

فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۲، تابستان ۹۶، پیاپی ۳۰
شاپا چاپی: ۶۳۶۹-۲۰۰۸ شاپا الکترونیکی: X ۷۲۳-۲۴۲۳
<http://jedu.miau.ac.ir>

بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم

الناز نظری^{۱*}، مجتبی زارع خلیلی^۲، مهدی صادقیان سورکی^۳، فائزه
فریدونی^۴، جعفر جهانی^۵

تاریخ دریافت: ۹۵/۹/۲۸ صص ۱۶۰-۱۴۳ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۱۴

چکیده

نیروی انسانی در نقش یکی از ارکان اساسی شرکت‌های بیمه، نقش مهمی در بهبود بهره‌وری دارد، لذا شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری این نهاد، می‌تواند نقش مؤثری در افزایش بهره‌وری شرکت‌های بیمه ایفا نماید و در هدفمند نمودن برنامه‌های مختلف توسعه نقش بسزایی داشته باشد. در این رابطه پژوهش حاضر به بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت سهامی بیمه معلم پرداخته است. پژوهش حاضر با توجه به هدف، از نوع تحقیقات کاربردی بوده و با توجه به گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارشناسان شرکت بیمه معلم شهر تهران یعنی ۳۰۰ نفر، در سال ۱۳۹۳ است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۵۰ نفر از آن‌ها انتخاب شدند برای سنجش عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) از ابزار محقق ساخته، استفاده شده است که این ابزار شامل ۶۴ سوال که از این میان عوامل فردی ۱۴ سوال، عوامل شغلی ۱۳ سوال و عوامل سازمانی ۲۳ سوال بود. عمده‌ترین یافته‌های پژوهش عبارتند از: آزمون فریدمن که اولویت‌بندی عوامل فردی مورد بررسی را به ترتیب شامل؛ رضایت شغلی، شایستگی، توان و مهارت نشان داد. نتایج آزمون حاکی از معناداری رتبه-

^۱ دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۲ دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۳ دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۴ دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۵ عضو هیات علمی دانشگاه شیراز

*نویسنده مسئول: elnaznazari77@yahoo.com

بندی مذکور می‌باشد. آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت‌بندی عوامل سازمانی مورد بررسی را به ترتیب شامل؛ آموزش، مدیریت، مشارکت، تکنولوژی، انگیزش، ارتباطات و بازخورد عملکرد نشان داد. رتبه‌بندی اظهارات پاسخ‌گویان در خصوص عوامل شغلی موثر بر بهره‌وری کارشناسان به ترتیب شامل؛ کار با معنی و چالش برانگیز، آزادی، استقلال عمل و وضوح نقش می‌باشد. نتایج آزمون حاکی از معناداری رتبه‌بندی مذکور می‌باشد. در آخر با استفاده از آزمون فریدمن به رتبه‌بندی عوامل کلی موثر بر بهره‌وری پرداخته شد که آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت-بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم را به ترتیب شامل؛ عوامل فردی، شغلی و سازمانی نشان داد.

واژگان کلیدی: عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل شغلی، بهره‌وری

مقدمه

امروزه دستیابی به رشد اقتصادی از طریق ارتقای بهره‌وری از مهمترین اهداف اقتصادی کشورها به شمار می‌رود (Nasroallahnia, Madahi & Rahmanizadeh, 2014). به عبارتی در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند (Darooeian, 2013). به بیان دیگر، بقاء و تداوم فعالیت‌ها در سازمان‌ها و نهادها به چگونگی عملکرد کارکنان یا همان بهره‌وری بستگی دارد (Nazem & Sadeghi, 2013). کشورهای مختلف هم اکنون برای بالا بردن تراز بهره‌وری ملی، صنعتی، بازرگانی و خدماتی خود تلاشی پیگیر دارند و می‌کوشند تا از راه سازوکارهای کارآمد مدیریتی، سازمان خود را به بالاترین تراز بهره‌وری یاری دهند (Nazem & Sadeghi, 2013) بنابراین بهبود بهره‌وری در سطح سازمانی، عامل حیاتی موفقیت و اساس سودآوری تلقی می‌شود. همچنین، اقدام‌های مرتبط با بهره‌وری به دنبال کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت و در نتیجه افزایش درآمد سازمان است و به این ترتیب بهره‌وری، رابطه بین ستانده‌ها و داده‌هایی است که در سازمان‌های امروزی اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا با مقوله کارایی، اثربخشی و کیفیت در ارتباط است و کاهش یا افزایش آن می‌تواند موجب اضافه‌شدن و یا از دست دادن مشتریان و مخاطبان سازمان شود (Lancoest et al, 2010). به بیان دیگر تغییرات بهره‌وری نیروی کار به دلایل مختلفی نظیر تغییر سطح کیفی نیروی کار به واسطه آموزش، کسب تجربه و تخصص در کار، تغییر شرایط کار، مهارت در مدیریت و غیره می‌باشد. شناسایی علت یا علل تغییر

بهره‌وری نیروی کار از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد، زیرا از این طریق می‌توان روند تغییر بهره‌وری نیروی کار را در جهت دلخواه تغییر داد (Nasroallahnia et al, 2014).

در این راستا شرکت‌های بیمه به علت گسترش دفاتر و فعالیت‌های خود در سراسر کشور، نقش بسیار مهمی در اقتصاد داخلی داشته و رشد و توسعه این شرکت‌ها به سرعت بر سایر بخش‌های کشور اثر گذاشته و موجبات رشد آن‌ها را فراهم می‌آورد. از این رو بررسی و تحلیل عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی شرکت‌های بیمه به دلیل نقش اساسی آن‌ها در رشد و توسعه جامعه دارای اهمیت چشمگیری می‌باشد. لذا در این خصوص توجه به تعریف بهره‌وری لازم می‌نماید. بهره‌وری به معنی باروری، سودمندی و سرشاری می‌باشد. در متون علمی بهره‌وری به معنای رابطه بین درونداد و برونداد، تعریف می‌شود (van der, 2004). در زبان فارسی کلمه بهره‌وری به عنوان معادل productivity مصطلح شده است. لغت بهره‌وری که از نظر ادبی حاصل مصدر است از واژه بهره‌ور مشتق شده است و کلمه بهره‌ور به استناد فرهنگ فارسی معین به معنای "بهره‌بر، سودبرنده، و کامیاب" است. در نتیجه بهره‌وری در ادبیات فارسی به بهره‌بری، با فایده بودن و سودمندی معنا شده است. در برخی متون برای واژه productivity معادل‌های دیگری مانند راندمان، بازدهی، قدرت تولید، قابلیت، مولدیت، باروری و کارآمدی برگزیده شده است که همگی همین معنا و مفهوم را افاده می‌کنند (Khaki, 2007).

بهره‌وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت). در این تعریف "مدیریت" بطور ویژه یکی از عوامل تولید در نظر گرفته می‌شود. نسبت تولید به هریک از این عوامل معیاری برای سنجش بهره‌وری محسوب می‌گردد (Taheri, 2005). بهره‌وری یک معیاری از کار است که با توسعه مدیریت علمی گره خورده است. تعاریف مختلفی از بهره‌وری وجود دارد، اما ساده‌ترین تعریف آن عبارت است از اندازه‌گیری برونداد نسبت به درونداد (Haw et al, 1994). به طور کلی بهره‌وری عبارت است از نسبت برونداد به کل یا قسمتی از منابع استفاده شده برای تولید آن. برونداد عبارت است از مقدار یا حدی از کالا و خدمات تولید شده. منابع استفاده شده نیز شامل نیروی کار، سرمایه، انرژی، مواد اولیه و خدمات می‌باشد (Kaci, 2006).

از طرف دیگر امروزه در همه سازمان‌ها، نیروی انسانی از سایر مولفه‌های سازمانی از اهمیت بیشتری برخوردار است. اهمیت نیروی انسانی تا حدی است که برخی از صاحب‌نظران بر این عقیده اند که آنچه در نهایت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه یا منابع مادی دیگر (Aghajani, 2014). در واقع منابع انسانی، مهم‌ترین زیرساخت هر مجموعه، سازمان و کشور است و مشارکت آن‌ها در امور و تلاش‌های آگاهانه آنان می‌تواند بر میزان بهره‌وری تاثیر عمده بگذارد (Arabpoor & Nikpoor, 2014). به عبارتی دیگر منابع

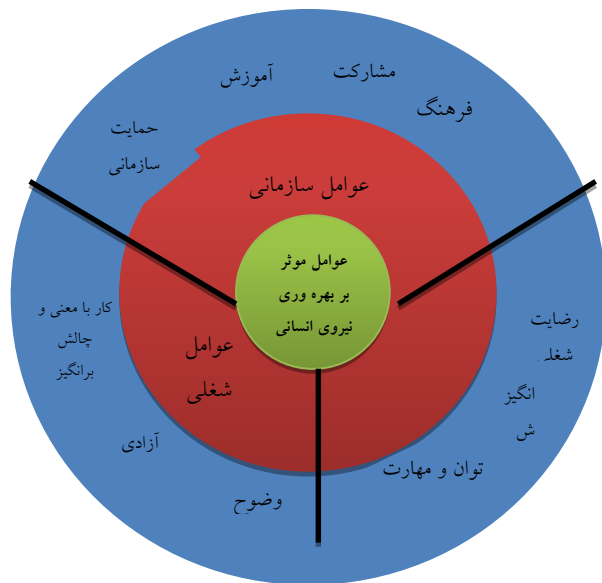
انسانی هر سازمان مهمترین، اساسی‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین عامل در دستیابی به اهداف، رشد و توسعه سازمان بشمار می‌آید، چراکه منابع دیگر با هر کیفیت و کمیتی که باشد به مثابه ابزاری در دست نیروی انسانی هستند که باید آن‌ها را در راه نیل به اهداف بکار گیرند. از این رو توجه به عامل انسانی، استفاده بهینه از افکار خلاق و پویای آن‌ها می‌تواند به بهبود کلیه امور سازمانی کمک کند (Shafiee & Masoudi, 2006).

بنابراین با توجه به اهمیت سرمایه انسانی در توسعه اقتصادی بویژه توسعه صنعتی، امروزه کشورهای پیشرفته دنیا، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی را در همه بخش‌های اقتصادی در سرلوحه فعالیت‌های خود قرار داده‌اند. افزایش مداوم تولید و پایداری آن، در گرو ارتقای بهره‌وری نیروی کار و تحول تکنولوژیک است و یکی از راه‌های رسیدن به این هدف، بالا بردن کیفیت نیروی کار است. در حقیقت خصوصیات کیفی انسان، نوعی سرمایه محسوب می‌شود. زیرا این خصوصیات می‌تواند موجب بهره‌وری، تولید بیشتر، ایجاد درآمد و رفاه بیشتر گردد (Amini, 2007).

بر این اساس از آنجا که سازمان‌ها همواره به دنبال دستیابی به بالاترین سطح اثربخشی ممکن و افزایش بهره‌وری سازمان خود بوده‌اند، بنابراین توصیه می‌شود سازمان جهت افزایش بهره‌وری نیروی انسانی خود، توجه بیشتری به مقوله‌هایی همچون کار تیمی، آموزش‌های رسمی، ارتباطات سازمانی و روابط بین فردی در محیط کار داشته باشند (Haidarzadegan et al. 2013). به بیان دیگر اگرچه با جایگزین کردن ماشین‌آلات مدرن، تغییر و اصلاح خطوط تولید، اجرای سیستم‌های نوین انبارداری و غیره می‌توان بهره‌وری را بهبود بخشید، اما باید توجه داشت که این موارد به عنوان عواملی در گرو قابلیت‌ها و انگیزه‌های منابع انسانی می‌باشد. در تعیین عوامل موثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هریک از دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی را به عنوان عامل موثر مشخص کرده‌اند و به طور اجمالی عواملی چون آموزش، انگیزش، نظام تنبیه و تشویق و غیره را مدنظر قرار داده‌اند (Darooeian, 2014) که در ادامه به تعدادی از آن‌ها اشاره شده است. از جمله این عوامل آزادی و استقلال عمل را می‌توان اشاره نمود که دراکر معتقد است که استقلال موردنیاز برای انجام کار، عامل کلیدی می‌باشد که بهره‌وری دانشگران را تعیین می‌کند (Draker, 1999). در همین راستا، موهانتا بیان می‌کند که سازمان‌ها می‌توانند بهره‌وری نیروهای دانشگر خود را از طریق ایجاد تعادل میان دستورالعمل‌ها و استقلال کاری افزایش دهند (Mohanta, 2006). عامل دومی که در بهره‌وری دخیل است، کار با معنی و چالش برانگیز می‌باشد که در همین راستا ائتو بیان می‌کند که کار با معنی و چالش برانگیز یکی از ابعاد مهم بهره‌وری دانشگران می‌باشد (Otoe, 2008). دانشگران معمولاً استعداد و تخصص‌شان را هنگام کار کردن در پروژه‌های تیمی و کارهای چالشی نسبت به کارهای روزمره و روتین بیشتر بکار می‌گیرند (Robinson, 2009). عامل سوم تاثیرگذار بر موضوع بهره‌وری وضوح نقش است که در ضمن آن هریک از کارمندان باید از آنچه باید انجام دهند،

زمان و چگونگی انجام آن شناخت خوبی داشته باشند و کار نیز مورد قبول آن‌ها باشد. برای افزایش شناخت خوب کار، کارکنان نیاز دارند از اهداف بلندمدت و کوتاه، اولویت‌ها و چگونگی کسب هر یک از آن‌ها آگاهی داشته باشند. آن‌ها باید بدانند چه اهدافی در چه مواقعی بیشترین اولویت را دارند (Rezaeian, 2007). همچنین از رضایت شغلی به عنوان عامل مهم دیگری در بهره‌وری یاد شده است که مطابق با آن شیرسوار و موسوی معتقدند که تنظیم نظام ارتقای شغلی براساس اصول، شایستگی، لیاقت و رضایت شغلی حاصل از آن، یکی از عوامل تاثیرگذار بر بهره‌وری کارکنان بوده و به نوعی باعث افزایش و ارتقای آن می‌شود (Shirsavar & mosavi, 2014) از طرف دیگر بروکس و همکارانش معتقدند که برای افزایش بهره‌وری در سازمان نیازمند به تامین شرایط متعددی هستیم که مهم‌ترین آن عامل انسانی است، نیروی انسانی برانگیخته شده برای انجام وظایف خود مهم‌ترین عامل بهره‌وری است و انگیزش کارکنان نیز با افزایش سطح روحیه و رضایت شغلی کارکنان بدست می‌آید (Brooks & Nafukho, 2006). عامل دیگری که در ادبیات بهره‌وری بر آن تاکید شده است، توان و مهارت می‌باشد و اشاره به دانش و مهارت‌های پیروان در به انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک تکلیف گفته می‌شود. کارکنانی که آموزش بهتر و بیشتری دیده‌اند، قادرند از سرمایه‌ها، به نحو کارآمدتری استفاده کنند (Hersey & Blanchard, 2003). براساس مطالعات انجام‌شده در زمینه عوامل موثر بر بهره‌وری، کیلیس و اکوموس مهارت کارکنان را به عنوان یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری مورد شناسایی قرار دادند (Kilic & Okumus, 2005). در همین راستا کومار و سارث بیان کردند که بهره‌وری به طور اساسی به شایستگی‌ها و مهارت‌های منابع انسانی وابسته است (Sauresh & Kumar, 2008). عامل حائز اهمیت دیگری که در موضوع بهره‌وری بدان توجه شده، عامل آموزش است که یکی از مهم‌ترین عوامل افزایش بهره‌وری، یادگیری مستمر و مادام‌العمر افراد در سازمان‌هاست (Amiri & Hayati, 2008). بنابراین چنانچه کارکنان یک سازمان خوب آموزش ببینند، بهتر می‌توانند در ارتقای سطح کارایی و بهره‌وری سازمان سهیم باشند و سرپرستان و مدیران به نظارت زیاد در مورد زیردستان خود نیاز نخواهند داشت (Aghajani, 2014). انگیزش نیز به عنوان عامل اساسی در بهره‌وری برشمرده شده و نیروی هدایت‌کننده درونی است که افراد را به صورت فیزیولوژیکی و روانشناختی در پیگیری هدفی جهت ارضای نیازها و انتظارات آنان سوق می‌دهد (Lam & Tong, 2003). انگیزش در کار مجموعه‌ای از نیروهای درونی و بیرونی است که رفتار مربوط به کار را آغاز، شکل، جهت، شدت و مدت آن را تعیین می‌کند (Pinder, 2001) همچنین مشارکت هم به عنوان عامل دیگری در بهره‌وری، بدان اشاره شده است. بهاتی و اورشی اعتقاد دارند سازمان‌های اثربخش فرهنگی دارند که کارکنان را به مشارکت تشویق می‌کند. بنابراین کارکنان در چنین سازمان‌هایی تمایل زیادی به مشارکت در تصمیم‌گیری، هدف‌گذاری و حل مساله دارند، که در نهایت منجر به عملکرد بالای کارکنان می‌شود (Qureshi & Bhatti, 2007). عامل

اثرگذار دیگر در بهره‌وری حمایت سازمانی است که عبارت است از احساس و باورهای تعمیم‌یافته افراد در این راستاست که سازمان نسبت به همکاری، مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل شده، نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آن‌هاست (Zakiy,2006) بهره‌وری بالا بدون حمایت از سوی کارکنان، مدیریت عالی و سازمان ممکن نیست. آخرین عامل مهم در بهره‌وری فرهنگ سازمانی است که ارتقای فرهنگ سازمانی مناسب بین افراد سازمان از عوامل موثر در توانمند و منسجم‌سازی جهت انتخاب فعالیت‌ها و اهداف مشترک سازمانی است زیرا وجود مفروضات، ارزش‌ها و تجربیات مشترک بین اعضا سازمان (Gholtash,2013) موجب افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان می‌شود.



شکل ۱. عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

پیشینه پژوهش

بهره‌وری منابع انسانی نه تنها می‌تواند در رشد پایدار اقتصادی موثر واقع گردد، بلکه سرمایه- گذاری مجدد را نیز به شدت کاهش و امکان توسعه سرمایه‌گذاری پایدار و همه‌جانبه را فراهم می‌سازد. با نگاهی به تجربیات سایر کشورها مشاهده می‌شود در اکثر فرآیندهای تولیدی، سهم بهره‌وری عوامل تولید از ذخیره، سرمایه‌گذاری منابع و عوامل تولید در رشد اقتصادی بسیار بیشتر بوده است و اصولاً با توجه به محدودیت منابع، عوامل تولید، رشد روزافزون نیازها، همچنین کاهش وابستگی اقتصادی، توسعه تجارت و افزایش سطح رفاه اجتماعی، باید از منابع موجود، استفاده

بهبود به عمل آورد. (Nasroallahnia et al, 2014). در ادامه به بعضی از تحقیقات انجام شده در زمینه بهره‌وری منابع انسانی اشاره می‌شود.

عوامل موثر بر بهره‌وری در صنعت هند شامل سطح تکنولوژی، نوع محصول، قیمت، حجم تولید، آموزش نیروی انسانی و مدیریت، سطح انگیزش، آگاهی از سطح بهینه بهره‌وری، نرخ بالای بازگشت و غیبت نیروی کار، مقیاس تولید، افت زمان، مهندسی صنعتی و روابط کارکنان می‌دانند (Bheda, Narag & Singla, 2003).

رحمانی و خلیلی پژوهشی را با عنوان بررسی عوامل موثر بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان مازندران) انجام دادند و نتیجه گرفتند که آموزش کارکنان در بهبود بهره‌وری نیروی انسانی موثر است (Rahmani & Amozadeh, 2011).

کیلیک و همکارانش به بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری در هتل‌های کوچک ایسلند پرداختند، نتایج تحقیق بیانگر این بود که عوامل آموزش کارکنان، استخدام کارکنان، انتظارات مهمان‌ها، کیفیت خدمات به عنوان عوامل عمده موثر بر بهره‌وری در هتل شناخته شدند (Kilic & Okumus, 2005).

عبادی‌آذر در تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل موثر انگیزشی بر ارتقای بهره‌وری در مدیریت امور اداری دانشگاه تبریز، حقوق و دستمزد، پاداش‌های مادی و معنوی، آموزش، امکانات رفاهی و خدماتی و مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری را از مهم‌ترین عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی بر شمرده است (Ebadiazar, 2005).

اثنو عمده‌ترین ابعاد موثر بر بهره‌وری شامل؛ کار با معنی و چالش برانگیز خود مدیریتی، رهبری حمایتی، مهارت‌های چند بعدی، اولویت برای سیستم پاداشی فرد و اولویت برای سیستم پاداشی گروه محور می‌باشد (Otoe, 2008).

اپلبائوم و همکارانش طرح زیر برای افزایش بهره‌وری توصیه کردند (Appelbaum et al, 2005):

- در سطح کارکنان، تدوین برنامه‌ای که استراتژی‌های توانمندسازی را عملی کند و برنامه ارزیابی عملکرد که باید مرتبط با پرداخت اضافه باشد.
- در سطح سازمانی، فعالیت‌هایی به کار گرفته که موجودیت سازمان را پرورش دهد و به طور بالقوه رفتار شهروندی را توسعه داده و میزان بازگشت کارکنان را کم کند.
- در همه سطوح، کارکنان، ناظران، مدیران باید فرایندهای ارتباطی را اجرا کنند که جریان مستقیم اطلاعات را تضمین کند و محیطی را برای که برای افزایش بهره‌وری مساعد باشد را ارتقا دهد.

احمدزاده نیز در تحقیقی تحت عنوان شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری کارکنان وزارت راه و ترابری از حمایت سازمانی، علاقه به محیط کار، توانایی کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، شناخت شغل و بازخورد مستمر از سوی مدیر به عنوان مهم‌ترین عوامل موثر بر بهره‌وری نام می‌برد (Ahmadzadeh, 2007).

در ادبیات نظری و تجربی صاحب‌نظران عوامل فراوانی را که بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارند، مورد شناسایی قرار داده‌اند و هریک از جنبه‌ای به این موضوع نگریسته‌اند و عواملی را به-عنوان فاکتورهای تاثیرگذار مشخص کرده‌اند. در این مقاله، محققان با مطالعه پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی سعی بر آن داشته‌اند تا با رویکرد و دیدی جامع و کلی عواملی را که مورد تاکید محققان بوده، بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند و همچنین مهم‌تر از آن با ویژگی‌ها، خصوصیات و نوع کار نیروی انسانی همخوانی داشته‌اند، انتخاب کرده و با توجه به مدل بهره‌وری نیروی انسانی کاپلمن (Kapellman, 1986) در سه دسته‌بندی کلی فردی، سازمانی و شغلی مبنای تحقیق قرار داده شد.

سوالات پژوهش

با عنایت به فقدان پژوهشی جامع در خصوص شناسایی عوامل تاثیرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های بیمه، در این پژوهش به بررسی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم پرداخته شده و بر این اساس سه سوال اصلی ذیل مورد بررسی قرار گرفته است؛

۱. بررسی و رتبه‌بندی عوامل فردی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟
۲. بررسی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟
۳. بررسی و رتبه‌بندی عوامل شغلی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی بوده و با توجه به گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری، نمونه‌گیری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم شهر تهران (حدود ۳۰۰ نفر) می‌باشند که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، حدود ۵۰ نفر از آن‌ها انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند.

ابزار پژوهش

در این پژوهش برای سنجش عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) از ابزار محقق ساخته، استفاده شده است. این ابزار شامل ۶۴ سوال است که از این میان، عوامل فردی ۱۴ سوال، عوامل شغلی ۱۳ سوال و عوامل سازمانی ۲۳ سوال را در بر می‌گیرند.

جدول ۱. آلفای کرنباخ مقیاس‌های پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی

ردیف	مقیاس	آلفای کرنباخ	ابعاد	آلفای کرنباخ
			مشارکت	٪۷۶
			انگیزش	٪۷۸
			مدیریت	٪۸۱
۱	عوامل سازمانی	۰/۸۳	ارتباطات سازمانی	٪۸۲
			فناوری اطلاعات	٪۸۹
			بازخورد عملکرد	٪۷۶
			آموزش	٪۷۶
			کار با معنی و چالش برانگیز	٪۸۷
۲	عوامل شغلی	۰/۸۹	آزادی و استقلال عمل	٪۸۹
			وضوح نقش	٪۸۱
			توان و مهارت	٪۷۹
۳	عوامل فردی	۰/۸۲	رضایت شغلی	٪۸۴
			شایستگی	٪۸۳

این عوامل سه‌گانه متشکل از عوامل دیگری می‌باشد. در این پرسشنامه عوامل سازمانی به سنجش زیرمؤلفه‌هایی چون، مشارکت (سوالات ۱ تا ۴)، انگیزش (سوالات ۵ تا ۱۰)، مدیریت (۱۱ تا ۱۶)، ارتباطات سازمانی (سوالات ۱۷ تا ۲۲)، فناوری اطلاعات (۲۳ تا ۲۶)، بازخورد عملکرد (۲۷ تا ۳۰)، آموزش (سوالات ۳۱ تا ۳۷) می‌پردازد. عوامل شغلی در این پرسشنامه به سنجش زیرمؤلفه‌هایی چون؛

کار با معنی و چالش برانگیز (۳۸ تا ۴۱)، آزادی و استقلال عمل (۴۲ تا ۴۵)، وضوح نقش (۴۶ تا ۵۰)، می‌پردازند. همچنین عوامل فردی نیز در این پرسشنامه ابعاد؛ توان و مهارت (۵۱ تا ۵۴)، رضایت شغلی (۵۵ تا ۶۰) و شایستگی (۶۱ تا ۶۴) را مورد سنجش قرار می‌دهد.

روش تجزیه تحلیل داده‌ها

برای این منظور با توجه به نوع داده‌ها و مقیاس سنجش آن‌ها از آزمون‌های پارامتریک از جمله؛ t تک متغیره، فریدمن جهت تحلیل استنباطی داده‌ها، استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این بخش به رتبه‌بندی عوامل فردی، شغلی و سازمانی پرداخته شده تا بتوان با استفاده از رتبه‌بندی عوامل موجود، مهم‌ترین عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم را شناسایی کرد.

بررسی سوال اول پژوهش

اولین سوال پژوهش مبنی بر این بود که "رتبه‌بندی عوامل فردی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟" در این پژوهش و با توجه به بررسی ادبیات مطروحه عوامل فردی شامل سه عامل شایستگی، رضایت شغلی، توان و مهارت می‌باشد که در ذیل به تفصیل به بررسی اولویت‌بندی این عوامل در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم پرداخته می‌شود.

جدول ۲. رتبه‌بندی میزان اهمیت عوامل فردی در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم

عوامل فردی	میانگین رتبه	اولویت	Df	خی دو	Sig
شایستگی	۲/۰۱	دوم	۲	۱۲/..	./...
رضایت شغلی	۲/۱۹	اول			
توان و مهارت	۱/۷۹	سوم			

آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت‌بندی عوامل فردی مورد بررسی را به ترتیب شامل؛ رضایت شغلی، شایستگی، توان و مهارت نشان داده است (جدول شماره ۳). بنابراین همانطور که ملاحظه می‌کنید از بین عوامل فردی موثر بر بهره‌وری، عامل

شایستگی دارای بیشترین میانگین می‌باشد. لذا سوال پژوهشی فوق معنادار بوده و به عبارت دیگر عامل شایستگی کارکنان ارتباط بیشتری با میزان بهره‌وری نیروهای انسانی شرکت بیمه معلم دارد.

بررسی سوال دوم پژوهش

دومین سوال پژوهش مبنی بر این بود که "رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟"

در این پژوهش و با توجه به بررسی ادبیات مطروحه، عوامل سازمانی شامل هفت عامل مشارکت، انگیزش، ارتباطات سازمانی، مدیریت، تکنولوژی، بازخورد عملکرد و آموزش می‌باشد که در ذیل به تفصیل به بررسی اولویت‌بندی این عوامل در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم پرداخته می‌شود.

جدول ۳. رتبه بندی میزان اهمیت عوامل سازمانی در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه

Sig	خی دو	Df	اولویت	میانگین رتبه	عوامل سازمانی
			ششم	۳/۰۲	ارتباطات
			پنجم	۳/۴۱	انگیزش
			سوم	۴/۸۲	مشارکت
...	۱۵۷/۹۶	۶	اول	۵/۰۲	آموزش
			دوم	۲/۸۷	مدیریت
			چهارم	۳/۸۵	تکنولوژی
			هفتم	۵/۰۱	بازخورد عملکرد

آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت‌بندی عوامل سازمانی مورد بررسی را به ترتیب شامل؛ آموزش، مدیریت، مشارکت، تکنولوژی، انگیزش، ارتباطات و بازخورد عملکرد نشان داد. لذا این سوال پژوهش نیز معنادار بوده، بنابراین از بین عوامل سازمانی عامل آموزش و مدیریت دارای بیشترین میانگین، یعنی بیشترین ارتباط را با بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) بیمه معلم دارد.

بررسی سوال سوم پژوهش

سومین سوال پژوهش مبنی بر این بود که "رتبه‌بندی عوامل شغلی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم کدامند؟" در این پژوهش و با توجه به بررسی ادبیات مطروحه، عوامل شغلی شامل سه عامل کار با معنی و چالش برانگیز، آزادی، استقلال عمل و وضوح نقش می‌باشد که در ذیل به تفصیل به بررسی اولویت‌بندی این عوامل در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم پرداخته می‌شود.

جدول ۴. رتبه‌بندی میزان اهمیت عوامل شغلی در بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم

Sig	خی دو	Df	اولویت	میانگین رتبه	عوامل شغلی
			اول	۲/۲۵	کار با معنی و چالش برانگیز
./...	۳۷/۹۵	۲	دوم	۲/۱۵	آزادی و استقلال عمل
			سوم	۱/۶۰	وضوح نقش

آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت‌بندی عوامل شغلی مورد بررسی را به ترتیب شامل؛ کار با معنی و چالش برانگیز، آزادی، استقلال عمل و وضوح نقش نشان داده است (جدول شماره ۴). بنابراین از بین عوامل شغلی، عامل کار معنی‌دار و چالش برانگیز دارای بیشترین میانگین، یعنی بیشترین ارتباط را با بهره‌وری نیروی انسانی (کارشناسان) بیمه معلم دارد.

جدول ۵. رتبه‌بندی میزان اهمیت عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم

Sig	خی دو	df	اولویت	میانگین رتبه	عوامل موثر بر بهره‌وری
			اول	۲/۱۶	عوامل فردی
./...	۱۷/۱۸	۲	سوم	۱/۷۱	عوامل سازمانی
			دوم	۲/۱۳	عوامل شغلی

در پایان با استفاده از آزمون فریدمن به رتبه‌بندی عوامل کلی موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته شد، که آزمون فریدمن ضمن معنادار نشان دادن اظهارات پاسخگویان، اولویت‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم را به ترتیب شامل؛ عوامل فردی، شغلی و سازمانی نشان داد. (جدول شماره ۵). با توجه به این مطالب نتیجه می‌گیریم که عوامل فردی دارای بیشترین ارتباط با بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) شرکت بیمه معلم می‌باشند.

بعد از آن عوامل شغلی و در نهایت عوامل سازمانی دارای بیشترین ارتباط با بهره‌وری نیروی انسانی هستند.

بحث

در این مطالعه به بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شعب بیمه معلم پرداخته شد. بدین منظور این عوامل در قالب سوالات پژوهش و به صورت جزئی در قالب سه سوال که هرکدام به بررسی عوامل فردی، شغلی و سازمانی بود، مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که اولویت‌بندی عوامل فردی به ترتیب شامل رضایت شغلی، شایستگی، توان و مهارت می‌باشد. نتایج آزمون نیز حاکی از معناداری رتبه‌بندی مذکور می‌باشد. در زمینه تاثیر رضایت شغلی بر بهره‌وری، پریتی‌جین در پژوهشی به منظور یافتن و شناسایی موانع بهره‌وری دریافت که یکی از مهم‌ترین موانع بهره‌وری، ناراضی‌تی شغلی کارکنان می‌باشد (Gin, 1998). به نقل از (Ahmadzadeh, 2007).

علاء ملکی و همکاران (Allamalaki et al, 2002) نیز در پژوهش خود، دریافتند که افراد ناراضی از عوامل مختلف شغلی دارای بهره‌وری ضعیف می‌باشند و افراد راضی از عوامل مختلف شغلی از بهره‌وری بیشتری برخوردارند. در مجموع و با توجه به مبانی پژوهشی فوق و نتایج بدست آمده، می‌توان ادعان داشت که یافته‌های پژوهش در خصوص تاثیر رضایت شغلی بر بهره‌وری نیروهای انسانی (کارشناسان) هم راستا با یافته‌های عطا ملکی و همکاران (Allamalaki et al, 2002) و (Mousazadeh & Raiesi, 2006) می‌باشد.

به‌زعم (Sauresh & Kumar, 2008) بهره‌وری به طور اساسی به شایستگی‌ها و مهارت‌های منابع انسانی وابسته است. در همین راستا با توجه به اولویت‌بندی فوق در خصوص تاثیر شایستگی بر بهره‌وری نیروی انسانی، با توجه به مبانی پژوهشی، یافته‌های پژوهش هم‌راستا با پژوهش‌های کلیک و اوکوموس (Kilic & Okumus, 2005) و (Sauresh & Kumar, 2008) می‌باشد.

در زمینه تاثیر توان و مهارت بر بهره‌وری (Kilic & Okumus, 2005) مهارت کارکنان را به عنوان یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری مورد شناسایی قرار دادند. بنابراین می‌توان ادعان داشت که بین بهره‌وری نیروی انسانی و بکاراندازی توانایی‌های بالقوه و بالفعل افراد رابطه مستقیم موجود دارد و هرچه درصد بیشتری از این توانایی‌ها به جریان انداخته شود، می‌توان انتظار بیشتری در بهبود بهره‌وری داشت. در یک کلام می‌توان گفت که منابع مالی و فیزیکی خودبه‌خود باعث تولید و کار نمی‌شوند بلکه این امر زمانی رخ می‌دهد که عنصر انسانی وارد عمل شود. در مجموع یافته‌های

پژوهش درخصوص تاثیر توان و مهارت بر بهره‌وری نیروهای انسانی هم‌راستا با پژوهش سایورش و کومار (Sauresh&Kumar, 2008) می‌باشد.

درخصوص تاثیر انگیزش بر بهره‌وری، لیو و همکاران (Liu et al,2007) معتقدند که ایجاد انگیزش در کارکنان می‌تواند در تولید و عملکرد آن‌ها موثر باشد و در نتیجه باعث افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان شود. زیرا یکی از شرایط مهم و اساسی برای رسیدن به هدف در هر کاری برانگیختن و ایجاد انگیزه در افرادی است که آن کار را انجام می‌دهند. در مجموع می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش درخصوص تاثیر انگیزش بر بهره‌وری هم‌راستا با یافته‌های عطا ملکی و همکاران (Allamalaki et al,2002) می‌باشد.

درخصوص تاثیر مشارکت بر بهره‌وری (Qureshi&Bhatti, 2007) اعتقاد دارند سازمان‌های اثربخش فرهنگی دارند که کارکنان را به مشارکت تشویق می‌کند. بنابراین کارکنان در چنین سازمان‌هایی تمایل زیادی به مشارکت در تصمیم‌گیری، هدف‌گذاری و حل مساله دارند که نهایتاً منجر به عملکرد بالای کارکنان می‌شود. تشویق مدل مدرن مدیریت مشارکتی، بهره‌وری کارکنان و رضایت آن‌ها را بالا می‌برد. در مجموع و با توجه به مبانی پژوهشی فوق و نتایج بدست آمده، می‌توان اذعان داشت که یافته‌های این پژوهش درخصوص تاثیر مشارکت کارکنان بر بهره‌وری آنان هم‌راستا با یافته‌های (Qureshi&Bhatti, 2007) و موسی‌زاده (Mousazadeh& Raiesi,2006) می‌باشد.

درخصوص تاثیر آموزش بر بهره‌وری آقازاده (Aghazadeh,2007) بیان می‌کند که آموزش به طور گسترده، به عنوان یک ارتباط هدایت‌شده برای افراد معینی به منظور توسعه مهارت‌ها، تغییر رفتار و افزایش شایستگی درک می‌شود. آموزش‌های حین کار یک راه کارآمد و اثربخشی را برای جبران و ایفاکردن مهارت‌های موردنیاز سازمان که بوسیله تغییرات مداوم در تکنولوژی و فضای رقابتی ایجاد شده، فراهم می‌آورد. یکی از عواملی که تاثیر منفی بر بهره‌وری دارد، فقدان آموزش مناسب و درک درست از بهره‌وری توسط پرسنل است. پس باید کوشید که به افراد آموزش‌های لازم را داد (Aghazadeh,2007).

درخصوص تاثیر فرهنگ بر بهره‌وری الوانی (Alvani,2013) معتقدند که فرهنگ به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها و باورهای مشترک در بین اعضای یک سازمان و همچنین روح و انرژی اجتماعی سازمان، باعث افزایش و ارتقای بهره‌وری سازمان شده و هرچه بیشتر فرهنگ سازمان منسجم‌تر و یکپارچه‌تر باشد، سازمان بهره‌ور خواهد بود. در مجموع می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش درخصوص تاثیر آموزش بر بهره‌وری هم‌راستا با یافته‌های رئیسی و موسی‌زاده (Mousazadeh& Raiesi,2006)، (Kilic&Okumus, 2005)، امینی (Amini,2006) می‌باشد.

نتایج دیگر پژوهش حاکی از آن بود که رتبه‌بندی اظهارات پاسخ‌گویان درخصوص عوامل شغلی موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی به ترتیب شامل؛ کار با معنی و چالش برانگیز، آزادی و استقلال عمل و وضوح نقش بوده است. نتایج آزمون نیز حاکی از معناداری رتبه‌بندی مذکور می‌باشد. درخصوص تاثیر کار با معنی و چالش برانگیز بر بهره‌وری، اتئو (Otoe, ۲۰۰۸) کار با معنی و چالش برانگیز را به عنوان یکی از ابعاد بهره‌وری کارکنان در نظر می‌گیرد. در مجموع می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش درخصوص تاثیر کار با معنی و چالش برانگیز بر بهره‌وری هم راستا با یافته‌های اتئو (Otoe, ۲۰۰۸)، آنتیکاینن و همکاران (Antikainen et al, 2008)، رابینسون (Robinson, 2009) می‌باشد.

درخصوص تاثیر آزادی و استقلال عمل بر بهره‌وری، پیتر دراکر اظهار می‌کند که استقلال مورد نیاز برای انجام کار عامل کلیدی است که بهره‌وری نیروی انسانی را تعیین می‌کند. به‌زعم موهانتا (Mohanta, 2006) سازمان‌ها می‌توانند بهره‌وری نیروهای انسانی خود را از طریق ایجاد تعادل میان دستورالعمل‌ها و استقلال کاری افزایش دهند. در مجموع می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش درخصوص تاثیر آزادی و استقلال عمل بر بهره‌وری هم‌راستا با یافته‌های (Mousazadeh & Raiesi, 2006) می‌باشد.

درخصوص تاثیر وضوح نقش بر بهره‌وری، طیبی و باغبانیان (Tayeibi & Baghbanian, 2002) در پژوهش خود نتیجه گرفتند که وضوح نقش بر بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر دارد. یافته‌های پژوهش در این بخش با یافته‌های خاکی (Khaki, 2007) هم‌راستا می‌باشد. در آخر نتایج پژوهش حاکی از آن بود که رتبه‌بندی اظهارات پاسخ‌گویان درخصوص عوامل موثر بر بهره‌وری نیروهای انسانی به ترتیب شامل؛ عوامل فردی، شغلی و سازمانی می‌باشد.

پیشنهادات پژوهش

- به منظور توسعه بهره‌وری عوامل فردی در شعب بیمه توصیه می‌گردد که به موضوع رضایت شغلی و انگیزش کارکنان توجه بیشتری گردد.
- در جهت توسعه انگیزش بازنگری قراردادهای کاری و همچنین غنی‌سازی شغلی کارکنان مورد توجه قرار گیرد.
- فراهم کردن شرایط و فرصت‌های شغلی چالش برانگیز برای کارکنان
- تدوین شرح شغل‌های متناسب با فعالیت کارکنان جهت افزایش وضوح شغلی و عملکرد بهتر کارکنان
- مشارکت‌دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی به منظور بهبود تصمیم‌گیری‌ها

- توسعه و گسترش شبکه‌های ارتباطی باز در سازمان به منظور تسهیم دانش
- به کارگیری و استفاده از فناوری و تکنولوژی نوین به منظور بهبود ارائه خدمات به مشتریان

محدودیت‌های پژوهش

- طولانی بودن سوالات پرسشنامه و عدم دقت کافی بعضی از آزمودنی در پاسخ دادن
- عدم همکاری مناسب عوامل شعب
- داده‌های پژوهش به کمک پرسشنامه محقق ساخته، جمع‌آوری شده‌اند که همانند سایر پژوهش‌های گذشته، ممکن است پاسخ آزمودنی دارای سوگیری بوده باشد.
- ماهیت خودگزارش‌دهی پرسشنامه و عدم استفاده از مصاحبه

References

- Aghazadeh, S (2007). Reflective Practice, Re-examining the training side of productivity improvement:evidence from service sector. International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 56 No. 8, pp. 744-757
- Ahmadzade, S.(2007). Identify and prioritize the factors affecting the productivity of staff of the Ministry of Roads and Transportation Central the province.master thesis. governmental management. University of Tehran
- Allamalaki, M. Yosefi, B &Zakerian,A.(2002).Identify and compare the the ways to increasing human resources productivity in Semnan University of Medical Sciences and Health Services, The first National Conference on Human Resources Management in the hospital.Tehran
- Alvani,M ., Mohamadi,S. &Mirzaii, M.(2012).The impact of of organizational culture on human resources productivity,The Journal of Management, Ninth year,No,28
- Amini, A (2007). Analyze and evaluate the role of health and hygiene in promoting of labor productivity in the Iranian economy. Journal of Economic Research of Iran. No. 30, PP.137-163
- Amiri, A. &Hayati, M.(2008).productivity, of the learning economy to Teaching organization, Monthly social, economic, scientific, cultural Job and the community
- Antikainen ,R., Lappalainen, S., Lönnqvist, A., Maksimainen, K., Reijula, K., Rauva, E(2008). Exploring the relationship between indoor air and productivity. SJWEH Suppl, No. 4,pp 79-82
- Bhatti, K & Qureshi, T (2007). Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity.International Review of Business Research Papers,Vol.3 No.2, Pp. 54 – 68
- Bheda, R., Narag A.S &SinglaM.L(2003). Apparel manufacturing: a strategy for productivity improvement. Journal of Fashion Marketing and Management, Vol 7 No.1 pp12-22

- Brooks, K &Muyia, N.F (2006). Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link to productivity? Journal of European Industrial Training, Vol. 30, NO. 2, pp. 117-128.
- Darouiean, S(2013).Human resources productivity,message Technical directors and executive,No,35-36
- Ebadiazar, M.(2003). Investigate the factors affecting the incentive to improve productivity in the management of administrative affairs Tabriz University, .master thesis. governmental management. University of Tehran
- Gholtash, A.(2014).The relationship between organizational culture and organizational intelligence with job satisfaction,Journal New approach of in Educational Administration,No,3. PP,115-128
- Haidarzagdegan,A .Farhang,A. &Ghorbai,M.(2013).Investigate the relationship simple and multiple development of staff and organizational commitment, Quarterly JournalNew approach of in Educational Administration,No,3. PP,43-58
- Haw, L, Shu., K, Doris H., Warfield, C (1994). Productivity and Production in the Apparel Industry. International Journal of Clothing Science and Technology, Vol. 6 No. 1, pp. 20-27.
- Hersi, P., &Belanchard, k. (2003). Organizational behavior management, Tehran: JahadDaneshgahi Publication Institute (in persian).
- Kaci ,M (2006). Understanding Productivity: A Primer, Published by authority of the Minister responsible for Statistics Canada
- Khaki, GH.(2007). Productivity management, First Edition,Publications Koohsar
- Kilic, H; Okumus, F (2005). Factors influencing productivity in small island hotels Evidence from Northern Cyprus, International Journal of Contemporary Hospitality Management ,Vol. 17 No. 4
- Kumar, S. Anil, S. N(2008). Production and operations management(With skill development, Caselets and Cases). Published by New Age International (P) Ltd., Publishers. Second Edition
- Lam, S.& Tong, C.(2003). Motivation of Survey Employees in Construction Project. Journal of Geospatial Engineering, Vol.1, pp.61-66
- Liu, M., Chiu ,W.M. & Fellows, R (2007).Enhancing commitment through work empowerment, Engineering, Construction and Architectural Management, Vol. 14, No. 6, pp.568-580
- Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A. &Käpyla, J. (2010). Identifying future challenges for productivity research: evidence from Finland. Productivity and Performance Management, 59: 7.
- mohanta, G.C., Kannan V &Thooyamani K.P. (2006).Strategies For Improving Productivity Of Knowledge Workers – An Overview.
- Mohanta, G.C., Kannan V., Thooyamani K.P.(2006). Strategies For Improving Productivity Of Knowledge Workers – An Overview.Website : www.Strength Based Strategies
- Mousazadeh, P &Raiesi, M (2006).Investigate the factors influencing the increase in productivity unit healthcare city of Behshar,Proceedings of the First National Conference on productivity and Development,VolIII,Tabriz.Publication Management and Planning Organization of of East Azerbaijan

- Nasroallahnia, M., Madahi, M. & Rahmanizadeh, F. (2014). Review the performance of productivity the economic growth in Iran and some countries Asian Productivity Organization, The Journal of Financial knowledge of the securities, Seventh year, No, 23
- Nazem, F & Sadeghi, O. (2015). Presentation Productivity structural model based on social capital and intellectual capital In education, Journal New approach of in Educational Administration, No, 2
- Otoe, A, (2008). Impacts of Enviromental Turbulence and Entrepersonal Orientation on Nurses Productivity in A Canadian Health-Care Organization, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of The Requirments for the Degree Doctor of Business Administration
- Pinder, C.C. (2001). Work Motivation in Organization Behavior. Upper Suddle River, N.J: Prentice-Hall.
- Rezaiean, A. (2005). Management of Organizational Behavior, Tehran. Publications Elem and Adab
- Robinson, J. R (2009). Does Employee Development Affect Propensity To Leave? : A Study Of Knowledge Workers. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy. Capella University
- Shafiee, A & Masoudi, A. (2006). Introduction to participatory management and its role in improving productivity, Journal of Management Farda, forth year, No, 15, PP, 16
- Shirsavar, H & Mosavi, M. (2013). The relationship between job satisfaction and productivity of staff of the Islamic Azad University Tehran, Journal of Healthcare Management, No, 3. PP, 3-4
- Taeibi, S. & Baghbanian, A. (2003). Investigate the factors affecting human resources productivity in hospitals of Shiraz University of Medical Sciences in 1380 from the perspective executive staff. The first National Conference on Human Resources Management in the hospital. Tehran
- Taheri, S.H. (2005). productivity and analysis it in the organization, Tehran Publication, Hastan
- van der, V, Theo J. M. (2004). Productivity and employee satisfaction in flexible workplaces. Journal of Corporate Real Estate. Vol. 6 No. 2, pp. 133-148
- Zaaky, M. (2006). Reviews and assessment of organizational support, Journal of Administrative Sciences and economy University of Isfahan, Eighteenth year, No. 3