



اسکن شد  
تاریخ: ۸۴/۱۱/۲۴  
توسط:

۱۳۷۸ / ۱۰ / ۲۷

به نام خدا

بررسی جامعه‌شناختی عوامل موثر بر بهره‌وری کادر اداری سازمانهای دولتی: مورد  
مطالعه شیراز

۴۰

توسط  
خدیدجه احمدی کنشانی

پایان نامه

ارائه شده به دانشکده تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از  
فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته  
جامعه‌شناسی  
از  
دانشگاه شیراز  
شیراز، ایران

۱۴۸۰۹

ارزیابی و تصویب شده توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی  
امضای اعضای کمیته پایان نامه:

دکتر علی اصغر مقدس، استادیار بخش جامعه‌شناسی (رئیس کمیته)  
دکتر حبیب احمدی استادیار بخش جامعه‌شناسی

دکتر سعید زاهد زاهدانی، استادیار بخش جامعه‌شناسی  
شهریور ماه ۱۳۷۸

۲۷۵۵۸

تقدیم به

کسانی که برای ساختن دنیایی آزادتر، انسانی تر و

برابرترا تلاش می کنند.

و

به پدر و مادر گرامیم.

۲۷۵۵۸

## سپاسگزاری

وظیفه خود می دانم از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر مقدس بخاطر زحمات و راهنمایی های ارزشمندشان در طی این دوره از تحصیل و خصوصاً در مراحل انجام پایان نامه سپاسگزاری نمایم. همچنین از اساتید گرانقدر آقایان دکتر احمدی و دکتر زاهد که با پیشنهادات و راهنمایی های ارزنده شان مرا در انجام هر چه بهتر این تحقیق یاری نمودند تشکر می کنم. در نهایت از تمامی اساتید و کارکنان بخش جامعه شناسی بخاطر زحمات فراوانشان در طی این دوره از تحصیل تشکر می نمایم.

## چکیده

بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کادر اداری

سازمانهای دولتی : مورد مطالعه شهر شیراز

توسط

خدیجه احمدی

هدف این تحقیق بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کادر اداری سازمانهای دولتی بود. چارچوب نظری مورد استفاده در این تحقیق تئوری شبکه مبادله‌ای بود. این تحقیق به شیوه تجربی انجام شد. داده‌ها بوسیله پرسشنامه از کارکنان اداری پنج سازمان برنامه و بودجه، بنیاد مسکن، بهزیستی، بنیاد شهید، اداره کل امور اقتصادی و دارایی، در مرداد ماه ۱۳۷۸ جمع‌آوری شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو گروه مدیران و کارکنان بطور جداگانه انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها جهت تعیین گروه‌ها و آزمون فرضیه‌ها به سه صورت تجزیه و تحلیل توصیفی، دو متغیره و چند متغیره انجام شد.

تجزیه و تحلیل دو متغیره با استفاده از تحلیل کوواریانس انجام شد. در این سطح از تجزیه و تحلیل شرایط محیطی و فیزیکی با بهره‌وری مدیران و کارکنان رابطه معناداری داشت. میزان حقوق با بهره‌وری مدیران و کارکنان هیچگونه رابطه معناداری نداشت. هر سه پاداش اجتماعی با بهره‌وری رابطه معناداری داشت. مقبولیت اجتماعی با بهره‌وری مدیران رابطه معناداری داشت. احترام اجتماعی با بهره‌وری کارکنان متوسط سازمان رابطه معناداری داشت. تأیید اجتماعی با بهره‌وری کارمندان جزء رابطه معناداری داشت. رفتارهای بدیل بهره‌وری با بهره‌وری مدیران رابطه معناداری نداشت. ولی همین متغیر با بهره‌وری کارکنان رابطه معناداری داشت. سابقه کار هیچگونه رابطه معناداری با

بهره وری مدیران و کارکنان نداشت ولی وقتی با مقاطع خاص تاریخی مورد کنترل قرار گرفت معنادار شد. میزان بهره وری مدیران و کارکنانی که سابقه کار آنها به بعد از جنگ می رسید، بیشتر از سایر گروه ها بود. میزان بهره وری مدیران و کارکنانی که سابقه کار آنها به قبل از انقلاب می رسید، در رده دوم قرار داشتند. مدیران و کارکنانی که سابقه کار آنها به مقطع زمانی انقلاب تا پایان جنگ می رسید کمترین میزان بهره وری را داشتند. وضعیت استخدام هیچگونه رابطه معناداری با بهره وری مدیران و کارکنان نداشت. جنس و سطح تحصیلات در رده مدیران هیچگونه رابطه معناداری با بهره وری نداشتند. ولی هر دو متغیر رابطه معناداری با بهره وری کارکنان داشتند. پاداش خاص بهره وری هیچگونه رابطه معناداری با بهره وری مدیران و کارکنان نداشت. در تجزیه و تحلیل چند متغیره که فقط برای گروه کارکنان انجام شد، حقوق و پاداش خاص بهره وری که در تجزیه و تحلیل دو متغیره نیز رابطه معناداری با بهره وری کارکنان نداشتند نتوانستند وارد معادله رگرسیون شوند. سایر متغیرها در سطح بیش از ۹۵ درصد در معادله رگرسیون معنادار بودند.

## فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	فهرست جداول .....
	فهرست اشکال .....
۱	فصل اول: مقدمه .....
۱	۱-۱- طرح مسئله .....
۲	۲-۱- اهمیت تحقیق .....
۴	۲-۱- اهداف تحقیق .....
۶	فصل دوم: بررسی پیشینه تحقیق .....
۷	۱-۲- مفهوم بهره‌وری .....
۷	۲-۱-۱- ابعاد بهره‌وری .....
۱۰	۲-۲- تحقیقات انجام شده در غرب .....
۱۵	۲-۲- تحقیقات انجام شده در جهان سوم .....
۱۶	۲-۲- تحقیقات انجام شده در ایران .....
۱۸	۲-۵- نقد و بررسی تحقیقات پیشین .....
	فصل سوم: مروری بر مبانی نظری بهره‌وری کارکنان و ارائه چارچوب نظری مناسب .....
۲۰	۱-۲- نظریات کلاسیک .....
۲۱	۲-۱-۱- مکتب مدیریت علمی .....
۲۱	۲-۱-۲- مکتب مدیریت اداری .....
۲۲	۲-۱-۳- بوروکراسی .....
۲۲	۲-۲- تئوری نفوکلاسیک .....
۲۵	۲-۲-۱- تئوری روابط انسانی .....
۲۵	۲-۲-۲- تئوری روابط انسانی .....

۲۷	..... نظریات انگیزشی ۲-۲-۲
۲۸	..... نظریه نیازها ۱-۲-۲
۲۹	..... نظریه ویژگیهای شغلی ۲-۲-۲
۳۰	..... نظریه تقویت رفتار ۳-۲-۲
۳۰	..... نظریه برابری ۴-۲-۲
۳۲	..... نظریه انتظار ۵-۲-۲
۳۳	..... نظریه تعیین هدف ۶-۲-۲
۳۳	..... ارائه چارچوب نظری تحقیق ۲-۲
۵۱	<b>فصل چهارم: چارچوب روش تحقیق</b>
۵۲	..... روش تحقیق ۱-۴
۵۴	..... تعریف نظری و عملی متغیرها ۲-۴
۵۴	..... تعریف متغیرهای وابسته ۱-۲-۴
۵۷	..... بهره وری مدیران و مسولین ۱-۱-۲-۴
۵۸	..... بهره وری کارکنان ۲-۱-۲-۴
۵۸	..... تعریف متغیرهای مستقل ۲-۲-۴
۵۹	..... جنس ۱-۲-۲-۴
۵۹	..... مدرک تحصیلی ۲-۲-۲-۴
۵۹	..... سابقه کار ۳-۲-۲-۴
۶۰	..... وضعیت استخدامی ۴-۲-۲-۴
۶۰	..... مستخدمین رسمی ۱-۴-۲-۲-۴
۶۰	..... مستخدمین پیمانی ۲-۴-۲-۲-۴
۶۰	..... مستخدمین خرید خلعتی ۲-۴-۲-۲-۴
۶۱	..... مستخدمین روز مزد ۴-۴-۲-۲-۴
۶۱	..... مستخدمین حکمی ۵-۴-۲-۲-۴
۶۱	..... موقعیت فرد در سازمان ۵-۲-۲-۴
۶۲	..... عوامل ارگونومیکی ۶-۲-۲-۴

عنوان

صفحه

۶۲	۷-۲-۲-۴-بذلهای بهره وری کارکنان جهت دستیابی به پاداش
۶۳	۸-۲-۲-۴-پاداشهای مادی
۶۴	۱-۸-۲-۲-۴-کیفیت خدمات مادی ورفاهی
۶۴	۲-۸-۲-۲-۴-میزان حقوق
۶۴	۹-۲-۲-۴-پاداش خاص بهره وری
۶۵	۱۰-۲-۲-۴-پاداشهای اجتماعی
۶۶	۱-۱۰-۲-۲-۴-تأیید اجتماعی
۶۶	۲-۱۰-۲-۲-۴-احترام اجتماعی
۶۷	۲-۱۰-۲-۲-۴-مقبولیت اجتماعی
۶۷	۳-۲-جامعه آماری
۶۷	۳-۲-تعیین گروهها وحجم آنها
۷۱	۱-۳-۲-سازمان برنامه و بودجه استان فارس
۷۲	۲-۳-۲-بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان فارس
۷۲	۲-۳-۲-سازمان بهزیستی استان فارس
۷۳	۴-۳-۲-اداره کل بنیاد شهید استان فارس
۷۴	۵-۳-۲-اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان فارس
۷۶	۵-۴-تکنیک جمع آوری اطلاعات
۷۶	۶-۴-مراحل ساخت طیف
۷۷	۷-۴-روش استخراج و تجزیه وتحلیل داده ها
۷۹	<b>فصل پنجم: تجزیه وتحلیل داده ها</b>
۷۹	۱-۵-توصیف گروه ها بر اساس هر یک از متغیرها
۸۰	۱-۱-۵-توزیع جنسی در گروه ها
۸۱	۲-۱-۵-وضعیت استخدامی کارکنان در گروه ها
۸۲	۳-۱-۵-سطح تحصیلات کارکنان در گروه ها
۸۵	۳-۱-۵-آزمون تفاوت میانگین شرایط محیطی وفیزیکی در گروه ها
۸۶	۵-۱-۵-آزمون تفاوت میانگین پاداش خاص بهره وری در گروه ها



۸۷.....	۶-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین در صد کار روزانه در گروه ها
۸۸.....	۷-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین حقوق در گروه ها
۸۹.....	۸-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین نحوه ارائه خدمات در گروه ها
۹۰.....	۹-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین منابع بدیل بهره وری جهت کسب پاداش در گروه ها
۹۱.....	۱۰-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین بهره وری کارکنان در سازمانها
۹۲.....	۱۱-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین تأیید اجتماعی در گروه ها
۹۳.....	۱۲-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین احترام اجتماعی در گروه ها
۹۵.....	۱۳-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین بهره وری مدیران در سازمانها
۹۷.....	۱۴-۱-۵- آزمون تفاوت میانگین مقبولیت اجتماعی در گروه ها
۹۷.....	۲-۵- تحلیل گروه ها بر اساس متغیر وابسته
۹۸.....	۱-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با شرایط محیطی و فیزیکی
۹۹.....	۲-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با شرایط محیطی و فیزیکی
۱۰۰.....	۲-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با میزان حقوق
۱۰۰.....	۲-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با میزان حقوق
۱۰۱.....	۵-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با نحوه ارائه خدمات
۱۰۱.....	۶-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با نحوه ارائه خدمات
۱۰۲.....	۷-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با مقبولیت اجتماعی
۱۰۲.....	۸-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با احترام اجتماعی
۱۰۲.....	۹-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با تأیید اجتماعی
۱۰۲.....	۱۰-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با منابع بدیل
۱۰۵.....	۱۱-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با منابع بدیل
۱۰۶.....	۱۲-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با سابقه کار
۱۰۸.....	۱۳-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با سابقه کار
۱۰۹.....	۱۴-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با وضعیت استخدام
۱۱۰.....	۱۵-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با وضعیت استخدام
۱۱۰.....	۱۶-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با جنس

عنوان

صفحه

۱۱۱.....	۱۷-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با جنس
۱۱۲.....	۱۸-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با سطح تحصیلات
۱۱۲.....	۱۹-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با سطح تحصیلات
۱۱۳.....	۲۰-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه مدیران با پاداش خاص بهره وری
۱۱۳.....	۲۱-۲-۵- کوواریانس بهره وری گروه های سه گانه کارکنان با پاداش خاص بهره وری
۱۱۴.....	۲-۲-۵- تحلیل چند متغیره .....
۱۱۵.....	۱-۲-۵- تحلیل چند متغیره گروه اول کارکنان .....
۱۱۵.....	۲-۲-۵- تحلیل چند متغیره گروه دوم کارکنان .....
۱۱۷.....	۲-۲-۵- تحلیل چند متغیره گروه سوم کارکنان .....
۱۱۸.....	<b>فصل ششم نتیجه گیری و محدودیت ها.....</b>
۱۱۸.....	۱-۶- نتیجه گیری .....
۱۲۲.....	۲-۶- موانع و محدودیت ها .....
۱۲۳.....	۳-۶- پیشنهادات .....
.....	<b>پیوستها.....</b>
۱۲۴.....	<b>پرسشنامه ها.....</b>
۱۳۹.....	<b>فهرست منابع.....</b>
.....	<b>چکیده انگلیسی.....</b>
.....	<b>صفحه عنوان انگلیسی.....</b>

## فهرست جداول

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
جدول ۱-۲-توان تبیین نظریات انگیزشی .....	۲۷
جدول ۱-۴-تخصیص اعتبار به سازمانها .....	۶۸
جدول ۲-۴-تعداد کارکنان اداری سازمان برنامه و بودجه استان فارس .....	۷۱
جدول ۳-۴-تعداد کارکنان اداری بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان فارس .....	۷۲
جدول ۳-۴-تعداد کارکنان اداری سازمان بهزیستی استان فارس .....	۷۳
جدول ۳-۵-تعداد کارکنان اداری بنیاد شهید انقلاب اسلامی استان فارس .....	۷۳
جدول ۴-۴-تعداد کارکنان اداری اداره کل امور اقتصادی و دارائی استان فارس .....	۷۵
جدول ۱-۵-توزیع فراوانی کادر اداری گروه ها بر اساس جنسیت .....	۸۱
جدول ۲-۵-توزیع فراوانی کادر اداری گروه ها بر اساس نوع استخدام .....	۸۲
جدول ۳-۵-توزیع فراوانی کادر اداری گروه ها بر اساس نوع استخدام .....	۸۲
جدول ۴-۵-توزیع فراوانی کادر اداری گروه ها بر اساس سطح تحصیلات .....	۸۴
جدول ۵-۵-آزمون تفاوت میانگین شرایط محیطی فیزیکی در گروه ها .....	۸۶
جدول ۶-۵-آزمون تفاوت میانگین میزان اطلاع از پاداش خاص بهره وری در گروه ها .....	۸۷
جدول ۷-۵-آزمون تفاوت میانگین در صد کار مفید روزانه در گروه ها .....	۸۸
جدول ۸-۵-آزمون تفاوت میانگین حقوق در گروه ها .....	۸۹
جدول ۹-۵-آزمون تفاوت میانگین نحوه ارائه خدمات در گروه ها .....	۹۰
جدول ۱۰-۵-آزمون تفاوت میانگین منابع بدیل بهره وری در گروه ها .....	۹۱
جدول ۱۱-۵-آزمون تفاوت میانگین بهره وری کارکنان در سازمانها .....	۹۲
جدول ۱۲-۵-آزمون تفاوت میانگین بهره وری کارکنان پس از گروه بندی .....	۹۲
جدول ۱۲-۵-آزمون تفاوت میانگین تأیید اجتماعی در گروه ها .....	۹۳
جدول ۱۴-۵-آزمون تفاوت میانگین احترام اجتماعی در گروه ها .....	۹۵
جدول ۱۵-۵-آزمون تفاوت میانگین بهره وری مدیران در سازمانها .....	۹۶
جدول ۱۶-۵-آزمون تفاوت میانگین بهره وری مدیران پس از گروه بندی .....	۹۶

جدول ۵-۱۷- آزمون تفاوت میانگین مقبولیت اجتماعی در گروه ها	۹۷.....
جدول ۵-۱۸- کوواریانس بهره وری مدیران با شرایط محیطی و فیزیکی گروه ها	۹۹.....
جدول ۵-۱۹- کوواریانس بهره وری کارکنان با شرایط محیطی و فیزیکی گروه ها	۹۹.....
جدول ۵-۲۰- کوواریانس بهره وری مدیران با میزان حقوق در گروه ها	۱۰۰.....
جدول ۵-۲۱- کوواریانس بهره وری کارکنان با میزان حقوق گروه ها	۱۰۱.....
جدول ۵-۲۲- کوواریانس بهره وری مدیران با نحوه ارائه خدمات در گروه ها	۱۰۱.....
جدول ۵-۲۲- کوواریانس بهره وری کارکنان با نحوه ارائه خدمات در گروه ها	۱۰۲.....
جدول ۵-۲۴- کوواریانس بهره وری مدیران با مقبولیت در گروه ها	۱۰۲.....
جدول ۵-۲۵- کوواریانس بهره وری کارکنان با احترام اجتماعی در گروه ها	۱۰۲.....
جدول ۵-۲۶- کوواریانس بهره وری کارکنان با تأیید اجتماعی در گروه ها	۱۰۳.....
جدول ۵-۲۷- کوواریانس بهره وری مدیران با منابع بدیل در گروه ها	۱۰۳.....
جدول ۵-۲۸- کوواریانس بهره وری مدیران با منابع بدیل در گروه های استخدامی	۱۰۵.....
جدول ۵-۲۹- کوواریانس بهره وری کارکنان با منابع بدیل در گروه ها	۱۰۵.....
جدول ۵-۳۰- کوواریانس بهره وری مدیران با سابقه کار در گروه ها	۱۰۶.....
جدول ۵-۳۱- آزمون تفاوت میانگین بهره وری مدیران بر اساس مقاطع خاص تاریخی	۱۰۷.....
جدول ۵-۳۲- کوواریانس بهره وری مدیران با مقاطع خاص تاریخی در گروه ها	۱۰۷.....
جدول ۵-۳۳- کوواریانس بهره وری کارکنان با سابقه کار در گروه ها	۱۰۸.....
جدول ۵-۳۴- آزمون تفاوت میانگین بهره وری کارکنان بر اساس مقاطع خاص تاریخی	۱۰۸.....
جدول ۵-۳۵- کوواریانس بهره وری کارکنان با مقاطع خاص تاریخی در گروه ها	۱۰۹.....
جدول ۵-۳۶- کوواریانس بهره وری مدیران با وضعیت استخدام در گروه ها	۱۱۰.....
جدول ۵-۳۷- کوواریانس بهره وری کارکنان با وضعیت استخدام در گروه ها	۱۱۰.....
جدول ۵-۳۸- کوواریانس بهره وری مدیران با جنس در گروه ها	۱۱۱.....
جدول ۵-۳۹- کوواریانس بهره وری کارکنان با جنس در گروه ها	۱۱۱.....
جدول ۵-۴۰- کوواریانس بهره وری مدیران با سطح تحصیلات در گروه ها	۱۱۲.....
جدول ۵-۴۱- کوواریانس بهره وری کارکنان با سطح تحصیلات در گروه ها	۱۱۲.....
جدول ۵-۴۲- کوواریانس بهره وری مدیران باپاداش خاص بهره وری در گروه ها	۱۱۳.....
جدول ۵-۴۳- کوواریانس بهره وری کارکنان باپاداش خاص بهره وری در گروه ها	۱۱۴.....

عنوان

صفحه

جدول ۵-۲۴- عناصر متغیرهای موجود در معادله رگرسیون برای پیش بینی میزان بهره‌وری  
کارکنان گروه دوم ..... ۱۱۶

## فهرست اشکال

صفحه

عنوان

شکل ۱-۲ مفهوم بهره‌وری ..... ۹

## فصل اول

### مقدمه

#### ۱-۱- طرح مسئله

نیروی انسانی یکی از مهمترین ثروتهای هر ملتی را تشکیل می دهد. این منبع از دیر باز مورد توجه و عنایت اندیشمندان بوده و هست. در زمانهای گذشته به دلیل عدم پیچیدگی مشاغل، کمیت نیروی انسانی بیشتر مد نظر بود، ولی از زمان انقلاب صنعتی به این سو که پیچیدگی مهارتها افزایش یافت و تخصص های فراوانی پیدا شد، کیفیت استفاده از نیروی انسانی بیشتر مد نظر قرار گرفت. در واقع می توان گفت که مبحث بهره وری نیروی انسانی رابطه تنگاتنگی با انقلاب صنعتی دارد و یکی از مهمترین متغیرهایی است که در توضیح توسعه بکار می رود و نهایتاً می توان گفت که هدف نهایی بالا بردن بهره وری دست یابی به سطوح بالاتری از توسعه است.

در کشورهای اروپایی بعد از انقلاب صنعتی با بالا بردن سطح بهره وری کشاورزان و کارگران، محصولات صنعتی و کشاورزی افزایش یافت تا جابگویی نیازهای فزاینده جمعیت باشد، آن عصر موج دوم یا عصر سلطه ماشین بود، در حالیکه اکنون به زعم تافلر موج سوم یا عصر سلطه دانایی است و چون دانایی عطیه ای است که فقط انسان از آن برخوردار است، نیروی انسانی اهمیتی بیش از پیش پیدا می کند. تافلر عوامل تعیین کننده در دنیای کنونی را خصایص منحصرأ انسانی مثل خلاقیت، انعطاف پذیری، قابلیت انطباق، میزان دسترسی به اطلاعات و عواملی از این دست می داند (تافلر، ۱۳۷۰).