

بررسی تأثیر پرداختهای منعطف بر بهره‌وری نیروی انسانی

عباس چله دوان^۱ و محمد حیدری^{۱*}

^۱گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، نراق، ایران

*نویسنده مسئول

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر پرداختهای منعطف بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان است که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۰۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. دوره زمانی تحقیق سه ماهه سوم سال ۱۳۹۵ می‌باشد. در این پژوهش بهره‌وری نیروی انسانی به عنوان متغیر وابسته و مؤلفه‌های کیفیت نظام جبران خدمات (جبران خدمات مالی مستقیم، جبران خدمات مالی غیر مستقیم، جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با شغل و جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با محیط کار) به عنوان متغیرهای مستقل می‌باشند. روش گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و توزیع پرسشنامه می‌باشد. آزمون فرضیات از روش آزمون همبستگی، رگرسیون چندگانه انجام شده است. نتایج تحقیق نشان داد جبران خدمات مالی مستقیم و جبران خدمات مالی غیر مستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم و ضعیف و معناداری دارد. همچنین جبران خدمات مالی غیر مستقیم و جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با شغل و جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با محیط کار بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مستقیم، قوی و معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت نظام جبران خدمات، بهره‌وری نیروی انسانی، جبران خدمات مالی مستقیم، جبران خدمات مالی غیر مستقیم

۱- مقدمه

در هر سازمانی نیروی انسانی از مهمترین منابع آن بشمار می‌آید و سهم زیادی را در موفقیت و اثربخشی سازمان ایفا می‌کند. لذا برای اینکه از این عامل بطور بهینه و مطلوب در بلند مدت استفاده شود، بایستی در ابتدا نیازهای او مورد توجه قرار گیرد و عواملی که در نیروی انسانی ایجاد انگیزه و رضایتمندی می‌کنند، شناخته شود. طبیعتاً نمی‌توان از تمام مهارت و توان کارمندی ناراضی استفاده کرد. بطوریکه تحقیقات نشان داده افراد به طور معمول از ۲۰ الی ۳۰ درصد توان خود برای اینکه از سازمان اخراج نشوند، استفاده می‌کنند، در حالی اگر مدیریت بتواند در کارکنان ایجاد انگیزه کند، می‌تواند از ۸۰ درصد توان افراد استفاده کند. فقدان کارایی در اکثر سازمانهای ما، بخصوص در بخش دولتی حاکم است. بطوریکه به استناد بعضی از گزارش‌ها ساعت کار مفید در ایران ۲۵ درصد یعنی ۲ به ۸ ساعت است. در حالیکه در کشور ژاپن این رقم ۸۷ درصد یعنی ۷ به ۸ ساعت است (عبادی و عبدل آبادی، ۱۳۹۲). ادارات و سازمانها برای پیشبرد اهداف، جذب و حفظ نیروی انسانی مؤثر و کارآمد، نظامهایی را تحت عنوان سیستمهای جبران خدمات- منعطف- طراحی نموده اند تا در کنار پاسخگویی به الزامات قانونی در راستای رویکردهای از پیش تعیین شده، نیازهای انگیزشی کارکنان را نیز فراهم سازند و در نهایت به سمت ارتقاء روزافزون بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان متبوع خود نائل گردند (جعفری، ۱۳۹۴).

مفهوم جبران خدمات و پرداختهای منعطف که تقریباً در دو دهه اخیر جایگزین واژه‌هایی نظیر مدیریت حقوق و دستمزد و سیستم پرداخت گردیده است، به کلیه حقوق و مزایای نقدی، غیر نقدی، مزایای متأثر از ویژگیهای شغلی و بالاخره شرایط محیط کار اطلاق می‌شود که در مقابل خدمت کارکنان و مدیران به ایشان اعطاء می‌شود. «کارل و کوزمیت» نیز با تأکید بر مطالب فوق بیان کرده اند که اصطلاح جبران خدمات که در بعضی از کتابها با اداره حقوق و دستمزد مترادف در نظر گرفته شده، مفهومی وسیعتر از آن دارد. جبران خدمات نه فقط شامل دریافتی‌های بیرونی مانند حقوق و مزایا، بلکه شامل تمام دریافتی‌های دیگری است که در طبیعت شغل هستند، مانند شناسایی و مطرح شدن، ترفیع، فرصت پیشرفت، شغل غنی و پرمحتوا و شرایط کاری مطلوب. این در حالی است که اداره حقوق و دستمزد معمولاً به دریافتی‌های مالی کارکنان اختصاص دارد (علوی و همکاران، ۱۳۸۹). ادارات دولتی در ایران با ابلاغ قانون اجرایی سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی وارد مرحله جدیدی از چرخه فعالیت خود شده است، مرحله‌ای که در آن واژه رقابت به تدریج جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. در محیط پیچیده کنونی، بهره‌وری نیروی انسانی برای کسب مزیت رقابتی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و سازمانهایی موفق ترند که از سرمایه‌های انسانی خود بیشترین بهره را کسب نمایند. (یزدی، ۱۳۹۴). بهره‌وری مطلوب گوهر سازمانی است که می‌تواند پایداری و بقای سازمانها را تضمین و مکانیزمی برای کسب مزیت رقابتی باشد. یکی از عواملی که در سازمان منجر به بهره‌وری نیروی انسانی می‌گردد، این است که کارکنان از پرداخت حقوق و دستمزد، پاداش و مزایای متناسب با بهره‌وری و میزان تلاش خود در سازمان بهره‌مند گردند (صفات و همکاران، ۱۳۸۹). در بررسی‌های به عمل آمده، از مهمترین اهداف پی‌گیری قانون خدمات مدیریت کشوری ضمن نهادینه نمودن رویه یکنواخت در سازمانهای دولتی کشور، فراهم نمودن بستر لازم برای ارتقای بهره‌وری کارکنان از مجرای بخش‌های مختلف این قانون من جمله نظام جبران خدمات و پرداختهای منعطف بر بهره‌وری نیروی انسانی بوده است. با این وجود، این هدف از دیدگاه نویسندگان و متخصصان آنچنان محقق نشده است. بررسی این موضوع انگیزه اصلی انجام تحقیق حاضر است. بر این اساس سؤال اصلی تحقیق حاضر عبارت است از اینکه آیا بین افزایش کیفیت پرداختهای منعطف و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه وجود دارد یا خیر؟ بر اساس مؤلفه‌های اصلی تحقیق یعنی نظام جبران خدمات و بهره‌وری، فرضیه‌هایی تدوین و به آزمون گزارده شده اند. در تحقیق حاضر جبران خدمات مالی مستقیم، جبران خدمات مالی غیر مستقیم، جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با شغل، و جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با محیط شغل، متغیرهای مستقل را تشکیل داده و همچنین بهره‌وری نیروی انسانی، متغیر وابسته می‌باشد.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی می‌باشد، زیرا تحقیقات کاربردی به منظور کسب دانش علمی و فنی جدید که برای آن کاربرد ویژه‌ای در نظر گرفته شود، انجام می‌شود. همچنین به لحاظ روش در گروه تحقیقات پیمایشی و بر مبنای نتیجه از نوع

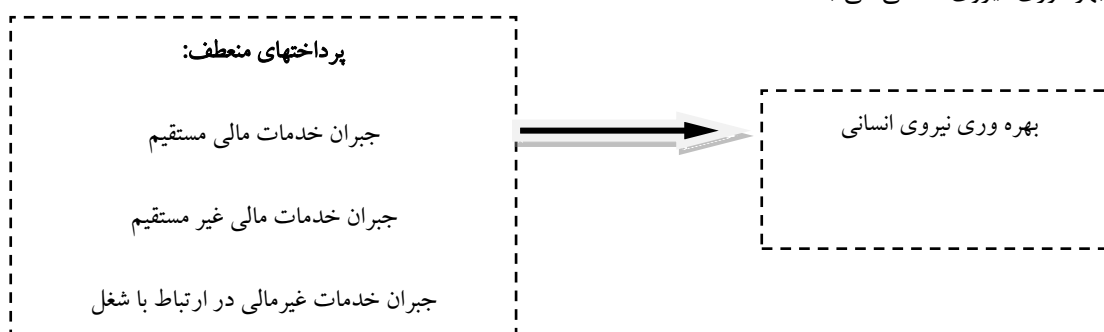
تحقیقات توصیفی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل بیمه سلامت شهر اصفهان می باشد که تعداد آنها ۴۳۰ نفر می باشند. در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. با توجه به فرمول کوکران تعداد ۲۰۴ نفر عنوان نمونه آماری انتخاب می شوند.

فرضیه های پژوهش

- جبران خدمات مالی مستقیم بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی داری دارد.
- جبران خدمات مالی غیر مستقیم بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی داری دارد.
- جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با شغل بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی داری دارد.
- جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با محیط شغل بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معنی داری دارد.

۵-۱- مدل تحقیق:

در این پژوهش متغیرهای مستقل و وابسته به ترتیب عبارتند از: متغیر مستقل: نظام جبران خدمات و پرداخت های منعطف؛ و متغیر وابسته: بهره وری نیروی انسانی می باشد.



شکل ۱-۱- مدل تحقیق آنتونی و همکاران^۱ (۲۰۱۴)

یافته ها

در جدول شماره ۵-۴ آماره توصیفی متغیرهای تحقیق آورده شده است:

متغیر	آماره	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
جبران خدمات مالی مستقیم	۳/۵۵	۰/۱۱	۰/۲۱	-۰/۲۹	
جبران خدمات غیر مالی مستقیم	۳/۴۳	۰/۰۹	۱/۳	۲/۷۷	
جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با شغل	۲/۳۷	۰/۱۵	۰/۳۸	-۰/۴۶	
جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با محیط کار	۲/۴۵	۰/۱۷	۱/۴۰۹	-۱/۴۲	
بهره وری نیروی انسانی	۳/۰۱	۰/۱۳	۱/۵۴۸	-۰/۶۴	

با توجه به جدول فوق بالاترین میانگین مربوط به متغیر جبران خدمات مالی مستقیم و پایین ترین میانگین مربوط به متغیر جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با شغل می باشد. بالاترین انحراف معیار مربوط به متغیر جبران خدمات غیر مالی در ارتباط با محیط شغل و پایین ترین انحراف معیار مربوط به متغیر جبران خدمات غیر مالی مستقیم می باشد.

1. Antonietti and et al

براساس نظر کارکنان؛ میزان بهره وری نیروی انسانی در حد متوسطی می باشد و میزان جبران خدمات مالی مستقیم و غیرمستقیم در حد مطلوبی است. کارکنان میزان جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با شغل و محیط کار را در حد ضعیفی ارزیابی کرده اند.

۴-۲) آزمون نرمال بودن متغیرها

همانطور که در فصل سوم توضیح داده شد، جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای این تحقیق از آزمون «کولموگروف-اسمیرنوف»^۲ استفاده شده است؛ در واقع این آزمون جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد که در این تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS، این مهم، میسر شده است. برای بررسی ادعای نرمال بودن متغیر خاص به صورت زیر اقدام می‌کنیم:

$$\left. \begin{array}{l} H_0 \\ H_1 \end{array} \right\} \begin{array}{l} \text{توزیع متغیر انتخابی نرمال است} \\ \text{توزیع متغیر انتخابی نرمال نیست} \end{array}$$

حال با توجه به خروجی نرم‌افزار SPSS می‌توان نرمال بودن توزیع متغیر انتخابی را تشخیص داد؛ به نحوی که اگر «سطح معنی‌داری»^۳ بیشتر از ۰/۰۵ باشد فرض H_0 پذیرفته می‌شود و ادعای نرمال بودن متغیر انتخابی تأیید می‌گردد. در جدول زیر نتایج آزمون نرمال بودن متغیرها نشان داده شده است:

جدول ۶-۴: آزمون نرمال بودن متغیرها

متغیرها	Z کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معناداری
جبران خدمات مالی مستقیم	۱,۰۳۱	۰,۲۳۸
جبران خدمات غیرمالی مستقیم	۰,۷۱۲	۰,۶۹۱
جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با شغل	۱,۴۵۰	۰,۲۹۹
جبران خدمات غیرمالی در ارتباط با محیط کار	۱,۷۴۱	۰,۶۴۲
بهره وری نیروی انسانی	۱,۸۶۹	۰,۲۲۸

همانطور که ملاحظه می‌شود از آنجایی که سطح معناداری در همه متغیرها بیش از ۰/۰۵ می‌باشد؛ بنابراین متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال می‌باشند.

آزمون فرضیه‌ها

جدول ۷-۴: نتایج حاصل از آزمون پی‌رسون برای فرضیه فرعی اول

نام متغیر	بهره وری نیروی انسانی
جبران خدمات مالی مستقیم	ضریب همبستگی پی‌رسون
	سطح معنی‌داری یک طرفه
	تعداد
	۰/۱۰۹
	۰/۰۲۴
	۲۰۴

² Kolmogorov-Smirnov (K-S)

³ signification (sig)

همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، چون سطح معنی‌داری یک طرفه (۰/۰۲۴) کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد و H_1 تأیید می‌شود. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که جبران خدمات مالی مستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۱۰۹) این تأثیر؛ مستقیم و ضعیف می‌باشد.

جدول ۸-۴: نتایج حاصل از آزمون پیرسون برای فرضیه فرعی دوم

نام متغیر	بهره‌وری نیروی انسانی
جبران خدمات مالی غیرمستقیم	ضریب همبستگی پیرسون ۰/۱۸۳
	سطح معنی‌داری یک طرفه ۰/۰۰۰
	تعداد ۲۰۴

همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، چون سطح معنی‌داری یک طرفه (۰/۰۰۰) کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد و H_1 تأیید می‌شود. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که جبران خدمات مالی غیرمستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۱۸۳) این تأثیر؛ مستقیم و ضعیف می‌باشد.

جدول ۹-۴: نتایج حاصل از آزمون پیرسون برای فرضیه فرعی سوم

نام متغیر	بهره‌وری نیروی انسانی
جبران خدمات (غیرنالی) در ارتباط با شغل	ضریب همبستگی پیرسون ۰/۷۴۱
	سطح معنی‌داری یک طرفه ۰/۰۰۱
	تعداد ۲۰۴

همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، چون سطح معنی‌داری یک طرفه (۰/۰۰۰) کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد و H_1 تأیید می‌شود. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با شغل بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۷۴۱) این تأثیر مستقیم و قوی می‌باشد.

جدول ۱۰-۴: نتایج حاصل از آزمون پیرسون برای فرضیه فرعی چهارم

نام متغیر	بهره‌وری نیروی انسانی
جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با محیط کار	ضریب همبستگی پیرسون ۰/۷۰۳
	سطح معنی‌داری یک طرفه ۰/۰۰۰
	تعداد ۲۰۴

همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، چون سطح معنی‌داری یک طرفه (۰/۰۰۰) کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد و H_1 تأیید می‌شود. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با محیط کار بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۷۰۳) این تأثیر مستقیم و قوی می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

۱. آزمون فرضیه فرعی اول نشان داد که؛ با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که جبران خدمات مالی مستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۱۰۹) این تأثیر مستقیم و ضعیف می‌باشد. با توجه به نتایج فرضیه

فرعی اول؛ میزان پرداخت حقوق و دستمزد بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر بسیار ناچیزی دارد. با توجه به دولتی بودن نمونه مورد بررسی میزان حقوق و دستمزد ارتباط بسیار اندکی با ارتقای بهره وری کارکنان دارد؛ زیرا میزان حقوق و دستمزد در سیستم دولتی تا حدودی معین و تعریف شده می باشد و کارکنان می دانند میزان دریافتی ماهانه آنها تا حدود زیادی چه در حد کارامدی و ناکارامدی یکسان است و نمی تواند انگیزه خوبی برای بالابردن بهره وری کارکنان باشد.

۲. آزمون فرضیه فرعی دوم نشان داد که با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که جبران خدمات مالی غیرمستقیم بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۱۸۳) این تأثیر مستقیم و ضعیف می باشد.

جبران خدمات مالی غیرمستقیم به مسائلی از قبیل بیمه عمر، بیمه بازنشستگی، بیمه بیکاری و ... اشاره دارد و از آنجایی که بر طبق قوانین سازمانها ملزم به رعایت این مسائل هستند؛ جبران خدمات مالی غیرمستقیم ارتباط ضعیفی با بهره وری نیروی انسانی دارد و نمی تواند انگیزه لازم را در کارکنان جهت بهره وری بالاتر ایجاد نماید. ۳. آزمون فرضیه فرعی سوم نشان داد که با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با شغل بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۷۴۱) این تأثیر مستقیم و قوی می باشد.

جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با شغل بیشتر به مسائل انگیزشی و تشویقی برای کارکنان جهت ایجاد علاقه آنان به کار در سازمان اشاره دارد. طوری که کارکنان با کار در سازمان احساس مسئولیت و پیشرفت بیشتری داشته باشند. اینگونه اقدامات می تواند بهره وری کارکنان را بصورت قابل توجهی افزایش دهد. ۴. آزمون فرضیه فرعی چهارم نشان داد که با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با محیط کار بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر معناداری دارد. با توجه ضریب همبستگی (۰/۷۰۳) این تأثیر مستقیم و قوی می باشد.

جبران خدمات (غیر مالی) در ارتباط با محیط کار بیشتر به مواردی از قبیل ارتقای فرهنگ و شرایط در محیط کارکنان اشاره دارد. بطوری که مهیا بودن شرایط محیط کار از نظر بهداشتی و رفاهی و ایجاد فرهنگ تعامل و مشارکتی بین کارکنان و مدیران می تواند اثربخشی گروهی کارکنان را افزایش دهد و این امر به ارتقای بهره وری کارکنان می انجامد.

پیشنهادات پژوهش

ارتقای بهره وری کارکنان از طریق حقوق و دستمزد کارایی لازم را ندارد و از طرفی هزینه هنگفتی را برای سازمان در بر دارد و از طرفی ارتقا حقوق کارکنان دولت بصورت سالانه از طریق مصوبه های دولت انجام می شود و از طریق دیگری امکان پذیر نیست. اما توصیه های زیر می تواند به بهره وری کارکنان کمک کند:

- طراحی نظام کارانه و پاداش مبتنی بر عملکرد افراد و میزان دستیابی به اهداف.
- پیشنهاد می شود تا زمان پرداخت پاداش به کارکنان بموقع باشد، به گونه ای که پاداش در اسرع وقت (بلافاصله پس از عملکرد مثبت) به کارکنان پرداخت شود.
- تعیین حقوق مبنای براساس انواع تخصص های مربوط که به این منظور باید عواملی نظیر درجه تخصص و مهارت در نظر گرفته شود.
- تعیین حقوق مبنای با توجه به شرایط بازار کار و رصد دائمی بازار کار در فصول مختلف به منظور داشتن اطلاعات به هنگام.

- پرداخت اضافه کاری کارکنان بر اساس معیارهای کارآیی باشد (صرفاً به حضور فیزیکی توجه نشود).

- بهره گیری از انواع مختلف پوشش های بیمه ای جدید و نوین که توسط شرکت های بیمه ای ارائه می شود.

- به روز نمودن کمک های نقدی متناسب با شکل گیری نیازهای جدید زندگی.

منابع:

- ۱- اسماعیلی ؛ شهرام، عباسی؛ سعید، محمدی؛ حمیدرضا، حقیقی؛ علی، ۱۳۹۳، "بررسی نقش نظام پرداخت در بهره‌وری سازمانی"، فصلنامه تازه های علم مدیریت ، سال دوم، شماره ی هشتم، صص ۲۹-۳۸.
- ۲- جعفری ؛ ایوب، ۱۳۹۴، "بررسی ارتباط رضایت شغلی با کارآیی شعب بانک ملت در شهر تهران"، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی ،دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- ۳- عبادی؛ ناصر، عبدل آبادی، حسین. ۱۳۹۲، " بررسی اثر بخشی نظامهای پرداخت در سازمانهای بهداشتی درمانی "، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- ۴- یزدی؛ سارا، تابستان ۱۳۹۴، "بررسی رابطه کارایی منابع انسانی و بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین"، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی،دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.