



## عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شهرداری اهواز

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۱۰/۹ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۴

سید رسول صالحی

دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی،  
واحد علوم و تحقیقات خوزستان [rasol.salehi448@gmail.com](mailto:rasol.salehi448@gmail.com) (مسئول مکاتبات)

محمد حسین پور

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان [hosseinpour6@yahoo.com](mailto:hosseinpour6@yahoo.com)

غلامحسین برکت

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** نیروی انسانی یکی از با ارزش‌ترین منابع هر سازمان محسوب می‌شود، شناخت عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی ضرورت دارد، این پژوهش باهدف شناسایی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شهرداری اهواز انجام گردیده است.

**روش پژوهش:** این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها اکتشافی و به روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی بوده است. جامعه آماری آن کارکنان شهرداری اهواز بود که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد یکصد نفر از آنان انتخاب و پس از تکمیل پرسش‌نامه محقق ساخته، مورد تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** از بین عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری، چهار عامل به نام‌های مدیریت درون سازمانی، مدیریت حمایتی، آموزش و توانایی کارکنان، شناسایی شدند.

**نتیجه‌گیری:** تجربه کاری، توجه به آموزش‌های توجیهی، آگاهی کارکنان به دانش و مهارت شغلی، امنیت شغلی، آگاهی و تبعیت از قوانین، تمرکز مدیر بر نقاط ضعف و انحراف کارکنان، وجود یک سیستم منطقی پاداش و تنبیه، حمایت مدیر از کارکنان، میزان آشنایی با شغل، قدرتانی و حمایت از عملکرد افراد، علاقه به محیط کار، وجود جو عاطفی، ارائه بازخورد عملکرد، تشکیل جلسات مشترک و مشارکت کارکنان به عنوان عامل افزایش بهره‌وری شناسایی شدند.

**واژگان کلیدی:** اهواز، بهره‌وری نیروی انسانی، شهرداری، تحلیل مؤلفه اصلی

**مقدمه**

کریس آرگریس، وارن بیتس و رنسیس لیکرت استدلال کرده‌اند که برای دستیابی به تعهد کارکنان در کار، خشنودی شغلی و بهره‌وری، مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری امر حیاتی و بنیادی است. بلچر معتقد است چالش بهره‌وری نیاز به پاسخ متفکرانه و سریع دارد. استاف و گریفین (۱۹۹۱)، در یک تحقیق به کارکنان سازمان اجازه دادند تا کار خود را مجدداً طراحی کنند و نسبت به فرآیند تصمیم‌گیری در این زمینه نیز مشارکت بیشتری داشته باشند که نتایج حاصله از این تحقیق آن بوده است، که میزان بهره‌وری آنان افزایش پیدا کرده و هزینه‌های تولید کاهش یافت و همچنین بر میزان مشتریان نیز افزوده شد. (ساعتچی ۱۳۸۵، ۲۸۶)

شهرداری اهواز با بیش از پنج هزار نیروی انسانی ستادی و هفت هزار نفر نیروی اجرایی به عنوان یک موسسه عمومی مردمی از معدود سازمان‌های کشور است که دارای قوانین خاص بوده و علی‌رغم این که تابع بیشتر ضوابط و مقررات دولت می‌باشد ولیکن از نظر درآمدی هیچ وابستگی به دولت نداشته و بودجه لازم جهت اجرای برنامه‌های شهرداری توسط واحدهای درآمدی خود شهرداری تأمین می‌شود. و به همین دلیل برخلاف سایر دستگاه‌های وابسته به ردیف‌های بودجه‌ای دولت، کاهش بهره‌وری در شهرداری‌ها بسیار سریع‌تر آثار خود را نشان می‌دهد و این امر طی سال‌های اخیر به صورت مشهود خود را نشان داده است لذا نظر به اهمیت بهره‌وری در سازمان‌های خدماتی که با انرژی سروکار دارند و بررسی‌های میدانی از عملکرد کارکنان و نارضایتی مدیران از وضعیت بهره‌وری، شکافی بین وضع مطلوب و موجود احساس می‌شود و ما در این تحقیق به دنبال آن هستیم که به این سؤال پاسخ دهیم: عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شهرداری اهواز کدامند؟

**اهداف پژوهش**

اهداف کلی: شناسایی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شهرداری اهواز.  
اهداف ویژه: تعیین میزان بهره‌وری نیروی انسانی بر اساس جنسیت، سوابق، تحصیلات، محل کار و نوع شغل، ارائه پیشنهاد به منظور کاربرد نتایج بر اساس یافته‌های تحقیق.  
سؤال پژوهش: عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری در شهرداری اهواز کدامند؟

سازمان‌ها، مجموعه‌ای از عوامل انسانی، تکنولوژی، فنی، ساختاری، فرهنگی و دیگر عناصر محیطی هستند که در راستای تحقق هدف‌های از پیش تعیین شده و مشترک در تعاملند. بدون شک با توجه به اینکه این هدف‌ها و منابع افراد الزاماً بر هم انطباق نداشته، شیوه مواجهه مدیران در ایجاد تعادل، کاهش، تعارض و استفاده بهینه از توانایی‌های بالقوه افراد و عناصر حائز اهمیت است. در این راستا کارکنان هر سازمان مهم‌ترین جزء سازمان محسوب می‌شوند که توجه به خواست و تأمین نیازهای مورد نظر آن‌ها غیر قابل اجتناب است. (دراکر ۱۹۸۵)

نیروی انسانی یکی از ارزش‌ترین منابع هر سازمان محسوب می‌شود و از دیر باز تاکنون عامل اصلی پیشرفت ممالک مختلف بوده است. نیروی انسانی توانا و کارآمد است که بتواند سازمان را کارآ، سودآور و مفید به حال جامعه بسازد و در کل، کشور را شکوفا و از وابستگی برهاند. پایین بودن بهره‌وری فردی در شرکت‌های تولیدی سبب می‌شود تا به عامل بهسازی نیروی انسانی توجه بیشتری بشود و یکی از عواملی که در بهسازی نیروی انسانی تأثیر به‌سزایی دارد ارزیابی عملکرد کارکنان است. اولین گام ارتقای بهره‌وری بهبود بهره‌وری در سطح فردی است و بهسازی راهی است که به بهره‌وری منتهی می‌شود. (گروهی از اساتید مدیریت ۱۳۳۳، ۱۳۷۵) بنابراین هنگامی که به ضرورت افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شهرداری اهواز می‌اندیشیم در می‌یابیم که بسیاری از کارها بدون دقت و فکر کردن در مورد آن‌ها و صرفاً از روی عادت انجام می‌دهیم برای انجام این‌گونه کارها به شیوه درست می‌توان به خوبی از عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی بهره گرفت.

**بیان مسئله**

بهره‌وری عبارت است از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، زمان، مکان و... به منظور ارتقاء رفاه جامعه بهره‌وری در سطح کارکنان، سازمان، اقتصاد و ملی تقسیم می‌شود و دارای منابع و فوایدی از جمله: صرفه جویی در هزینه‌ها، ارتقای شغلی کارکنان، ایجاد محیط کاری جذاب، آموزش عمومی کارکنان، امنیت شغلی کارکنان، افزایش حقوق، رفاه و انگیزه کاری می‌باشد. (خاکی ۱۳۸۶، ۲۲)

## ادبیات نظری تحقیق

مدل هرسی و گلداسمیت که هفت متغیر (توانایی، وضوح، حمایت سازمانی، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط) مربوط به مدیریت عملکرد اثربخشی را به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات و ارائه راه‌حل استراتژی‌های تغییر را طراحی کردند که دو هدف اصلی را مد نظر داشتند. اول تعیین عوامل کلیدی که می‌توانند بر عملکرد فرد کارکنان تأثیر بگذارند. دوم ارائه این عوامل این گونه است که مدیران شاغل بتوانند آن‌ها را به کار برند و به خاطر داشته باشند. (هرسی و بلانچارد ۱۹۸۰، ۵۱۷-۵۰۳)

بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام برساند، علاوه بر آن بهره‌وری مستلزم آن است که به طور پیوسته تلاش‌هایی برای یادگیری نظریه‌ها و روش‌های جدید انجام گیرد، موضوع اصلی بهره‌وری، کیفیت و بهبود آن است. بنابراین در امر بهره‌وری هیچ تصمیمی نباید کیفیت ستانده را نادیده گیرد زیرا کیفیت تولید و ارائه خدمات کارکنان را از دوباره‌کاری بی‌نیاز کرده و ضمن جلوگیری از تنش در محیط کار، سازمان را در افزایش عملکرد یاری می‌دهد. (حکیمی پور ۱۳۷۳، ۴۶)

بهبود ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی به تلاش برنامه‌ریزی شده همه جانبه نیاز دارد و از طریق به کارگیری معیارهای گوناگون بهره‌وری در عمل، شروع می‌شود. برنامه ریزی برای بهبود بهره‌وری شامل تغییر در روش‌های انگیزشی کارکنان و بهبود شرایط کار، بهبود نظام‌ها، دستورالعمل‌ها، روش‌ها، تکنولوژی و... است. نیروی انسانی، مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری است. عامل کلیدی دیگر در بهبود بهره‌وری، روش‌های به کار گرفته شده برای انجام کار است. بهره‌وری را می‌توان با کار زیرکانه بالا برد و نه الزاماً با کار سخت، به عبارت دیگر می‌توان کارایی فرآیند کار، از طریق استفاده از ماشین‌های خودکار، تدابیری مهندسی روش‌ها و حذف مراحل زائد بهره‌وری را بهبود بخشید. (میرسپاسی ۱۳۷۶، ۱۶)

## پیشینه پژوهش

مقیم و جلالی (۱۳۸۷) با اندازه‌گیری شاخص بهره‌وری کل عوامل تولید استراتژی‌ها و رویکردهای کلان ارتقاء بهره‌وری برمی‌شمارند. (تدبیر، اسفند ۱۳۸۷)

جدول ۱: ضریب همبستگی عوامل مؤثر بر بهره‌وری

نیروی انسانی		
ضریب همبستگی	بهره‌وری نیروی کار	بهره‌وری سرمایه
هزینه نیروی کار	۰/۸۴۱	۰/۹۲۰
مقدار نیروی کار	۰/۵۵۵	۰/۶۷۸
ارزش موجودی سرمایه	۰/۱۳۱	۰/۲۲۵
ارزش افزوده	۰/۹۴۱	۰/۹۸۱

محمدی و نوری (۱۳۸۷) رابطه معنی داری، با ضریب اطمینان ۹۹٪ بین نوآوری و خلاقیت با افزایش و بهبود بهره‌وری کارکنان شرکت‌های صنعتی کوچک در قم دست یافتند (تدبیر، اسفند ۸۷).

دکیا (۱۳۸۷) در پایان نامه خود در دانشگاه آزاد ارسنجان ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی ابعاد ویژگی‌های شغلی کارکنان با تعهد عاطفی برابر با  $MR = ۰/۳۷۰$  و  $RS = ۰/۱۳۷$  می‌باشد که در سطح  $P < ۰/۰۳۹$  معنی دار است. بنابراین فرضیه تحقیق تأیید و می‌توان گفت که ۱۳٪ واریانس تعهد عاطفی به وسیله متغیرهای پیش بین قالب تبیین است.

اعتمادی (۱۳۸۶) دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه ترتیب مدرس در پایان نامه خود «با عنوان ارزیابی سطح بهره‌وری نیروی انسانی و علل پایین آمدن آن و ارائه راه حل جهت افزایش آن طبق مدل اچیو» مطالعه‌ای انجام داده که نتایج آن به شرح زیر بوده است:

- تأثیر حمایت مدیر از کارکنان ۹۹٫۹٪ در ارتقاء بهره‌وری تأثیر دارد.
- بازخورد مستمر از سوی کارکنان از سوی کارکنان ۹۹٫۹٪
- آگاهی مدیر از محیط خارج سازمانی ۹۹٪

و با ۹۹٫۹٪ می‌توان گفت که مشارکت باعث بالا رفتن بهره‌وری می‌گردد. همچنین نام‌برده علل افت بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان را:

وجود تبعیض در بین کارکنان، ناهماهنگی استعدادهای فردی و شغلی، بی‌کفایتی سرپرست قسمت، ناهماهنگی رشته تحصیلی و شغل، عدم امنیت شغلی، نارضایتی با کار فعلی، عدم علاقه با کار فعلی، انتقال پی در پی، وجود تورم در قسمت و عدم اجرای نظام آموزش بیان نموده است.

میکائیل و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیقی مقایسه بین هزینه‌های بهره‌وری، جبران خسارات ساعتی و هزینه تأخیر در بخش صادرات را در طی سال‌های (۲۰۰۹ - ۱۹۴۷) انجام دادند و مشخص گردید که کمترین هزینه

توصیفی مربوط به عوامل بیان شدند سپس متغیرهای هر عامل همراه با بار عاملی بیان گردید.

### آزمون بارتلت

این آزمون نشان دهنده مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل می‌باشد که رابطه [۲-۳] ترکیب و اجزاء آن را مشخص می‌نماید:

در این رابطه: [۲-۳]

$$x^2 = \left[ n - \frac{2p + 5}{6} \right] \log_e |R|$$

n = تعداد آزمودنی

p = تعداد متغیرها

$|R|$  = مقدار مطلق دترمینان همبستگی

$$\frac{p(p-1)}{2} \quad \text{درجه آزادی این } x^2 \text{ برابر است با:}$$

در آزمون بارتلت اگر مقدار P کمتر از ۰/۰۵ باشد توانایی عاملی بودن داده‌ها تأیید می‌شود. اما محققان این آزمون را بر عکس مورد استفاده قرار داد یعنی اگر P بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بود نباید ادامه داد اما اگر کوچک‌تر بود قبل از ادامه سایر شاخص‌های توانایی عاملی بودن بررسی می‌شوند. ماتریس داده‌ها برای تحلیل عاملی باید حاوی اطلاعات معنی داری باشد. معنی داری اطلاعات موجود در ماتریس از طریق آزمون مربع کای ( $\chi^2$ ) بارتلت صورت می‌گیرد. معنی دار بودن ( $\chi^2$ ) و آزمون بارتلت حداقل شرط لازم برای انجام دادن تحلیل عاملی است. در این آزمون باید آماره بالا محاسبه گردد.

در آزمون بارتلت فرض صفر این است که متغیرها فقط با خودشان همبستگی دارند. رد فرض صفر حاکی از آن است که ماتریس همبستگی دارای اطلاعات معنی دار است و حداقل شرایط لازم برای انجام دادن تحلیل عاملی وجود دارد این آزمون را آزمون کرویت نیز می‌گویند.

جدول ۲: نتایج آزمون کرویت بارتلت در تحلیل عاملی

عوامل	آزمون کایزر، مهیر و اوکلین	آزمون کرویت بارتلت
افزایش دهنده	۰/۷۳	۷۳۷/۳۵

مربوط به بهره‌وری و بیشترین هزینه مربوط به جبران خسارات ساعتی می‌باشد.

رایان مک گرال (۲۰۰۹) در تحقیقی تحت عنوان بهره‌وری و تأخیر، میزان رضایتمندی کارکنان نسبت به شغل و امنیت شغلی آن‌ها ارزیابی گردید و رابطه قوی بین رضایتمندی کارکنان، شایستگی‌ها و صلاحیت‌ها در شغل کاری آن‌ها وجود دارد.

### روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی-اکتشافی با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی و به روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی است. استفاده از این روش به این دلیل است که مقدار متغیر وابسته یعنی بهره‌وری در شهرداری اهواز موجود نمی‌باشد و بعلاوه با حجم بالای عوامل موثر در بهره‌وری مواجه هستیم.

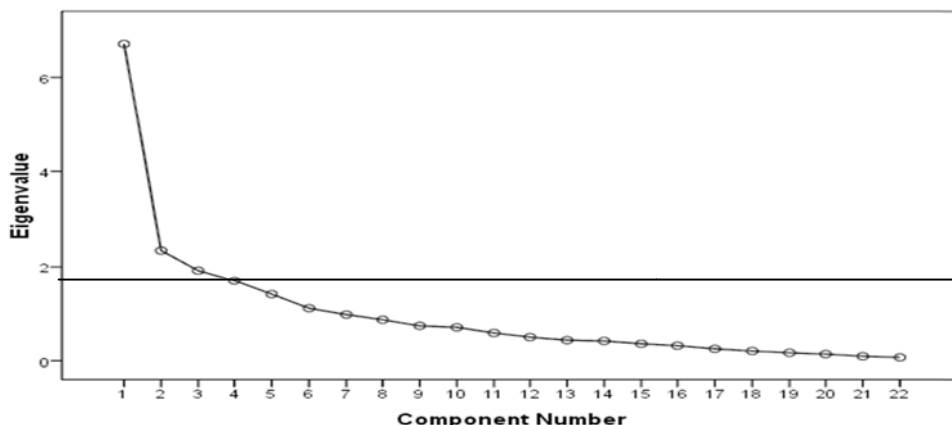
### یافته‌های پژوهش

در این تحقیق نشان داده شده است که چگونه رشد سازمان و رفاه کارکنان هر سازمان تحت تأثیر بهره‌وری نیروی انسانی و آهنگ رشد آن قرار می‌گیرد و همین‌طور نشان داده شده است که چگونه انجام برنامه‌ریزی‌های صحیح و عقلایی بدون توجه به شاخص‌های بهره‌وری عملاً کاری غیر ممکن و دور از انتظار است.

برای آنکه تحقیق مورد نظر از پشتوانه نظری و علمی لازم برخوردار باشد، با توجه به اینکه مقدار متغیر وابسته یعنی بهره‌وری فعلی نیروی انسانی در شهرداری اهواز وجود نداشت، نخست مفاهیم اساسی مرتبط با مسئله بهره‌وری در سطح نسبتاً گسترده مورد بررسی قرار گرفت، سپس بر اساس نظریه هرسی بلانچارد مؤلفه‌های موثر بر بهره‌وری مشخص و سؤالات مرتبط بر اساس آن طراحی و به صورت پرسش‌نامه توزیع گردیده و پس از جمع‌آوری پاسخ‌نامه‌ها، نتایج با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی و به وسیله نرم افزار SPSS به صورت پارامتریک تحلیل گردید.

پس از جمع‌آوری اطلاعات توسط پرسش‌نامه، داده‌ها وارد نرم افزار آماری SPSS ویرایش شانزدهم شد. در این بخش مناسب بودن نمونه‌ها و کفایت آن‌ها توسط دو آزمون بارتلت و KMO سنجیده گردید همچنین برای انتخاب عامل‌های پراهمیت و حذف عامل‌های اضافی از نمودار آزمون اسکری استفاده و بعد از آن شاخص‌های

Scree Plot



نمودار ۱: منحنی اسکری کتل مربوط به عوامل افزایش دهنده بهره‌وری

یک عامل ساختاری زیربنایی متغیرها را کشف می‌کند. تحلیل، مقدار زیادی اطلاعات فراهم می‌کند که پژوهشگر برای مشخص کردن عامل‌ها می‌تواند از آن‌ها استفاده کند.

#### استخراج عامل‌ها

هدف مرحله استخراج عامل‌ها به دست آوردن سازه‌های زیربنایی است که تغییرات متغیرهای مورد مشاهده را موجب شده است. نرم افزار spss نخست ترکیب‌هایی از متغیرها را که همبستگی‌های آن‌ها بالاترین میزان از واریانس کل مشاهده شده را نشان می‌دهد انتخاب می‌کند. این مجموعه عامل یک و عامل دو، مجموعه متغیرهایی است که بالاترین سهم را در تبیین واریانس باقی مانده دارد. این شیوه تا آخرین عامل ادامه می‌یابد. (سرمد و همکاران ۱۳۷۹)

#### چرخش عامل‌ها

گفته شده است که هیچ روش چرخشی درجه برازش بین داده‌ها و ساختار علی را بهبود نمی‌بخشد آن چه چرخش انجام می‌دهد ساده کردن هر چه بیشتر برای تفسیر عامل‌هاست. (کوثری ۱۳۷۸)

روش واریماکس می‌کوشد تا ستون‌های ماتریس عامل‌ها را هر چه بیشتر ساده سازد اما روش کوارتیماکس سطرهای ماتریس عاملی را ساده‌تر می‌سازد (مهرعلی زاده و چینی‌پرداز ۱۳۸۴). اکوایماکس به جای ساده‌سازی سطرها و ستون‌ها بخش‌هایی از هر کدام از آن‌ها را انتخاب می‌کند اما تجربه نشان داده است که روش واریماکس از سایر روش‌ها موفق‌تر بوده است. (کلانتری ۱۳۸۲)

#### آزمون (KMO)

اگر مقدار ضریب این آزمون بیش از ۰/۶ باشد نشان دهنده کفایت نمونه برای تحلیل است و اجرای تحلیل بلا مانع می‌باشد. اما اگر مقدار ضریب کمتر از مقدار بالا باشد نشان دهنده نا مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل است.

#### آزمون اسکری

این آزمون به منظور تشخیص تعداد عوامل صورت می‌گیرد. این آزمون که به طرح سنگ ریزه نیز مشهور است با فراهم آوردن نقشه‌ای تعداد عوامل مهم را که بیشترین واریانس را تبیین نموده جهت تصمیم‌گیری در مورد انتخاب تعداد عوامل نشان می‌دهد.

#### تحلیل عاملی اکتشافی

به طور کلی اگر تعداد زیادی از متغیرها را اندازه‌گیری کنیم می‌توان بررسی کرد که آیا این متغیرها نماینده تعداد کمتری از ابعاد هستند. یکی از کاربردهای تحلیل عاملی این است که آیا یک یا تعداد بیشتری عامل شالوده تعداد زیادی از متغیرهاست اگر چنین باشد تحلیل تعدادی عوامل را شناسایی می‌کند و نیز تعیین می‌نماید کدام متغیرها کدام عامل را می‌سازند این مورد استفاده تحلیل عامل اکتشافی خوانده می‌شود. تحلیل عامل اکتشافی گاه فن کاهش داده‌ها نامیده می‌شود زیرا می‌توان نتیجه را برای انتخاب مجموعه‌ای کوچک‌تر از متغیرها به کار برد. باید اذعان کرد تحلیل، عامل اکتشافی به وسیله یک آزمون رسمی معنی داری فرضیه‌ها را نمی‌آزماید. بلکه می‌توان گفت امکان وجود

جدول ۳: تعداد مؤلفه‌ها به همراه شاخص‌های آماری

عامل	۱	۲	۳	۴
درصد واریانس تبیین شده	۱۴/۷۷	۱۰/۳۷	۹/۸۵	۹/۸
ارزش ویژه	۶/۸	۲/۳	۱/۹	۱/۷
درصد واریانس تبیین شده تجمعی	۱۴/۷۷	۲۵/۱۵	۳۵	۴۴/۸
تعداد زیر مجموعه‌ها	۷	۴	۳	۲

### بار عاملی

پنداشته شود و بعضاً افراد بدون داشتن شایستگی‌های مورد نیاز مناصب مدیریت این سازمان‌ها را بر عهده گیرند که وقوع چنین حالتی علاوه بر عدم برنامه‌ریزی مناسب پژوهشی، اتلاف بودجه‌های تحقیقاتی و گریزان شدن محققان از امر تحقیق و پژوهش، دشواری‌های موجود در حوزه علمی را نیز افزایش خواهد داد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

همان‌گونه که در جدول مؤلفه‌های بهره‌وری مشاهده می‌کنیم، بالاترین درصد واریانس تبیین شده ۱۴/۷۷ مربوط به عامل یک شامل مؤلفه‌های ذیل می‌باشد.

- تجربه کاری در بهره‌وری موثر است.
- توجه به آموزش‌های توجیهی کارکنان از سوی مدیر در رابطه با اهداف سازمان و وظایف و مسئولیت‌هایی که بر عهده دارند منجر به افزایش بهره‌وری می‌شود.
- آگاهی کارکنان به دانش و مهارت‌های شغلی، بهره‌وری را افزایش می‌دهد.
- امنیت شغلی باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- آگاهی و تبعیت از قوانین و مقررات شهرداری، موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.
- تمرکز مدیر بر نقاط ضعف و انحرافات کارکنان موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.
- وجود یک سیستم منطقی پاداش و تنبیه در محل کار موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.
- می‌باشد و در بین این عوامل تجربه کاری با بار عاملی ۰/۸۴۴ بیشترین تأثیر بر بهره‌وری را داراست.
- و در اولویت دوم مؤلفه‌های عامل دوم با واریانس ۱۰/۳۷ گویه‌های زیر به ترتیب از اهمیت برخوردار است.
- حمایت معقول مدیر از کارکنان در تصمیم‌گیری و انجام وظایف باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- میزان آشنایی با شغل و آگاهی از نحوه انجام کار موجب افزایش بهره‌وری می‌شود.
- قدردانی و حمایت از عملکرد افراد از سوی مدیر باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.

همبستگی هر متغیر با هر عامل بار عاملی نامیده می‌شود و مقدار آن بین -۱ و +۱ تغییر می‌کند. واریانس تبیین شده توسط هر عامل با مجموع مجذور بارهای عاملی آن برابر است که تغییر این واریانس مقدار ویژه نامیده می‌شود. اولین مقدار ویژه همواره بیشترین بوده و از ۱ بزرگ‌تر می‌باشد مقدار ویژه برای عامل‌های بعدی کوچک‌تر می‌شود

نتایج تحلیل عاملی پژوهش نشان دادند، که کارکنان به ترتیب، تجربه کاری، توجه به آموزش‌های توجیهی، آگاهی کارکنان به دانش و مهارت شغلی، امنیت شغلی، آگاهی و تبعیت از قوانین، تمرکز مدیر بر نقاط ضعف و انحراف کارکنان، وجود یک سیستم منطقی پاداش و تنبیه، حمایت مدیر از کارکنان، میزان آشنایی با شغل، قدردانی و حمایت از عملکرد افراد، علاقه به محیط کار، وجود جو عاطفی، ارائه بازخورد عملکرد سریع، تشکیل جلسات مشترک، مشارکت کارکنان و استعداد کاری را عامل افزایش بهره‌وری عنوان کردند. نتیجه این تحقیق کم و بیش با نتایج تحقیقات، مقیمی و جلالی (۱۳۸۷)، محمدی و نوری (۱۳۸۷)، دکیا (۱۳۸۷)، اعتمادی (۱۳۸۶)، ریسی (۱۳۸۴) هم‌خوانی دارد.

در تبیین این نتیجه می‌توان گفت؛ ایران از لحاظ پژوهش و ساختارهای علمی، وضعیتی مشابه سایر جوامع در حال توسعه دارد. با چالش‌هایی چون ضعف و کمبود مراکز مستقل علمی، عدم هماهنگی در سیاست‌گذاری، عدم هماهنگی بین سیاست‌گذاری و اجرا، غیرواقعی بودن اولویت‌های تحقیقاتی تدوین شده و نبود یک رویکرد نظام‌گرا در تحلیل و تبیین نیازها، تداوم شکاف بین مراکز پژوهشی و دستگاه‌های اجرایی، روشن نبودن استراتژی توسعه کشور و بی‌توجهی به ظرفیت‌های داخلی رو به رو است. البته تولیدات علمی کشور در مقایسه با گذشته وضعیت بهتری دارد، ولی هنوز در بخش پژوهش، بی‌برنامگی همراه با روزمرگی مشاهده می‌شود. ساده‌انگاری در خصوص اداره سازمان‌های پژوهشی اغلب موجب گردیده که مدیریت آن‌ها آسان

- ۶) استیفن رابنیز. (۱۳۸۵). تئوری سازمانی، ترجمه حسن دانایی فر و سید مهدی الوانی، تهران: انتشارات صفار.
- ۷) بیان، حسام الدین و جستارگری. (۱۳۸۲). عوامل مؤثر در بهره‌وری نظام آموزش عالی در تربیت نیروی انسانی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران: نشر شایان.
- ۸) پارسائیان، علی و اعرابی، محمد. (۱۳۸۴). سازمان، ساختار، فرآیند و ره‌آورد‌ها، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۹) پروکوپینکو، جوزف. (۱۹۸۷). مدیریت بهره‌وری، ترجمه محمدرضا ابراهیمی مهر، موسسه کار و تأمین اجتماعی.
- ۱۰) پیمان، سیدحسن. (۱۳۸۴). بهره‌وری و مصداق‌ها و راه‌های افزایش بهره‌وری، نشریه زمینه، تهران: سازمان اقتصادی کوثر.
- ۱۱) جی‌ای بای هیل. (۱۹۸۳). بهره‌وری در اداره، ترجمه احمد رضا اشرف العقلائی، تهران: انتشارات بصیر.
- ۱۲) حافظ نیا، محمدرضا. (۱۳۸۵). مقدمه‌ای پرورش تحقیق در علوم اجتماعی، تهران: انتشارات سمت.
- ۱۳) حقیقی، محمدعلی و رعناپی، حبیب‌الله. (۱۳۷۶). بهره‌وری نیروی انسانی، ارزشیابی عملکرد کارکنان، تهران: انتشارات ترمه.
- ۱۴) حکیمی پور، ابوالقاسم. (۱۳۷۳). نقدی بر بهره‌وری، مجله مدیریت دولتی، شماره ۴۶: ۱۲۶.
- ۱۵) حمیدی زاده، محمدرضا. (۱۳۸۸). برنامه‌ریزی استراتژیک و بلندمدت، تهران: انتشارات سمت.
- ۱۶) خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۶). آشنایی با مدیریت بهره‌وری، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۷) دلاور، علی. (۱۳۸۳). روش‌های تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور.
- ۱۸) رضائیان، علی. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت.
- ۱۹) زکی، محمدعلی. (۱۳۸۵). بررسی و سنجش حمایت سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان، سال هجدهم، شماره ۱۳.
- ۲۰) سازمان ملی بهره‌وری ایران (۱۳۸۱)، اندازه‌گیری بهره‌وری، مجموعه بهره‌وری ۲.
- ۲۱) ساعتچی، محمود. (۱۳۸۵). روان‌شناسی بهره‌وری، موسسه نشر ویرایش.
- علاقه به محیط کار باعث افزایش بهره‌وری می‌شود، که حمایت معقول مدیر از کارکنان و انجام وظایف با بار عاملی ۰/۷۴ بیشترین تأثیر را بهره‌وری داشته و در اولویت سوم مؤلفه‌های عامل سوم با واریانس ۹۰/۸۵ مؤلفه‌های زیر به ترتیب از اهمیت برخوردار است.
- وجود جو عاطفی در محیط کار باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- ارائه بازخورد عملکرد سریع از سوی مدیر به کارکنان باعث افزایش بهره‌وری می‌شود.
- تشکیل جلسات مشترک مدیر و کارشناسان در خصوص تعیین اهداف، خط‌مشی‌ها، مسائل و مشکلات کارکنان از سوی مدیر باعث افزایش بهره‌وری می‌گردد. که وجود جو عاطفی در محیط کار با بار عاملی ۰/۷۵۷ بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری داشته و در اولویت چهارم مؤلفه‌های عامل چهارم با واریانس ۹/۸ مؤلفه‌های زیر به ترتیب از اهمیت برخوردار است.
- مشارکت کارکنان عامل بروز شکوفایی افکار و ایده‌های تازه و تقلیل خطاهای احتمالی موجب افزایش بهره‌وری است.
- استعداد کاری موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد که مشارکت کارکنان در ارائه ایده‌های جدید با بار عاملی ۰/۸۴۷ بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری دارد.

#### منابع و مآخذ

- ۱) آذر عادل و مؤمنی، منصور. (۱۳۸۵). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران: انتشارات سمت.
- ۲) آنتونی رابنیز. (۱۳۸۱). بسوی کامیابی، نیروی بیکران، ترجمه مهدی مجردزاده کرمانی.
- ۳) ابطحی، سید حسین و کاظمی، بابک. (۱۳۸۳). بهره‌وری انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۴) استاف و گریفتن. (۱۹۹۱). رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده تهران: انتشارات مروارید.
- ۵) استیفن رابنیز. (۱۹۸۵). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد عباسی، تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

- ۳۸) نیلی آرام، علی. (۱۳۷۹). خلاقیت و نوآوری در سازمان، مجله تدبیر، شماره ۵۳:۸۵.
- ۳۹) وکیلی، بهمن. (۱۳۸۲). عوامل موثر بر بهره‌وری، تهران: مجله سیاست اقتصادی، شماره ۲۵-۲۶: ۵۴ و ۵۳
- ۴۰) هرسی و بلانچارد. (۱۹۸۰). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه قاسم کبیری، موسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.
- 41) A, Brown. (1992). Organization Culture, London: Pitman.
- 42) Amelia U, Santos. (2008). Export Productivity and Specialization in China, Brazil, India and South Africa.
- 43) Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. Journal of Organizational Behavior, 24, 491-509.
- 44) C.D. Fisher, L.F. Schonenfeldt, J.B. Shaw.(2003). Human Resource Management, Houghton Mifflin company: p 411
- 45) 5) Chan W, Kaka A. (2007). Productivity Improvements: understand the workforce perceptions of productivity, p 564.
- 46) Davis. (1983). productivity by Objective, p. 186.
- 47) D.S Pugh D. j Hlckson&G.R Hinings. (1984). Writers on Oranization, Middlesex, England: Penguin Books Ltd.
- 48) Eisenberger, R., Lynch., P., Aselage, J. & Rohdieck, S. (2004). Who takes the most revenge? Individual differences in negative reciprocity norm endorsement. Personality and Social Psychology Bulletin 30, 787-799.
- 49) G, Dessler. (1976). Organization and Management: A Contingency Aproch, Englewood Cliffs New Jersey.
- 50) Guzzo & Posner. (1990). Productivity Research: Reviewing Psychological and Economic Perspectives, PP. 39-42
- 51) Heap, John. (1992), Productivity Management, Cassell.
- 52) Kato, A. (2009). Survey of Productivity in the Service Sector revitalization in necessary, p7.
- 53) Mechael chernousov, Susan E. Fleck, John Glaser. (2009). Productivity Trends in business Cycles: a visual essay, p89.
- 54) M.G. Singer. (2003). Human Resource Management, Boston. Pws-Kent Publishing: p. 204
- ۲۲) سرمد، زهره و همکاران. (۱۳۸۰). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات سمت.
- ۲۳) سیگل. (۱۳۸۴). آماره‌های ناپارامتریک، ترجمه کریمی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۲۴) شریف زاده، فتاح. (۱۳۸۴). بهره‌وری و جایگاه آن در بازاریابی عملیات سازمان، مجله علمی کاربردی مدیریت دولتی، شماره ۱۸: ۲۳.
- ۲۵) شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغل حرفه‌ای، تهران: انتشارات رشد.
- ۲۶) شکری، مصطفی. (۱۳۸۵). بررسی شیوه‌های علمی ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۲۷) طاهری، شهنام. (۱۳۸۶). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: نشر هستان.
- ۲۸) عسکری و همکاران. (۱۳۸۱). استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه‌های دولتی با استفاده از روش کایزن، کرمان: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان کرمان.
- ۲۹) عمادزاده، مصطفی. (۱۳۸۲). اقتصاد آموزش و پرورش، تهران: جهاد دانشگاهی.
- ۳۰) قدیری، مرتضی. (۱۳۷۱). نگاهی کوتاه به مفاهیم و کاربردهای بهره‌وری جهان پیش رو، انتشارات مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۳۱) کاظمی، عباس. (۱۳۸۱). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، انتشارات سمت.
- ۳۲) گروهی از اساتید مدیریت. (۱۳۷۵). شیوه عملی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی، ناشر، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۳۳) مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: نشر ترمه.
- ۳۴) میرسپاهی، ناصر. (۱۳۷۶). نقش کارکنان در تصمیم‌گیری مدیران، مجله دولتی شماره ۲
- ۳۵) نادری و همکاران. (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزش‌یابی آن در علوم انسانی، دفتر تحقیقات و انتشارات بدر.
- ۳۶) نجانی، احمد. (۱۳۸۵). نقش دولت در ارتقاء بهره‌وری نیروی کار، مجله نشر زمینه، شماره ۹۵:۱۲۰.
- ۳۷) نشریه تدبیر. (۱۳۸۷). بررسی‌های بازرگانی، شماره ۴۱.



- 55) Peter, Drucker. (1985). Innovation and Entrepreneurship, New York: Harper&Row.
- 56) Prokopenko. (1987). Productivity Management, P.86.
- 57) P.Hackrtt. (2004). Success in Management, personnel: third ed, John Murray, pp 103-104
- 58) Ryan Mc Greal. (2009). Productivity and Procrastination.
- 59) Smarzynka Javorcik, Beata.(2007). Productivity Growth, Knowledge flows and spillovers, American Economic Review, p 605.
- 60) Sumanth, Daivid. (1990).Productivty EGINEERING & Management, Mc. Graw Hill, Book Company.
- 61) Syverson C.(2004). Productivity Substitutability & Productivity dispersion. Review of Economics and Statistics, p 534.
- 62) W, Skinner. (1986). The Productivity Paradox, PP. 55-59.
- 63) Yasuhi, Fududa. (1994).Integrated Productivity & Quality Improvemen, Jpc, p. 48.

