

بسمه تعالی

شماره:

دانشگاه علامه طباطبائی

تاریخ:

دانشکده حسابداری و مدیریت

پیوست:

صور تجلیسه دفاعیه رساله دکتری

با تأییدات خدایند متعال رساله آقای احمد حسنی کاخکی دانشجوی مقطع دکتری رشته تحصیلی مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی تحت عنوان: «مدلی برای تبیین نقش مشارکت کارکنان که به راهنمایی سرکار خاتم دکتر زاهدی تنظیم گردیده است در جلسه مورخه ۹۰/۱۰/۱۸ با حضور اعضای هیات داوران مطرح و با نمره ( ۱۹ ) و درجه ( عالی ) نمره به حروف ( الف ) به تصویب رسید. /  
اعضاء هیات داوران :

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	سرکار خاتم دکتر زاهدی	استاد راهنما
	جناب آقای دکتر الوانی	استاد مشاور ۱
	جناب آقای دکتر سید تقوی	استاد مشاور ۲
	جناب آقای دکتر منوچهریان	استاد داور ۱
	جناب آقای دکتر واعظی	استاد داور ۲
	جناب آقای دکتر قربانی زاده	نماینده تحصیلات تکمیلی دانشکده

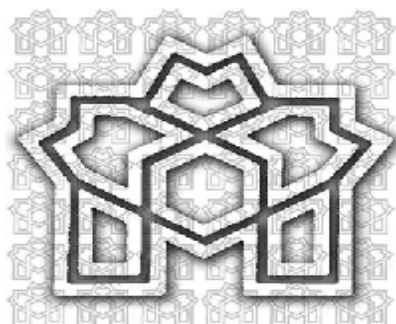
➤ ۱۶۸۹ - ۱۴ : درجه لایل قبول

➤ کمتر از ۱۴ : مردود

➤ ۲۰ - ۱۹ : درجه عالی

➤ ۱۷ - ۱۸ : درجه بسیار خوب

➤ ۱۵ - ۱۶ : درجه خوب



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده مدیریت و حسابداری

رساله دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

« مدلی برای تبیین نقش مشارکت در بهبود بهره وری کارکنان بخش دولتی »  
تحقیق پیرامون گمرک ج.ا.ا.

نگارش

احمد حسنی کاخکی

استاد راهنما

سرکار خانم دکتر زاهدی

استادان مشاور:

جناب آقای دکتر الوانی، جناب آقای دکتر سید نقوی

زمستان

۱۳۹۰

اگر این اثر را قدر و منزلتی باشد تقدیم به:

همسر مهربانم که جز با همراهی و همدلی او

این کار را پایانی نبود

و

دختر دلبندم «آوا»

## مَنْ لَمْ يَشْكُرِ الْمَخْلُوقَ، لَمْ يَشْكُرِ الْخَالِقَ

### تشکر و قدردانی:

از استاد ارجمند و فرزانه، سرکار خانم دکتر زاهدی که به عنوان استاد راهنما با راهنمایی‌های ارزنده و به‌موقع، از مرحله انتخاب موضوع تا اتمام پایان نامه، اینجانب را مورد عنایت خویش قرار دادند.

از اساتید ارجمند و فرزانه، جناب آقای دکتر الوانی و جناب آقای دکتر سید نقوی که به عنوان اساتید مشاور با ارشادات عالمانه در طول مدت تهیه پایان نامه با بذل عنایت، اینجانب را مرهون لطف و محبت خویش قرار دادند.

از اساتید گرانقدر، جناب آقای دکتر واعظی و جناب آقای دکتر منوریان که به عنوان اساتید داور با دقت نظر و رهنمودهای ارزنده نسبت به بهبود کار کمک‌های شایانی را ارائه نمودند. از دوست عزیزم، جناب آقای دکتر یزدانی که همواره از کمک‌های ایشان در طول انجام کار بهره‌مند بوده‌ام.

و از جناب آقای مهندس حسین کاخکی مدیرکل دفتر برنامه‌ریزی و بهبود سیستم‌های گمرکی که در مراحل مختلف تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات بنده را یاری نمودند.

احمد حسنی کاخکی

## چکیده

اگر نگاهی به ادبیات موضوع بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل موثر بر آن بیاندازیم، معمولاً توصیه‌هایی برای جلب مشارکت کارکنان به چشم می‌خورد و نتایج پژوهش‌های مرتبط با این موضوع نیز غالباً فرضیه تاثیر مثبت مشارکت کارکنان در بهبود بهره‌وری آنان را مورد حمایت قرار می‌دهد، اما چرایی این تاثیر کمتر مورد توجه بوده است. در این پژوهش چگونگی تاثیر گذاری مشارکت بر بهره‌وری کارکنان را در قالب یک مدل تبیین شده است. به عبارتی بیان کرده ایم که توسعه نظام مشارکتی در سازمان به شکل گیری گروهی از پیش برنده‌ها که آنها را به عنوان پیش برنده‌های جوهری و رویه‌ای می‌نامیم، منجر می‌شود و این پیش برنده‌ها بهبود شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی را به همراه خواهند داشت. فرضیه‌های موجود در این خصوص در گمرک جمهوری اسلامی ایران مورد بررسی قرار گرفت تا مدل پیشنهادی برای تبیین نقش مشارکت در بهبود بهره‌وری کارکنان در یکی از بزرگترین و مهمترین سازمان‌های اقتصادی کشور مورد آزمون قرار گرفته باشد. در نهایت ضمن مرور نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات تحقیق، با ذکر سوالاتی و ارائه پاسخ‌های آنان به تبیین نتایج پژوهش انجام شده پرداخته شده است.<sup>۱</sup>

**واژه‌های کلیدی:** مشارکت، بهره‌وری، پیش برنده‌های جوهری<sup>۲</sup>، پیش برنده‌های رویه‌ای<sup>۳</sup>، تمایل<sup>۴</sup>،

توانایی<sup>۵</sup>

---

<sup>۱</sup> Author Email Address: [ahmadh@systemgroup.net](mailto:ahmadh@systemgroup.net)

<sup>۲</sup> Substantive Guarantees

<sup>۳</sup> Procedural Guarantees

<sup>۴</sup> Will

<sup>۵</sup> Can

## فهرست مطالب

### عنوان

### صفحه

۱	فصل اول : کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- طرح مسئله
۳	۱-۲-۱- چالش بهره وری در بخش دولتی
۴	۲-۲-۱- نقش مشارکت و چالش های آن در بخش دولتی
۶	۳-۲-۱- بیان خلاصه مسئله تحقیق
۷	۳-۱- سوالات تحقیق
۷	۴-۱- اهداف تحقیق
۸	۵-۱- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق
۹	۶-۱- سابقه تحقیقات و مطالعات گذشته
۹	۱-۶-۱- تحقیقات داخلی
۱۰	۲-۶-۱- تحقیقات خارجی
۱۱	۳-۶-۱- نقد تحقیقات انجام شده
۱۲	۴-۶-۱- نوآوری های تحقیق حاضر
۱۲	۷-۱- فرضیه های اصلی تحقیق
۱۳	۸-۱- قلمرو تحقیق
۱۴	۹-۱- روش و نوع تحقیق



۱۴	۱۰-۱- جامعه و نمونه آماری
۱۴	۱۱-۱- روش ها و ابزارهای گردآوری داده ها
۱۵	۱۲-۱- روایی و پایایی ابزار سنجش
۱۶	۱۳-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۶	۱۴-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات کلیدی تحقیق
۱۸	<b>فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق</b>
۱۹	۱-۲- مقدمه
۲۱	بخش اول: بهره وری: رویکردها و چالش ها در بخش دولتی
۲۱	۲-۲- بهره وری بخش دولتی در چشم انداز تاریخی
۲۸	۳-۲- تعاریف و مفاهیم بهره وری
۳۱	۱-۳-۲- انواع بهره وری
۳۲	۴-۲- بهره وری در دولت
۳۶	۵-۲- اندازه گیری یا سنجش بهره وری
۳۷	۱-۵-۲- سنجش بهره وری در بخش دولتی
۴۴	۶-۲- تاثیر سنجش بهره وری بر خود بهره وری در بخش دولتی و نقش عامل انسانی
۴۶	۷-۲- نظام بهبود بهره وری
۴۷	۱-۷-۲- بهبود بهره وری در بخش دولتی
۴۸	۲-۷-۲- موانع بهره وری در بخش دولتی
۴۹	۸-۲- نقش انسان در بهبود بهره وری

- ۵۰- ۱-۸-۲- تعریف بهره‌وری نیروی انسانی و عوامل اصلی در بهره‌وری کارکنان
- ۵۳- ۲-۸-۲- نمونه‌هایی از مدل‌های بهره‌وری نیروی انسانی
- ۵۵- ۳-۸-۲- استفاده از مدل A.C.H.I.V.E
- ۵۹- رویکرد موضوع تحقیق در ارتباط با مبانی تئوریک بخش اول
- ۶۰- بخش دوم: نظام مشارکتی
- ۶۰- ۹-۲- مفهوم مشارکت و تعریف آن
- ۶۴- ۱۰-۲- مبانی شکل‌گیری نظام مشارکتی
- ۶۵- ۱۱-۲- زمینه تاریخی مشارکت کارکنان
- ۶۶- ۱۲-۲- چهارچوبی برای تحلیل مشارکت
- ۶۹- ۱-۱۲-۲- فرآیند تنش تا مشارکت
- ۷۱- ۲-۱۲-۲- روش‌های مشارکت دادن افراد
- ۷۴- ۱۳-۲- ویژگی‌های مدیریت مشارکتی در بخش دولت و مقایسه آن با بخش خصوصی
- ۷۷- بررسی تجربیات نخستین کشورهای مرتبط با تحولات مدیریت دولتی نوین: مثال محیط کار مشارکتی در نیوزلند
- ۷۸- ۱۴-۲- فرآیندها و اهداف مشارکت در بخش دولتی
- ۷۹- ۱-۱۴-۲- عوامل کلیدی مشارکت کارکنان در بخش دولتی
- ۸۱- ۱۵-۲- طیف روابط مشارکتی و چالش‌های موجود در بخش دولتی
- ۸۴- ۱-۱۵-۲- منافع متقابل و چالش‌های آن در بخش دولتی
- ۸۵- ۱۶-۲- نظام مشارکت در گمرک جمهوری اسلامی ایران
- ۸۶- بخش سوم: نقش مشارکت در بهبود بهره‌وری

۸۸	۱۷-۲- تاثیر محیط کار مشارکتی بر بهبود بهره وری بخش دولتی
۹۰	بررسی یک نمونه: محیط کار مشارکتی و بهره وری در ایالات متحده
۹۲	۱-۱۷-۲- چرا محیط کار مشارکتی باعث بهبود بهره وری می شود؟
۹۲	۱-۱-۱۷-۲- دلایل سازمانی: بهبود تصمیم گیری (انطباق سازمان و محیط)
۹۳	۱۷-۲-۱-۲- دلایل ارتباطی: تعهد، مشروعیت و اعتماد دوطرفه
۹۴	۱۷-۲-۱-۳- دلایل روانشناختی: کنترل و توانمندسازی
۹۵	۱۸-۲- پیامدهای مشارکت موثر (پیش برنده های جوهری و پیش برنده های رویه ای)
۹۷	بخش چهارم: ارتباط مبانی نظری با اجزاء مدل نظری
۹۷	۱۹-۲- جمع بندی ادبیات موضوع در ارتباط با مدل تحقیق
۱۰۱	۲۰-۲- جمع بندی و نتیجه گیری فصل دوم
۱۰۳	<b>فصل سوم: روش تحقیق</b>
۱۰۴	۱-۳- مقدمه
۱۰۴	۲-۳- مبانی فلسفی روش تحقیق حاضر
۱۰۵	۳-۳- روش و طرح پژوهش
۱۰۸	۱-۳-۳- مدل معادلات ساختاری
۱۰۸	۱-۱-۳-۳- ضرورت استفاده از مدل معادلات ساختاری در تحقیق حاضر
۱۱۰	۲-۱-۳-۳- مراحل مدل معادلات ساختاری
۱۱۴	۴-۳- شیوه اجرای تحقیق
۱۱۶	۵-۳- جامعه آماری
۱۱۶	۱-۵-۳- تاریخچه گمرک، نقش و وظایف آن

۱۱۸	۳-۶- حجم نمونه و روش نمونه گیری از جامعه
۱۲۴	۳-۷- روش گردآوری داده‌ها از جامعه
۱۲۶	۳-۸- پایایی و روایی پرسشنامه جمع‌آوری داده‌ها
۱۲۶	۳-۸-۱- روایی (اعتبار)
۱۲۷	۳-۸-۲- پایایی
۱۲۸	۳-۹- متغیرهای اصلی تحقیق
۱۲۹	۳-۱۰- تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۲۹	۳-۱۰-۱- آزمون کای دوی اسمی یا همگونی
۱۳۱	۳-۱۰-۲- آزمون علامت
۱۳۲	۳-۱۰-۳- اعتبار عاملی پرسشنامه
۱۳۵	۳-۱۱- مدل تحلیلی پژوهش پس از تحلیل عاملی اکتشافی
۱۳۷	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات</b>
۱۳۸	۴-۱- مقدمه
	۴-۲- آمار توصیفی
۱۳۹	۴-۲-۱- سطح تحصیلات
۱۴۰	۴-۲-۲- جنسیت
۱۴۱	۴-۲-۳- سابقه کار
۱۴۲	۴-۳- آمار استنباطی
۱۴۳	۴-۳-۱- تحلیل عاملی مرتبه اول: چگونگی شکل گیری پیش برنده های جوهری و رویه ای ناشی از توسعه نظام مشارکتی

- ۱۴۴ -۱-۳-۴ بررسی رابطه بین شاخص‌های اندازه‌گیری (سوالات پرسشنامه) و پیش‌برنده‌های جوهری
- ۱۴۷ -۲-۱-۳-۴ تحلیل فرضیات (تحلیل همبستگی بین ابعاد پیش‌برنده‌های جوهری)
- ۱۴۹ -۳-۱-۳-۴ بررسی رابطه بین شاخص‌های اندازه‌گیری (سوالات پرسشنامه) و پیش‌برنده‌های رویه‌ای
- ۱۵۲ -۴-۱-۳-۴ تحلیل فرضیات (تحلیل همبستگی بین ابعاد پیش‌برنده‌های رویه‌ای)
- ۱۵۳ -۲-۳-۴ تحلیل عاملی مرتبه دوم: تاثیر گذاری پیش‌برنده‌های جوهری و رویه‌ای بر ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۵۴ -۱-۲-۳-۴ بررسی رابطه بین ابعاد پیش‌برنده‌های جوهری و بعد تمایل از ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۵۶ -۲-۲-۳-۴ تحلیل فرضیات (تحلیل همبستگی بین ابعاد پیش‌برنده‌های جوهری و بعد تمایل)
- ۱۵۷ -۳-۲-۳-۴ بررسی رابطه بین ابعاد پیش‌برنده‌های رویه‌ای و بعد توانایی از ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۶۰ -۴-۲-۳-۴ تحلیل فرضیات (تحلیل همبستگی بین ابعاد پیش‌برنده‌های رویه‌ای و بعد توانایی)
- ۱۶۱ -۳-۳-۴ بررسی رابطه بین متغیرها در مدل کلی پژوهش
- ۱۶۲ -۴-۳-۴ بررسی رابطه بین شاخص‌های پیش‌برنده و ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۶۳ -۱-۴-۳-۴ تحلیل همبستگی بین شاخص‌های پیش‌برنده و ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
- ۱۶۴ -۴-۴ جمع‌بندی و نتیجه‌گیری فصل چهارم

## فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- ۱۶۹
- ۱۷۰ -۱-۵ مقدمه
- ۱۷۱ -۲-۵ مروری بر نتایج پژوهش در مقایسه با تحقیقات گذشته
- ۱۷۱ -۳-۵ مسیرهای علی در مدل پژوهش
- ۱۷۶ -۴-۵ پاسخ به سوالاتی در خصوص طرح پژوهش و نتایج آن
- ۱۷۸ -۵-۵ محدودیت‌های تحقیق
- ۱۷۸ -۱-۵-۵ محدودیت‌های خارج از اختیار محقق

۱۷۸	۵-۲- محدودیت های در اختیار محقق
۱۷۸	۵-۶- ارائه پیشنهادات
۱۸۲	۵-۷- جمع بندی و نتیجه گیری فصل پنجم

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۳	جدول ۱-۱: نمودار گانت(زمان بندی انجام تحقیق)
۱۹	جدول ۱-۲: مسیر بررسی ادبیات موضوع
۵۱	جدول ۲-۲: تکنیک های مدیریتی برای بهبود بهره وری و ویژگی های آن
۹۸	جدول ۲-۳: مبانی نظری مربوط به پیش برنده های جوهری و رویه ای
۹۸	جدول ۲-۴: مبانی نظری مربوط به ابعاد بهره وری نیروی انسانی
۹۹	جدول ۲-۵: نظریات مرتبط با تاثیر مشارکت بر بهره وری
۱۱۹	جدول ۳-۱: توزیع نیروی انسانی کارکنان گمرک بر حسب ساختار سازمانی
۱۲۱	جدول ۳-۲: تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان
۱۲۳	جدول ۳-۳: تعداد و درصد پرسشنامه توزیعی در هر استان به نسبت آن استان از کل کشور
۱۲۳	جدول ۳-۴: تعداد و درصد پرسشنامه توزیعی و بازگشتی هر استان در کل کشور
۱۲۵	جدول ۳-۵: اطلاعات خبرگان برای بررسی مدل و پرسشنامه اولیه تحقیق

- جدول ۳-۶: ترتیب اختصاص سوالات به متغیرهای پژوهش ۱۲۸
- جدول ۳-۷: نتایج مربوط به آزمون کای دوی همگونی برای تفکیک پیش برنده های جوهری و رویه ای ۱۳۰
- جدول ۳-۸: اختصاص متغیرها به گروه ها بر اساس نتایج آزمون کای دو همگونی ۱۳۱
- جدول ۳-۹: نتایج آزمون علامت برای سوالات پرسشنامه اولیه ۱۳۲
- جدول ۳-۱۰: نتایج تحلیل عاملی اکتشافی (درصد واریانس تبیین شده متغیرها توسط سوالات پرسشنامه) ۱۳۲
- جدول ۳-۱۱: ماتریس عاملی چرخش یافته برای سوالات مربوط به پیش برنده های جوهری ۱۳۳
- جدول ۳-۱۲: ماتریس عاملی چرخش یافته برای سوالات مربوط به پیش برنده های رویه ای ۱۳۴
- جدول ۴-۱: توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات در نمونه آماری ۱۳۹
- جدول ۴-۲: توزیع فراوانی مربوط به جنسیت در نمونه آماری ۱۴۰
- جدول ۴-۳: توزیع فراوانی مربوط به سابقه کار در نمونه آماری ۱۴۱
- جدول ۴-۴: شاخص های برازش مدل پیش برنده های جوهری در حالت استاندارد ۱۴۷
- جدول ۴-۵: شاخص های برازش مدل پیش برنده های رویه ای در حالت استاندارد ۱۵۱
- جدول ۴-۶: شاخص های برازش و وضعیت آنها در مدل شکل گیری تمایل ناشی از پیش برنده های جوهری در حالت استاندارد ۱۵۶
- جدول ۴-۷: شاخص های برازش و وضعیت آنها در مدل شکل گیری توانایی ناشی از پیش برنده های رویه ای در حالت استاندارد ۱۵۹
- جدول ۴-۸: شاخص های برازش و وضعیت آنها در مدل ارتباط ابعاد پیش برنده های ناشی از مشارکت بر بهره وری نیروی انسانی در حالت استاندارد ۱۶۲
- جدول ۴-۹: رابطه بین شاخص های پیش برنده ها (سوالات پرسشنامه) و ابعاد بهره وری نیروی انسانی ۱۶۳
- جدول ۴-۱۰: خلاصه نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی ۱۶۴
- جدول ۴-۱۱: خلاصه نتایج آزمون فرضیات در قالب مسیرهای علی مدل تحقیق ۱۶۶

## فهرست شکل‌ها

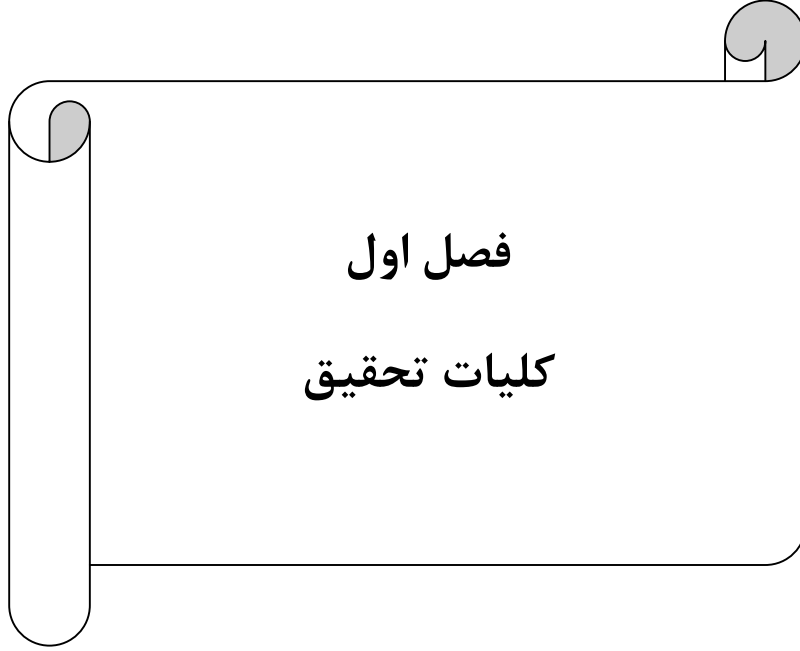
صفحه	عنوان
۷	شکل ۱-۱: مدل اولیه پژوهش
۳۵	شکل ۱-۲: اجزاء دیدگاه ارزش عمومی
۵۵	شکل ۲-۲: ارتباط اجزاء مدل A.C.H.I.V.E
۵۸	شکل ۳-۲: ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی
۶۹	شکل ۴-۲: فرآیند تنش مدیریت و کارکنان
۷۰	شکل ۵-۲: مسیر مشارکت کارکنان - مدیریت
۸۲	شکل ۶-۲: طیف روابط مشارکتی
۱۰۰	شکل ۷-۲: ارتباط اجزاء مدل تحقیق با مبانی نظری
۱۰۱	شکل ۸-۲: مدل نظری پژوهش قبل از اجرای طرح اکتشافی و استخراج مولفه‌های پیش‌برنده
۱۳۵	شکل ۱-۳: مدل تحلیلی پژوهش پس از اجرای طرح اکتشافی پژوهش و استخراج مولفه‌های پیش‌برنده‌های جوهری (شامل فرضیه‌های اصلی و فرعی)
۱۳۶	شکل ۲-۳: مدل تحلیلی پژوهش پس از اجرای طرح اکتشافی پژوهش و استخراج مولفه‌های پیش‌برنده‌های رویه‌ای (شامل فرضیه‌های اصلی و فرعی)
۱۷۳	شکل ۱-۵: مدل تحلیلی تبیین نقش مشارکت در بهبود بهره‌وری کارکنان بخش دولتی و ضرایب همبستگی
۱۷۴	شکل ۲-۵: مدل تحلیلی تبیین نقش مشارکت در بهبود بهره‌وری کارکنان بخش دولتی در بخش پیش‌برنده‌های رویه‌ای و مبتنی بر ضرایب همبستگی
۱۷۵	شکل ۳-۵: مدل تحلیلی تبیین نقش مشارکت در بهبود بهره‌وری کارکنان بخش دولتی در بخش پیش‌برنده‌های جوهری و مبتنی بر ضرایب همبستگی



## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۳۹	نمودار ۱-۴: فراوانی مربوط به سطح تحصیلی پاسخ دهندگان
۱۴۰	نمودار ۲-۴: فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
۱۴۱	نمودار ۳-۴: فراوانی مربوط به سابقه کار پاسخ دهندگان
۱۴۴	نمودار ۴-۴: مدل مفهومی رابطه بین شاخص‌های اندازه‌گیری و پیش‌برنده‌های جوهری
۱۴۶	نمودار ۵-۴: مدل شکل‌گیری شاخص‌های مربوط به پیش‌برنده‌های جوهری ناشی از توسعه نظام مشارکتی در حالت استاندارد (مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی)
۱۴۸	نمودار ۶-۴: مدل شکل‌گیری شاخص‌های مربوط به پیش‌برنده‌های جوهری ناشی از توسعه نظام مشارکتی در حالت معناداری
۱۴۹	نمودار ۷-۴: مدل مفهومی رابطه بین شاخص‌های اندازه‌گیری و پیش‌برنده‌های رویه‌ای
۱۵۱	نمودار ۸-۴: مدل شکل‌گیری شاخص‌های مربوط به پیش‌برنده‌های رویه‌ای ناشی از توسعه نظام مشارکتی در حالت استاندارد (مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی)
۱۵۳	نمودار ۹-۴: مدل شکل‌گیری شاخص‌های مربوط به پیش‌برنده‌های رویه‌ای ناشی از توسعه نظام مشارکتی در حالت معناداری
۱۵۴	نمودار ۱۰-۴: مدل مفهومی رابطه بین ابعاد پیش‌برنده‌های جوهری و بعد تمایل
۱۵۵	نمودار ۱۱-۴: مدل شاخص‌های مربوط به متغیر تمایل ناشی از پیش‌برنده‌های جوهری در حالت استاندارد (مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی)

- ۱۵۷ نمودار ۴-۱۲: مدل شکل گیری شاخص های مربوط به شکل گیری تمایل ناشی از پیش برنده های جوهری  
در حالت معناداری
- ۱۵۸ نمودار ۴-۱۳: مدل مفهومی رابطه بین ابعاد پیش برنده های رویه ای و بعد توانایی
- ۱۵۹ نمودار ۴-۱۴: مدل شاخص های مربوط به متغیر توانایی ناشی از پیش برنده های رویه ای در حالت استاندارد  
(مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی)
- ۱۶۰ نمودار ۴-۱۵: مدل شکل گیری شاخص های مربوط به شکل گیری توانایی ناشی از پیش برنده های رویه ای  
در حالت معناداری
- ۱۶۱ نمودار ۴-۱۶: مدل شاخص های مربوط به ابعاد بهره وری نیروی انسانی ناشی از پیش برنده های جوهری و  
رویه ای در حالت استاندارد (مبتنی بر ضرایب همبستگی دوتایی)



فصل اول

کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

مسئله بهره‌وری سازمانهای دولتی و بهبود آن همواره یک چالش عمده برای محققان مدیریت دولتی و مدیران اجرایی به حساب می‌آید و آنها اغلب به دنبال راههایی برای بهبود شاخص‌های بهره‌وری در سازمان بوده‌اند. در این راه پیشنهاداتی ارائه شده و عواملی نیز چه بواسطه تحقیقات علمی و چه از طریق آزمونهای تجربی شناسایی شده‌اند. ابعاد بهره‌وری بخش دولتی که در ادبیات موضوع مورد توجه و تاکید بیشتری قرار گرفته‌اند مواردی چون هزینه خدمات، میزان اشتباهات و زمان صرف شده، سطح در دسترس بودن خدمات و حتی میزان ادب و تواضع ارائه‌کنندگان خدمات دولتی و در نهایت میزان رضایت شهروندان و دریافت‌کنندگان این خدمات را شامل می‌شود. در مورد دولت بایستی واژه‌های کارایی و اثربخشی را با دقت خاصی بکار برد چراکه هر کدام از آنها در دوره‌هایی معادل بهره‌وری در نظر گرفته می‌شدند، اما آنچه با مطالعه ادبیات موضوع می‌توان دریافت این است که هم کارایی و هم اثربخشی نه به عنوان مفهوم بهره‌وری بلکه به عنوان اجزاء و ابعادی از آن به حساب می‌آیند. کارایی خدمات عمومی به مقایسه نسبت کمیت خدمات ایجاد شده به هزینه‌های انجام شده یا کمیت منابع مورد نیاز برای ارائه خدمت اشاره دارد. از بعد اثر بخشی نیز به میزان انطباق برنامه‌ها با اهداف و اولویت‌های دولت و اینکه این خدمات تا چه حد توانسته‌اند تا تاثیرات مطلوبی را از خود بر جای گذارند، اشاره شده است.

صرف نظر از اینکه بهره‌وری چیست و چگونه اندازه‌گیری می‌شود، بهبود آن در سازمانهای دولتی با شاخص‌های بیان شده برای آن، حایز اهمیت و مهمترین معیار سنجش عملکرد هم در بعد درونی (کارایی) و هم در بعد بیرونی (اثربخشی) به حساب می‌آید و از این رو جستجو برای عوامل موثر بر بهره‌وری سازمانهای دولتی هم برای محققان مدیریت دولتی و هم برای مدیران اجرایی یک مسئله مهم محسوب می‌شود و همانطور که اشاره شد عوامل زیادی تا کنون بواسطه تحقیقات گوناگون شناسایی شده‌اند.

در تحقیقات گذشته عواملی همچون عوامل فردی، گروهی، سازمانی، محیطی بر روی بهبود بهره‌وری موثر شناخته شده‌اند ولی اینکه مشارکت کارکنان شاغل در بخش دولتی تا چه حد می‌تواند در بهبود بهره‌وری آنان تاثیر گذار باشد کمتر مورد توجه بوده است. اندازه‌گیری دستاوردهای بهره‌وری بخش دولتی با مشکلاتی همراه است، علاوه بر این ارتباط میان روابط اجتماعی در داخل سازمان و ستاده‌ها، تولیدات و خدمات آن بسیار پیچیده است و این پیچیدگی هنگامی که بخواهیم تاثیر مشارکت را از سایر