

ادراک کارکنان اداری درباره بهره‌وری خدمات مدیران و مؤلفه‌های آن در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی

دکتر فتاح ناظم*

چکیده: هدف اساسی پژوهش حاضر بررسی بهره‌وری خدمات مدیران در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تشکیل می‌دهد. با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای و طبقه‌ای تعداد ۴۷۴ نفر از مدیران واحدهای مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی و به ازای هر مدیر ۳ کارمند تحت سرپرستی آنها یعنی ۱۴۲۲ نفر انتخاب شدند. از بین این تعداد ۱۳۶۸ پرسش‌نامه توسط کارمندان مدیران تکمیل و تحلیل شد. ابزار سنجش عبارت از پرسش‌نامه محقق ساخته بهره‌وری خدمات مدیران است که روی کارمندان مدیران اجرا گردید. نتایج تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد که بین میانگین نمره کارکنان در مؤلفه‌های نگرش کارکنان به بهره‌وری ($F = 2/051$ و $p < 0/05$)، روابط انسانی ($F = 2/935$ و $p < 0/01$)، خط‌مشی‌ها و روش‌ها ($F = 2/373$ و $p < 0/05$)، برنامه ریزی ($F = 2/141$ و $p < 0/05$)، سازماندهی ($F = 2/554$ و $p < 0/01$) و همچنین میانگین نمره کل بهره‌وری ($F = 2/219$ و $p < 0/05$) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و واحدهای منطقه ۷ از تقریباً نیمی از مناطق دانشگاهی نظیر منطقه ۱ ($MD = 13/592$ و $p < 0/05$)، منطقه ۲ ($MD = 10/702$ و $p < 0/05$)، منطقه ۹ ($MD = 19/612$ و $p < 0/05$) و منطقه ۱۰ ($MD = 15/375$ و $p < 0/05$) وضعیت بهتری از لحاظ سطح بهره‌وری دارند.

واژه‌های کلیدی: بهره‌وری^۱، دانشگاه آزاد اسلامی

مقدمه

پیتردراکر^۲ (۱۹۵۴) معتقد است که مدیران کمیاب‌ترین و درعین حال با ارزش‌ترین سرمایه سازمان‌ها و عوامل اصلی و تعیین‌کننده در جامعه هستند که نقش بنیادی و حیاتی در رشد و شکوفایی آن برعهده دارند. مدیران شایسته و آگاه توانایی آن را دارند که با بهره‌گیری از توانایی‌های درونی، دانش تخصصی و تجربه‌های شغلی هدف‌های سازمان‌ها را با به‌کارگیری

* دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن f-nazem@yahoo.com

1- productivity

2- Peter Druker

حداقل منابع به گونه برتر تحقق بخشند، و اثربخشی و کارآیی سازمان را بالا برند. بدون تردید مدیریت، عامل مهم شکوفایی و کلید رستگاری، رفاه و استقلال ملت‌ها است، لیکن شکوفایی در گرو کارگروهی و سازمانی است و به سامان رسیدن فعالیت‌های گروهی و سازمانی نیازمند مدیریت اثر بخش است. در دنیای رقابت و پیچیدگی روز افزون مهارت‌ها، توفیق سازمان‌ها بدون شیوه‌های مطلوب مدیریت غیرممکن به نظر می‌رسد. هرسی و بلانچارد^۱ (۱۹۸۸) معتقدند که وظیفه مدیر یا رهبر سازمان از این نظر مهم است که با همه متغیرهای محیطی پیرامون آن کنش رویاروی دارد. مدیران باید از ویژگی‌های برجسته‌ای برخوردار باشند و با تکیه بر یافته‌ها و مطالعات انجام شده درباره مسائل مدیریت، روش‌های مناسب را با توجه به موقعیت سازمان اعمال کنند و همچنین با ایجاد فضای مطلوب سازمانی، زمینه دستیابی به بهره‌وری بالاتر را فراهم نمایند. لغت بهره‌وری برای اولین بار در سال ۱۷۷۶ توسط کوئیزی^۲ مطرح شد (سومانث^۳، ۱۹۹۸). آدام اسمیت^۴ در سال ۱۷۷۶ در مورد بهره‌وری کار و وظیفه‌بندی کار و تخصص برای افزایش سود، کاهش خستگی و افزایش استفاده از فن شناسی مطالبی را عنوان نمود (نایوداما^۵، ۱۹۸۰). وی در ارتباط با مفهوم بهره‌وری به کارایی و تخصص اشاره می‌کند و تقسیم کار را بر مبنای کارایی و بهره‌وری می‌داند. اقتصاد دانانی از جمله سینور^۶ بهره‌وری را بر حسب کیفیت جسمی، فکری، روحی، هوش، مهارت و قدرت بدنی و فکری کارگر تبیین می‌کردند (وزارت صنایع سنگین، ۱۳۷۲). ولی انقلاب در بهره‌وری توسط تیلور^۷ در سال ۱۸۸۱ آغاز شده است که می‌توان آن را به عنوان تاریخ مطالعات رسمی و علمی مدیریت بهره‌وری دانست (تیلور، ۱۹۴۷). لیتز^۸ در قرن نوزدهم بهره‌وری را توان تولید کردن تعریف کرده است. ماهونی^۹ (۱۹۸۸) معتقد است که بهره‌وری در برگیرنده کارایی، اثر بخشی و تغییر است. علاوه بر آن دانشمندانی همچون تورادل^{۱۰} (به نقل از رویایی، ۱۳۷۱)، مسکون^{۱۱} و همکاران (۱۹۸۸)، بوون و کورتز^{۱۲} (۱۹۹۲)، مونگا^{۱۳} (۱۹۹۷)، رابینز^{۱۴} (۱۹۸۳)، رانفتل^{۱۵} (۱۹۸۹)، کنتز^{۱۶} و همکاران (۱۹۸۶)، پوتی (به نقل از علاء، ۱۳۷۱)، استونر و فریمن^{۱۷} (۱۹۹۳)، شرمهورن^{۱۸} (۱۹۸۹)، لندل^{۱۹} (۱۹۸۶)، نیز معتقدند که

1- Hersey & Blanchar
4- Adam Smith
7- Taylor
10- Tordahl
13- Monga
16- Koontz
20- Landel

2- Quesnay
5- Nayudamma
8- Litter
11- Mescon
14- Robbins
17- Stoner & Freeman

3- Suumanth
6- Sinver
9- Mahoney
12- Boone & Kurtz
15- Ranft
18- Schermerhorn

بهره‌وری مشتمل بر اثربخشی و کارایی عملکرد است و افزایش تراز بهره‌وری در سازمان نتیجه کارایی مدیریت است.

مطالعات نشان می‌دهد که عوامل مربوط به سبک‌های رهبری و نظارتی (فروتز، ۱۳۸۴؛ اکبری، ۱۳۸۴؛ انگل،^۱ ۲۰۰۴؛ پوکسز،^۲ ۲۰۰۴)، کیفیت زندگی کاری (کریمنوند، ۱۳۸۳)، تحصیلات مدیران (زمانی، ۱۳۸۳)، رعایت اصول روابط انسانی (چناری، ۱۳۸۳)، تأکید بر عملکرد تیمی (چی‌یو،^۳ ۲۰۰۵)، سبک‌های تفکر مدیران (جزیی‌نگر) (رحمتی، ۱۳۸۴)، فضای سازمانی (براری، ۱۳۸۴)، کارآفرینی مدیران (حسین زاده، ۱۳۸۴) با بهره‌وری رابطه معنی‌دار دارند. هدف از انجام این پژوهش، بررسی بهره‌وری خدمات مدیران و مؤلفه‌های آن در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی از نظر کارکنان اداری است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش از نوع تحقیقات علی-مقایسه‌ای است که در آن به مطالعه بهره‌وری خدمات مدیران در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته شده است.

ابزار اندازه‌گیری

پس از بررسی مفصل سابقه تحقیقی مفهوم بهره‌وری از دیدگاه‌های مختلف، به منظور سنجش بهره‌وری، ابتدا پرسش‌نامه‌ای حاوی ۶۵ سؤال تهیه شد. پس از تهیه و تنظیم پرسش‌نامه مقدماتی و انجام ویرایش و اصلاحات لازم روی آن، این پرسش‌نامه در اختیار گروهی از متخصصان قرار داده شد تا در خصوص محتوای ماده‌ها جهت اندازه‌گیری بهره‌وری اظهار نظر نمایند. در مجموع ۷ تا از سؤالات پرسش‌نامه مقدماتی حذف شد. علاوه بر این، در متن برخی سؤالات نیز تغییراتی داده شد. در مرحله بعد پرسش‌نامه مقدماتی با ۵۸ سؤال پس از انجام اصلاحات و نظرخواهی از متخصصان، روی ۳۴ نفر از کارمندان اجرا شد. نتایج محاسبات آماری با استفاده از روش آلفای کرونباخ به منظور برآورد همسانی درونی سؤال‌ها نشان می‌دهد که این سؤال‌ها از ضریب همسانی درونی برابر ۰/۹۷۶ برخوردارند که ضریبی در حد بسیار عالی است.

جامعه آماری

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش از مدیران اداری ۳۳۰ واحد و مرکز آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مناطق ده گانه تشکیل می‌شود که در سال ۱۳۸۵ در واحد دانشگاهی متبوع به کار مشغول بودند.

نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

به منظور برآورد حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران $n = \left(\frac{38/66 \times 1/96}{3/48} \right)^2 = 473/9 \approx 474$ استفاده شد. با توجه به حداقل نمونه مورد نیاز برای گروه مدیران که ۴۷۴ نفر برآورد شده است. در عین حال، به منظور برآورد حجم نمونه گروه کارکنان، به ازای هر مدیر ۳ کارمند تحت سرپرستی انتخاب و پرسش‌نامه بهره‌وری روی آنها اجرا شد. در واقع، تعداد گروه نمونه کارکنان ۱۴۲۲ نفر تعیین شد. لازم به یادآوری است که برای دقت و کسب اطلاعات مطمئن‌تر و کامل‌تر به ازای هر مدیر سه کارمند تحت سرپرستی وی انتخاب شده بودند. با این حال، در تحلیل داده‌ها میانگین هر سه کارمند تحت سرپرستی یک مدیر محاسبه و به کار گرفته شده است. به منظور انتخاب نمونه مورد نیاز از روش تصادفی مرحله‌ای و طبقه‌ای استفاده شد. مراحل نمونه‌گیری بدین ترتیب بود که از بین مناطق دانشگاهی ۱۰ گانه به طور تصادفی ۷۹ واحد دانشگاهی و مرکز آموزشی انتخاب شد. پس از آن به تناسب تعداد مدیران و کارکنان هر واحد نسبت معینی از آنها انتخاب و پرسش‌نامه‌ها در اختیارشان قرار داده شد.

یافته‌ها

جدول ۱: فراوانی و درصد کارکنان از واحدهای مختلف مناطق دانشگاهی

مناطق دانشگاهی	فراوانی	درصد
منطقه ۱	۲۰	۴/۴
منطقه ۲	۵۸	۱۲/۷
منطقه ۳	۷۶	۱۶/۷
منطقه ۴	۵۰	۱۱
منطقه ۵	۳۸	۸/۳
منطقه ۶	۱۸	۳/۹
منطقه ۷	۲۲	۴/۸
منطقه ۸	۷۸	۱۷/۱
منطقه ۹	۳۶	۷/۹
منطقه ۱۰	۶۰	۱۳/۲
جمع	۴۵۶	۱۰۰

جدول ۲: خلاصه شاخص‌های آمار توصیفی نمره‌های آزمودنی‌ها در متغیر بهره‌وری (مؤلفه‌ها) و نمره کل

شاخص‌ها							
متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی	حداقل	حداکثر	فاصله اطمینان ۹۵ درصدی
تولید	۳۰/۴۱	۳/۵۶	-۰/۲۷۹	۰/۲۸۲	۱۷/۶۷	۴۰/۶۷	۳۰/۰۸-۳۰/۷۴
نگرش افراد به بهره‌وری	۱۴/۵۱	۲/۱۹	-۰/۱۷۸	-۰/۳۵۴	۸/۳۳	۲۰/۳۳	۱۴/۳۱-۱۴/۷۲
روابط انسانی	۳۵/۸۹	۵/۶۷	-۰/۰۶۳	-۰/۳۴۷	۲۰/۰۰	۵۱/۳۳	۳۵/۳۷-۳۶/۴۲
خط مشی‌ها و روش‌ها	۱۴/۲۰	۴/۷۶	-۰/۰۵۱	-۰/۲۹۴	۷/۳۳	۲۰	۱۴/۰۰-۱۴/۴۰
نظام ارزشیابی	۱۰/۲۸	۱/۹۵	۰/۱۸۲	-۰/۲۱۵	۵/۳۳	۱۶	۱۰/۱۰-۱۰/۴۶
ابزار و تجهیزات	۵/۸۸	۱/۱۴	-۰/۲۷۶	-۰/۱۹۵	۲	۸/۶۷	۵/۷۷-۵/۹۸
برنامه ریزی	۵/۵۰	۱/۰۳	-۰/۲۸۲	۰/۱۵۱	۲	۸	۵/۴۰-۵/۵۹
سازماندهی	۱۹/۰۳	۳/۲۹	۰/۰۲۲	-۰/۳۰۵	۹/۶۷	۲۸/۳۳	۱۸/۷۲-۱۹/۳۳
هدایت منابع انسانی و کنترل	۲۴/۱۷	۳/۴۱	-۰/۰۷۴	-۰/۲۰۷	۱۴	۳۳	۲۳/۸۶-۲۴/۴۹
نمره کل	۱۵۹/۹۲	۲۱/۱۸	-۰/۰۸۶	-۰/۲۹۰	۹۸/۶۷	۲۱۷/۳۳	۱۵۷/۹۷-۱۶۱/۸۷

پرسش اصلی یکم: آیا بین مؤلفه‌های بهره‌وری (۹ مؤلفه) در واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت وجود دارد؟

پرسش اصلی دوم: آیا بین میزان بهره‌وری در واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت وجود دارد؟

جدول ۳: خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه مربوط به مؤلفه‌های بهره‌وری (۹ مؤلفه) و نمره کل در گروه نمونه $n=456$

شاخص‌ها		مؤلفه‌های بهره‌وری
سطح معنی داری	F	
۰/۴۹۹	۰/۹۳۰	استفاده مؤثر از عوامل تولید
۰/۰۳۳	۲/۰۵۱*	نگرش افراد به بهره‌وری
۰/۰۰۲	۲/۹۳۵**	روابط انسانی
۰/۰۱۳	۲/۳۷۳*	خط مشی‌ها و روش‌ها
۰/۱۵۴	۱/۴۷۶	نظام ارزشیابی
۰/۱۱۴	۱/۵۹۶	ابزار و تجهیزات
۰/۰۲۵	۲/۱۴۱*	برنامه‌ریزی
۰/۰۰۷	۲/۵۴۲**	سازماندهی
۰/۱۲۷	۱/۵۵۴*	هدایت منابع انسانی و کنترل
۰/۰۲۰	۲/۲۱۹*	(نمره کل)

** معنی دار در سطح ۰/۰۵؛ * معنی دار در سطح ۰/۰۱

اطلاعات جدول ۳ حاکی از این است که با توجه به مقدار F های محاسبه شده و سطوح معنی داری آن می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین نمره کارکنان در مؤلفه‌های نگرش کارکنان به بهره‌وری ($F = 2/051$ و $p < 0/05$)، روابط انسانی ($F = 2/935$ و $p < 0/01$)، خط مشی‌ها و روش‌ها ($F = 2/373$ و $p < 0/05$)، برنامه‌ریزی ($F = 2/141$ و $p < 0/05$)، سازماندهی ($F = 2/554$ و $p < 0/01$) و همچنین میانگین نمره کل بهره‌وری ($F = 2/219$ و $p < 0/05$) تفاوت معنی‌دار وجود دارد. اما این تفاوت در مورد سایر مؤلفه‌ها، یعنی استفاده مؤثر از عوامل تولید، نظام ارزشیابی، ابزار و تجهیزات، و هدایت منابع انسانی و کنترل معنی‌دار نیست.

در خصوص تفاوت جفتی بین سطوح بهره‌وری از لحاظ مؤلفه‌های آن، نتایج آزمون پیگردی LSD به قرار زیر است:

در مورد نگرش کارکنان به بهره‌وری نتایج آزمون پیگردی نشان می‌دهد که میانگین نمره این مؤلفه در واحدهای منطقه ۲ کمتر از منطقه ۷ ($MD = -1/116$ و $p < 0/05$) و بزرگتر از منطقه ۹ ($MD = 1/006$ و $p < 0/05$) است. همچنین میانگین نمره این مؤلفه در واحدهای منطقه ۳ کمتر از منطقه ۷ ($MD = -1/205$ و $p < 0/05$) و بیشتر از منطقه ۹ ($MD = 0/917$ و $p < 0/05$) است. به‌طور کلی، نگرش کارکنان به بهره‌وری در واحدهای منطقه ۷ از واحدهای خیلی از مناطق یعنی ۲، ۳، ۴، ۵، ۹، ۱۰ مثبت‌تر است. ولی با مناطق ۶ و ۸ تفاوت معنی‌دار ندارد. در عین حال، نگرش کارکنان به بهره‌وری در واحدهای منطقه ۹ در مقایسه با واحدهای مناطق دانشگاهی ۲، ۳، ۴، ۷ و ۸ منفی‌تر است.

در خصوص مؤلفه روابط انسانی، نتایج آزمون LSD نشان می‌دهد که میانگین نمره در این مؤلفه در واحدهای منطقه ۷ از واحدهای منطقه ۱ ($MD = 3/966$ و $p < 0/05$)، منطقه ۲ ($MD = 3/097$ و $p < 0/05$)، منطقه ۹ ($MD = 6/222$ و $p < 0/05$) و منطقه ۱۰ ($MD = 4/250$ و $p < 0/05$) بزرگتر است. نکته جالب این است که میانگین این مؤلفه در واحدهای منطقه ۹ از واحدهای خیلی از مناطق یعنی ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ و ۸ کوچکتر است ولی با واحدهای مناطق ۱ و ۱۰ تفاوت معنی‌دار ندارد.

در مورد مؤلفه خط مشی‌ها و روش‌ها، نتایج آزمون LSD نشان می‌دهد که میانگین نمره در این مؤلفه در واحدهای منطقه ۷ بزرگتر از منطقه ۱ ($MD = 1/921$ و $p < 0/05$)، ۲ ($MD = 1/236$ و $p < 0/05$)، ۳ ($MD = 1/116$ و $p < 0/05$)، ۵ ($MD = 1/244$ و $p < 0/05$)، ۹ ($MD = 2/047$ و $p < 0/05$) و ۶ ($MD = 1/832$ و $p < 0/05$) است. همچنین، میانگین نمره در این مؤلفه در

واحدهای منطقه ۴ بزرگتر از ۹ ($p < 0/05$ و $MD = 0/972$)، منطقه ۸ بزرگتر از ۹ ($p < 0/05$) و $MD = 1/088$ و ۱۰ ($p < 0/05$ و $MD = 0/873$) است، جالب اینکه واحدهای منطقه ۶ از لحاظ این مؤلفه با واحدهای مناطق دیگر تفاوت معنی دار ندارد. میانگین این مؤلفه در واحدهای منطقه ۸ تنها از واحدهای مناطق ۹ و ۱۰ بزرگتر است.

نتایج آزمون LSD حاکی از این است که میانگین نمره مؤلفه برنامه‌ریزی در واحدهای منطقه ۲ کوچکتر از مناطق ۷ ($p < 0/05$ و $MD = 0/674$) و ۸ ($p < 0/05$ و $MD = 0/360$) است و منطقه ۳ بزرگتر از منطقه ۹ ($p < 0/05$ و $MD = 0/473$) است. با این حال، واحدهای منطقه ۷ از لحاظ این مؤلفه در مقایسه با واحدهای مناطق ۲، ۴، ۹ و ۱۰ وضعیت بهتری دارند. واحدهای منطقه ۸ نیز میانگین بالاتری نسبت به واحدهای مناطق ۲ و ۹ دارند. نکته مهم این که واحدهای منطقه ۹ در مقایسه با واحدهای اکثر مناطق دانشگاهی از لحاظ مؤلفه برنامه‌ریزی وضعیت نامطلوبی دارند.

در خصوص مؤلفه سازماندهی، نتایج آزمون پیگردی نشان می‌دهد که وضعیت واحدهای منطقه ۷ در مقایسه با واحدهای بیشتر مناطق نظیر منطقه ۱ ($p < 0/05$ و $MD = 2/650$) و منطقه ۲ ($p < 0/05$ و $MD = 1/839$)، منطقه ۸ ($p < 0/05$ و $MD = 1/803$)، منطقه ۹ ($p < 0/05$ و $MD = 3/074$) و منطقه ۱۰ ($p < 0/05$ و $MD = 2/716$) وضعیت بهتری دارند. همچنین، واحدهای منطقه ۹ از لحاظ این مؤلفه میانگین کمتری نسبت به واحدهای مناطق ۳، ۴، ۵ و ۷ دارند.

سرانجام، در خصوص سطح بهره‌وری (نمره کل) در واحدهای مناطق دانشگاهی مختلف، نتایج آزمون پیگردی LSD نشان می‌دهد که واحدهای منطقه ۷ از تقریباً نیمی از مناطق دانشگاهی نظیر منطقه ۱ ($p < 0/05$ و $MD = 13/592$)، ۲ ($p < 0/05$ و $MD = 10/702$)، ۹ ($p < 0/05$ و $MD = 19/612$) و ۱۰ ($p < 0/05$ و $MD = 15/375$) وضعیت بهتری از لحاظ سطح بهره‌وری دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

افزایش بهره‌وری و حفظ رشد آن از اهداف اصلی مدیریت است. در واقع، فراهم آوردن شرایط مناسب برای کسب بالاترین عملکرد پایه مدیریت بهره‌وری است. فرایند مدیریت بهره‌وری نشانگر تغییر است و تغییر نیز هرگز به آسانی به دست نمی‌آید. به منظور دستیابی به این تغییرات باید زمینه لازم فراهم شود و تحولات جدی در سازمان به وجود آورد. علاوه بر این، مدیریت باید موانع بازدارنده تغییرات را شناسایی کند و برای غلبه بر آنها اقدامات لازم انجام دهد.

با توجه به موضوع مورد مطالعه و در نظر گرفتن عامل بهره‌وری مدیران، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین میانگین نمره کارکنان در مؤلفه‌های نگرش کارکنان به بهره‌وری ($p < 0/05$) و ($F = 2/051$)، روابط انسانی ($F = 2/935$ و $p < 0/01$)، خط مشی‌ها و روش‌ها ($F = 2/373$ و $p < 0/05$)، برنامه‌ریزی ($F = 2/141$ و $p < 0/05$)، سازماندهی ($F = 2/554$ و $p < 0/01$) و همچنین میانگین نمره کل بهره‌وری ($F = 2/219$ و $p < 0/05$) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و واحدهای منطقه ۷ از تقریباً نیمی از مناطق دانشگاهی نظیر منطقه ۱ ($MD = 13/592$ و $p < 0/05$)، منطقه ۲ ($MD = 10/702$ و $p < 0/05$)، منطقه ۹ ($MD = 19/612$ و $p < 0/05$)، و منطقه ۱۰ ($MD = 15/375$ و $p < 0/05$) وضعیت بهتری از لحاظ سطح بهره‌وری دارند. علاوه بر این، سایر مطالعات در خصوص متغیرهای تأثیرگذار بر سطح بهره‌وری می‌توان به نتایج پژوهشی درباره ابعادی نظیر سبک رهبری (سراج، ۱۳۸۴؛ دمریت^۱، ۲۰۰۵)، اعتماد، احترام و نگرانی کمتر از ایجاد ارتباط (اریش^۲، ۲۰۰۴)، حقوق، پاداش و قدردانی، ابزار ارزیابی عملکرد، ارتباط، ساختار و سبک رهبری (فوتر^۳، ۲۰۰۴؛ پوکسز^۴، ۲۰۰۴؛ کریموند، ۱۳۸۳؛ چناری، ۱۳۸۳؛ اکبری، ۱۳۸۴؛ فروتن، ۱۳۸۴؛ زمانی، ۱۳۸۳) و همچنین ویژگی‌های شخصیتی مدیران (فلامر^۵، ۲۰۰۵؛ ژوزف^۶، ۲۰۰۵)، کیفیت رهبری (هیلیر^۷، ۲۰۰۵، ۲۰۰۵، لیو^۸، ۲۰۰۵، فلورنس^۹، ۲۰۰۵) حقوق و مزایا (دیگالو^{۱۰}، ۲۰۰۴)، سطح آموزش مدیران (عبدلاتی^{۱۱}، ۲۰۰۴)، به کارگیری اصول ۵S (لنج^{۱۲}، ۲۰۰۵)، رضایت شغلی اعضای هیات علمی (پرووست^{۱۳}، ۲۰۰۵) و الگوی آموزشی برنامه ریزی (استیونز^{۱۴}، ۲۰۰۵) اشاره نمود.

افزایش بهره‌وری بر پدیده‌های اصلی اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه مانند کاهش تورم، افزایش سطح رفاه عمومی، افزایش سطح اشتغال، افزایش توان رقابت سیاسی و اقتصادی و مانند اینها تأثیر زیادی دارد (سازمان بهره‌وری ملی ایران، ۱۳۷۵). باید توجه داشت که بهره‌وری بالا، باعث بالارفتن سطح زندگی و رفاه اجتماعی از راه درآمد واقعی، رقابت ملی و کیفیت زندگی می‌شود. درآمدها با استفاده بهینه از نهاده‌ها (داده‌ها) و تولید ستانده‌های مناسب‌تر و بیشتر افزایش می‌یابد و این خود باعث می‌شود که تولید به گونه‌ای مناسب‌تر افزایش یابد و بتوان در دنیای پر رقابت موفق شد. این موفقیت خود باعث رونق کسب و کار و در نتیجه کیفیت زندگی بهتر

1- DeMeritt
4- Poxes
7- Hillyer
10- Dygalo
13- Provost

2- Erbisch
5- Flamer
8- Liu
11- Abdelati
14- Stevens

3- Fouts
6- Joseph
9- Florence
12- Lynch

می‌گردد این فرایند جز با نگرش درست به بهره‌وری و افزایش آن قابل دسترسی نخواهد بود (کپلمن^۱، ۱۹۸۶).

در پایان، با توجه به اینکه عامل بهره‌وری نقش اساسی در تحقیق هدف‌های سازمان دارد و توجهی که از سوی مسوولان در کلیه واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی در چندسال اخیر در مورد افزایش کیفیت و بهره‌وری صورت گرفته است، پیشنهاد می‌شود که با اعمال سازوکارهای کارآمد مدیریتی نسبت به بهتر کردن شاخص‌های بهره‌وری در مناطق مختلف دانشگاه آزاد اسلامی توجه بیشتری شود.

منابع فارسی

- اکبری، ع.** (۱۳۸۴). رابطه بین سبک رهبری و موضع کنترل مدیران با بهره‌وری کارکنان مدارس ابتدایی نواحی ۱ و ۲ شهرهای سلطانیه، طارم علیا، ایجرود، منطقه زنجان رود، استان زنجان. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.*
- براری، ف.** (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین جو سازمانی با بهره‌وری مدیران شهرداری‌های شرق استان تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.*
- تورادل، دی.** ایجاد تغییر مداوم. ترجمه: رمضانعلی رویایی، مجموعه مقالات بهره‌وری، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- پوتی، ژ. ام.** (۱۳۷۱). مدیریت بهره‌وری و شیوه‌های بهبود آن. ترجمه: عین الله علاء. تهران: انتشارات زوار.
- سراج، ا.** (۱۳۸۴). رابطه خلاقیت و سبک رهبری با بهره‌وری مدیران آموزشی مدارس راهنمایی و دبیرستان شهرستان سوادکوه. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.*
- چناری، ع.** (۱۳۸۳). رابطه بین رعایت اصول روابط انسانی مدیران با بهره‌وری آنان در دبیرستان‌های دولتی پسرانه شهر تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.*

حسین‌زاده، ا. (۱۳۸۴). رابطه کارآفرینی مدیران و جوسازمانی با عملکرد دبیران مدارس متوسطه شهر اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

رحمتی، ز. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین سبک تفکر مدیران و جوسازمانی با بهره‌وری کارکنان ادارات آموزش و پرورش شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

زمانی، ا. (۱۳۸۳). مقایسه بهره‌وری مدیران با تحصیلات تخصصی در حیطه مدیریت با مدیران سایر رشته‌ها در دوره متوسطه شهرستان شاهرود از دیدگاه دبیران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

فروتن، م. ح. (۱۳۸۴). رابطه بین سبک‌های نظارتی مدیران با بهره‌وری کارکنان در کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان سراسر کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

کریم‌وند، ص. (۱۳۸۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره‌وری آنان در آموزش و پرورش شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

وزارت صنایع سنگین. (۱۳۷۲). نشریه بهره‌وری، سازمان ملی بهره‌وری ایران.

منابع انگلیسی

- Abdelati, W. F. (2004). Productivity and productive efficiency of manufacturing firms in Egypt, 1966-1986, *Dissertation Abstract PhD*. Princeton university.
- Boon, L. E. & Kurtz, D. (1992). *Management*. McGraw-Hill, Inc.
- Chiu, Sh-K. (2005). The linkage of job performance to goal setting, work motivation, team building, and organizational commitment in the high-tech industry in Taiwan (China). *Dissertation Abstract DBA*. Nova Southeastern university.
- DeMeitt, E. G. (2005). An examination of the effect of organizational storytelling on the administrative climate of church-based schools as a model for the leadership of

- nonprofit organizations. *Dissertation Abstract PhD*. Capella university.
- Drucker, P. F. (1954).** The practice of management. *New York, Harper and Row*.
- Dygalo, N. (2004).** Essays on measuring human capital and older workers' productivity. *Dissertation Abstract PhD*. Cornell university.
- Engle, M. C. (2004).** Changes in job satisfaction and productivity between team-directed and single-leader work groups. *Dissertation Abstract PhD*. Capella university.
- Erbisch, P. Sue M. (2004).** Management style, organizational climate, and organizational performance in a public mental health agency: An integral model (Ken Wilber). *Dissertation Abstract DPA*. Western Michigan university.
- Flamer, A. Sue Davis.** the relationship between personal characteristics of principals and their perception of school leadership autonomy. *Dissertation Abstract EdD*. Morgan Stat University.
- Florence, G. W. (2005).** Teacher supervision methods in Virginia, *Dissertation Abstract PhD*. Virginia Commonwealth University
- Fouts, H. M. (2004).** Organizational climate of North Carolina cooperative extension. *Dissertation Abstract EdD*. North Carolina state university.
- Hersey, P. & Blanchard, K. (1988).** Management of organizational behavior, PHI.
- Hillyer, D. (2005).** A case Study of teacher evaluation and supervision at a high performing urban elementary school. *Dissertation Abstract EdD*. University of Southern California.
- Joseph, R. (2005).** A quantitative study of the strength of correlation between the characteristic of institutional and faculty vitality with research productivity of selected allied health faculty at public health science universities within the United States. *Dissertation Abstract PhD*. Capella university.
- Koonts, H. & O'Donnell, C. & Weihrich, K. (1986).** Management. McGraw-Hill.
- Kopelman, R. E. (1986).** Managing productivity in organizations. McGraw-Hill.

- Landel, R. (1986).** Managing productivity, through people: An operations perspective. sponsors of the colgate Darden Graduate school of business, University of Virginia.
- Liu, Li-Wei. (2005).** A Study of university physical education department director leadership behavior and physical education teacher job satisfaction in northern Taiwan (China). *Dissertation Abstract PhD*, University of the Incarnate Word
- Lynch, L. L. (2005).** The relationship of lean manufacturing 52 principles to quality, productivity, and cycle time *Dissertation Abstract PhD*. Walden university.
- Mahoney, Thomas A. (1988).** Productivity in organizations, New perspectives, formal Industrial and organizational psychology. John P. Campbell, Richard J. Campbell, and Associates, Jossey - Bass Publishers.
- Mescon, A. & Kehedouri. (1988).** *Management. third edition*, Harper international edition.
- Monga, R. C. (1997).** The emerging defenition of productivity: A proposal. Asian productivity organization (APO), Nordica International, LIT.
- Nayudamma, Y. (1980).** Factors which hinder or help productivity improvemet in the Asian Region, Asian productivity Organization. Tokyo.
- Poxes, A. & Madureria, Jr. (2004).** Communication and organizational climate in the administration of NCAA intercollegiate athlectic programs in the southeaset United State. *Dissertation Abstract PhD*. The university of Sothern Mississippi.
- Provost, Maria W. (2005).** A study of four public higher education institutions in Florida: the relationships between faculty and administrator goal congruence, faculty productivity and job satisfaction. *Dissertation Abstract EdD*. Florida Atlantic university.
- Ranftl, R. M. (1989).** Seven keys to high productivity, Productivity. A. Dale Timpe, Kend publishing.
- Robbins, S. (1991).** Organizational Behavior, concepts, controversies, and applications, Prentice- Hall of India Private Limited, New Delhi.
- Schermerhorn, JR. & John, R. (1989).** Management for productivity. John Wiley and Sons, Inc.

- Stevens, D. J. (2005).** The correlation of job satisfaction and worker productivity in the market data industry. *Dissertation Abstract Ph. D.* Capella university.
- Stoner, J. A. F. & Freeman, R. E. (1992).** Management. fifth edition, 15 BN:0-13 544235.
- Sumanth, D. J. (1998).** Total productivity management. CRS press LLC.
- Taylor, F. & Winslow, M. E. SC. D. (1947).** The Principles of scientific management. *NewYork, Evanston, and London,* Harper and Row publishers.
- Wang, Y. (1991).** Examination of the relationship between entrepreneurial personality, other determinants of job performance, and job performance of salespeople in Taiwan. *Dissertation Abstract PhD.* University of Minnesota.