

بررسی عوامل موثر بر توسعه و بهبود کارایی هوشمندانه کارکنان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۲۵

کد مقاله: ۸۸۸۲۲

اله‌ام سلیمانی^{۱*}، مهرزاد نوابخش^۲

چکیده

امروزه با توجه به بحران شدید بیماری و درمانی، بیمارستان‌ها برای بقای خود در محیط رقابتی شدید تلاش میکنند تا هزینه‌های خود را کاهش دهند. این امر فشار بیشتری را بر کارکنان بیمارستان وارد می‌کند چراکه از آنها خواسته می‌شود کارایی خود را افزایش دهند تا در بازار کار جهانی رقابت کنند. پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر بهبود کارایی و عملکرد هوشمندانه کارکنان انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بیمارستان‌های شهر تهران بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای ۳۷۰ کارمند به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده‌ها پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) است. با توجه به اینکه مقدار χ^2 دو (۵۴۹/۰۶۵) با درجه آزادی (۶) در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد، می‌توان گفت بین عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه از نظر رتبه‌بندی اختلاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل شده، طبق نظر کارکنان بیمارستان‌های تهران از بین عوامل موثر به ترتیب عامل ارزیابی، وضوح، اعتبار، مشوق، محیط، کمک و توانایی به ترتیب بیشترین تاثیر را بر بهبود کارایی هوشمندانه دارند.

واژگان کلیدی: بهبود کارایی، توسعه کارایی، عملکرد هوشمندانه، کارکنان

۱- دانشجوی دکتری، بهینه‌سازی سیستم‌ها، گروه مهندسی صنایع، واحد تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) el.soleymani@gmail.com

۲- عضو هیئت علمی، دانشکده مهندسی صنایع، واحد تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

امروزه با توجه به جهانی شدن و بحران ناشی از بیماری ها، کسب و کارها برای بقای خود در محیط رقابتی شدید تلاش می کنند تا هزینه های خود را کاهش دهند. این امر فشار بیشتری را بر کارکنان وارد می کند که از آنها خواسته می شود کارایی خود را افزایش دهند تا در بازار کار جهانی رقابت کنند. این درست است که افرادی با پیشینه فکری یکسان که در شرایط کاری یکسان عمل می کنند عملکرد متفاوتی دارند. در برخی از کشورها (عمدتاً در کشورهای توسعه یافته) ساعات کاری که توسط قانون تعریف شده است، کمتر از سایر کشورها (مانند کشورهای در حال توسعه) است و بهره وری آنها اگر بیشتر نباشد، کمتر نیست. علاوه بر این، به خوبی درک شده که برای انجام یک کار، افرادی که در محیط مشابه و با دانش مشابه فعالیت می کنند، ممکن است نسبت به دیگران به زمان بیشتری برای انجام آن کار نیاز داشته باشند. آیا آنها کارکنان بهتری هستند یا برخی از کارکنان بیمارستان ها ساعات بیشتری نسبت به دیگران کار می کنند (Franke, McGovern, 2020). نکته کلیدی کارایی است. روح فرهنگ بهبود کارایی باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می دهد. تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی است (Faridi, Moghimi, Vafaei Pouya, 2018). منظور از کارایی سازمان و بیمارستان ها فقط کاهش هزینه نیست بلکه ارضای تمایلات و نیازمندی های روانی کارکنان و خدمت مؤثر به جامعه نیز مهم است؛ زیرا ضابط مهم کارایی بیمارستان ها در حد تاثیر خدمات آنها در تامین رفاه جامعه است که متأسفانه همیشه به صورت اعداد و ارقام قابل اندازه گیری نیستند. باوجود اشکالاتی که در انتخاب معیار سنجش کارایی موجود است مانند: سود، هزینه واحد، خدمت و غیره. کارایی سازمان و بیمارستان ها شرط بقا و ماندگاری و موجودیت آن است. مطالعات نشان می دهد کارایی شغلی با عوامل مختلفی ارتباط دارد؛ مانند: عزت نفس و سلامت روانی، سرسختی روانی و تاب آوری، سرمایه اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، حمایت های اجتماعی، جو سازمانی (Ramezani Nejad & et.al, 2015).

جهانی شدن تغییرات زیادی در ماهیت کار ایجاد کرد، به عنوان مثال، استخدام تمام وقت با پاره وقت یا برون سپاری جایگزین شد، نیروی کار جدید موقتی است زیرا می توان کارکنان را به راحتی جایگزین کرد (Kazi, 2011). در این محیط بسیار رقابتی تنها راه موفقیت، هوشمندانه کار کردن است. کار هوشمند چیزی است که تفاوت ایجاد می کند، رویکردی برای سازماندهی کار به منظور بهبود کارایی کارکنان و دستیابی به نتایج بالا هوشمندانه کار کردن راهی است برای دستیابی به حداکثر ارزش برای زمان و تلاش سرمایه گذاری شده، همه این عناصری که هر کارمند باید در استراتژی خود به کار گیرد تا بدون صرف ساعت های طولانی در کار، بهره وری بیشتری داشته باشد (CIPD, 2008). یکی دیگر از رویکردهای کار هوشمند، عملکردی است که با انعطاف پذیری در مکان و زمان کار مشخص می شود، که توسط ابزارهایی که فناوری ارائه می دهد پشتیبانی می شود و به طور کلی بهترین شرایط کاری را برای کارکنان برای انجام وظایف خود فراهم می کند (Raguseo, Gastaldi, Neirotti, 2016). کار هوشمندانه را می توان راهی برای سازماندهی کار برای صرفه جویی در وقت برای کارهای دیگر در نظر گرفت. موضوع مدیریت زمان بهتر است. از سوی دیگر، ادبیات نشان می دهد که کار هوشمند راهی برای دستیابی به نتایج بالا با تلاش کمتر است. تمام این تکنیک ها به کارکنان کمک می کند تا کارآمدتر شوند (CIPD, 2008). این راهی است برای سازماندهی کار در حالت بهتر، تصمیم گیری خوب، اولویت بندی مناسب، همکاری مؤثر، درخواست کمک و تفویض اختیار در صورت نیاز، چابک و سازگار بودن. به طور کلی کارگر باهوش تمام آن تکنیک هایی را که به او کمک می کند تا وظایف خود را انجام دهد و در زمان برای کارهای دیگر صرفه جویی کند، اتخاذ کرده است. هم جهانی شدن و هم بحران مالی به میزان بالایی بر زندگی کاری کارکنان تأثیر گذاشت. کار تشدید شده است، مشاغل ناامن هستند، توانایی حرکت آزاد و نیروی کار با تحصیلات عالی موجود در بازار جهانی، کارکنان را وادار به رقابتی تر شدن می کند (Raguseo & et.al, 2016). بنابراین هر کارمندی که می خواهد موفق شود و به اهدافش دست یابد، باید استراتژی شخصی خود را اصلاح کند و تکنیک هایی را در آن بگنجاند که خود را متمایز کند. اما آیا این روزها برای فرد کافی است که فقط هوشمندانه کار کند تا کارایی خود را افزایش دهد؟ امروزه به دلیل کاهش نیروی کار، کار تشدید شده است، حجم کار افزایش یافته و کارکنان مجبور می شوند برای انجام کارهای بسیار بیشتر، به طور ایده آل در یک زمان، هم هوشمندانه و هم سخت کار کنند. هوشمندانه کار کنید تا در وقت خود صرفه جویی کنید و سخت کار کنید تا زمان بیشتری را برای انجام کارهای بسیار بیشتر اختصاص دهید.

به طور کلی، کارکنان از جمله مهمترین سرمایه های بیمارستان ها هستند که عملکرد و کارایی آن ها رضایت بیماران را در پی خواهد داشت. عوامل متعددی ممکن است باعث افزایش کارایی کارکنان شود. برخی از آنها به اقداماتی از سوی سازمان ها نیاز دارند، مانند تغییرات در محیط کار یا سبک رهبری، برگزاری آموزش های ضمن خدمت، فضا و مکان کاری، ارتباطات، فناوری و تجهیزات، قوانین و مقررات و... در حالی که برخی دیگر مربوط به افرادی است که آن اقدامات را انجام میدهند مثل رضایت و انگیزش و سلامت جسمی و روانی و... در هر دو مورد، فناوری با دستاوردها نقش مهمی در جهت بهبود کارایی کارکنان است. کارکنان ممکن است هوشمندانه کار کنند و وظایف خود را در زمان کمتری نسبت به سایرین انجام دهند که با همان تلاش رضایت بیشتری را جلب می کنند. با این حال نگرانی های متعددی در مورد نتایج عملکرد آنها وجود دارد (کیفیت کار بیمارستان ها، تخصیص مناسب منابع مانند زمان و غیره). در واقع سخت کوشی همیشه با کار خوب یکسان نیست. توانایی ایجاد تفاوت، کلید

افزایش کارایی کارکنان در بیمارستان است. هوشمندانه کار کردن لزوماً به معنای کارکردن ساعات طولانی نیست. این به معنای صرف زمان برای برنامه ریزی، بودجه بندی زمان و استراحت برای به حداکثر رساندن کارایی است. علاوه بر تفاوت های فردی در مورد نحوه عملکرد افراد، نیازهای محیط کار امروزه افراد را ملزم به عملکرد موثر و هوشمندانه می کند. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر بهبود کارایی و عملکرد هوشمندانه کارکنان در بیمارستان های شهر تهران انجام شد و در این مطالعه سعی شد اکثر عوامل تاثیر گذار بر بهبود کارایی از تحقیقات پیشین استخراج و برخی از این عوامل به صورت کلی شرح داده شوند.

۲- مبانی نظری

بررسی ادبیات موجود چندین مطالعه را نشان می دهد که عواملی را که ممکن است بر کارایی کارکنان تاثیر بگذارد را بررسی می کنند. تعداد قابل توجهی از مطالعات تاثیر فناوری، آموزش و محیط کار را بررسی می کنند، در حالی که برخی دیگر بر تاثیر سبک رهبری بر کارایی کارکنان تمرکز دارند. این مطالعه از طریق بررسی کتابخانه ای تکنیک ها و ابزارهایی که به کارکنان کمک می کند تا کارایی خود را با توجه به رویکرد کار هوشمند افزایش دهند. نیروی انسانی می تواند نحوه عملکرد شرکت را اصلاح کند و ابزارهایی را در اختیار کارکنان خود قرار دهد تا با کار هوشمندانه و نه سخت، خود را آموزش دهند و بهره وری بیشتری داشته باشند. به عبارت دیگر، بخش منابع انسانی می تواند چارچوبی را اتخاذ کند که شکاف بین آنچه که کسی می تواند انجام دهد (حداکثر عملکرد) و آنچه که در واقع انجام می دهد، همانطور که تعریف عملکرد معمولی است را پر کند (Klehe & Anderson, 2007)

۲-۱- بهره وری و کارایی و اثربخشی

در برخی از تعاریف بهره وری به دو مفهوم کارایی^۱ و اثربخشی^۲ اشاره شده و برخی بهره وری را حاصل جمع این دو دانسته اند. به طور خلاصه در مورد تعریف اثربخشی و کارایی می توان گفت اثربخشی به طور سنتی به عنوان تحقق اهداف یک سازمان تعریف شده است و کارایی که مفهوم بسیار نزدیک به بهره وری دارد به عنوان استفاده درست از منابع تعریف شده است. با توجه به این می توان بهره وری را "درست انجام دادن کار درست" تعریف کرد که دو مفهوم کارایی و اثربخشی را با هم در بر می گیرد. به منظور بهبود بهره وری از طریق کارایی چهار راه وجود دارد: ۱) از داده های ثابت (درون داده) ستاد ههای (برون داده) بیشتری دریافت کنیم؛ ۲) ستاده های ثابت (برون داده) را از داده های (درون داده) کمتری دریافت کنیم؛ ۳) ستاده ها (برون داده) داده ها (درون داده) افزایش یابند، اما ستاده ها (برون داده) به نسبت، بیشتر از داده ها (درون داده) باشد؛ ۴) ستاده ها (برون داده) و داده ها (درون داده) کاهش یابند اما ستاده ها (برون داده) به نسبت کمتر از داده ها (درون داده) کاهش یابند (Mahmoudzadeh, 2009).

۲-۲- صرفه جویی در زمان و کارآمدی بیشتر

در یک محیط جهانی که با رقابت فشرده مشخص می شود، هر شرکتی که مایل به حفظ و بهبود موقعیت خود در بازار است باید اقدامات لازم را برای متمایز ساختن خود از رقبای انجام دهد. این امر می تواند با اقدام پیشگیرانه و انجام تمام اقدامات لازم که پایداری و سودآوری را تضمین می کند محقق شود. چالش هر سازمانی، امروزه بیش از هر زمان دیگری، به حداکثر رساندن مهارت ها و شایستگی های کارکنان خود به کارآمدترین و مؤثرترین روش برای افزایش کارایی و بهره وری آنهاست (Gopalakrishnan, 2012). بهره وری به کیفیت کار تولید شده مرتبط است. وظایف را با منابع کمتر یا با زمان تلف شده کمتر انجام دهید. کارکنان کارآمد با اتخاذ چندین تکنیک صرفه جویی در زمان وظایف خود را در کمترین زمان و منابع کامل می کنند. با افزایش کارایی کارکنان، ممکن است در زمان برای کارهای دیگر صرفه جویی شود که منجر به افزایش بهره وری کارکنان نیز می شود. امروزه محیط به شدت رقابتی است و کارکنان را وادار می کند تا با اتخاذ تکنیک های صرفه جویی در زمان یا تغییر روش کار بر اساس آنچه که تکنولوژی تحمیل می کند کارآمدتر کار کنند (Holland & Bardoel, 2016). در صورت انجام وظایف معمول یا کارهایی که پیچیده یا سخت نیستند، انجام چندوظیفه ای می تواند با تخصیص مناسب زمان کار، کارایی کارکنان را افزایش دهد (آدلر و همکاران، ۲۰۱۲). با این حال، به نظر می رسد که یک رابطه معکوس بین چند وظیفه ای و بهره وری کارکنان وجود دارد (Adler et. al, 2012). (Aral et. al (2007). در مطالعه خود بیان کردند که انجام چندوظیفه ای فراتر از یک نقطه معین، تأثیر منفی بر کارایی کارکنان دارد زیرا سطح بالای چندوظیفه ای با نرخ خطای کار بالاتر مرتبط است. در سطوح بالای چندوظیفه ای از دست دادن کارایی مشاهده می شود. کارهای پیچیده را نمی توان به موازات سایر وظایف انجام داد تا از خطا جلوگیری شود و در کیفیت کار تولید شده تخفیفی ایجاد نشود (Buser et. al, 2012).

1 Efficiency
2 Effectiveness

۲-۳- تأثیر فناوری بر بهبود کارایی

فناوری مسئول بیشتر تغییرات در نحوه کار افراد است. دستاوردهای پیشرفت فناوری ابزارهای لازم برای اتخاذ رویکرد هوشمندانه کار را فراهم می‌کند. در طول سال‌های گذشته پیشرفت قابل توجهی در فناوری‌های جدید (پایگاه‌های داده، تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ، فناوری ابری) و دانش مربوط به پردازش اطلاعات صورت گرفته است (Holland & Bardoel, 2016). هر سازمانی که به دنبال داشتن مزیت رقابتی در رقابت جهانی و به دست آوردن نیروی انسانی است که از توانایی‌های خود به بهترین نحو استفاده می‌کند، باید یک محل کار مجازی داشته باشد که حاوی تمام اطلاعات لازم یک کارمند در زندگی کاری روزمره خود باشد (McGover, 2010). و از فناوری‌هایی استفاده کنید که پیشرفته هستند. کارمندی که از صلاحیت بالایی برخوردارند ممکن است سازمان یا حتی کشور را ترک کنند تا شغلی با حقوق بهتر پیدا کنند یا در صناعی کار کنند که از همه توانایی‌های آنها استفاده کنند. امروزه چالش حفظ کارکنان ماهر در سازمان است. امروزه با قابلیت‌هایی که فناوری می‌دهد، تقریباً هر سازمانی دارای پایگاه‌های دانش است و از شایستگی دقیق نیروی کار خود آگاه است (Kontic et al., 2009). با در دست داشتن آن و استفاده از نرم افزار سفارشی برای برنامه ریزی منابع سازمانی، بهره وری کارکنان بهبود می‌یابد. در واقع هر کارمندی می‌تواند وظایفی را که منطبق با توانمندی‌های او باشد، به کار گرفته شود که منجر به افزایش کارایی او می‌شود، زیرا می‌تواند از مهارت‌های خود حداکثر استفاده را بکند و با همان تلاش، وظایف بیشتری را انجام دهد (Sirichoti, 2013).

۲-۴- تاثیر ارتباطات بر بهبود کارایی

Holland et. al (2016) دریافتند که استفاده از رسانه‌های اجتماعی به عنوان صدای کارکنان ممکن است رضایت شغلی را افزایش دهد، جابجایی کارکنان را کاهش دهد و بهره وری نیروی کار را افزایش دهد. با این حال، ما چیز زیادی در مورد تأثیر رسانه‌های اجتماعی و استفاده از آنها در یک سازمان توسط کارکنان آن نمی‌دانیم (Charoensukmongko, 2014). اما به طور کلی استفاده از رسانه‌های اجتماعی در طول ساعات کاری به طور مثبتی بر عملکرد شغلی و بهره وری کارکنان تأثیر گذاشته است (Shepherd, 2011) اکثر سازمان‌هایی که پرسنل خود را به صورت فیزیکی پراکنده می‌کنند، استفاده از نرم افزار سفارشی را معرفی و ترویج کرده اند که همه کارمندان را به هم متصل می‌کند (McGover, 2010). چنین پلتفرم‌هایی به جز برای ارتباطات ممکن است از انتقال فایل، چت گروهی، اشتراک گذاری دسکتاپ و بسیاری از ویژگی‌های دیگر پشتیبانی کنند که افراد را نزدیک تر کرده و مرزهای فیزیکی را از بین می‌برد. همکاری بین کارکنان موثرتر می‌شود و کارهایی که نیاز به هماهنگی دارند با تلاش کمتری قابل انجام است. کارمندان توانایی برقراری ارتباط چندگانه، تعامل با افراد باتجربه تر را به صورت انفرادی یا در چت‌های گروهی، بحث در مورد وظایف خود، دریافت نکات و طوفان فکری در مورد چگونگی تکمیل کارآمدتر وظایف خود دارند (Turner et. al, 2007). این ارتباط باز باعث می‌شود که کارکنان به سرعت سؤالات خود را به افراد مناسب بفرستند و زمان خود را برای اختراع مجدد چرخ از دست ندهند و کار خود را در زمان کمتری انجام دهند (Aral et. al, 2007). زمانی که کیفیت ارتباطات و تبادل اطلاعات کارکنان بهبود می‌یابد، نسبت خروجی نیروی کار به ورودی بهبود می‌یابد، زیرا کیفیت ارتباطات و تبادل اطلاعات بالاتر هزینه‌های زمان و تلاش سرمایه‌گذاری شده را کاهش می‌دهد. استفاده از رسانه‌های اجتماعی مرتبط با کار نیز می‌تواند با تأثیر بر اعتماد بین همکاران به کارایی کارکنان کمک کند. هنگامی که کارکنان از رسانه‌های اجتماعی برای انگیزه‌های مرتبط با اجتماعی استفاده می‌کنند، ارتباطات آنلاین و تعامل اجتماعی ایجاد می‌کنند، که ممکن است بر اعتماد اجتماعی کارکنان تأثیر بگذارد (Kobayashi et al., 2006 Valenzuela et al., 2009). هنگامی که اعتماد ایجاد می‌شود، کارکنان ایجاد می‌شود و راندمان را می‌توان تا حدی بهبود بخشید.

۲-۵- تاثیر آموزش و نوآوری و خلاقیت بر بهبود کارایی

در یک محیط جهانی، که رقابت تقریباً در هر صنعت فشرده است، سازمان‌ها باید روی آموزش و توسعه پرسنل خود سرمایه‌گذاری کنند تا سودآوری و دوام خود را حفظ کنند. کارکنان باید همیشه از لحاظ اجتماعی و فنی صلاحیت داشته باشند و این امر با آموزش مستمر و سیستماتیک محقق می‌شود. چارچوب آموزشی باید بر اساس نیازهای شناسایی شده (شکاف‌های عملکرد، مهارت‌ها و دانش اضافی) طراحی شود. شرکت در چنین دوره‌هایی و کسب مهارت‌های جدید، توانایی کارکنان را برای انجام وظایف خود به روش‌های مختلف افزایش می‌دهد که منجر به افزایش کارایی می‌شود (Asfaw et. al, 2015). امروزه دانش به سرعت منسوخ می‌شود و این بدان معناست که آموزش و توسعه مهارت‌های جدید به طور منظم مهم است. دانش کسب شده باید به منظور طراحی و تولید خدمات با ارزش افزوده بالاتر مورد استفاده قرار گیرد (Gopalakrishnan, 2012). نوآوری کلید موفقیت است. سازمان با طراحی و اجرای محصولات و خدمات نوآورانه، حضور خود را در بازار تقویت می‌کند. شرکت‌هایی که دارای روحیه تیمی، توانایی واکنش بسیار سریع به تغییرات هستند و کارکنان آنها مشتاق به اشتراک گذاری دانش خود و تولید ایده از طریق طوفان فکری هستند، خلاق هستند. گنجاندن حداقل تعداد آموزش‌هایی که باید در برنامه توسعه شخصی هر کارمند شرکت کند، پرسنل را مجبور به کسب مهارت‌های جدید یا تجدید برخی از مهارت‌های موجود می‌کند. تلفیق تجربه و دانش

پیشرفته یک سناریوی ایده آل است و باعث می شود که کارمند از تمام قابلیت های خود بهره برده و وظایف خود را به نحو احسن انجام دهد (Eneh et. al, 2015). بر اساس بررسی ها هدف نهایی آموزش، کارایی کارکنان، تضمین بقاء و حفظ و توسعه و سازمان و تسهیل یادگیری در سازمان می باشد (Beardwell and Holden, 2001). سرمایه انسانی یک شرکت بسیار قابل توجه است. سودآوری آن به همین دلیل، سازمان ها روی توسعه شایستگی کارکنان خود سرمایه گذاری می کنند. کارکنانی که دانش خوبی در مورد فرآیندها و وظایفشان دارند، مهمتر از افراد دارای مهارت های اجتماعی هستند. با به اشتراک گذاشتن اطلاعات رویه ای، کارکنان می توانند مشکلات مکرر را به روشی کارآمدتر مدیریت کنند (Aral et. al, 2007). مدیران باید به اشتراک گذاری دانش را از طریق آموزش های داخلی و کار زوجی برای به دست آوردن حداقل سطح دانش برای همه کارکنان ترویج کنند (Kontic et. al, 2009). به طور کلی، کارمندان باتجربه می توانند اولویت بندی مناسبی را در وظایف خود انجام دهند و از آنجایی که می دانند فرآیندها می توانند در مورد چگونگی دور زدن محدودیت هایی که ممکن است تکمیل وظایف آنها را به تاخیر بیندازند تصمیم بگیرند یا از آنها مشاوره بخواهند (Rapp et. al., 2006). کارگران باتجربه معمولاً شبکه ای از افراد ساخته اند، به راحتی می توانند از فرد مناسب درخواست کمک کنند و در صورت لزوم وظایف را به فرد مناسب محول کنند (McGover, 2010). به طور خلاصه، تجربه راز موفقیت است، ممکن است به کارکنان کمک کند تا چگونگی کار هوشمندانه و بهبود کارایی خود را با کاهش زمان تکمیل کارها بررسی کنند (Rapp et. al, 2006). برای زنده ماندن در محیط به سرعت در حال تغییر امروزی، سازمان ها مجبور هستند به طور مداوم محصولات، خدمات و مزیت بازار خود را در مقایسه با سایر سازمان ها و روندهای نوظهور تجدید ارزیابی کنند. در چنین محیطی، خلاقیت و کارایی عناصر حیاتی برای سازمان های دولتی و خصوصی هستند (Serrat, 2009; Cankar, 2013; Manzoor, 2014). سازمان ها به طور فزاینده ای به دنبال راه هایی برای بهبود خلاقیت و کارایی از نظر عملکرد افراد (کارکنانشان) و سازمان به عنوان یک کل هستند تا بتوانند مزیت رقابتی را به دست آورند و حفظ کنند (Foster & Kaplan, 2011). خلاقیت را می توان به عنوان «تعامل بین استعداد، فرآیند و محیطی که توسط آن یک فرد یا گروه محصول محسوس تولید می کند که هم بدیع و هم مفید است، همانطور که در یک زمینه اجتماعی تعریف شده است» (Plucker, Beghetto, & Dow, 2004) تعریف شود. خلاقیت سازمانی تابعی از برون دادهای خلاقانه اجزای تشکیل دهنده آن و اثرات زمینه ای آن مانند فرهنگ سازمانی، پاداش ها، منابع در نظر گرفته می شود (Woodman, Sawyer, & Griffin, 1993). از سوی دیگر، سازمان خلاق به عنوان «هر واحد تجاری که منبع اصلی درآمد آن از تولید ایده ها، فرآیندها، محصولات یا خدمات جدید و مناسب برای مقابله با مشکلات یا فرصت های شناسایی شده مشتریان ناشی می شود» توصیف می شود (Andriopoulos, 2000, p. 16). رفتار خلاق تولید ایده های بدیع و مفید و پذیرش ایده های دیگران است که برای سازمان جدید است و می تواند رفتار نوآورانه ایجاد کند (Yuan & Woodman, 2010). خلاقیت سازمانی به عنوان یک کارکرد گروهی متشکل از تعامل افراد خلاق در یک سازمان رخ می دهد (Woodman et al., 1993). بنابراین رفتارهای خلاقانه افراد و گروه ها میزان خلاقیت سازمانی را تعیین می کند. اگرچه برخی از محققان اشاره کرده اند که خلاقیت می تواند بر کارایی تأثیر منفی بگذارد (James, Clark, & Cropanzano, 1999; Klijn & Tomic, 2010). بسیاری از پژوهشگرانی که به بررسی تأثیر خلاقیت بر کارایی در زمینه های مختلف پرداخته اند، تأثیر مثبت خلاقیت سازمانی را بر کارایی سازمانی در بخش های مختلف نشان دادند (Gilson, Mathieu, Shalley, & Ruddy, 2005; Shrivastava, Ivanaj, & Ivanaj, 2012). علیرغم این واقعیت که ارتباط بین خلاقیت سازمانی و کارایی در بخش های مختلف یافت شده است، به نظر می رسد بخش دولتی یک حوزه تحقیقاتی بکر است.

۲-۶- سبک رهبری و بهبود کارایی

هدف اصلی هر سازمان برآوردن نیازهای مشتری و افزایش ارزش درک شده مشتری است. برای دستیابی به این هدف، کارکنان باید از ارزش های شرکت آگاه باشند و از آنها الهام بگیرند تا بخشی از موفقیت آن شرکت باشند (Abdul et. al, 2012). برای هر سازمان بسیار مهم است که رهبرانی را توسعه دهند که از رفتار توانمندساز پیروی کنند و همه را برای کار موثرتر تشویق کنند (The Ken Blanchard Companies, 2009). کارکنانی که از همه ابزار، منابع و جهت گیری مناسب برخوردار باشند، با آگاهی از اولویت های فعلی، می توانند موانع را دور زده و وظایف خود را به نحو شایسته انجام دهند. برای کارگران مهم است که جهت گیری روشنی در مورد شغل خود داشته باشند، تا از کار بر روی وظایف کم اهمیت و نه در کارهای مهم تر صرفاً به دلیل عدم آگاهی از اولویت ها اجتناب کنند. رهبرانی که مشارکت در فرآیند تصمیم گیری را ترویج می کنند و محدودیت های بوروکراتیک احتمالی را حذف می کنند، باعث می شوند کارکنان احساس مسئولیت کنند و مؤثرتر و کارآمدتر باشند (Rapp et. al, 2006). علاوه بر این، سبک رهبری که توسط مدیران اتخاذ می شود ممکن است بر بهره وری نیروی کار تأثیر بگذارد. (Umaru 2014) در تحقیقات خود دریافته اند که گروه های دموکراتیک به دلیل همکاری مؤثرشان کارایی بالاتری از خود نشان می دهند در حالی که نگرش هایی که در گروه های خودکامه دیده می شود ممکن است بهره وری کارکنان را به دلیل جابجایی بیشتر نیروی کار کاهش دهد. وجود جابجایی بالای کارکنان نشان می دهد که کارکنان از شغل خود راضی نیستند و تأثیر منفی بر کارکنان و کارایی کلی سازمان می گذارد (Ramzan, 2013). با در نظر گرفتن اینکه نرخ جابجایی بالا باعث کاهش نیروی کار سازمان و افزایش

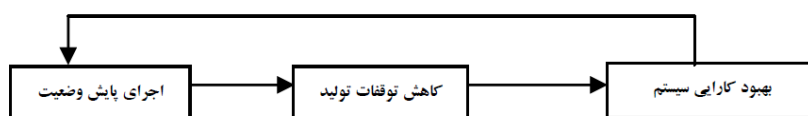
حجم کار کارکنان باقی مانده و کاهش انگیزه سازمان‌ها برای ارائه برنامه‌های آموزشی می‌شود، در عین حال نتیجه کارایی و بهره‌وری کارکنان کاهش می‌یابد. قرار گرفتن در محیطی که در آن افراد احساس ناراحتی می‌کنند، کارکنان با بازده خروجی کمتری کار می‌کنند (Abdul et. al, 2012).

۷-۲- محیط کار و بهبود کارایی

محیط کار، از طریق زیرساخت‌های خود، ممکن است به کارمندان کمک کند تا کارآمدتر کار کنند. به همین دلیل باید به گونه‌ای طراحی شود که با فراهم کردن شرایط کاری مناسب، نیاز کارکنان به نور طبیعی، تهویه و کنترل آب و هوا را برآورده کند و در عین حال فرآیندهای کاری را به بهترین نحو انجام دهد. (Petrova, 2011). مطالعات متعددی وجود دارد (Haynes, 2008, Petrova, 2011) که تأثیر محیط کاری "انعطاف پذیر" یا "هوشمند" را، نه تنها از نظر چیدمان اداری انعطاف پذیر، بلکه از نظر انعطاف پذیری زمانی و تحرک مکانی، و بهره‌وری بررسی می‌کند. بسته به وظایف روزانه کارکنان و فرآیندهای کاری، چهار الگوی کاری شناسایی شد: کندو، سلول، لانه و باشگاه (Haynes, 2008). کندو برای کارهای مبتنی بر استقلال فردی و بدون نیاز به تعامل مناسب است، در حالی که سلول برای کارهایی که نیاز به تمرکز دارند مناسب‌تر است. لانه برای کار گروهی که در آن همکاری کلید است و در نهایت باشگاه، جایی که استقلال فردی افزایش می‌یابد و همچنین نیاز به طوفان فکری وجود دارد، ایده آل است (Haynes, 2008). در محیط‌های کاری هوشمند ترکیبی از چهار نوع فضای کاری فوق‌الذکر وجود دارد که هم دفاتر و هم اتاق‌های فضای باز برای حفظ حریم خصوصی و تمرکز فراهم شده است که منجر به همزیستی کار فردی و تیمی می‌شود (Haynes, 2008). تعامل چهره به چهره از طریق دفاتر فضای باز ارتقاء می‌یابد و همکاری کارکنان را افزایش می‌دهد، که بسیار مهم است، به ویژه زمانی که پروژه‌ها توسط تیم‌هایی با تعداد زیادی از اعضا انجام می‌شود که در آن هماهنگی لازم است، حل مشکل به دلیل ارتباط باز آسان‌تر می‌شود. و طوفان فکری ممکن، و در نتیجه وظایف را می‌توان در زمان کمتری انجام داد و کارایی کارکنان را بهبود بخشید (Hammed et. al, 2009). انعطاف پذیری در ساعات کاری به این معنی است که کارمندان این فرصت را دارند که وظایف خود را در مناسب‌ترین زمان انجام دهند، به ویژه زمانی که مجبورند با همکاران یا مشتریان در کشورهای دیگر که اختلاف زمانی وجود دارد، همکاری کنند. این انعطاف پذیری توسط پیشرفت‌های فناوری پشتیبانی می‌شود، که افراد را حتی در یک مکان دورتر نزدیکتر می‌کند، فاصله حذف می‌شود و باعث می‌شود آنها به صورت فردی یا در تیم‌های مجازی کارآمدتر کار کنند (Petrova, 2011). کارمندانی که اجازه دارند زمان شروع و پایان خود را کنترل کنند، روزهای کاری خود را در هفته کاری تقسیم کنند و استراحت‌های خود را بر اساس نیاز خود تنظیم کنند، می‌توانند از زمان خود به نحو احسن استفاده کنند و وظایف خود را با تلاش کمتری انجام دهند (Beckmann et. al, 2017). با اتخاذ ایده زمان کاری منعطف یا زمان کاری خودگردان، کارمندان می‌توانند در مورد مدت یا مکان کار خود، از دفتر، خانه، کافه یا فرودگاه تصمیم بگیرند (Attkinson & Hall, 2011) درگیری‌ها سازمان‌هایی که ایده تعادل کار و زندگی را توسعه می‌دهند، عمدتاً با حذف تعارضات احتمالی مبتنی بر زمان یا فشار (Myilswamy & Gayatri, 2015)، به کارکنان خود کمک می‌کنند تا استرس کمتری داشته باشند و کارآمدتر شوند زیرا آنها شادتر و با انگیزه هستند. و قادر به تمرکز بر رعایت ضرب‌الاجل‌های خود و تولید کار با کیفیت بالا هستند (Humbert, 2010).

۸-۲- بهبود کارایی در سازمان‌ها

هر سازمانی به تناسب مقاصد و مأموریت‌هایی که برای آن ایجاد شده باید بتواند جهت نیل به مقاصد خود به درستی متغیرهای محیطی را بشناسد تا قادر به کسب اهداف شود. به عبارت دیگر، سازمان‌ها باید فرصت‌ها و امکانات موجود را شناسایی و از آنها استفاده مطلوب به عمل آورند و در غیر این صورت همان فرصت‌ها به عنوان تهدیدکننده ظاهر می‌شوند. انگیزش به عنوان فرایندی تلقی می‌شود که شدت، جهت‌گیری و تداوم تلاش افراد در نیل به هدفی را مورد محاسبه قرار می‌دهد. به بیان دیگر، انگیزش یک حالت درونی است که موجب تولید انرژی، تعیین جهت و شدت در یک رفتار برای رسیدن به یک نیاز می‌شود. این مفهوم روان‌شناختی اغلب ریشه‌ای درونی یا بیرونی دارد. بنابراین موقعیت یک سازمان در گرو عملکرد مطلوب رفتار سازمانی تک‌تک اعضای سازمان است و همین‌گونه عملکرد پایین و ضعیف ناشی از سوء رفتار و کم‌کاری کارکنان است که برای درک تفاوت عملکرد افراد باید انگیزه‌های آنان را بررسی کنیم (Rabinz, 2005). پایین بودن سطح کارایی در بسیاری از سازمان‌های تولیدی و خدماتی یکی از مشکلات مهم کشورهای در حال توسعه است.



شکل (1) به کارگیری تکنیک پایش وضعیت برای دست‌یابی به بهبود کارایی

شکل (1) نشان می دهد که چگونه اجرای پایش وضعیت می تواند کاهش توقفات را به همراه داشته باشد و در نتیجه زمانی که توقفات تولید به حداقل ممکن کاهش یابد، کارایی سیستم بهبود یابد. تداوم این عامل می تواند بقای سازمان ها را موجب شود. اهمیت پایش وضعیت در روند شرکت های تولیدی و صنایع بر کسی پوشیده نیست. پایش وضعیت راهی برای تشخیص علائم فرسایش عادی یا خرابی آنی دستگاه یا فرآیند در زمان مناسب برای دوری جستن از خرابی های می توان وضعیت دستگاه را زیر نظر (CM) اتفاقی است. به کمک پایش وضعیت گرفته و در صورت انحراف های پیاپی از رفتارهای عادی اقدام لازم برای برنامه ریزی بازدید یا تغییرات لازم در زمان مناسب را اتخاذ نمود. در صورتی که تا زمان اجرای هر مرحله از تغییرات زمان بندی شده دستگاهی بر اساس نتایج پایش وضعیت رفتار غیر عادی از خود نشان ندهد، آن دستگاه مورد بازدید قرار نمی گیرد و به این ترتیب می توان حجم قابل توجهی از فعالیت های نگهداری، پیشگیرانه را کاهش داد (Sabzi & et.al, 2007) به کارگیری سیستم پایش وضعیت در سازمان های تولیدی دارای مزایای مشهودی است. اگر پایش وضعیت در یک شرکت تولیدی اجرا شود می توان کاهش سطح تعمیرات عمومی کارخانه و جلوگیری از توسعه خرابی در سیستم را انتظار داشت. اجرای پایش وضعیت همچنین تعداد خرابی های سنگین و پرهزینه ماشین ها را کاهش داده و منجر به افزایش عمر دستگاه ها و کارایی آن ها خواهد شد. پایش وضعیت باعث خواهد شد هزینه های ناشی از توقف های دستگاه ها در خط تولید کاهش یابد. علاوه بر موارد فوق بعضی دیگر از مزایای مورد انتظار حاصل از اجرای پایش وضعیت به صورت زیر است (Esmailzadeh Khadem et al, 2010).

۲-۹- هوشمندانه کار کردن

کار هوشمندانه را می توان راهی برای سازماندهی کار برای صرفه جویی در وقت برای کارهای دیگر در نظر گرفت. موضوع مدیریت زمان بهتر است. از سوی دیگر، ادبیات نشان می دهد که کار هوشمند راهی برای دستیابی به نتایج بالا با تلاش کمتر است. تمام این تکنیک ها به کارکنان کمک می کند تا کارآمدتر شوند (CIPD, 2008). این راهی است برای سازماندهی کار در حالت بهتر، تصمیم گیری خوب، اولویت بندی مناسب، همکاری موثر، درخواست کمک و تفویض اختیار در صورت نیاز، چابک و سازگار بودن. به طور کلی کارگر باهوش تمام آن تکنیک هایی را که به او کمک می کند تا وظایف خود را انجام دهد و در زمان برای کارهای دیگر صرفه جویی کند، اتخاذ کرده است. هم جهانی شدن و هم بحران مالی به میزان بالایی بر زندگی کاری کارکنان تأثیر گذاشت. کار تشدید شده است، مشاغل ناامن هستند، توانایی حرکت آزاد و نیروی کار با تحصیلات عالی موجود در بازار جهانی، کارکنان را وادار به رقابتی تر شدن می کند (Kazi, 2011). بنابراین هر کارمندی که می خواهد موفق شود و به اهدافش دست یابد، باید استراتژی شخصی خود را اصلاح کند و تکنیک هایی را در آن بگنجانند که خود را متمایز کند. اما آیا این روزها برای فرد کافی است که فقط هوشمندانه کار کند تا کارایی خود را افزایش دهد؟ امروزه به دلیل کاهش نیروی کار، کار تشدید شده است، حجم کار افزایش یافته و کارمندان مجبور می شوند برای انجام کارهای بسیار بیشتر، به طور ایده آل در یک زمان، هم هوشمندانه و هم سخت کار کنند. هوشمندانه کار کنید تا در وقت خود صرفه جویی کنید و سخت کار کنید تا زمان بیشتری را برای انجام کارهای بسیار بیشتر اختصاص دهید.

۲-۱۰- کار هوشمند در مقابل کار سخت

در سال های گذشته، ما یک بحران مالی جهانی را تجربه می کنیم که سازمان ها را در سراسر جهان تهدید می کند و آنها را وادار می کند تا در استراتژی های خود تجدید نظر کنند (McConnell, 2011). محیط کار به شدت ناپایدار و رقابتی شد. بحران اقتصادی باعث نرخ بالای بیکاری، سرکوب دستمزدها و ایجاد احساس خطر در کارکنان شد (Judge & Kammeyer, 2012). Muller (2012) به دلیل کاهش نیروی کار، کارکنان مسئولیت های بیشتری بر عهده می گیرند و باید سخت تر کار کنند و ساعات زیادی را فدا کنند تا بتوانند با وظایف جدید خود کنار بیایند (Feldman, 2002). از سوی دیگر، کارگران مجبورند هوشمندانه کار کنند و با حفظ روانشناسی سالم به فشار رقابت پاسخ دهند، بدون اینکه بر تعادل کار و زندگی آنها تأثیر بگذارد (Donnelly, 2006). جهانی شدن تغییرات زیادی در ماهیت کار ایجاد کرد، به عنوان مثال، استخدام تمام وقت با پاره وقت یا برون سپاری جایگزین شد، نیروی کار جدید موقتی است زیرا می توان کارمندان را به راحتی جایگزین کرد (Kazi, 2011). در این محیط بسیار رقابتی تنها راه موفقیت، هوشمندانه کار کردن است. اصطلاح "کار هوشمند" چیز جدیدی نیست و نمی توان تعریف روشنی برای آن ارائه داد. کار هوشمند چیزی است که تفاوت ایجاد می کند، رویکردی برای سازماندهی کار به منظور بهبود کارایی کارکنان و دستیابی به نتایج بالا (CIPD, 2008). هوشمندانه کار کردن راهی است برای دستیابی به حداکثر ارزش برای زمان و تلاش سرمایه گذاری شده، همه این عناصری که هر کارمند باید در استراتژی خود به کار گیرد تا بدون صرف ساعت های طولانی در کار، بهره وری بیشتری داشته باشد (CIPD, 2008). یکی دیگر از رویکردهای کار هوشمند، عملکردی است که با انعطاف پذیری در مکان و زمان کار مشخص می شود، که توسط ابزارهایی که فناوری ارائه می دهد پشتیبانی می شود و به طور کلی بهترین شرایط کاری را برای کارمندان برای انجام وظایف خود فراهم می کند (Raguseo et al., 2016). جهانی شدن

جهان را یکپارچه کرد، با حرکت به این سمت، هدف هر سازمان افزایش کارایی کارکنان خود و جذب کارکنان مستعد از بازار جهانی به دلیل وجود جنبش آزاد نیروی کار است (McMillan & Rodrik, 2014). اسان کردن چالش برای هر کارمندی که در محیط جهانی رقابت می کند، ایجاد تفاوت، تبدیل شدن به استعداد با اتخاذ شیوه ها و کسب مهارت های جدید است که به او کمک می کند تا با همان تلاش، کارایی خود را افزایش دهد، به عبارت دیگر هوشمندانه کار کند (Raguseo et. al, 2016).

۳- پیشینه تحقیق

Jamshidian. And Rezaei, 2004 و Esmailzadeh Khadem et al. 2010 معتقدند که آموزش، افزایش میزان مهارت، دانش و عملکرد مؤثر را برای کارکنان در انجام وظایف شغلی خود به ارمغان می آورد.

Rezvani & et.al, 2008 نیز در پژوهش خود یافتند که شرکت کارمندان در دوره های آموزشی موجب کسب دانش بیشتر آنان، افزایش مهارت و توانایی آنان در بکارگیری ابزار و وسایل مورد نیاز حرفه ی خود و نیز افزایش نظم، انضباط، دقت، همکاری و روحیه ی تعاون در بین آنان میشود. به طور کلی از نظر آنان کارایی و اثربخشی افراد از طریق شرکت در آموزش ضمن خدمت افزایش یافته است.

Shahrani, Farzad; 2010 در پژوهش خود نشان داد که توسعه آموزش کارکنان گامی در افزایش آگاهی آنها و در نهایت افزایش کارایی سازمان از طریق بالا رفتن بهره وری در سازمان مطبوع است

PourGsz & et.al, 2011 اظهار میدارد که وجود نیروی انسانی کارآمد در سازمان باعث افزایش چشمگیر عملکرد و کارایی سازمان، نشاط روحی کارکنان و تحقق بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. که این مهم خود جز از طریق ارائه ی آموزش های ضمن خدمت میسر نخواهد شد

Rabiee & et.al, 2011 معتقدند که آموزش کارکنان میتواند در کسب تجربه و بهبود عملکرد افراد مؤثر باشد و همچنین میتواند با دربر داشتن پیشرفت استراتژیک، تضمین کننده بقا و کمال در سازمان باشد. آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه هر سازمان، یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و بهره وری میرساند.

Nastizai and Hazareh Moghadam, 2012 دوره های آموزشی ضمن خدمت میتواند قابلیت های دانشی و مهارتی و نگرشی مناسب را در کارکنان پرورش دهد و موجب افزایش توانایی های شغلی آنان شده و زمینه ی کارایی آنان را در سازمان متبوع فراهم می آورد.

Rasouli & Hedayati, 2017 به این نتیجه رسیدند که داشتن برنامه راهبردی ارتباطی، تخصیص بودجه، عملکرد صحیح فعالیت درون و برون سازمانی، بهره مندی مناسب از ابزارهای نوین ارتباطی، دیدگاه مدیران نسبت به جایگاه و محیط وظایف و احدهای روابط عمومی در خلاقیت و بهبود کارایی فعالیت های ارتباطی تأثیر بسیار بالایی دارد.

Iii et al (2011) استفاده از رسانه های اجتماعی مرتبط با کار می تواند به کیفیت ارتباطات کارکنان و تبادل اطلاعات کمک کند، که بیشتر بر کارایی کار کارکنان تأثیر می گذارد

Atiyyah (1999) به این نتیجه رسیدند که مقیاس تعیین کارایی سازمانی شامل ۱۰ گویه است که متغیرهای استفاده از منابع مالی و نیروی انسانی، آمادگی در برابر تحولات غیرمنتظره، هزینه خدمات، کیفیت خدمات از نظر سرعت، وقت شناسی و پاسخگویی به خواسته های مشتری و رضایت مشتری را مورد سنجش قرار می دهد.

Brown & Ashman, 1996; Heller, 1996; Knack & Keefer, 1997; Arrow, 2000; Pearson & Carr, 2011 گزارش کردند که سرمایه اجتماعی با ایجاد امکان همکاری بین افراد دارای منافع متضاد در جهت دستیابی به افزایش تولید و توزیع عادلانه به کارایی کمک می کند

Yampolskiy (2013) به این نتیجه رسیدند که موفقیت کارایی به منابع محدودی مانند زمان، مالی، فضا و انرژی مربوط می شود که به خوبی برای کار مورد نظر یا دستیابی به اهداف مورد استفاده قرار می گیرد

McGovern (2010) نتیجه گرفتند که سازمان هایی که کارکنان خود را قادر می سازند تا افراد مناسب را به سرعت و به راحتی پیدا کنند، مزیت رقابتی بزرگی خواهند داشت. علاوه بر این، فناوری ابزارهایی را فراهم می کند، چه تجاری و چه غیر تجاری، برای خودکارسازی برخی از فرآیندها، ساده کردن کار و کمک به کارکنان برای سازماندهی کارآمدتر کارشان با آسان تر و سریع تر کردن روش کار کارکنان، کارایی آنها افزایش می یابد، احساس رضایت می کند و بهره ورتر می شوند.

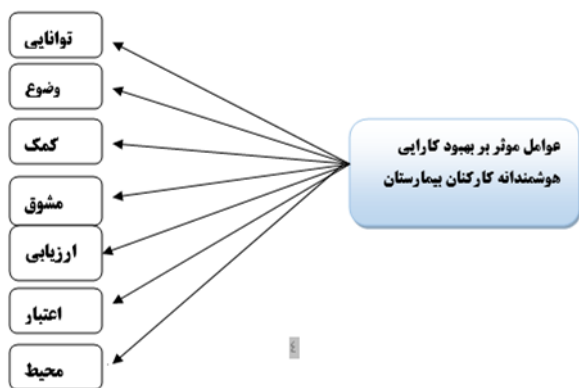
۴- روش شناسی

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، تحقیقی، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت لامپ سازی فرانور گستر جنوب در شهرک صنعتی دو بوشهر بود. با استفاده از روش نمونه گیری در دسترس تعداد ۱۷۰ کارمند به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. نحوه گردآوری داده ها به دو شیوه کتابخانه ای و میدانی صورت گرفت. در ابتدا گردآوری داده ها از این طریق برای تحلیل های مربوط به اطلاعات زیر بنایی نیاز است بدین منظور کلید واژه

های " بهبود کارایی، عوامل موثر بر افزایش کارایی، کار و عملکرد هوشمندانه " به زبان فارسی و انگلیسی در بانک های اطلاعاتی Science Direct، PubMed، Elsevier، SID، OVID، Magiran، Iran Doc، در فاصله زمانی ۱۹۹۳ تا ۲۰۲۲ بررسی شد. با بررسی چکیده ۴۷۴ مقاله در نهایت ۵۲ مقاله مرتبط مورد بررسی عمیق قرار گرفت. بنا بر جدید بودن عنوان تحقیق و نبودن منبع اطلاعاتی گسترده در رابطه با متغیرهای پژوهش؛ معیارهای خروج مقالات از مطالعه شامل مقالاتی که به بهبود کارایی و عملکرد هوشمندانه نپرداخته بودند یا با کلید واژه های گفته شده مرتبط نبودند و مقالات تکراری و خارج از دسترس بود. ابزار دوم مورد استفاده جهت گردآوری داده ها پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) است که به شرح زیر می باشد:

الف) پرسشنامه عملکرد سازمانی

هرسی و گلداسمیت: این پرسشنامه توسط هرسی و گلداسمیت در سال ۱۹۸۰ ساخته شده است. این پرسشنامه دارای ۴۲ سوال است. پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت به سنجش عملکرد سازمانی در مولفه های توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی اعتبار، محیط می پردازد. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت می باشد که از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تایید شده است. در پژوهش Asadi & et. 2009 پایایی پرسشنامه مورد نظر ۰/۸۶ بدست آمده است.



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS اقدام شد. جهت بررسی فرضیه های تحقیق از آزمون میانگین یک جامعه و همچنین جهت رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد کارکنان بیمارستان از آزمون فریدمن استفاده شده است.

۵- یافته های پژوهش

در قسمت اول یافته ها با بهره گیری از جداول نمونه مورد مطالعه بر حسب ویژگی های جمعیت شناختی بررسی گردیده و سپس توصیف داده های حاصل از ابزار پژوهش با استفاده از آماره های کمینه، بیشینه، میانگین و انحراف معیار ارائه گردیده است. در ادامه کفایت حجم نمونه و نرمال بودن داده ها بررسی شده است. در قسمت دوم نیز به منظور بررسی و پاسخ به سوالات پژوهش از آزمون t تک نمونه و آزمون فریدمن استفاده گردیده است. یافته های جدول (۱) نشان می دهد بیشترین فراوانی مربوط مدرک کارشناسی است. همچنین فراوانی مردان نسبت به زنان بیشتر است.

جدول (۱) ویژگی های جمعیت شناختی نمونه های آماری پژوهش به تفکیک جنسیت و رشته تحصیلی

تخصیلات	زن		مرد		کل	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کارشناسی	۸۰	۲۳/۵۲	۸۰	۲۳/۵۲	۱۶۰	۴۷/۰۵۸
ارشد	۶۰	۱۷/۶۴	۸۰	۲۳/۵۲	۱۴۰	۴۱/۱۷
دکتری	۲۰	۲/۹۴	۵۰	۸/۸۲	۷۰	۱۱/۷۶
کل	۱۶۰		۲۱۰		۳۷۰	

بر اساس نتایج جدول (۲) بیشترین مقدار میانگین متعلق به متغیر ارزیابی (۳۱ / ۴۲۹۴) و کمترین مقدار میانگین متعلق به متغیر توانایی (۱۳ / ۰۰۵۹) است. با توجه به داده های حاصل از ابزار پژوهش ابتدا با استفاده از آزمون های کفایت حجم نمونه کایزر، میر و اولکین (KMO) و آزمون کرویت بارتلت و کولموگوروف-اسمیرنوف، فرض کفایت حجم نمونه و نرمال بودن متغیرهای پژوهش بررسی شده و بعد از آن با استفاده از آزمون فریدمن سوالات پژوهش مورد بررسی قرار گرفته شده است.

جدول (۲) مقادیر کمینه، بیشینه، میانگین و انحراف معیار عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه کارکنان در سازمان

متغیر	آماره	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار
توانایی	۱۰	۱۹	۱۳/۰۰۵۹	۱/۴۲۸۷۷	
وضوح	۱۰	۳۷	۲۲/۲۱۷۶	۴/۵۳۰۶۰	
کمک	۵	۳۳	۱۶/۶۲۷۲	۸/۲۷۴۱۴	
مشوق	۷	۳۴	۲۰/۹۰۵۹	۵/۳۳۶۳۲	
ارزیابی	۱۳	۵۱	۳۱/۴۲۹۴	۱۰/۱۴۵۵۸	
اعتبار	۱۲	۳۲	۲۱/۹۴۱۲	۳/۴۶۸۷۲	
محیط	۱۰	۲۷	۱۷/۶۰۵۹	۳/۲۴۹۵۷	

جدول (۳) آزمون بار تلت برای کفایت حجم نمونه

آزمون بار تلت			KMO
سطح معناداری	درجه آزادی	Chi-Square (خی دو)	
۰/۰۰۰	۲۱	۶۶۱/۳۴۱	۰/۶۸۸

همان طور که در جدول (۳)، ملاحظه می‌شود، مقدار KMO، $0/688$ به دست آمده و مقدار خی دو (X^2) $661/341$ به دست آمده است. با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون بار تلت کمتر از مقدار $0/05$ می‌باشد ($P \leq 0/05$) می‌توان گفت حجم نمونه پژوهش حاضر از کفایت لازم برخوردار می‌باشد.

جدول (۴) نتایج آزمون کولموگوروف اسمیرنوف فرض نرمال بودن توزیع جامعه

پرستشنامه	کلموگروف - اسمیرنوف	سطح معناداری
توانایی	۰/۱۸۴	۰/۰۹۹
وضوح	۰/۱۱۲	۰/۲۰۰
کمک	۰/۱۵۳	۰/۱۰۲
مشوق	۰/۰۶۴	۰/۸۲
ارزیابی	۰/۰۸۶	۰/۴۰
اعتبار	۰/۱۳۰	۰/۲۱
محیط	۰/۱۱۵	۰/۱

همان طور که در جدول (۴)، ملاحظه می‌شود، با توجه به اینکه سطح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از مقدار $0/05$ می‌باشد، فرض نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی در پژوهش تأیید می‌گردد.

سوال اول: مهمترین عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه کارکنان در سازمان کدام اند؟

جدول (۵) نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی میزان اهمیت هریک از عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه

ردیف	ابعاد	میانگین	رتبه میانگین	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
۱	توانایی	۱۳/۰۰۵۹	۱/۶۳	۵۴۹/۰۶۵	۶	۰/۰۰۰
۲	وضوح	۲۲/۲۱۷۶	۴/۸۳			
۳	کمک	۱۶/۶۲۷۲	۲/۹۱			
۴	مشوق	۲۰/۹۰۵۹	۴/۳۸			
۵	ارزیابی	۳۱/۴۲۹۴	۶/۴۸			
۶	اعتبار	۲۱/۹۴۱۲	۴/۶۵			
۷	محیط	۱۷/۶۰۵۹	۳/۱۱			

جدول (۵) مربوط به رتبه بندی عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه بر اساس آزمون فریدمن می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار خی دو $(549/065)$ با درجه آزادی (6) در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد، می‌توان گفت بین عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه از نظر رتبه بندی اختلاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل شده، طبق نظر کارکنان بیمارستان های شهر

تهران از بین عوامل موثر به ترتیب عامل ارزیابی، وضوح، اعتبار، مشوق، محیط، کمک و توانایی به ترتیب بیشترین تاثیر را بر بهبود کارایی هوشمندانه دارند.

۶- بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه کارکنان در سازمان بود. یافته های این تحقیق نشان داد که با توجه به اینکه مقدار خی دو (۵۴۹/۰۶۵) با درجه آزادی (۶) در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد، می توان گفت بین عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه از نظر رتبه بندی اختلاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل شده، طبق نظر کارکنان بیمارستان های شهر تهران از بین عوامل موثر به ترتیب عامل ارزیابی، وضوح، اعتبار، مشوق، محیط، کمک و توانایی به ترتیب بیشترین تاثیر را بر بهبود کارایی هوشمندانه دارند.

مطالعات مختلف و بررسی ادبیات موجود چندین مطالعه را نشان می دهد که عواملی را که ممکن است بر کارایی کارکنان تأثیر بگذارد را بررسی می کنند. ربیعی و همکاران معتقدند که آموزش کارکنان می تواند در کسب تجربه و بهبود عملکرد افراد مؤثر باشد و همچنین می تواند با دربر داشتن پیشرفت استراتژیک، تضمین کننده بقا و کمال در سازمان باشد. آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه هر سازمان، یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و بهره وری می رساند. همچنین از نظر رسولی و هدایتی داشتن برنامه راهبردی ارتباطی، تخصیص بودجه، عملکرد صحیح فعالیت درون و برون سازمانی، بهره مندی مناسب از ابزارهای نوین ارتباطی، دیدگاه مدیران نسبت به جایگاه و حیطة وظایف واحدهای روابط عمومی در خلاقیت و بهبود کارایی فعالیت های ارتباطی تأثیر بسیار بالایی دارد. سایر مطالعات انجام شده جمشیدیان و رضایی، امام زاده و همکاران ناستی زایی و همکاران نشان می دهد که آموزش، افزایش میزان مهارت، دانش و عملکرد مؤثر را برای کارکنان در انجام وظایف شغلی خود به ارمغان می آورد، کارآیی و اثربخشی افراد از طریق شرکت در آموزش ضمن خدمت افزایش یافته است. مرور سایر نتایج مطالعات انجام شده نشان می دهد که تعداد قابل توجهی از این مطالعات تأثیر فناوری، آموزش و محیط کار را بررسی می کنند، در حالی که برخی دیگر بر تأثیر سبک رهبری بر کارایی کارکنان تمرکز دارند. این مطالعه از طریق بررسی کتابخانه ای تکنیک ها و ابزارهایی که به کارکنان کمک می کند تا کارایی خود را با توجه به رویکرد کار هوشمند افزایش دهند. نیروی انسانی می تواند نحوه عملکرد شرکت را اصلاح کند و ابزارهایی را در اختیار کارکنان خود قرار دهد تا با کار هوشمندانه و نه سخت، خود را آموزش دهند و بهره وری بیشتری داشته باشند. به عبارت دیگر، بخش منابع انسانی می تواند چارچوبی را اتخاذ کند که شکاف بین آنچه که کسی می تواند انجام دهد (حداکثر عملکرد) و آنچه که در واقع انجام می دهد، همانطور که تعریف عملکرد معمولی است را پر کند. باید در نظر داشت که عوامل موثر بر بهبود کارایی و اثربخشی توان کارمندان برای همه کارکنان بیمارستان ها یکسان نیست. بر این اساس با توجه به یافته های تحقیق و تایید عوامل موثر بر بهبود کارایی هوشمندانه کارکنان بیمارستان های تهران پیشنهاد می شود که به نقش متعادل کار و فراهم آوردن امکانات لازم جهت رفع نیازهای اساسی کارکنان بیمارستان توجه لازم مبذول گردد. همچنین مدیران بیمارستان برنامه ریزی مناسبی برای زندگی کاری کارکنان مد نظر قرار دهند بنابراین لازم است که تلاش هایی جهت افزایش کارایی و حل مسائل سازمانی جهت بهبود محیط کاری کارکنان صورت پذیرد.

مشارکت نویسندگان

جمع آوری داده های این پژوهش توسط الهام سلیمانی، تجزیه و تحلیل داده ها توسط دکتر مهرزاد نوابخش، و انجام اصلاحات آماری و نتیجه گیری توسط الهام سلیمانی و دکتر مهرزاد نوابخش انجام شده است.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

منابع

1. Abdul, R., Malik, A., (2012), The effect of socialization on employees efficiency: moderating role of perceived organizational support, Hyderabad. (in Persian)
2. Adler, F.A., Benbunan-Fich, R., (2012), Juggling on a high wire: Multitasking effects on performance, *International Journal of Human-Computer Studies*, 70 (2), 156-168.
3. Aral, S., Brynjolfsson, E., Van, Alstyne, M., (2007), Information, technology and information worker productivity: Task level evidence, Cambridge, Massachusetts.
4. Asadi, Hassan et al. (2009). Relationship between learning and organizational performance in experts of the Physical Education Organization of the Islamic Republic of Iran, *Journal of Sports Management*, No. 1. (in Persian)

5. Asfaw, M.A., Argaw, D., M., Bayissa, L., (2015), The impact of training and development on employee performance and effectiveness: A case study of district five administration office, Bole Sub-City, Addis Ababa, Ethiopia, *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 3 (4), 188-202
6. Aspray, W., Mayadas, F., Vardi, Y., M., (2006), Globalization and offshoring of software, USA, http://usacm.acm.org/images/documents/full_final1.pdf (date of last access 15 June 2017)
6. Attkinson, C., Hall, L., (2011), *Flexible working and happiness in the NHS*, *Employee Relations*, 33 (2), 88-105
7. Beardwell, L. & L. Holden. (2001). *Human Resource Management: Contemporary Approach*. Pearson Education limited.
8. Bryman, A., Bell, E., (2011), *Business Research Methods* (3rd ed.), Oxford, Oxford University Press. E-book available at: https://books.google.gr/books?id=VRcIngEACAAJ&dq=business+research+methods+Bry+man&hl=en&s=X&ei=CV2oU9OEJ-am0AWuvYDIBQ&redir_esc=y (date of last access 15 June 2017)
9. Charoensukmongkol, P., (2014), Effects of support and job demands on social media use and work outcomes, *Computers in Human Behavior*, 36, 340-349
10. Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD), (2008), *Smart working*, London, <http://www2.cipd.co.uk/nr/rdonlyres/64a02358-8993-4185-beeb-9812a9175383/0/smartworking.pdf> (date of last access 15 June 2017)
11. Donnelly, R., (2006), *How free is the free worker? An investigation into the working arrangements available to knowledge*
12. Emamzade Ghasemi., H., Vanaki, Z., & Memarian, R. (2004). The effect of using applied in- service education model on quality of nursing care in surgery Unit. *Iranian Journal of Medical Education*. 4,2 (12), 13-21. (in Persian)
13. Eneh, I.S., Inyang, J.B., Ekpe, O.E., (2015), The effect of job training on worker's efficiency and productivity: A study of pamol Nigeria Limited, Calabar, *International Journal of Managerial Studies and Research*, 3 (1), 57-65
14. Esmailzadeh Khadem et al. (2010), *Maintenance and Repair Technologies and Vibration Analysis of Machinery*, First Edition, Guilan University Press.
15. Faridi, Moghimi, Vafaei Pouya, Alizadeh (2018). Investigating the effect of motivational factors on the efficiency of Rahvar Fateb police line staff. *Scientific Quarterly of Traffic Management Studies*, (51), 173-193.
16. Feldman, C.D., (2002), Managers' propensity to work longer hours. A multilevel analysis, *Human Resource Management Review*, 12, 339 – 357.
17. Franke, A., McGovern, D. P., Barrett, J. C., Wang, K., Radford-Smith, G. L., Ahmad, T., ... & Parkes, M. (2020). Genome-wide meta-analysis increases to 71 the number of confirmed Crohn's disease susceptibility loci. *Nature genetics*, 42(12), 1118-1125.
18. Gopalakrishnan, G., (2012), Issues that influences the effectiveness and efficiency of human resource management in and organization, *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1 (6), 65-70
19. Hassan, G.A.S., (2016), "Smart work and efficiency at the work place", American university in Cairo, Cairo
20. Haynes, P.B., (2008), The impact of office layout on productivity, *Journal of Facilities Management*, 6 (3) , 189-201
21. Hersey, Powell; Kenneth, Blanchard. (2004). *Organizational behavior management and human resource application*. Translator: Ali interested. Tehran: Amirkabir Publications.
22. Holland, P., Cooper, K.B., Hecker, R., (2016), Use of social media at work: a new form of employee voice?, *The International Journal of Human Resource Management*, 27 (21), 2621-2634.
23. Humbert, S., (2010), "Discourse or reality? "Work-life balance", flexible working policies and the gendered organization", *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 29 (3), 239 – 254
24. Iii, S.A.S., Hunt, S.D. and Wilcox, J.B. (2011), "Extranet use and building relationship capital in interfirm distribution networks: the role of extranet capability", *Journal of Retailing*, Vol. 87 No. 1, pp. 59-74.
25. Jamshidian, M. And Rezaei, A. (2004) In-service training and its effects on increasing the efficiency of human resources in the public sector. *Journal of Humanities Research, University of Isfahan*, No. 3, pp. 44.
26. Judge, T.A., Kammeyer – Mueller, J.D., (2012), Job attitudes, *Annual Review of Psychology*, 63, 341-367
27. Kazi, T.B., (2011), "Effects of Globalization on work and organizations: Exploring post-Industrialism, Post-Fordism, work and management in the global era", *Inquiries Journal*, 3

- (12), Retrieved from <https://www.inquiriesjournal.com/a?id=601> Khan I., (2016), Work Hard or Work Smart? The Debate Finally Ends Here, http://www.huffingtonpost.com/ian-khan/work-hard-or-smart---the_b_8156326.html (date of last access 15 June 2017)
28. Klehe, U., Anderson, N., (2007), Working hard and working smart: Motivation and ability during typical and maximum performance, *Journal of Applied Psychology*, 92 (4), 978-992
 29. Kobayashi, T., Ikeda, K.I. and Miyata, K. (2006), "Social capital online: collective use of the internet and reciprocity as lubricants of democracy", *Information, Community and Society*, Vol. 9 No. 5, pp. 582-611.
 30. Kontic, L., Cabrilo, S., (2009), A strategic model for measuring Intellectual Capital in Serbian industrial enterprises, *Economics Annals*, 54 (183), 89-117
 31. Kuhn, P., (2007), The Expanding Workweek? Understanding Trends in Long Work Hours Among U.S. Men, University of California, Santa Barbara, USA Lee,
 32. Mahmoudzadeh, S M. (2009). Productivity management textbook, master course, Tehran: Pushtibani administrative school. (in Persian)
 33. McConnell, A., (2011), Success? Failure? Something in-between? A framework for evaluating crisis management, *Policy and Society*, 30 (2), 63-76 McGovern Gerry, (2010), Increasing employee productivity in a networked world, <http://www.customerarewords.com/increasing-productivity-network-world.pdf> (date of last access 15 June 2017)
 34. McMillan, M., Rodrik, D., (2014), Globalization, structural change and productivity growth, with an update on Africa, *World Development*, 63, 11-32
 35. Moroney, M., (2013), The Myth of Working Hard vs. Working Smart, <https://www.entrepreneur.com/article/230527> (date of last access 15 June 2017)
 36. Myilswamy, P.N., Gayatri, R., (2015), "Work-life balance: The role of stress and consequences for employee and employer", *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 4 (8), 22
 37. Nastizai, Nasser and Hazareh Moghadam, Mahdieh (2012) Comparison of the effect of short-term face-to-face and non-face-to-face training courses on psychological empowerment of employees. *Research Quarterly of Yazd School of Health*, Year 9, No. 1, pp. 8-13. (in Persian)
 38. Petrova, N., (2011), Flexible working as an effective tool of organizational productivity increasing: perspectives of property and staff in Alcatel-Lucent Pte. Stockholm
 39. Rabiee, Fatemeh; Moayedi, Seyed Nouredine; Naderi, Zahra; Aliabadi Farahani, Kobra and Shamsi, Mohsen (2011) The effect of in-service training courses on the efficiency of human resources from the perspective of university staff experts. *Quarterly Journal of Education Strategies*, Volume 4- Number 2, pp. 85-89. (in Persian)
 40. Raguseo, E., Gastaldi, L., Neirotti, P., (2016), Smart work: Supporting employees' flexibility through ICT, HR practices and office layout, *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 4 (3), 240-256. (in Persian)
 41. Ramezani Nejad, Rahim, Hemmatinejad, Mehr Ali, Khosravi, Masoumeh, Pand, Masoumeh. (2015). Relationship between job retention factors and job satisfaction of physical education teachers: Herzberg theory test. *Physiology and Management Research in Sport*, 7 (3), 85-99. (in Persian)
 42. Ramzan, M., Tariq, N.M., Riaz, A., (2013), The impact of employee turnover on the efficiency of the organization, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4 (9), 700-711 . (in Persian)
 43. Rapp, A., Ahearne, M., Mathieu, J., Schillewaert, N., (2006), The impact of knowledge and empowerment on working smart and working hard: The moderating role of experience, *International Journal of Research in Marketing*, 23 (3), 279-293 .
 44. Rasouli Mohammadreza, & Hedayati Mohammadreza (2017) The role of creativity and the factors affecting it in the efficiency of public relations of the Social Security Organization. (in Persian)
 45. Robbins, SP. (2005). Organizational behavior, translated by: Ali Pasanian and Mohammad Arabi, Tehran: Nobahar.
 46. Rubin, A., Babbie, E. (2009), Essential Research Methods for Social Work, 2nd ed., Belmont, USA: Cengage Learning.
 47. Sabzi, Mohammad and Timuri, Mehdi (2016), Root Defect Analysis (RCA) based on condition monitoring results, Proceedings of the Second Specialized Conference on Condition Monitoring. Sharif University of Technology.
 48. sanford,r.(2009). the impact of activity-based costing on organizational performance. *Degree Doctor, Nova Southeastern University*.50-61
 49. Shahrani, Farzad; Mortazavi, Seyed Ahmad; Asadian, Gholamreza; Jafarnejad, Farzan and Abjam, Zahra (2010) Perspectives of Red Crescent Society staff in Chaharmahal Bakhtiari

- Province regarding in-service training courses in 1999 .. *Rescue Quarterly, First Year*, No. 2, pp. 8-30
50. Shepherd, C., (2011), Does social media have a place in workplace learning?, *Strategic Direction*, 27, 3-4
 51. Sirichoti, A. (2013), Optimising employee productivity and efficiency with custom software, *Stamford Journal*, 5 (1)
 52. Turner, W.J., Reinsch, L.N., (2007), The business communicator as presence allocator: Multicommunicating, equivocality, and status at Work, *International Journal of Business Communication*, 44 (1), 36-58
 53. Umaru, D.M., Munirat, O.Y., Sanni, M.I., Ifeyinwa, N.T., Bature, U.N., Kazeem, O.A., (2014), The relationship between leadership styles and employees' performance in organizations (A study of selected business organizations in Federal Capital Territory, Abuja Nigeria), *European Journal of Business and Management*, 6 (22), 1-11
 54. Valenzuela, S., Park, N. and Kee, K. (2009), "Is there social capital in a social network site?: facebook use and college students' life satisfaction, trust, and participation", *Journal of Computer- Mediated Communication*, Vol. 14 No. 4, pp. 875-901.