

بررسی وضعیت بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی ایران

هادی رزقی شیرسوار

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار rezghih@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

وحید محمودی

دانشیار دانشگاه تهران

حمیرا پای خوان

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: در میان عوامل موثر بر بهره‌وری سازمانی، نیروی انسانی از نقش موثر و تعیین کننده‌ای برخوردار است. بالطبع هر سازمانی برای دستیابی به چشم‌انداز و اهداف توسعه‌ای خود باید به کیفیت و ارتقاء و بهسازی نیروی انسانی خود اهتمام ویژه‌ای نماید. با توجه به اهمیت موضوع بهره‌وری در مدیریت و تنوع و اهمیت نقش زنان در بهره‌وری، هدف اصلی این مقاله، بررسی وضعیت بهره‌وری زنان در بانک کشاورزی می‌باشد. **روش پژوهش:** این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی - پیمایشی می‌باشد. در این تحقیق جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان زن شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی که تعداد آنها ۳۸۴ نفر می‌باشد. حجم نمونه این پژوهش از طریق جدول کرجکسی و مورگان حدود ۱۹۵ نفر محاسبه گردید که نمونه مورد نظر به صورت تصادفی ساده از میان جامعه مورد نظر انتخاب شدند. ابزار پژوهش در این مقاله پرسشنامه استاندارد مقیمی (۱۳۸۸) می‌باشد.

یافته‌ها: با توجه به بار عاملی هر عامل و ادبیات موضوع بهره‌وری و محتوای گویه‌های پرسشنامه، عامل‌های به دست آمده را به این صورت می‌توان نام‌گذاری کرد: عامل اول: بهره‌وری نیروی انسانی، عامل دوم: بهره‌وری از نظر مدیریت صحیح، می‌باشد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از اجرای پژوهش نشان داد، از نظر افراد نمونه مورد پژوهش، مؤلفه‌های بهره‌وری زنان در بانک کشاورزی در حد بالا ارزیابی می‌گردد. ولی در مؤلفه بهره‌وری نیروی انسانی چون میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معناداری ندارد، می‌توان چنین استنباط کرد که وضعیت بهره‌وری نیروی انسانی زنان شاغل در بانک کشاورزی در حد متوسط می‌باشد.

واژگان کلیدی: بهره‌وری، نیروی انسانی، مدیریت صحیح، اثربخشی، زنان، بانک کشاورزی

مقدمه

است که هر فرد می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد؛ و نوعی تلاش مستمر برای کاربرد تکنولوژی و روش‌های جدید و اعتقاد و ایمان داشتن به پیشرفت انسان‌ها می‌باشد (کومار و سایورش^۷ ۲۰۰۸).

در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره‌وری ژاپن در سال ۱۹۵۵ در ارتباط با اهداف ناشی از بهبود بهره‌وری:

«حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روش‌های علمی به طوری که بهبود بهره‌وری به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه‌ی آحاد ملت، منجر شود. (خاکی ۱۳۸۶)

از دید مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری یک اولویت و انتخاب ملی است که منجر به افزایش رفاه اجتماعی و کاهش فقر می‌گردد.

از اوایل شروع دهه ۱۹۷۰ بهره‌وری یکی از مهم‌ترین موضوعاتی بوده است که در سطح سازمان‌ها و در سطح کشورها توجه ویژه‌ای را به خود جلب کرده است. مقدار و نرخ رشد بهره‌وری در هر کشور تأثیر به‌سزایی بر روی سطح زندگی، تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی جامعه و رقابت پذیری در سطح جهانی دارد. (فقیهی و موسوی کاشی. ۱۳۸۹)

محاسبه بهره‌وری در سازمان‌ها از شاخص‌های مهم در مطالعه و سنجش عملکرد آنها می‌باشد. جان کندریک یکی از نویسندگان معاصر و مشهور در موضوع بهره‌وری در بیان اهمیت بهره‌وری چنین اظهار داشته است: شرکت‌ها و سازمان‌هایی که بهره‌وری آنها از متوسط بهره‌وری در صنعت بالاتر باشد، معمولاً از حاشیه سود بالاتری برخوردارند. همچنین اگر بهره‌وری شرکتی سریعتر از بهره‌وری رقبایش افزایش یابد، حاشیه سود آن شرکت نیز افزایش خواهد یافت. برعکس سازمان‌هایی که بهره‌وریشان پایین‌تر از متوسط شاخص بهره‌وری در صنعت باشد و نرخ بهره‌وریشان

واژه «بهره‌وری» برای نخستین بار به وسیله‌ی فرانسوا کنه^۱ ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی «حکومت طبیعت» به کار برده شد. «کنه» با طرح جدول اقتصادی^۲، اقتدار هر دولتی را منوط به افزایش بهره‌وری در بخش کشاورزی می‌داند (طاهری ۱۳۸۲).

در سال ۱۸۸۳ فرانسوی دیگری به نام «لیتره»^۳ بهره‌وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. با شروع دوره‌ی نهضت مدیریت علمی در اوایل سال ۱۹۰۰، فردریک وینسلو تیلور^۴ و فرانک و لیلیان گیلبریث^۵ به منظور افزایش کارایی کارگران، درباره‌ی تقسیم کار، بهبود روش‌ها، و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی را انجام دادند. «کارایی» به عنوان نسبتی از زمان واقعی انجام کار به زمان استاندارد از پیش تعیین شده تعریف شد. بعدها کارایی را درباره‌ی هر یک از عوامل تولید استفاده کردند. اما واژه‌ای که به تدریج جنبه‌ی عمومی‌تر و کلی‌تر پیدا کرد و در ادبیات مدیریت رایج گردید «بهره‌وری» بود (مقیمی ۱۳۸۶).

در سال ۱۹۵۰ سازمان همکاری اقتصادی اروپا^۶ به طور رسمی بهره‌وری را چنین تعریف کرد: بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد (احدی نیا، ۱۳۹۰).

سازمان بین‌المللی کار، بهره‌وری را چنین تعریف کرده است:

«بهره‌وری عبارتست از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت)». (طاهری. ۱۳۸۲) در سال ۱۹۵۸ آژانس بهره‌وری اروپا بهره‌وری را درجه و شدت استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید تعریف کرد. همچنین این سازمان اعلام داشت که «بهره‌وری یک نوع طرز تفکر و دیدگاهی

کمتر از دیگر شرکت‌های رقیب رشد یابد نهایتاً در بلندمدت ورشکست خواهند شد. (طاهری ۱۳۸۲)

بهره‌وری معیاری از کار است که با توسعه مدیریت علمی گره خورده است. ساده‌ترین تعریف از بهره‌وری عبارتست از اندازه‌گیری برون‌داد نسبت به دورن‌داد. (هوالین^۸ و همکاران ۱۹۹۴؛ آنتیکاینن ۲۰۰۸).

سطوح بهره‌وری

بهره‌وری دارای سطح مختلف است. فراگیری بهره‌وری از سطح فرد تا سطح جهان مطرح شده است که به شرح هر یک خواهیم پرداخت:

الف) بهره‌وری فردی

منظور از بهره‌وری فردی، استفاده بهینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت زندگی خود می‌باشد. از دید منافع سازمانی ارتقا بهره‌وری در افراد، بهبود بهره‌وری سازمان را به دنبال خواهد داشت. آموزش، یادگیری و رشد نیروی انسانی در سازمان و مشارکت افراد در اداره سازمان علاوه بر بهبود بهره‌وری فرد، موجب افزایش بهره‌وری در سازمان خواهد شد. به فعل درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادها شگرف در جهت سازندگی موجب پیشرفت و بهروزی فرد و هم سوئی با سازمان و سبب بهره‌وری سازمان خواهد شد. یکی از دلایل افزایش بهره‌وری در سازمان‌های پیشتاز امروزی رشد و یادگیری در میان کارکنان آن سازمان‌ها می‌باشد (طالقانی و همکاران ۱۳۹۰)

ب) بهره‌وری در خانه

ارتقا بهره‌وری در خانه موجب پایین آمدن ضایعات، از بین رفتن اسراف و کیفیت زندگی بهتر در استفاده از مواهب زندگی می‌شود.

ج) بهره‌وری در سازمان

بهبود بهره‌وری در سازمان نتیجه استفاده بهینه و موثر و کارآمد از منابع، تقلیل ضایعات، کاهش قیمت

تمام شده، بهبود کیفیت، ارتقا 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^۹ گویند (کارگر و فرج پور ۱۳۸۸).

د) بهره‌وری در سطح ملی

افزایش بهره‌وری تنها راه توسعه اقتصادی کشورها می‌باشد که موجب ارتقا سطح رفاه زندگی یک ملت می‌گردد. تحولات معجزه آسای رشد و توسعه اقتصادی در کوتاه مدت در برخی از کشورها من جمله ژاپن، آلمان، چین و تعدادی از کشورهای شرق آسیا نتیجه افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه، کارا و اثربخش آنها از منابع فیزیکی و انسانی کشورهاشان بوده است. (طاهری ۱۳۸۲).

عوامل تأثیرگذار در بهره‌وری

در ۱۰ سال گذشته، ۶۰ درصد از رشد اقتصادی ژاپن مرهون افزایش بهره‌وری و ۴۰ درصد نتیجه افزایش و گسترش منابع تولیدی بوده است. بهبود بهره‌وری مستلزم فرآیندی برنامه ریزی شده در طول زمان است که منافع حاصل از آن بعد از گذشت مدت زمان لازم نمایان می‌شوند و این فرآیند شامل شناسایی علل پایین بودن بهره‌وری در ابتدای امر و برنامه ریزی و بهبود بهره‌وری در ادامه کار است و عوامل زیر باید موشکافانه مورد بررسی قرار گیرند و از راه‌های معرفی شده در راستای بهبود آنها استفاده شود.

نیروی انسانی

مهم‌ترین عامل در بهبود بهره‌وری، بهبود کیفیت نیروی کار است. میل به پیشرفت، کسب مهارت‌های جدید از طریق آموزش، کسب توانایی انجام کار گروهی از جمله موارد بسیار ضروری است که مدیریت باید از راه‌های گوناگون چون تشویق و اعطای

بازارهایشان به سودآوری خود بیافزایند (طاهری ۱۳۸۲)

گالبرایت^{۱۰} معتقد است ارتقای تکنولوژی بعد از گذار از کشورها از موانع اولیه توسعه اقتصادی، مهم‌ترین شرط توسعه است و بهترین روش برای به کار انداختن سرمایه‌ها در راستای رسیدن به حداکثر بهره‌وری و بازدهی اقتصادی، تأمین و ارتقای تکنولوژی است. بیشتر کارشناسان عامل موثر در رشد بهره‌وری ژاپن را که مطابق با آمار از سال ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۸ بیش از ۴۰۰ برابر افزایش داشته است سرمایه گذاری وسیع در آن کشور و افزایش کارایی دانسته‌اند به گونه‌ای که در دهه ۶۰ ژاپن، سرمایه‌ای معادل ۱۸ در صد تولید ناخالص داخلی خود را در زمینه صنایع به کار انداخت و این امکان را فراهم آورد تا صنایع ژاپن همواره از آخرین تکنولوژی‌های جهان بهره گیرد و عمر ماشین آلات در کارخانجات این کشور پایین باشد. بنابراین سرمایه گذاری وسیع از طریق افزایش توان در به روز کردن تکنولوژی در ارتقای سطح بهره‌وری در ژاپن تأثیرگذار بوده است. (کارگر و همکار ۱۳۸۸).

نقش مدیریت منابع انسانی در بهره‌وری

سازمان در تعریف، سیستمی است که در آن گروهی افراد برای رسیدن به اهدافی مشترک و از پیش تعیین شده، آگاهانه و به‌طور منظم با یکدیگر مشارکت می‌کنند. هر سازمانی ساختار ویژه خود را دارد که شامل همه ویژگی‌ها و مشخصه‌های آشکاری است که رفتار اعضای آن سازمان را تشکیل می‌دهد، چنانچه قرار بر این باشد سازمان در محیطی پویا و متحول به فعالیت خود ادامه دهد. باید منابع انسانی آن در شرایط پایدار رشد و توسعه قرار گیرند، لذا اگر به انسان بیش از دیگر عوامل توجه شود دستیابی به ارتقای بهره‌وری نیز بیشتر خواهد بود، چرا که نه تنها انسان است که با

پاداش، ایجاد فضای کار مناسب و دوستانه، فراهم نمودن امکان آموزش مستمر در کنار کار، به بهبود این موارد کمک کند. بی شک سرمایه گذاری در جهت بهبود کیفیت نیروی کار، بازدهی مناسبی دارد و هزینه‌های انجام شده جبران می‌شود (رضایی و همکاران ۱۳۸۷).

مدیریت صحیح

اعتمادسازی در فضای کار و روابط انسانی بین مدیر و کارکنان، به کمک ارائه دادن اطلاعات دقیق درباره عملیات سازمان به کارکنان، بررسی مشکلات کارکنان، داشتن جلسات دوستانه و فراهم نمودن فضای مناسب سازمانی در کنار حمایت از کارکنان ضمن حفظ شأن و جایگاه مدیریت، مدیر را در دستیابی به بهره‌وری و تحقق اهداف سازمان کمک می‌کند.

مشارکت

مدیریت مشارکتی پارادایم مسلط مدیریت نوین است که بر مبنای همکاری مدیر و کارکنان در راستای رسیدن به هدف‌های سازمان در یک محیط دوستانه و پر تفاهم قرار دارد. نظرات و طرح‌های کارکنان به کاراتر شدن عملیات سازمان از مجرای صرفه جویی، نوآوری در امور و بهبود مدیریت می‌انجامد.

تکنولوژی

بهبود تکنولوژی تولید یک واحد کالا را با هزینه کمتر، از طریق کاهش قیمت تجهیزات سرمایه‌ای و کاهش نیاز به نیروی کار امکان پذیر می‌سازد و این به معنی افزایش بهره‌وری است. از همین جهت است که کشورهای توسعه یافته و شرکت‌های چند ملیتی موفق، سالیانه هزینه‌های هنگفتی را صرف تحقیق و توسعه در جهت دستیابی به تکنولوژی برتر می‌کنند تا با گسترش

راستای به‌کارگیری و حفظ نیروهای متفاوت کارآمد و لایق و با صلاحیت در قالب راهبردها و سیاست‌هایی که عدم توجه به آن پیامد ناگواری در درازمدت به بار خواهد آورد. مدیران و بالاخص مدیران منابع انسانی باید با توجه به محدودیت منابع، توجه خاصی نسبت به فرایندهای انتخاب، جذب، گزینش، آموزش و توسعه نیروهای انسانی لایق نشان دهند زیرا کارکنان لایق و کارآمد سرمایه اصلی هر سازمان محسوب می‌گردند. وظیفه عملیاتی مدیران منابع انسانی شناسایی و به تبع آن، فراهم سازی شرایطی است که ضمن شکوفایی و به فعلیت درآوردن استعدادها بالقوه آنان بر اساس تفاوت‌های فردیشان، بتوان میزان وفاداری آنها را نسبت به سازمان استحکام بخشید. (کارگر و همکار، ۱۳۸۸).

عوامل پنج‌گانه موثر بر بهره‌وری

شناخت و توجه شغل

هر یک از کارکنان باید از آنچه که باید انجام دهند، زمان و چگونگی انجام آن شناخت خوبی داشته باشند. برای افزایش شناخت خوب کار، کارکنان نیاز دارند از هدف‌های بلند مدت، اولویت و چگونگی کسب هر یک از آنها آگاهی داشته باشند. آنان باید بدانند چه هدف‌هایی و در چه مواقعی بیشترین اولویت را دارد.

حمایت سازمانی

منظور، حمایت یا کمکی است که کارکنان برای انجام دادن موفقیت آمیز کار به آن نیاز دارند. بعضی از عوامل کمکی عبارتند از: بودجه کافی، تجهیزات و تسهیلاتی که برای انجام دادن کار مناسب است.

بازخورد عملکرد

منظور از این نوع بازخورد، ارائه غیررسمی عملکرد روزانه فرد به او و همچنین بازدیدهای رسمی دوره‌ای

افزایش انگیزه‌ها می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقا دهد. هر فرد، دارای ویژگی‌های خاصی است به عبارت دیگر تفاوت‌های وی در قالب نیازها، علائق، انگیزه‌ها، نگرش‌ها، شخصیت‌ها و آموزش‌های فردی قابل بررسی است. این تفاوت‌های فردی ارتباط تنگاتنگی با اداره بسیاری از فعالیت‌های پرسنلی، انتخاب کارکنان دارای مهارت‌های مورد نیاز، پرداخت اضافه حقوق به کارکنان دارای عملکرد بالاتر، ارتقای کارکنان با استعدادتر و تنظیم برنامه‌های آموزشی دارد (رضایی هرندی ۱۳۸۹)

تفاوت‌های فردی تعیین کننده این امر است که چه افرادی برای نقش‌های متفاوت سازمانی مناسب هستند. چه حقوق باید به آنها پرداخت شود و چه فعالیت‌های آموزشی لازم است، بنابراین کلیه فعالیت‌های انسانی در برگیرنده تفاوت‌های فردی، تعیین هدف‌ها و ارزشیابی نتایج است و می‌تواند فرصت‌های عالی جهت بهبود بهره‌وری نیروی انسانی و و سازمانی ایجاد کند بنابراین وظیفه مدیران و به ویژه مدیران منابع انسانی است که با شناسایی، تربیت و پرورش نیروی انسانی برای رسیدن به اهداف سازمانی گام بردارند. مدیریت منابع انسانی به لحاظ وجود لایه‌های مختلف در آن، بسیار پیچیده تر از مدیریت مواد خام یا مدیریت مالی است. مدیران باید تصمیم بگیرند که کدامیک از ویژگی‌ها و تفاوت‌های فردی بر آینده فرد تأثیر می‌گذارد (رضایی هرندی ۱۳۸۹).

بهره‌وری را می‌توان استفاده موثر از منابع انسانی و مالی تعریف کرد. اگر چه مدیریت منابع انسانی نمی‌تواند دخالت مستقیم در چگونگی استفاده از سایر منابع در سازمان داشته باشد ولی با توجه به حضور و دخالت عامل نیروی انسانی در تمام صحنه‌ها و ابعاد سازمانی، مدیریت انسانی می‌تواند با طراحی برنامه‌ها و سیستم‌هایی برای به‌کارگیری شایسته نیروهای سازمان، نقش مهمی در بقاء و کارایی سازمان ایفا نمایند. در

است. یک فرایند بازخورد موثر، کارکنان را در جریان چند و چون کارشان بر یک مبنای منظم قرار می‌دهد (رضاییان و قاسمی ۱۳۸۹)

مشارکت

مشارکت یک درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را در بر می‌انگیزد تا سازمان را برای دستیابی به هدف‌های گروهی یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند. در این تعریف سه اندیشه‌ی مهم نهفته است:

بهره‌وری نیروی انسانی

بهره‌وری نیروی انسانی عبارت است از استفاده‌ی بهینه از نیروی انسانی در جهت پیشبرد اهداف سازمان و چگونگی استفاده کردن از جوانان، میانسالان و حتی بازنشستگان. عامل نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش هر سازمان که از یک سو به طور مستقیم در تولید کالا و خدمات شرکت می‌کند و از سوی دیگر به عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ کننده سایر عوامل تولید شناخته شده و جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل دارد. بنابراین، بررسی عوامل موثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. (طالقانی و همکاران ۱۳۹۰).

پژوهش‌های انجام شده در حوزه بهره‌وری به شرح زیر می‌باشد.

در تحقیقی با عنوان تأثیر عوامل انگیزشی نیروی انسانی در بهره‌وری کارخانجات پوشاک که در سال (۱۳۹۰) توسط علی بخشی و همکاران انجام شده به بررسی و تعیین پارامترهای انگیزشی موثر بر نیروی انسانی پرداخته است. این تحقیق از نوع توصیفی بوده که به روش میدانی و با استفاده از پرسشنامه به مقایسه اطلاعات فردی در خصوص شاخص‌های افزایش

انگیزش در صنعت پوشاک پرداخته است. در این راستا پرسشنامه‌های تکمیل شده به انضمام مصاحبه‌های تکمیلی، توسط نرم افزار spss و تکنیک‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج این تحقیق شیوه و سبک مدیریت را مهم‌ترین عامل انگیزشی دانسته و شرایط و محیط کار، فعالیت‌های گروهی و تشکیل تیم، بهره‌وری و پاداش را در اولویت‌های بعدی قرار داده است.

تحقیقی با عنوان بهره‌وری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های منتخب نظامی در سال ۱۳۸۹ توسط دانشمندی و همکاران صورت گرفت. در یک مطالعه توصیفی مقطعی تعداد ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ای شامل ۴۵ گویه با مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت بود و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (t تست و آزمون ANOVA و ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. نتایج نشان داد که در حیطه‌های مختلف بهره‌وری که شامل: نحوه سرپرستی، ارتباطات، ماهیت کار، امنیت شغلی، شرایط فیزیکی و محیط کار، فرصت‌های ارتقا و حقوق و مزایا بود، بین سطح رضایتمندی و حیطه‌های مختلف همبستگی مثبت وجود داشته و نتایج نشان داد که توجه به امر سرپرستی و فرصت‌های ارتقا می‌تواند شرایط موجود را بهبود بخشد.

اصغری و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری پرستاران، با هدف تعیین عوامل موثر بر بهره‌وری پرستاران به این نتیجه رسیدند که اکثر واحدهای مورد پژوهش بهره‌وری متوسطی داشتند. طبق یافته‌های این مطالعه چنانچه پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت با توجه به سن و جنس خود در بخش مناسب و مورد علاقه خود کار کنند و مسئولیت‌های مدیریتی را عهده دار شوند احتمالاً بهره‌وری بیشتری خواهند داشت. این

پژوهش یک مطالعه توصیفی و از نوع همبستگی بوده که ابزار گردآوری داده‌های آن پرسشنامه بهره‌وری می‌باشد. نمونه‌ها، پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر رشت بوده که به صورت سرشماری انتخاب شدند. داده‌ها با آزمون‌های تی تست، آنووا و پی‌رسون، آنالیز واریانس یک طرفه تحت نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

فقیهی و همکار (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان مدل سنجش بهره‌وری (اثربخشی و کارایی) در بخش خدمات دولتی ایران با هدف ارائه مدلی برای سنجش بهره‌وری در خدمات دولتی انجام دادند. در مدل پژوهش سنجش در دو بخش اثربخشی و کارایی مورد بررسی قرار گرفت. برای سنجش اثربخشی چهار بعد خدمات عرضه شده به جامعه و مشتریان سازمان، برداشت ذهنی و رضایتمندی ارباب رجوع (شهروندان)، بهبود و ارتقاء شرایط جامعه، نتایج ناخواسته و منفی حاصل از عرضه خدمات سازمان اندازه‌گیری شد، با استفاده از روش دلفی شاخص‌های چهار بعد اثربخشی و مؤلفه کارایی به دست آمد. برای انتخاب خبرگان از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد و از طریق تحلیل سلسله مراتبی ضریب اهمیت و میزان اولویت هر شاخص نسبت به شاخص دیگر تعیین شد. مدل پیشنهادی در سه بخش نیروی انسانی، بیمارستان‌ها و بانک‌ها عملیاتی شده است و در هر بخش شاخص‌ها و اولویت شاخص‌ها تعیین شد، ضریب اهمیت هر شاخص و ضریب اهمیت از کل عوامل در چهار بخش ذکر شده با یکدیگر مقایسه شده و شباهت‌ها و تفاوت‌ها استخراج شده است. در نهایت با تلفیق چهار بخش و با تفکیک شاخص‌های عام و خاص از یکدیگر مدل نهایی سنجش بهره‌وری در بخش خدمات دولتی طراحی شد. این مدل دارای قابلیت پیاده‌سازی مجدد در دوره‌های مختلف زمانی است.

در تحقیق دیگری که توسط جان دو^{۱۱} در سال (۲۰۱۱) با عنوان هزینه اقتصاد، کارایی و رشد بهره‌وری در صنعت بانکداری چین، با استفاده از داده‌های پنل میان دوره‌ای منحصر به فرد برای شناسایی بانک‌ها در چین می‌پردازد. همچنین در این مطالعه به پیشینه تاریخی توسعه بانکداری چین تا دوره‌های پرداخته است. بررسی تغییرات بهره‌وری در میان بانک‌های چینی نشان می‌دهد که بهره‌وری در این کشور پیشرفت کرده است. بررسی رابطه بین مالکیت و رفتار احتیاطی بانک‌ها نشان می‌دهد که اعطای وام توسط بانک‌های دولتی کمتر از بانک‌های با سرمایه مشترک بوده است، اما در طول زمان بهبود یافته است. ارزیابی تغییرات بهره‌وری بانک در سال ۱۹۹۵ تا سال ۲۰۰۵ با استفاده از روش تابع فاصله تصادفی انجام گرفته است. این مطالعه به این نتیجه رسیده است که بانک‌های تجاری با سرمایه مشترک (خصوصی) از لحاظ کارایی و رشد بهره‌وری بهتر از بانک‌های تجاری با مالکیت دولتی می‌باشد؛ و همچنین این تحقیق نشان دهنده این است که بانک‌های دولتی هزینه‌های بالایی در طول سال‌های ۱۹۹۷ تا ۲۰۰۴ داشته‌اند و از سودآوری کمی برخوردار بوده‌اند. در عین حال بانک‌های تجاری با مالکیت دولتی از درجه بالایی از فن آوری برخوردار هستند و اصلاحات صورت گرفته در میان بانک‌های تجاری با مالکیت دولتی چین با هدف کنترل هزینه‌ها و بهبود بهره‌وری مورد حمایت می‌باشد

همچنین اسکرام (۲۰۰۹) بر روی بهره‌وری نیروی انسانی و ارتباط آن با فشار روانی وارده بر روی کارکنان تحقیقی را انجام داده است. مطمئناً سلامت روانی و فیزیکی کارکنان امری مهم برای یک سازمان به شمار می‌رود به گونه‌ای که هر چقدر یک سازمان بتواند از فشارهای روانی وارده بر کارکنان بکاهد، به نوعی توانسته است بهره‌وری نیروی انسانی خود را افزایش دهد. اسکرام این گونه نتیجه‌گیری می‌کند که

ابزار و روش جمع آوری داده‌ها، روایی و پایایی

یکی از ابزارهای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه است. پرسشنامه بهره‌وری از نظر نیروی انسانی و بهره‌وری از نظر مدیریت مورد سنجش قرار می‌گیرد. روایی پرسشنامه به صورت صوری مورد تایید واقع شد و برای سنجش پایایی پرسشنامه پس از انجام یک مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه قرار گرفت که این نمره پایایی (آلفای کرونباخ) برابر ۰.۹۰۱ محاسبه شده است.

سؤال اول: مؤلفه‌های اصلی بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی کدامند؟

همان‌گونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، نتایج دو آزمون KMO و بارتلت برای انجام تحلیل عاملی برای داده‌های تحقیق بسیار مناسب بوده است. زیرا مقدار شاخص KMO برابر با ۰.۹۳۴ است. مقادیر بالای ۰/۷ این شاخص، کفایت نمونه را برای به کار بردن تحلیل عاملی نشان می‌دهد. آزمون بارتلت نیز همبستگی بالای بین متغیرها (غیر واحد بودن ماتریس همبستگی) و در نتیجه مناسب بودن این روش را نشان می‌دهد. میزان سطح معنی‌داری این آزمون ۰/۰۰۰ است. بنابراین می‌توان گفت داده‌ها از تناسب مورد قبولی برای جهت آزمون تحلیل عامل برخوردارند.

جدول ۱: ضریب کفایت نمونه‌گیری و آزمون کرویت و بارتلت برای پرسشنامه بهره‌وری

کفایت نمونه‌گیری کایزر، میر، اولیکن (KMO)	۰.۹۳۴
آزمون کرویت بارتلت	۲۸۵۵.۵۱۰
درجه آزادی	۱۹۰
معنی‌داری	۰.۰۰۰

در این تحلیل برای گزینش تعداد عامل‌ها، از ارزش ویژه کمک گرفته شده است. ارزش ویژه، مقدار

خستگی و فشار روانی باید در استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی اثربخش مورد توجه قرار گیرد و در این راستا ایجاد روش‌های ارتباطی خوب را به عنوان یکی از راهکارهای موثر در داشتن روحیه مناسب در کار کارکنان معرفی می‌نماید.

اهداف پژوهش:

هدف کلی: بررسی وضعیت بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی

اهداف جزئی:

- ۱) شناسایی مؤلفه‌های اصلی بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی
- ۲) تعیین وضعیت بهره‌وری زنان شاغل در بانک کشاورزی

سؤالات تحقیق

- ۱) مؤلفه‌های اصلی بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی کدامند؟
- ۲) وضعیت مؤلفه‌های اصلی بهره‌وری زنان شاغل در بانک کشاورزی چگونه است؟

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی - پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

در این تحقیق جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان زن شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی که تعداد آنها ۳۸۴ نفر می‌باشد. حجم نمونه این پژوهش از طریق جدول کرجکسی و مورگان حدود ۱۹۵ نفر محاسبه گردید که نمونه مورد نظر به صورت تصادفی ساده از میان جامعه مورد نظر انتخاب شدند.

جدول ۲: ارزش‌های ویژه پرسشنامه بهره‌وری

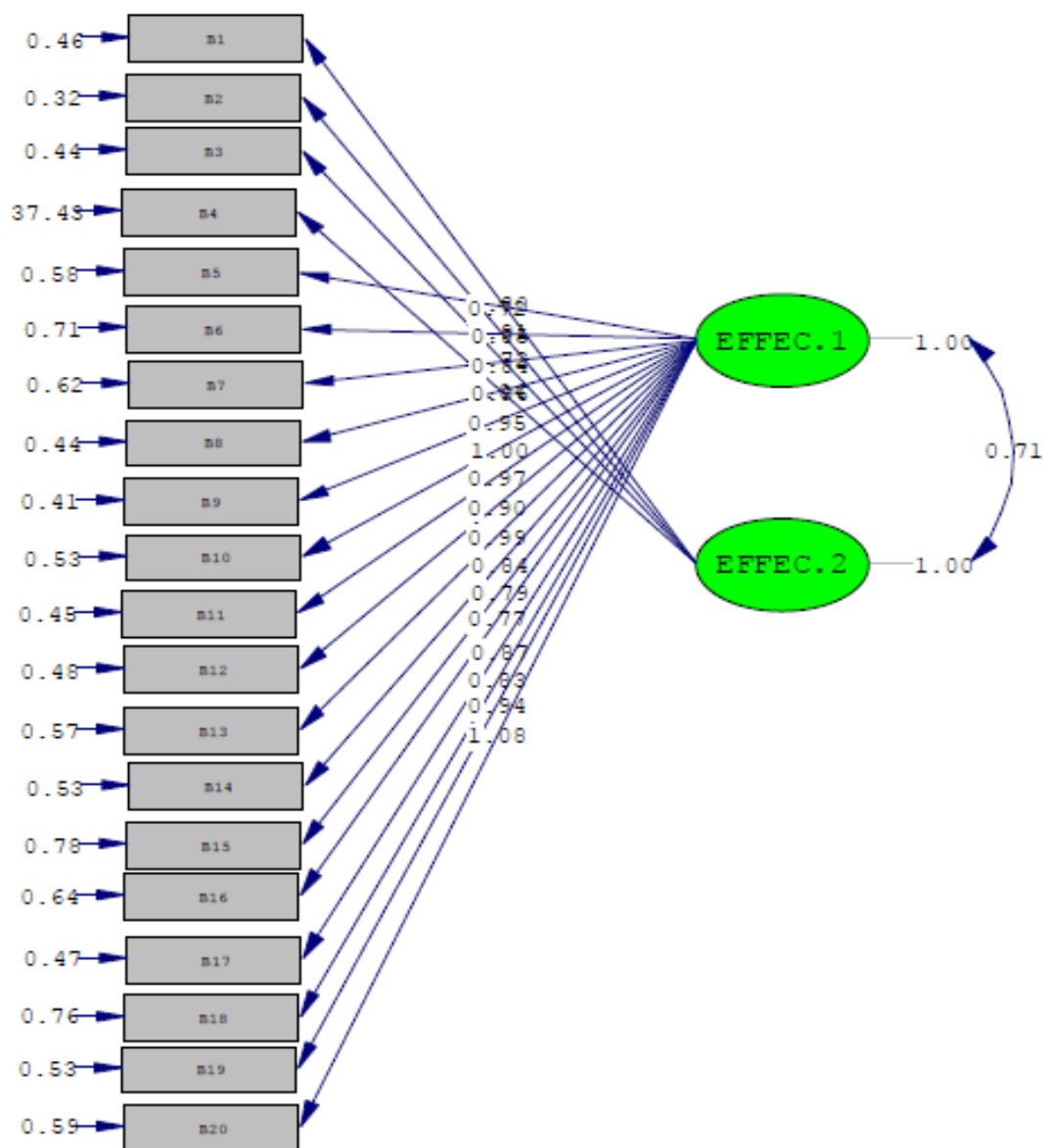
عامل‌ها	ارزش ویژه	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	11.092	55.461	55.461
۲	1.729	8.647	64.109

در جدول ۲، سهم هر عامل و گویه‌های آن گزارش شده است. با توجه به بار عاملی هر عامل و ادبیات موضوع بهره‌وری و محتوای گویه‌های پرسشنامه، عامل‌های به دست آمده را به این صورت می‌توان نام‌گذاری کرد: عامل اول: بهره‌وری نیروی انسانی، عامل دوم: بهره‌وری از نظر مدیریت صحیح

واریانس از کل آزمون‌ها است که توسط عوامل استخراج می‌شود. بر مبنای این معیار، حداقل ارزش ویژه جهت انتخاب عامل، بزرگ‌تر از یک می‌باشد. همان‌گونه که در جدول شماره 10 ملاحظه می‌شود از ۲۰ سؤال اندازه‌گیری شده در پرسشنامه، ارزش ویژه ۲ عامل بیشتر از یک است، از این رو، در مجموع با استفاده از چرخش متعامل از نوع وریماکس ۲ عامل استخراج شده است. ارزش ویژه عامل اول ۱۱/۰۹۲ و ارزش عامل دوم ۱/۷۲۹ است. این دو عامل بر روی هم ۶۴/۱۰۹ درصد از واریانس بهره‌وری را تبیین می‌کند.

جدول ۳: ماتریس چرخش یافته عوامل پرسشنامه بهره‌وری

گویه‌ها	عامل ۱ بهره و. ری مدیریت	عامل ۲ بهره‌وری از نظر نیروی انسانی
b20	.833	
b10	.821	
b19	.809	
b9	.800	
b8	.798	
b11	.790	
b13	.785	
b12	.779	
b18	.754	
b14	.723	
b7	.716	
b17	.713	
b6	.673	
b5	.607	
b15	.601	
b16	.598	
b3		.825
b1		.762
b2		.707
b4		.363



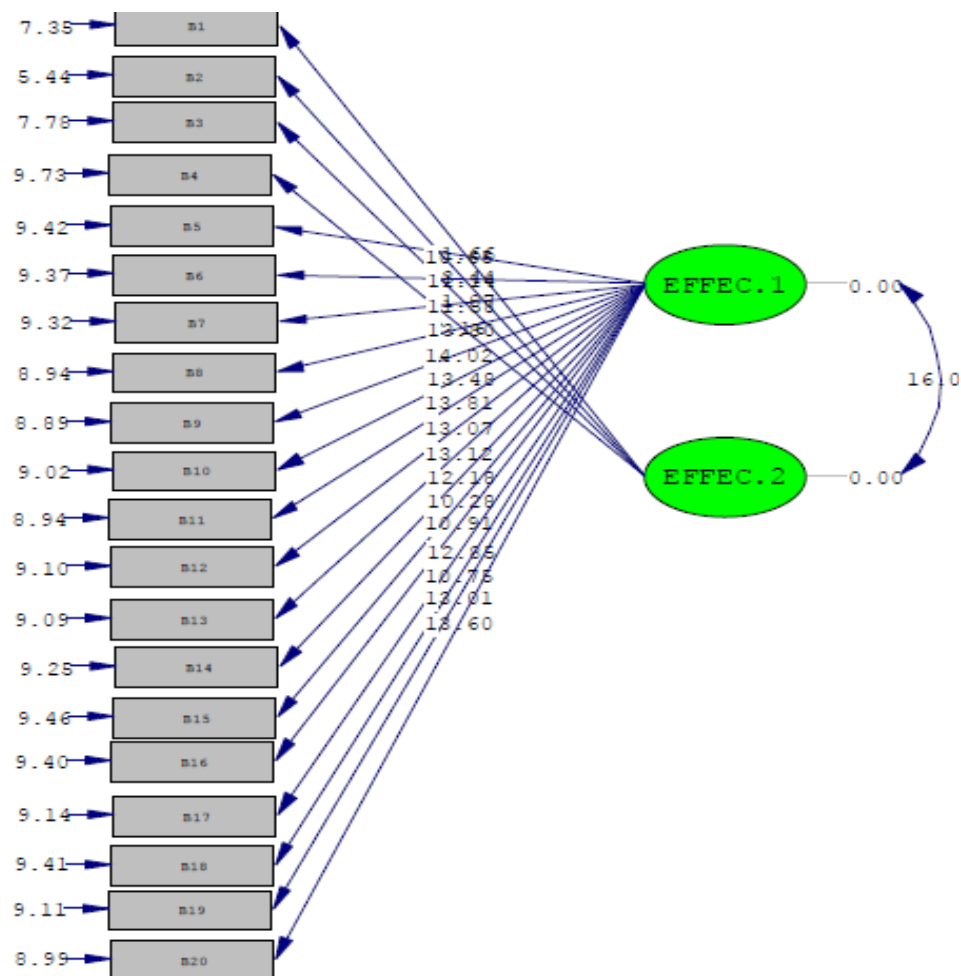
Chi-Square=556.04, df=169, P-value=0.00000, RMSEA=0.010

نمودار شماره ۱: مدل اندازه‌گیری بهره‌وری با استفاده تحلیل عاملی تأییدی در حالت اعداد معناداری

تحلیل عاملی تأییدی متغیر بهره‌وری

خروجی بعدی لیزرل (نمودار ۱) مدل اندازه‌گیری بهره‌وری را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. با توجه به نتایج این نمودار، چون مقدار RMSEA نیز کوچک‌تر از ۰.۸ می‌باشد. در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت، مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

نمودار شماره ۱ مدل اندازه‌گیری شایستگی‌های عمومی مدیریت در حالت اعداد معنادار را نشان می‌دهد. با توجه به خروجی این نمودار، تمامی ضرایب بدست آمده معنادارند. زیرا مقدار آزمون معناداری (t) تک تک آنها از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است.



Chi-Square=556.04, df=169, P-value=0.00000, RMSEA=0.010

نمودار ۲: مدل اندازه‌گیری بهره‌وری با استفاده تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد

جدول ۴: شاخص‌های برازش مدل به کمک نرم افزار معادلات ساختاری

ردیف	شاخص مناسبیت مدل	ارزش‌های مورد انتظار (سفارش شده)	ارزش‌های محاسبه شده مدل
۱	GFIA	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۲
۲	IFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۷
۳	CFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۷
۴	RMSEA	پایین‌تر از ۰/۰۸	۰/۰۱۰
۶	X ^۲	در حجم نمونه زیاد همیشه معنادار است	

محاسبه شاخص‌های مناسبیت مدل اندازه‌گیری بهره‌وری زنان شاغل در ادارات مرکزی بانک کشاورزی ایران
 می‌توان از این مدل برای اندازه‌گیری بهره‌وری استفاده نمود.
 سؤال دوم: وضعیت مؤلفه‌های اصلی بهره‌وری زنان شاغل در بانک کشاورزی چگونه است؟

جدول ۵: شاخص‌های آمار توصیفی برای بهره‌وری

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد
بهره‌وری نیروی انسانی	192	2.9798	.91302	.06589
بهره‌وری صحیح از نظر مدیریت	192	3.2682	.96520	.06966
نمره کل مدیریت	192	3.1396	.83062	.05995

جدول ۶: آزمون t تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نمونه و میانگین جامعه در مؤلفه بهره‌وری

Test Value = ۳					
متغیر	t	درجه آزادی	سطح معناداری (دو دامنه)	تفاوت از میانگین	فاصله اعتماد ۹۵٪ از میانگین
بهره‌وری نیروی انسانی	-.306	191	.760	-.02018	کمینه -.306 پیشینه 191
بهره‌وری صحیح از نظر مدیریت	3.851	191	.000	.26823	کمینه 3.851 پیشینه 191
نمره کل مدیریت	2.329	191	.021	.13963	کمینه 2.329 پیشینه 191

هوشمند تر و برتر است. یک سازمان سریع، هوشمند و برتر به سه چیز نیاز دارد. فرایندهای انعطاف پذیر و سازگاری که بتواند به سرعت در مقابل تغییرات تقاضا، عکس‌العمل نشان دهند، تکنولوژی که امکان برقراری سریع ارتباط با مشتریان و تأمین کنندگان را فراهم سازد و مهم‌تر از آن، نیروی کار بسیار کارآمد و بهره‌ور.

جهت ایجاد یک نیروی کار با بهره‌وری بالا به مهارت‌های خاصی نیاز می‌باشد. در اینجا به هفت مهارت حیاتی جهت افزایش بهره‌وری در سازمان اشاره می‌گردد. از آنجا که بهینه بودن هر سازمانی در گرو افراد شاغل در آن می‌باشد از این مهارت‌ها باید به عنوان روش‌های نوین بقای سازمان، در محیط جهانی امروز به حساب آورد. برخی از این مهارت‌ها فی نفسه جدید نمی‌باشند اما از اهمیت قابل توجهی برخوردارند. این مهارت‌ها باید به عنوان یک مجموعه، مورد توجه قرار گیرند و هر فرد در سازمان به تمامی آن نیاز خواهد داشت. نقصان در هر یک از این

چون t محاسبه شده در مؤلفه بهره‌وری از نظر مدیریت صحیح و نیز نمره کل بهره‌وری با درجه آزادی ۱۹۲ برای آزمون‌های دو دامنه در سطح ۰/۰۵، بزرگ‌تر از مقدار بحرانی t (۱/۹۶) می‌باشد، بنابراین فرض صفر در این آزمون مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین نمونه و میانگین جامعه (نظری) رد می‌شود و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که میانگین نمونه با میانگین جامعه تفاوت معناداری دارد؛ و چون میانگین تجربی از میانگین نظری (۳) بزرگ‌تر است، در نتیجه از نظر افراد نمونه مؤلفه‌های بهره‌وری زنان در بانک کشاورزی در حد بالا ارزیابی می‌گردد. ولی در مؤلفه بهره‌وری نیروی انسانی چون میانگین تجربی با میانگین نظری تفاوت معناداری ندارد، می‌توان چنین استنباط کرد که وضعیت بهره‌وری نیروی انسانی زنان شاغل در بانک کشاورزی در حد متوسط می‌باشد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

سازمانی که می‌خواهد در دنیای رقابتی امروز به موفقیت نائل آید ناگزیر به ایجاد یک سازمان سریعتر،

مهارت‌ها به کاهش بهره‌وری کل سازمان منجر خواهد گردید. این مهارت‌ها عبارتند از:

- (۱) هوشیاری نسبت به مشتری
- (۲) همسوئی راهبردی
- (۳) سازگاری با محیط
- (۴) هدایت یافتگی درونی
- (۵) هوش ابتکاری
- (۶) جهت‌گیری فرایندی
- (۷) چشم‌انداز کار تیمی

- فراهم کردن شرایط لازم پیشرفت‌های شغلی برای همه افراد. انسان با افزایش انگیزه‌ها می‌تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقا دهد.

- دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و آموزش کارکنان. باید دوره‌های آموزش ضمن خدمت و آموزش کارکنان را به عنوان یک امر حیاتی و مستمر و مداوم تلقی کرد، زیرا تنها از طریق آموزش می‌توان تلاش‌های کارکنان را با امکانات موجود و پیشرفت‌های علمی جدید هماهنگ کرد. باید کلیه وظایف و دستورالعمل‌ها، مقررات و قوانین برای کارکنان واضح و روشن باشد و هیچ جای ابهامی برای آنها وجود نداشته باشد.

در تعیین عوامل موثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هر یک از دانشمندان و صاحب نظران عواملی را به عنوان عامل موثر مشخص کرده‌اند و به طور اجمال عواملی چون آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌های مناسب برای ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت، مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی، تحول در سیستم و روش‌ها که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت حاکمیت و تسلط سیاست‌های سازمان بر امور و صرفه جویی به عنوان وظیفه ملی در بهره‌وری موثر می‌باشد. ولی تمام مؤلفان این رشته تقریباً در این باب اتفاق نظر دارند که برای افزایش سطح بهره‌وری تنها یک علت خاصی را نمی‌توان ارائه نمود بلکه عنوان می‌کنند که ارتقای بهره‌وری را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست.

- دادن اختیارات کافی به کارکنان و افزایش احساس مسئولیت. در زمان استخدام سعی شود افراد کارآمد و متخصص جذب شوند جهت انتخاب آنها اجرای آزمون‌های شفاهی و کتبی ضرورت دارد.

- کیفیت بالای زندگی کاری. مفهوم کیفیت زندگی کاری، بیانگر اهمیت احترام قائل شدن برای مردم در محیط‌های کاریشان است. به طور خلاصه می‌توان گفت مواردی را که در بالا بردن کیفیت زندگی کاری تأثیرگذار می‌باشد به شرح ذیل است:

- (۱) پرداخت مناسب و عادلانه برای انجام خوب یک کار
 - (۲) وضعیت کاری سالم و ایمن
 - (۳) امکان یادگیری و استفاده از مهارت‌های جدید
 - (۴) ایجاد انسجام اجتماعی در سازمان
 - (۵) آماده کردن امکانات رشد و پیشرفت و ترقی برای کارکنان
 - (۶) حفظ حقوق فردی
 - (۷) تعادل در تقسیم زمان کاری و زمان بیکاری مجاز
 - (۸) ایجاد غرور کاری و سازمانی
- استفاده از برنامه‌های گردش شغلی، غنای شغلی و توسعه شغلی در جهت افزایش توان و مهارت کارکنان. غنای شغلی به مفهوم توسعه شغل به طور

- رفتار مطلوب و کردار درست رهبران و مدیران. مسئولیت خطیر مدیریت و رهبری باید به افرادی سپرده شود که ضمن برخورداری از ویژگی‌های شخصیتی خاص، شیوه‌های رهبری و مدیریت مناسب را به کار گیرند و از نظر اخلاقی نیز الگو باشند.

- عمودی است که به وسیله اضافه شدن فعالیت‌ها و مهارت‌های سطح بالاتر و تفویض اختیار در مسئولیت‌های بزرگ‌تر حاصل می‌شود.
- برقراری نظام مناسب پرداخت، مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تشویق و تنبیه. سیستم تشویق و تنبیه عادلانه در سازمان از عوامل فرهنگی موثر بر عملکرد سازمان است یعنی سازمان بین نیروی انسانی کارآمد و ناکارآمد تفاوت قائل می‌شود.
- تحول در سیستم و روش‌هایی که نقش حساس و کلیدی دارند. تغییرات محیط و تکنولوژی از عوامل اصلی، لزوم بازنگری و به‌روزروی روش‌ها و فرآیندهای انجام کار سازمان به حساب می‌آیند.
- تقویت وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عاملی خود کنترلی است. بهبود و ارتقای بهره‌وری مستلزم کوشش و تلاش برنامه ریزی شده همه جانبه از سوی افراد و مسئولین ذی‌ربط است که خود نیازمند بهبود شرایط کار و تغییر محرکه‌ها و روش‌های انگیزشی کارکنان، بهبود نظام‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، روش‌ها، فناوری و غیره می‌شود. (همان منبع)
- منابع و مأخذ:**
- ۱) احدی نیا، ناصرالدین، (۱۳۹۰)، راهکارهای افزایش بهره‌وری. ماهنامه نفت و گاز و انرژی. سال دوم. شماره ۹. ص ۱۱-۱۴
 - ۲) اصغری، الناز / خالق دوست، طاهره / عسگری، فریبا / کاظم نژاد، احسان (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرستاران. دو فصلنامه دانشکده‌های پرستاری و مامایی استان گیلان
 - ۳) خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۶). مدیریت بهره‌وری (با رویکرد تحلیلی به آن در سازمان). انتشارات کوهسار
 - ۴) دانشمندی، محمد / حبیبی، هنگامه / سیرتی نیر، مسعود / زارعیان، آرمین / پیشگوی، امیرحسین (۱۳۸۹). رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های منتخب نظامی. مجله آموزش در علوم پزشکی. ص ۴۵
 - ۵) رضاییان، علی / قاسمی، محمد، (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین مدیریت تنوع و بهره‌وری نیروی انسانی. چشم انداز مدیریت دولتی. شماره ۴. ص ۱۲
 - ۶) رضایی هرنندی، حسن، (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی با بهره‌وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران. اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت. نوآوری و کارآفرینی. ص ۲
 - ۷) رضایی، جواد / سلطانی، حسینعلی / توکلی بغداد آباد، محمدرضا / علی حسینی، محسن، (۱۳۸۷). ارزیابی تغییرات بهره‌وری کل عوامل تولید در بانک‌های تجاری کشور با استفاده از شاخص مالم کوئیست. فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی. شماره ۴۸. ص ۷۱.
 - ۸) طالقانی، غلامرضا / تنعمی، محمد مهدی / فرهنگی، علی اکبر / زرین نگار، محمد جعفر، (۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری (مطالعه موردی بانک سامان). مدیریت دولتی. دوره ۳. شماره ۷. ص
 - ۹) طاهری، شهنام، (۱۳۸۲). بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان. تهران: نشر هوای تازه.
 - ۱۰) علی بخشی، سمیه / داداشیان، فاطمه / شمس، ناصر (۱۳۹۰). تأثیر عوامل انگیزشی نیروی انسانی در بهره‌وری کارخانجات پوشاک. سومین کنفرانس ملی مهندسی نساجی و پوشاک، یزد.
 - ۱۱) فقیهی، ابوالحسن / موسوی کاشی، زهره، (۱۳۸۹). مدل سنجش بهره‌وری (اثربخشی و

کارایی) در بخش خدمات دولتی ایران. نشریه مدیریت دولتی. دوره ۲. شماره ۴. ص ۱۰۷

- ¹ Francois Quesnay
- ² Tableà l'économique
- ³ Littre
- ⁴ Fredrik W. Taylor
- ⁵ Frank and lilianGilbreth
- ⁶ OEEC
- ⁷ Kumar&Sauresh
- ⁸ Hwa Lin
- ⁹ Learning Organization
- ¹⁰ Gallbright
- ¹¹ Jun Du

(۱۲) کارگر، غلامرضا / فرج پور، بتول، (۱۳۸۸). چگونه بهره‌وری را در یک سازمان افزایش دهیم. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس. سال ششم. شماره ۲۳. ص ۵۰

(۱۳) مقیمی، سید محمد، (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت (رویکردی پژوهشی). تهران: انتشارات ترمه.

- 14) Antikainen,Riikka., Lappalainen,Sanna., Lonnqvist,Antti., Maksimainen, Kati., Reijula, Kari &Rauva, ErkkiUusi (2008). Exploring the relationship between indoor air and productivity. SJWEH Suppl, no 4, pp. 79 – 82.
- 15) HwaLin,shu., Kincade, Doris H &Warifield, Carol (1994). productivity and production in the apparel industry. International Journal of Clothing Science and Technology,Vol. 6, No. 1, pp. 20-27. Available at <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=875346&show=abstract>
- 16) Kumar, S. Anil.,Sauresh, N (2008). Production and operations management (With skill development, Caselets and Cases). Published by new Age International (p) Ltd. publishers. Second Edition. Available at <http://4554678746647392238475465748320123247645638329323948575745.smartputra.com/files/17167822-introduction-to-production-and-operation-pdf>
- 17) Jun Du · SourafelGirma. Cost economies, efficiency and productivity growth in the Chinese banking industry: evidence from a quarterly panel dataset. 2011
- 18) Scrum. (2009). factors affecting labor productivity. <http://jabari.Ioxblog.com/post.php?p=41>

