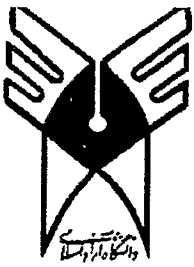


قال الله تعالى  
يا أيها الذين آمنوا  
اتقوا الله  
والله شديد العقاب  
يا أيها الذين آمنوا  
اتقوا الله  
والله شديد العقاب



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

(گرایش نیروی انسانی)

**موضوع پایان نامه:**

**اولویت بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری  
نیروی انسانی در شرکت برق منطقه‌ای یزد  
و ارائه الگوی مناسب جهت افزایش آن**

استاد راهنما:

۳۰ / ۱۱ / ۱۳۸۱

دکتر مسین رحمان سرشت

استاد مشاور:

دکتر نعمت ا... موسی پور

پژوهشگر: مریم زارع

وزارتخانه تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
تعمیرات و نگهداری

سال تحصیلی ۸۰ - ۱۳۷۹

۴۴۱۹۵

بناام خدا  
دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد کرمان

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی

موضوع:

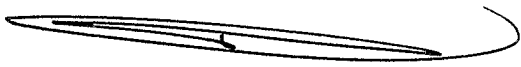
اولویت بندی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی  
در شرکت برق منطقه‌ای یزد

توسط: مریم زارع

از این پایان نامه در تاریخ ۸۰/۶/۳۱ در مقابل هیئت داوران دفاع بعمل آمده و مورد تصویب  
قرار گرفت.

امضاء

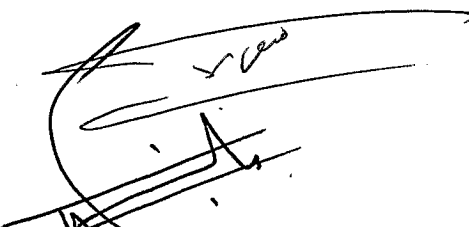
اعضاء هیئت داوران:



استاد راهنما: جناب آقای دکتر حسین رحمان سرشت



استاد مشاور: جناب آقای دکتر نعمت الله موسی پور



استاد داور: جناب آقای دکتر محمد حسین متقی

استاد داور: جناب آقای دکتر حسین محبی

سرپرست کمیته تحصیلات تکمیلی  
آقای دکتر محسن زاینده رودی

مدیر گروه آموزشی کارشناسی ارشد

آقای دکتر حسین متقی

تابستان ۱۳۸۰

## تقدیر و تشکر

منت خدای را عزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت . هر نفسی که فرومی رود بمد حیات است و چون بر می آید مفرح ذات . پس در هر نفسی دونهمت موجود و در هر نعمتی شکری واجب .

از دست و زبان که برآید  
کز عهده شکرش بدر آید.

بدون شک انجام پژوهش و نگارش پایان نامه حاضر بدون همیاری و کمک استادان محترم میسر نمی گردید. محقق از ابتدای شروع کار پایان نامه ، همواره از همکاری صمیمانه و بی شائبه عزیزانی برخوردار بوده است که وظیفه خود میدانند از آنها تشکر و قدردانی نماید.

**جناب دکتر حسین رحمان سرشت :** استاد راهنمای محترم که با وجود مشغله کاری زیاد با حوصله و دقت بسیار محقق را قدم به قدم در نگارش پایان نامه همراهی نموده و در تمامی مراحل از هیچگونه مساعدت و کمکی مضایقه نداشته اند.

**جناب دکتر نعمت الله موسی پور :** استاد مشاور محترم که محقق را در امر پژوهش یاری نموده و ارائه نکات کلیدی و اصلاحی را که از دیده پنهان مانده بود تقبل نمودند و نهایت مساعدت و همکاری را با محقق داشته اند.  
**جناب آقای سیاوش احمدی :** از اساتید محترم دانشگاه علامه طباطبائی که در تجزیه و تحلیل آماری و ارائه نکات کلیدی و مهم نهایت همکاری و مساعدت را نمودند .

**جناب آقای مهندس عبدالخالق زاده :** مدیر عامل محترم شرکت برق منطقه ای یزد که اجازه انجام این تحقیق را در شرکت به محقق داده اند.

**جناب آقای مهندس صباغزادگان :** معاونت محترم نظارت بر توزیع که محقق را با تشویقها و اندرزها در امر پژوهش مصمم تر نموده اند.

**جناب آقای سید جلیل موسوی :** مدیر محترم دفتر نرخ و خدمات مشترکین که فرصت فراغت را برای محقق بوجود آورده و در امر تحقیق یاری نموده اند.

**کلیه همکارانی** که در شرکت برق منطقه ای یزد بخصوص معاونت نظارت بر توزیع محقق را در امر این پژوهش یاری نموده اند.

**کلیه اساتید دانشکده مدیریت دانشگاه یزد** بخصوص جناب دکتر سعید، جناب دکتر بردبار و جناب دکتر زارعی که محقق را برای ادامه تحصیل تشویق نمودند.

**پدر و مادرم عزیزم** که امکان ادامه تحصیل را برایم فراهم ساخته و با همراهی خود رنج سفر را متحمل شده اند و همیشه مشوق و یاور محقق بوده اند. و همچنین خواهر و برادرانم که در امر تحصیل با من همراه بوده اند. در پایان از کلیه عزیزانی که در تایپ و صفحه آرایی این تحقیق با محقق همکاری داشته اند کمال تشکر را دارم .

## تقدیم به

### پدر بزرگوارم

او که روشنایی دانشش ، فروغ راهم ، دریای بیکران صبرش

آرامش وجودم و تلاش صمیمانه اش پشتوانه عظیم

زندگی ام می باشد.

### مادر مهربانم

که وجودش مظهر پارسایی ، شکیبایی ، فداکاری و محبت

است، فرشته عزیزی که همواره مرهون فداکاری ،

ایثار و تلاشهای خالصانه و غیر قابل جبران

او می باشم.

### استاد گرامیم

جناب آقای دکتر سعید سعیدا ، که همواره با راهنمایی و هدایت

در امر تحصیل چراغ راه بوده اند و همیشه

مدیون محبتهای ایشان هستم

### و آنانکه

اهل «یافتن» اند نه اهل «بافتن» و آنانکه متواضعانه

معتزفند «حقیقتی» را یافته اند نه کل «حقیقت» را.

فهرست مطالب  
فهرست جداول  
فهرست نمودارها  
چکیده

## فهرست مطالب

صفحه

موضوعات

### فصل اول : کلیات پژوهش

۱.....	مقدمه
۲.....	۱-۱ موضوع تحقیق
۲.....	۱-۲ بیان مسئله
۳.....	۱-۳ فرضیات تحقیق
۳.....	۱-۴ هدف از تحقیق
۴.....	۱-۵ ویژه کردن موضوع
۵.....	۱-۶ اهمیت تحقیق
۷.....	۱-۷ تعاریف واژه ها
۸.....	خلاصه

### فصل دوم : پیشینه پژوهش

۹.....	مقدمه
۱۰.....	۲-۱ مفهوم بهره وری
۱۲.....	۲-۲ تاریخچه بهره وری
۱۴.....	۲-۳-۱ خلاصه ای از تاریخچه سازمانهای بهره وری در جهان
۱۵.....	۲-۴ اهم تعاریف بهره وری
۱۶.....	۲-۵ تعاریف بهره وری از سازمانهای بین المللی
۱۷.....	۲-۶ نظریات اساسی درباره بهره وری
۱۹.....	۲-۷ برخی سوء برداشتها درباره بهره وری
۲۰.....	۲-۸ سطوح مختلف بهره وری
۲۲.....	۲-۹ اصول راهنمای حرکت بهره وری
۲۴.....	۲-۱۰ بهره وری در ایران
۲۵.....	۲-۱۱ عوامل مؤثر بر بهره وری
۲۸.....	۲-۱۲ عوامل مؤثر بر بهره وری نیروی انسانی
۳۴.....	۲-۱۲-۱ عوامل بهره وری از نظر «خاکی»

۳۴.....	۱-۱۲ عوامل داخلی.....
۳۴.....	۲-۱۲ عوامل خارجی.....
۵۰.....	۱۳-۲ ابعاد بهره وری.....
۵۴.....	۱۴-۲ راههای افزایش بهره وری.....
۵۵.....	۱۵-۲ ده دستور برای افزایش بهره وری.....
۵۸.....	۱۶-۲ مدیریت مشارکتی و بهره وری.....
۶۰.....	۱۷-۲ نقش پاداش در بهره وری.....
۶۳.....	۱۸-۲ بهره وری در سازمانهای خدماتی و اندازه گیری آن.....
۶۷.....	۱۹-۲ تکنیکهای مهندسی اندازه گیری کار.....
۶۷.....	۲۰-۲ چند روش جدید اندازه گیری.....
۷۱.....	۲۱-۲ تحقیقات دیگران در زمینه بهره وری.....
۷۴.....	خلاصه.....

فصل سوم: روش تحقیق

۷۵.....	مقدمه.....
۷۵.....	۱-۳ روش تحقیق.....
۷۶.....	۲-۳ جامعه آماری.....
۷۷.....	۳-۳ حجم نمونه.....
۷۸.....	۴-۳ روش نمونه گیری.....
۷۹.....	۵-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۷۹.....	۶-۳ ساختار پرسشنامه در این تحقیق.....
۸۰.....	۷-۳ ساختن درخت سلسله مراتب تصمیم.....
۸۱.....	۸-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۲.....	۹-۳ بررسی مدل AHP.....
۸۴.....	۱۰-۳ مزیت‌های مدل AHP.....
۸۵.....	۱۱-۳ استفاده از مدل AHP.....
۸۸.....	خلاصه.....

## فهرست مطالب

صفحه

موضوعات

### فصل چهارم : یافته های پژوهش

مقدمه	۸۹
۴-۱ ویژگیهای جمعیت مورد بررسی	۸۹
۴-۱-۱ جنسیت	۸۹
۴-۲-۱ وضعیت تاهل	۹۰
۴-۳-۱ میزان تحصیلات	۹۰
۴-۴-۱ پست سازمانی	۹۱
۴-۵-۱ نوع استخدام	۹۱
۴-۶-۱ سنوات خدمت	۹۲
۴-۷-۱ میزان آشنایی افراد با بهره وری	۹۲
۴-۸-۱ شرکت در همایش بهره وری	۹۲
۴-۹-۱ ارائه پیشنهاد به کمیته بهبود بهره وری	۹۳
۴-۲ ترتیب عوامل از نظر کارکنان مورد بررسی	۹۳
۴-۲-۱ ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی	۹۴
۴-۲-۲ ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی	۹۶
۴-۲-۳ ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی	۹۷
۴-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی	۹۸
۴-۳ ترتیب عوامل از نظر هر یک از گروههای مورد بررسی	۹۹
۴-۳-۱ ترتیب متغیر های عامل اجتماعی از نظر گروههای مورد بررسی	۱۰۱
۴-۳-۲ ترتیب متغیر های عامل فرهنگی از نظر گروههای مورد بررسی	۱۰۳
۴-۳-۳ ترتیب متغیر های عامل اقتصادی از نظر گروههای مورد بررسی	۱۰۵
۴-۳-۴ ترتیب متغیر های عامل فیزیکی از نظر گروههای مورد بررسی	۱۰۷
خلاصه	۱۰۷

### فصل پنجم : نتایج و پیشنهادات

مقدمه	۱۱۰
۵-۱ جمع بندی	۱۱۱
۵-۲ نتیجه گیری	۱۱۲
۵-۳ بحث و بررسی	۱۱۴
۵-۴ محدودیت تحقیق	۱۱۶
۵-۵ پیشنهادات	۱۱۶



## منابع و ماخذ

- الف : منابع فارس ..... ۱۱۸
- ب : منابع انگلیسی ..... ۱۲۰

## ضمائم

- پیوست شماره ۱ : نمونه پرسشنامه
- پیوست شماره ۲: نمودار سازمانی کارکنان شرکت برق منطقه ای یزد
- پیوست شماره ۳ : جداول نتیجه نظرات هریک از گروههای مورد بررسی
- پیوست شماره ۴ : نمودارهای ترتیب اولویت ها از نظر گروههای مورد بررسی

فصل دوم:

- جدول شماره ۱-۲ بهره وری چیست؟ ..... ۵۳
- جدول شماره ۲-۲ ابعاد بهره وری ..... ۵۳
- جدول شماره ۲-۳ شاخصهای اولیه بهره وری مالی ..... ۶۶
- جدول شماره ۲-۴ تحقیقات دیگران در زمینه بهره وری ..... ۷۵

فصل چهارم :

- جدول شماره ۱-۱-۴ جنسیت کارکنان مورد بررسی ..... ۸۹
- جدول شماره ۲-۱-۴ وضعیت تاهل کارکنان مورد بررسی ..... ۹۰
- جدول شماره ۳-۱-۴ میزان تحصیلات کارکنان مورد بررسی ..... ۹۰
- جدول شماره ۴-۱-۴ پست سازمانی کارکنان مورد بررسی ..... ۹۱
- جدول شماره ۵-۱-۴ وضعیت استخدام کارکنان مورد بررسی ..... ۹۱
- جدول شماره ۶-۱-۴ سنوات خدمت کارکنان مورد بررسی ..... ۹۲
- جدول شماره ۷-۱-۴ میزان آشنایی افراد با بهره وری ..... ۹۲
- جدول شماره ۸-۱-۴ شرکت در همایش و سخنرانی و جلسات بهره وری ..... ۹۲
- جدول شماره ۹-۱-۴ ارائه پیشنهادات به کمیته بهبود بهره وری ..... ۹۳
- جدول شماره ۲-۴ ترتیب عوامل در کارکنان مورد بررسی ..... ۹۴
- جدول شماره ۱-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی ..... ۹۵
- جدول شماره ۲-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی ..... ۹۶
- جدول شماره ۳-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی ..... ۹۷
- جدول شماره ۴-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی ..... ۹۸
- جدول شماره ۳-۴ ترتیب عوامل از نظر هریک از گروههای کاری ..... ۱۰۰
- جدول شماره ۱-۳-۴ ترتیب عوامل متغیرهای عامل اجتماعی ..... ۱۰۲
- جدول شماره ۲-۳-۴ ترتیب عوامل متغیرهای عامل فرهنگی ..... ۱۰۴
- جدول شماره ۳-۳-۴ ترتیب عوامل متغیرهای عامل اقتصادی ..... ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۳-۴ ترتیب عوامل متغیرهای عامل فیزیکی ..... ۱۰۷

## فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

### فصل دوم

- نمودار شماره ۲-۱ : بهره وری از دیدگاه سیستمی ..... ۱۸
- نمودار شماره ۲-۲ : عوامل مؤثر بر بهره وری ..... ۳۷
- نمودار شماره ۲-۳ : طبقه بندی عوامل بهره وری کلان ..... ۳۸
- نمودار شماره ۲-۴ : فرایند بهره وری مدیریت فراگیر ..... ۵۱
- نمودار شماره ۲-۵ : زنجیره دمینگ ..... ۵۴
- نمودار شماره ۲-۶ : اهمیت پاداش ..... ۶۱
- نمودار شماره ۲-۷ : درخت تصمیم برای تعیین عوامل بهره وری ..... ۸۷

### فصل چهارم:

- نمودار شماره ۱-۱-۴ جنسیت کارکنان مورد بررسی ..... ۸۹
- نمودار شماره ۲-۱-۴ وضعیت تاهل کارکنان مورد بررسی ..... ۹۰
- نمودار شماره ۳-۱-۴ میزان تحصیلات کارکنان مورد بررسی ..... ۹۰
- نمودار شماره ۲-۴ ترتیب عوامل در کارکنان مورد بررسی ..... ۹۴
- نمودار شماره ۱-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل اجتماعی ..... ۹۵
- نمودار شماره ۲-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل فرهنگی ..... ۹۶
- نمودار شماره ۳-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل اقتصادی ..... ۹۷
- نمودار شماره ۴-۲-۴ ترتیب متغیرهای عامل فیزیکی ..... ۹۸

فعالیت‌های هرسازمان تحت تاثیرمجموعه ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می‌تواند کمک مؤثری به بهبود فعالیتها و تحقق اهداف سازمانی کند. یکی از هدفهای مهم هر سازمان ارتقاء کیفیت است وبخصوص در شرایط رقابت، سازمانها باید ارتقاء کیفیت را با افزایش بهره وری مد نظر قراردهند. بهره وری اهرمی مهم در زندگی انفرادی و اجتماعی محسوب می‌شود. مفهوم بهره وری در خلال قرون گذشته و به ویژه طی دهه های اخیر تحولات زیادی یافته و در حال حاضر به عنوان یک شاخص که بیانگر سطح زندگی فردی، سازمانی و ملی است موردتوجه همه محققین قرار گرفته است. عوامل متفاوتی در افزایش بهره وری مؤثر هستند که تعیین و اولویت بندی آنها در هر سازمان گامی اساسی در جهت ارتقاء بهره وری است. این تحقیق در پی آن است تا این موضوع را در شرکت برق منطقه ای یزد بررسی کند. بر پایه بررسی پژوهش های انجام شده ونظریه های موجود چهارفرضیه مطرح گردیده است:

- ۱- عوامل اجتماعی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل اقتصادی اولویت دارند.
- ۲- عوامل اجتماعی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل فرهنگی اولویت دارند.
- ۳- عوامل فرهنگی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل فیزیکی اولویت دارند.
- ۴- عوامل فرهنگی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل اقتصادی اولویت دارند.

در این تحقیق نمونه ای به حجم ۱۵۰ نفر از جامعه ای بالغ بر ۴۲۰ نفر از کارکنان و مدیران با استفاده از روش طبقه ای به نسبت جمعیت انتخاب شدو از طریق پرسشنامه ای بر پایه مدل درختی (AHP) اطلاعات مورد نیاز از نمونه جمع آوری شد و اطلاعات جمع آوری شده با روش AHP (تصمیم گیری چند معیاره) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که:

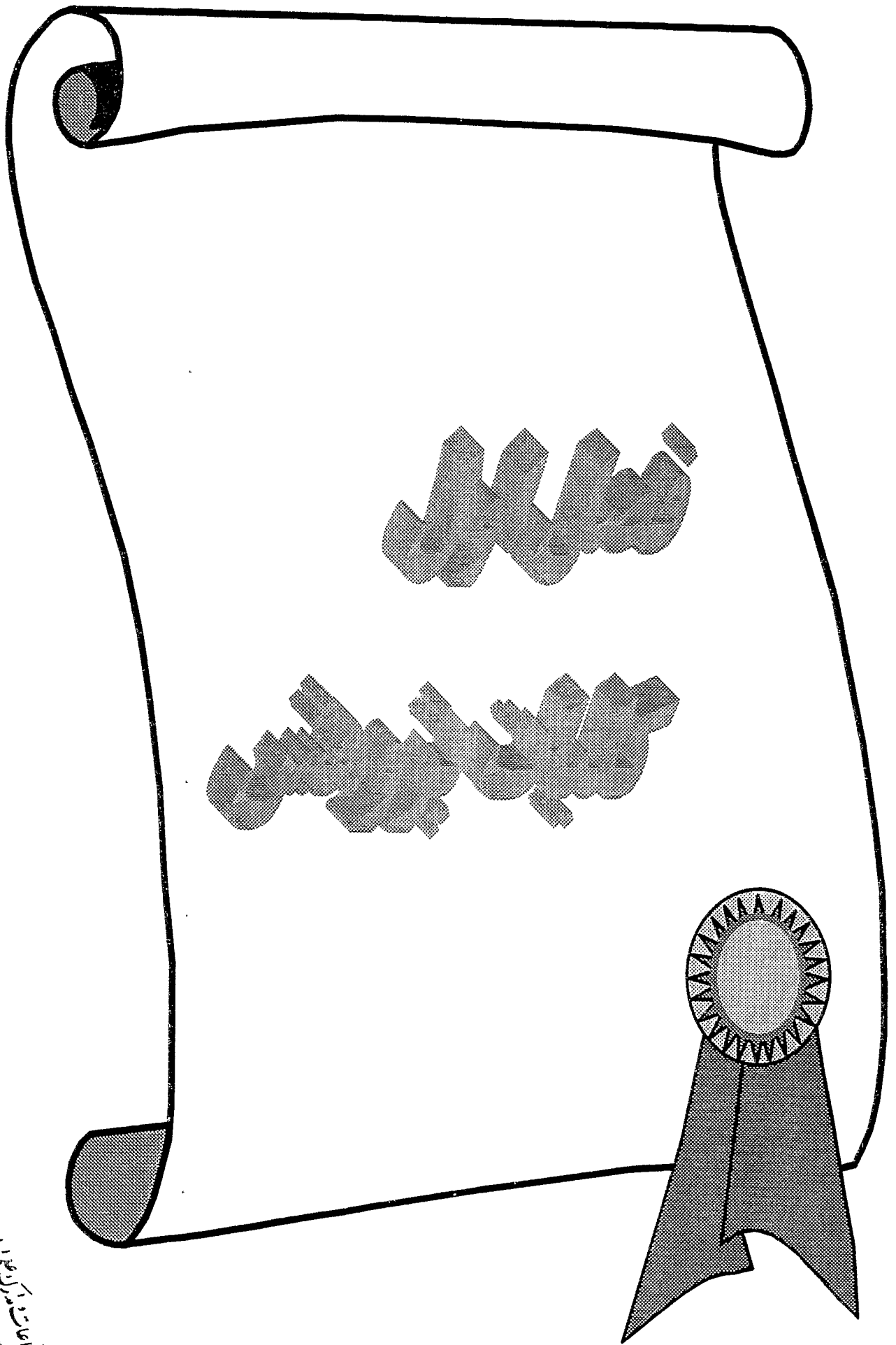
الف) عوامل اجتماعی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل اقتصادی و فرهنگی اولویت دارند.  
 ب) عوامل فرهنگی در ایجاد بهره وری نسبت به عوامل فیزیکی و اقتصادی اولویت دارند.  
 باتوجه به اینکه در هر دسته از عوامل مجموعه ای از متغیرها مطرح بوده که مورد بررسی قرار گرفته اند، تجزیه و تحلیل داده ها ترتیب آنها را مشخص کرده است که بدین شرح است:

- ۱- متغیرهای مربوط به عامل اجتماعی مؤثر بر بهره وری بدین ترتیب اولویت بندی شده اند: شیوه مدیریت، حسن روابط مدیر و کارمند، امنیت شغلی، احساس عدم تبعیض، محیط دوستانه، مسئولیت پذیری، تقویت حسن تعلق به سازمان و کاهش برخوردها.
- ۲- متغیرهای مربوط به عامل فرهنگی مؤثر بر بهره وری بدین ترتیب اولویت بندی شده اند: ایجاد انگیزه، ایجاد زمینه بروز خلاقیت، نظم و انضباط، تناسب دوره آموزشی با شغل، آموزش در بدو استخدام، نگرش مثبت به کار، همگانی کردن مشارکت و اجرای برنامه های فرهنگی و هنری.
- ۳- متغیرهای مربوط به عامل اقتصادی مؤثر بر بهره وری بدین ترتیب اولویت بندی شده اند: حقوق و دستمزد بر اساس عملکرد، پاداش نقدی، طرح کارانه، اضافه کاری، حق ماموریت، مرخصی تشویقی، جایزه غیر نقدی.

۴- متغیرهای مربوط به عامل فیزیکی مؤثر بر بهره وری بدین ترتیب اولویت بندی شده اند: حفظ سلامت جسمی، توان فیزیکی فرد برای کار، ابزار و ادوات کاری، تهویه، اجرای درست کار در دفعه اول، نور، اوقات استراحت، حرارت، موسیقی هنگام کار.

بر این اساس پیشنهاد می‌شود که:

- ۱- با توجه به اینکه عوامل اجتماعی در اولویت اول انتخاب شده و از بین متغیرهای آن، شیوه مدیریت بیشترین اهمیت را دارد پیشنهاد میشود جهت افزایش بهره وری، مدیران سازمان در دوره های ویژه مدیریت شرکت نمایند و با اصول و روشهای مدیریتی بیشتر آشنا شوند.
- ۲- دیگر محققین دانشجویان می‌توانند این موضوع را در دیگر شرکتهای تابعه وزارت نیرو در استان یزد و دیگر استانهای کشور انجام دهند تا یک نتیجه کلی در سطح صنعت برق حاصل شود.



روز افغانان دست مبارک و محبتی ایران  
محمد حسین مومنانی

## مقدمه

بهره‌وری یکی از موضوع‌های اساسی است که در سطوح مختلف و در فعالیتهای گوناگون، سابقه‌ای چند صدساله دارد. بهره‌وری بخصوص در دهه‌های پایان قرن حاضر اهمیت آن در فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی و صنعتی به شدت مورد تاکید قرار گرفته است.

در چند سال گذشته مقوله بهره‌وری در جای جای میهن اسلامی ما به شکل‌های گوناگون مطرح بوده است. برنامه‌های رادیو و تلویزیونی به تبیین مفهوم بهره‌وری اهتمام ورزیده‌اند و دانشگاهها در کنار مراکز آموزش مدیریت برای انتقال معنی و کاربرد روش‌های بهره‌وری دوره‌هایی ترتیب داده‌اند.

بهره‌وری مفهوم و مقوله‌ای گسترده است. این ویژگی بهره‌وری، این امکان را بوجود می‌آورد که هر موفقیتی به آن منسوب و هر شکستی با فقدان آن توجیه شود. رایج نبودن استفاده از عوامل مشخص، قطعی، پیش‌آموده و مورد تایید کلیه محافل علمی کشور برای سنجش بهره‌وری سازمانها، مدیریت‌ها و موارد مربوطه، اینکه بهره‌وری در همه شرایط قابل ارزشیابی نیست، و اینکه بهره‌وری وجود یا فقدان خود را در گذر زمان و ظرف چند سال آشکار می‌کند پوشاندن لباس بهره‌وری را بر تن هر موفقیت و تعبیر هر شکستی را با عدم بهره‌وری قابل توجیه‌تر نیز می‌سازد (رحمان سرشت، ۱۳۷۸).

به طور کلی در ساختار یک کشور مجموعه‌ای از فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی انجام می‌گیرد و در کلیه این فعالیتهای مجموعه‌ای از ورودی‌ها تبدیل به مجموعه‌ای از خروجی‌ها می‌شوند. تنوع ورودیها و خروجیها، که عمدتاً به دو گروه کمی و کیفی تقسیم می‌شوند، باید به نحوی با یکدیگر ارتباط یابند تا مجموعه فعالیتهای همگی رشد و بهبود سیستم را تضمین کند.

*بهره‌وری مفهومی است که می‌کوشد این نحوه ارتباط را برقرار سازد. بنابراین تفکر*

*بهره‌وری در جهت بهبود و ارتقاء یک سیستم است، بهره‌وری به عنوان یک تفکر*

*مثبت روش برخورد و همچنین هدف برخورد با یک مجموعه را مدنظر دارد*

*(مرعشی، ۱۳۷۲ ص ۲).*

با توجه به اهمیت بهره‌وری در زندگی سازمانی و اجتماعی در این تحقیق عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی کار در شرکت برق منطقه ای یزد مورد بررسی قرار می‌گیرد و از دیدگاه کارکنان شرکت اولویت بندی می‌شوند. این عوامل توسط مدیریت سازمان به ترتیب اهمیت و نیاز، فراهم و تقویت می‌شود تا بستر تلاش بیشتر نیروی کار فراهم و بیش از پیش بر رضایت نیروی کار و نهایتاً بهره‌وری سازمان اضافه شود.

## ۱-۱ موضوع تحقیق

اولویت بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت برق منطقه ای یزد و ارائه الگوی مناسب جهت افزایش آن .

## ۱-۲ بیان مسئله

بهره‌وری همیشه به عنوان عامل اصلی در رشد اقتصادی مطرح می‌باشد. اما در مورد چگونگی کمک بهره‌وری به این رشد و اندازه‌گیری بهره‌وری جای بحث و تحقیق زیاد است. بدون شک در اندازه‌گیری بهره‌وری، نیروی کار عامل بسیار مهمی است و چون نیروی کار انسانی است قادر به تفکر و دارای نوسانات احساسی و بالاتر از همه اینها دارای خلاقیت و نوآوری است، قبل از هرگونه تصمیمی برای افزایش بهره‌وری باید عکس العمل افراد و روابط بین آنها را بررسی کرد. نگرش نیروی کار، بر بهره‌وری تاثیر بسیار دارد، اما تعریف و توضیح مشخص برای تشویق نیروی کار در دست نیست تا نگرشی منتبج به افزایش بهره‌وری ارائه گردد (شاهقلیان، ۱۳۷۵).

نگرش افراد ریشه عمیقی در فرهنگ و نقش، اعتقادات و مذهب جامعه و شرایط اقتصادی و اجتماعی آن دارد. کارگران یک کشور می‌توانند در قالب جلسات خصوصی، مسایل و مشکلات کاری خود را خارج از ساعت کار مطرح و حل کنند. در صورتیکه کارگران کشوری دیگر ممکن است ترجیح دهند این وقت را کنار خانواده سپری کنند. در بعضی کشورها با پاداشهای نقدی، کارگران را تشویق می‌کنند که بر تلاش خود بیفزایند، در حالیکه ممکن است در جای دیگر پول تنها هدف عمده اشتغال نباشد و برای کارگران آنها مسایلی چون ارضای شغل، بهسازی شخصی یا اوقات فراغت هم اهمیت داشته باشد (شاهقلیان، ۱۳۷۵).

از آنجا که انسان خود هم مولد و هم مصرف کننده دانش و فناوری است در توسعه اجتماعی، اقتصادی و صنعتی مهمترین عامل بوده و در ارتقاء بهره‌وری دارای نقشی کلیدی و محوری است. علت این امر این است که تنها انسان می‌تواند با ارائه طرحهای جدید و ابزار خلاقیت بر نیروی کار خود بیفزاید و مشکلات را از پیش بر دارد و کیفیت و کمیت کار خود را افزایش دهد. در حقیقت