

مشخصات موضوعی طرح

1- عنوان به فارسی:

بررسی و اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا

2- عنوان به انگلیسی:

Review and prioritize factors enhance human resource productivity Cina Bank

3- واژه های کلیدی: (فارسی و انگلیسی)

بهره‌وری، مدیریت، عوامل موثر بر بهره‌وری، مدل هرسی گلداسمیت

4- بیان مساله: (توضیح در مورد ابعاد مختلف موضوع)

بهبود بهره وری در سازمانها موجب می شود نیروی انسانی بتواند بهتر فکر کند، بیندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرش سیستماتیک پیدا کند، تفکری که هدف گیری آن به جای حال و گذشته خلق و ساختن آینده است. در بسیاری از سازمانها مدیران بیشترین وقت خود را متوجه انجام فعالیتهای جاری سازمان می کنند در حالیکه لازم است وقت بیشتری را صرف برنامه ریزی، هدایت و کنترل فعالیتها برای افزایش بهره وری کنند. عوامل بسیاری در تعریف و دیدگاههای مکاتب مختلف نسبت به بهره وری موثرند. از گذشته بهره وری مورد توجه صاحب نظران و محققان رشته های مانند اقتصاد، روانشناسی صنعتی و سازمانی، حسابداری؛ فیزیکدانان؛ مهندسان و مدیران بوده است. درک دانش، تجربه، زمینه ها و شرایط محیطی موجب تعریف و تفسیر آنها از بهره وری به شیوه های مختلف گردیده است. درباره اینکه چگونه سازمانها، گروهها، انسانها، ماشینها در محیطهای مختلف کار کنند و بهره وری آنان چگونه باید سنجیده شود هر رشته اصول و بینش خاص خود را دارد. اهمیت مفاهیم مدیریت با توجه به سهم آنان در بهره وری سازمانی است. مدیران باید در مورد بهره وری در کوتاه مدت، بلند مدت تصمیم گیری نمایند تا با مشکلات ناشی از عدم رشد بهره وری مواجه نشوند. چالش بهره وری نیاز به پاسخ متفکرانه و سریع دارد. (بلچر، 1987)

با نگاهی به کشورهای موفق جهان دیده می شود که این کشورها بهای لازم را به نیروی انسانی به عنوان مهمترین عامل تولیدی می دهند و در مقابل این نیرو با بالا بردن بهره وری خود در منافع حاصل از تولید سهیم می شوند. بهره وری پایین در سازمانها، شرکتها و مؤسسات مختلف ناشی از عوامل گوناگونی است متناسب با این عوامل روشهای متفاوتی نیز برای رفع مشکلات وجود دارد به کلیه تلاشهای سیستماتیک و ساختار یافته برای حذف یا کاهش تلفات ناشی از مواد، ماشین، انسان و یا تعادل نادرست بین آنها نظام ارتقای بهره وری گفته می شود. برای ارتقای بهره وری قبل از هر چیز باید عوامل مؤثر بر بهره وری را به خوبی شناخت.

طی دو دهه اخیر ضرورت ایجاد و گسترش بخش بهره وری و مدیریت فراگیر و جامع بهره وری در سازمانها از اهمیت بسزایی برخوردار شده است. مدیریت بهره وری فراگیر، بر اساس ذهنیت و برنامه ای استراتژیک، توجه صحیح به ارتقای انگیزه نیروی انسانی، بهبود مهارتهای آنان با بازآموزی و آموزش و پرورش برای آنها ایجاد زمینه مساعد برای بروز خلاقیت و استعدادها در سازمان، افزایش میزان تحقیق و توسعه، استفاده از علم و دانش در اداره امور و بهبود کیفیت محصول در جهت برقراری نظامی برای اندازه گیری، ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود بهره وری در سازمان از طریق استفاده از سیستمهای مدیریتی تلاش می کند. با اجرای مدل بهره وری فراگیر در سازمان است که مدیر می تواند مشکلات و مسائل را تشخیص دهد و مسائل پیچیده سازمان را بر اساس اطلاعات لازم حل کند. (طاهری، 1378، 12)

5- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق: (توجیه اجرای طرح و فواید ناشی از آن به طوری که ضرورت آن احساس و اهمیت آن آشکار گردد)

طی دو دهه اخیر ضرورت ایجاد و گسترش بخش بهره وری و مدیریت فراگیر و جامع بهره وری در سازمانها از اهمیت بسزایی برخوردار شده است. مدیریت بهره وری فراگیر، بر اساس ذهنیت و برنامه ای استراتژیک، توجه صحیح به ارتقای انگیزه نیروی انسانی، بهبود مهارتهای آنان با بازآموزی و آموزش و پرورش برای آنها ایجاد زمینه مساعد برای بروز خلاقیت و استعدادها در سازمان، افزایش میزان تحقیق و توسعه، استفاده از علم و دانش در اداره امور و بهبود کیفیت محصول در جهت برقراری نظامی برای اندازه گیری، ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود بهره وری در سازمان از طریق استفاده از سیستمهای مدیریتی تلاش می کند. با اجرای مدل بهره وری فراگیر در سازمان است که مدیر می تواند مشکلات و مسائل را تشخیص دهد و مسائل پیچیده سازمان را بر اساس اطلاعات لازم حل کند. (طاهری، 1385، 12).

6-اهداف تحقیق: (کلی و ویژه)

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا می باشد و در راستای این هدف، اهداف زیر دنبال می شود:

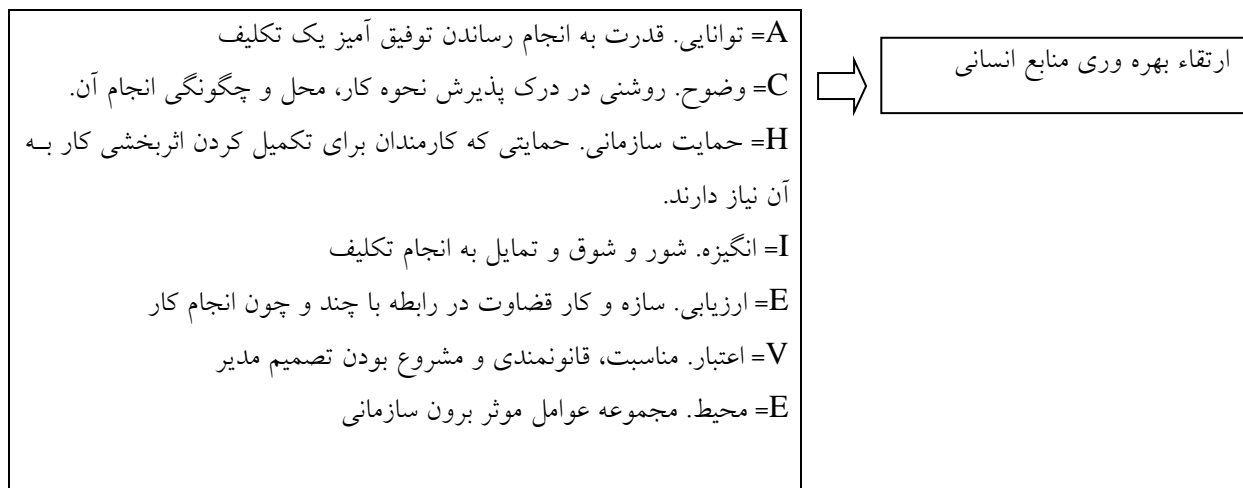
- 1-بررسی تاثیر توانائی کارکنان بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 2-بررسی تاثیر شناخت شغل بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 3-بررسی تاثیر حمایت سازمان بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 4-بررسی تاثیر انگیزش بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 5-بررسی تاثیر بازخورد ارزیابی بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 6-بررسی اعتبار قوانین و مشروع بودن تصمیم مدیر بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا
- 7-بررسی تاثیر محیط بر ارتقاء بهره وری منابع انسانی شعب بانک سینا

7-متغیرهای تحقیق:

در این تحقیق پس از بررسی نظریه ها، مدل Achieve^۱ که بیانگر هفت عامل موثر (توانایی، شناخت شغل، حمایت سازمان، انگیزه، بازخورد عملکرد، اعتبار قوانین و مشروعیت تصمیمات مدیر، محیط) بر بهره وری نیروی انسانی می باشد را به عنوان الگوی تحقیق انتخاب نموده و بر اساس چارچوب نظری تحقیق، مدل تحلیلی تحقیق به صورت زیر قابل ارائه است:

متغیر وابسته

متغیر مستقل



¹ - Ability- Clarity- Help- Incentive- Evaluation- Validity- Environment



8- فرضیه‌ها یا پرسش‌های تحقیق:

به صورت فرض یا فرض‌های ویژه

فرضیه مهم: عوامل مدل ACHIEVE (توانایی، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخورد عملکرد،

اعتبار قوانین و مشروع بودن تصمیم مدیر در ارتقا بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر هستند.

فرضیات فرعی:

1- توانایی کارکنان در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

2- شناخت شغل در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

3- حمایت سازمان در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

4- انگیزش بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

5- بازخورد ارزیابی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

6- اعتبار قوانین و مشروع بودن تصمیم مدیر در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

7- محیط در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی بانک سینا موثر است.

9- ادبیات یا پیشینه تحقیق: (بیان تحقیقات و کارهایی که تاکنون در زمینه موضوع مورد مطالعه انجام شده و نتایج آن به صورت

مستند منتشر شده است. به طوری که نتایج حاصل از این مطالعات در توجیه اهداف طرح بکار گرفته شود.)

مفهوم بهره‌وری

بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون داد یک فرد، واحد و سازمان به کار گرفته می‌شود. در جهان پر رقابت امروز اگر بخواهیم بهره‌وری سازمان محل کار خود را افزایش دهیم باید با نیروی انسانی کمتر، سرمایه کمتر، زمان کمتر، فضای کمتر و به طور کلی با منابع کمتر، تولید بیشتری داشته باشیم. بهره‌وری یک سازمان بیش از هر عامل دیگر به دانش، مهارت‌ها، تواناییها، نگرشها و رفتار کارکنان آن بستگی دارد. (ساعتچی، 1378، 29)

آنگوس مادیسون مورخ نامدار در کتاب مراحل رشد سرمایه‌داری می‌نویسد ظهور و سقوط ملت‌ها را می‌توان در سرتاسر تاریخ جهان با مشخص ساختن سطح بهره‌وری آنان تعیین یا پیش‌بینی کرد. او معتقد است ملت‌هایی که در طول تاریخ سقوط کرده‌اند گویی که به بیماری تصلب شرایین مبتلا شده باشند. اقتصادشان پیر و فرتوت شده، سرعت انطباق یافتن آنان با تحولات جهانی و نیز پاسخ‌دهی آنان نسبت به تحولات و نوآوری‌های ملل دیگر کاهش پیدا کرده است. (ساعتچی، 1378، 6)

مدیریت منابع انسانی با استفاده بهینه از استعدادها و توانائی های بالقوه نیروی انسانی موجود در سازمان، طراحی یک سیستم مناسب پرداخت بر اساس عملکرد، شایستگی و مهارت فردی و نگهداری نیروی انسانی و آموزش و رشد نیروی انسانی می تواند بهره وری سازمان را ارتقاء دهد. (طاهری، 1378، 189)

بهبود بهره وری در سازمان نتیجه استفاده بهینه و مؤثر و کارآمد از منابع، تقلیل ضایعات، کاهش قیمت تمام شده، بهبود کیفیت، ارتقاء رضایت مشتریان، دلپذیری در محیط کار و افزایش انگیزه و علاقه کارکنان به کار بهتر بوده که نهایتاً موجب رشد و توسعه سازمان را به دنبال خواهد داشت. به این گونه سازمانها، اصطلاحاً سازمانهای یادگیرنده گویند. (طاهری، 1378، 29)

و تشریح مدل به صورت زیر می باشد:

$$P=f(A.C.H.I.E.V.E)$$

P = عملکرد

A = توانایی. قدرت به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف

C = وضوح. روشنی در درک پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن.

H = حمایت سازمانی. حمایتی که کارمندان برای تکمیل کردن اثربخشی کار به آن نیاز دارند.

I = انگیزه. شور و شوق و تمایل به انجام تکلیف

E = ارزیابی. سازه و کار قضاوت در رابطه با چند و چون انجام کار

V = اعتبار. مناسبت، قانونمندی و مشروع بودن تصمیم مدیر

E = محیط. مجموعه عوامل موثر برون سازمانی

در مورد عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری تحقیقاتی صورت پذیرفته است و لیکن تحقیقاتی که با بررسی مدل **ACHIEVE** صورت پذیرفته باشد محدود و اندک می باشد.

1-2- آقای محمد جانعلی نژاد عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی را مورد شناسایی قرار داده و تاثیرات آنها را بر کارکنان دانشگاه تربیت مدرس مورد تحلیل قرار داده است. با توجه به یافته های این تحقیق ارتباط معنی داری بین عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی کارکنان دانشگاه (داشتن مهارت لازم، مشارکت دادن کارکنان، حمایت مدیر از کارکنان، دادن بارخورد مستمر، علاقه به محیط کار، و توجیه مستمر کارکنان از سوی مدیر) و بهره وری نیروی انسانی وجود دارد. به تعبیر دیگر هر چه این عوامل از سوی مدیران دانشگاه تربیت مدرس مورد حمایت و توجه بیشتر قرار گیرد بهره وری نیروی انسانی کارکنان دانشگاه افزایش پیدا می کند و برعکس هر چه این عوامل کمتر توجه شود بالطبع کارکنان بی انگیزه تر و کارایی آنان کاهش پیدا خواهد کرد. از مهمترین پیشنهادهای ارائه شده می توان به سبک مشارکتی مدیران و حمایت آنها از کارکنان را نام برد. (جانعلی نژاد، 1380)

2-2- آقای مهدی اعتمادی در سال 1374 در قالب پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس که به راهنمایی استاد مهدی الوانی به بررسی عوامل مدیریتی مؤثر در ارتقاء بهره وری مدیران در بخش صنعت استان بوشهر پرداخته است. این تحقیق تحت عنوان بررسی عوامل مدیریتی مؤثر در ارتقاء بهره وری مدیران در بخش صنعت استان بوشهر، سعی گردیده تا عوامل مدیریتی از بعد رفتاری مؤثر در ارتقاء بهره وری مدیران مورد بررسی قرار گیرد و این عوامل در قالب پنج متغیر توجیه مستمر، حمایت سازمانی، دادن بازخور مستمر، آگاهی مدیر از محیط خارجی سازمان و مشارکت کارکنان مبنای تدوین فرضیه های تحقیق قرار داده و سپس با استفاده از روشهای

موجود در علم آمار به آزمون هر یک از فرضیات نباشد، پرداخته و نتیجه گرفته است که حمایت سازمانی، مشارکت، آگاهی مدیر از محیط خارجی و انطباق مؤثر با آن، توجیه مستمر و دادن بازخور مستمر، به ترتیب از اولویت اول تا پنجم از نظر تاثیر در ارتقاء بهره‌وری مدیران برخوردار می‌باشند. (اعتمادی، 1374)

3-2- آقای حسن رهگذر در سال 1381 در پایان نامه کارشناسی ارشد خود را به بررسی مدیران و کارشناسان نسبت به عوامل مؤثر بر کارشناسان قرار داده و نتیجه گیری کرده است که بین میزان توانایی، شناخت شغل، انگیزه، اعتبار قوانین و مقررات سازمان به میزان بهره‌وری کارشناسان رابطه معناداری وجود دارد و لی بین میزان بازخورد، سن، جنس، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و نوع استخدام کارشناسان با بهره‌وری آنها رابطه معناداری مشاهده نگذیده است. (رهگذر، 1381)

4-2- آقای دکتر مسعود محمدی و مرضیه نوری فرد تحقیقی تحت عنوان تاثیر خلاقیت و نوآوری بر افزایش بهره‌وری را در نشریه ستبران در اسفند 87 در شماره 57 به چاپ رسانده اند.

5-2- آقای محمد رضا نظری نیز در تحقیقی تحت عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد به انجام رسانده است. در این راستا ابتدا از طریق آزمون تحلیل عاملی، عوامل اصلی مؤثر بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه شناسایی گردیده که عبارتند از: مهارت، آموزش، انگیزش، مشارکت در تصمیمات و شناخت شغلی. سپس با استفاده از تحلیل رگرسیونی و آزمونهای نرمال بودن (S-K)، رگرسیون تک متغیره (آزمون فرضیات) و چند متغیره (روش قدم به قدم) نوع رابطه بین عوامل شناسایی شده (متغیرهای مستقل) و بهره‌وری کارکنان (متغیر وابسته)، میزان تاثیر هر کدام از این عوامل بر بهره‌وری کارکنان و تعیین اولویت بندی تاثیر این عوامل مورد بررسی قرار داده است. نتیجه این آزمونها بیانگر این است که بین این عوامل با بهره‌وری کارکنان رابطه معنی داری وجود داشته و این رابطه بصورت خطی می‌باشد. (نظری، 1387)

مشخصات اجرایی طرح

1- نوع مطالعه، روش و نحوه اجرای تحقیق: (بیان نوع روش تحقیق و علت انتخاب آن)

روش تحقیق به عنوان یک فرآیند نظاممند برای یافتن پاسخ یک پرسش راه حل یک مسئله می‌باشد. به عبارت دیگر روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راههای معتبر (قابل اطمینان) و نظام یافته بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، 1388، ص 201).
روش تحقیق بکار گرفته شده، روش توصیفی از شاخه پیمایشی است. به گونه‌ای که هدف توصیف نمودن شرایط با پدیده‌های مورد نظر بررسی و ارائه راهکارها بر اسس یافته‌های تحقیق می‌باشد.
از سوی دیگر، نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و بر اساس ماهیت و روش تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد.

2- ابزار گردآوری داده‌ها: (چنانچه در اجرای تحقیق از پرسشنامه استفاده می‌شود، لازم است پرسشنامه مورد نظر ضمیمه گردد)

در این پژوهش از روشهای زیر برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده خواهد شد:

- 1- بررسی و مطالعه کتابها ئی که پیرامون بهره‌وری، عملکرد، و سایر عوامل تحقیق نگاشته شده است.
- 2- استفاده از مقالات داخلی و خارجی و پایان نامه‌هایی که مرتبط با موضوع تحقیق نگاشته شده است.

3- استفاده از پرسشنامه به عنوان مهمترین ابزار جمع آوری داده ها

به طور کلی در این پژوهش روش های جمع آوری اطلاعات شامل: روشهای کتابخانه ای و میدانی می باشد. در روش کتابخانه ای بت مراجعه به کتب و مقالات فارسی و لاتین، بخشی از اطلاعات لازم جمع آوری گردیده و به علاوه از اینترنت به عنوان منبع اطلاعات روز علمی استفاده به عمل آمده و مقالات معتبر پژوهشی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

ابزار گردآوری اطلاعات (پرسشنامه ، مصاحبه ، مشاهده ، آزمون ، فیش ، جدول ، نمونه برداری ، تجهیزات آزمایشگاهی و بانک های اطلاعاتی و شبکه های کامپیوتری و ماهواره ای و غیره) :

- ✓ پرسشنامه
- ✓ جدول و نمودار
- ✓ یش برداری جهت جمع آوری داده های تجربی و میدانی استفاده می شود
- ✓ مطالعه و بررسی مقالات معتبر فارسی و انگلیسی مرتبط با موضوع
- ✓ شبکه کامپیوتری، اینترنت و سایتهای معتبر

3- جامعه آماری، حجم نمونه، روش نمونه گیری و شیوه تجربه و تحلیل داده ها: (به ترتیب با ذکر چگونگی

انتخاب، نحوه محاسبه، تکنیک های مورد نظر و منابع مورد استفاده)

در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی که، در این نوع نمونه گیری هر یک از اعضای جامعه تعریف شده شانس برابر و مستقلی برای قرار گرفتن در نمونه دارند. منظور از مستقل بودن این است که انتخاب یک عضو به هیچ شکل در انتخاب سایر اعضای جامعه تاثیری ندارد. استفاده خواهد شد.

به منظور تعیین حجم کلی نمونه ای که باید از جامعه مورد مطالعه انتخاب گردد و این

افراد پاسخگوی پرسشنامهء تحقیق باشند از فرمول کوکران به شرح ذیل استفاده می شود

حجم نمونه: n حجم جامعه: N واریانس جامعه: s احتمال داشتن صفت مورد نظر: p
احتمال نداشتن صفت مورد نظر: q تی استیودنت که برای جامعه بالاتراز 120 در سطح 5٪ برابر 1/96 می باشد:

$$n = \frac{t^2 s^2 N}{(N-1)d^2 + t^2 pq} \quad n = \frac{Nt^2 pq}{Nd^2 + t^2 s^2}$$

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی داده ها از روشهای آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می گردد.

روش های توصیفی که مورد استفاده خواهند گرفت عبارتند از:

آزمونهای فراوانی مانند میانگین ها، در صدها فانحراف استاندارد ها، جداول و نمودارها روش هادی که در آمار استنباطی مورد استفاده خواهند بود عبارتند از: اعمال آزمون رتبه بندی فریدمن برای عوامل بهره وری و استفاده از آزمون t ، test و سایر مولفه های ماری مورد نیاز

4- محدودیت های تحقیق:

استفاده از پرسشنامه یکی از محدودیتهای این تحقیق می باشد و اینکه می توان از ابزار جمع آوری دیگری مانند مصاحبه و مشاهده و همینطور روش اسنادی و یا ترکیب هر چهار مولفه به جمع آوری داده و در نتیجه به آزمون فرضیه ها پرداخت که به جهت زمان بر بودن تحقیق و همچنین در دسترس نبودن اطلاعات اسنادی امکان نمی گردد.

شاخص سازی برای هر یک از ابعاد عوامل موثر محدودیت دیگری می باشد که شاید بعضی از شاخصهای لازمه در قالب مدل نگنجید.

با وجود تلاش بسیار محقق موفق به پیدا کردن پژوهشی که به طور مستقیم به این موضوع پرداخته باشد، نشد. نبود هیچ کار مشابهی در این زمینه