



## عوامل فرهنگی موثر بر افزایش بهره وری کارکنان

عباس محمدی

دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت برنامه ریزی و امور فرهنگی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی، ایران  
(abaasm41@gmail.com)

### چکیده:

سوال اصلی تحقیق حاضر عبارت است از «آیا عوامل فرهنگی بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر دارد. و اهمیت و الویت آنها کدام است؟» این تحقیق از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی و بر اساس روش، ترکیبی از روش مطالعه کتابخانه ای، پیمایشی می باشد. و جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شاغل بانک تجارت در شعب منطقه غرب و مرکز تهران به تعداد ۶۰۰ نفر می باشند که ۱۲۰ نفر بعنوان نمونه آماری به روش تصادفی خوشه ای انتخاب گردیده است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه از طیف لیکرت با پایایی ۰/۹۱۸ با استفاده از آلفای کرونباخ می باشد. سطح معنی داری آزمون نرمال بودن تمام متغیرها به کمک آزمون کلموگروف اسمیرنوف ( $p > 0/05$ ) و با اطمینان ۹۵٪ توزیع متغیرها نرمال بود. بنابراین جهت بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون t یک جامعه استفاده نموده و در نتیجه مشخص شد که بین «عوامل فرهنگی و افزایش بهره وری کارکنان» و فرضیه های فرعی رابطه معنی داری وجود دارد. در نهایت با کمک آزمون فریدمن الویت تاثیر مولفه های فرهنگی در افزایش بهره وری کارکنان به ترتیب: «وجدان کاری»، «نگرش دینی»، «قانون مداری»، «اخلاق» و «آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری» گردید.

**کلید واژه ها:** فرهنگ، بهره وری، عوامل فرهنگی، نیروی انسانی



## Cultural factors effective on the increase of productive Employees

**Abbas Mohammadi**

Student Ph.D. Cultural Management, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran

Email: (abaasm41@gmail.com)

### **Abstract :**

This paper mainly propose this problem: “Do the cultural factors affect the enhancement of productivity?” This research is functional research based on its goal, and a mixture of library method and Survey method based on Approach it applies. The statistical society of current research consists of all the 600 employees of 58 branches of Tejarat Bank and management committee staff of the branches of the western and central areas of Tehran and the statistical sample is selected by clustered-randomized approach. The tools of collecting data is of Likert Type with 0.918 durability using Cronbach's alpha. The level of meaningfulness of the examination of all variables was normal by using Kolmogorov-Smirnov test ( $p > 0.05$ ) and 95% certainty of variable distribution. Therefore, we used (on sample t-test) to examine the hypotheses of Research. Consequently, the main hypothesis” was proved and in expresses that “cultural elements enhance the productivity of the staff”. This paper consists of the following results that answer the sub-questions: “General Knowledge in field of science and technology, law centralization, work ethics, morality, and religious attitude affect the productivity of employee. Finally, one can say that the results of research are in same direction with main hypotheses and sub-hypotheses. Also we used Friedman’s test to identify the priority and significance of each of the cultural elements in enhancing the productivity of the employees. The priority of indices is as follows: 1. Work ethics, 2. Religious Attitude, 3. Law Centralization, 4. Ethics, and 5. General knowledge in field of science and technology.

**Key words:** *Culture, Productivity, Cultural Elements, Manpower*



## مقدمه

هر اندیشه ای برای آنکه بتواند در یک جامعه پایگاهی یافته و ماندگار شود باید ریشه خود را در متن عقاید و سنت های بومی آن جامعه دوانیده باشد و بقای خود را به تداوم آن ها گره بزند و برای تحرک و پویایی خود بر سرمایه های موجود در همان جامعه تکیه کند. اگر این مطالب محقق شود می توان تضمین کرد، آن اندیشه جایگاه استواری در جامعه یافته است. بهره وری نیز، نه صرفاً به عنوان یک معیار اقتصادی بلکه بعنوان یک اندیشه از این قاعده مستثنی نیست و چنانچه قصد این باشد که مفهوم فوق جایگاه خود را در جامعه بیابد و به صورتی همه جانبه و وسیع بر فعالیت های گوناگون سایه افکند، توجه به موضوع فوق ضروری و قطعی است با دقت در مفهوم بهره وری متوجه می شویم که جوهره این مفهوم نه تنها با عقاید رایج در جامعه کنونی ما تعارض ندارد بلکه به صورت های گوناگون در عقاید دینی و فرهنگی ما مورد تأکید قرار گرفته است.

## بیان مسئله

طرح مسأله بهره وری نگاهی از زاویه دیگر به مبانی عقیدتی موجود و مکتوب ماست و لذا آثار به کارگیری آن بیانگر تبلور معتقدات مزبور است. مفاهیمی نظیر عشق و احترام، نقش اعتماد، مشارکت جویی و اخلاق مداری، آموزش، انگیزش، نگرش، انعطاف پذیری، وجدان کاری و نظم پذیری، افزایش آگاهیهای عمومی در زمینه علم و فناوری، اهمیت دادن به مهارت و دانش عملی در کنار مفاهیم علمی، عدم اسراف، استفاده مناسب از عمر، تأکید بر ارزش کار و حرکت دائمی به سمت کمال و نکوهیده بودن توقف، سکون و عدم رشد و ارتقاء همگی نشان دهنده، وجود زمینه های مناسب فطری در فرهنگ ماست. از سوی دیگر جامعه ما ویژگی هایی دارد که چنانچه به آن ها توجه کافی صورت پذیرد، می تواند باعث پیشرفت قابل توجهی در بهبود بهره وری شود. با مطالعه و بررسی متون و منابع اصیل فرهنگ اسلامی ایرانی از جمله قرآن کریم، عترت و ادبیات پارسی عرفانی اصول مهمی درباره ی انسان، جایگاه و نقش او، هدف او و برنامه او و چگونه رسیدن او به هدف، مشخص میشود. درک چنین اصولی در نظر و به کارگیری آنها در عمل جلوه ای از بهره وری را برای ما آشکار می سازد که تفاوت های بسیاری با معنا و مفهوم بهره وری در فرهنگ های دیگر به ویژه فرهنگ های مادیرا و سودانگار غربی دارد. لذا هدف اصلی این پژوهش پاسخ به این سوال است که: آیا عوامل فرهنگی در افزایش بهره وری کارکنان تاثیر دارد. و اهمیت (الویت) آنها کدامند؟ همچنین هدف آرمانی این پژوهش افزایش کارایی و نقش راهبردی کارکنان در زمینه شکوفایی پتانسیل های فرهنگی - اجتماعی در جهت افزایش بهره وری کارکنان سازمانها می باشد.

## بهره وری

بهره وری در لغت به معنی قدرت تولید و بارور بودن و مولد بودن به کاررفته و در ادبیات فارسی بهره وری، با فایده بودن و سود برندگی معنی شده است. در رابطه با تعریف کاربردی بهره وری اجماع نظر کلی وجود ندارد و تعاریف متعددی از این واژه بحث انگیز ارائه شده است که کاربردی ترین آنها از نظر سازمان ملی بهره وری ایران تعریف زیر است:

«به حد اکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریقه علمی، کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود استانداردهای زندگی، آنگونه که به نفع کارکنان، مدیریت و جامعه باشد».

تغییر رویکرد به منابع انسانی و اهمیت قائل شدن برای آن، ناشی از تغییر رویکرد از مدیریت سنتی منابع انسانی به مدیریت استراتژیک منابع انسانی است به گونه ای که در رویکرد اخیر، بر شناسایی نقش راهبردی که منابع انسانی می تواند در افزایش بهره وری سازمان ها ایفا کند، تأکید می شود (شیخی ۱۳۸۸، ۲).



در تاریخچه بهره وری ابتدا توجه کمی به بهره وری نیروی انسانی می شد و بیشتر پیشرفت ها در زمینه ای از بهره وری بود که آن را بهره وری سرمایه می خواندند، در حالیکه بهره وری نیروی انسانی مهم ترین معیار بهره وری است. زیرا عنصر اساسی در هر گونه تلاش برای بهبود بهره وری نیروی انسانی است. «آلفرد مارشال» با ارزش ترین سرمایه گذاری را پرورش نیروی انسانی قلمداد می کند. آنچه مسلم است، نقش مهم را در بهبود بهره وری عامل انسانی بر عهده دارد. برای استفاده مطلوب و بهینه از نیروی انسانی به سه اصل نیاز داریم:

- اصل آگاهی (دانش، تجربه و تخصص، پژوهش و تحقیقات)
- اصل انگیزه
- اصل مدیریت (مدیریت و سازمان دهی منابع طبیعی و انسانی)

### تأثیر فرهنگ در افزایش بهره وری

مفهوم فرهنگ از دیدگاه «پارسونز» مجموعه ای از ارزشها و باورهای خاص هر جامعه را در برمی گیرد که حفظ و باورمندی به آن نقش حیاتی و تعیین کننده ای در تداوم یک جامعه ایفا می کند. از نظر پارسونز «فرهنگ نیازمند وجود تکنولوژی است که خود در تفکیک نا یافته ترین صورتش ترکیبی است از معرفت تجربی و فنون عملی» (معینی ۱۳۷۴، ۱۱۲). فرهنگ برای سازمان نقش شخصیت برای فرد را دارد. فرهنگ معمولا بصورت دقیق تعریف نشده است؛ نوعا به عنوان یک الگوی درحال ظهور از باورها، هنجارها و ارزشهای مشترک، که مختص سازمان مورد نظر است، تعریف می گردد. در مقابل، شاین (۱۳۸۳)، تعریفی ارائه می کند که جامع و دقیق است؛ از نظر «شاین» فرهنگ عبارتست از:

«الگوی فرضیات بنیادی مشترک که گروهی آنرا آموخته اند، زیرمشکلات گروه را برای تطبیق بیرونی و یکپارچگی داخلی آن برطرف کرده و نحوه ی کارکرد آن سبب شده که بتوان آنرا معتبر نامید، و بنابراین به اعضای جدید گروه بعنوان شیوه ی صحیح درک تفکر و احساس درارتباط با آن مسائل آموخته میشود».

بنابراین، فرهنگ اساسا چیزی بیش از انباشت آموخته های مشترک مجموعه ای از اعضای یک سازمان نیست. این آموخته ها حاصل تعامل گروه با چالشهای محیط و سازمان در جریان تکامل و پخته تر شدن آنست.

بر مبنای الگوی سایبرنتیک، تأکید اولیه و اساسی پارسونز بر فرهنگ است. فرهنگ، اهداف غایی هر سیستم را معین و به منزله یک دستگاه کنترل، جامعه و سایر نظامها را هدایت می کند. فرهنگ ورودیها و اطلاعات نمادین را از طریق خانواده، مذهب، مدرسه و... وارد جامعه می کند و به این طریق در جهت هدایت کل سیستم اجتماعی عمل می نماید (اسمیت ۱۳۸۳، ۵۷). فرهنگ هر جامعه ای، از مجموعه ای از خرده فرهنگها تشکیل شده است و رفتارهای فردی، تشکیل دهنده این خرده فرهنگها هستند و اگر در جامعه ای این رفتارها به نفع فرهنگ بهره وری و معطوف به آن باشند، شاهد جامعه ای خواهیم بود که بهره وری، در تمام سطوح آن، ریشه دوانده است.

### شناسایی عوامل فرهنگی موثر بر بهره وری

از آن چه آمد می توان، دست کم به دو نتیجه رسید. نخست آنکه ترقیات علمی در جامعه های بشری جلوه های گوناگونی از رویارویی و پذیرش به بار می آورند که در بستر فرهنگی هر جامعه قابل توضیح است. دیگر آنکه شماری از پیشرفت ها و تحولات در زمان حاضر در مقیاس جهانی تنش های اخلاقی به بار آورده اند که بشریت را به یکسان به پاسخگویی واداشته اند... به همین سبب ضرورت دارد که پیشرفت علمی و فنی را بیش از پیش با توجه به زمینه های فرهنگی زیست بشر پیوند زد و به ویژه در مسائل ارتباط جمعی این جنبه از موضوع را در چارچوب بررسی های جداگانه ای مورد عنایت قرار داد (پهلوان، ۱۳۷۸، ص ۱۶۵).



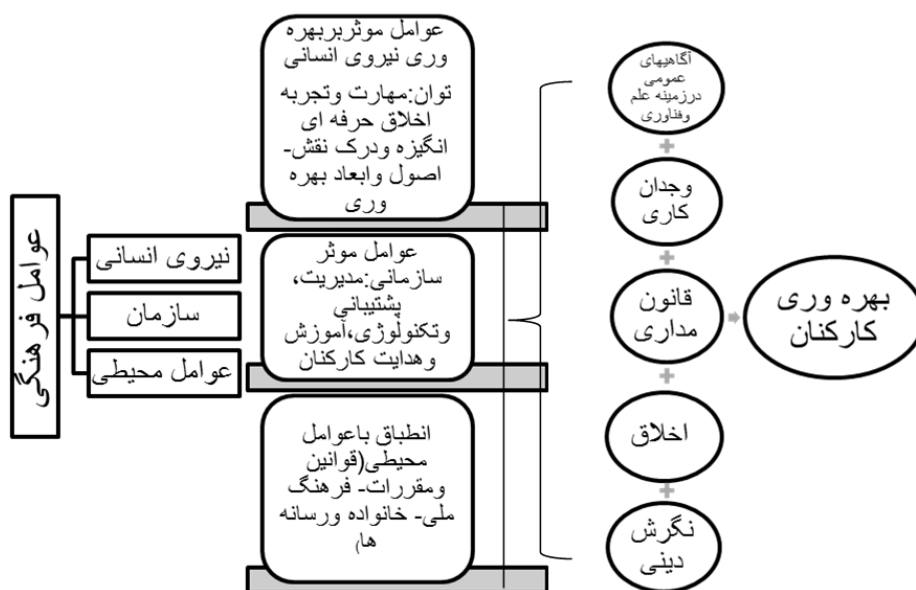
بنابراین، می توان چنین گفت که: بهره وری منابع انسانی، صرفاً از طریق افزایش حقوق و مزایا و امکانات رفاهی به دست نمی آید، بلکه بهره ور کردن انسان ها در گروه، ایجاد رضایت، ارتقاء روحیه کارکنان و توجه به ارزشها، اعتقادات و باورهای فرهنگی در جهت افزایش کیفیت زندگی کاری آنهاست که البته ارتباط متقابل میان این پدیده ها، به باورهای مشترک و فرهنگ سازمانی مساعد، نیاز دارد و البته در شکل گیری این فرهنگ، مدیران و رهبران جامعه و سازمان ها می توانند بیشترین نقش را داشته باشند (میرسپاسی، ۱۳۷۶، ص ۷۴).

در این راستا امیراشکان نصیری پور و دیگران (۱۳۸۸)، به بررسی، «تعیین رابطه ی فرهنگ اخلاق سازمانی با بهره وری کارکنان» پرداخته اند. یافته های این مطالعه نشان داده بین فرهنگ سازمانی و بهره وری رابطه ی معنی داری وجود دارد. همچنین فتح شریف زاده، و یوسف محمدی مقدم (۱۳۸۸)، در تحقیقی «عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان و ارتباط آنها با بهره وری نیروی انسانی» را بررسی نموده اند. یافته های آنها نشان می دهد که عوامل آموزش، انگیزش، فرهنگ و مشارکت در بهره وری نیروی انسانی تأثیر به سزایی دارند.

و نیز لین (۲۰۰۶)، در تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی» با استفاده از روش تحلیل عاملی تعیین کرد عوامل مؤثر در بهره وری نیروی انسانی عبارتند از: سبک های رهبری، سازماندهی، برقراری روابط با اصول انسانی، استفاده از نیروهای متخصص و مهارت های مدیران.

در تحقیق حاضر از زاویه دیگری به مقوله بهره وری نگریسته شده است، که مولفه های مؤثر بر آن عوامل و عناصر معنوی - فرهنگی، اسلامی و ملی کشورمان می باشد. به همین منظور پس از جمع آوری اطلاعات، و بررسی ادبیات مدیریت و بهره وری و عوامل مختلف فرهنگی و سایر حوزه های مرتبط، با بهره گیری از نظرات تالکت پارسونز و ادگار شاین، و نظریات چنگیز پهلوان در کتاب فرهنگ شناسی اطلاعات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته، و نتیجه این تحلیل، منجر به تعیین پنج عامل مهم بعنوان مولفه های فرهنگی مؤثر بر بهره وری کارکنان گردید. که عبارتند از: آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری؛ قانون مداری؛ وجدان کاری؛ اخلاق و نگرش دینی. لذا بهره وری بعنوان "متغیر وابسته" و عوامل فرهنگی بعنوان "متغیر مستقل" با مولفه های فوق می باشند.

مدل مفهومی:





## روش و جامعه آماری تحقیق

این تحقیق بر مبنای هدف، یک تحقیق کاربردی می باشد و بر اساس روش، ترکیبی از روش مطالعه کتابخانه ای، پیمایشی در آن استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شاغل در ۵۸ شعبه بانک تجارت و کارکنان ستادی مدیریت شعب منطقه غرب و مرکز تهران به تعداد ۶۰۰ نفر می باشند که ۱۲۰ نفر بعنوان نمونه آماری به روش تصادفی خوشه ای انتخاب گردیده است.

## ابزار گردآوری و تحلیل داده ها

ابزار جمع آوری اطلاعات در تحقیق حاضر عبارتند از: مصاحبه و پرسشنامه، مصاحبه در قالب یک نظرسنجی با تعدادی از مدیران شعب و کارشناسان ارشد حوزه ستادی، همچنین چند تن از اساتید محترم در حوزه مرتبط با این تحقیق در خصوص انتخاب مولفه های فرهنگی و ترکیب و شمای کلی پرسشنامه و نحوه طراحی آن انجام گرفته و سئوالات مصاحبه در قالب کلی فرضیه ها و سئوالات تحقیق قرار داشته و با استفاده از طیف لیکرت در « پرسشنامه ارزیابی نگرش » و به منظور ارزیابی نگرش مجموعه شعب بانک تجارت منطقه غرب و مرکز تهران در ارتباط با تاثیر عوامل فرهنگی بر افزایش بهره وری کارکنان با تعداد ۴۱ گویه تهیه شده است. و با توجه به بازگشت ۱۰۴ پرسشنامه، از ۱۲۰ پرسشنامه توزیع شده، ارزیابی نهایی نیز در میان این ۱۰۴ پرسشنامه برگشتی انجام گرفته است.

در بررسی روایی پرسشنامه، از روش اعتبار یا روایی مفهومی استفاده شده است. لذا محقق با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه گیری خود، در سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل نموده است. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، با بررسی سازگاری درونی گویه ها از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت، که در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۱) ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد گویه	ضریب آلفا کرونباخ
کل پرسشنامه	۴۱	۰/۹۱۸
آگاهیهای عمومی در زمینه علم و فناوری	۱۰	۰/۷۰۹
اخلاق	۷	۰/۷۲۷
قانون مداری	۶	۰/۷۱۳
وجدان کاری	۷	۰/۷۶۵
نگرش دینی	۱۱	۰/۸۶۸

## یافته های پژوهش

داده های جمع آوری شده را با استفاده از شاخص های آمار توصیفی، خلاصه و طبقه بندی گردیده و نتایج جمعیت شناسی نمونه آماری ۷۲ نفر مرد و ۳۲ نفر زن می باشند. از نظر تحصیلات ۳۲ نفر دارای تحصیلات دیپلم، ۱۷ نفر فوق دیپلم، ۴۷ نفر لیسانس و ۸ نفر دارای تحصیلات فوق لیسانس می باشند. همچنین ۵ نفر از افراد نمونه دارای میزان سابقه ۱ تا ۵ سال، ۱۵ نفر ۶-۱۰ سال، ۳۳ نفر ۱۱-۱۵ سال، ۲۲ نفر ۱۶-۲۰ سال و ۲۹ نفر در رده سابقه بالای ۲۰ سال می باشند. و ۴۳ نفر از افراد نمونه متصدی امور بانکی، ۴۵ نفر رئیس/ معاون (اجرایی) و ۱۶ نفر رئیس/ معاون (مدیریتی) می باشند. و در نهایت ۹ نفر از افراد نمونه در رده سنی ۲۰-۳۰ سال، ۴۶ نفر در رده سنی ۳۰-۴۰ سال، ۴۰ نفر در رده سنی ۴۰-۵۰ سال و ۹ نفر دارای سن بالای ۵۰ سال می باشند.



برای بررسی نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شده است. فرض صفر آزمون عبارت است از ( $H_0$ ): نرمال بودن توزیع متغیرها و فرض مقابل عبارت است از ( $H_1$ ): عدم نرمال بودن توزیع متغیرها. در نتیجه این آزمون مولفه آگاهیهای عمومی در زمینه علم و فناوری با مقدار آماره  $Z$  (۱/۰۷) و سطح معنی داری (۰/۱۹۷)، اخلاق با مقدار آماره  $Z$  (۱/۲۲) و سطح معنی داری (۰/۰۹۹)، قانون مداری با مقدار آماره  $Z$  (۱/۱۸) و سطح معنی داری (۰/۱۱۸)، وجدان کاری با مقدار آماره  $Z$  (۱/۱) و سطح معنی داری (۰/۱۸۴)، نگرش دینی با مقدار آماره  $Z$  (۱/۱۰۷) و سطح معنی داری (۰/۱۷۳)، گردید و از آنجا که سطح معنی داری آزمون نرمال بودن تمام متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می باشد بنابراین این فرض صفر را پذیرفته و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت توزیع متغیر نرمال است. بنابراین جهت بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون  $t$  یک جامعه (one sample t-test) به کمک نرم افزار SPSS استفاده گردیده است.

### بررسی فرضیه های تحقیق

در بررسی فرضیه ها فرض صفر ( $H_0$ ): عدم تاثیر عوامل فرهنگی بر بهره وری کارکنان و فرض مقابل ( $H_1$ ): تاثیر عوامل فرهنگی بر بهره وری کارکنان می باشد. در صورتی که سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر رد شده و متغیرهای مورد نظر بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد.

فرضیه اصلی: "عوامل فرهنگی بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد."

جدول (۲) آزمون  $t$  فرضیه اصلی تحقیق (One Sample t- test)

فاصله اطمینان ۹۵٪		سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره $t$	میانگین	تعداد
حد پایین	حد بالا					
۱/۰۵	۱/۲۲	۰/۰۰۰	۱۰۳	۲۶/۶۲	۴/۱۴	۱۰۴

با توجه به جدول (۲) مقادیر آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۲۶/۶۲ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون  $t$  استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت عوامل فرهنگی بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی عوامل فرهنگی باعث افزایش بهره وری کارکنان می شود.



## فرضیه های فرعی :

جدول (۳) آزمون t فرضیه های فرعی تحقیق (One Sample t- test)

فاصله اطمینان ۹۵٪		سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	میانگین	تعداد	فرضیه های فرعی تحقیق
حد بالا	حد پائین						
۰/۸۴	۱/۰۲	۰/۰۰۰	۱۰۳	۲۰/۰۷	۳/۹۳	۱۰۴	آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.
۰/۹۴۶	۱/۱۶	۰/۰۰۰	۱۰۳	۱۹/۵۲	۴/۰۵	۱۰۴	قانون مداری بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.
۰/۹۴۰	۱/۱۶	۰/۰۰۰	۱۰۳	۱۸/۶	۴/۰۵	۱۰۴	اخلاق بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.
۱/۲۸	۱/۴۷	۰/۰۰۰	۱۰۳	۲۸/۶	۴/۳۸	۱۰۴	وجدان کاری بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.
۱/۱۶	۱/۳۹	۰/۰۰۰	۱۰۳	۲۲/۴۹	۴/۲۸	۱۰۴	نگرش دینی بر افزایش بهره وری کارکنان تاثیر معناداری دارد.

## فرضیه فرعی اول:

با توجه به جدول (۳) مقاداره آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۲۰/۰۷ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون t استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری با عث افزایش بهره وری کارکنان می شود.

## فرضیه فرعی دوم:

با توجه به جدول (۳) مقاداره آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۱۹/۵۲ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون t استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت قانون مداری بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی قانون مداری با عث افزایش بهره وری کارکنان می شود.

## فرضیه فرعی سوم:

با توجه به جدول (۳) مقاداره آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۱۸/۶ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون t استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت اخلاق بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی اخلاق با عث افزایش بهره وری کارکنان می شود.

## فرضیه فرعی چهارم:

با توجه به جدول (۳) مقاداره آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۲۸/۰۶ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون t استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه





به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت وجدان کاری بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی وجدان کاری با عث افزایش بهره وری کارکنان می شود.

#### فرضیه فرعی پنجم:

با توجه به جدول (۳) مقدره آماره آزمون و سطح معنی داری به ترتیب برابر ۲۲/۴۹ و ۰/۰۰۰ است. جهت بررسی از آزمون t استفاده شده است. در این آزمون میانگین برابر ۳ را به معنی خنثی و عدم تاثیرگذاری در نظر گرفته شده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت نگرش دینی بر بهره وری کارکنان تاثیر دارد. با توجه به مثبت بودن دو سر فاصله اطمینان می توان گفت میانگین بیشتر از ۳ بوده و تاثیرگذاری مثبت است. به عبارتی نگرش دینی با عث افزایش بهره وری کارکنان می شود.

برای رتبه بندی شاخص های متغیر فرهنگ از آزمون فریدمن استفاده شده است. با توجه به مقدار آماره کای دو (۹۲/۹۴) با درجه آزادی (۴) مشاهده شد سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض صفر رد شده و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت شاخص ها دارای اولویت های متفاوتی هستند. که بشرح جدول (۸) می باشند.

جدول (۴) رتبه بندی شاخص ها

رتبه	میانگین رتبه	شاخص ها
۱	۳/۹۴	وجدان کاری
۲	۳/۵۹	نگرش دینی
۳	۲/۶۷	قانون مداری
۴	۲/۶۶	اخلاق
۵	۲/۱۳	آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری

با توجه به جدول (۴) شاخص " وجدان کاری " در افزایش بهره وری کارکنان اولویت اول می باشد و شاخص " آگاهی های عمومی در زمینه علم و فناوری " در افزایش بهره وری کارکنان دارای رتبه آخر می باشد.



## بحث و نتیجه گیری

۱) با نگاهی به نظر حضرت امام خمینی (ره)، که عملکرد صحیح فرهنگ ونیز بهره مندی از نتایج پیشرفت علوم وفنون را عامل دستیابی به خوشبختی می دانند و می فرمایند: «اگر مشکلات فرهنگی و آموزشی به صورتی که مصالح کشور اقتضا می کند حل شود، دیگر مسائل ، به آسانی حل می گردد». (به نقل از صالحی امیری، ۱۳۸۸) اهمیت توجه به مسائل و مولفه های فرهنگی در سازمان، و بالاخص در قلمرو مکانی این تحقیق یعنی «بانک تجارت» مشخص می گردد. و می توان نتیجه گرفت، هدف بهره وری، عبارت است از به حداکثر رسانیدن استفاده از منابع، نیروی انسانی، سرمایه، زمان و... به شیوه ای علمی و با کاهش هزینه ها، به منظور گسترش سهم بازار، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی، به شکلی که به نفع کارکنان، مدیران و جلب رضایت مشتریان 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 دستیابی به اهداف مادی و معنوی به دست آورد.

۲) با عنایت به اینکه مولفه وجدان کاری بعنوان شاخص اول در الویت و اهمیت این تحقیق شناخته شد و بر اساس دیدگاه «رنسیس لیگرت» سه دسته متغیر علتی ، میانجی و غایتی یا بازده، میزان بهره وری سازمان را تعیین می کنند. در علم مدیریت وجدان کاری را باید یک متغیر میانجی دانست که با نقش واسطه ای خود میان متغیرهای علتی و بهره وری ، که از طریق متغیرهای بازده قابل اندازه گیری است ، ایفای نقش می کند. لذا مدیران و تصمیم گیرندگان در بانک تجارت بالاخص مدیران شعب که مستقیماً با کارکنان در ارتباط هستند می بایستی زمینه های پرورش، بروز و ظهور این شاخص را با استفاده از آموزه های فرهنگ غنی ایرانی- اسلامی فراهم سازند.

۳) دومین اولویت مربوط به مولفه نگرش دینی است. در این راستا اپنهایم (۱۹۹۰)، محقق و روانشناس انگلیسی معتقد است نگرش ریشه عمیقی در فرهنگ، سنن ، اعتقادات ، مذهب و شرایط اجتماعی اقتصادی دارد.

بنابراین آنچه که میتواند موجد اصلی نوع نگرش فرد باشد پس زمینه فرهنگی ، اجتماعی و اقتصادی او و خصوصاً چگونگی اجتماعی شدن اوست. پی آمد نگرش انگیزش است و انگیزش مجموعه شرایط و وضعیت هایی است که باعث می شود فرد از درون متحول شود و به حرکت و فعالیت درآید. این عامل به عنوان یکی از عوامل اساسی شخصیتی، در فعالیتهای اداری قابلیت تأثیرگذاری دارد. با توجه به تأکید قرآن بر ایمان و تقوا و اعتقاد به مبدأ و معاد، انسانی که معتقد به مبدأ و معاد باشد، نسبت به این مقطع کوتاه که در اختیار او قرار گرفته است، حساس بوده و از دوران عمر و مزرعه ای آخرت، حداکثر نتیجه را خواهد گرفت و همین اعتقاد است که باعث می شود. انسان، در اوج بهره وری قرار بگیرد.

۴) با توجه به اهمیت و الویت مولفه قانون مداری در تحقیق حاضر و مد نظر قرار دادن این موضوع که بسیاری از استادان جامعه شناسی، مانند «آنتونی گیدنز» ، ایجاد عادت نظم پذیری در آحاد جامعه را مبنای توسعه یافتگی می دانند و معتقدند بدون این عادت امکان بهره وری و پیشرفت وجود ندارد. بررسی ها نشان می دهد وجه مشترک تمام کشورهای توسعه یافته نظم پذیری و قانون مداری منابع انسانی آن ها است. لذا انتظار می رود مدیران و کارکنان بانک تجارت نیز در جهت افزایش بهره وری به شاخص قانون مداری اهتمام ویژه داشته باشند.

۵) الویت بعدی مولفه اخلاق می باشد که تاثیر آن بر بهره وری مورد تأیید قرار گرفته است. در این زمینه کادوزیر (۲۰۰۲)، درباره افرادی که اخلاق را در حرفه خود رعایت می کنند معتقد است دارای ویژگی های: مسئولیت پذیری، برتری جویی و رقابت طلبی، صادق بودن، احترام به دیگران و ارزش ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری می باشند. کرامنت (۲۰۰۶)، نیز در تحقیق خود درباره «بررسی ارتباط بین برقراری اصول روابط انسانی با بهره وری و اثر بخشی در سازمان» نشان داد که برقراری اصول روابط انسانی ارتباط معنا داری با بهره وری و اثربخشی دارد.



لذا توجه به این شاخص در بانک تجارت با عنایت به این موضوع که ارتباط با مشتریان از موارد بسیار مهم در روند بازاریابی (جذب و حفظ مشتریان) می باشد. موجب ارتقاء کارکنان در راستای پاسخگویی اخلاق‌مند به مشتریان و درستکاری و خوشنامی در کار؛ دوری از ریاکاری و دورویی؛ احترام به حقوق و نظر دیگران؛ توجه به احساسات و مشکلات دیگران می گردد.

۶) اگر فعالیت های اکثر مردم یک جامعه آمیخته به سه ویژگی بینش، دانش و کوشش باشد می توان حاکمیت بهره وری در آن جامعه را پذیرفت. منظور از بینش، باور و اعتقاد در کار است، اگر شخص نسبت به کاری که انجام می دهد از انگیزه بسیار قوی برخوردار باشد، از انجام آن کار و پیشرفت حاصل، احساس لذت و شادی می کند. برای او تنها اعتقاد و باور نسبت به اهداف کار کافی به نظر نمی رسد بلکه باید دانش انجام کار و کوشش که به معنای تلاش علمی برای انجام کار است را نیز بدانند. لذا افزایش آگاهیهای عمومی در زمینه علم و فناوری موجب می شود کارکنان در تمام موارد به مهارت بالایی در حرفه خود دست پیدا کنند؛ جدی و پرجاری باشند و به موقعیت فعلی خود راضی نبوده و از طرق شایسته دنبال ارتقای شغلی خود باشند.

### پیشنهادات و راهکارها

مفاهیم و پدیده‌های فرهنگی مانند، اخلاق، وجدان و تعهد کاری، قانون مداری و انضباط اجتماعی و... در بستر جامعه و سازمان شکل می‌گیرند و تحقق می‌یابند. بنابراین باید پیش از هر چیز جامعه و سیستم‌های درون و برون سیستمی و نیز ماهیت و عملکرد توسعه و روند آن را عالمانه و واقع‌بینانه شناخت. زیرا بسیار مشکل است در جامعه پیچیده‌ای مانند جامعه ایران بتوان با نگرش تجربه شخصی، خردنگرانه و روانشناسانه به روشهای راهبردی و کاربردی در زمینه ارتقای فرهنگ در محیط کار و در نهایت به ارتقای بهره‌وری دست یافت.

به نظر می رسد، با نگرش جامعه‌شناسی کلان، سیستمی و راهبردی-اجرایی است، که می‌توان راهکارها و ساز و کارهای واقعی را با بهره‌گیری از نقطه نظرات بیان شده و مولفه های فرهنگی مورد بررسی در بانک تجارت ارائه داد. با توجه به مباحث مطرح شده به چند پیشنهاد مشخص در حوزه نیروی انسانی، مدیریت و سازمان و عوامل محیطی اشاره می‌شود:

۱. اهمیت به ویژگی‌های انسانی فرد در سازمان‌ها یکی از مهمترین عوامل در تقویت وجدان کاری است.
۲. ماهیت شغلی که فرد انجام می‌دهد، ماهیت شغل از لحاظ تنوع، غنی بودن، معنی‌دار بودن، میزان مسئولیت پذیری و تفویض اختیار و... این امر عالی‌ترین جلوه احترام به افراد است و علاوه بر این که به تقویت اراده و قابلیت فرد کمک می‌کند، شهرت عمل فرد را نیز افزایش می‌دهد.
۳. یک عامل دیگر سازمانی، موثر در وجدان کار، عملکرد موثر مدیریت در ارزیابی کارکنان به روش‌های معین، مشخص و تشویق و تنبیه مناسب آنان و برنامه‌ریزی آموزشی برای کارکنان است. امروزه ثابت شده است که آموزش یکی از بهترین طرق بالا بردن کارایی در سازمان است. در برخی موارد نداشتن وجدان کار به دلیل آن است که فرد مورد نظر واقعا نمی‌داند که چه باید انجام دهد و چگونه انجام دهد.
۴. یکی از عمده‌ترین عواملی که می‌تواند در برانگیختن وجدان کاری نقش داشته باشد، انگیزش است. نظام‌های انگیزشی باید به گونه‌ای باشند که با ایجاد ارزش برای کار فرد، انتظار دریافت پاداش‌های متفاوت را برای آن ایجاد کرده و امکان تشویق و تنبیه مناسب با عملکرد را برای فرد فراهم آورد. البته نباید این نکته فراموش شود که در شرایطی می‌توان انجام مناسب کار را انتظار داشت که افراد از نظر اقتصادی در امنیت باشند و معیشت آنان تامین باشد.
۵. تغییر نگرش نسبت به بهره‌وری و توجه بیشتر به عوامل معنوی و تقویت ایمان و تقوای افراد، در بهره‌وری باید عوامل معنوی لحاظ گردیده و به آن توجه نمایند.
۶. برای ارتقاء سطح بهره‌وری، یکی از کارهای اساسی، اصلاح ساختاری در سازمان با بهره‌گیری از عناصر و لایه‌های مثبت و سازنده فرهنگ غنی ایرانی-اسلامی در جهت نهادینه ساختن فرهنگ کار و تلاش در بین مدیران و کارکنان است.



۷. ارتباط مستمر علمی با مراکز تحقیقاتی و دانشگاهها و بهره‌یابی از نتایج آن در سازماندهی، و اعمال مدیریت بهینه در جهت ارتقای آموزش‌های تخصصی و آگاهی‌های عمومی به کارکنان از طریق دوره‌های تخصصی.

۸. توجه اساسی به اقتصاد اسلامی و الگوهای مدیریت بومی به عنوان الگوی توسعه‌ی اسلامی - ایرانی، باید الگوهای مدیریت، اقتصادی و فرهنگی خود را بومی کنیم به گونه‌ای که این الگوها، در قالب الگوی توسعه‌ی اسلامی - ایرانی معنا بیابند.

ساختار و عملکرد سیاسی و نظام مدیریتی هر جامعه، ناشی از ترکیب و عملکرد عناصر و ارکان جغرافیایی، جمعیتی، اقتصادی و فرهنگی آن جامعه است. لذا پیشنهاد می‌شود برای تلفیق این عناصر، طی پژوهش‌های آتی به تهیه یک مدل کلان و نظام گرا در رابطه با بهره‌وری همت گماشته شود. مفید به نظر می‌رسد اگر پژوهشگران و کارشناسان بهره‌وری در زمینه تاثیر عوامل و عناصر معنوی، فرهنگی، اسلامی و ملی کشورمان در بهره‌وری به تحقیق بپردازند و ابعاد روشن و پنهان موضوع را باز کرده و گستردگی لازم را به آن ببخشند. ثمره این کوشش‌ها کمک موثری در جهت دستیابی به مدل مورد نظر خواهد بود.



## مراجع

- اپنهاییم، ان، (۱۳۶۹). سنجش نگرشها و طراحی پرسشنامه. کریمی نیا، مرضیه (مترجم)، مشهد: آستان قدس رضوی.
- آرمسترانگ، م، (۱۳۸۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی. ترجمه: سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- اسمیت، ف، (۱۳۸۳). درآمدی بر نظریه فرهنگی. ترجمه: حسن پویان، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- پهلوان، چ، (۱۳۷۸). فرهنگ شناسی. چاپ اول، تهران: پیام امروز.
- خاکی، غ، (۱۳۸۴). مدیریت بهره وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان). تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ چهارم.
- شاین، ا، (۱۳۸۳). فرهنگ سازمانی. مترجم: دکتر محمدابراهیم محبوب. تهران: نشر فرا، چاپ اول.
- شریف زاده، ف، محمدی مقدم، ی، (۱۳۸۸). ارتباط توانمندسازی کارکنان با بهره وری نیروی انسانی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال چهارم (۱).
- شیخی، ح، (۱۳۸۸). بررسی میزان بهره وری افراد و درجه داران وظیفه و عوامل مؤثر بر آن در ستاد فرماندهی ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد (مدیریت منابع انسانی)، راهنما: عبدالله مجیدی، دانشگاه علوم انتظامی، دانشکده علوم وفنون اداری.
- صالحی امیری، س ر، (۱۳۸۸). مفاهیم و نظریه های فرهنگی. تهران: چاپ شمشاد، چاپ دوم.
- قراملکی، ا ف، (۱۳۸۲). اخلاق حرفه ای. تهران: احد فرامرز قراملکی.
- کرایب، یان (۱۳۷۸). نظریه اجتماعی مدرن از پارسونز تا هابرماس. ترجمه: عباس مخبر، تهران، نشر آگاه.
- محسنی، م، (۱۳۸۶). بررسی در جامعه شناسی فرهنگی ایران. تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، چاپ اول.
- معینی، ج، (۱۳۷۴). نظریه و فرهنگ. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات فرهنگی بین المللی.
- میر سپاسی، ن، (۱۳۷۶). مدیریت منابع انسانی و روابط کار، نگرشی راهبردی. تهران: شروین.
- نصیری پور، ا و همکاران (۱۳۸۸). رابطه بعد فرهنگ اخلاق سازمانی با بهره وری حوزه سلامت. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره دوم (۳).



- Cordozar, V, The moral profession: A study of moral development and professional ethics,  
Retrieved from proquest.com, 2002.
- Crament, A, (2006). The Relation Between Supervise and managers with welfare and  
Efficiency in organ, P: MC Growhill.
- Hersey, p ,Blanchard K.H and Johnson, D.E (1996): Management of Organizational Behavior:  
utilizing Human Resources, Prentice- Hall International Inc.
- Lin, R, (2006). Welfare, Journal; Psychological Social, 31-33.