

مدلی به منظور ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت عمومی سازمان بهزیستی

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۷/۰۱ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۰۲

خلاصه

مقدمه: هدف این پژوهش ارائه مدلی به منظور ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت عمومی در سازمان بهزیستی بود. در این راستا به شناسایی و تبیین مولفه‌ها و عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت عمومی سازمان بهزیستی کشور پرداخته شد.

روش کار: روش پژوهش حاضر همبستگی با رویکرد مدل ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان اداره بهزیستی در استان تهران در سال ۱۳۹۷ بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مرحله‌ای، ۳۲۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. در این پژوهش گردآوری داده‌ها با روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه محقق ساخته انجام شد. روایی پرسشنامه محقق ساخته نیز از طریق روایی صوری، محتوا و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تأیید شد. در این پژوهش به منظور توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی و از شاخص‌های درصد فراوانی، جدول و نمودار استفاده شد و در بخش استنباطی نیز به منظور آزمون سوالات پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری، آزمون فریدمن استفاده شد.

نتایج: از میان ۸۸ شاخص (گویه) استخراج شده از مبانی نظری و پیشینه پژوهش، ۱۴ عامل اصلی شامل ۴ مولفه بهره‌وری و ۱۰ عامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی قابل شناسایی بود. مولفه‌های بهره‌وری منابع انسانی شامل کارایی، اثربخشی، تعهد و همکاری در حل مسئله بودند.

نتیجه‌گیری: عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی کشور نیز عبارت بودند از توانایی، درک نقش، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، سبک رهبری، عوامل انگیزشی، فضای فیزیکی، توانمندسازها، رقابت‌پذیری و خلاقیت، لذا با بهبود مولفه‌های بهره‌وری و همچنین کنترل عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان بهزیستی، می‌توان انتظار افزایش سطح سلامت در جامعه را داشت.

کلمات کلیدی: منابع انسانی، بهره‌وری، سازمان بهزیستی، سلامت عمومی، اثربخشی، کارایی، تعهد

الناز کریمی^۱

رسول داودی^{۲*}

محمد رضا کریمی پور شمس آبادی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

^۲ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران. (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران.

Email: Rasolrd@yahoo.Com

مقدمه

بی تردید، سلامت جسم و روان، زیربنایی ترین عامل پیشرفت و تکامل یک جامعه است و امروزه برای دستیابی به این هدف با اجرای برنامه‌های پیشرفته بهداشتی و بهداشتی در بسیاری از کشورهای توسعه یافته افراد جامعه از دوران شیرخوارگی تا پایان زندگی تحت مراقبت قرار می‌گیرند و سازمان‌های ذی ربط با دقت در مواد غذایی و تغذیه، سالم سازی محیط زندگی، توسعه برنامه‌های مختلف پیشگیری، مانع بروز بسیاری از امراض و معلولیت‌ها می‌شوند تا سلامت مردم تأمین شود. با توجه به اینکه سازمان بهداشتی در ایران متولی پیاده سازی موارد ذکر شده می‌باشد، لذا بهبود عملکرد و بهره‌وری کارکنان این سازمان می‌تواند اهداف سلامت این سازمان را بیش از پیش به جلو ببرد. رسالت مدیریت و هدف اصلی هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون مثل نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است، در این رسالت، استفاده بهینه از نیروی کار از اهمیت خاصی برخوردار است (۱).

امروزه سازمان‌ها برای حفظ خویش در دنیای متغیر کنونی در تلاش طاق فرسای به سر می‌برند. این تلاش دربردارنده رشد و هماهنگی با تغییرات بازار، بهسازی کیفیت محصولات و حفظ تعادل و توازن است. تحقق این ساعی سازمان بستگی به استعداد و انرژی و عملکرد کارکنان دارد و منابع و نیروی انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی منحصر به فرد و سرمایه عمده سازمان مطرح و تأکید می‌شود (۲). با توجه به دگرگونی‌های سریع و پرشتاب و معلومات بشری، همه چیز به شدت در حال تغییر و تحول است. سازمان‌ها به عنوان یک سیستم باز با محیط در تعامل می‌باشند و برای تداوم حیات نیازمند پاسخگویی به تغییرات محیطی هستند. از آنجا که منابع انسانی مهم‌ترین عامل و محور سازمان‌ها محسوب می‌شود، تجویز و آماده سازی منابع مذکور برای مواجهه با تغییرات، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و کلیه سازمان‌ها با هر نوع مأموریتی باید بیشترین سرمایه، وقت و برنامه را به پرورش انسان‌ها در ابعاد مختلف اختصاص دهند. آموزش کارکنان سازمان یکی از تکنیک‌های مؤثر برای ارتقاء بهره‌وری کارکنان و ارتقاء سازمانی و استفاده بهینه از

ظرفیتها و توانایی‌های آنان در زمینه اهداف سازمانی می‌باشد (۳)، در واقع امروزه آموزش یکی راهکارهای ارتقای بهره‌وری در سازمان هاست (۴).

در شرایط کنونی، برتری رقابتی، ایجاد ارزش و تضمین رشد بلندمدت به نحو فزاینده‌ای به نقش سرمایه انسانی سازمان‌ها به معنای مجموعه دانش، نگرش، رفتار، قابلیت‌ها و تجارب کارکنان وابسته شده است. برای دستیابی به چنین جایگاهی، سازمان‌ها ناگزیرند ابزاری را برای جذب، پرورش، انگیزش و نگهداشت چنین سرمایه‌ای به کار گیرند، که از آن به عنوان «استراتژی منابع انسانی» یاد می‌شود. اصطلاح استراتژی منابع انسانی به عنوان یک فرایند عبارت است از مجموع‌های خاص از اقدامات منابع انسانی که توسط سازمان برای دستیابی به اهداف برداشته می‌شود (۵). با توجه به فضای رقابتی محیط کسب و کار، دسترسی به منابع مناسب، بدیهی‌ترین عامل موفقیت سازمان‌ها قلمداد می‌شود. در این میان منابع انسانی تنها منبعی است که متمایزتر از سایر منابع بوده و ویژگی‌های منفی منابع دیگر مانند فناپذیری، قابلیت تقلید و ... را ندارد. البته منظور از منابع انسانی، منابع انسانی توانمند و با دانش است که با استفاده از سیستم‌ها و فرآیندهای توسعه منابع انسانی ارتقاء می‌یابد. توسعه منابع انسانی همواره یکی از چالش‌های اساسی سازمان‌ها محسوب می‌شود، زیرا جهت نوآوری، کیفیت، رشد مستمر و سایر داده‌های مهمی که برای بقا در دنیای رقابتی و نوین کسب و کار نقش بازی می‌کنند این انسان‌ها هستند که خلق ایده می‌نمایند. آخرین فناوری فرآیند تولید را می‌توان خرید و به کار گرفت اما دانش و مهارت‌های انسان پیچیده تر بوده و کسب آن نیاز به زمان و هزینه‌ی بسیاری دارد (۶).

از آنجایی که نیروی انسانی یک سازمان، ارزشمندترین سرمایه آن سازمان محسوب می‌شود، گسترش فرهنگ سالم اندیشی، قناعت و تقویت روحیه متقابل لازم است که در برنامه‌ریزی آموزشی سازمان‌ها در نظر قرار گیرد. از آنجایی که عملکرد و بهره‌وری کارکنان عامل اصلی حرکت سازمان‌ها است، عوامل

متعددی می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. بهره‌وری استفاده مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع، برای تولید یا ارائه خروجی‌هاست. ورودی‌ها یا نهاده‌ها منابعی (نظیر انرژی، مواد اولیه، نیروی انسانی و سرمایه) هستند که برای خلق خروجی یا ستاده (که عبارت است از کالاهای تولید شده یا خدمات ارائه شده توسط یک سازمان) استفاده می‌شود (۷).

بدون تردید فرآیند بهره‌وری نیروی انسانی متأثر از عوامل خاصی نیست و نتیجه تکامل و ترکیب عوامل گوناگونی است. از آن جایی که بهره‌وری مقوله‌ای انتزاعی نبوده، پس لزوماً باید جنبه کاربردی داشته باشد. مدیریت سازمان نقش به‌سزایی در فراهم آوردن زمینه مناسب به منظور نهادینه کردن و ارتقاء آن خواهد داشت و از این منظر مشارکت کارکنان دارای اهمیت ویژه‌ای است، چرا که توجه و تأکید بر کرامت انسان به عنوان یک عامل راهبردی، و توجه فزاینده به این عامل است که سرنوشت بهره‌وری را رقم می‌زند و توجه هر چه افزونتر به این عامل: هدایت و سازماندهی مناسب به فعالیت‌ها و فراهم آوردن زمینه‌های ضروری برای رشد و شکوفایی توانایی‌های بالقوه انسان باید در رأس برنامه‌ریزی هر سازمان قرار گیرد (۸).

منابع انسانی اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان است و هر سازمانی در راستای مأموریت، تحقق اهداف و اجرای استراتژی‌های خود باید اقداماتی را در زمینه منابع انسانی (۹) و مدیریت آن انجام دهد. مدیریت منابع انسانی فرایندی است که ضمن تضمین بهره‌وری منابع انسانی، درصدد افزایش توانمندی و سودآوری از طریق کارکنان است که در جهان کنونی یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت محسوب می‌شود. ابزارهای متعددی وجود دارند که موجب تسهیل این فرآیند مهم و حیاتی در سازمان می‌شوند. یکی از این ابزارها استفاده از تکنولوژی‌های جدید و انواع سیستم‌های پیشرفته همچون سیستم اطلاعاتی منابع انسانی است که به دنبال افزایش اثربخشی مدیریت منابع انسانی است (۱۰).

در راستای سنجش بهره‌وری و عوامل مؤثر بر آن مطالعات بسیاری انجام شده است؛ برای مثال پژوهشی نشان داد که جبران خدمات مالی مستقیم و جبران خدمات مالی غیرمستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم و ضعیف و معناداری دارد.

همچنین جبران خدمات مالی غیرمستقیم و جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با شغل و جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با محیط کاربر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم، قوی و معناداری دارد (۱۱). نتیجه پژوهشی دیگر نشان داد که فرهنگ کار به‌طور کلی بر بهره‌وری کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد. در بخش بررسی فرضیات فرعی پژوهش مشخص شد که ابعاد رعایت نظم در انجام کارها و تعهد کاری در جامعه آماری موردنظر، تأثیر معناداری بر بهره‌وری ندارند که دلایل این امر ذکر شد (۱۲). دانیالی ده حوض و همکاران دریافتند که عوامل ساختاری و مدیریتی، عوامل مرتبط با شغل، عوامل فیزیکی و روانی محیط کار، عوامل فردی، عوامل ایجادکننده جو صمیمیت و همکاری بر بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه تحت مطالعه مؤثر می‌باشند (۱۳).

علاوه بر پژوهش‌های داخلی، مرور پژوهش‌های خارجی نشان داد که بین نقش کارگزاری سرمایه انسانی با میزان تمایل تیم‌های کاری برای تسهیم دانش بررسی و تأثیر نقش کارگزاری سرمایه انسانی بر تسهیم دانش رابطه معناداری وجود دارد (۱۴). ماتوچی و همکاران نشان دادند که ارتباط معنی‌داری را بین هوش سازمانی و بهره‌وری سازمان نشان دادند. به طوریکه شرکت‌هایی که هوش سازمانی بالاتری دارند سرمایه‌گذاری‌های بیشتری در زمینه فناوری اطلاعات انجام می‌دهند و از سطح بهره‌وری بالاتری برخوردارند (۱۵). ارنست و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی رابطه نگهداری نیروی انسانی و مدیریت استعداد از طریق ارزیابی عملکرد کارکنان در موسسات کمک آموزشی ایالات متحده پرداختند و نشان دادند که مدیریت استعداد با روش‌های مدیریت منابع انسانی ادغام می‌شود و سیستم‌های مدیریت منابع انسانی بر ماندن کارکنان تأثیر مثبتی دارند (۱۶).

سازمان‌های بهزیستی ایران به عنوان یکی از نهادهای سلامت در کشور، با چالش‌های متعددی رو به رو هستند. از یک سو، ساختارهای سازمانی سلسله‌مراتبی، کندی جریان امور، بهره‌وری اندک، ارزیابی‌های غیر واقعی از منابع انسانی و بعضاً نارضایتی کارکنان و ارباب رجوع و از سوی دیگر تدوین سند

عوامل اثرگذار بر آن پرداخته شد و بر آن اساس پرسشنامه تدوین گردید و در نهایت از رویکردهای کمی برای آزمون مدل بهره برده شد. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان اداره بهزیستی در استان تهران در سال ۹۷-۱۳۹۶ بودند که بر اساس آمار اخذ شده از واحد منابع انسانی سازمان بهزیستی تعداد این افراد ۱۹۴۰ نفر می‌باشد. برای انتخاب نمونه آماری در این پژوهش به دلیل نامتجانس بودن و گسترده بودن جامعه از روش نمونه گیری طبقه‌ای استفاده شد بدین صورت که قسمت‌های مختلف سازمان بهزیستی به عنوان طبقات در نظر گرفته شد. با توجه به این که جامعه آماری کارکنان بهزیستی استان تهران به تعداد ۱۹۴۰ نفر بودند، لذا بر اساس فرمول کوکران اورکات تعداد ۳۲۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش شامل پرسشنامه است که از دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و پرسشنامه محقق ساخته بهره وری منابع انسانی و عوامل اثرگذار بر آن تشکیل شده است. این پرسشنامه شامل ۸۸ گویه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد که با مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش تدوین شده است. این پرسشنامه شامل دو بخش بهره وری منابع انسانی با ۲۰ گویه شامل مؤلفه‌های کارایی (۵ گویه)، اثربخشی (۴ گویه)، تعهد (۵ گویه) و همکاری و حل مسأله (۶ گویه) است؛ همچنین عوامل اثرگذار بر بهره وری منابع انسانی شامل ۶۸ گویه و مؤلفه‌های توانایی (۴ گویه)، درک نقش (۳ گویه)، فرهنگ سازمانی (۱۵ گویه)، ساختار سازمانی (۷ گویه)، سبک رهبری (۷ گویه)، عوامل انگیزشی (۱۳ گویه)، فضای فیزیکی (۴ گویه)، توانمندسازها (۷ گویه)، رقابت پذیری (۳ گویه) و خلاقیت (۵ گویه) است.

به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی ظاهری ۱، محتوایی ۲ و سازه ۳ استفاده شد. جهت تبیین روایی ظاهری پرسشنامه‌ها قبل از توزیع توسط چند نفر از اعضای نمونه و برخی خبرگان دانشگاهی مورد بررسی قرار گرفت. در روایی محتوایی در قالب

چشم انداز بیست ساله کشور و ابلاغ آن از سوی عالی‌ترین مقام کشور، که مسئولان امر را موظف کرده تا در یک برنامه بیست ساله شرایطی را فراهم نمایند که کشور ایران با تلاش برای بهره‌وری بالاتر کارکنان بهزیستی به شکل قدرت اول اقتصادی، فنی و علمی منطقه درآید که لازمه همگی این موارد حفظ، نگهداری و پایش سلامت در کشور می‌باشد که بدین منظور سازمان بهزیستی کشور به عنوان یکی از متولیان سلامت در کشور بایستی با بهره وری بالا تلاش مضاعفی در جهت افزایش بهره وری کارکنان خود داشته باشد تا به هدف غایی خود که کمک به سلامت کشور می‌باشد نایل آید. مسلماً رویارویی با این چالش‌ها و دستیابی به این اهداف مستلزم برنامه ریزی‌های گسترده در ابعاد مختلف است که یکی از این ابعاد بررسی وضعیت نظام اداری کشور و بهبود شاخص‌های توسعه و بهره‌وری آن از جمله مدیریت منابع انسانی می‌باشد. با توجه به توضیحات و اطلاعات بیان شده محقق در صدد آن شد که پژوهشی را در زمینه ارائه مدل به منظور ارتقاء بهره وری منابع نیروی انسانی در کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران بپردازد تا دست اندرکاران و مسئولان سازمان را نسبت به ارتقاء بهره وری و آموزش کارکنان سازمان بهزیستی مطلع سازد. لذا در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوال می‌باشیم که چه مدلی به منظور ارتقاء بهره وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی می‌توان ارائه نمود؟

روش کار

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر ارائه مدلی به منظور ارتقاء بهره وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی بود، روش پژوهش حاضر همبستگی با رویکرد ساختاری بود. در این پژوهش پس از مطالعات اسنادی بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش، شاخص‌ها و مؤلفه‌های بهره وری استخراج گردید و نظرات اساتید مختلف از جمله استاد راهنما نسبت به آنها اخذ گردید. بنابراین جهت ارائه مدل بهره وری منابع انسانی در سازمان بهزیستی و عوامل اثرگذار بر آن، ابتدا به مطالعه ادبیات و پیشینه مرتبط با موضوع پرداخته شد، سپس نسبت به احصاء شاخص‌ها و مؤلفه‌های بهره وری منابع انسانی و

1 - Faced Validity

2 - Content Validity

3 - Construct Validity

بود. بنابراین نتایج این دو آزمون بیانگر روایی واگرا بود. ضرایب پایایی و روایی ذکر شده برای پرسشنامه بهره‌وری منابع انسانی و عوامل اثرگذار بر آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۱- محاسبه روایی و پایایی

بعد	آلفای کرونباخ	CR	AVE	MSV	ASV	۲	۳	۴	۵
کارایی	۰/۸۳۸	۰/۸۸۹	۰/۵۷	۰/۱۴	۰/۰۸	۰/۷۶	—	—	—
اثر بخشی	۰/۷۷۹	۰/۸۱۶	۰/۶۶	۰/۴۲	۰/۲۲	۰/۵۲	۰/۸۲	—	—
تعهد	۰/۷۹۴	۰/۸۳۶	۰/۵۶	۰/۴۱	۰/۲۴	۰/۴۴	۰/۳۶	۰/۷۵	—
همکاری و حل مسأله	۰/۸۳۶	۰/۸۴۷	۰/۵۹	۰/۲۸	۰/۲۶	۰/۵۳	۰/۴۵	۰/۵۱	۰/۷۷

یک روش دلفی و با کمک فرم‌های CVR و CVI و به کمک ده نفر از خبرگان محتوای پرسشنامه از نظر سؤال‌های اضافی و یا اصلاح سؤال‌ها مورد بررسی قرار گرفت. فرم CVI نشان داد که همه سؤال‌های بهره‌وری منابع انسانی و عوامل اثرگذار بر آن از نقطه نظر ساده بودن، واضح بودن و مربوط بودن از وضعیت مناسبی برخوردارند (میزان این ضریب برای هر یک از سؤال‌ها بالاتر از ۰/۷۹ بود)؛ همچنین با توجه به اینکه مقدار CVR برای همه سؤال‌ها بالای ۰/۶۲ به دست آمد هیچ سؤالی نیاز به حذف شدن نداشت. در مورد روایی سازه نیز از دو نوع روایی همگرا و واگرا با کمک نرم افزار Lisrel استفاده شد. در بررسی روایی همگرا یافته‌ها نشان داد ضرایب معناداری تمام بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۲/۵۸ بود (آماره تی) یعنی تمامی بارهای عاملی با اطمینان ۹۹٪ معنادار بود؛ مقادیر تمام بارهای عاملی نیز بالای ۰/۵ بود (رابطه متغیر آشکار و پنهان)؛ میانگین واریانس استخراج شده ۱ (AVE) همه مؤلفه‌ها بالای ۰/۵ بود و همینطور پایایی ترکیبی همه مؤلفه‌ها بزرگتر از میانگین واریانس استخراج شده آن بود؛ لذا می‌توان گفت که روایی همگرایی سازه‌های مدل تأیید شد. در بررسی روایی واگرا نیز از آزمون فورنل و لارکر (این آزمون روایی واگرا (تشخیصی) را در سطح متغیرهای پنهان با استفاده از ماژولی که در نرم‌افزار Lisrel تعریف شده می‌سنجد) و آزمون بار عرضی ۲ (این آزمون روایی واگرا را در سطح متغیرهای مشاهده‌پذیر توسط ماژولی که در نرم‌افزار Lisrel تعریف شده می‌سنجد) استفاده شد. در آزمون فورنل و لارکر یافته‌ها نشان داد، جذر میانگین واریانس استخراج شده هر متغیر پنهان بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر با دیگر متغیرهای پنهان مدل بود؛ همچنین نتایج آزمون بار عرضی نشان داد، بارهای عاملی هر کدام از متغیرهای پژوهش بیشتر از بارهای عاملی مشاهده‌پذیره دیگر مدل‌های اندازه‌گیری موجود در مدل بود و از طرف دیگر بار عاملی هر متغیر مشاهده‌پذیره بر روی متغیر پنهان متناظرش حداقل ۰/۱ بیشتر از بارهای عاملی همان متغیر مشاهده‌پذیره بر متغیرهای پنهان دیگر

1 -Average Variance Extracted

2 -Cross Loadings

جدول ۲- ضریب میانگین واریانس استخراج شده و ضریب پایایی ترکیبی

بعد	آلفای کرونباخ	CR	AVE	MSV	ASV	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
توانایی	۰/۷۳۶	۰/۸۰۱	۰/۶۱	۰/۴۱	۰/۳۰	۰/۷۸	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
درک نقش	۰/۸۳۸	۰/۸۸۹	۰/۵۷	۰/۱۴	۰/۰۸	۰/۵۳	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
فرهنگ سازمانی	۰/۷۷۹	۰/۸۱۶	۰/۶۶	۰/۴۲	۰/۲۲	۰/۴۷	۰/۵۲	۰/۸۲	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
ساختار سازمانی	۰/۷۹۴	۰/۸۳۶	۰/۵۶	۰/۴۱	۰/۲۴	۰/۳۹	۰/۴۴	۰/۳۶	۰/۷۹	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
سبک رهبری	۰/۸۳۶	۰/۸۴۷	۰/۵۹	۰/۲۸	۰/۲۶	۰/۴۸	۰/۵۳	۰/۴۵	۰/۵۱	۰/۷۷	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
عوامل انگیزشی	۰/۸۵۲	۰/۸۳۲	۰/۵۸	۰/۴۱	۰/۲۹	۰/۳۸	۰/۵۴	۰/۴۱	۰/۵۸	۰/۷۸	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
فضای فیزیکی	۰/۷۳۶	۰/۸۰۱	۰/۶۱	۰/۴۱	۰/۳۰	۰/۳۵	۰/۵۰	۰/۴۰	۰/۳۰	۰/۳۷	۰/۳۸	۰/۷۸	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
توانمندسازها	۰/۸۳۸	۰/۸۸۹	۰/۵۸	۰/۳۷	۰/۱۹	۰/۳۲	۰/۴۷	۰/۳۲	۰/۳۲	۰/۴۱	۰/۳۶	۰/۳۳	۰/۷۶	۰/۰۰	۰/۰۰
رقابت پذیری	۰/۸۳۱	۰/۸۶۲	۰/۶۵	۰/۳۲	۰/۲۹	۰/۳۶	۰/۴۱	۰/۳۳	۰/۳۹	۰/۴۰	۰/۳۹	۰/۴۴	۰/۳۶	۰/۸۱	۰/۰۰
خلاقیت	۰/۷۶۹	۰/۷۹۴	۰/۶۳	۰/۳۳	۰/۳۱	۰/۳۹	۰/۴۴	۰/۳۷	۰/۴۲	۰/۴۵	۰/۴۸	۰/۵۳	۰/۴۵	۰/۳۹	۰/۷۹

مرکز، شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های شکل توزیع پرداخته میشود.

با توجه به جدول فوق میتوان گفت: پایایی ابعاد مورد تأیید است زیرا آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ است و همچنین $AVE > 0/5$ است. روایی همگرا مورد تأیید است، زیرا $CR > 0/7$ ؛ $CR > AVE$ ؛ $AVE > 0/5$ و همینطور روایی واگرا نیز مورد تأیید است زیرا $MSV < AVE$ و $ASV < AVE$.

در بخش استنباطی آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از نرم افزارهای SPSS و همچنین Lisrel صورت پذیرفت. نتایج نرم افزار Lisrel در قالب روش مدلسازی معادلات ساختاری ۳ مورد استفاده قرار گرفت.

نتایج

در جدول زیر به توصیف اطلاعات جمعیت شناختی و همینطور توصیف متغیرهای پژوهش از منظر شاخص‌های گرایش به

- 1 - Maximum Shared Squared Variance (MSV)
- 2 - Average Shared Squared Variance (ASV)
- 3 -Structural Equation Modelling

جدول ۳- اطلاعات جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهش

درصد	فراوانی	طبقه	جنسیت	درصد	فراوانی	طبقه	جنسیت
۴	۱۳	کمتر از ۳۰ سال	مرد	۷	۲۳	دیپلم و پایین‌تر	
۴۲	۱۳۴	۳۱ تا ۴۰ سال	مرد	۷	۲۳	کاردانی	
۴۶	۱۴۵	۴۱ تا ۵۰ سال	مرد	۵۲	۱۶۴	کارشناسی	سطح تحصیلات
۸	۲۵	۵۰ سال به بالا	زن	۳۲	۱۰۰	کارشناسی ارشد	
۲۴	۷۶	کمتر از ۱۰ سال	مرد	۲	۷	دکتری	
۲۱	۶۵	۱۱ تا ۱۵ سال	زن	۶۱	۱۹۳	زن	جنسیت
۲۲	۷۲	۱۶ تا ۲۰ سال	مرد	۳۹	۱۲۴	مرد	

قبل از تجزیه و تحلیل داده‌ها پیش پردازش داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد در برخی از گویه‌ها گم‌شدگی اتفاق افتاده است؛ بنابراین، برای رفع این مشکل از روش میانه برای جایگذاری مقادیر آنها استفاده شد و تمام داده‌های مفقوده جایگزین شد. به منظور شناسایی داده‌های پرت از گراف باکس پلات ۱ استفاده شد که نتایج نشان داد هیچ داده پرتی وجود ندارد. علاوه بر این‌ها در نرم افزار اکسل برای حذف آدمهای بی تفاوت انحراف معیار هر آزمودنی در پاسخ به یک پرسشنامه محاسبه شد که نتایج نشان داد انحراف معیار پاسخ هر یک از آزمودنی‌ها به سوالهای پژوهش کمتر از $0/3$ نیست و بنابراین هیچ آزمودنی حذف نشد.

در شناسایی مولفه‌های بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان بهزیستی از مبانی نظری و پیشینه پژوهش استفاده شد و بدین ترتیب چهار مولفه برای بهره‌وری منابع انسانی به صورت جدول زیر در نظر گرفته شد.

جدول ۴- مولفه‌ها و شاخص‌های اندازه‌گیری بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی

ابعاد	شاخص‌ها	منبع
کارایی	* سرعت اجرای وظایف و کارها	کارل و پلوچت (۲۰۰۵)
	* استفاده بهینه از تجهیزات در دسترس	کازاکوفس (۲۰۱۴)
	* استفاده بهینه از لوازم مصرفی اجرای وظایف و کارها	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
اثربخشی	* اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کاره	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
	* رضایت مشتریان(افراد و یا واحدهای گیرنده خروجی کار و یا ذی نفع)از عملکرد کارمند)	پلین (۲۰۱۶)
	* تحویل کارها با کیفیت خوب	یانگ و همکاران (۲۰۰۹)
	* داشتن خود کنترلی (نیاز بسیار کم به وجود سرپرست برای نظارت بر کارها)	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
تعهد	* داشتن برنامه ریزی و توانایی مدیریت کارها و وظایف خود	موسوی و همکاران (۱۳۹۱)
	* حضور در سر کار در زمان‌های از قبل توافق شده	میرغفوری و همکاران (۱۳۸۶)
	* داشتن تعهد به کار و سازمان) عدم وجود نشانه‌هایی مبنی بر تمایل به استعفا و یا جابه جایی)	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
همکاری و حل مسئله	* پابندی به برنامه‌ها و قول‌های داده شده	آلتین و همکاران (۲۰۰۵)
	* پیدا کردن راه‌های خلاقانه و جدید برای بهبود کیفیت و عملکرد کاری خود.	بکر (۲۰۰۷)، موسوی و همکاران (۱۳۹۱)
	* حل مشکلات کاری پیش آمده.	بهلولی و حقی (۲۰۱۲)
	* استفاده مؤثر از دوره‌هایی که سازمان برگزار کرده است.	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
	* انتقال تجربه و دانش به همکاران.	جیانگ (۲۰۱۶)
* کمک به حل مشکلات کاری همکاران.	کارتر (۲۰۰۱)	
* گرایش به بهبود و غنی سازی شغل.	هابر (۱۹۹۱)	

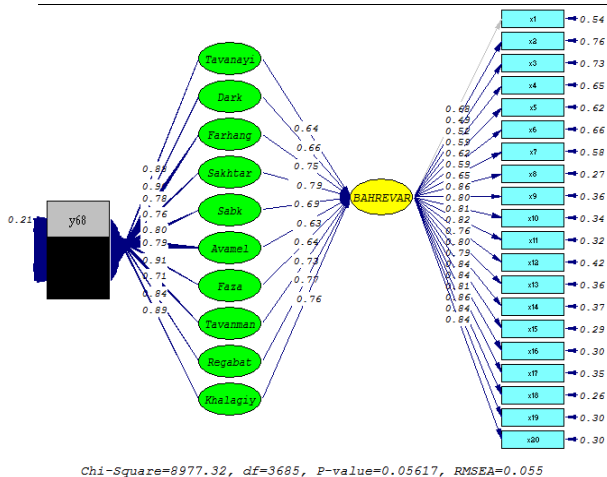
با توجه به پیشینه مورد مطالعه و همچنین مبانی نظری پژوهش در حوزه بهره‌وری مطابق ادبیات موجود عوامل مؤثر بر بهره‌وری در قالب ده عامل و چند شاخص به شرح جدول زیر دسته بندی گردیدند.

جدول ۵- مولفه‌ها و شاخص‌های اندازه‌گیری بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی

متغیر/ مؤلفه	گویه	منبع
توانایی	دانش کارکنان	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
	دوره‌های آموزشی گذرانده شده	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)، موسوی و همکاران (۱۳۹۱)
	میزان مهارت کارکنان	بهلولی و حقی (۲۰۱۲)
	تجربه کارکنان	کارل و پلوچت (۲۰۰۵)

سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	درک درست از اهداف انجام کار	
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	درک درست از نحوه انجام کار	درک نقش
چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	انجام صحیح کارها	
کارتر (۲۰۰۱)	پایبندی به ارزش‌های سازمان	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	وجود بینش آینده‌نگری در کارکنان سازمان	
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	پاسخگویی در قبال مشتری	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	وجدان کاری	
دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)	فضای صمیمی و همدلانه در محیط کار	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	روحیه همکاری	
نازل (۲۰۰۴)	امکان ابراز عقیده	
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	فرصت برای نشان دادن توانایی	فرهنگ سازمانی
چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	قدردانی مافوق از زیردستان	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	تعهد شغلی و سازمانی	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	استقرار نظام پیشنهادها	
چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	بکارگیری پیشنهادها	
دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)	انتصاب براساس لیاقت و شایستگی	
چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	ارتقا بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد	
نازل (۲۰۰۴)	ارزشگذاری به تخصص و مهارت	
نازل (۲۰۰۴)	شرح وظایف دقیق و روشن	
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، نازل (۲۰۰۴)	رعایت کامل ضوابط و استانداردها	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	تفویض اختیار محدود به زیردستان	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	تاکید بر ارتباطات رسمی	ساختار سازمانی
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	تمرکز در تصمیمگیری و برنامه ریزی‌ها	
سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	سلسله مراتب یا سطوح سازمانی زیاد	
سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	تقسیم کار زیاد	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	نظرخواهی و مشورت با کارکنان	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	اظهار نظر کارکنان در موضوعات مهم بدون نگرانی از مافوق	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	تفویض اختیار به کارکنان در سازمان	سبک رهبری
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	انجام کار بدون نظارت مافوق	
دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)	اعتماد به کارکنان	
چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	ارزیابی عملکرد رئیس توسط کارکنان	
سحت و خلاقیتی (۲۰۱۲)	برآورده شدن نیازهای اولیه کارکنان (مسکن، خوراک و...)	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	امنیت شغلی	
دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)	ارتباط غیررسمی کارکنان با همدیگر	
موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، چینگ و همکاران (۲۰۱۶)	توزیع عادلانه حقوق و مزایا	عوامل انگیزشی
بهلولی و حقی (۲۰۱۲) بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	پرداخت متناسب با میزان تلاش کارکنان	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	تناسب حقوق با تجربه کاری	
کارل و پلوچت (۲۰۰۵)	اعطای مزایا و امکانات رفاهی	
بهلولی و حقی (۲۰۱۲)	احترام بین مدیران و کارکنان	

علاقه به کار	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
احساس نشاط و عدم خستگی	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
لذت بردن از حل مشکلات مشتریان توسط کارکنان	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
ارتقای شغلی	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
حمایت سازمان از کارکنان	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
چیدمان وسایل و تجهیزات در محیط کار	بهلولی و حتی (۲۰۱۲)
بهره‌گیری از تکنولوژی‌های مناسب	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
شرایط مناسب محیطی مانند نور، دما و...	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
ایمنی و آسایش در محیط کار	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
دوره‌های آموزش ضمن خدمت	موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، سحت و خلاق (۲۰۱۲)
آموزش متناسب با پست سازمانی	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
دسترسی به کتاب، مقالات و منابع علمی معتبر	نازل (۲۰۰۴)
استفاده از دوره‌های مجازی	نازل (۲۰۰۴)
نشست‌های هفتگی و ماهیانه	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
چرخش شغلی	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
افزودن بر تعداد وظایف شغلی	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
رقابت با دیگر سازمان‌ها	موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
فضای رقابتی بین کارکنان در سازمان	چینگ و همکاران (۲۰۱۶)
شایسته‌سالاری در سازمان	کارل و پلوچت (۲۰۰۵)
توجه به خلاقیت در فعالیت‌های سازمان	بهلولی و حتی (۲۰۱۲)
ارزش قائل شدن به فکرها و حمایت از ایده‌های جدید	سحت و خلاق (۲۰۱۲)
علاقه و تلاش کارکنان جهت ارائه پیشنهادات	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
تلاش کارکنان جهت بالفعل در آوردن استعدادهاى خود	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)
استقبال از تغییر در نحوه انجام فعالیت‌ها	دشیلدز و همکاران (۲۰۰۵)



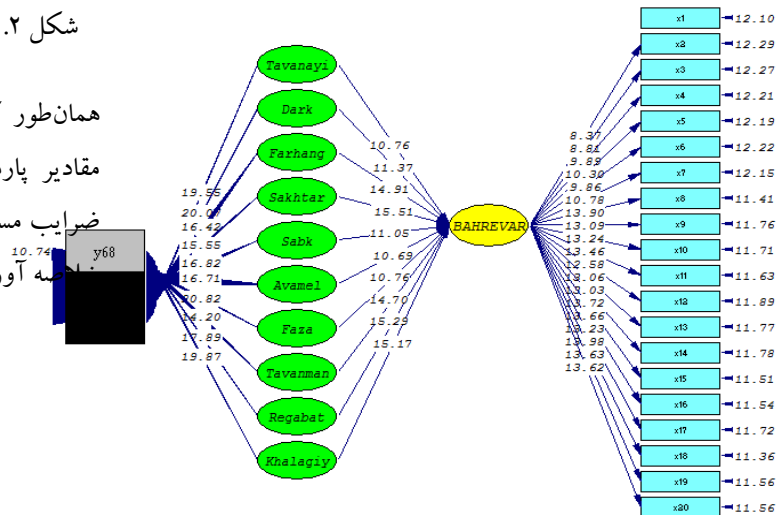
شکل ۱. مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

در ادامه، به منظور بررسی مدل اصلی پژوهش از مدل معادلات ساختاری تأییدی استفاده می‌شود.

پس از رسم ساختار، اضافه نمودن قیود مدل و انتخاب روش ماکسیمم درست‌نمایی، مدل اجرا شده و نمودار مسیر برازش شکل‌های زیر به دست آمد. شکل‌های زیر نمودار مسیر برازش شده به داده‌ها را نشان می‌دهد. همانگونه که شاخص‌های χ^2 - دو و RMSEA نشان می‌دهند، مدل برازش مناسبتری را به داده‌ها ارائه می‌کند.

شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری ضرایب

همان‌طور که در شکل‌های بالا نشان داده شده است، کلیه مقادیر پارمترهای مربوط به مدل به همراه بارهای عاملی و ضرایب مسیر نشان داده شده است که در جدول زیر به صورت خلاصه آورده شده است.



Chi-Square=8977.32, df=3685, P-value=0.05617, RMSEA=0.055

جدول ۶. برآوردهای مربوط به مدل

مسیر	ضریب مسیر	مقدار t	وضعیت
توانایی	۰/۶۴	۱۰/۷۶	پذیرفته شد
درک نقش	۰/۶۶	۱۱/۳۷	پذیرفته شد
فرهنگ سازمانی	۰/۷۵	۱۴/۹۱	پذیرفته شد
ساختار سازمانی	۰/۷۹	۱۵/۵۱	پذیرفته شد
سبک رهبری	۰/۶۹	۱۱/۰۵	پذیرفته شد
عوامل انگیزشی	۰/۶۳	۱۰/۶۹	پذیرفته شد
فضای فیزیکی	۰/۶۴	۱۰/۷۶	پذیرفته شد
توانمندسازها	۰/۷۳	۱۴/۷۰	پذیرفته شد
رقابت پذیری	۰/۷۷	۱۵/۲۹	پذیرفته شد
خلاقیت	۰/۷۴	۱۵/۱۷	پذیرفته شد

خروجی‌های الگو در جدول زیر مورد بررسی قرار گرفته است.

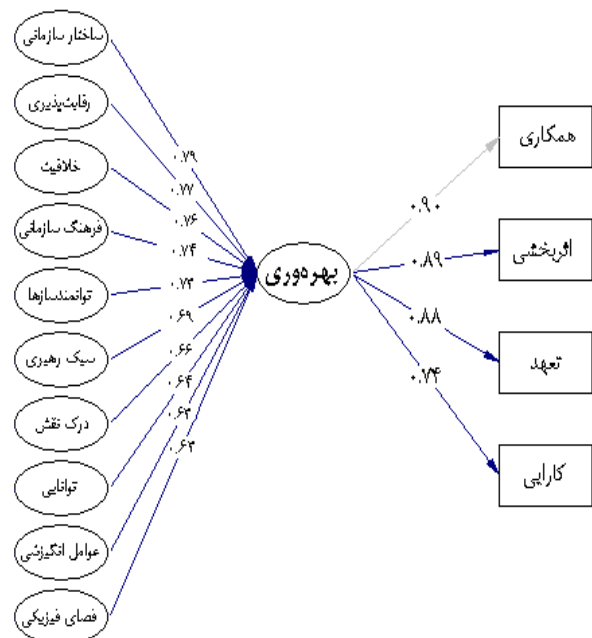
جدول ۷- شاخص‌های برازش تحلیل مسیر مدل

نام شاخص	مقدار	شاخص‌های برازش
Chi-square/df	۲/۴۴	حد مجاز کمتر از ۳
RMSEA (ریشه میانگین خطای برآورد)	۰/۰۵۵	کمتر از ۰/۱
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۰/۹۸	بزرگتر از ۰/۹
NFI (برازندگی نرم شده)	۰/۹۷	بزرگتر از ۰/۹
GFI (نیکویی برازش)	۰/۹۳	بزرگتر از ۰/۹
AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)	۰/۹۱	بزرگتر از ۰/۹

بحث و نتیجه گیری

موفقه‌های شناسایی شده برای بهره‌وری منابع انسانی در راستای بهبود اهداف سلامت سازمان بهزیستی عبارتند از: ۱- کارایی که با شاخص‌هایی از قبیل سرعت اجرای وظایف و کارها، استفاده بهینه از تجهیزات در دسترس، استفاده بهینه از لوازم مصرفی اجرای وظایف و کارها اندازه‌گیری می‌شود. ۲- اثربخشی با شاخص‌هایی از قبیل اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کارها، رضایت مشتریان، افراد و یا واحدهای گیرنده خروجی کار و یا ذی‌نفع از عملکرد کارمند، تحویل کارها با کیفیت خوب، اندازه‌گیری می‌شود. ۳- تعهد با شاخص‌هایی از قبیل داشتن خودکنترلی (نیاز بسیار کم به وجود سرپرست برای نظارت بر کارها)، داشتن برنامه‌ریزی و توانایی مدیریت کارها و وظایف خود، حضور در سرکار در زمان‌های از قبل توافق شده، داشتن تعهد به کار و سازمان و عدم وجود نشانه‌هایی مبنی بر تمایل به استعفا و یا جابه‌جایی، پایبندی به برنامه‌ها و قول‌های داده شده اندازه‌گیری می‌شود. ۴- همکاری در حل مسئله با شاخص‌هایی از قبیل پیدا کردن راه‌های خلاقانه و جدید برای بهبود کیفیت و عملکرد کاری خود، حل مشکلات کاری پیش آمده، استفاده مؤثر از دوره‌هایی که سازمان برگزار کرده است، انتقال تجربه و دانش به همکاران، کمک به حل مشکلات کاری همکاران و گرایش به بهبود و غنی‌سازی شغلی اندازه‌گیری می‌شود. برای اینکه به موفقیت دست یابی و سیستمی که طراحی شده است، اثربخشی لازم را داشته باشد، باید در مسیر خاصی حرکت کرد. سنجش و اندازه‌گیری جزء لاینفک فرآیند بهره‌وری است. در فرآیند چرخه بهره‌وری برای شروع برنامه بهره‌وری ابتدا بایستی پس از تعریف صحیح شاخص‌ها به اندازه‌گیری آن پرداخت. باید دقت داشت که معیاری که برای سنجش انتخاب می‌شود، امکان‌پایه‌سازی و قابل اندازه‌گیری باشد

همانگونه که مشاهده می‌شود شاخص‌های برآزش الگو در وضعیت مطلوبی قرار گرفته است. بنابراین، با توجه به شکل‌های بالا چنین استنباط می‌شود که عوامل شناسایی شده تأثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی سازمان بهزیستی دارند. در طول پژوهش می‌توان تأثیر متغیرهای متفاوتی را بر بهره‌وری استنباط نمود، اما با توجه به ادبیات موجود پیرامون بهره‌وری نیروی انسانی، در جمع‌بندی نهایی برای ارائه مدل پژوهش، در خصوص متغیرهایی که بهره‌وری را تعریف می‌نمایند می‌توان مدل زیر را ارائه نمود.



شکل ۳. مدل پژوهش

با توجه به مدل فوق‌بیشترین تأثیرگذاری را بر بهره‌وری منابع انسانی ساختار سازمانی دارد و پس از آن به ترتیب رقابت‌پذیری، فرهنگ سازمانی، خلاقیت، توانمندسازی، سبک رهبری، درک نقش، فضای فیزیکی، توانایی و عوامل انگیزشی قرار دارند.

هدفمند و در نهایت کلاس‌های آموزشی. تشکیل کمیته ارزیابی و تدوین اهداف سازمان و تعیین میزان همگرایی اهداف با توانایی‌های سازمان توسط این کمیته که متشکل از خبرگان سازمانی و دانشگاهی می‌باشد. افزایش حضور کارکنان در تصمیم‌گیری‌های مهم سازمان چرا که از این طریق توانایی‌ها و محورهای اصلی عملکردی کارکنان در تعیین راهبردهای کلان شرکت دخالت داده می‌شود و از تصویب و اتخاذ راهبردهایی که متضاد با عملکرد کارکنان می‌باشد جلوگیری می‌شود.

بدین ترتیب جهت تسهیل در پیاده‌سازی و افزایش بهره‌وری در سازمان بهزیستی و توسعه سلامت در سطح کشور شاخص‌هایی از قبیل آموزش اصول ارتقاء بهره‌وری کارکنان به مدیران که سبب افزایش آگاهی مدیران نسبت به اصول بهره‌وری می‌شود، هدف‌گذاری بر اساس نوع خدمات ارائه شده توسط سازمان که با توجه به توانایی سازمان، هدف‌گذاری نیز انجام می‌شود، دیگر نیازی به تغییرات زیربنایی جهت توسعه خدمات برای هماهنگی با اهداف نمی‌باشد لذا اگر سازمان بهزیستی اهداف خود را که همانا انجام و توسعه زیرساخت‌های سلامت در کشور به صورت زیربنایی می‌باشد بشناسد و ابزارهای خود را در این راستا به کار گیرد، دیگر نیازی به انجام تغییرات زیربنایی برای بهبود و عدالت سلامت در کشور نمی‌باشد. ارائه راهبردهای نوین بر اساس عملکرد کارکنان که شاخصی را در اختیار مدیران قرار می‌دهد تا فرآیندها و راهبردها را بر مبنای توانایی کارکنان و عملکرد آنان طرح ریزی نمایند، بهبود فرهنگ سازمانی در جهت ارتقاء بهره‌وری کارکنان که نیاز به بسترسازی فرهنگی می‌باشد، برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت در جهت افزایش توانایی‌های کارکنان، ارائه مفهومی‌ماهیت شغلی افراد در جهت درک نقش آنان در دستیابی به اهداف سلامت سازمان، بهبود ساختار سازمانی در جهت افزایش عملکرد کارکنان که این شاخص سبب می‌شود

با توجه به عوامل مؤثر بر بهره‌وری در سازمان بهزیستی و اینکه نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع استراتژیک هر کشور به شمار می‌آید و بهره‌وری در توسعه پایدار نقش به‌سزایی دارد، بنابراین اولاً: باید به نیازهای اولیه نیروهای انسانی در سازمان توجه خاص شود. اگر نتوانیم نیازهای رفاهی و معیشتی نیروی کار، نظام شایسته‌سالاری، عدالت و انصاف را براساس یک نظام جامع ارزیابی عملکرد در سازمان بهزیستی عملی سازیم به افزایش بهره‌وری در این سازمان و در نهایت بهبود سلامت در کشور نمی‌توان امید داشت. ثانیاً: باید با یک برنامه هدفدار و جهت‌دار مانند کشورهای پیش‌رو دنیا در امر توسعه نیروی انسانی تلاش شود تا شاخص بهره‌وری نیروی انسانی که از جایگاه ویژه‌ای در سازمان بهزیستی برخوردار است افزایش یابد و با انتخاب و اجرای استراتژی‌های متناسب مدیریت منابع انسانی و در نظر گرفتن یکی از مدل‌های اقتصادی و استخدام گروه‌های واجد شرایط منابع انسانی و آموزش آنها در سازمان و استفاده از مشاوره متخصصین منابع انسانی، موجبات نیل به ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی و افزایش و توسعه سلامت در کشور فراهم شود.

بر طبق یافته‌ها به دست آمده و سوال اول پژوهش چهار شاخص کارایی، اثربخشی، تعهد و همکاری در حل مساله به عنوان شاخص سنجش بهره‌وری کارکنان سازمان بهزیستی شناسایی شدند، لذا پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان بهزیستی جهت ارتقای بهره‌وری کارکنان در سازمان مذکور تقویت شاخص‌های نامبرده را برای منابع انسانی خود در نظر داشته باشند. در همین راستا پیشنهادات زیر ارائه می‌گردند. شناخت اصول ارتقاء بهره‌وری کارکنان توسط مدیران از طریق افزایش سرانه مطالعات مدیران، شرکت در همایش‌های مدیریت منابع انسانی و بهره‌وری، درگیری مدیران در مسائل سنجش بهره‌وری کارکنان، حضور فعال مدیر در عرصه‌های عملیاتی سازمان و نظارت بر انجام وظایف کارکنان به صورت تصادفی و

کارکنان که می‌تواند ناشی از برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت باشد و یا استفاده بیشتر از آموزش‌های مجازی و برگزاری مسابقات درون سازمانی باشد. سبک مدیریت در سازمان بایستی به نحوی اتخاذ گردد که انعطاف، آزادی عمل، نوآوری و استعداد کارکنان را محدود ننماید، بدین منظور پیشنهاد می‌شود که مدیریت وظایف و تصمیم‌گیری‌های جزئی را در خصوص کارکنان و فرآیندها به مدیران جزء تر محول نماید زیرا که این مدیران به دلیل درگیری بیشتر با کارکنان و فرآیندهای اداری و عملیاتی توانایی بیشتری در درک آن‌ها دارند و می‌توانند تصمیمات بهتری را در جهت بهبود بهره‌وری منابع انسانی اتخاذ نمایند.

تشویق و ایجاد انگیزه در بین کارکنان از طریق مختلفی امکان پذیر می‌باشد، لذا پیشنهاد می‌شود برای کارکنان بسته‌های معیشتی در نظر گرفته شود و در کنار آن با توجه به حجم کاری کارکنان برای آنان مرخصی‌های تشویقی در نظر گرفته شود و با توجه به نتایج سنجش عملکرد برای نفرات برتر هدایایی در نظر گرفته شود و در نهایت برگزاری مسابقات علمی در سطح سازمان نیز می‌تواند راهگشای افزایش دانش و به دنبال آن بهره‌وری منابع انسانی باشد. ایجاد امکانات و فضای فیزیکی مناسب برای کارکنان که بدین منظور پیشنهاد می‌شود سازمان استفاده بیشتری از سیستم‌های فناوری اطلاعات بنماید و امکان شخصی سازی را نیز برای کارکنان فراهم آورد، در کنار این امر استفاده از تجهیزات اداری ارگونومیک و فضای کاری آرام و به دور از تشنج نیز می‌تواند در افزایش بهره‌وری کارکنان مؤثر باشد. با توجه به مؤثر بودن رقابت پذیری بر بهره‌وری کارکنان، جهت افزایش رقابت در بین کارکنان پیشنهاد می‌شود که نتایج سنجش عملکرد به صورت عمومی اعلام شود، بدین صورت که فرد بتواند خود را با دیگر کارکنان از نظر عملکردی مقایسه نماید و همچنین نفرات بالا عملکرد بالا تشویق و مورد قدردانی قرار

یک بازسازی در ساختار اداری انجام شود تا موانع اداری بر سر راه بهره‌وری کارکنان برداشته شود، تغییر سبک رهبری مدیران به سبکی که درگیری و آزادی عمل بیشتری برای کارکنان به همراه داشته باشد، ایجاد مشوق‌های مالی و معنوی برای کارکنان در جهت افزایش عملکرد، گسترش امکانات و فضای فیزیکی برای بهبود عملکرد کارکنان که این شاخص نیز ملزوماتی که نبود آن‌ها بهره‌وری کارکنان را محدود می‌نماید را بهبود می‌بخشد، ایجاد فضای رقابتی در سازمان در جهت توسعه روحیه رقابت پذیری و خلاقیت کارکنان. لذا توجه به شاخص‌های فوق بهره‌وری و توسعه سلامت را در سازمان بهزیستی تسهیل می‌نماید.

همچنین با توجه به عوامل شناسایی شده مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی پیشنهاد می‌شود؛ انعطاف ساختار سازمانی در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان امری مهم تلقی می‌شود، لذا پیشنهاد می‌شود که به سبب بزرگی و عریض و طویل بودن ساختار و وظایف در سازمان بهزیستی در سطح مرکز و استان‌ها، مدیریت و یا معاونتی جهت مدیریت تغییرات ساختار سازمانی تشکیل شود تا بتواند با دقت بالاتری تغییرات در ساختار و مناصب مدیریتی و عملیاتی مورد نیاز را در سطح سازمان انجام دهد. ارزیابی فرهنگ سازمانی جاری در سطح سازمان بهزیستی توسط مدیران که بدین منظور می‌توانند از نظرات و مشاوره‌های خبرگان و اساتید مدیریت دولتی و رفتار سازمانی استفاده شود. افزایش درک کارکنان از چرایی وجود شغلشان و درک آنان از اهمیت شغل که بدین منظور پیشنهاد می‌شود در زمان جذب کارکنان دقت بیشتری بر انگیزه استخدامی و شناخت آنان از ماهیت شغلشان شود، چرا که به دلیل حساسیت نقش سازمان بهزیستی در توسعه اجتماعی کشور، درک صحیح کارکنان از ماهیت شغلشان تأثیر به‌سزایی در بهره‌وری و در نهایت توسعه اجتماعی کشور خواهد گذاشت. افزایش و توسعه توانایی‌های

گیرند و در عین حال ارتقاء سمت سازمانی نیز بر پایه نتایج سنجش عملکرد باشد. ایجاد توازن بین حجم کاری کارکنان موجب می‌شود تا افراد کم کار با درگیری بیشتر امکان بروز استعداد بیشتری داشته باشند و افرادی که با حجم کاری بالا و درگیری زیاد امکان تمرکز بر کاری را ندارند فراغت بیشتری داشته باشند تا بتوانند استعدادهای خود را به نحو صحیح بروز دهند. لذا مدیران ارشد بایستی با دادن اختیار به مدیران جزء تر مساوات را بین حجم کاری کارکنان رعایت نمایند.

Reference

- Ferraris A, Erhardt N, Bresciani S. Ambidextrous work in smart city project alliances: unpacking the role of human resource management systems. *The International Journal of Human Resource Management*. 2019 Feb 21;30(4):680-701.
- Nishigaki F, Ezoe S, Kitajima H, Hata K. Human resource development contributes to the creation of outstanding regenerative medicine products. *Regenerative Therapy*. 2017 Dec 1; 7:17-23.
- Ansari renani Gh, SabziAliAbadi S. Prioritizing Organizational Factors Effectively Promoting Human Resource Productivity in Small Industries. *Business surveys*. 2010; 7 (39): 49-64.
- Dosi G, Guarascio D, Ricci A, Virgillito ME. Neodualism in the Italian business firms: training, organizational capabilities, and productivity distributions. *Small Business Economics*. 2019 Dec 23:1-23.
- Odei SA, Stejskal J. The Influence of Knowledge Sources on Firm-Level Innovation: The Case of Slovak and Hungarian Manufacturing Firms. *Central European Business Review*. 2018 Apr 1;7(2):61.
- Taheri Sh. Utilization and its Analysis and Analysis in Organizations (Comprehensive Productivity Management). "2 Edition, Tehran: Hestan Publications
- Friedman RS, Förster J, Denzler M. Interactive effects of mood and task framing on creative generation. *Creativity Research Journal*. 2007 Jul 20;19(2-3):141-62.
- Khodad Hosseini S H, Mohammadi Moghaddam Y, Garai A. The Influence of Intra-Organizational Factors on Empowerment of Passport Control Staff at Imam Khomeini International Airport Passport. *Law Management Research*, 2007; 2 (3): 283-295.
- Ghasemi L. Understanding the effective management factors on human resource productivity from the point of view of senior and middle managers of East Azarbaijan industry, 2018; End of Bachelor of Science Degree in Public Administration, Institute of Management and Planning Education and Research
- Vardarlier P. Strategic approach to human resources management during crisis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2016 Oct;235(10):463-72.
- Cheledovani kashani A. The Impact of Flexible Payments on Human Resource Productivity in Isfahan Health Insurance General Directorate, *Industrial Management Perspective*, 2018; 6: 129-150
- Hoseini Koumlaei R. The Impact of User Productivity Culture on Human Resource Management of Zanjan Province Cooperative, *Labor and Social Welfare Office*. 2017; 6 (1): 2-13.
- Daniyali Deh Hoz M, AlmasiFard M, Bamdadi J. Human resource activities affecting perceived productivity of teleworkers studied: Ministry of Cooperative, Labor and Social Welfare. *Productivity Management*. 2017; 8 (31): 7-35.
- Chen- Fu Chang, Ping Wang, Jin-Tan Liu. Accelerating Knowledge Sharing to Increase Productivity Using Structural Equation Techniques in Austrian Data Companies. *Journal of Macroeconomics*. 2018; 47, Part B: 214-232
- Matteucci's Kinnunen U & Ruokolainen M. Investigating the Effects of Organizational Intelligence on Investment in Information Technology and Organizational Productivity. *Journal of Vocational Behavior*,70.
- Ernest W.O. Kaynak E. Kara A. Managing talent retention and talent management through staff performance appraisal at US training facilities; *Education Of Journal International,Management Educational* . 2017; 2 (19): 139-128.

*Original Article***Presentation of the model to enhance the human resources productivity to Improve the General Health Goals of the Welfare Organization**

Received: 23/09/2019 - Accepted: 22/01/2020

Elnaz Karimi
 Rasoul Davoodi
 MohammadReza Karamipour ShamsAbadi

¹ PhD Student in Educational Management,
 Zanzan Branch, Islamic Azad University,
 Zanzan, Iran.

² Assistant Professor, Department of
 Educational Management, Zanzan Branch,
 Islamic Azad University, Zanzan, Iran.
 (Corresponding Author)

³ Assistant Professor, Department of
 Educational Management, Zanzan Branch,
 Islamic Azad University, Zanzan, Iran.

Email: Rasolrd@yahoo.Com

Abstract

Introduction: The purpose of this research was to presentation of the model to enhance the human resources productivity productivity to Improve the General Health Goals of the Welfare Organization. In this regard, identification and explanation of dimension and factors affecting human resource efficiency in the welfare organization of the country were addressed.

Methods: The research method was correlated with the structural model approach. The statistical population of the study consisted of all employees of the Welfare Office in Tehran province during the years 2019. Using a random sampling method, 320 subjects were selected as sample. In this research, data collection was done by library method and researcher-made questionnaire. Validity of the researcher made questionnaire was confirmed through formal validity, content and structure, and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha coefficient and combined reliability. In this research, descriptive statistics and descriptive statistics were used to describe the demographic characteristics and the variables of frequency, table and graph. In the inferential part, in order to test the research questions, we used the modeling of structural equations, Friedman test and Spss software and Lisrel was used.

Results: Among the 88 indicators extracted from theoretical and historical bases, 14 main factors including 4 productivity components and 10 factors influencing human resource productivity were detectable. The components of human resource efficiency included effectiveness, efficiency, commitment and cooperation in problem solving.

Conduions: Factors affecting human resource efficiency to improve the general health goals of the Welfare organization were: ability, perception of role, organizational culture, organizational structure, leadership style, Motivational factors, Physical Space, Empowerment, Competitiveness and Creativity. Therefore, by improving the productivity components and controlling the factors affecting human resource productivity in the Welfare Organization, we can expect to increase the level of health in country.

Key words: Human Resources, Productivity, Welfare Organization, General Health, Effectiveness, Efficiency, Commitment