

نقش خود کنترلی در افزایش بهره‌وری در

شهرداری شیراز

سید علی زارع*

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور شیراز

آذرصرافی کیش

کارشناسی علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور شیراز

چکیده

در این تحقیق به بررسی نقش خود کنترلی در افزایش بهره‌وری در شهرداری شیراز پرداخته شده است و دیدگاه کارکنان، مدیران و کارشناسان شهرداری‌های شیراز با استفاده از پرسش‌نامه‌های توان‌مند سازی و بهره‌وری مورد سنجش قرار گرفت. روش تحقیق، از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری، همه کارکنان شهرداری‌های شیراز می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از روش کوکران ۱۳۸ نفر تعیین شد. در این تحقیق برای بررسی بهره‌وری از ترکیب پرسش‌نامه هرسی و گلدسمیت^۱ (۲۰۰۶) و پرسش‌نامه ریکا آنتی کاین و آنتی لئونکوویست^۲ (۲۰۰۴) و برای سنجش توان‌مندی‌سازی از پرسش‌نامه مزید آبادی فراهانی (۱۳۸۳) استفاده شد. و تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که خود کنترلی کارکنان باعث افزایش بهره‌وری در شهرداری‌های شیراز شده است.

واژگان کلیدی: بهره‌وری، خود کنترلی، کیفیت جامع، توان‌مندی‌سازی کارکنان.

* نویسنده مسئول Ali.zare.shiraz@gmail.com

1. Heresy & Goldsmith
2. Rikka Antikainen & Anti Lonnqvist

۱. مقدمه

توان‌مهندسازی کارکنان، محوری ترین تلاش مدیران در نوآفرینی، تمرکززدایی و حذف دیوان سالاری در سازمان‌ها می‌باشد. توان‌مند سازی کارکنان شامل تمام روش‌هایی است که باعث تقویت مهارت‌های کارکنان، ایجاد اعتماد به نفس در آنان و انگیزش در کارکنان و ایفای هرچه بهتر مسئولیت‌ها شود. (موغلی و عزیزی، ۱۳۸۷: ۲۶۹)

با توجه به محدودیت منابع و نامحدود بودن نیازهای انسانی، افزایش جمعیت و رقابت شدید و بی‌رحمانه در اقتصاد جهانی، بهبود بهره‌وری نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت می‌باشد. بی‌گمان رشد و توسعه اقتصادی امروزه جوامع مختلف در نرخ رشد بهره‌وری آنها نهفته است. کوشش برای افزایش نرخ بهره‌وری، کوشش برای زندگی و رفاه بهتر برای افراد و جامعه است. برای رسیدن به فردای بهتر باید رشد بهره‌وری را به طور مستمر دنبال نمود. در دنیای رقابت آمیز امروز کشورهای برنده خواهند بود که بتوانند دانش، بینش و رفتار بهره‌وری را در مدیران و کارکنان خود ایجاد نمایند.

بر خلاف پندار برخی افراد بهره‌وری فقط برای صنایع نیست بلکه بهره‌وری سطوح مختلفی دارد و همه افراد در همه سطوح نقش دارند یعنی اینکه افراد می‌توانند با تفکر، ابداعات و نوآوری‌های خود عملاً در چند سطح گوناگون موثر واقع گردند. برای اینکه به موفقیت دست یابیم و سیستمی که طراحی شده است، اثربخشی لازم را داشته باشد، باید در مسیر خاصی حرکت کرد. در فرآیند چرخه بهره‌وری برای شروع برنامه بهره‌وری ابتدا بایستی پس از تعریف صحیح شاخص‌ها به اندازه‌گیری آن پرداخت.

هر کسی تصویری از آن را در ذهن خود پرورش می‌دهد، اما تاریخچه‌ی اولین تعریف اصطلاح توان‌مهندسازی به سال ۱۷۸۸ میلادی بر می‌گردد که در آن توان‌مهندسازی را تفویض اختیار در نقش سازمانی فرد می‌دانستند (صالحی زاده، ۱۳۸۷: ۳).

۲. مبانی نظری پژوهش

۱.۲. بهره‌وری

بهره‌وری از مفاهیم اقتصاد و مدیریت است که چنین تعریف می‌شود: «مقدار کالا و یا خدمات تولید شده در مقایسه با هر واحد از انرژی و یا کار هزینه شده بدون کاهش کیفیت یا به این شکل: اثربخشی به علاوه کارایی». به دیگر سخن، بهره‌وری، عبارتست از، بدست آوردن حداکثر سود ممکن، با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و... به منظور ارتقاء رفاه جامعه. بهره‌وری به نسبت کار انجام شده به کاری که باید انجام می‌شده اطلاق می‌شود.

قبادیان نیز تمامی تعاریف بهره‌وری در سه گروه بزرگتر طبقه بندی شوند:

۱) مفهوم فنی: رابطه بین نسبتهای برون داد به درون دادهایی که برای تولید آن برون داد استفاده شده است.

۲) مفهوم مهندسی: رابطه بین برون داد واقعی و برون داد مورد انتظار در یک فرایند.

۳) مفهوم اقتصادی: کارایی تخصیص منابع.

«برنولاک» (۱۹۹۷) توضیح لغوی سودمندی از بهره‌وری ارایه می‌دهد که به تولید مربوط می‌شود:

بهره‌وری به این معناست که تا چه حد از منابع مورد استفاده تولیدات خوبی داشته ایم. اگر با استفاده از منابع ثابت کالاهای بیشتر یا بهتری تولید کرده ایم، یا اگر همان اندازه کالا را با استفاده از منابع کمتری تولید کرده ایم، بهره‌وری را افزایش داده ایم. «منظور از منابع، تمامی منابع انسانی و فیزیکی است، مثلاً افراد تولید کننده کالا یا ارایه دهنده خدمات، همچنین دارایی‌هایی که کارکنان می‌توانند با آنها کالایی را تولید کنند یا خدماتی را ارایه دهند. منابع مورد استفاده شامل زمین، ساختمان، تجهیزات و ماشین آلات ثابت و متحرک، ابزار، مواد خام، اموال و دیگر دارایی‌های موجود است.

در تعریف بهره‌وری می‌توان بهره‌وری را به دو مولفه تقسیم بندی کرد. کارایی: به توانایی بدست آوردن ستاده از داده کمتر اطلاق می‌گردد (درست کار کردن).

اثر بخشی: به تطبیق نتایج حاصل از انجام کار با هدف‌های مورد نظر اطلاق می‌شود (کار درست کردن).

به علاوه همان‌گونه که میسترک و دیگران (۱۹۹۲) اظهار کردند، اساساً بهره‌وری می‌تواند به وسیله پنج رابطه مختلف بهبود یابد:

۱) برونداد افزایش یابد با سرعتی بیش از درون‌داد؛ افزایش درون‌داد به تناسب کمتر از افزایش برونداد است (رشد مدیریت شده).

۲) برونداد بیشتر از درون‌داد ثابت (با هوشمندانه کار کردن).

۳) برونداد بیشتر با کاهش درون‌داد (ایده آل است).

۴) برونداد ثابت با درون‌دادهای کمتر (کارایی بیشتر).

۵) کاهش برونداد اما کاهش بیشتر درون‌داد، کاهش درون‌داد به تناسب بیش‌تر از کاهش درون‌داد است (کاهش مدیریت شده).

مراحل چرخه بهره‌وری را می‌توان به شکل زیر در نظر گرفت:

۱- تعریف صحیح از شاخص در قسمت سنجش و اندازه‌گیری.

۲- ارزیابی بهره‌وری هر یک از شاخص‌ها (نقاط ضعف و قوت را شناسایی کنیم).

۳- جهت رفع مشکلات و افزایش بهره‌وری به تجزیه و تحلیل ارزیابی صورت گرفته پرداخته شود.

۴- برای بهبود، برنامه ریزی صحیحی برای واحدهای مربوطه انجام دهیم.

۵- گام‌های اساسی در جهت افزایش و رشد اقتصادی شرکت برداشته شود.

منافع و فواید بهره‌وری برای سازمان‌ها و شرکت‌ها را می‌توان به شرح ذیل

برشمرد:

- افزایش سود و درآمد
- کاهش هزینه‌ها
- افزایش تقاضا
- رضایت شغلی کارکنان
- سرعت عمل کارکنان

- دقت عمل کارکنان
- ارتقای شغلی کارکنان
- ایجاد محیط کاری جذاب
- امنیت شغلی کارکنان
- انجام درست کارها و انجام کارهای درست
- افزایش کیفیت زندگی کاری
- افزایش رفاه کارکنان
- افزایش انگیزه کاری

هیچ‌گونه بهبودی بدون اندازه‌گیری وجود نخواهد داشت و هر سازمان باید برای مبادرت به ایجاد هرگونه بهبودی جهت دست‌یابی به بهره‌وری ابتدا عملکرد جاری خود را مشخص کند و در صورت مشخص نبودن، با توجه به اینکه مبنا یا شاخصی در دست ندارد، برخلاف تلاش‌های زیاد در جهت بهبود نمی‌توان تشخیص داد که بهبودی صورت گرفته است یا نه.

یک سری از ارزیابی‌ها که می‌بایست در سازمان مورد بررسی قرار گیرد؛ ارزیابی سیستم‌های کاری مجازی است. این سیستم‌ها در سازمان به صورت تقریباً پنهان کار کرده ولی در نهایت عملکرد آنان بر عملکرد سازمان تاثیر فراوانی دارد (فریرا و لیما، ۲۰۱۲).

بر اساس نمونه‌گیری‌های انجام شده بر روی کارمندان بخش‌های دولتی و خصوصی نشان داده شد که افزایش استرس منجر به کاهش بهره‌وری و افزایش رضایت منجر به افزایش بهره‌وری می‌شود (هالکس و باسینکیس، ۲۰۱۰).

۲.۲. توان‌مند سازی

تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توان‌مندسازی به سال ۱۷۸۸ برمی‌گردد که در آن

-
1. Ferreira & Lima
 2. Halkos and Bousinakis

توان‌مندسازی را به عنوان تفویض اختیار در نقش سازمانی خود می‌دانستند که این اختیار بایستی به فرد اعطا یا در نقش سازمانی او دیده شود (نادری و دیگران، ۱۳۸۶). ابعاد موجود برای بررسی طراحی شغل در ارتباط با توان‌مندسازی کارکنان عبارت‌اند از: وضوح نقش، ارتباط با مدیران بالا دست، تنوع وظیفه، مشارکت در تصمیمات، نحوه ارزشیابی عملکرد، حمایت سرپرست، موقعیت پیشرفت شغلی، دسترسی به منابع مورد نیاز و آموزش (اسکندری، ۱۳۸۳: ۳۵).

افراد به واسطه ی دانش و انگیزه شان صاحب قدرت هستند. تواناسازی عبارت است از آزاد کردن این قدرت (بلانچارد و دیگران ۱، ۱۳۷۸) پاره‌ای مزایای توان‌مندسازی عبارت‌اند از:

- افزایش قدرت تصمیم‌گیری
- استقلال و خود مختاری
- موجب مزیت رقابتی
- تقویت و حمایت کارهای تیمی
- توسعه و غنی سازی مشاغل

آناکارول (۱۹۹۵) ضمن تأکید بر نیاز به کار گروهی و ضرورت آن، وجود نوعی مقاومت در مقابل کارگروهی و تنفر از آن را در سازمان بیان کرده است وی در مطالعات خود چرخه‌ای از رهبری در کار گروهی را ارائه داده که آن را ایجاد فرهنگ توان‌مندسازی نامیده است به عبارت دیگر کارول فقدان رهبری موثر و مناسب در کار گروهی و عدم ترغیب فرهنگ توان‌مندسازی را دلیل اصلی مقاومت برخی سازمان‌ها در پذیرش کار گروهی می‌داند.

برای به ثمر رسانیدن توان‌مندسازی کارکنان، مدیران باید نقش‌های سستی افراد رابط را با همه سطوح قلمرو سازمانی تجدیدنظر کند تا همکاری و مشارکت با کارکنان ایجاد شود. اعمال موفقیت آمیز مدل توان‌مندسازی، مزایای مستقیم برای کارکنان دارد که این خود موجب افزایش تأثیر سازمانی و رشد رهیافت جایگزین در مورد ارائه

خدمات می‌شود (ابطحی و عابسی، ۱۳۸۶: ۲۴۴).

اگرچه قدرت و توانمند سازی هر دو دلالت بر انجام کارها دارند اما یک چیز نیستند. به بیان آنها لزوماً توانمندسازی به معنای تفویض قدرت نیست. بنابراین بین توانمند سازی و تفویض اختیار یک رابطه دو سویه وجود دارد. (مزید آبادی فراهانی، ۱۳۸۳: ۵۲).

توانمندسازی یک ویژگی شخصیتی دراز مدت نیست که در موقعیت‌های مختلف آشکار شود، ولی شناخت‌هایی وجود دارند که در محیط و متن کار نهفته اند توانمندسازی منعکس کننده آگاهی و شناخت هر کارمند از خودش است. آنها معتقدند که توانمندسازی فقط ارزیابی وظایف کاری کارکنان نیست، بلکه به عوامل زمینه‌ای مانند رابطه متقابل کارمندان با ناظران، دوستان و زیردستانشان وابسته است (احمدی، صفری و نعمتی، ۱۳۸۹: ۱۷۳).

در تعریف جامع و کامل از توانمندی هفت بعد اساسی را مطرح نمود که عبارت‌اند از: اختیار ۱، تصمیم‌گیری ۲، اطلاعات ۳، استقلال ۴، خلاقیت و نوآوری ۵، دانش و مهارت ۶ و مسئولیت ۷ توانمندسازی عبارت است از آموختن چیزهایی به دیگران که می‌توانند انجام دهند تا به شما کمتر تکیه کنند (هیل و هاگ، ۲۰۰۴: ۸).

توانمند سازی را به معنای قدرت بخشیدن به کارکنان می‌دانند، اما در عین حال متذکر می‌شوند که توانمند سازی تنها تفویض قدرت نیست. اگرچه قدرت و توانمند سازی هر دو دلالت بر انجام کارها دارند اما یک چیز نیستند. به بیان آنها لزوماً توانمندسازی به معنای تفویض قدرت نیست. بنابراین بین توانمند سازی و تفویض اختیار یک رابطه دو سویه وجود دارد. (مزید آبادی فراهانی، ۱۳۸۳: ۵۲).

-
1. Authority
 2. Decision making
 3. information
 4. Independence
 5. Innovation
 6. Knowledge and tact
 7. Responsibility
 8. Hill& Hug

برخی از انواع مدل‌های توان‌مندسازی:

- مدل توان‌مندسازی رایلی، بنتلی ولین^۱
- مدل والاس و استورم^۲
- مدل توان‌مندسازی باون و لاولر^۳
- مدل توان‌مندسازی گلن لاوراک^۴
- مدل توان‌مندسازی گائو^۵
- مدل توان‌مندسازی دنیس کینلا^۶
- مدل توان‌مندسازی خوداثربخشی^۷ باندورا^۸
- مدل توان‌مندسازی مالاک^۹ و کارزتو
- مدل توان‌مندسازی مک لاگان ونل^{۱۰}
- مدل توان‌مندسازی آناکارول^{۱۱}
- مدل توان‌مندسازی وگت و مارل^{۱۲}
- مدل توان‌مندسازی نوکلینن و روهورتی^{۱۳}

۳. پیشینه تحقیق

مزیدآبادی فراهانی (۱۳۸۳) - توان‌مندسازی کارکنان در سازمان تامین اجتماعی قم - در این تحقیق مشخص شد که استقلال و آزادی عمل در کار، افزایش مسئولیت و تنوع شغلی نقش اصلی در توان‌مندسازی کارکنان آن سازمان دارد.

-
1. Reily , Bentley & Lynn
 2. Wallace & Storm
 3. Bowen & Lawler
 4. Glenn Laverack
 5. G.A.O
 6. Kinla
 7. Self- Efficacy Model
 8. Bandura
 9. Mallak
 10. Mclagan & Nel
 11. Anna Carrol
 12. Vogt & Murrel
 13. Nokelainen & Ruhotie

استاوروسیتو^۱(۲۰۰۷)- بررسی تاثیر فن آوری اطلاعات بر توان‌مندسازی روانی کارکنان - نتایج تحقیق حاکی از آن بود که تمام متغیرهایی که به عنوان شاخص‌های سنجش توان‌مندی روانی در نظر گرفته شده بودند با توان‌مندسازی کارکنان ارتباط مستقیم و معنی‌داری داشتند.

نادری، جمشیدیان و سلیمی (۱۳۸۶)- توان‌مندسازی کارکنان از طریق آموزش‌های ضمن خدمت- نتایج حاصل از تحقیق این محققان حاکی از آن است که در دیدگاه مدیران، افزایش توان‌مندی کارکنان در آموزش ضمن خدمت، از طریق مولفه‌هایی همچون راهبرد‌گزینی، مسئولیت‌پذیری، رقابت و سازگاری قابل حصول خواهد بود.

عسکری(۱۳۸۴)- بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری در شرکت فولاد مبارکه- در این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری از قبیل عامل میزان آموزش کارمندان و مدیران، رضایت شغلی، سرمایه‌گذاری اولیه و عوامل انگیزشی پرداخته شده است و میزان ارتباط هر عامل با بهره‌وری مشخص شده است.

اسکندری(۱۳۸۳) - تدوین و ارزیابی الگوی سیستمی جهت توان‌مندسازی مدیران - این محقق تاثیر ۳ دسته متغیر رفتاری، ساختاری و زمینه‌ای را با توان‌مندسازی مدیران کاروان‌های حج مورد بررسی قرار داده است. نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده تاثیر متغیرهای رفتاری و زمینه‌ای بر توان‌مندسازی کارکنان است. در این تحقیق بین متغیرهای ساختاری با توان‌مندسازی کارکنان رابطه معنی‌داری گزارش نشد.

باقری (۱۳۸۵)- مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد- هدف این پژوهش آن است که شیوه‌های برخورد با مفاهیم «بهره‌وری» و «عملکرد» در ادبیات را مورد بررسی قرار داده و نشان دهد که اصطلاحات به کاررفته در این رشته‌ها، اغلب به طور مبهم تعریف شده‌اند و درک درستی از آنها وجود ندارد و سپس ادبیات مربوط به عملکرد علمی و عملی طی ۳۰ سال گذشته مورد بازنگری قرار می‌گیرد. معنای پنج اصطلاح(بهره‌وری، عملکرد، سوددهی، کارایی و اثربخشی) تشریح و چگونگی ارتباط درونی آنها نشان داده می‌شود

فریدونیان(۱۳۸۸)- نقش عوامل موثر بر بهره‌وری شرکت تولیدی نیروگاه گازی خراسان- در این تحقیق به بیان عواملی پرداخته می‌شود که می‌تواند در این شرکت تولیدی بر میزان بهره‌وری اثر بگذارد.

کهلبرگر و گرونوالد^۱ (۲۰۱۱)- مالکیت فرآیند، فرآیند اندازه‌گیری عملکرد و عملکرد شرکت- این مقاله به بررسی تجربی اثر متقابل اندازه‌گیری عملکرد فرآیند و نقش مالک فرآیند بر عملکرد سازمانی دارد. شواهد تجربی نشان می‌دهد که اجرای فرآیند اندازه‌گیری عملکرد یا فرآیند نقش مالک به تنهایی برای دستیابی به عملکرد بالا کافی نیست. دو مفهوم اندازه‌گیری عملکرد فرآیند و نقش مالک در سازمان باید با یکدیگر پیاده‌سازی شوند.

آنتونی و کالن^۲ (۲۰۱۲)- شش سیگما برای موسسات آموزش عالی- هدف از این مقاله این است که به ارزیابی شش سیگما می‌پردازد که چگونه شش سیگما می‌تواند یک روش قدرت‌مند بهبود کسب و کار، حل مسائل عملیاتی و استراتژیک و برای بهبود بهره‌وری و اثربخشی موسسات آموزش عالی باشد. همچنین این مقاله چالش‌های اساسی، موانع و عوامل بحرانی موفقیت برای معرفی و توسعه در شش سیگما را نشان می‌دهد.

رهنورد و حسینی (۱۳۸۷) - بررسی عوامل موثر بر توانمندسازی زنان - یافته‌های پژوهش نشان از آن داشت که در نمونه مورد بررسی سطح توانمندی در حد متوسط است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان دهنده این بود که عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان به طور کلی در ۴ دسته نگرش مدیریت، ساختار گروهی، ارزش‌های بین گروهی و روابط اطلاعاتی قرار می‌گیرند.

سلطانی (۱۳۸۷)- بررسی بهره‌وری بر مبنای مدیریت بکارگیری و ترکیب موثر منابع- یکی از وظایف خطیر مدیریت آگاهی از منابع موجود در سازمان است از این رو مدیر می‌بایست در استفاده و تخصیص این منابع دقت لازم را داشته باشد از جمله منابع می‌توان به فن آوری اطلاعات اشاره داشت و در صورتی که بتواند این منابع را به

1. Kohlbacher & Gruenwald
2. Antony & Cullen

موقع و به طور صحیح استفاده کند و همچنین به ترکیب صحیح آنها توجه کند می‌تواند منتظر آثار بهبود بهره‌وری در سازمان باشد.

بادسکا^۱ (۲۰۰۹) - تاثیر فناوری بر بهبود بهره‌وری - این تحقیق در کشور اسپانیا و با بررسی ۳۴۱ شرکت و سازمان انجام گرفت. فناوری مورد تحقیق اشاره به فناوری‌های نوینی است که نسبت به فناوری‌های مورد استفاده در سازمان‌های قبلی متفاوت بوده و می‌توان از آن به عنوان نسل جدید سیستم‌ها نام برد. این فناوری‌ها در نهایت با توجه به مزایای زیادی که در کوتاه مدت و بلند مدت برای سازمان داشتند باعث افزایش بهره‌وری شده‌اند.

ممدیا آمل^۲ (۲۰۱۳) - شیوه‌های اندازه‌گیری عملکرد در اکوسیستم نرم افزار - این مقاله به بررسی عملکرد و شیوه‌های اندازه‌گیری در یک اکوسیستم نرم افزاری در کشور تونس پرداخته است. این مطالعه اشاره به پنج بعد از نرم افزار اکوسیستم شامل: نیرومندی، بهره‌وری، قابلیت همکاری، رضایت ذی‌نفعان (مشتریان و کارکنان) و خلاقیت دارد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که مدیران باید نیرومندی، بهره‌وری، قابلیت همکاری، رضایت ذی‌نفعان (مشتریان و کارکنان) و اقدامات خلاقیت را به طور همزمان به منظور افزایش کیفیت فرآیند تصمیم‌گیری، تجزیه و تحلیل سیستم‌های مدیریتی بکار ببرند.

وال و کورتیت^۳ (۲۰۱۳) - اندازه‌گیری عملکرد و مدیریت در عمل (سنجش بهره‌وری) - با وجود این واقعیت است که در سال‌های اخیر مدیریت عملکرد و اندازه‌گیری تکنیک‌ها و ابزارها، تحقیقات زیادی را به خود جلب کرده و بسیاری از دانشمندان ادعای کنند که اجرای سیستم اندازه‌گیری عملکرد مزایای بسیاری برای سازمان‌ها دارد اما در عمل سازمان‌ها اهمیت زیادی برای این موضوع قائل نشده‌اند. این مقاله براساس پژوهش‌های گسترده و مصاحبه در ۱۷ سازمان برجسته هلندی به دنبال شناسایی مزایا، معایب و دلایل استفاده سازمان‌ها از این ابزار در عمل می‌باشد.

-
1. Badescu
 2. Mhamdia Amel
 3. Waal & Kourtit

بجورکلند و فورسلند^۱ (۲۰۱۳) - هدف و تمرکز روی سیستم‌های اندازه‌گیری عملکرد محیطی (سنجش بهره‌وری) - هدف سیستم‌های اندازه‌گیری عملکردهای محیطی در زنجیره تامین به طور فزاینده مهم است. رایج ترین تمرکز بر شرکت داخلی می‌باشد و ارتباط معنی داری بین هدف و زنجیره تامین وجود دارد. هدف از این مقاله، بررسی داشتن یک تدارکات صحیح در راه هدف و تمرکز خود در زنجیره تامین می‌باشد.

۴. فرضیه تحقیق

خود کنترلی موجب افزایش بهره‌وری در شهرداری‌های شیراز می‌شود.

۵. روش تحقیق

در این تحقیق خود کنترلی به عنوان متغیر پیش بین و بهره‌وری به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است. این تحقیق جزء تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد و از لحاظ هدف، کاربردی است زیرا در صدد شناخت و رتبه بندی عوامل موثر بر توان‌مندسازی می‌باشد. با توجه به اینکه رابطه متغیرها در قالب همبستگی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مدل رگرسونی ارائه شده جهت آزمون فرضیه تحقیق به شرح زیر ارائه می‌گردد:

$$\text{بهره‌وری} = \alpha + \beta(\text{خود کنترلی}) + \epsilon$$

در این پژوهش برای تخمین حجم نمونه‌ها از فرمول کوکران استفاده شده که این فرمول به شرح زیر است:

$$n = \frac{Nt^2pq}{(N-1)d^2 + t^2pq} = 138$$

N تعداد کل جامعه است

n حجم نمونه

1. Björklund Maria & Forslund Helena

نقش خود کنترلی در افزایش بهره‌وری در شهرداری شیراز

t عدد ثابت و برابر ۱/۹۶ است

P, q معادل ۰/۵. در نظر گرفته می‌شود

d سطح معنی داری و برابر ۰/۰۵ می‌باشد

برای جلوگیری از مشکلات احتمالی، پرسش‌نامه بین ۱۴۰ نفر توزیع شد که نهایت ۱۳۸ مورد از پرسش‌نامه‌ها تکمیل شد و برای تجزیه و تحلیل به پژوهشگر برگردانده شد.

مناسب‌ترین روش برای محاسبه پایایی:

درفرمول آلفای کرونباخ:

$$\alpha = \frac{N \bar{r}}{(1 + (N-1)\bar{r})}$$

N: تعداد سوالات پرسش‌نامه

\bar{r} : میانگین درونی ضریب همبستگی پاسخ‌ها

جدول ۱: آلفای کرونباخ

نام متغیر	آلفای کرونباخ
خود کنترلی	۰/۷۵

۶. تجزیه و تحلیل آماری

۱.۶. آمار توصیفی

جدول ۲: پست سازمانی

شرح	فراوانی	درصد فراوانی
معاون‌ها	۳	۲٪
مدیران	۱۲	۹٪
رئیس اداره	۱۴	۱۰٪
کارشناسان	۱۰۹	۷۹٪
مجموع	۱۳۸	۱

جدول ۳: جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۱۳	۶۱
زن	۵۵	۳۹
مجموع	۱۳۸	۱۰۰

۲.۶. آمار استنباطی

جدول ۴: رابطه همبستگی خود کنترلی و بهره‌وری

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
خود کنترلی و بهبود بهره‌وری	/۶۱۲	۰/۰۰۳

جدول ۵: تحلیل واریانس

منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذور مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۳۰۱۵/۳۵۶	۱	۳۰۱۵/۳۵۶	۳۱/۵۳۴	۰/۰۰۳
باقی مانده‌ها	۲۸۵۹/۴۶۸	۱۳۷	۸۰/۹۴۲		
کل	۵۸۷۴/۸۲۴	۱۳۸			

جدول ۶: تحلیل رگرسیون

منبع تغییرات	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد		T	سطح معنی داری
	B	خطای معیار	Beta	ضریب استاندارد		
ثابت	۶۳/۶۰۵	۴۱/۶۸۷	-	۴/۸۷۲	۰/۰۰۰	
خود کنترلی	۰/۵۱۵	۰/۰۳۳	/۶۱۲	۳/۲۳۱	۰/۰۰۳	

با توجه به سطح معنی داری، آزمون معنی دار است و نشان دهنده این است که

بین بهره‌وری و خود کنترلی در شهرداری‌های شیراز رابطه وجود دارد.

۷. نتیجه‌گیری

اطلاعات به دست آمده حاکی از این است که از ۱۰۰ درصد کل جامعه آماری که تعداد آنها ۱۳۸ نفر بود، ۶۱ درصد نمونه‌ها را که ۸۴ نفر می‌باشند مردان تشکیل می‌دهند در حالی که زنان تنها ۳۹ درصد از نمونه‌ها را به خود اختصاص می‌دهند، یعنی زنان شرکت کننده در این تحقیق ۵۴ نفر می‌باشند.

از نظر پست سازمانی جامعه آماری شرکت کننده در این تحقیق، از تمام جامعه آماری ۲ درصد، معادل ۲,۷ نفر را معاونین تشکیل می‌دهند، حال آنکه مدیران ۹ درصد یعنی ۱۲,۴۲ نفر از جمعیت آماری را به خود اختصاص می‌دهند، و همچنین ۱۰ درصد از نمونه‌ها که معادل ۱۳,۸ نفر می‌باشند را افراد دارای پست رئیس اداره به خود اختصاص داده‌اند، در نهایت ۷۹ درصد را نیز کارشناسان تشکیل می‌دهند که معادل ۱۰۹ نفر از کل جامعه آماری می‌باشد.

با توجه به مطالعات به عمل آمده در مورد توانمندسازی نیروی انسانی، توانمندسازی در بعد خود کنترلی دارای مولفه‌هایی به شرح زیر است:

- خود ارزیابی شغلی
- خود کنترلی
- وجدان شغلی

همان گونه که از تحلیل آمار به دست آمد در نهایت موجب بهبود بهره‌وری در سازمان هستند. این نتیجه با تحقیقات وال و کورتیت (۲۰۱۳) همخوانی دارد. به گونه‌ای که با افزایش هر کدام از این مولفه‌ها بهره‌وری در شخص افزایش می‌یابد، به عبارت دیگر با بهبود خودارزیابی شغلی بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد، افزایش و بهبود خودکنترلی موجب افزایش بهره‌وری می‌گردد و نهایتاً هرچه وجدان شغلی بیشتر باشد تأثیری مثبت بر افزایش میزان بهره‌وری خواهد داشت، با توجه به

سطح معنی داری، آزمون معنی دار است و نشان دهنده این است که بین بهره وری و خود کنترلی در شهرداری‌های شیراز رابطه وجود دارد

منابع

الف. فارسی

- ۱- عسکری (۱۳۸۴)، بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری در شرکت فولاد مبارکه، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۲- باقری (۱۳۸۵)، مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد، مقالات تهران.
- ۳- سلطانی، ایرج (۱۳۸۴)، بهره‌وری منابع انسانی، چاپ دوم، اصفهان: انتشارات ارکان.
- ۴- ابطحی، ح و عابسی، س (۱۳۸۶). توان‌مهندسازی کارکنان؛ تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- ۵- بلانچارد، ک و جانسون، ا (۱۳۸۷). مدیر یک دقیقه‌ای؛ (ص ابراهیمی، مترجم) تهران: دایره.
- ۶- فریدونیان (۱۳۸۸)، نقش عوامل موثر بر بهره‌وری شرکت تولیدی نیروگاه گازی خراسان، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۷- مزید آبادی فراهانی، امیرحسین (۱۳۸۳). کاربرد فن آوری اطلاعات بر توان‌مهندسازی؛ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه قم.
- ۸- موغلی، ع و عزیززی، ع (۱۳۸۷). مدیریت بهره‌وری منابع انسانی؛ فارس: پیام نور استان فارس.
- ۹- سکندری، م. (۱۳۸۳). طراحی الگوی سیستمی توان‌مندسازی مدیران. فصل‌نامه مدرس علوم انسانی، ۸(۲).
- ۱۰- رهنورد، فوحسینی، ن. (۱۳۸۷). عوامل موثر بر توان‌مهندسازی زنان؛ پژوهش زنان، ۶(۱).
- ۱۱- صالحی زاده، س. (۱۳۸۷). توان‌مهندسازی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی؛ مجموعه مقالات همایش راه‌کارهای اصلاحی نظام اداری، ۳(۲).

۱۲- نادری، ن، جمشیدیان، ع و سلیمی، ق. (۱۳۸۶). توان‌مندسازی کارکنان از طریق آموزش‌های ضمن خدمت (مطالعه موردی شرکت پالایش نفت اصفهان). پژوهش - نامه علوم انسانی و اجتماعی، ۷(۲۷).

ب. انگلیسی

- 13-Kohlbacher Markus & Gruenwald Stefan (2011). Process ownership, process performance measurement and firm performance, *Journal of Productivity*.
- 14-Mhamdia Amel Ben Hadj Salem (2013), Performance measurement practices in software ecosystem, *Journal of Productivity*.
- 15-Waal André de & Kourtit Karima (2013), Performance measurement and management in practice: Advantages, disadvantages and reasons for use, *Journal of Productivity*.
- 16-Björklund Maria & Forslund Helena (2013), The purpose and focus of environmental performance measurement systems in logistics, *Journal of Productivity*.
- 17-Ferreira Pedro Gustavo Siqueira & Lima Edson Pinheiro de (2012), Developing a methodology for assessing virtual teams' performance perception, *Journal of Productivity*.
- 18-Halkos George and Bousinakis Dimitrios (2010), The effect of stress and satisfaction on productivity, *Journal of Productivity*.
- 19-Badescu, Mariela (2009), The impact of information technologies on firm productivity: Empirical evidence from Spain, *technovation* 29.
- 20-Stavrositu, C. (2007). Technologies of Psychological Empowerment: The Role of Agency and Community in Blogging, *Vol 29, No.6*.
- 21-Antony Jiju & Cullen Donna (2012), Lean Six Sigma for higher education institutions (HEIs): Challenges, barriers, success factors, tools/techniques, *Journal of Productivity*.