

بررسی میزان بهره وری و رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی

امیر مشهدی محمدی^۱، احسانه نژاد محمد^۲، الهام کوهی^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ام بی ای بازاریابی، دانشگاه تهران، ایران

۲- استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، ایران

۳- دانش آموخته علوم تربیتی، برنامه ریزی درسی، دانشگاه پیام نور مرکز تهران، ایران

:

Elham.koochi@yahoo.com

چکیده

اثر بخشی و موفقیت یک سازمان به عملکرد کارکنان و به میزان تفاهم و رضایتمندی بین مدیران و کارکنان در اولویت بندی انواع مختلف انگیزاننده های شغلی بستگی دارد. چند سالی است که بحث پیرامون بهره وری جای خود را در میدان مباحث علمی و اجتماعی کشور باز کرده است. بیشتر صاحب نظران عصر حاضر را عصر مدیریت و مدیریت مشارکتی را مدیریت روز خوانده اند. این مطالعه به منظور بررسی میزان بهره وری و رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی انجام گرفت. پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی، تحلیلی بود. جامعه آماری این پژوهش را، کارکنان ستادی و اجرایی بانک پارسیان (به تعداد ۴۴۰۸ نفر) تشکیل می دهند، که با استفاده از فرمول نمونه گیری جامعه محدود کوکران و روش نمونه گیری تصادفی ساده، ۳۷۰ نفر به عنوان نمونه ای آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بوده است، که روایی پرسشنامه با بهره گیری از نظرات کارشناسان و متخصصان حوزه مدیریت و بانکداری مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفا کرونباخ ۰/۷۹ برآورد گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف معیار) و آزمون استنباطی (دوجمله ای ناپارامتریک) و بوسیله نرم افزار SPSS انجام شد. نتایج پژوهش به لحاظ آماری نشان داد که مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و سبک مشارکتی مدیر در وضعیت مطلوبی قرار دارد و موجب افزایش بهره وری و کارایی کارکنان می شود.

کلمات کلیدی: بهره وری، رضایت شغلی، مدیریت مشارکتی، ارزیابی عملکرد

۱. مقدمه

دو عامل اساسی در اعمال مدیریت، انسان و نظام عملیاتی سازمان ها می باشند. از آنجا که نظام های عملیاتی توسط انسان ها به اجرا در می آیند، بنابراین می توان ادعا نمود که مهم ترین سرمایه سازمان ها، نیروی انسانی شاغل در آنها است. در سال های اخیر، سازمان های پیشرفته و موفق بخش عظیمی از زمان و سرمایه خود را به نیروی انسانی اختصاص داده اند تا آن را برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان به کار گیرند. پیش نیاز این امر نیز شناخت منابع انسانی نه تنها از نظر کمیت، بلکه همچنین از نظر کیفیت و نوع نگرش آن نسبت به شغلش در سازمان می باشد نگرش فرد نسبت به شغل خود، برآورده ساختن نیازهای شغلی وی مطابق با توانایی ها و تمایلاتش را در برمی گیرد و رابطه مستقیمی با رضایت شغلی وی دارد، به طوری که گاهی این دو را به جای یکدیگر استفاده میکنند. نگرش فرد نسبت به شغل خود، برآورده ساختن نیازهای شغلی وی مطابق با توانایی ها و تمایلاتش را در برمی گیرد و رابطه مستقیمی با رضایت شغلی وی دارد، به طوری که گاهی این دو را به جای یکدیگر استفاده میکنند. هر چه هدف های سازمان به

خواست ها و آرمان های کارکنان نزدی کتر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می یابد (تهوری، ۱۳۸۴).

هر چه هدف های سازمان به خواسته ها و آرمان های کارکنان نزدیکتر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می یابد رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارآیی سازمان می باشد (هومن، ۱۳۸۱).

در دنیای پر رقابت کنونی، بهره وری به عنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر استراتژی، مهم ترین هدف در هر سازمانی را تشکیل می دهد و می تواند همچون زنجیره ای فعالیت های کلیه بخش های جامعه را در برگیرد به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده موثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات می باشد (وزیری، ۱۳۸۹).

بدون تردید شرط بقا و تداوم حیات هر سازمانی در دنیای پر رقابت کنونی افزایش بهره وری است و این امر نیز مستلزم رعایت اصول و شیوه های صحیح و علمی انجام کارها است شاید نتوان برای رسیدن به بهره وری سقف مشخصی را در نظر گرفت ولیکن آنچه در این میان برای ما اهمیت دارد رسیدن به نقطه بهینگی در انجام امور و وظائف سازمانی است. از آنجا که از میان عوامل تولید (کالا و خدمات) عامل نیروی انسانی (کارکنان) بر خلاف سایر منابع سازمانی از مهم ترین اهرم اصلی در افزایش یا کاهش بهره وری سازمانی می باشد از جایگاه ویژه ای برخوردار بوده و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت به طور کلی برنامه های بهره وری باید فراگیر و کل سازمان را شامل شوند. در کلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسب تر از مجموع عوامل تولید (اعم از کالا و خدمات) به اولویتی ملی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره وری ممکن نیست (الوانی، ۱۳۸۰).

پس از ظهور مکتب روابط انسانی، عوامل انگیزشی غیرمادی نیز به مجموعه عوامل مؤثر بر بهره وری افزوده شد و به مدیران توصیه شد که به نیازهای غیرمالی کارکنانشان نیز توجه کرده و از طریق ارضاء این نیازها کارکنانی کارآتر داشته باشند. با وجود آنکه نظریه اقتضاء در مدیریت، یک عامل خاص یا یک گروهی از عوامل مشخص را عامل بهبود دهنده بهره وری نمی داند، اما ضمن تأکید بر تنوع و تعدد نیازهای انسان معتقد است راه های مختلفی نیز برای ارتقای بهره وری وجود دارد که باید حسب مقتضیات هر سازمان آن ها را شناخت و به کار بست راهکارهای افزایش بهره وری مستلزم شناخت کافی وضعیت موجود و فرهنگ کاری در سازمان ها و نظام ها از جمله نظام بانکداری است از جمله راهکارهای مؤثر می توان به مدیریت مشارکتی اشاره کرد (حیدرآبادی، ۱۳۸۱).

مشارکت از دیرباز با زندگی انسان پیوند داشته و همواره زیر بنای زندگی اجتماعی و تمدن های کهن و نوین بشری بوده است. مشارکت کلید توسعه انسانی است و از عناصر اصلی توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورها محسوب می شود. بیشتر صاحب نظران عصر حاضر را عصر مدیریت و مدیریت مشارکتی را مدیریت روز خوانده و بر این باورند که دوران حاکمیت سبک های استبدادی و محافظه کارانه سپری شده و پیش بینی می کنند در آینده، سبک مدیریت مشارکتی بر سایر سبک های مدیریت غلبه خواهد کرد (زاهدی، ۱۳۸۰).

با عنایت به مطالب فوق هدف کلی و مساله اساسی پژوهش حاضر بررسی میزان بهره وری و رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی است. به عبارتی، کارکنان بانک پارسیان این بخش، تا چه میزان از وضعیت و موقعیت شغلی خود رضایت دارند؟ بهره وری همواره معلول یک دسته متغیرهای مداخله گر است که روشنایی آن را کدر می کنند. عواملی چون پایین بودن سطح کیفی انجام امور، ناکارآمد بودن ساختار، ضعف نظام های مدیریتی، فقدان شایسته سالاری در مدیریت، نارضایتی شغلی کارکنان فقدان اعتماد و مشارکت میان مدیران و کارکنان، کم رنگ شدن نظام مشارکت کارکنان در درون سازمان بهره وری و... را به صورت متغیری پیچیده در آورده است. که برای رسیدن به این هدف سوالات زیر مطرح شد:

- ۱) آیا بهره وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟
- ۲) آیا رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟
- ۳) آیا ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

۴) آیا مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

۲. مبانی نظری

بهره وری چیست؟

بهره وری از مفاهیم علم اقتصاد و مدیریت است که چنین تعریف می‌شود: مقدار کالا و یا خدمات تولید شده در مقایسه با هر واحد از انرژی و یا کار هزینه شده بدون کاهش کیفیت یا به این شکل: "اثر بخشی به همراه کارایی" به حداکثر رساندن سود با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعدادها، مهارت‌ها و زمین و ماشین آلات و تجهیزات و پول و زمان و مکان... به منظور بالا بردن سطح رفاه جامعه (طاهری، ۱۳۹۴).

تعریف بهره وری

در اغلب تعریف‌هایی که از بهره وری شده، این مفهوم با اثربخشی و کارآیی مرتبط دانسته شده است، ۱. کارآیی: عبارت است از نسبت برون داد واقعی به برون داد مورد انتظار (استاندارد) ۲. اثربخشی: عبارت است از میزان تحقق اهداف و انجام موفقیت آمیز مأموریت. با توجه به دو تعریف فوق، می‌توان گفت که کارآمدترین روش انجام هر کار، همیشه اثربخش‌ترین راه نیست و در مواردی که تحقق هدف اهمیت بیشتری دارد (مانند بسیاری از خدمات عمومی)، کارآیی در تقدم بعدی قرار می‌گیرد (باروت کوب، ۱۳۹۳).

ساده‌ترین و متداول‌ترین تعریف: بهره وری نسبت تولید یا ارزش تولید یک فعالیت اقتصادی یا خدمتی (ستاده) به یک یا چند عامل ورودی به کار رفته برای تحقق یافتن همان تولید است (حیدری، ۱۳۸۳).

واژه بهره وری برای نخستین بار به وسیله فرانسوا کنه ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به کار برده شد. "کنه" ۵۰ طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره وری در بخش کشاورزی می‌داند در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام "لیتره" ۶ بهره وری را دانش و فن تولید تعریف کرد در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا به طور رسمی بهره وری را چنین تعریف کرد: بهره وری حاصل کسری است. که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد. در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره وری ژاپن در سال ۱۹۵۵ در ارتباط با اهداف ناشی از بهبود بهره وری چنین بیان شده است: حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روش‌های علمی به طوری که بهبود بهره وری به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد ملت، منجر شود. از دید مرکز بهره وری ژاپن، بهره وری یک اولویت و انتخاب ملی است که به افزایش رفاه اجتماعی و کاهش فقر منجر می‌شود. مرکز بهره وری ژاپن از زمان تأسیس آن در سال ۱۹۵۵ نهضت ملی افزایش بهره وری در این کشور را تحت سه اصل رهنمون ساز به جلو هدایت نموده که عبارت‌اند از: افزایش اشتغال، همکاری بین نیروی کار و مدیریت و توزیع عادلانه ثمره های بهبود بهره وری در میان مدیریت، نیروی کار و مصرف کنندگان.

اهمیت بهره برداری:

عصر حاضر بهره وری را یک روش، یک مفهوم و یک نگرشی در باره کار و زندگی می‌نامند و در واقع به آن به شکل یک فرهنگ و یک جهان بینی می‌نگرند، بهره وری در همه شئون، کار و زندگی فردی، اجتماعی می‌تواند دخیل باشد و یک شاخص تعیین کننده درآمد سرانه هر کشور است و برای افزایش بهره وری ملی هر کشور باید درآمد سرانه آن کشور افزایش یابد (استاد زاده، ۱۳۸۷).

رضایت شغلی:

جهان نوین، در حال دگرگونیهای سریع اطلاعاتی، اجتماعی و فنی است. عامل، فاعل حامل این دگرگونیها انسان است، ترکیب مناسب فاعلیت، عاملیت و حامل بودن موجب

حسی از رضایت و کارآمدی می‌گردد و از این طریق بر مهمترین شاخص پیشرفت اقتصادی، یعنی بهره وری نیروی کار اثر می‌گذارد منظور از رضایت شغلی، نوع نگرش کلی فرد درباره شغلش است. کسی که رضایت شغلی او بالا باشد، نسبت به شغل خود نگرشی مثبت دارد و برعکس کسی که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به کار خود دارد (تهوری، ۱۳۸۴).

نظریه های صاحب نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی (همچون نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو، نظریه دو عاملی بهداشت و انگیزش، هرزبرگ، نظریه مک گرگور، نظریه برابری و..... نیز نشان می دهد که رضایت شغلی مفهومی چندبعدی است و با عوامل متعددی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی با تحقق مجموعه ای از عوامل حاصل خواهد شد؛ این عوامل در پنج دسته قرار می گیرند: ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت های موجود برای پیشرفت و ارتقای شغلی، نحوه سرپرستی، و روابط با همکاران (حریری، ۱۳۸۱).

روش های اندازه گیری رضایت شغلی

برای اندازه گیری رضایت شغلی دو روش وجود دارد:

الف) روش عام و کلی که در آن، از کارکنان خواسته می شود میزان رضایت شغلی خود را در پاسخ به یک سؤال روشن کنند. مثلا از آنان پرسیده می شود: چقدر از شغل خود رضایت دارید؟

ب) روش استفاده از مقیاس های درجه بندی شده که در آن، رضایت نسبت به ابعاد مختلف یک شغل سنجیده می شود؛ بدین ترتیب که ابعاد مختلف شغل را که همان عوامل ایجاد رضایت شغلی هستند، مورد سؤال قرار می دهند. به این ابعاد بر مبنای یک مقیاس استاندارد، امتیاز می دهند و برای به دست آوردن نمره رضایت شغلی فرد، میانگین امتیازات تخصیص یافته به هر یک از عناصر این ابعاد را در نظر می گیرند (هومن، ۱۳۸۱).

مشارکت

مشارکت یک درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت های گروهی است که آنان را برمی انگیزد تا سازمان را برای دستیابی به هدف های گروهی یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند (طالقانی و تنعمی، ۱۳۹۰).

مدیریت مشارکتی

متداول ترین راه برای بر طرف ساختن مشکل ناتوانایی سازمان ها در استفاده بهینه از توان بالقوه کارکنان به کارگیری روش مدیریت مشارکتی است. به گواه بسیاری از گزارش ها، موفقیت اکثر شرکت های بزرگ مرهون به کارگیری مناسب این سبک مدیریت بوده است (رضوی امیری و سعیدی، ۱۳۸۴).

در مبانی نظری، از مفهوم مشارکت، تعابیر و تعاریف متعددی ارائه شده که برخی از آنها بدین شرح اند: (قره داغی، ۱۳۸۶).

الف) پیوند دو سویه، سازنده و سودمند میان دو تن یا بیشتر از دو تن.

ب) دخالت و درگیر شدن مردم در فراگردهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی موثر بر سرنوشت.

ج) درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت های گروهی است که آنان را بر می انگیزد تا برای دستیابی به هدف های گروهی، یکدیگر را یاری دهند و مسئولیت پذیر شوند.

د) اقداماتی که میزان نفوذ و مسئولیت کارکنان را در فرایندی از طریق نمایندگی مناسب در سطح تصمیم گیری متفاوت سازمان افزایش می دهد و از این راه تحقق دموکراسی را تسهیل می کند.

ه) فرایند درگیری کارکنان در تصمیم های سازمان که به صورت رسمی یا غیر رسمی اتفاق می افتد.

مدیریت مشارکتی علیرغم قدمت تاریخی خود، بعد از انقلاب صنعتی به صورت علمی مورد بررسی قرار گرفت (حسین زاده، ۱۳۸۳).

و هدف اصلی آن، توسعه ارزش های انسانی کلیه کارکنان و استفاده از هوش، استعداد و خلاقیت آنها در راستای اهداف شرکت است (وزارت بازرگانی، ۱۳۸۴).

مزایا و کارکرد مدیریت مشارکتی

مدیریت مشارکتی را می توان به سان رهیافتی جامع برای جلب مشارکت فردی و گروهی کارکنان در جهت حل مسائل سازمان و بهبود مستمر در تمام ابعاد تعریف کرد. به عنوان نمونه در تحقیقی که بر روی حدود ۳۳۰ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل با هدف بررسی تأثیر مدیریت مشارکتی و نقش آن بر میزان انگیزش و عملکرد بهینه کارکنان اجرا شده مشخص گردید که ارتباط معناداری میان مشارکت پذیری مدیران با انگیزش منابع انسانی و وفاداری سازمانی وجود دارد. بدین ترتیب، چنانچه اجرای مدیریت مشارکتی و نظام های تشکیل دهنده آن با موفقیت همراه باشد، مزایا و پیامدهای متعددی برای افراد، سازمان ها و حتی جوامع متصور خواهد بود که می توان آن ها را در گروه های زیر احصاء نمود:

الف) مزایای فردی: تقویت انگیزش در کارکنان (حسین زاده ۱۳۸۳) بروز خلاقیت و نوآوری (سفیدگران ۱۳۸۶) رضایت خاطر کارکنان (وزارت بازرگانی ۱۳۸۴) احساس عزت نفس (قره داغی ۱۳۸۶)

ب) منافع سازمانی: بهبود روابط انسانی بین مدیریت و کارکنان/ بهبود گردش کار در سازمان (حسین زاده ۱۳۸۳) تقلیل هزینه‌های تولید کالا و خدمات/ افزایش احساس تعلق سازمانی (سفیدگران ۱۳۸۶) بهبود کیفیت و ارتقا بهره‌وری (وزارت بازرگانی ۱۳۸۴) سلامت فضای سازمانی/ افزایش همکاری (برومند، ۱۳۸۰) کاهش استرس شغلی/ کاهش نیاز به کنترل (قره داغی ۱۳۸۶).

ج) کارکردهای اجتماعی: افزایش رضایت شهروندان (سفیدگران ۱۳۸۶) ایجاد روحیه گروهی کار کردن / توسعه انعطاف پذیری و خودباوری (وزارت بازرگانی ۱۳۸۴) ایجاد هم افزایی / کاهش انزوای اجتماعی و نقش سایه ای / افت تعارضات و اختلافات/ افزایش قدرت تحمل مخالف/ وحدت و یگانگی (قره داغی ۱۳۸۶).

بررسی‌های گوناگون نشان داده است که به دلیل گستردگی تر کردن دامنه مشارکت در مدیریت نه تنها کیفیت کار بلکه راندمان و بهره‌وری افزایش قابل ملاحظه‌ای یافته و کارکنان بیشتر مساعی خود را برای توسعه و به کارگیری توانمندی‌های فکری معمول دارند. باروت کوب و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی نقش توانمندسازی کارکنان در افزایش بهره‌وری کارکنان در دانشگاه یزد پرداخته‌اند نتایج حاکی از آن بود که بین توانمندسازی روانشناختی و ابعاد آن (احساس شایستگی، معنی دار بودن، مؤثر بودن) با بهره‌وری و مشارکت فردی کارکنان و مدیران، همبستگی مثبت و ناقصی وجود دارد و بین احساس اعتماد با بهره‌وری، همبستگی معکوس و ناقصی وجود دارد.

باقری (۱۳۷۸) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های « باقری تخصصی و دانشگاهی شهرستان کرج پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که رضایت شغلی در سطحی پایین تر از حد متوسط قرار دارد. به طور کلی، حدود نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه (۵۰ درصد) از شغل خویش رضایت دارند؛ در حالی که میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در محیط کارشان بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آن‌ها است.

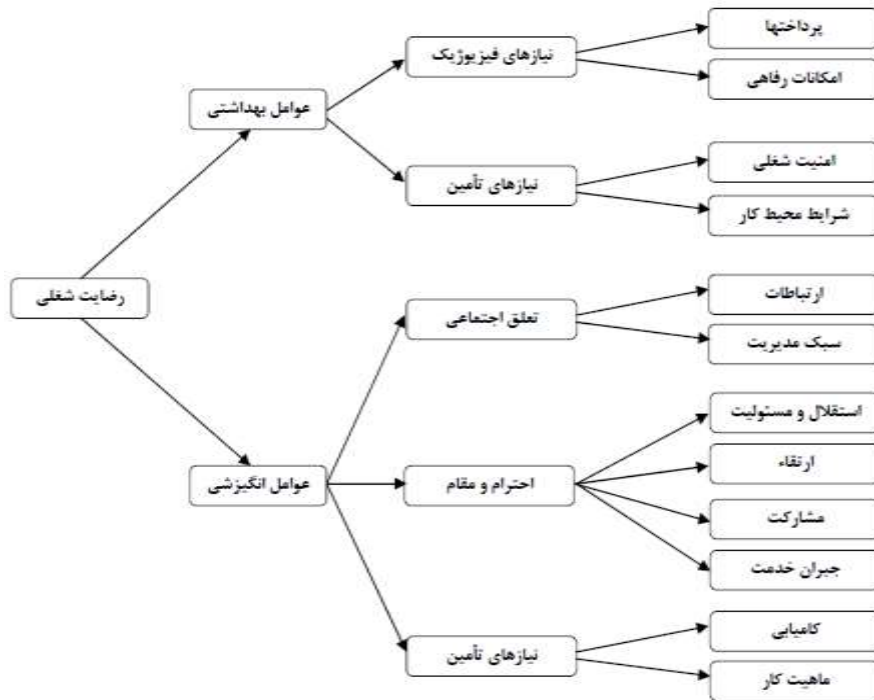
کهن (۱۳۸۰) میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در معاونت خدمات فنی، خدمات عمومی، و پژوهش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران که تحصیلات دانشگاهی داشتند، را مورد ارزیابی قرار داد. نتایج حاصل از پژوهش وی نشان داد میزان رضایت کتابداران از روابط انسانی موجود و سیاست‌ها و خط مشی مدیریت، بیش از حد متوسط بوده است؛ رضایت در بقیه پارامترها از جمله امکانات رفاهی، آموزشی و ارتقاء، امنیت شغلی، و پایگاه اجتماعی، کم تر از حد متوسط بوده است.

عبادی (۱۳۸۴) نیز در پژوهشی به "بررسی عوامل مؤثر انگیزشی بر ارتقاء بهره‌وری در مدیریت امور اداری دانشگاه تبریز" پنج عامل حقوق و دستمزد، پاداش‌های مادی و معنوی، امکانات رفاهی و خدماتی، مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری و آموزش را شناسایی نمود. است. نتایج تحقیقات شریفیان (۱۳۸۴) نشان می‌دهد که بین مدیریت مشارکتی با اثربخشی رفتار سازمانی مدیران و ابعاد اثربخشی انعطاف پذیری، روابط انسانی، ایجاد گروه‌های کاری و بهره‌گیری از روش‌های نوین آموزشی رابطه مثبت وجود دارد. استاد زاده (۱۳۸۳) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته است در این پژوهش در این مقاله به صورت خلاصه به تعاریف، تاریخچه، اهمیت بهره‌وری و همچنین عوامل مؤثر در ارتقاء ایجاد شرایط لازم برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل مؤثر در کاهش بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته می‌شود. کراو (۲۰۰۵) در پژوهشی که انجام داد در زمینه مدیریت مشارکتی: مدلی برای خدمات به بررسی عملکرد مدیریت مشارکتی در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی در ایالات متحده آمریکا پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد رهبری طبق مدل کراو که مبتنی بر رهبری مشارکتی است، هم رضایت شغلی کتابداران و هم میزان خدمات ارائه شده به کاربران را در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی گسترش خواهد داد.

۳. مدل مفهومی

مدل مفهومی تحقیق، بنیانی است که تمامی پژوهش بر آن استوار می‌شود. این چارچوب شبکه‌ای منطقی، توصیفی و پرورده است، مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه، بنیان استواری برای تدوین چارچوب نظری

به دست می‌دهد. بنابراین مدل مفهومی گام مهمی در فرایند پژوهش به شمار می‌آید (صالحی، صدقیانی و دهقان، ۱۳۸۹) مدل مفهومی تحقیق در نمودار شماره یک نشان داده شده است



نمودار ۱- مدل مفهومی بهره‌وری و رضایت شغلی

۴. روش

این تحقیق بر مبنای ماهیت و اهداف تحقیق از نوع توصیفی می‌باشد. علت تقسیم‌بندی این تحقیق در زمره‌ی توصیفی این است که تحقیقات توصیفی به مطالعه و بررسی وضع موجود و وصف آنچه دست یافته می‌پردازد و هیچ‌گونه امکان دست‌کاری روی متغیرهای مستقل برای محقق وجود ندارد، ولی می‌تواند از دستاوردهای تحقیق برای پیشنهاد یا طراحی مدل استفاده کند تحقیق حاضر به لحاظ شیوه‌ی جمع‌آوری داده‌ها از نوع پیمایشی و از لحاظ روش تحلیل داده‌ها از نوع مطالعات همبستگی می‌باشد. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل ۴۴۰۸ نفر از کارکنان ستادی و اجرایی بانک پارسیان می‌باشند. به علت گسترده بودن جامعه آماری، با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۳۷۰ نفر (از کارکنان مرد و زن) به عنوان نمونه آماری و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. از مجموع ۳۷۰ نفر جامعه آماری مورد نظر ۵۲/۴ درصد را کارکنان مرد ۴۷/۶ درصد را کارکنان تشکیل داده‌اند. طبق آمار به دست آمده ۸۸/۳ درصد از کارکنان ستادی و اجرایی بانک پارسیان متأهل می‌باشند. از لحاظ میزان تحصیلات ۶۳/۸ درصد کارکنان دارای مدرک تحصیلی لیسانس، با سوابق کاری بین ۶ تا ۱۰ سال بودند. در جدول شماره ۱ توزیع فراوانی نمونه آماری به تفکیک، جنسیت، میزان تحصیلات و سنوات خدمت آورده شده است. اطلاعات حاصل از پژوهش از دو طریق کتابخانه‌ای و میدانی به طوریکه. از طریق توزیع پرسشنامه، اطلاعات میدانی و ادبیات تحقیق از طریق منابع کتابخانه جمع‌آوری شدند. پرسش‌نامه از نوع محقق ساخته بسته پاسخ شامل ۲۳ سوال به صورت طیف پنج تایی لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) می‌باشد و جهت تعیین روایی آن از نظرات کارشناسان و متخصصین در حوزه مدیریت و بانکداری یاری گرفته و طی چند بار اصلاح و تأیید نهایی، به عنوان پرسشنامه پژوهش توزیع شد. هم‌چنین، پایایی ابزار پژوهش با استفاده از روش آماری آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت که نتایج محاسبه ضریب آلفا نشان داد که پرسشنامه از پایایی اولیه مناسبی (۰/۷۹) برای اجرا برخوردار است. جدول شماره ۲ نشان‌دهنده ضریب آلفای کرونباخ

می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS استفاده شد همچنین، برای آزمون سوالات از روش آماری توصیفی (فراوانی، درصد، انحراف معیار، میانه) و آزمون استنباطی دو جمله ای (ناپارامتریک) استفاده شد.

۵. تجزیه و تحلیل یافته‌ها

داده‌های حاصل از این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی (فراوانی، درصد، انحراف معیار و میانه) و در سطح استنباطی (آزمون دو جمله ای ناپارامتریک) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در بخش اول به تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها بر اساس ۵ متغیر پرداخته شده است که در جدول شماره ۱ نتایج حاصل از توزیع فراوانی، درصد انحراف معیار و میانه نشان داده شده است.

جدول ۱- توزیع فراوانی کارکنان بانک پارسیان بر اساس متغیرهای

گویه‌ها	فراوانی	درصد	انحراف معیار	میانه
بهره‌وری	۳۵۹	۹۷/۰	۵۵/۴۳	۲۹/۰۰
رضایت شغلی	۳۶۶	۹۸/۹	۶۰/۳۰	۳۴/۰۰
مدیریت مشارکتی	۳۶۰	۹۷/۳	۳۱/۰۰	۸۰/۳۳
ارزیابی عملکرد	۳۴۶	۹۳/۵	۹۴/۰۰	۸۹/۸۶

بخش دوم مربوط به تجزیه و تحلیل استنباطی سوالات است. برای استنباط سوالات از آزمون دو جمله ای استفاده شده است. نتایج به دست آمده نمایانگر آن است که:

۱- آیا بهره‌وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

جدول شماره ۲- بهره‌وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
۱Group	۴<=	۳۲۸	۰۵.	۰.۵۰	...
۲Group	۴>	۳۱۱	۹۵.		
Total		۱۷	۱.۰۰		

$H_0 : C \leq 3$

$H_1 : C > 3$

سوال اول حاکی از این بود که آیا بهره‌وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این سوال از آزمون دو جمله ای استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد از ۳۷۰ نمونه بررسی شده ۳۲۸ با کد ۱ یعنی وضعیت مطلوب ۳۱۱ مورد با کد صفر یعنی

وضعیت نامطلوب قرار دارند. اگر درصد مشاهده شده (OP) کمتر از درصد آزمون ($TP = 0.5$) باشد لذا بمنظور تعیین تأیید یا رد سوال صفر باید به سطح معنی داری ($Sig = 0.00$) رجوع کرد و اگر سطح معنی داری کمتر از 0.05 باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید میشود. یعنی وضعیت متغیرهای عوامل موثر بر افزایش بهره وری نیروی انسانی با توجه به جدول شماره ۱ در بانک پارسیان در حد مطلوبی است.

۲- آیا رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

جدول شماره ۳ - رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
Group 1	$4 \leq$	۳۳۱	۰۵.	۵۰.	۰۰۰.
Group 2	$4 >$	۳۱۰	۹۵.		
Total		۱۷	۱۰۰		

$$H_0 : C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3$$

سوال دوم حاکی از این بود که آیا رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این سوال از آزمون دو جمله ای استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد از ۳۷۰ نمونه بررسی شده ۳۱۱ با کد ۱ یعنی وضعیت مطلوب ۳۱۰ مورد با کد صفر یعنی وضعیت نامطلوب قرار دارند. اگر درصد مشاهده شده (OP) کمتر از درصد آزمون ($TP = 0.5$) باشد لذا بمنظور تعیین تأیید یا رد سوال صفر باید به سطح معنی داری ($Sig = 0.00$) رجوع کرد و اگر سطح معنی داری کمتر از 0.05 باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید میشود. یعنی وضعیت متغیرهای عوامل موثر بر افزایش کارایی نیروی انسانی با توجه به جدول شماره ۲ در بانک پارسیان در حد مطلوبی است.

۳- آیا ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

جدول شماره ۴- ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی

Binomial Test

	Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2-tailed)
Group 1	$4 \leq$	۳۲۸	۰۳.	۵۰.	۰۰۰
Group 2	$4 >$	۳۱۹	۹۷.		
Total		۹	۱۰۰		

$$H_0 : C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3$$

۳- آیا ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این سوال از آزمون دو جمله ای استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد از ۳۷۰ نمونه بررسی شده ۳۲۸ با کد ۱ یعنی وضعیت مطلوب ۳۱۹ مورد با کد صفر یعنی وضعیت نامطلوب قرار دارند. اگر درصد مشاهده شده (OP) کمتر از درصد آزمون (TP = 0.5) باشد لذا بمنظور تعیین تأیید یا رد سوال صفر باید به سطح معنی داری (Sig = 0.00) رجوع کرد و اگر سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید میشود. یعنی وضعیت متغیرهای عوامل موثر بر ارزیابی عملکرد با توجه به جدول شماره ۳ در بانک پارسیان در حد مطلوبی است.

۴- آیا مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟

جدول شماره ۵- مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان

Binomial Test

	Cat egor y	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (2- tailed)
Group 1	۳<=	۳۲۸	۰۲.	۵۰.	۰۰۰.
Group 2	۳>	۳۲۲	۹۸.		
Total		۶	۱۰۰		

$$H_0 : C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3$$

۴- آیا مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این سوال از آزمون دو جمله ای استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد از ۳۷۰ نمونه بررسی شده ۳۲۸ با کد ۱ یعنی وضعیت مطلوب ۳۲۲ مورد با کد صفر یعنی وضعیت نامطلوب قرار دارند. اگر درصد مشاهده شده (OP) کمتر از درصد آزمون (TP = 0.5) باشد لذا بمنظور تعیین تأیید یا رد سوال صفر باید به سطح معنی داری (Sig = 0.00) رجوع کرد و اگر سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید میشود. یعنی وضعیت متغیرهای عوامل موثر بر مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان با توجه به جدول شماره ۴ در بانک پارسیان در حد مطلوبی است.

۶. نتیجه گیری

نگرش فرد نسبت به شغل خود، برآورده ساختن نیازهای شغلی وی مطابق به توانایی ها و تمایلاتش را در برمی گیرد و رابطه مستقیمی با رضایت شغلی وی دارد، به طوری که گاهی این دو را به جای یکدیگر استفاده می کنند. هر چه هدفهای سازمان به خواسته ها و آرمان های کارکنان نزدیکتر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می یابد. توجه به عوامل انگیزشی کارکنان و نیازهای آنها و توجه به تفاوت های فردی هر یک از کارکنان یکی از مهم ترین عواملی است که در بهره وری نیروی انسانی می توان به آن دست یافت و 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 می دهند. عوامل متعددی در انگیزه کاری پایین در سازمان ها وجود دارند و به همین دلیل مدیریت بدنبال راه ها و تکنیک هایی باید باشد که بتواند انگیزه های کارکنان و در نهایت رضایت شغلی آنان را افزایش دهد. چنانچه اجرای مدیریت مشارکتی و نظام های تشکیل دهنده آن با موفقیت همراه باشد، از مزایا و پیامدهایی چون بهبود روابط انسانی بین مدیریت و کارکنان، تقویت انگیزش در کارکنان، بهبود گردش کار در سازمان، بروز خلاقیت و نوآوری، تقلیل هزینه های تولید کالا و خدمات، افزایش احساس تعلق سازمانی در کارکنان و همسو شدن هدف های آنان با هدف های سازمان و در نهایت افزایش رضایت مشتری و به دست آوردن سهم بیشتر در بازار برخوردار خواهد بود. نتایج این پژوهش با

توجه به تجزیه و تحلیل نهایی سوالات تحقیق، حاکی از آن بود میزان بهره وری و رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در حد مطلوبی قرار دارد. سوال اول حاکی از این بود آیا بهره وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این فرضیه از آزمون دو جمله ای استفاده شد که نتایج این آزمون نشان دهنده آن بود بهره وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. سوال دوم حاکی از آن بود که آیا رضایت شغلی کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ برای بررسی این فرضیه از آزمون دو جمله ای استفاده شد که نتایج این آزمون نشان دهنده آن بود بهره وری کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. سوال سوم حاکی از آن بود که آیا ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟ که نتایج این آزمون نشان دهنده آن بود ارزیابی عملکرد کارکنان بانک پارسیان به سبک مدیریت مشارکتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد و نتایج این آزمون با پژوهش های (عبادی، کراو) هم خوانی دارد. و در نهایت سوال چهارم حاکی از آن بود که آیا مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان در وضعیت مطلوبی قرار دارد و نتایج این آزمون نشان دهنده آن بود مدیریت به سبک مشارکتی در میان مدیر و کارکنان بانک پارسیان در وضعیت مطلوبی قرار دارد و با پژوهش های (کراو، شریفیان) هم خوانی دارد. به طور کلی:

• پرداخت مزد مناسب در قبال انجام کار

• برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق

• مشارکت گروهی در سازمان

• ایجاد یک سیستم برای مشورت های دور های میان مدیران و کارمندان می تواند در بهره وری و رضایتمندی شغلی کارکنان اثر گذار باشد.

۷. قدردانی

به این وسیله مراتب سپاس خود را از تلاش و زحمات ارزشمند و صادقانه ریاست، معاونین و کارکنان بانک پارسیان شعبه پردیس که همراه و همگام با نظارت دقیق و هدایت وثیق انجام پذیرفت؛ ابراز می دارد.

۸. مراجع

- ۱) باقری، فاطمه. (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه های تخصصی دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- ۲) تهوری، زهرا (۱۳۸۴)، بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در مدیریت پردازش "بخش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران"، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، دوره ۲۱، صفحه ۲۵.
- ۳) باروت کوب، مهناز؛ مروتی شریف آبادی، علی (۱۳۹۳)، «نقش توانمندسازی کارکنان در افزایش بهره وری (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه یزد)»، فصل نامه توسعه، از صفحه الی ۹۸-۷۷.
- ۴) حریری، نجلا. (۱۳۸۱). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخان های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه های تابعه وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری واقع در مراکز استان های کشور. ر. پایان نامه دکترای کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- ۵) کهن، فرحناز. (۱۳۸۰). ارزیابی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. ن. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال.
- ۶) هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۷) حیدرآبادی پور، علیرضا (۱۳۸۱) «بررسی نظرات کارکنان بانک سپه منطقه کرمان در خصوص عوامل افزایش دهنده بهره وری آنان و اولویت بندی آن ها»، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۸) حیدری تفرشی، غلامحسین (۱۳۸۳)، «صدسخن درباره بهره وری در مدیریت»، چاپ اول، تهران: ساوالان.

۹) حسین زاده، علی (۱۳۸۳)، «مدیریت مشارکتی». قابل دسترسی از طریق صفحه اینترنتی به نشانی (تاریخ آخرین مشاهده ۸۶/۱۰/۰۵).

<http://www.moalemrc.com/Articlesview.asp?key=14>

۱۰) زاهدی، یعقوب (۱۳۸۰)، «پژوهش پیرامون مدیریت مشارکتی و نقش آن در بهره‌وری کارکنان»، سازمان تعزیرات حکومتی.

۱۱) سفیدگران، بهارک (۱۳۸۶)، «مدیریت مشارکتی». قابل دسترسی از طریق صفحه اینترنتی به نشانی (تاریخ آخرین مشاهده ۸۶/۱۰/۰۵).

<http://www.bankrefah.irs/suggestions/sa03.asp>

۱۲) شریفیان، لیلیا (۱۳۸۴)، «بررسی نقش مدیریت مشارکتی بر میزان اثر بخشی رفتار سازمانی مدیران از دیدگاه دبیران دبیرستان‌های دخترانه منطقه ۵ تهران در سال ۸۳». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه اسلامی واحد، بجنورد.

۱۳) طاهری، شهنام (۱۳۸۵)، «بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها»، تهران، نشر مستان، چاپ ۱۱.

۱۴) طاهری، شهنام (۱۳۸۶)، «کارسنجی و روش سنجی»، تهران، انتشارات آروبین.

۱۵) طالقانی، غلامرضا؛ تنعی، محمد مهدی؛ فرهنگی، علی اکبر؛ زرین نگار؛ محمدجعفر (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری (مطالعه‌ی موردی: بانک سامان)»، دوره ۳، شماره ۷، صص ۱۱۵ تا ۱۳۰.

۱۶) عبادی، محمدتقی (۱۳۸۴)، «بررسی عوامل مؤثر انگیزشی بر ارتقا بهره‌وری در مدیریت امور اداری دانشگاه تبریز»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

۱۷) وزارت بازرگانی (۱۳۸۴)، «ارتقای بهره‌وری و پویایی مسیر توسعه با استقرار نظام مدیریت مشارکتی» ماهنامه بررسی‌های بازرگانی، شماره ۱۶۹

۱۸) همدانی، عالیہ؛ قره‌داغی، بهمن (۱۳۸۶)، «بررسی مولفه‌های مدیریت مشارکتی»، قابل دسترسی از طریق صفحه اینترنتی به نشانی (تاریخ آخرین مشاهده ۸۶/۱۰/۰۵)

<http://www.zibaweb.com/Bahman2.htm>

19) Alvani M., Ahmadi P., (2002), "Design of Total Pattern of Affecting Factors on Human Resource Productivity". Journal of Modares, Vol 5 No1.

20) Crowe K. M., (2005), "Collaborative Leadership: A Model for Reference Services". Reference Librarian". Vol. 39 Issue 81. pp59-69.

21) Vaziri S., Mansouri H., Adiban A., (2001), "Identification & prioritize the Factors Affecting the productivity of Human Resources With MADM Technique. Journal of Civility & Training". No 100.