها و عدم برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی، موجب ضعف در مدیریت و نهایتاً کاهش بهره‌وری را بدنبال دارد.

۲- **نیروی انسانی غیرمتخصص:** کارکنانی که در کار دانش و مهارت لازم را داشته باشند کارها و وظایف محوله را بدرستی انجام خواهند داد. بنابراین برای بهبود سطح بهره‌وری باید در سازماندهی کارکنان علاوه بر مدنظر قرار دادن سایر ویژگی‌ها، داشتن تخصص به عنوان یکی از اصول اساسی در گزینش افراد باشد. لازم به ذکر است جذب و بکارگماری کارکنان شایسته مستلزم ایجاد یک نظام منابع انسانی است که در آن شایسته‌سالاری حاکم باشد.

۳- **عدم وجود سیستم ارزشیابی مناسب کارکنان:** برخی از اهداف سیستم‌های ارزشیابی کارکنان عبارتند: مشخص نمودن ضعف کارکنان در انجام کارها و تدوین برنامه‌های آموزشی برای اصلاح آن در سطح سازمان، ایجاد علاقه در کارکنان بوسیله ایجاد یک نظام پاداش و تشویق منطقی در سازمان، ایجاد معیاری منطقی در واگذاری مزایا و امتیازات و کاهش نارضایتی‌ها و شکایات ناشی از اعمال نظرهای مغرضانه نسبت به کارکنان. بنابراین سیستم‌های ارزشیابی کارکنان باید عملکرد آنها را مورد سنجش قرار دهد و از آن بعنوان معیاری جهت اصلاح روش‌های ناکارآمد استفاده نماید. وجود نظام ارزشیابی مناسب خود می‌تواند عاملی در جهت ارتقاء انگیزه‌های کاری باشد.

۴- عدم وجود انگیزه کاری در کارکنان: افزایش و بهبود بهره‌وری در سازمان ارتباط مستقیم با وجود انگیزه‌های تلاش و کوشش در کارکنان دارد. کارکنان با انگیزه قادر به تلاش در جهت دستیابی به اهداف سازمان، کاهش هزینه‌ها و استفاده صحیح و مناسب از منابع هستند. متأسفانه سالهاست که انگیزه‌های پایین کاری به عنوان معضلی خودنمایی می‌کند.

۵- حاکم بودن روحیه منفعت طلبی فردی: اگر در سازمانی افراد بدنبال تحقق اهداف فردی و شخصی بوده و از امکانات و منابع سازمان برای نیل به نیت و مقاصد شخصی استفاده نمایند، در نهایت بهره‌وری سازمان که در بذل توجه به اهداف سازمان بدست می‌آید به ورطه فراموشی سپرده خواهد شد.

۶- کم کاری: برای شرح این موضوع آمارهایی که از نظر خواهد گذشت، راهگشا می‌باشند. ساعت کار مفید در هفته ۶ تا ۹ ساعت اعلام شده است. «مطالعه‌ای که در سال ۱۳۶۵ در مورد ساعات کار مفید کارکنان یک سازمان اداری بعمل آمد نشان می‌دهد در ساعت کار رسمی در سازمان مزبور ۵۲ ساعت در هفته بوده است یعنی علاوه بر ۴۴ ساعت مقرر کارکنان ۸ ساعت هم اضافه کار داشتند اما کار مفید کارکنان سازمان مزبور فقط ۷/۸ ساعت در هفته بوده است. یعنی حتی کمتر از ۸ ساعت اضافه کاری که دریافت می‌کنند.»

۷- «رانت‌های مختلف»: رانت عبارت از اضافه ارزشی است که نصیب عرضه‌کننده یک عامل تولید یا محصول، در شرایط کمیابی مطلق یا نسبی آن نسبت به تقاضا در بازار می‌شود. رانت به هر پرداختی که بالاتر از ارزش واقعی محصولات یا خدمات می‌باشد، اطلاق می‌گردد. بسیاری از افراد و گروهها بدلیل وجود رانت برای آنها صاحب درآمدهایی می‌شوند که در راه کسب آن کمتر تلاش و کوششی را تحمل نموده‌اند. وجود رانت (که البته برای عده خاصی از افراد جامعه مهیا است) و پرداختهای تبعیض آمیز موجب تضعیف روحیه تلاش و کوشش در بین افراد جامعه می‌شود. رانت انگیزه‌های خلاقیت و نوآوری، تولید و کارآفرینی را از بین خواهد برد. رانت به شکلهای مختلف کاهش بهره‌وری را ایجاد می‌نماید زیرا ارتباط منطقی بین تلاش و کوشش و عملکرد را زیر سوال می‌برد. رانت به شیوه‌های مختلف باعث تقلیل روحیه کار و تلاش و نهایتاً کاهش بهره‌وری در جامعه می‌شود. پرداختهای اضافی به کالاها و خدمات (رانت اقتصادی)، ایجاد روحیه مدرک گرایی و عدم توجه به شایستگی‌های فنی، مهارت‌های افراد و کارایی آنها در بدست آوردن مناصب شغلی موجب تلاش افراد برای دستیابی به مدارک دانشگاهی به عنوان مجوزی جهت استخدام شده است. (رانت علمی) اعطای پست بر اساس ارتباطات آشنایی و نسبی و نادیده گرفتن ملاک‌های شایستگی در گزینش افراد در امور تخصصی.

۸- مشغله زیاد کاری مدیران: بسیاری از مدیران در نظام اداری به طور هم‌زمان دارای مسئولیت‌های زیادی می‌باشند. مشغله فراوان باعث می‌شود آنها عملاً نتوانند بسیاری از کارهای محوله را به شایستگی و در زمان‌های تعیین شده انجام دهند. این امر باعث مشکلاتی به قرار زیر می‌شود:

(الف) باعث عملکرد ضعیف مدیر می‌شود. انسان دارای ظرفیت و توانایی نامحدود و بی‌انتهای نمی‌باشد. مدیرانی که مسئولیت‌های مختلف دارند، بدلیل تداخل وظایف، بیشتر کارهای آنها به طور ناقص انجام می‌شود.

(ب) موجب نارضایتی مردم می‌شود. عدم حضور دائم مدیر به دلیل مشغله فراوان باعث کندی و توقف در انجام کار ارباب رجوع و نهایتاً نارضایتی آنها خواهد شد.

(ج) باعث جلوگیری از مطرح شدن استعدادهای توانمند با افکار و روش‌های پویا و جدید خواهد شد.

(د) فرهنگ انحصارطلبی در سازمان‌های دولتی رواج می‌یابد. موارد مذکور بخوبی نشان می‌دهد که مدیران پرمشغله مانعی در جهت ارتقاء سطح بهره‌وری در سازمان‌های دولتی می‌باشند.

(ه) وجود روابط مبتنی بر عدم اعتماد. کنترل‌های مضاعف اداری که کامل ثبت‌های مکرر، پاراف‌های متعدد، اخذ رسیدهای فراوان در مکاتبات، سیستم‌های حضور و غیاب سنتی و ... که ناشی از روابط مبتنی بر عدم اعتماد است باعث اتلاف بسیاری از منابع سازمان شده است.

۹- روش‌های انجام کار: روش‌های انجام کار در سازمان‌های دولتی سنتی و در بسیاری موارد غیرعلمی و تجربی است. این امر خود مشکلات بسیار فراوانی در نظام اداری فراهم آورده که از آن جمله سردرگمی ارباب رجوع و خستگی کارکنان از انجام کارها را می‌توان نام برد. (حقیقی، ۱۳۷۶)

عوامل موثر در بهره‌وری

عوامل موثر در بهره‌وری سازمان‌های دولتی را می‌توان به دو دسته: عوامل برون سازمانی و درون سازمانی تقسیم کرد. ذیلاً این دو دسته عوامل بحث خواهد بود.

الف: عوامل برون سازمانی: عواملی که خارج از سازمانهای دولتی می‌باشند و بهره‌وری آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهند، عوامل برون سازمانی می‌باشند. مهمترین عوامل برون سازمانی به قرار زیر می‌باشند:

۱- **عوامل فرهنگی:** فرهنگ به عنوان عاملی حیاتی باعث هدایت رفتارها در اعضای جامعه می‌شود. فرهنگ حاکم بر جامعه به عنوان چتری کلیه رفتارهای ما را شکل می‌دهد. بحث بهره‌وری بدون توجه به فرهنگی که در آن زندگی می‌کنیم امری بی‌فایده است. چنانچه در فرهنگ‌سازی معیارهایی را ایجاد نمائیم که در تضاد و تقابل بهره‌وری قرار گیرند چگونه می‌توانیم با شعار بهره‌وری به جلو حرکت نمائیم. اگر در فرهنگ جامعه بهره‌وری معادل استثمار افراد تلقی شود بنابراین بهره‌وری در مقابل اهداف فرهنگی قرار خواهد گرفت. ارزش‌ها، عادات و سایر مقوله‌های فرهنگی با کار درست و درست کار کردن ارتباطی تنگاتنگ دارند. جامعه‌ای که در آن توفیق‌طلبی، خلاقیت، نوآوری، جلوگیری از ریخت و پاش‌ها (سازمانی)، دوری از اسراف و تبذیر منابع و استفاده بهینه از زمان به عنوان ارزش‌های ماندگار تلقی می‌شوند راهی آسان بسوی روزهای بهتر از گذشته را پیش روی دارد.

۲- **عوامل اقتصادی:** نوسانات و تغییرات اقتصادی کشور، مانند: سطح عمومی پرداخت حقوق و دستمزد در کشور، شرایط عمومی اقتصاد جامعه، مانند: بیکاری و تورم می‌توانند در سطح بهره‌وری تاثیر داشته باشند. به طور مثال: در شرایط تورمی بدلیل کاهش ارزش پول رایج کشور افراد مجبور به کار بیشتر خواهند شد. پدیده چندشغلی، موجب کاهش بهره‌وری خواهد شد.

۳- **عوامل اجتماعی:** وجود روابط اجتماعی مبتنی بر همکاری و مودت، انضباط اجتماعی، سطح آموزش عمومی جامعه، ترکیب جمعیت، نرخ رشد جمعیت، سطح سواد و بهداشت و نرخ بیکاری در بهره‌وری سازمان‌ها موثر می‌باشند.

ب- عوامل درون سازمانی: عواملی که داخل ساختمانهای دولتی می‌باشند و بهره‌وری آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهند، عوامل درون سازمانی می‌باشند. مهمترین عوامل درون سازمانی به شرح زیر می‌باشند:

۱- **نیروی انسانی:** ارتباط بهره‌وری سازمان با نیروی انسانی انکارناپذیر است. زیرا عوامل مادی در دستان توانمند انسان قالب‌ریزی می‌شوند. انسان صاحب دانش و تخصص است که می‌تواند از منابع سازمان بهترین استفاده را نماید. بنابراین انسان بهره‌ور انسان با کیفیت است و انسان باکیفیت، انسان بادانش و تخصص است.

۲- **فضای سازمان:** استقرار تجهیزات، ابزارها و ماشین‌آلات سازمان و طرز قرارگیری افراد در مکان‌های سازمان می‌تواند در چگونگی انجام کارهای سازمان تاثیرگذار باشد.

۳- **حقوق و دستمزد:** حقوق و دستمزد پرداختی کارکنان باید در آنها ایجاد انگیزه لازم را فراهم آورد. به عبارت دیگر کارکنان باید مقدار حقوق و دستمزد پرداختی را با کار انجام شده خود مرتبط و منصفانه بدانند. معمولاً در نظام پرداخت بخش دولتی افزایش حقوق کارکنان ثابت و یکسان به صورت سالانه انجام می‌شود و آن عملاً رابطه‌ای با عملکرد کارکنان ایجاد نمی‌کند. تحقیقات بسیاری ارتباط بین حقوق و دستمزد و افزایش کارایی و بهره‌وری را در سازمان نشان داده است. پرداخت‌های سازمان به کارکنان باید بر اساس عدالت باشد. آنچه به عنوان معیار انگیزشی در حقوق و دستمزد به حساب می‌آید درک عادلانه و منصفانه بودن حقوق و دستمزد از جانب کارکنان است. وجود نظام پرداختی که کارکنان منصفانه‌بودن آن را بخوبی لمس و حس نمایند از اهم امور در جهت افزایش بهره‌وری به حساب می‌آید. بطور کلی افراد بر اساس تئوری برابری آدامز که یکی از تئوریهای فرایندی انگیزشی است داده‌های خود را (تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری) را با ستادهایی که از سازمان دریافت

می‌کنند که مهمترین و مشهودترین آن نزد افراد حقوق و دستمزد می‌باشد، مورد بررسی قرار می‌دهند و بعد با مقایسه ستاده‌های دیگری و داده‌های خود با داده‌های دیگری، اگر احساس عدالت در آنها انگیزش ایجاد خواهد شد.

۴- آموزش کارکنان: آموزش و پرورش کارکنان برای توانمندسازی کسانی که در دستگاه‌های دولتی مشغول هستند، امروزه در سراسر جهان یکی از برنامه‌های راهبردی مدیریت دولتی شناخته می‌شود، این بدان دلیل است که همه چیز به کیفیت آن گره خورده است. شرکت ای بی ام (IBM) در سال ۱۹۸۵، ۲ میلیارد دلار بابت برنامه‌های آموزش کارکنان خود اختصاص داد، جالب توجه است که سود خالص ای بی ام در آن سال ۶ میلیارد دلار بود. کارکنان ژاپن بطور متوسط سالانه ۲۸ روز در کلاس‌های ضمن خدمت شرکت می‌کنند. آمار و ارقام توجه به آموزش نیروی انسانی در کشورهای مرفعی نشان‌دهنده اهمیت آن در توسعه بهره‌وری می‌باشد. بقول حکیم و دانشمند چینی کنفوسیوس «اگر برای یکسال میوه می‌خواهی گندم بکار اگر برای ده سال میوه می‌خواهی درخت بکار و اگر می‌خواهی برای صدسال زندگی تامین باشد در فکر ساختن انسان باش» و یا اشاراتی که اندیشمندان ایران زمین در باب اهمیت آموزش و فراگیری دانش نموده‌اند، که نمونه‌ای از آن به قرار زیر است:

چون جهان سراسر آگهی است
اعتلای جان چوای دل آگهی است
آنکه بی‌جان است از دانش تهی است
هر که آگه‌تر بود جانش قوی است

(جلال الدین مولوی)

۵- تکنولوژی: انتخاب و بکارگیری تکنولوژی مناسب بعنوان ابزار و روشهایی که انجام کار را موجب می‌شوند در افزایش و یا کاهش بهره‌وری موثر هستند. انتخاب ابزار، ماشین‌آلات، روش‌ها و سایر ابزارهای تولید کننده کالا و یا ارائه دهنده خدمات در کاهش هزینه‌ها و افزایش ستاده‌های سازمان می‌توانند موثر باشند.

۶- تشویق و پاداش: کارکنان باید برای انجام کارها بنحو مطلوب و تداوم در بهتر انجام دادن کار پاداش مناسب دریافت نمایند. مدیران در خیلی مواقع به این موضوع که پاداش هرچند کوچک بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد، واقف نیستند. در این رابطه مثالی از نظر خواهد گذشت: فرض کنید برای انجام بخشی از کارهای سازمان از استراحت خود و خانواده‌تان چشم‌پوشی نموده‌اید و بعد از پایان آن کار جهت تحویل به مدیر خود مراجعه می‌کنید، مدیر شما حتی زحمت لبخندزدن و تکان دادن سر و یا یک ابراز احساسات ساده را نیز به خود نمی‌دهد. آیا شما در انجام مناسب کارهای محوله همانند گذشته عمل می‌کنید و یا دلسرد می‌شوید؟ بسیاری پژوهش‌ها نشان می‌دهد عدم دریافت پاداش برای عملکرد شغلی استمرار در انجام کارها به نحو مطلوب را کاهش می‌دهد. مدیران شاید بر این باور باشند که حقوق و دستمزد دریافتی کارکنان پاداشی همیشگی و مناسب برای آنها است. درست است که حقوق و دستمزد بعنوان یک عامل مهم در نگهداری و عملکرد کارکنان موثر است اما کارکنان خواهان دریافت پاداش‌های مختلف و متنوعی در ارتباط با عملکرد خود می‌باشند. پاداش می‌تواند مادی و غیرمادی باشد. پاداش شامل بسیاری موارد ساده همانند: لبخندزدن، تشکر کلامی، سرتکان دادن به معنای رضایت و... می‌باشد. بر مدیران است تا با استفاده از مشوق‌ها و پاداش‌های متنوع و مختلف عملکرد مطلوب در سازمان را توسعه دهند.

۷- فرهنگ سازمان: فرهنگ سازمان نقش مهمی در ارتقاء و یا کاهش بهره‌وری سازمان: می‌تواند ایفا نماید. فرهنگ سازمان می‌تواند تشویق کننده تنبلی و تن‌پروری و یا پرکاری و تلاش، کیفیت و دقت در انجام کارها و... باشد. فرهنگ سازمان می‌تواند مانع بهره‌وری و یا تسهیل کننده آن در مجموعه سازمان باشد.

پاسخ به سوالاتی که به صورت نمونه ذیل می‌آید نشان دهنده توجه و یا عدم توجه فرهنگ حاکم سازمان به بهره‌وری می‌باشد.

- نگرش مدیران نسبت به افزایش بهره‌وری چیست؟

- اندیشه و نگرش کارکنان نسبت به کار، سازمان و ارتقاء و توسعه جامعه چگونه است؟

- آیا کارکنان نسبت به کار، سازمان و جامعه علاقه‌ای دارند؟

- آیا روش‌های سازمان در جهت اهمیت دادن به نیروی انسانی است؟

- آیا نیروی انسانی سازمان در تصمیمات مشارکت داده می‌شود؟

- آیا عملکرد خوب در سازمان مورد تشویق قرار می‌گیرد و پاداشی به آن داده می‌شود؟

- آیا جلوگیری از اسراف در کارکنان رواج دارد؟

و... پاسخ به موارد فوق گوشه‌ای از جنبه‌های بسیاری هستند که فرهنگ سازمان را تشکیل می‌دهند. داشتن فرهنگ سازمانی که در راستای افزایش بهره‌وری حرکت نماید، می‌تواند بهبود بهره‌وری را برای سازمان و ارتقاء سطح زندگی را در جامعه به ارمغان آورد.

۸- **کیفیت زندگی کاری:** کیفیت زندگی کاری اشاره به کوشش روانشناسان، جامعه‌شناسان و سایر دانشمندان علوم اجتماعی در راستای توجه به نیازهای انسانی و قرار دادن آنها در محتوی شغلی است. یعنی علاوه بر تخصصی کردن کارها که مرهون زحمات افرادی همچون آدام اسمیت و فردریک تیلور می‌باشد توجه به نیازهای روانی کارکنان را مورد نظر قرار می‌دهد. بحث‌های طراحی مجدد مشاغل که با برنامه‌های گردش شغل، گسترش شغل و غنی‌سازی شغل برای ایجاد کیفیت زندگی کاری معنا می‌یابد، همه برای بهبود کیفیت و کمیت کارهایی است که توسط کارکنان صورت می‌گیرد. از دیگر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ایجاد محیط کاری بدور از تنش‌های عصبی، ایجاد روابطی مبتنی بر صمیمیت، اجازه ابراز عقیده به کارکنان و مشارکت آنها در تصمیمات می‌باشد. بطور کلی سازمانی که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری را دنبال می‌کند، افزایش و بهبود بهره‌وری را درون خود شاهد خواهد بود.

۹- **سبک و روش مدیریت:** سبک و روش مدیریت سازمان با بهره‌وری ارتباطی مستقیم دارد. بطور مثال، روش و الگوی مدیریت مکانیکی در کوتاه مدت بهره‌وری را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد و شاخص‌های بالای بهره‌وری را در کلیه عوامل (تولید و خدمات) نشان خواهد داد. اما در این روش (مدیریت) رشد بهره‌وری پایدار نخواهد بود و بزودی از سرعت و پایداری آن کاسته خواهد شد. در روش مدیریت ارگانیکی علی‌رغم اینکه در ابتدا شاهد رشد چشمگیری در بهره‌وری خواهیم بود اما در بلندمدت شاهد رشد شاخص‌های بهره‌وری در سازمان خواهیم بود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد اگر خواهان رشد بهره‌وری در کوتاه مدت هستیم روش مکانیکی پاسخگو می‌باشد، اما اگر رشدی مستمر و پایدار در بهبود و ارتقاء بهره‌وری را می‌خواهیم باید از روش ارگانیکی در سازمان استفاده نمائیم البته بیان این نکته لازم است که تغییر سبک مدیریت در سازمان امری دلخواه و تصادفی نمی‌باشد بلکه شرایطی در ایجاد آن دخیل است که ما را در انتخاب سبک و سیاق مدیریت هدایت می‌کنند. بطور مثال توانایی نیروی انسانی، تکنولوژی و... می‌توانند در انتخاب سبک مدیریتی تاثیرگذار باشند. (سرمد، ۱۳۸۰)

روش تحقیق

تحقیق حاضر یک تحقیق کمی است که بر اساس پارادایم‌ها و مفروضات پژوهش خردگرایانه پایه گذاری شده است. از بعد هدف پژوهش این تحقیق کاربردی به حساب می‌آید چون هدف کاربردی آن یک حوزه خاص، یعنی عوامل موثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت آبفا فارس می‌باشد تا با شناسایی آن عوامل در جهت افزایش بهره‌وری شرکت کوششید. از بعد جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش یک تحقیق توصیفی غیر آزمایشی است زیرا تحقیقات توصیفی غیر آزمایشی محقق داده‌های کنترل و دست کاری نمی‌نماید. با توجه به این که هدف کلی تحقیق بررسی و ارزیابی عوامل موثر بر ارتقا بهره‌وری نیروی انسانی شرکت آبفا روستایی استان فارس می‌باشد لذا این تحقیق پیمایشی نیز محسوب می‌گردد. از طرفی چون یافتن عوامل موثر بر ارتقا بهره‌وری نیز از دیگر اهداف این تحقیق است لذا این تحقیق پس رویدادی (علی-مقایسه‌ای) نیز محسوب می‌گردد (سرمد، ۱۳۷۸: ۸۰)

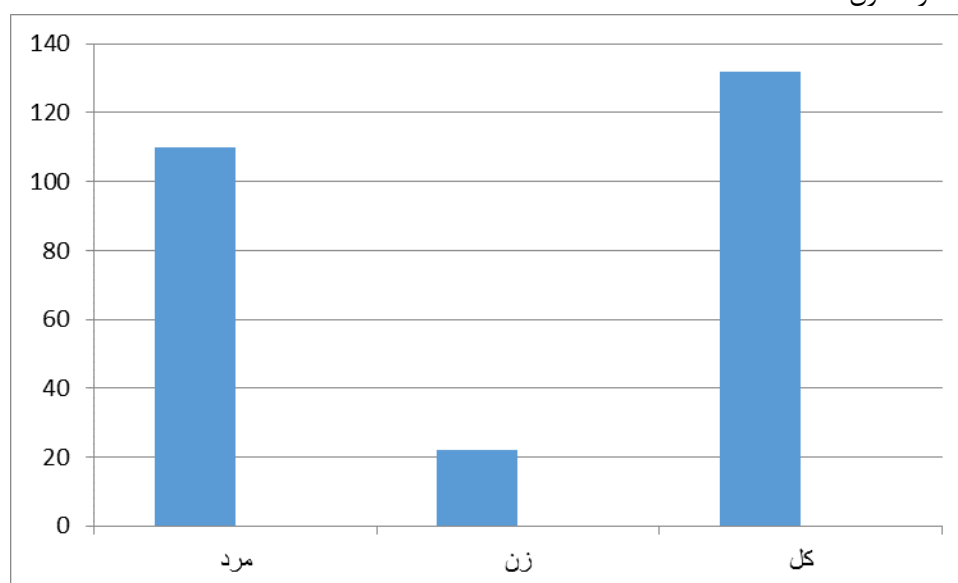
بررسی اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس جنسیت مطابق جدول و نمودار شماره ۴-۱ می‌باشد.

جدول ۱- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت کارکنان آبفا روستایی

درصد	فراوانی	شاخص جنسیت
------	---------	---------------

۸۳/۳	۱۱۰	مرد
۱۶/۷	۲۲	زن
۱۰۰	۱۳۲	کل

مطابق جدول و نمودار ۱ مشاهده می شود، از ۱۳۲ نفر کارکنان آبفا مورد مطالعه در تحقیق حاضر ۸۳/۳ درصد مرد بوده اند و ۱۶/۷ درصد زن هستند.



نمودار ۱- توزیع کارکنان بر اساس جنسیت

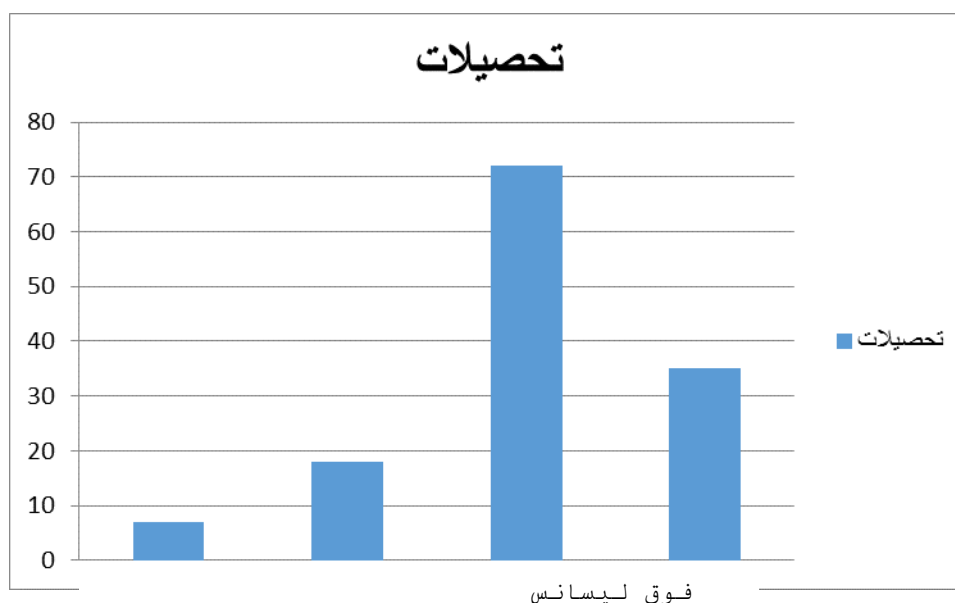
۲- تحصیلات

بررسی اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس میزان تحصیلات مطابق جدول و نمودار شماره ۴-۲ می باشد .

جدول ۲- توزیع فراوانی مربوط به میزان تحصیلات کارکنان آبفا

درصد	فراوانی	شاخص تحصیلات
۵/۳	۷	دیپلم
۱۳/۶	۱۸	فوق دیپلم
۵۴/۵	۷۲	لیسانس
۲۶/۵	۳۵	فوق لیسانس

مطابق جدول و نمودار ۲- مشاهده می شود، از ۱۳۲ نفر کارکنان مورد مطالعه در تحقیق حاضر ۵/۳ درصد تحصیلات دیپلم، ۱۳/۶ درصد فوق دیپلم، ۵۴/۵ درصد لیسانس، ۲۶/۵ درصد فوق لیسانس بوده اند.



نمودار ۲- توزیع کارکنان بر اساس میزان تحصیلات

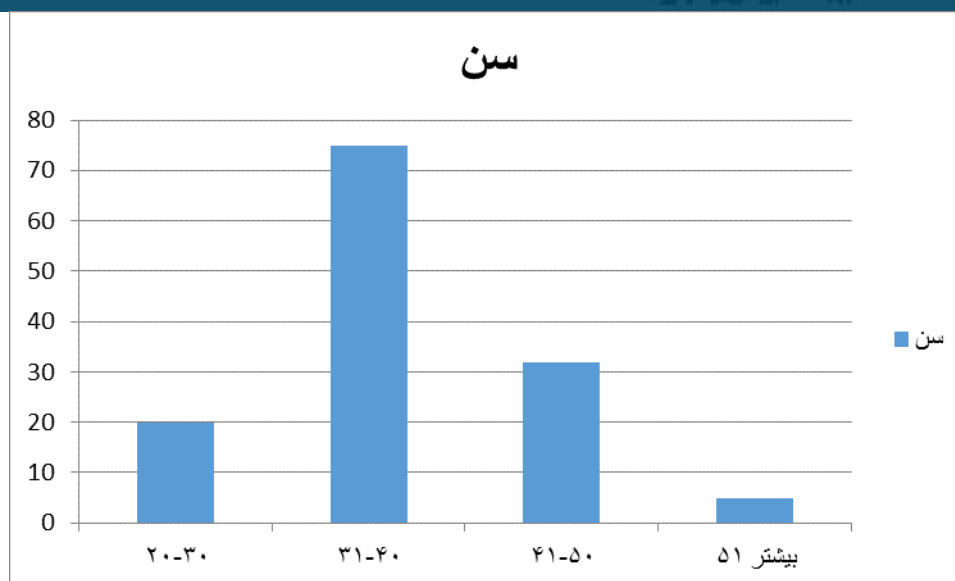
۳-سن

بررسی اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سن مطابق جدول و نمودار شماره ۳-۴-۳ می باشد.

جدول ۳-توزیع فراوانی سن کارکنان

درصد	فراوانی	شاخص سن
۱۵/۲	۲۰	۲۰-۳۰
۵۶/۸	۷۵	۳۱-۴۰
۲۴/۲	۳۲	۴۱-۵۰
۳/۸	۵	بیشتر از ۵۱

مطابق جدول و نمودار ۳- مشاهده می شود، از ۱۳۲ نفر کارکنان آیفام مورد مطالعه در تحقیق حاضر ۱۵/۲ درصد ۳۰-۲۰ سال و ۵۶/۸ درصد ۴۰-۳۱ سال، ۲۴/۲ درصد ۵۰-۴۱ سال و ۳/۸ درصد بیشتر از ۵۱ سال سن دارند.



نمودار ۳- توزیع سن کارکنان آبفا روستایی

۴-سنوات خدمت

بررسی اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سنوات خدمت مطابق جدول و نمودار شماره

۴-۴ می باشد.

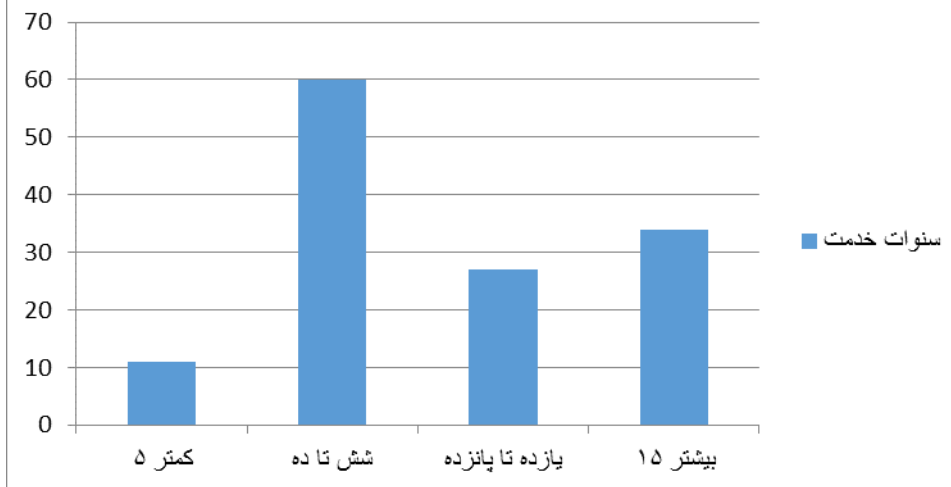
جدول ۴: توزیع فراوانی سنوات خدمت کارکنان

درصد	فراوانی	شاخص سابقه خدمت
۸/۳	۱۱	کمتر ۵
۴۵/۵	۶۰	۶-۱۰
۲۰/۵	۲۷	۱۱-۱۵
۲۸/۸	۳۴	بیشتر ۱۵

مطابق جدول و نمودار ۴ مشاهده می شود، از ۱۳۲ نفر کارکنان آبفا مورد مطالعه در تحقیق حاضر ۸/۳ درصد کمتر از

۵ سال، ۴۵/۵ درصد ۶-۱۰ سال، ۲۰/۵ درصد ۱۱-۱۵ سال و ۲۸/۸ درصد بیشتر از ۱۵ سال سنوات خدمت دارند.

سنوات خدمت



نمودار ۴: توزیع سنوات خدمت کارکنان آبفا روستایی

بررسی فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱: توانایی کارکنان بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد

جدول ۵- درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به توانایی کارکنان بر ارتقاء بهره‌وری

سؤال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین امتیاز
۱	۳/۸	۷/۶	۳۷/۹	۴۰/۲	۱۰/۶	۳/۶۲
۲	۲۹/۵	۳۴/۱	۲۹/۵	۶/۸	-	۲/۱۴
۳	۲۰/۵	۲۶/۵	۴۴/۷	۸/۳	-	۲/۴۱

همان‌طور که در جدول ۵- مشاهده می‌شود بیشترین درصد پاسخ‌های مربوط به عامل توانایی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی در سطح زیاد مربوط به سؤال ۱ (به چه میزان احساس می‌کنید شغل شما در سازمان موجب موفقیت شما می‌شود) است که ۴۰/۲ درصد کارکنان به آن پاسخ داده‌اند، این در حالی است که کارکنان در پاسخ به سؤال ۲ (به چه میزان از طرف سازمان دوره‌های آموزشی ضمن خدمت را طی می‌کنید) و ۳ (به چه میزان در خصوص انجام شغل خود، آموزش‌های لازم را دیده‌اید) با ۲۹/۵ و ۲۰/۵ درصد شغل خود را خیلی کم موجب موفقیت در سازمان دانسته‌اند، این یافته بدان معنا است که توانایی کارکنان کمتر توانسته بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر گذار باشد. با توجه به میانگین امتیاز هر سؤال مشخص می‌شود که سؤال ۱ با میانگین ۳/۶۲ از ۵ بیشترین اهمیت را در ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی دارا است.

فرضیه ۲: درک و شناخت کارکنان بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد

جدول ۶- درصد فراوانی پاسخ‌های مربوط به درک و شناخت کارکنان بر ارتقاء بهره‌وری

سؤال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین امتیاز
۴	۲/۳	۱۵/۲	۴۰/۲	۲۳/۵	۱۸/۹	۳/۴۲
۵	۲۹/۵	۳۸/۶	۲۲	۹/۸	-	۲/۱۲
۶	۰/۸	۲/۳	۱۶/۷	۵۶/۶	۲۷/۷	۳/۹۹
۷	۱۱/۴	۳۱/۱	۴۱/۷	۱۵/۲	۰/۸	۲/۶۳

همان طور که در جدول ۶- مشاهده می‌شود بیشترین درصد پاسخ‌های مربوط به عامل درک و شناخت کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی در سطح زیاد مربوط به سوال ۶ (به چه میزان درک صحیحی از اهداف کار خود در سازمان دارید.) است که ۵۶/۶ درصد کارکنان به آن پاسخ داده‌اند، بعد از آن کارکنان به سوال ۴ (به چه میزان از سوی مسئولان اشتباهات ناشی از عدم درک درست کار به شما تذکر داده می‌شود) با ۲۳/۵ درصد پاسخ داده‌اند، این در حالی است که سوالات ۵ (به چه میزان در خصوص پرسیدن نحوه صحیح انجام کار مورد تشویق واقع می‌شوید.) و ۷ (به چه میزان سازمان تلاش می‌کند تا کارکنان درک درستی از کار خود داشته باشند.) در سطح کم و متوسط با ۳۸/۶ و ۴۱/۷ درصد قرار دارند. این یافته‌ها معنی است که درک و شناخت کارکنان به جزء از نظر درک و شناخت اهداف سازمان (سوال ۶)، کمتر توانسته بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر گذار باشد و بیشتر در سطح کم و متوسط می‌تواند بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار دهد. با توجه به میانگین امتیاز هر سوال مشخص می‌شود که سوال ۶ با میانگین ۳/۹۹ از ۵ بیشترین اهمیت را در ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی دارا است. یعنی درک صحیح از اهداف سازمان از طرف کارکنان می‌تواند موجب ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی شود.

نتیجه‌گیری

در سالهای اخیر نسبت به چگونگی اداره 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 سازمان ایفا می‌کند.

یکی از مهم‌ترین اهداف در هر سازمان ارتقاء سطح بهره‌وری آن است و انسان در ایجاد بهره‌وری نقش 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 فرآیند بهره‌وری نیروی انسانی متأثر از عوامل خاصی نیست و نتیجه‌ی تعامل و ترکیب عوامل گوناگونی است. از آنجا که بهره‌وری مقوله‌ای انتزاعی نبوده و لزوماً جنبه‌ی کاربردی باید داشته باشد، مدیریت سازمان نقش بسزایی در فراهم آوردن زمینه مناسب جهت نهادینه کردن و ارتقاء آن خواهد داشت و از این منظر، مشارکت کارکنان دارای اهمیت ویژه‌ی 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 بالقوه‌ی وی باید در راس برنامه‌های سازمان قرار گیرد. چنانچه سازمانی بخواهد به بهبود عمل‌کرد و ارتقای عمل‌کرد دست یابد باید به این مهم به عنوان یکم فرآیند مدیریتی بنگرد و برای آن اهمیت استراتژیک قائل گردد 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 برنامه بهره‌وری بی‌معنا خواهد بود.

افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های دولتی که در آن تأکید خاص بر مسئولیت‌های اجتماعی و ارزش‌های اخلاقی است؛ آن‌هم در شرایطی که فشار اقتصادی عرصه زندگی 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 بازدارنده در راه‌شناخت و به‌کارگیری تدابیر مربوط به مقوله‌ی فوق‌است. 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 می‌دهد. از جمله این نشانه‌ها نارضایتی مراجعان به دستگاه‌های دولتی، انجام نگرفتن خدمات مورد نیاز آنها و تاخیر طولانی در پاسخ‌گویی به نیاز آنها است. همین‌طور تعداد بی‌شماری از کارکنان که سرگردان و بی‌هدف در اتاق‌های مختلف 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 جهت افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران ارائه‌شود:

۱. بازبینی روش‌ها و سیستم‌های کاری به منظور فائق آمدن بر موانع بهره‌وری.
۲. برانگیختن کارکنان برای انجام کار به بهترین نحو.
۳. ایجاد ارتباط اثر بخش در سازمان.
۴. گماردن 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 می‌کند.
۷. مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری.
۸. ایجاد شرایط مساعد برای بروز خلاقیت و نوآوری.
۹. پاداش دادن به افراد پرتلاش.
۱۰. وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عالم خودکنترلی است.

پیشنهادها

- ۱- در تمامی مراحل تحقیق سعی شود از پراکندگی داده‌ها در میان جامعه استفاده شود زیرا به نتایج واقعی ما را نزدیک‌تر می‌کند.
- ۲- لازم است فرایندهای کاری بازنگری و به‌گونه‌ای بازطراحی شوند که تطابق کاملی با بهره‌وری داشته باشند و از این طریق هزینه‌ها به حداقل برسد.
- ۳- با توجه به معنا دار بودن خیلی از فرضیه‌ها پیشنهاد می‌گردد بر روی میزان مشارکت کارکنان بیشتر توجه شود و این مهم را جدی بگیرند.

ابطحی، سید حسین و کاظمی، بابک (۱۳۸۳). بهره‌وری انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

ابطحی، حسن و کاظمی، بابک (۱۳۸۲). بهره‌وری تهران. موسسه و پژوهش بازرگانی

استاف و گریفتن (۱۹۹۱). رفتار سازمانی، ترجمه ی سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده تهران، انتشارات مروارید.

استیفن رابنیز (۱۳۸۵). تئوری سازمانی، ترجمه ی حسن دانایی فر و سید مهدی الوانی، تهران، انتشارات صفار.

استیفن رابنیز (۱۹۸۵). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه ی علی پارسائیان و سید محمد عباسی، تهران، انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

انصاری. محمد اسماعیل (۱۳۸۱). تاثیر ناهنگامی در بهره‌وری. شیوه‌های علمی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی. تهران. انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی

آذر عادل و مومنی، منصور (۱۳۸۵). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت.

آمدی، عبدالواحد بن محمد؛ تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، تحقیق: مصطفی درایتی، مکتب الأعلام الإسلامی، بی تا.

آنتونی رابینز (۱۳۸۱). بسوی کامیابی، نیروی بیکران، ترجمه ی مهدی مجردزاده کرمانی.

پارسائیان، علی و اعرابی، محمد (۱۳۸۴). سازمان، ساختار، فرآیند و ره آوردها، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

حقیقی، محمدعلی و رعناهی، حبیب الله (۱۳۷۶). بهره‌وری نیروی انسانی، ارزشیابی عملکرد کارکنان، تهران، انتشارات ترمه.

سرمد، زهره و همکاران (۱۳۸۰). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات سمت.

طاهری، شهنام (۱۳۸۶). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران، نشر هستان.

طاهری، شهنام (۱۳۸۳). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان. تهران. نشر هستان

طاهری، شهنام؛ بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، هستان‌ها، تهران، ۱۳۷۸ ش.

SID



سرویس های
ویژه



سرویس ترجمه
تخصصی



کارگاه های
آموزشی



بلاگ
مرکز اطلاعات علمی

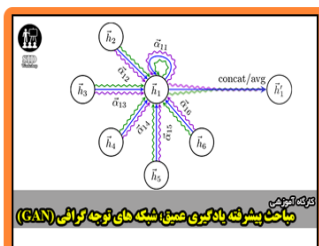


عضویت در
خبرنامه



فیلم های
آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی



مباحث پیشرفته یادگیری عمیق؛
شبکه های توجه گرافی
(Graph Attention Networks)



کارگاه آنلاین آموزش استفاده از
وب آوساینس



کارگاه آنلاین مقاله روزمره انگلیسی