

رابطه بین بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی با خلق ارزش در شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه

مهران مولوی^{۱*}، علی جهان‌پور^۲، رسول نامجو^۳

^{۱*} گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مهاباد، مهاباد، ایران (نویسنده مسئول)

^{۲،۳} دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران

چکیده

هدف اصلی از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین بهره‌وری و عملکرد نیروی انسانی با خلق ارزش در شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه بود. روش تحقیق این پژوهش توصیفی همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب بانک تجارت ارومیه می‌باشد که تعداد آنها ۱۰۵ نفر می‌باشد. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۸۲ نفر به دست آمد و ۸۲ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه بهره‌وری هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) و پرسشنامه عملکرد نیروی انسانی استفان کاندیری (۲۰۰۵) و پرسشنامه خلق ارزش کجور (۱۳۹۰) استفاده شد. روایی ابزار اندازه‌گیری، توسط ۵ نفر از اساتید مدیریت تایید شد. برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری از آلفای کرونباخ استفاده شد، که آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۸۶۳ به دست آمد که نشان از مطلوب بودن ابزار اندازه‌گیری می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی تاثیر مثبتی بر خلق ارزش در شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه دارد.

واژه‌های کلیدی: عملکرد، بهره‌وری، ارزش.

مقدمه

بهره وری به مفهوم استفاده کارا و اثربخش از نهاده یا نهاده های تولید، یکی از مهمترین منابع رشد اقتصادی کشورهای موفق دنیاست. موضوع محوری تاریخ اقتصادی و توسعه را تشریح چگونگی تطوّر نهادهای سیاسی و اقتصادی به منظور افزایش بهره وری می داند (نورت، ۱۹۹۱). در اهمیت و جایگاه بهره وری در اقتصاد می گوید: «بهبود بهره وری هم دلیل و هم نتیجه تحول نیروهای پویای موثر در هر اقتصاد مانند: پیشرفت فنی، انباشت سرمایه فیزیکی و انسانی، تشکیلات اقتصادی و ترتیبات نهادی» است (ندیری، ۱۹۷۰). بهبود بهره وری، هم پیامد پیشرفت فنی، توسعه سرمایه انسانی و اصلاحات نهادی است و هم هر بهبودی در بهره وری زمینه را برای بهبود نیروهای فوق فراهم می کند. این امر سبب شده است که در کلیه کشورها بهره وری و استفاده صحیح و هرچه بهتر و مناسبتر 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 (پویان و معصومی، ۲۰۰۹). کشور ما نیز از این قاعده مستثنی نیست و توجه به مقوله بهره وری نقشی بسزا در توسعه آن دارد. در این راستا رشد بهره وری نیروی کار در برنامه چهارم توسعه در حدود ۳/۵ درصد تعیین شده است، که برای تحقق بخشیدن به آن لازم است تا راهکارهای لازم شناسایی شود (وزیری و همکاران، ۲۰۱۰).

همچنین، عملکرد هر سازمان تابع عملکرد کارکنان و مدیران، فرصت ها، منابع و امکانات و نیز متأثر از سیستم های محیطی و سازمان های دیگر است (رحیم نیا و دیگران، ۲۰۱۰). عملکرد شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. بین عملکردشغلی کارکنان یک سازمان و ثمر بخشی و بازدهی بیشتر آن سازمان، ارتباط و همبستگی وجود دارد (اژه ای و همکاران، ۱۳۸۸).

امروزه اغلب سازمانها بدنبال انتخاب و پیاده سازی الگویی مناسب جهت ارتقای سطح کیفی خدمات و محصولات خود و در نهایت خلق ارزش جهت کلیه ذینفعان می باشند اما علیرغم صرف هزینه های هنگفت بدلیل عدم وجود فرایندهای کسب و کار یکپارچه که تمامی سطوح سازمان را در بر بگیرد موفق نبوده اند. این مشکل میتواند معلول دو عامل باشد: اول عدم آشنایی با قابلیت های مدل های موجود خلق ارزش و تطبیق نادرست این قابلیت ها با زیرساخت های و ویژگی های سازمانها و دوم اینکه ارایه مدلی عمومی و همگانی که در کلیه عرصه های صنعتی، خدماتی، و آموزشی و ... کار برد داشته باشد عملاً امری محال یا حداقل سخت است.

پس برای رسیدن به سطح قابل قبولی از تولید و خلق ارزش پایدار در سازمان باید ابتدا نسبت به فرایندها، منابع و محدودیتهای داخل سازمان و سپس نسبت به قابلیت ها و تواناییهای الگوی انتخابی شناخت کامل حاصل کرد تا با انتخابی صحیح و ترکیبی متوازن از داشته ها بتوان به سطح قابل قبولی از اثر بخشی مورد انتظار ذینفعان دست یافت. برای خلق این ارزش و کسب تعالی، سازمانها باید بر ارتباط بین کارکردهای تعالی سازمان متمرکز شوند و ارتباطی منطقی از بالاترین سطح تا پایین ترین سطح کارکردها که در راستای تعالی سازمانی است برقرار سازند که منجر به تحقق اهداف و استراتژی های سازمان گردد. (طلائی و جبل عاملی، ۱۳۸۶).

با توجه به مطالب بیان شده، اینکه آیا بهره وری و عملکرد بر روی خلق ارزش در سازمان تاثیر دارد یا نه مورد اختلاف نظر صاحب نظران و اندیشمندان قرار دارد، بنابراین مسئله اصلی تحقیق حاضر شکل گرفت، بنابراین هدف اصلی از انجام این تحقیق، بررسی رابطه ی بین بهره وری و عملکرد نیروی انسانی با خلق ارزش در سازمان می باشد.

روش تحقیق

روش تحقیق این پژوهش توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب بانک تجارت ارومیه می باشد که تعداد آنها ۲۲۰ نفر می باشد. تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۰ نفر به دست آمد و ۱۴۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه بهره وری هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) و پرسشنامه عملکرد نیروی انسانی استفان کاندردی (۲۰۰۵) و پرسشنامه خلق ارزش کجور (۱۳۹۰) استفاده شد. روایی ابزار اندازه گیری، توسط ۵ نفر از اساتید مدیریت تایید شد. برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری از آلفای کرونباخ

استفاده شد، که آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۸۶۳ به دست آمد که نشان از مطلوب بودن ابزار اندازه گیری می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته ها

در این بخش ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف به نرمال بودن توزیع داده ها پرداخته می شود. همانطور که در جدول ۱ مشاهده می گردد تمام متغیرها غیر از فرضیه کاهش خطا نرمال می باشد. در خصوص داده هایی که از توزیع نرمال برخوردار می باشند، از آزمون همبستگی پیرسون و برای داده هایی که از توزیع غیرنرمال برخوردارند، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده می شود.

جدول ۱: آزمون کولموگروف - اسمیرنف برای متغیرهای پژوهش

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10
فروانی	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲	۸۲
آماره کولموگروف- اسمیرنوف	۱/۰۵۸	۰/۴۳۴	۰/۳۷۹	۰/۵۴۰	۱/۰۳۰	۰/۷۲۴	۰/۴۰۰	۱/۷۳۹	۰/۱۸۳	۰/۰۷۵
سطح معنی داری	۰/۰۷۵	۰/۳۲۴	۰/۲۱۱	۰/۱۴۵	۰/۰۶۱	۰/۱۰۵	۰/۱۷۶	۰/۳۲۱	۰/۰۸۹	۰/۰۶۸

در این بخش با توجه به آزمون همبستگی پیرسون به تحلیل نتایج فرضیات پرداخته می شود. به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی اول از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۲ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین بهره وری و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۵۳۱ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش بهره وری نیروی انسانی، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۲: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	بهره وری	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	بهره وری	۱	۰/۵۳۱	۰/۰۰۰
	خلق ارزش	۰/۵۳۱	۱	۰/۰۰۰
۸۲				

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی دوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۳ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین عملکرد و خلق ارزش رابطه ی معنی داری

وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۵۴۹ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش عملکرد کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	عملکرد	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	عملکرد	۱	۰/۵۴۹	۰/۰۰۰
	خلق ارزش	۰/۵۴۹	۱	۰/۰۰۰
۸۲				

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۴ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین توانایی کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۵۰ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش توانایی کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	توانایی کارکنان	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	توانایی کارکنان	۱	۰/۴۵۰	۰/۰۰۰
	خلق ارزش	۰/۴۵۰	۱	۰/۰۰۰
۸۲				

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۵ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین درک و شناخت کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۱۸۴ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش درک و شناخت کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۵: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	درک و شناخت کارکنان	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	درک و شناخت کارکنان	۱	۱۸۴/۱	۸۲
	خلق ارزش	۱۸۴/۱	۱	۸۲

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۶ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین حمایت سازمانی و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۳۴۶ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش حمایت سازمانی، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۶: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	حمایت سازمانی	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	حمایت سازمانی	۱	۳۴۶/۱	۸۲
	خلق ارزش	۳۴۶/۱	۱	۸۲

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۷ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین انگیزش و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۳۸۹ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش انگیزش، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۷: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	انگیزش	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	انگیزش	۱	۳۸۹/۰۰۰	۸۲
	خلق ارزش	۳۸۹/۰۰۰	۱	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی پنجم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۸ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین بازخورد کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۱۵ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش بازخورد کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۸: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	بازخورد کارکنان	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	بازخورد کارکنان	۱	۴۱۵/۰۰۰	۸۲
	خلق ارزش	۴۱۵/۰۰۰	۱	

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی ششم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۹ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین سازگاری کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۵۶۴ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش سازگاری کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	سازگاری کارکنان	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
سازگاری کارکنان	۱	۵۶۴/۰۰۰		

آزمون همبستگی پیرسون	خلق ارزش	۱/۵۶۴	۱	۰/۰۰۰	۸۲
----------------------	----------	-------	---	-------	----

به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی هفتم از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می گردد. چنانچه در جدول ۱۰ ملاحظه می گردد می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۵ بین اعتباربخشی کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. از طرفی، مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۹۵ است، به صورت مستقیم (مثبت) و در حد قوی می باشد. بدین معنی که با افزایش اعتباربخشی کارکنان، خلق ارزش بهبود می یابد.

جدول ۱۰: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

منابع	اعتباربخشی کارکنان	خلق ارزش	سطح معنی داری	نمونه معتبر
آزمون همبستگی پیرسون	اعتباربخشی کارکنان	۱	۰/۴۹۵	۰/۰۰۰
پیرسون	خلق ارزش	۱/۴۹۵	۱	۰/۰۰۰

بحث و نتیجه گیری

هدف از این تحقیق بررسی رابطه ی بین بهره وری و عملکرد نیروی انسانی با خلق ارزش در سازمان بود. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی اول تحقیق نشان داد که بین بهره وری و خلق ارزش در سازمان رابطه وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی بهبود بهره وری نیروی انسانی خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی دوم تحقیق نشان داد که بین عملکرد نیروی انسانی و خلق ارزش در سازمان رابطه وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی بهبود عملکرد نیروی انسانی خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که بین توانایی کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی بهبود توانایی و مهارت نیروی انسانی خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی دوم تحقیق نشان داد که بین درک و شناخت کارکنان و خلق ارزش رابطه ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی درک و شناخت نیروی انسانی خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی سوم تحقیق نشان داد که بین حمایت سازمانی و خلق ارزش رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی حمایت سازمانی خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی چهارم تحقیق نشان داد که بین انگیزش و خلق ارزش رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی تقویت انگیزش کارکنان خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی پنجم تحقیق نشان داد که بین بازخورد کارکنان و خلق ارزش رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی تقویت انگیزش کارکنان خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی ششم تحقیق نشان داد که بین سازگاری کارکنان و خلق ارزش رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی تقویت سازگاری کارکنان خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه فرعی هفتم تحقیق نشان داد که بین اعتباربخشی کارکنان و خلق ارزش رابطه‌ی معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیران و مسئولان شعب بانک تجارت شهرستان ارومیه در پی اعتباربخشی کارکنان خود برآیند و از این طریق خلق ارزش در سازمان خویش را فراهم نمایند.

منابع

۱. اژه ای، جواد و همکاران (۱۳۸۸)، تعامل بین شخصیت و سبک های فرا انگیزشی در عملکرد شغلی، مجله علوم رفتاری، شماره ۴، صص ۳۱۰-۳۰۱.
۲. طلایی، محمود و جبل عاملی، محمدسعید، (۸۶/۹/۳)، برنامه ریزی تعالی سازمانی با رویکرد مدیریت ارزش، <http://www.sive.org>
3. Poyan S A, Masoumi M. (2009) Establishment of productivity Cycle. ۷th P Conference of Quality & productivity, Tehran.
4. Vaziri S, mansouri H, Adiban A. (2010) Identification & prioritize the Factors Affecting the productivity of Human Resources With MADM Technique. Journal of Civility & Training. No 100.
5. Nadiri, M. Ishaq. (1970). Some approaches to theory and measurement of total factor productivity: A survey. Journal of Economic Literature , 8 (4), pp. 1137 -1177.
6. North, Douglas C. (1991). Institutions. Journal of Economic Perspectives - 5 (1): 97 - 112.