



## بررسی تأثیر آموزش بهره‌وری نیروی انسانی؛ ص ۲۷-۵۰

نویسندگان: اصغر آقایی<sup>۱</sup>، فرشاد مرادی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۷/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۹/۰۱

### چکیده

اجرای برنامه‌های آموزشی در یک سازمان می‌تواند نیاز به نیروی انسانی متخصص را در آینده رفع کند و تضمینی برای بهره‌وری باشد. برای اجرای بهتر آموزش باید شرایطی فراهم گردد تا کیفیت خدمات آموزشی ارتقاء یابد. هدف از انجام این تحقیق نیز تعیین تأثیر آموزش در بهره‌وری کارکنان معاونت‌آماد و پشتیبانی ناجا در سال ۱۳۹۳ می‌باشد. روش این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-تحلیلی، پیمایشی از نوع همبستگی می‌باشد. جامع آماری تحقیق شامل کارکنان معاونت‌آماد و پشتیبانی ناجا به تعداد ۲۸۳ نفر که به روش نمونه‌گیری کوکران تعداد ۱۶۳ نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های اسنادی و پرسشنامه‌ای استاندارد (۳۰ سوال) استفاده گردید و پایایی آن نیز به روش آلفای کرونباخ تایید شده است. نتایج آزمون رگرسیون در سطح معناداری ۰/۰۵ نشان می‌دهد که میان آموزش و بهره‌وری نیروی انسانی در معاونت‌آماد و پشتیبانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد. نتایج کلی مبین آن است که آموزش منابع انسانی یکی از راهکارهای اساسی و موثر در امر نگهداری و بهره‌وری نیروی انسانی محسوب می‌شود و استفاده بهینه از نیروی انسانی، ابزار امکانات و اداره صحیح و مطلوب سازمان، از جمله ثمرات برنامه‌های آموزشی کارکنان می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** بهره‌وری، آموزش، کارکنان معاونت‌آماد و پشتیبانی ناجا

۱ استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت‌آماد و پشتیبانی (نویسنده مسئول مقاله)

## مقدمه

نیروی انسانی به عنوان یکی از عوامل اصلی و کلیدی در سازمان نقش تعیین کننده‌ای در بازدهی و بهره‌وری سازمان ایفاء می‌کند، بدیهی است توجه به فرد و افراد در سازمان در زمینه‌های مختلف سبب ارتقاء بهره‌وری و کم‌توجهی به آن سبب کاهش بهره‌وری، رکود و نابودی سازمان می‌شود. (ارباب سرنجی، ۱۳۸۸: ۴)

در عصر رقابت آمیز کنونی تمام سازمان‌ها برای ماندگاری و گسترش خود می‌باید منابع خود را توسعه دهند، منابع انسانی مهم‌ترین عامل کلیدی برای توسعه سازمان است. توسعه توانمندی کارکنان از طریق طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی یکی از استراتژی‌های کلی برای بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. آموزش و یادگیری یکی از عوامل موثر در عرصه رقابت فرهنگی و اقتصادی است. از این رو اغلب سازمان‌ها سرمایه‌گذاری زیادی در زمینه آموزش انجام می‌دهند. (خراسانی، ۱۳۹۱: ۹)

از مهمترین عوامل مهم توسعه اقتصادی و اجتماعی در مواقع مختلف توجه به نقش سازنده و موثر نیروی انسانی است زیرا انسان بر خلاف سایر موجودات دارای نقش خلاق و کارآمد است که می‌تواند کار خود را از جنبه کمی و کیفی ارتقاء بخشیده با ابداع روشهای جدید مشکلات احتمالی را بر طرف نماید. نیروی انسانی آموزش دیده و ماهر می‌تواند با قدرت تعلق و تفکر خود بهترین استفاده را از منابع موجود ببرد. (وفانواد، ۱۳۸۲: ۱)

با توجه به اینکه امروزه آموزش به عنوان یکی از روش‌های توسعه منابع انسانی سازمان‌ها مطرح می‌باشد. هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. پرورش انسان‌های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع انسانی یاد می‌شود، ضرورت اجتناب ناپذیری است که سازمان‌ها برای بقاء و پیشرفت در جهان پرتغییر و تحول‌آموزی سخت‌بدان نیازمندند؛ به همین دلیل آموزش به عنوان یکی از وظایف اصلی مدیریت منابع انسانی مطرح بوده و همواره در تدوین برنامه‌های توسعه یا تغییرات سازمانی به عنوان عامل مهم مورد توجه قرار می‌گیرد (ابطحی، ۱۳۸۲: ۱۲).

## پیشینه تحقیق

در زمینه آموزش و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی پژوهش‌های چندی صورت گرفته که در اینجا به نتایج تعدادی از آنها اشاره می‌شود.

ربیعی (۱۳۹۰)، در پژوهشی که با عنوان تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر کارایی نیروی انسانی انجام داده به این نتیجه رسیده که آموزش کارکنان می‌تواند در کسب تجربه و سود عملکرد افراد موثر می‌باشد و همچنین تضمین کننده بقا و کمال در سازمان می‌باشد، از دیدگاه کارشناسان، دوره‌های ضمن خدمت موجب ارتقای بهره‌وری کارکنان می‌شود.

شیروانی (۱۳۸۷)، در پژوهشی که با عنوان مفهوم بهره‌وری و راه‌های ارتقاء بهره‌وری در سازمان انجام داده منتج به این شده که مهمترین عوامل موثر برافزایش بهره‌وری، نگرش کارکنان نسبت به کار و سازمان، ماهیت کار، برنامه‌های آموزشی، مشارکت کارکنان و فضای محیط کار می‌داند. صالحی زاده (۱۳۷۹)، در پژوهشی که با عنوان نقش آموزش در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی انجام داده منتج به شده که آشنایی با پیشرفت‌های فن آوری و دستاوردهای علمی نوین، همگامی و روز آمد کردن دانش و اطلاعات علمی افراد در یک سازمان، در چارچوب یک برنامه آموزشی مستمر و ارزیابی مرحله‌ای آن می‌تواند میزان بهره‌وری نیروی انسانی را به موازات اجرای برنامه‌های توسعه‌ای و اهداف مرحله‌ای شرکت، حفظ و حتی تقویت کند.

فهیم نژاد (۱۳۷۹)، در پژوهشی با عنوان نقش نیروی انسانی در افزایش بهره‌وری، یکی از مهمترین موانع موجود در رشد بهره‌وری نیروی کار را نداشتن راهبردهای سازمانی و برنامه‌های منظم آموزشی معرفی می‌کند.

بختیاری (۱۳۸۷)، در پژوهشی که تحت عنوان آموزش راهی به سوی بهره‌وری نیروی انسانی انجام داده بیان می‌کند که اجرای برنامه‌های آموزشی سبب می‌شود که افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمان و محیط، به طور موثر به فعالیت‌هایشان ادامه داده و بهره‌وری خود بیفزایند.

## بیان مسئله

بازدهی کارکنان آموزش دیده و آموزش ندیده، همواره مورد بحث و بررسی صاحب نظران بوده است. پژوهشگرانی که به ارزش‌های انسانی اهمیت می‌دهند، چنین استدلال می‌کنند که آموزش باید از جمله هدف‌های اصلی سازمان باشد و سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان آموزش‌های تخصصی را ببینند. برخی دیگر به ارتباط آموزش با بهره‌وری کارکنان می‌اندیشند و به افزایش کارایی و بهره‌وری توجه می‌کنند. بی‌شک کارمندان آموزش دیده، بهره‌وری بیشتری دارند و بهتر می‌توانند سازمان را در رسیدن به اهداف و برنامه‌های سازمانی یاری رسانند. هر چه کارکنان آموزش‌های تخصصی را ببینند، با انگیزه بیشتری به فعالیت‌های روزمره خود می‌پردازند. از همین روست که کارایی بیشتری نیز دارند.

با توجه به برگزاری دوره‌های آموزشی طولی، عرضی و دوره‌های توانمندسازی در مجتمع آموزشی معاونت‌آباد و پشتیبانی‌ناجا، به نظر می‌رسد دوره‌های مطروحه بهره‌وری لازم را آنچه که مورد نظر مسئولین می‌باشد نداشته و این امر محقق را برآن داشت تا برای پاسخ‌گویی به یک سوال اساسی تحت عنوان آموزش چه نقشی در بهره‌وری نیروی انسانی معاونت‌آباد و پشتیبانی‌ناجا دارد و برای رسیدن به وضعیت مطلوب چه گام‌های باید برداشت، در پی انجام این تحقیق بر آید.

## ضرورت و اهمیت

تحقیقات برروی ۱۲۵ مدیر آمریکایی نشان می‌دهد که هر مدیر آموزش ندیده حدود ۲ تا ۶ برابر وقت بیشتری صرف کرده است تا بتواند به سطح کفایت هم‌تایان آموزش دیده خود برسد. به علاوه هزینه صرف شده برای آموزش رسمی و سایر هزینه‌های پشتیبانی برای مدیران آموزش دیده در حدود ۱۴۰۰ دلار برای هر نفر است در صورتی که مدیران آموزش ندیده هرکدام بین ۳۰۰۰ تا ۵۰۰۰ دلار برای رسیدن به همان سطح مهارت صرف کرده‌اند. در مجموع شرکت‌های معمولی آمریکایی بیش از ۱۵۰۰ دلار در سال برای آموزش هر کارمند هزینه کرده‌اند که ارقام فوق‌نشان دهنده اهمیت و ارزش آموزش در صنعت است (اقبالی، ۹، ۱۳۹۰).

تغییرات مداوم سازمان یافته و فنی در محیط های کاری و روند صعودی پیچیده تر شدن کار متکی به این تغییرات با به وجود آمدن مشاغل نو به مراحل سختی می‌انجامند و کارمندان باید دائماً خود را با شرایط جدید تطبیق دهند. این امر از طریق بهبود بخشیدن و سرعت دادن به آموزش‌های لازم به دست می‌آید نقل است که دانش بشری هر پنج سال یکبار دو برابر افزایش می‌یابد و این افزایش همه چیز را در حال تغییر و تحول قرار می‌دهد. پس چگونه می‌توان منابع انسانی یک سازمان را با این تغییر و تحولات آشنا نکرد! (ریاحی، ۱۳۷۹: ۱۸۷)

نظر به اینکه سازمان‌های پیشرو از آموزش نیروی انسانی حداکثر استفاده را می‌برند و با توجه اینکه معاونت‌های و پشتیبانی‌های ناچا یکی از رده‌های اساسی و خاص در ناچا بوده و انجام قابل توجهی عملیات لجستیکی و فعالیت‌های مربوط به پیش‌بینی، برآورد، توزیع، نگهداری، تعمیرات، ترابری و... را انجام می‌دهد برای دست یافتن به بهره‌وری نیروی انسانی خود، پرداختن به آموزش در حوزه پشتیبانی ناچا لازم می‌باشد.

## مبانی نظری

### ارتباط بین موفقیت سازمانی و آموزش کارکنان

آموزش کارکنان باید بخش جدایی‌ناپذیر هرگونه فرآیند برنامه‌ریزی در سازمان باشد. زیرا موفقیت یا شکست هرفعالیت سازمانی نهایتاً از طریق توانمندی‌های کارکنان تعیین می‌شود. جریان توسعه و پیشرفت سازمانی از بهره‌وری ایجاد شده توسط کارکنان بدست می‌آید و این امر مستقیماً به آموزش کارکنان مرتبط است. روی هم رفته آموزش این امکان را برای کارکنان فراهم می‌آورد تا فعالیت‌های مورد انتظار را انجام دهند. بقای سازمان بستگی به آموزش سازمانی دارد، دقیقاً همانند گلبرگ‌های نرم و زیبای یک گل ارزشمند و دوست‌داشتنی است که وابسته به ریشه‌ها و ساقه‌های آن می‌باشد و برای حفظ زندگی، مواد غذایی را از محیط می‌گیرد. بی‌اعتنایی و کم‌رنگ کردن اهمیت آموزش کارکنان یک اشتباه استراتژیک و خطرناک است (خراسانی، ۱۳۹۱: ۱۵)

## تاریخچه آموزش کارکنان

به حقیقت نمی‌توان تاریخچه‌ای برای آموزش عنوان کرد؛ چرا که بشر از بدو خلقت تا کنون جهت غلبه بر طبیعت و نیازهای خود در حال یادگیری و آموختن است. به طور کلی، آموزش کارکنان و اهمیت آن در علوم اداری، بعد از جنگ جهانی دوم مورد توجه قرار گرفت و تا آن تاریخ فقط سازمانهای محدودی بودند که به تدریس و تعلیم کارکنان خود سعی وافر مبذول می‌داشتند. سپس، اسمیت، میلز در کتاب‌های بهسازی منابع انسانی خود، تاریخچه پیدایش و تکمیل امر بهسازی منابع انسانی را به چهار دوره تقسیم کرده‌اند.

### الف) دوره به درجه استادی رسیدن کارگران:

این دوره از حدود ۱۱۰۰ سال پس از میلاد مسیح آغاز شد و تا حدود سال ۱۸۰۰ میلادی به طول می‌انجامد. در طول این دوره مهارت‌های کارگران به طور غیر رسمی، با مشاهده کارگران ماهرتر، تولیدکنندگان و یا حتی مشاهده اعضای خانواده، توسعه می‌یافت؛ فعالیت‌های شغلی، در محدوده نزدیک به منزل صورت می‌گرفت و تمرکز روی بازدهی بیش از توجه به کارایی کارکنان بود.

### ب) دوره کارآیی کارکنان یا کارگران:

این دوره حدوداً از سال ۱۸۰۰ میلادی تا سال ۱۹۲۰ به طول انجامید. در این دوره کارکنان، در مقام یک نیروی مولد و تولیدکننده مورد بررسی قرار گرفتند و مدیران توجه خود را برای ایجاد عوامل محرک بر افزایش کارایی کارکنان خود معطوف کردند و بر رضایت یا بهسازی کارکنان خود توجه کمتری داشتند.

### ج) دوره رضایتمندی کارکنان:

این دوره از دهه ۱۹۲۰ آغاز شد و تا سال ۱۹۴۵ ادامه یافت. بعد از جنگ جهانی دوم فعالیت‌های مربوط به بهسازی کارکنان به دستیابی به رضایت کارکنان متمرکز شد.

#### د) دوره رشد کارکنان:

این دوره از سال ۱۹۴۵ آغاز شده است و تاکنون نیز ادامه دارد. امروز آموزش و بهسازی، ابزارهایی برای ترقی و رشد هر یک از کارکنان و حتی اموری ارزشمند برای همه انسان‌ها محسوب می‌شوند (باقری‌زاده، ۱۳۷۸: ۳۶).

با توجه به روند امر تکوینی بهره‌وری کارکنان در طول تاریخ می‌توان گفت که روش استاد - شاگردی از جمله نخستین روش‌های آموزشی یا کارآموزی بوده است. با صنعتی شدن جوامع سنتی، تولید انبوه و گسترش پیچیدگی فنون و حرفه‌های تخصصی بدیهی بود که روش استاد شاگردی نمی‌توانست پاسخگوی نیازهای گسترده مطرح شده باشد. از این دوره، آموزشگاه‌ها و موسسات فنی و حرفه‌ای ایجاد شدند که در این مراکز آموزشی اغلب کارکنان به آموختن می‌پرداختند و برای کار در کارخانه و بخش‌های صنعتی آماده می‌شدند. با گذشت زمان و با توسعه و گسترش سازمان‌های اداری و دولتی، لزوم آموزش کارکنان در بخش اداری و خدماتی نیز ملموس شد و مدارس و مراکز هم برای این نوع آموزش‌ها به وجود آمدند و در خدمات دولتی، گذراندن دوره‌های آموزشی تخصصی شد. بدین ترتیب، شیوه آموزش فنون، حرفه‌ها و روش‌های فنی و اداری از شیوه استاد شاگردی به شیوه‌های رسمی و منظم تبدیل شد و حیطه وسیعی را در بر گرفت (بزاز جزایری، ۱۳۷۹: ۴۴).

#### مفهوم آموزش

برای واژه آموزش تعاریف بسیاری بیان شده است؛ برخی از متخصصان آموزش را عبارت می‌دانند از «کلیه کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی و حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام و پذیرش مسؤلیت‌های شغل خود می‌نمایند. سیف در کتاب خود با عنوان «روانشناسی پرورشی»، آموزش را هرگونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح ریزی شده‌ای که هدف آن ایجاد یادگیری در فراگیران می‌باشد، تعریف می‌نماید (جباری، ۱۳، ۱۳۸۰).

در بسیاری از کتب مدیریت، آموزش به عنوان یک ابزار مدیریت که نیازهای مهارتی و شغلی کارکنان را رفع کرده و موجب تحقق اهداف سازمان می‌شود، تعریف شده است (سعادت، ۱۳۸۵: ۱۷).

آموزش عبارت است از تمام فرایندهای متعددی که به وسیله افراد ایجاد می‌شود تا صلاحیت‌های متناسب با شغل‌های کارکنان در حال و آینده کسب شود (سیف، ۱۳۸۱: ۷).  
و در همین زمینه، گاتر آموزش را نوعی کوشش نظام‌دار تعریف می‌کند که هدف اصلی آن عبارت است از هماهنگ و هم‌سو کردن آرزوها، علایق و نیازهای آن افراد با نیازها و اهداف سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می‌رود؛ شاید بتوان این تعریف را مشابه تعریف گلدستاین دانست؛ او آموزش را یاد دادن نظام‌مند مهارت‌ها، قواعد، مفاهیم یا نگرش‌هایی می‌داند که در نهایت به بهبود عملکرد در یک محیط کار منجر می‌شود (سیف، ۱۳۸۱: ۱۰۳).  
آموزش دارای اهدافی از قبیل توسعه مهارت‌ها، تغییر رفتار و افزایش صلاحیت‌ها می‌باشد (عباس زادگان، ۱۳۷۹: ۷۶).

به طور کلی آموزش در داخل سازمان‌ها به منظور بهبود و کسب مهارت‌های شغلی جدید، آماده شدن برای حرکت در مسیرهای شغلی مناسب و رفع نیازهای حرفه‌ای به کار می‌رود (صدیق، ۱۳۷۱: ۳۳).

## اهمیت آموزش

آموزش نیروی انسانی، سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌رود که بازده آن در شکوفایی و گسترش بهینه سازمان و همچنین در اعتلای فرهنگ عمومی جامعه نقش مؤثری را ایفا می‌کند. اهمیت و ضرورت آموزش و بویژه بازآموزی بزرگسالان بر هیچ فردی پوشیده نیست. واژه آموزش آمیخته از اصول مهم در زندگی کاری هر سازمان است و از آنجا که مهم‌ترین بعد این واژه، پرورش و رشد و مهارت و تخصص‌های کاری است، بدان جهت پایه‌ریزی و استمرار روند آموزش در سازمان‌های امروزی نقش بسزایی در تخصصی‌سازی عمل کردن و در واقع پیشرو بودن آن در سازمان‌ها دارد. در واقع، آموزش کارکنان یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به طور



مستمر به همراه سایر فرایندهای مدیریت بتوانند سودمند واقع شوند. آموزش در واقع یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث بکارگیری استعدادهای نهفته، به کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حس انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد. آموزش هر چه مفیدتر و بهینه‌تر باشد، به طور وسیعی جامعه معینی را به سوی هدف‌هایی از قبیل توسعه، مهارت، تغییر و اصلاح هدایت می‌کند و همین تغییرات باعث می‌شود که کارکنان یک سازمان در انجام وظایف‌شان به صورت موفق‌تری عمل نمایند (گروه‌ای، ۱۳۸۰: ۵۱).

آموزش یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود و می‌توان آن را یکی از مهمترین اقدامات برای افزایش کارآمدی سازمان دانست؛ «مطابق آمارهای موجود، شرکت‌های معمولی آمریکا بیش از ۱۵۰۰ دلار در سال برای آموزش هر کارمند هزینه می‌کنند که ارقام صرف شده در مجموع معادل ۵۲ درصد کل فروش آن شرکت‌ها می‌باشد» (بیلی و الن، ۲۰۰۳).

#### فواید و مزایای آموزش نیروی انسانی:

یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمانی، آموزش کارکنان است؛ زیرا داشتن کارکنان ورزیده یکی از مهمترین عوامل در میزان کارایی و کارآمدی سازمان است. در زیر مزایای عمده آموزش کارکنان بیان می‌شود: هر کسی در بدو ورود به سازمان، برای آشنایی با زیر و بم شغل خود، به مدت زمانی نیاز دارد. برگزاری دوره‌های آموزشی با سرپرستی مربی انکارآموده و باتجربه، زمان یادگیری را به حداقل می‌رساند و باعث افزایش بازده می‌شود. آموزش خاص افراد تازه وارد نیست، بلکه برای کارکنان با سابقه و با تجربه نیز باید بنا به ضرورت دوره‌هایی ترتیب داد. در واقع آموزش، خاص یک گروه یا منحصر به یک مقطع زمانی خاص نبوده و تمام کارکنان در طول عمر کاری خود باید به طور دائم و مستمر، آموزش ببینند تا در سمتی که انجام وظیفه می‌نمایند، حداکثر کارایی و اثربخشی را داشته باشند. یکی از وظایف اولیه هر دوره آموزشی، ایجاد طرز فکر صحیح نسبت به کار و سازمان است و انتظار می‌رود بعد از پایان دوره، بینش و نگرش مورد نظر در کارکنان به وجود آمده باشد که

رفتار آنها را در جهت مطلوب و همکاری مؤثر با سازمان تغییر دهد و ذهن آنها طوری شکل گیرد که از اهداف سازمان پشتیبانی نمایند.

آموزش کارکنان به حل مشکلات عملیاتی کمک می کند. شکایت و نارضایتی در محیط کار مناسب ناشی از مدیریت ضعیف و بی اثر است و معمولاً با آموزش دادن مسؤولان در زمینه هایی مانند روابط کارگری، روابط انسانی و رهبری می توان این گونه مشکلات را حل کرد؛ همچنین مسائلی از قبیل ضعیف بودن روحیه کارکنان، حیف و میل منابع و ضایعات بیش از اندازه و روش های عملیاتی غلط یا بی اثر را نیز می توان با آموزش رفع نمود.

چنانچه سازمان نتواند نیروی انسانی مورد نیاز خود را خارج از سازمان تامین نماید، تنها راه چاره آموزش، تربیت یا حتی بازآموزی کارکنان موجود در درون سازمان است.

آموزش برای خود کارکنان نیز مفید است، زیرا هر چه کارمند سطح دانش فنی و مهارت های شغلی خود را بالاتر ببرند، به همان اندازه به ارزش وی در بازار کار و در نتیجه به توانایی های او در کسب درآمد بیشتر افزوده خواهد شد. همچنین داشتن مهارت های ویژه و سودمند موجب می شود تا مسؤولان سازمان، ارزش و اعتبار بیشتری برای کارکنان خود قائل شوند و در نتیجه، امنیت شغلی بیشتر می شود. طبیعی است که کسب توانایی ها و مهارت های بیشتر به قابلیت ارتقای کارکنان برای تصدی پست ها و مشاغل عالی تر و مهم تر نیز خواهد افزود (فاری دیودین، اسبادهب: ۲۰۰۳).

### تاریخچه ظهور بحث بهره‌وری

از ابتدای خلقت، بشر همواره درصدد فرصتهایی بوده تا بهترین بهره را از منابع و امکانات خود ببرد. شاید نقطه عطف به ثمر نشستن این تلاش را بتوان دوره ورود به عصر کشاورزی دانست که انسان با بهره گیری از حیوانات برای شخم زدن و سایر ابزار، از منابع موجود در آن زمان به نحو بهتری استفاده کرد. به نظر می رسد اصطلاح بهره‌وری برای اولین بار در نوشته ها و عقاید اندیشمندان اقتصادی مکتب مرکانتلیسم (سوداگری) مطرح شده باشد، اما دراینکه ابتدا این واژه چگونه وارد ادبیات اقتصادی شده است، دیدگاه های مختلفی وجود دارد.

شاید به طور رسمی و جدی، نخستین بار لغت «بهره‌وری» در مقاله‌ای توسط فردی به نام «کونیزنی» در سال ۱۷۶۶ میلادی ظاهر شد. بعد از حدود یک قرن یعنی در سال ۱۸۸۳ آن طور که فرهنگ لغت شناسی لاروس بیان می‌کند فردی به اسم لیتره بهره‌وری را ((قدرت و توانایی تولید کردن» تعریف کرد. از اوایل قرن بیستم، این واژه مفهوم دقیق‌تری به عنوان رابطه بازده (ستانده) و عوامل و وسایل بکار رفته برای تولید آن بازده (نهاده یا داده) را بدست آورد. فردی به نام «ارلی» در سال ۱۹۰۰ بهره‌وری را ارتباط بین بازده و وسایل به کار رفته برای تولید این بازده عنوان نمود در همین سالها بود که با آغاز نهضت مدیریت علمی، توسط تیلور و گیلبرت‌ها نیز اقداماتی هرچند تحت نامی غیر از بهره‌وری انجام گرفت که عملاً بهره‌وری را افزایش یافت.

### تعاریف و مفاهیم بهره‌وری

کلمه بهره‌وری به معنای قدرت و قابلیت تولید است. در فرهنگ لغات آکسفورد، بهره‌وری به معنای کارایی است، که در صنعت بوسیله مقایسه میزان تولید به زمان صرف شده یا منابع مصرف شده برای تولید آن اندازه‌گیری می‌شود.

از دیدگاه سازمان همکاری اقتصادی اروپا:<sup>۱</sup> بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید بدست می‌آید. بدین لحاظ می‌توان از بهره‌وری سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار صحبت کرد. سازمان بین‌المللی کار:<sup>۲</sup> بهره‌وری را نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین، سرمایه، نیروی کار و مدیریت) تعریف می‌کند. از نظر آژانس بهره‌وری اروپا:<sup>۳</sup> بهره‌وری عبارتست از درجه و شدت استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید. در تعریف این سازمان همچنین به این نکته اشاره شده است که بهره‌وری یک نوع طرز تفکر و دیدگاه است که بر اساس آن هر فرد می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد. از این دیدگاه بهره‌وری به عنوان یک فرهنگ تلقی می‌شود.

<sup>۱</sup> OEEC

<sup>۲</sup> ILO

<sup>۳</sup> EPA

در اطلاعیه تشکیل مرکز بهره وری ژاپن<sup>۱</sup> اهداف ناشی از بهبود بهره وری چنین بیان شده است: حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روشهای علمی به طوری که بهبود بهره وری به کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد ملت، منجر شود. از دید این مرکز، بهره وری یک اولویت و انتخاب ملی است که منجر به افزایش رفاه اجتماعی و کاهش فقر می گردد. مرکز بهره وری ژاپن از زمان تأسیس، نهضت ملی افزایش بهره وری در این کشور را تحت سه اصل راهبردی به جلو هدایت نموده است که این سه اصل عبارتند از:

- ۱- افزایش اشتغال؛
- ۲- همکاری بین نیروی کار و مدیریت؛
- ۳- توزیع عادلانه و برابر ثمره های بهبود بهره وری میان مدیریت، نیروی کار و مصرف کنندگان؛

### هفت ((C)) بهره وری

هر راه حلی که شرکت ها، سازمانها، موسسه ها برای ارتقای بهره وری و کیفیت تدوین کننده لازم است که به نیازمندی های زیر پاسخ دهند.

اعتماد و ایمان<sup>۲</sup>: بهره وری و کیفیت در دراز مدت تنها در صورت بهبود می یابد که بین مدیریت و نیروی کار اعتماد وجود داشته باشد. اگر این اعتماد نباشد در برابر پیشنهادهای مدیریت برای بهبود بهره وری مقاومت به وجود می آید و مدیریت هم به تفویض مسئولیتها به کارکنان اقدام نخواهد کرد.

همکاری و تعهد<sup>۳</sup>: زمانی که اعتماد بین مدیریت و کارکنان به حدی معین برسد، هر دو متعهد خواهند شد و در جهت بهبود بهره وری و کیفیت همکاری خواهند کرد. در این حالت، بهبود بهره

<sup>۱</sup> JPC

<sup>۲</sup> Confidence and Trust

<sup>۳</sup> Cooperation and commitment

وری چون «مقصودی مشترک» به نظر خواهد رسید که بقای شغلی را تضمین می‌کند، نه آنکه آن را به خطر بیندازد.

ارتباطات<sup>۱</sup>: مانع اصلی در راه موفقیت روند بهره‌وری و کیفیت در اغلب موارد، عدم وجود ارتباطات مؤثر در سازمان‌ها است. قبل از هر چیز هدف‌ها باید روشن باشد و از طریق مدیریت ارشد به کارکنان ابلاغ شود. بنابراین سازماندهی مدیریت اطلاعات، پیش شرط موفقیت جنبش بهره‌وری است.

همبستگی<sup>۲</sup>: بهبود بهره‌وری و کیفیت باید بر مبنای سیستم همبستگی سازمانی باشد، این نکته نه تنها در مورد ساختار و مسئولیتهای سازمانی بلکه در مورد روشهای اجرایی و تصمیم‌گیری‌ها نیز مصداق دارد.

استمرار<sup>۳</sup>: سازمان‌ها و شرکت‌های موفق نشان داده‌اند که کیفیت عالی خدمات و محصول و ارتقاء بهره‌وری آنها نتیجه سالها تلاش بی‌وقفه آنها بوده است.

خلاقیت<sup>۴</sup>: علیرغم همه تلاش‌ها و کوشش‌ها، بدون خلاقیت و نوآوری بهبودی در بهره‌وری حاصل نخواهد شد.

آموزش مستمر<sup>۵</sup>: برقراری یک فرآیند مستمر آموزشی در تمامی سطوح شرکت همراه با ایجاد رابطه مطلوب بین مدیریت و نیروی کار، احتمالاً مهمترین وظیفه در سازماندهی بهره‌وری و کیفیت است. برنامه‌های آموزشی، باید در کلیه سطوح مدیریت، کارمندان و کارگران اجرا شود (احمدی، ۱۳۸۱: ۱۷).

رابطه بین آموزش و بهره‌وری با مروری بر تعریف بهره‌وری که از سوی مرکز بهره‌وری ژاپن ارائه شده است می‌بینیم که بهره‌وری پیوند تنگاتنگی با آموزش و مقوله نگرش و دیدگاه فکری انسان بهره‌ور دارد. این تعریف چنین ارائه شده است:

۱ Communication

۲ Coherence

۳ Continuity

۴ Creativity

۵ Continuous Training

((هدف از بهره‌وری به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی و یا کاهش هزینه های تولید و گسترش کالاها و افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی است، آن گونه که به نفع کارکنان، مدیران و مصرف کنندگان باشد. در این دیدگاه، انسان به این عقیده و باور می رسد که می تواند کارها و وظایف خود را هر روز بهتر از روز قبل انجام دهد و برای تحقق این باور تلاش کند)). آنچه که از تعریف فوق مستفاد می شود، رابطه مستقیم و معنا دار بهره وری و آموزش است. رابطه ای که صراحتاً به ما می آموزد که: آموزش بهتر مساوی با بهره وری بیشتر است. به طور کلی مطالعات و پژوهش های انجام شده نشان داده است که بین بهره وری و آموزش، همبستگی مثبت و بسیار قوی وجود دارد. علاوه بر این، مطالعات تطبیقی کشورهای مختلف جهان نشان می دهد که کشورهایی که نیروی آموزش دیده بیشتری در تخصص های مختلف دارند، از بهره وری و رشد بالایی برخوردارند (گلدستین، اروین: ۱۹۹۳).

نقش آموزش نیروی انسانی بر بهره وری آموزش یکی از پیچیده ترین وظایف در اداره امور هر سازمان و به ویژه در مدیریت نیروی انسانی است. پس از نظام جذب، نظام بهسازی و بکارگیری مناسب منابع انسانی قرار دارد، در حقیقت آموزش از مهمترین اقدامات و برنامه های هر سازمانی بوده و نظام آموزشی تکمیل کننده نظام استخدامی به شمار می رود و باعث توانمندی نیروی انسانی موجود شده و موفقیت های آتی را تضمین می کند. آموزش و بهسازی باعث بینش و بصیرت عمیق تر دانش و معرفت بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر انسان های شاغل در سازمان برای اجرای وظایف محول شده و در نتیجه موجب نیل به هدف های سازمانی با کارایی و اثربخشی بهتر و بیشتر است. امروز کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش کارکنان خود بهبود و توسعه یابد. در روان شناسی یادگیری، آموزش یکی از مهمترین فرآیندهای روانی است، این فرایند به عنوان یک عامل تغییر و تحول، عامل نگرش و جهت گیری جدید و بسیار مؤثر می تواند اهمیت بسزایی در بهبود کیفیت عملکرد کارکنان یک سازمان و بازسازی روش ها و شیوه های قابل اعمال در نظام اداری داشته باشد. مایکل لوبوف در کتاب خود در ضرورت سرمایه گذاری در آموزش می نویسد: برای رشد و پیشرفت کارکنان سرمایه گذاری کنید. اگر افراد برای مشاغل و مسؤولیت های بالاتر

آماده نشده باشند، ترفیع از داخل سازمان فاجعه آفرین است. سازمان‌هایی که کارکنان وفادار دارند در تعلیم و تربیت آموزش و پیشرفت مستمر آنان سرمایه‌گذاری می‌کنند. بدون تردید، آموزش و رشد کارکنان گران‌قیمت است، لکن اگر شما فکر می‌کنید که آموزش گران‌قیمت است، هزینه نادانی را در نظر بگیرید، دیر یا زود یک سازمان از طریق پرداخت حقوق‌های بالاتر برای جذب کسانی که آموزش دیده‌اند یا از طریق صرف وقت برای کارکنانی که دارند، هزینه‌های آموزشی را می‌پردازند. همچنین، پیگورز و مایرز در زمینه نقش آموزش می‌گویند:

آموزش خوب، نارضایتی شغلی و دوباره کاری را به مقدار زیاد کاهش داده و کارکنان رایجی می‌دهد که با تمام ظرفیت خود کار کنند، یک چنین هدف‌های مهمی تحقق نمی‌یابند، مگر آنکه تمام سلسله‌مراتب سازمان (از مدیر اجرایی تا کارکنان) به اهمیت آموزش آگاه باشند (ایوان سویچ، جان: ۲۰۰۱)

بنابراین می‌توان گفت یکی از عواملی که تأثیر بر بهره‌وری داشته و می‌تواند در بهبود آن نقش مهمی را ایفا کند آموزش نیروی انسانی است، تکنیک‌های نو و طرح‌های جدید بهبود بهره‌وری نمی‌تواند بدون نیروی انسانی آموزش دیده در تمام سطوح سازمان به طور مؤثر ایجاد و یا به کار گرفته شود.

## روش تحقیق

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی - تحلیلی، پیمایشی از نوع همبستگی می‌باشد.

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ی استاندارد ارباب‌سرنجی (۱۳۸۸) استفاده گردیده است که با توجه به اینکه چندین بار در پژوهش‌های دیگر مانند رمزگویان (۱۳۷۲) به کار برده شده و به رویت چند تن از اساتید محترم دانشگاهی رسیده، روایی آن به تایید میرسد و پایایی پرسشنامه نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ به اثبات رسیده است. جامعه آماری کارکنان معاونت‌آمد و پشتیبانی ناجا می‌باشد و از شیوه نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده استفاده گردیده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد. نمونه‌ی گزینشی با ضریب پایایی +۰۵،

ضریب اطمینان ۹۵ درصد و واریانس جمعیت ۵۰-۵۰ درصد (فرض بالاترین واریانس جمعیت ۵۰ - ۵۰ درصد (فرض بالاترین حد واریانس جمعیت) برابر با ۱۶۳ نفر مشخص گردید.

## اهداف تحقیق

### هدف اصلی:

بررسی تاثیر آموزش بر بهره وری کارکنان معاونت آماد و پشتیبانی ناجا

### اهداف فرعی:

- ۱- بررسی رابطه بین قابلیت‌های فردی کارکنان و افزایش بهره‌وری آنها
- ۲- بررسی رابطه بین قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان و افزایش بهره وری آنها
- ۳- بررسی رابطه بین پرورش مهارت‌های انسانی و ادراکی کارکنان و افزایش بهره وری آنها
- ۴- بررسی رابطه بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره وری آنها
- ۵- بررسی رابطه بین محرک‌های مادی نظیر حقوق و دستمزد و مزایا و ... کارکنان و افزایش بهره‌وری آنها

## فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی: بین آموزش کارکنان و بهره وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیات فرعی:

- ۱- فرضیه ۱- بین قابلیت‌های فردی و افزایش بهره وری آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- فرضیه ۲- بین قدرت خلاقیت و نوع آوری و افزایش بهره وری آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- فرضیه ۳- بین پرورش مهارت‌های انسانی و ادراکی و افزایش بهره وری آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- فرضیه ۴- بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- فرضیه ۵- بین محرک‌های مادی نظیر حقوق و دستمزد و مزایای کارکنان و ... و افزایش بهره وری رابطه معناداری وجود دارد.



یافته‌های پژوهش فرضیه اصلی: بین آموزش کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره یک- نتایج رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی

متغیر R <sup>2</sup> R ضریب B بتا خطای استاندارد T P-value
آموزش کارکنان ۰/۵۸۶ ۰/۳۴۳ ۰/۲۷۶ ۰/۱۶۷ ۰/۰۸۲ ۰/۳۵۳ ۰/۰۰۱

جدول شماره یک نشان‌دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی نسبتاً قوی (۰/۵۸۶) بین آموزش کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد مقدار R<sup>2</sup> (۰/۳۴۳) نشان می‌دهد که متغیر آموزش کارکنان، ۳۴/۳ درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی را تبیین کرده است. با توجه به ضریب B به دست آمده (۰/۲۷۶) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می‌باشد مقدار T برای متغیر آموزش کارکنان، ۳/۳۵۳ می‌باشد و با توجه به P-value به دست آمده (۰/۰۰۱)، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد. بنابراین فرضیه اصلی تایید می‌گردد. فرضیه فرعی ۱: بین آموزش کارکنان و قابلیت‌های فردی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره دو- نتایج رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و قابلیت‌های فردی

متغیر R <sup>2</sup> R ضریب B بتا خطای استاندارد T P-value
آموزش کارکنان ۰/۳۸۹ ۰/۱۵۱ ۰/۲۲۸ ۰/۳۸۹ ۰/۰۴۹ ۰/۶۶۷ ۰/۰۰۰

جدول شماره دو نشان‌دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و قابلیت‌های فردی می‌باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی متوسطی (۰/۳۸۹) بین آموزش کارکنان و قابلیت‌های فردی رابطه وجود دارد مقدار R<sup>2</sup> (۰/۱۵۱) نشان می‌دهد که متغیر آموزش کارکنان، ۱۵/۱ درصد از تغییرات قابلیت‌های فردی را تبیین کرده است. با توجه به ضریب B به دست آمده (۰/۲۲۸) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می‌باشد مقدار T برای متغیر

آموزش کارکنان، ۴/۶۶۷ می باشد و با توجه به P-value به دست آمده (۰/۰۰۰)، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار می باشد. بنابراین فرضیه فرعی ۱ تایید می گردد. فرضیه فرعی ۲: بین آموزش کارکنان و قدرت خلاقیت و نوع آوری آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره سه- نتایج رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان

متغیر R <sup>2</sup> R ضریب B بتا خطای استاندارد T P-value
آموزش کارکنان ۰/۱۲۰ ۰/۰۱۴ ۰/۱۵۱ ۰/۳۸۹ ۰/۰۴۹ ۰/۳۸۲ ۰/۰۱۸

جدول شماره سه نشان دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان می باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی ضعیفی (۰/۱۲۰) بین آموزش کارکنان و قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان وجود دارد مقدار R<sup>2</sup> (۰/۰۱۴) نشان می دهد که متغیر آموزش کارکنان، ۱/۴ درصد از تغییرات قابلیت‌های فردی را تبیین کرده است. با توجه به ضریب B به دست آمده (۰/۱۵۱) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می باشد مقدار T برای متغیر آموزش کارکنان، ۲/۳۸۲ می باشد و با توجه به P-value به دست آمده (۰/۰۱۸)، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می باشد. بنابراین فرضیه فرعی ۲ تایید می شود. فرضیه فرعی ۳: بین آموزش کارکنان و پرورش مهارت‌های انسانی و ادراکی آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره چهار- نتایج رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و پرورش مهارت‌های انسانی و ادراکی

متغیر R <sup>2</sup> R ضریب B بتا خطای استاندارد T P-value
آموزش کارکنان ۰/۳۳۰ ۰/۱۰۹ ۰/۳۱۳ ۰/۳۳۰ ۰/۰۴۵ ۰/۹۲۱ ۰/۰۰۰

جدول شماره چهار نشان دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین آموزش کارکنان و پرورش مهارت‌های انسانی و ادراکی می باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی ضعیفی

(۰/۳۳۰) بین آموزش کارکنان و پرورش مهارت‌های انسانی و اداری وجود دارد مقدار  $R_2$  (۰/۱۰۹) نشان می‌دهد که آموزش کارکنان، ۱۰/۹ درصد از تغییرات پرورش مهارت‌های انسانی و اداری را تبیین کرده است. با توجه به ضریب  $B$  به دست آمده (۰/۳۱۳) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می‌باشد مقدار  $T$  بدست آمده، برای ۶/۹۲۱ می‌باشد و با توجه به  $P$ -value به دست آمده (۰/۰۰۰)، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار می‌باشد. بنابراین فرضیه فرعی ۳ تایید می‌گردد.

فرضیه فرعی ۴: بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره پنج- نتایج رگرسیونی رابطه بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری

متغیر $R_2$ ضریب $B$ بنا خطای استاندارد $T$ P-value
آموزش کارکنان ۰/۲۶۸ ۰/۰۷۲ ۰/۲۲۹ ۰/۲۶۸ ۰/۴۳ ۰/۰۴۳ ۰/۴۹۲ ۰/۰۰۰

جدول شماره پنج نشان دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری می‌باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی ضعیفی (۰/۲۶۸) بین مشارکت افراد در تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری وجود دارد مقدار  $R_2$  (۰/۰۷۲) نشان می‌دهد که متغیر مشارکت افراد در تصمیم‌گیری، ۷/۲ درصد از تغییرات افزایش بهره‌وری را تبیین کرده است. با توجه به ضریب  $B$  به دست آمده (۰/۲۳۹) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می‌باشد مقدار  $T$  بدست آمده (۵/۴۹۲) می‌باشد و با توجه به  $P$ -value به دست آمده (۰/۰۰۰)، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار می‌باشد. بنابراین فرضیه فرعی ۴ تایید می‌شود.

فرضیه فرعی ۵: بین محرک‌های مادی نظیر حقوق و دستمزد و مزایای کارکنان و ... و افزایش بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره شش - نتایج رگرسیونی رابطه بین محرکهای مادی و افزایش بهره‌وری

متغیر R <sup>2</sup> ضریب B بتا خطای استاندارد T P-value
آموزش کارکنان ۰/۳۰۲ ۰/۰۹۱ ۰/۱۸۹ ۰/۳۰۲ ۰/۰۳۶ ۰/۰۱۸ ۰/۰۰۰

جدول شماره شش نشان دهنده‌ی نتایج حاصل از آزمون رگرسیونی رابطه بین محرکهای مادی و افزایش بهره‌وری می‌باشد. بر اساس نتایج آزمون، همبستگی ضعیفی (۰/۳۰۲) بین محرکهای مادی و افزایش بهره‌وری وجود دارد مقدار R<sup>2</sup> (۰/۰۹۱) نشان می‌دهد که متغیر محرکهای مادی، ۷/۲ درصد از تغییرات محرکهای مادی و افزایش بهره‌وری را تبیین کرده است. با توجه به ضریب B به دست آمده (۰/۱۸۹) رابطه دومتغیر مثبت و مستقیم می‌باشد مقدار T بدست آمده (۴/۰۱۸) می‌باشد و با توجه به P-value به دست آمده (۰/۰۰۰)، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی دار می‌باشد. بنابراین فرضیه فرعی ۵ تایید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به تحقیقات داخلی و خارجی نقش و اهمیت آموزش چه در جامعه و چه در سازمانها بر کسی پوشیده نیست نیروی آموزش دیده و ماهر نبض تپنده یک سازمان بوده و عامل شکست و یا پیروزی برنامه‌های یک سازمان تلقی می‌گردد. بنابراین در اجرای موفق برنامه‌های یک سازمان نباید نقش آموزش نیروی انسانی را نادیده گرفت.

در این تحقیق همان گونه که در فرضیات فرعی پژوهش مشاهده می‌شود رابطه میان آموزش کارکنان با تمام مولفه‌های بهره‌وری مورد تایید قرار گرفت، که در این مورد با توجه به ضریب B بدست آمده، آموزش بیشترین رابطه را با قابلیت‌های فردی (۰/۳۸۹) و کمترین رابطه را با قدرت خلاقیت و نوآوری کارکنان (۰/۱۵۱) داشته است.

مشابه نتیجه این بررسی، ربیعی در پژوهشی که با عنوان تاثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر کارایی نیروی انسانی انجام داده که منتج به این شده، آموزش کارکنان می‌تواند در کسب تجربه و سود عملکرد افراد موثر باشد و همچنین تضمین کننده بقاء و کمال در سازمان باشد.

در پژوهشی که صالحی زاده (۱۳۷۹) با عنوان نقش آموزش در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی انجام داده منتج به این شده که آشنایی با پیشرفت‌های فن‌آوری و دستاوردهای علمی نوین، همگامی و روزآمد کردن دانش و اطلاعات علمی افراد در یک سازمان، در چارچوب یک برنامه آموزشی مستمر و ارزیابی مرحله‌ای آن می‌تواند میزان بهره‌وری نیروی انسانی را به موازات اجرای برنامه‌های توسعه‌ای و اهداف مرحله‌ای شرکت، حفظ و حتی تقویت کند.

همچنین در پژوهشی که فهیم نژاد (۱۳۷۹) با عنوان نقش نیروی انسانی در افزایش بهره‌وری، یکی از مهمترین موانع موجود در رشد بهره‌وری نیروی کار را نداشتن راهبردهای سازمانی و برنامه‌های منظم آموزشی معرفی می‌کند. با توجه به بررسی بعمل آمده در معاونت‌آماد و پشتیبانی ناجا در این تحقیق همانند سایر سازمان‌های دیگر تأثیر مولفه‌های آموزش بر بهره‌وری نیروی انسانی را تایید می‌نماید.

پس به طور قطع بهبود بهره‌وری عاملی نیست که با معجزه رخ دهد. باید برای رسیدن به بهره‌وری برنامه‌ریزی شده، این فرصت به کارکنان داده شود تا بتوانند خلاقیت‌ها و استعداد‌های خود را بروز دهند بلکه بتوانند در ادامه طرح‌ها و در راستای تحقق اهداف سازمان‌ها، با مدیران مشارکت داشته باشند. به نظر صاحب‌نظران برای رسیدن به این آرزو باید از هفت خوانی گذشت که ساده‌ترین و موثرترین آن آموزش است.

به طور کلی قابلیت انجام یک کار مولد را می‌توان از طریق آموزش و توسعه و گسترش سیستماتیک شغل و برنامه‌ریزی شغل بالا برد. کشورهایی مثل سوئیس و ژاپن که با کمبود منابعی مثل زمین، انرژی و منابع معدنی مواجه هستند به خوبی دریافته‌اند که مهمترین منبع رشد و توسعه نیروی انسانی، آموزش، ارتقای انگیزه و بالندگی افراد جامعه است و سرمایه‌های هنگفتی در امر آموزش می‌کنند، زیرا معتقدند که سرمایه‌گذاری در آموزش، نوعی سرمایه‌گذاری بلندمدت است. بنابراین یکی از اساسی‌ترین راه‌های حصول بهره‌وری ملی و ارتقای سطح دانش و مهارت‌های مدیران، کارشناسان و نیروی انسانی، از طریق آموزش‌های علمی و کاربردی مداوم و مستمر است تا بتوان به سطح مطلوبی از بهره‌وری در جامعه دست یافت.

## پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش می بایستی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا به منظور افزایش بهره وری کارکنان:

- ۱- به آموزش کارکنان اهمیت ویژه ای داده و در این رابطه به ارتقاء قابلیت های فردی که شامل شاخص هایی مانند: توان تخصصی، توانمندی کارکنان، پذیرش مسئولیت، جلوگیری از فرسایش کارکنان، ایجاد زمینه ی رشد و پیشرفت و ایجاد زمینه انجام مسئولیت های شغل می باشند توجه بیشتری نمایند.
- ۲- به بهبود روابط مدیران و کارکنان همچنین کارکنان در محیط کار اهمیت دهد.
- ۳- به شرایط روانی کارکنان توجه بیشتری نماید.

## منابع

۱. ابطحی، سید حسین (۱۳۸۲)، «شیوه‌های نوین ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها»، مجله مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
۲. ابطحی، سید حسین (۱۳۷۹)، «آموزش و بهسازی منابع انسانی»، انتشارات مؤسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
۳. ارباب سرنجی، مهدی (۱۳۸۸). رابطه آموزش و بهسازی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی در مجتمع فولاد کویر کاشان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور شیراز.
۴. اقبالی. بهروز (۱۳۹۰). مدیریت موثر فرآیند آموزش براساس استاندارد ISO ۱۰۰۱۵.
۵. اودواشتپ. مترجم: ریاحی. محسن (۱۳۷۹) مدیریت منابع انسانی در بنگاه‌های اقتصادی. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی
۶. احمدی، پرویز (۱۳۸۱)، «طراحی مدل بهبود بهره‌وری نیروی انسانی با نگرش مدیریت بهره‌وری»، رساله دکتری.
۷. باقری‌زاده، سید محمد (۱۳۷۸)، «مدیریت بنیان‌ها»، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۸. بزاز جزایری، احمد (۱۳۷۹)، «آموزش کارکنان به عنوان ضرورتی شناخته شده در سازمان‌های اداری و صنعتی»، مجموعه مقالات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
۹. بختیاری، منیژه (۱۳۸۷). آموزش راهی به سوی بهره‌وری نیروی انسانی، نشریه مدیریت، سال پانزدهم، شماره ۱۲۹.
۱۰. جباری، لطفعلی (۱۳۸۰)، «سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی در سازمان‌ها»، مجله تدبیر، شماره ۱۲۷.
۱۱. خراسانی، اباصلت (۱۳۹۱)، رویکردی جامع به اثر بخشی آموزش، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی آموزش.
۱۲. ربیعی، فاطمه؛ مویدی، سید نورالدین؛ نادری، زهرا؛ علی‌آبادی فراهانی، یکی و شمسی، محسن (۱۳۹۰). تأثیر دوره‌های ضمن خدمت بر کآیی نیروی انسانی از دیدگاه کارشناسان ستادی دانشگاه، فصلنامه راهبردهای آموزش، دوره دوم، شماره چهار.

۱۳. سعادت، اسفندیار (۱۳۸۵)، «مدیریت منابع انسانی»، تهران، انتشاراتسمت.
۱۴. سیف، علی اکبر (۱۳۸۱)، روان شناسی پرورشی، انتشارات آگاه.
۱۵. شیروانی، علیرضا و صمدی، بهمن (۱۳۸۷). مفهوم بهره وری و راه های ارتقاء بهره وری نیروی انسانی، نشریه تحول اداری، دوره پنجم، شماره ۱۹.
۱۶. صائمیان، صدیقه (۱۳۷۹)، «آموزش و آثار آن بر بهره وری»، نشریه همشهری.
۱۷. صالحی زاده، سید حسین (۱۳۷۹). نقش آموزش در افزایش بهره وری نیروی انسانی، نشریه پیام دریا، شماره ۸۴.
۱۸. صدیق، بهروز (۱۳۷۱)، «برنامه ریزی استراتژیک برای تدوین نظام اداری»، تهران، انتشاراتسازمان برنامه و بودجه.
۱۹. طالب زاده، علیرضا (۱۳۹۱). آموزش ضمن خدمت معلمان، موثر یا بی اثر؟ (نقدی بر برنامه های آموزش ضمن خدمت)، هفته نامه الکترونیکی آزرالتا.
۲۰. عباس زادگان، سیدمحمد، ترک زاده، جعفر (۱۳۷۹)، «نیاز سنجی آموزشی در سازمان ها»، شرکت سهامی انتشار، چاپ اول.
۲۱. فهیم نژاد، مهدی (۱۳۷۹). نقش نیروی انسانی در افزایش بهره وری، پیام دریا، شماره ۸۳.
۲۲. گروه ای، بهرام (۱۳۸۰)، «تاملی بر بهره وری و مباحث نظری مرتبط با آن»، تهران، نشر رمز.
۲۳. وفانواد، یوسف (۱۳۸۲) ارزیابی عوامل موثر بر ارتقاء بهره وری نیروی انسانی اداره آموزش و پرورش شهرستان بندر لنگه در سال ۱۳۸۲، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۲۴. Fuglie, K.and Schimmelpfennig,D. (۲۰۱۰). Introduction to the special issue on agricultural productivity growth: a closer look at large, developing countries, J Prod anal, pp. ۱۶۹-۱۷۲.
۲۵. Fariduddin, Sbadab, (۲۰۰۳), "Evaluation Standards For Training Effectiveness", NGORC, Journal.
۲۶. Gill, Derek, (۲۰۰۲), "Aframework For Measuring Training And Development In The Stat Sector", <http://www.ssc.govt.nz/display/document.asp>.
۲۷. Goldstein, Irwin, (۱۹۹۳), "Training in Organizations", Colepub.Co.
۲۸. Ivancevich, John. M. (۲۰۰۱), "Human Resources Management", Companies, Inc.



۲۹. Nikols, Fredrick. W. (۲۰۰۳), "Evaluating There is no cook Book Approach", NSPI Journal.
۳۰. Oxford Advanced Leavner, Dictionary, (۲۰۰۰).