



Sustainable Human Resource Productivity Model Based on Administrative System Transformation Policies: A Mixed-Method Approach (Case Study: Bank Maskan)

Saeid Shaker¹  Amir Babak Marjani²  Masoud Haghighi³ 

1. PhD student in Public Administration, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Roudhan Islamic Azad University, Roudhan, Iran

2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran (Corresponding author). Email: bmarjani@gmail.com

3. Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Islamic Azad University, Roudhan Branch, Roudhan, Iran

Abstract

Paying attention to the productivity of human resources, administrative processes and methods is one of the important axes of the general policies of the transformation of the country's administrative system, which has been compiled in order to accelerate and facilitate the provision of national services. The current research was conducted with the aim of explaining the sustainable productivity model with the approach of improving the strategic management of human resources in Maskan Bank. The type of research is developmental in terms of its purpose and practical in terms of results, and the type of data is mixed (qualitative and quantitative). The statistical population in the qualitative part of the research included 14 university experts and senior managers and certified experts of Maskan Bank, who were selected by a judgmental and purposeful sampling method, and in the quantitative part, there were 1244 employees working in Maskan Bank, including (senior managers, managers and experts) and heads of selected branches of the whole country) according to Morgan's table, the sample size of 294 people was determined and they were selected using simple random sampling method. The data collection tools in the qualitative part include semi-structured interviews and in the quantitative part, the researcher made a questionnaire. The validity of the interviews was confirmed by the experts through the test and the content validity of the quantitative part of the questionnaire. To analyze the qualitative data, the theme analysis method (theme) and Maxqda software were used, which were analyzed in three parts: the overarching theme, the organizing theme, and the basic theme. In the quantitative part, the structural equation modeling method was used to validate the model. Based on the obtained results, the model of sustainable productivity of human resources in Maskan Bank is based on administrative system transformation policies in the form of 8 themes with 20 organizing themes derived from 62 basic themes. It was compiled

Keywords: Sustainable productivity, human resources, content analysis, housing bank.

Extended abstract

Introduction

The efficiency of human resources and administrative processes is a key component of national administrative transformation policies. These policies are designed to enhance service delivery, streamline processes, and promote sustainable development. Given the critical role of human capital in achieving organizational goals, this study aims to develop a sustainable human resource productivity model for Bank Maskan based on the transformation policies of the administrative system. This research addresses the need for a structured approach to enhancing human resource productivity in the banking sector. By integrating various factors such as managerial, organizational, technological, economic, and social elements, the study explores how different dimensions contribute to productivity and long-term efficiency. The findings provide valuable insights for policymakers and banking institutions in aligning human resource strategies with administrative transformation objectives.

Methods

This study adopts a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative research methods. The research is developmental in nature, with an applied objective.

Qualitative Phase:

- ❖ The qualitative sample includes 14 experts from academia and senior managers from Bank Maskan, selected through purposive and judgmental sampling.
- ❖ Data collection involved semi-structured interviews.
- ❖ Thematic analysis was conducted using MaxQDA software to identify comprehensive themes, organizing themes, and basic themes related to human resource productivity.

Quantitative Phase:

- ❖ The quantitative sample consists of 1,244 employees of Bank Maskan (senior managers, branch managers, and experts), with a sample size of 294 determined using Morgan's table.
- ❖ A researcher-developed questionnaire was used to collect data.
- ❖ Validity was ensured through expert validation, and reliability was confirmed using Cronbach's alpha (ranging from 0.72 to 0.89).
- ❖ Structural equation modeling (SEM) was applied for model validation.

Results and Discussion

The study identified eight overarching dimensions and 20 organizing themes derived from 62 basic themes. The key dimensions influencing sustainable human resource productivity in Bank Maskan include:

1. Human Factors:

- Personal attributes such as motivation, skills, and job satisfaction significantly impact productivity.
- Employee engagement and commitment are crucial for sustaining performance.

2. Managerial Factors:

- Leadership effectiveness, decision-making strategies, and managerial support enhance productivity.
- Transparent and participatory management styles foster an environment conducive to efficiency.

3. Organizational Factors:

- Clear role definitions, well-structured workflows, and organizational culture contribute to productivity.
- Effective performance evaluation systems support employee development.

4. Technological Factors:

- Integration of modern technology in banking operations improves efficiency.
- Digital transformation and automation reduce redundancy and enhance service quality.

5. Physical and Psychological Workplace Environment:

- A well-maintained physical environment improves employee well-being and performance.
- Psychological safety and workplace ergonomics influence motivation and efficiency.

6. Economic and Social Factors:

- Competitive compensation and benefits improve job satisfaction and retention.
- Social responsibility initiatives and ethical banking practices contribute to a positive corporate image and employee morale.

7. Efficiency (Productivity Measurement):

- Efficient task execution and optimal resource utilization enhance overall productivity.
- Continuous performance monitoring ensures alignment with organizational goals.

8. Effectiveness (Organizational Impact):

- The impact of HR productivity on organizational success is measured through customer satisfaction, service quality, and financial performance.
- Alignment with national transformation policies ensures long-term sustainability.

Conclusion

The study concludes that a comprehensive approach integrating human, managerial, organizational, technological, and economic factors is essential for enhancing sustainable human resource productivity. The proposed model provides a strategic framework for improving HR efficiency in Bank Maskan, aligning with administrative transformation policies.

Key recommendations include:

- ❖ **Enhancing Employee Development:** Implement targeted training programs and career advancement opportunities.
- ❖ **Strengthening Leadership Practices:** Foster participatory management and

transparent decision-making.

- ❖ Leveraging Technology: Accelerate digital banking transformation and automation.
- ❖ Improving Workplace Conditions: Ensure a balanced physical and psychological work environment.
- ❖ Aligning HR Strategies with National Policies: Integrate administrative transformation goals into HR practices.

By implementing these strategies, Bank Maskan can enhance human resource productivity, improve service delivery, and contribute to the broader objectives of national administrative transformation.




E-ISSN: 2345-2552 / Center for Strategic Research / Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies

Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



10.30507/jmsp.2023.370863.2505

تبیین الگوی بهره‌وری پایدار منابع انسانی مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری با رویکرد آمیخته (مورد مطالعه: بانک مسکن)

مسعود حقیقی^۲ امیر بابک مرجانی^۲ سعید شاکر^۱ 

۱. دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد رودهن، تهران، ایران
۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Email: bmarjani@gmail.com
۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد رودهن، تهران، ایران

چکیده

توجه به بهره‌وری منابع انسانی، فرایندها و روش‌های اداری یکی از محورهای مهم سیاست‌های کلی تحول نظام اداری کشور است که به‌منظور تسریع و تسهیل ارائه خدمات کشوری تدوین شده است. پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری انجام شده است. نوع پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای و از لحاظ نتیجه، کاربردی است و نوع داده‌ها آمیخته (کیفی و کمی) است. جامعه آماری در بخش کیفی پژوهش شامل ۱۴ نفر از خبرگان دانشگاهی و مدیران ارشد و کارشناسان خیره بانک مسکن بود که به روش نمونه‌گیری قضاوتی و هدفمند انتخاب شدند و در بخش کمی نیز تعداد ۱۲۴۴ نفر کارکنان شاغل در بانک مسکن شامل (مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان و رؤسای شعب منتخب کل کشور) بود که با توجه به جدول مورگان، حجم نمونه تعداد ۲۹۴ نفر تعیین گردیده و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای گردآوری داده‌ها در بخش کیفی شامل مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی نیز پرسش‌نامه محقق ساخته است. روایی مصاحبه‌ها از طریق با آزمون و روایی محتوایی پرسش‌نامه بخش کمی توسط خبرگان تأیید گردید. برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون (تم) و نرم‌افزار «مکس کیودا» استفاده شده است که در سه بخش مضمون فراگیر، مضمون سازمان‌دهنده و مضمون پایه بررسی شد در بخش کمی نیز از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری جهت اعتبارسنجی مدل استفاده شد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری در قالب ۸ مضمون فراگیر و ۲۰ مضمون سازمان‌دهنده که برگرفته از ۶۲ مضمون پایه بود، تدوین شد که مضامین فراگیر به ترتیب اهمیت شامل عوامل انسانی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی، عوامل فناوری، عوامل فیزیکی و روانی محیطی، عوامل اقتصادی و اجتماعی، کارایی و اثربخشی هستند. نتایج تحلیل‌های کمی نیز مؤید معنی‌داری ارتباط بین شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و ابعاد مدل تحقیق است که این روابط در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی‌دار است. نتایج به دست آمده می‌تواند در جهت تقویت بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری مورد توجه ویژه قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: بهره‌وری پایدار، منابع انسانی، تحلیل مضمون، بانک مسکن

مقدمه و بیان مسئله

اهمیت نظام اداری کارآمد موجب شده است تا خط‌مشی‌ها و قوانین متعددی در راستای کارآمدسازی و افزایش بهره‌وری این نظام تدوین شود. یکی از اصلی‌ترین خط‌مشی‌های افزایش بهبود بهره‌وری سازمانی، قانون برنامه ششم توسعه کشور است؛ طبق این قانون دستگاه‌های اجرایی و نیروهای مسلح مکلف‌اند برای محور قرار دادن رشد بهره‌وری در اقتصاد، ضمن اجرایی نمودن چرخه مدیریت بهره‌وری در مجموعه خود، تمهیدات لازم را برای عملیاتی نمودن این چرخه در واحدهای تحت تولیت خود با هماهنگی سازمان ملی بهره‌وری ایران فراهم نموده و گزارش سالانه آن را به سازمان ملی بهره‌وری ایران ارائه نمایند. دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند در شش ماه نخست اجرای قانون برنامه، برنامه‌های عملیاتی خود برای ارتقای بهره‌وری از طریق تسهیل و تشویق فعالیت‌های غیردولتی در حوزه‌های مربوطه را به تأیید سازمان ملی بهره‌وری رسانده و این سازمان نیز حداکثر ظرف مدت یک سال مجموعه اقدامات مذکور را به تصویب هیئت‌وزیران برساند (قانون برنامه ششم توسعه، ۱۳۹۶، ۳). در سیاست‌های کلی برنامه هفتم توسعه کشور نیز که در سال ۱۴۰۱ ابلاغ گردیده، بر افزایش بهره‌وری کل عوامل تولید (منابع انسانی، سرمایه، فناوری و مدیریت) تأکید گردیده است (سیاست‌های کلی برنامه هفتم، ۱۴۰۱).

در برنامه جامع اصلاح نظام اداری (۱۳۹۹) که مبتنی بر سیاست‌های تحول اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، قانون مدیریت خدمات کشوری و نقشه راه اصلاح نظام اداری تدوین گردیده است، بر ارتقای بهره‌وری از طریق نظارت و ارزشیابی و سنجش میزان موفقیت دولت در تحقق بهره‌وری سازمانی و نیروی انسانی تأکید شده است. در بند ۱۲ سیاست‌های تحول نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری نیز توجه به اثربخشی و کارایی (بهره‌وری) در فرایندها و روش‌های اداری به‌منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری تأکید شده است. همچنین برنامه پنجم از ده برنامه تحول در نظام اداری مبتنی بر موضوع مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، در خصوص افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت است. بر اساس سند چشم‌انداز کشور، مقرر است که اقتصاد جمهوری اسلامی ایران که در حال حاضر (با استناد به آمارهای رسمی کشور) نهاده‌محور است، به اقتصاد دانش‌محور در سال ۱۴۰۴ تبدیل شود. از جمله راهکارهای اصلی رسیدن به این هدف، ارتقای بهره‌وری است. این در حالی است که بهره‌وری در ایران طی سال‌های گذشته وضعیت مناسبی نداشته است (علی‌محمدی و بهنامیان، ۱۴۰۰، اسماعیل پور و نیکوکار، ۱۳۹۶، کریمی شهبابی و

همکاران، ۱۳۹۵).

تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان‌های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی است. در این میان استفاده از توانایی‌های بالقوه منابع انسانی برای هر سازمان مزیتی بارز برای دستیابی به اهداف به شمار می‌رود. نظام بهره‌وری منابع انسانی به‌عنوان یک فلسفه و دیدگاه مبتنی بر راهبرد بهبود، می‌تواند فعالیت‌های کلیه بخش‌های سازمان‌ها را در برگیرد. بدون شک رشد اقتصادی جوامع به‌سرعت رشد بهره‌وری آن‌ها بستگی دارد. امروزه رسمیت و عینیت سازمان‌ها توسط منابع انسانی آن‌ها شناخته شده است (ونزلبورگر و لپیپک، ۲۰۲۰). نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان است. اگر این فرد باانگیزه، توانمند و مولد باشد، می‌تواند به انواع بهره‌وری دست یابد. فقدان شاخص‌های بهره‌وری در یک سازمان باعث ابهام در وضعیت آن سازمان و شکاف مقیاس برای مطابقت عملکرد فعلی با گذشته با سایر سازمان‌ها می‌شود. در تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هر یک از دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی را به‌عنوان عامل مؤثر مشخص کرده‌اند توجه به عوامل مؤثر انگیزش در ابعاد مالی (مانند دستمزد، پاداش، امکانات رفاهی، محیط کار فیزیکی، ایمنی) تشویق و توصیف کارکنان باید بخشی جدایی‌ناپذیر از سیستم بهره‌وری باشد (مجلان، ۲۰۲۱). بی‌توجهی به بهره‌وری نیروی انسانی و توجه صرف به دیگر عوامل، نه تنها باعث کاهش کارایی و اثربخشی در سازمان می‌گردد، بلکه باعث افزایش ضایعات و حوادث و ایجاد نارضایتی در نیروی انسانی می‌شود. نکته مهم این است که اگر سازمانی نتواند بهره‌وری خود را به‌طور پیوسته افزایش دهد، قادر نیست در ارائه خدمات به دیگر سازمان‌ها و افراد موفق عمل نماید (فرهادی و لطفی جلال آبادی، ۱۳۹۸: ۱۳۷). آن‌چنان‌که مشخص است اساس موفقیت سازمانی در نیروی انسانی فعال و توانمند و وظیفه‌گرایی است که وظیفه‌نقشی و الگویی خویش را به بهترین شکل ممکن انجام می‌دهد و به عمل می‌رساند (فیلیپس، ۲۰۱۶). امروزه همه کشورهای توسعه‌یافته و یا درحال توسعه به اهمیت بهره‌وری به‌عنوان یکی از ضرورت‌های توسعه اقتصادی و کسب برتری رقابتی پی برده‌اند. به این ترتیب اغلب کشورهای درحال توسعه به‌منظور اشاعه فرهنگ نگرش ویژه به بهره‌وری و تعمیم به‌کارگیری فنون و روش‌های بهبود آن سرمایه‌گذاری‌های

1. Mojelan

2. Phillips

قابل توجهی انجام داده‌اند (سینگ و سینگ، ۲۰۱۹). جهت توسعه سازمانی ابتدا بایستی بهره‌وری سازمانی ارتقا یابد، ارتقای بهره‌وری سازمانی در راستای ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی تحقق می‌یابد. هر سازمانی که بهره‌وری بالایی داشته باشد در صحنه رقابت موفق‌تر خواهد بود و به مزیت رقابتی دست خواهد یافت. مهم‌ترین اهرم اصلی در کاهش یا افزایش بهره‌وری سازمانی، بهره‌وری منابع انسانی است. بهره‌وری مستلزم تلاش‌های مستمر و پیوسته در جهت انطباق فعالیت‌های اقتصادی با شرایط در حال تغییر است. تمامی سازمان‌ها به این موضوع اذعان دارند که بهبود بهره‌وری خصوصاً بهره‌وری منابع انسانی منشأ اصلی رشد اقتصادی و رفاه ملی است (مقدم و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۱۲). هدف از بهبود بهره‌وری، به حداکثر رساندن بهره‌گیری از منابع انسانی، تسهیلات و ... به صورت علمی و یا کاهش هزینه‌های انجام کار، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و کوشش برای افزایش دستمزدهای حقیقی است (خلیفا و فازی، ۲۰۱۷). بهره‌وری یکی از شاخص‌های مهم رشد اقتصادی هر کشور است. بهبود بهره‌وری، مؤسسات و سازمان‌ها را قادر می‌سازد که رقابت‌های بین‌المللی و رشد را گسترش داده و همکاری اجتماعی خود را بهبود ببخشد. بهره‌وری پایین نشان می‌دهد که یک سازمان منابع خود را هدر می‌دهد و این به آن معناست که نهایتاً منجر به از دست رفتن رقابت‌های بین‌المللی خواهد شد و به موجب آن مقیاس فعالیت‌های تجاری آن کاهش می‌یابد. بهره‌وری پایین رشد صنعت ملت‌ها و در کل اقتصاد را کاهش می‌دهد (استانستی و شعلی بر، ۱۳۹۸: ۳۱۳). یکی از مسائل مهمی که همواره سازمان‌های دولتی به خصوص بانک‌ها بر آن تأکید دارند میزان افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان و مسئولیت‌های کاریشان است. افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های دولتی (بانک‌ها)، به لحاظ ویژگی منحصربه‌فرد این سازمان‌ها، از عوامل استراتژیک و خدمت‌رسانی به شمار می‌آید. بررسی آمار و اطلاعات سازمان‌های مختلف مانند بانک مرکزی، سازمان ملی بهره‌وری و سازمان‌های جهانی که برخی از آن‌ها در ذیل آمده، بیانگر این است که مدیریت بهره‌وری در ایران از شرایط خوبی برخوردار نیست. شاخص‌های مختلف بهره‌وری مانند بهره‌وری کل عوامل تولید، بهره‌وری منابع انسانی و بهره‌وری سرمایه که به‌طور منظم توسط سازمان‌های مذکور محاسبه می‌گردد روند مثبتی را نشان نمی‌دهد و معمولاً کاهشی و یا ثابت بوده است: شاخص بهره‌وری کل عوامل اقتصاد ایران در یک روند بلندمدت کاهش یافته است و ایران از لحاظ بهره‌وری نیروی کار در میان ۲۷ کشور منطقه، رتبه ۱۲ و برای بهره‌وری سرمایه رتبه ۲۱ را دارد که نشانگر جایگاه نامناسب ایران در زمینه رشد بهره‌وری به شمار می‌رود (انجمن ملی بهره‌وری ایران ۱۳۹۲) طی

سال‌های ۹۶ و ۹۷ بهره‌وری کل عوامل تولید در بخش صنعت ۲/۵ درصد و در کل اقتصاد ۲/۴ درصد کاهش داشته است (سازمان ملی بهره‌وری ایران ۱۳۹۸). با توجه به اینکه رسالت اصلی بانک‌های دولتی از جمله بانک مسکن مشتری‌مداری و افزایش وفاداری و رضایت مشتریان هست و همه این موارد در گرو ارتقای بهره‌وری، ارائه خدمات نوین بانکی و بانکداری الکترونیکی و سهولت در دریافت تسهیلات مسکن و سایر وام‌ها و تسهیلات بانکی، نرخ سود مطلوب سپرده‌گذاری است و بانک‌ها جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان نیازمند منابع مالی قدرتمند جهت تأمین خواسته‌های مشتریان هستند، در این پژوهش محقق در صدد است مدلی را طراحی کند که نشان می‌دهد بقا و تعادل بانک مسکن در گرو ارتقای بهره‌وری، ارائه خدمات نوین و پیشرفته به مشتریان و تأمین نیازها و خواسته‌های مشتریان و متقاضیان وام بانکی، مشتری‌مداری، رعایت استانداردها، معیارها و برنامه‌های اصولی است. بر اساس آنچه بیان شد و اهمیت موضوع، در این پژوهش، مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری ارائه شد.

۱. مبانی نظری

۱-۱. بهره‌وری منابع انسانی

بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون‌داد یک فرد واحد و سازمان به کار گرفته می‌شود. هر چه بهره‌وری یک سازمان بیشتر باشد هزینه تولید واحد کار در آن کمتر خواهد بود. بهره‌وری یک سازمان بیش از هر عامل دیگر به دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها، نگرش‌ها و رفتار مدیران آن بستگی دارد (دلپوزو و دیگران، ۲۰۲۱)^۱. بهره‌وری نیروی انسانی عبارت است از استفاده بهینه از نیروی انسانی در جهت پیشبرد اهداف سازمان و چگونگی استفاده از جوانان، میانسالان و حتی بازنشستگان و یا به عبارتی به حداکثر رساندن استفاده از منابع انسانی و تمهیدات به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. تعاریف دیگر، بهره‌وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور تحقق اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه برشمرده‌اند (مردانی، شهراباک و خاکی، ۱۳۹۸: ۱۷۰). بهره‌وری منابع انسانی، به‌دست‌آوردن حداکثر سود با بهره‌گیری و استفاده بهینه از توان، استعداد و مهارت منابع انسانی به منظور تحقق اهداف

سازمانی است (ایبلی و جاهد، ۱۳۸۹). عامل نیروی انسانی به‌عنوان یکی از سرمایه‌های باارزش هر سازمان نظامی که از یک‌سو به‌طور مستقیم در تولید کالا و خدمات شرکت می‌کند و از سوی دیگر به‌عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ‌کننده سایر عوامل تولید شناخته شده و جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل دارد (فرهادی و لطفی جلال آبادی، ۱۳۹۸: ۱۳۸). بهبود بهره‌وری موضوعی بوده که از ابتدای تاریخ بشر و در کلیه نظام‌های اقتصادی و اساسی مطرح بوده است. بهره‌وری در جامعه زمانی تحقق پیدا می‌کند که تمامی بخش‌های تولیدی، اجتماعی و خدماتی سعی در استفاده از یک نظام مناسب بهره‌وری داشته باشند که معمولاً نظام قانون‌گذار می‌تواند با هموار کردن راه‌ها، باعث به وجود آمدن بهره‌وری شود و عامل انسانی در راه تکامل آن کوشش کنند (تواری و دیگران، ۲۰۱۹). برای موفقیت توسعه منابع انسانی این امر باید با دامنه‌ای از دیگر سیاست‌گذاری‌ها و تجربه‌های منابع انسانی همراه باشد و زیر چتر یک راهبرد کلی منابع انسانی قرار گیرد که با نیازهای کسب‌وکار همسو است.

۲-۱. مدیریت راهبردی

مدیریت راهبردی مجموعه تصمیم‌ها و اقدامات مدیریتی است که عملکرد بلندمدت یک شرکت را تعیین می‌کند. مدیریت راهبردی عبارت است از: بررسی محیطی (هم محیط داخلی و هم محیط خارجی) تدوین راهبرد (برنامه‌ریزی بلندمدت یا راهبردی (اجرای راهبرد و ارزیابی و کنترل؛ بنابراین، مدیریت راهبردی بر نظارت و ارزیابی فرصت‌ها و تهدیدهای خارجی در سایه توجه به نقاط قوت ضعف یک شرکت، تأکید دارد؛ به‌طور کلی؛ مدیریت راهبردی شامل: برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل برنامه‌ریزی‌های راهبردی است (پورصادق و یزدانی، ۱۳۹۰). مدیریت راهبردی را مجموعه تصمیمات و فعالیت‌های مدیریتی که عملکرد آتی شرکت را تعیین می‌کند، می‌دانند. در واقع مدیریت راهبردی بررسی محیطی تدوین و اجرای راهبرد ارزیابی و کنترل آن است. مدیریت راهبردی به سازمان این امکان را می‌دهد که به شیوه‌های خلاق و نوآور عمل کند و برای شکل‌دادن به آینده خود به‌صورت انفعالی عمل نکند. این شیوه مدیریت باعث می‌شود که سازمان دارای ابتکار عمل باشد و فعالیت‌هایش به‌گونه‌ای درآید که اعمال نفوذ نماید (نه اینکه تنها در برابر کنش‌ها واکنش نشان دهد) و بدین‌گونه سرنوشت خود را رقم بزند و آینده را تحت کنترل درآورد (حاجی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۵). پیتر دراگر هشت حوزه‌ای را که باید در مدیریت راهبردی برای آن‌ها هدف تعیین شود را این‌گونه بیان می‌کند: وضعیت بازار، نوآوری، بهره‌وری، منابع فیزیکی و

مالی، عملکرد و نگرش کارگران، سودآوری و توسعه مدیریت و مسئولیت عمومی (دراکر^۱، ۱۹۵۴). مدیریت راهبردی کلیدواژه‌ای است که وظیفه آن پیشرفت متوازن و مناسب در کشور است. اساس کشور به جز رجوع به ادبیات مدیریت راهبردی مسیر دیگری جهت پیشرفت ندارد.

مدیریت راهبردی منابع انسانی را به‌عنوان "الگوی استقرار منابع انسانی برنامه‌ریزی‌شده و فعالیت‌هایی که سازمان را قادر می‌سازد تا به اهدافش دست یابد" تعریف می‌کنند (باباشاهی و همکاران، ۱۳۹۶). مفهوم مدیریت استراتژیک منابع انسانی، بر نقش مهم مدیریت منابع انسانی استوار است که بر ماهیت استراتژیک منابع انسانی و بر یکپارچه شدن راهبرد منابع انسانی با راهبرد سازمان تأکید می‌کند. رویکرد راهبردی در مدیریت منابع انسانی به مفهوم به‌کارگیری فنون و روش‌هایی نوین است که سازمان بتواند با اتکا به آن‌ها در محیط ناپایدار واکنش مناسب را نشان داده و منابع انسانی را در جهت کسب مزیت رقابتی به کار گیرد. (قیصری و خلیلی نصر، ۱۳۹۸). مدیریت منابع انسانی محصول جنبش روابط بشری در اوایل قرن بیستم است، زمانی که محققان شروع به مستندسازی روش‌های ایجاد ارزش‌های کسب‌وکار به‌وسیله مدیریت استراتژیک نیروی کار کردند. این تابع در ابتدا تحت تأثیر کارهای معاملاتی، مانند سازمان حقوق و مزایا بود؛ اما با توجه به جهانی شدن، تقویت شرکت‌ها، پیشرفت تکنولوژی و تحقیقات بعدی، اکنون مدیریت منابع انسانی بر ابتکارات استراتژیک مانند ادغام و تملیک، مدیریت استعداد، برنامه‌ریزی جانشینی روابط صنعتی و روابط کاری، چندگانگی فرهنگ و گنجایش است (اسری رام و همکاران^۲، ۲۰۲۲). مدیریت راهبردی ابزاری در اختیار سازمان‌ها می‌گذارد تا بتوانند تدوین و اجرای راهبرد را در بخش‌های مختلف سازمان دنبال کنند و بر عملکرد راهبردی خود مدیریت داشته باشند (الیسون و کی^۳، ۲۰۱۱).

۲. پیشینه پژوهش

جهان‌الدینی و همکاران (۱۴۰۱)، به بررسی رابطه مدیریت راهبردی و توسعه پایدار روستایی در بخش مرکزی شهرستان سیریک پرداخته‌اند. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - تحلیلی بوده و نتایج ضریب همبستگی نشان داد

1. Drucker
2. Sriram et al.
3. Allison & Kaye

بین مدیریت راهبردی و توسعه پایدار روستایی ارتباط معنادار وجود دارد. از بین عوامل مدیریت راهبردی عامل اقتصادی مهم‌ترین عامل است.

قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان: «شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های جبران خدمات بر بهره‌وری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های جامع دولتی» با استفاده از روش دلفی فازی ابعاد مدیریتی (پرورش استعدادها و توسعه حرفه‌ای، بازخورد متناسب با عملکرد، امکان مشارکت در تصمیم‌گیری، برنامه‌های حمایتی مدیران، کیفیت مدیریت و سرپرستی)، سازمانی (پرداخت حقوق و مزایا، سطح و ساختار پرداخت، امکانات و خدمات رفاهی، لوازم و تجهیزات، ارتقاء امنیت شغلی، خط‌مشی سازمانی، شرایط محیط کاری) اجتماعی (تعاملات اجتماع علمی، انسجام اجتماعی در محیط کار، سازگاری و تعادل مناسب بین کار و سایر جنبه‌های فردی، فضای کار، احترام و رعایت اخلاق حرفه‌ای در محیط کار، تعداد و نوع دانشجو) و روان‌شناختی (ویژگی‌های شغلی، استقلال شغلی، آزادی علمی، چالش و تنوع فعالیت‌ها، انتظارات و باورها، رابطه با مدیریت، داشتن قدرت در محیط کار) را به‌عنوان مؤلفه‌های جبران خدمات که بر بهره‌وری کارکنان مؤثر است عنوان کردند.

حکاک و همکاران (۱۴۰۰)، پژوهشی با عنوان: «تأثیر رهبری ناب بر بهره‌وری منابع انسانی با تأکید بر نقش میانجی سرمایه اجتماعی در شرکت‌های دانش‌بنیان شهرستان خرم‌آباد» انجام دادند. آن‌ها در پژوهش خود عواملی همچون انگیزه، عوامل محیطی، توانایی کارکنان، بازخورد و حمایت سازمانی به‌عنوان شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی در نظر گرفتند. نتایج نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد رهبری ناب تأثیر مثبت و معناداری بر سرمایه اجتماعی و بهره‌وری منابع انسانی در شرکت‌های دانش‌بنیان دارد. به‌علاوه تحلیل مسیر غیرمستقیم نشان می‌دهد که رهبری ناب از طریق متغیر میانجی سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

اکبری، نظری و مهدیخانی (۱۳۹۹)، پژوهشی با عنوان: «تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی» انجام دادند که نشان داد فناوری اطلاعات بر فرهنگ سازمانی تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار دارد، فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار دارد و همچنین فناوری اطلاعات بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر ضعیف، مستقیم، غیرمستقیم و معنی‌دار دارد، فرهنگ سازمانی نقش میانجیگری در تأثیرگذاری فناوری اطلاعات بر بهره‌وری نیروی انسانی ایفا می‌کند. از طرفی دیگر فناوری اطلاعات می‌تواند به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده اثر مثبتی

که فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی دارد را ارتقا دهد. فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان: «ارائه الگوی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در یکی از یگان‌های دفاعی کشور» عوامل فردی، سازمانی و مدیریتی را در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر دانستند و بر اساس یافته‌های تحقیق آنان، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی و عوامل فردی به ترتیب اولویت به‌عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در یگان دفاعی کشور می‌باشند.

«ون تام و همکاران»^۱ (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان: «عوامل حیاتی مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار ساختمانی: مقایسه‌ای بین درک مدیران پروژه و پیمانکاران» عوامل حیاتی مؤثر بر بهره‌وری نیروی کار ساختمانی را به ۵ گروه اصلی شامل نیروی انسانی، مدیریت، شرایط کار، پروژه و عوامل خارجی گروه‌بندی کردند. تجزیه و تحلیل نتایج نشان داد که تفاوت گسترده‌ای بین دیدگاه مدیران پروژه و پیمانکاران در مورد مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر بهره‌وری نیروی کار ساختمانی وجود دارد.

«آبراموا و گریشچنکو»^۲ (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان: «فناوری اطلاعات و ارتباطات، بهره‌وری نیروی کار و اشتغال: پایداری در صنایع در روسیه» به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر بهره‌وری کارکنان پرداختند. آنان بیان کردند که همراه با تأثیر مثبت فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رشد بهره‌وری نیروی کار، نگرانی‌هایی در مورد بیکاری احتمالی صنعتی وجود دارد. تجزیه و تحلیل رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات، بهره‌وری نیروی کار و اشتغال در مقایسه بین بخشی در روسیه، تأثیرات ناهمگن بسته به صنایع خاص را نشان می‌دهد. علی‌رغم گسترش قابل توجه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سال‌های اخیر، یافته‌ها نشان می‌دهد که تأثیر آن‌ها بر تولید و اشتغال کار بیشتر با تغییرات تدریجی و پایداری در صنایع خاص مشخص می‌شود.

کریمی و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان: «ارائه مدل برای افزایش بهره‌وری منابع انسانی برای بهبود اهداف عمومی بهداشت سازمان بهزیستی» عوامل مؤثر بر کارایی منابع انسانی برای بهبود اهداف عمومی بهداشت سازمان بهزیستی را شامل توانایی، درک نقش، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، سبک رهبری، عوامل انگیزشی، فضای فیزیکی، توانمندسازی، رقابت و خلاقیت عنوان کردند؛ بنابراین، با بهبود مؤلفه‌های بهره‌وری و کنترل عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان بهزیستی، می‌توان انتظار داشت که سطح بهداشت کشور افزایش یابد.

1. Van Tam et al

2. Abramova & Grishchenko

«زندو»^۱ (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان: «تأثیر مشارکت کارکنان بر بهره‌وری نیروی کار در یک سازمان مونتاژ خودرو در آفریقای جنوبی» به این نتیجه رسید که مشارکت کارکنان توانایی بهبود بهره‌وری نیروی کار در یک سازمان مونتاژ خودرو در آفریقای جنوبی را ندارد. با این حال، میزان غیبت بر بهره‌وری نیروی کار ناشی از اجرای مشارکت کارکنان تأثیر می‌گذارد.

«کیانتو و دیگران»^۲ (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان: «تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی کار» به این نتیجه رسیدند که ایجاد دانش و بهره‌برداری از دانش، بهره‌وری کارکنان دانشی را به‌طور مثبت و معنادار تحت تأثیر قرار می‌دهد.

۲-۱. جمع‌بندی مبانی نظری و پیشینه پژوهش

با توجه به تغییرات روزافزون صورت گرفته و به دنبال آن غیرقابل پیش‌بینی بودن شرایط آتی سازمان و شرکت‌ها، همچنین ناپایدار شدن وضعیت محیطی هر سازمان به دلیل تغییرات تکنولوژیکی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی و در نهایت تأثیرپذیری اجتناب‌ناپذیر سازمان از این تغییرات، سازمان‌ها و شرکت‌ها را بیش از پیش به دنبال راهکارهایی برای بهره‌وری بیشتر و رسیدن به شرایط پایدار و امن هستند. توجه به نیروی انسانی، آموزش و رشد کارکنان سازمان، در جهت بهره‌وری بالاتر استفاده از دستگاه‌ها، برانگیختن قوه خلاقیت و ابتکار، کسب مشارکت افراد به‌منظور دستیابی به اهداف و مأموریت‌های سازمان باعث رشد کارایی و افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود. بنابراین بهره‌وری در سازمان نیازمند توجه به خواسته‌ها و نیازهای کارکنان و همسویی این نیازها با اهداف سازمانی است. بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش ۷۲ عامل به‌عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی شناخته و عنوان شدند.

جدول ۱: عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی

ردیف	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	منبع
۱	جبران خدمات	قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰)، اعتضادی (۱۳۹۶)، بردبار (۱۳۹۲)
۲	فناوری اطلاعات	آبراموا، گریشنکو (۲۰۲۰)، اکبری، نظری و مهدی خانی

1. Zondo
2. Kianto et al

ردیف	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	منبع
		(۱۳۹۹).
۳	فرهنگ سازمانی (عوامل فرهنگی)	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشاد آبادی (۲۰۲۰)، رایت و همکارانش (۲۰۰۸)،
۴	عوامل فردی	فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، جودکی و انصاری (۱۳۹۷)، اعتضادی (۱۳۹۶)، جعفری و معمارزاده طهران (۱۳۹۶) ابیلی و همکاران (۱۳۹۳).
۵	سازمانی	قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰)، فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸).
۶	مدیریتی	ون تام، کوک تون، توان های و لی دین کوی (۲۰۲۱).
۷	توانایی و دانش (توانایی و مهارت)	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰).
۸	انگیزشی (انگیزاننده سازمانی)	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، ژيادونگ و همکاران (۲۰۱۶).
۹	حمایت سازمانی (حمایت سازمان از کارکنان)	حکاک، مؤمنی مفرد و ساعدی (۱۴۰۰)، ژيادونگ و همکاران (۲۰۱۶)، بردبار (۱۳۹۲).
۱۰	شناخت شغل	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، شائو و لین (۲۰۱۶).
۱۱	محیط کاری (محیطی)	حکاک، مؤمنی مفرد و ساعدی (۱۴۰۰)، مردانی شهرباک و خاکی (۱۳۹۸).
۱۲	رضایت شغلی	مردانی شهرباک و خاکی (۱۳۹۸)، آلتین و برنز (۲۰۰۵)، سوری (۱۹۹۸)، بردبار (۱۳۹۲).
۱۳	آموزش	بهاریان، سیاح آجی، یوسف و محمدسکائی (۲۰۲۰)، نیکو بنوس و استیلیوس (۲۰۱۶)
۱۴	ارزشیابی (ارزیابی)	مردانی شهرباک و خاکی (۱۳۹۸)، هرسی و گلداسمیت

ردیف	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	منبع
		(۲۰۰۶)
۱۵	سبک مدیریت (سبک رهبری)	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، حکاک، مؤمنی مفرد و ساعدی (۱۴۰۰)
۱۶	عوامل شغلی	جودکی و انصاری (۱۳۹۷)، ابیلی و همکاران (۱۳۹۳)
۱۷	عوامل رفاهی کار	جودکی و انصاری (۱۳۹۷)، مهربیان و حسنی پور (۱۳۹۵)
۱۸	عوامل انسانی	۱۱ اون تام، کوک تون، تون‌های و لی دین کوی (۲۰۲۱)، نیکو بنوس و استلیوس (۲۰۱۶)
۱۹	اجتماعی-روانی	طواری، سوخاکیان و میرنژاد (۱۳۸۷)، طاهری (۱۳۸۹)، شاه بیگی، ۵، (۱۳۷) نجف آقایی (۱۳۹۰)، طاهر (۱۳۹۴)، متفکرآزاد و همکاران (۱۳۹۵)، برادران و ولیجانی (۱۳۹۵)
۲۰	تناسب توانایی‌های فرد و شغل موردنظر	بودکر (۲۰۰۱)، ایران زاده و پاکدل بناب (۱۳۹۳)، شاه بیگی (۱۳۷۵)
۲۱	مدیریت دانش	عبدالماجد (۲۰۱۸)، آنیو کیانتو و همکاران (۲۰۱۸)
۲۲	حاکم ساختن فرهنگ کار	مهربیان و حسنی پور (۱۳۹۵)
۲۳	توانمندسازی کارکنان	کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، شائو و لین (۲۰۱۶)
۲۴	تفاوت‌های فردی	زارع پور و مهر آرا (۱۳۸۷)
۲۵	سازگاری محیطی	شائو و لین (۲۰۱۶)، هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۶)، ژیادونگ و همکاران (۲۰۱۶)، ایران زاده و پاکدل بناب (۱۳۹۳)
۲۶	عوامل داخلی (درونی)	ژیادونگ و همکاران (۲۰۱۶)، طاهر (۱۳۹۴)، متفکرآزاد و همکاران (۱۳۹۵)
۲۷	عوامل خارجی (بیرونی)	ون تام، کوک تون، تون‌های و لی دین کوی (۲۰۲۱)، ژیادونگ و همکاران (۲۰۱۶)، طاهر (۱۳۹۴)، متفکرآزاد و همکاران (۱۳۹۵)
۲۸	ارتباط مدیران و کارکنان	ساوری (۱۹۹۸)، طاهری (۱۳۸۹)، شاه بیگی ۵، (۱۳۷)
۲۹	مسئولیت‌پذیری کارکنان	ساوری (۱۹۹۸)
۳۰	عوامل ایجادکننده جو صمیمیت و همکاری	دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲)، بردبار (۱۳۹۲)، اعظم وزیری، منصوری و ادیبان (۱۳۸۸)

منبع	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	ردیف
دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲)، اعظم وزیری، منصورى و ادیبان (۱۳۸۸)	عوامل مرتبط با شغل	۳۱
کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲)	ساختار سازمانی	۳۲
کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲)	عوامل فیزیکی و روانی	۳۳
صبغ ملاحسینی (۱۳۸۷)	تفویض اختیار	۳۴
بردبار (۱۳۹۲)، آلتین و برنز (۲۰۰۵)، ساوری (۱۹۹۸)	تقویت حس تعهد و وفاداری در کارکنان	۳۵
بردبار (۱۳۹۲)، ساوری (۱۹۹۸)	برنامه‌ریزی و هدایت عملکرد کارکنان	۳۶
بردبار (۱۳۹۲)	میزان آزادی و استقلال کارکنان	۳۷
کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، کرولی و اسمیت و کولن (۲۰۱۰)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، (آلتین و برنز، ۲۰۰۵)، بردبار (۱۳۹۲)	خلاقیت و نوآوری	۳۸
کریمی، داودی، کرمانی پور شمشادآبادی (۲۰۲۰)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)	روحیه رقابت‌پذیری	۳۹
بردبار (۱۳۹۲)	تجربه کاری	۴۰
زارع پور و مهر آرا (۱۳۸۷)	بهداشت روانی	۴۱
بهاریان، سیاح آجی، یوسف و محمدسکانی (۲۰۲۰)	سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی	۴۲
زارع (۱۳۸۰)	امنیت شغلی	۴۳
کرولی و اسمیت و کولن (۲۰۱۰)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، برزگر و امینی سابق (۱۳۹۶)، بردبار (۱۳۹۲)، دانیالی، علامه و منصورى (۱۳۹۲)، اعتضادى (۱۳۹۶)	وجدان کاری و انضباط اجتماعی	۴۴
صبغ ملاحسینی (۱۳۸۷)	سبک رهبری مشارکتی (مدیریت مشارکتی)	۴۵
آلتین و برنز (۲۰۰۵)، کرولی و اسمیت و کولن (۲۰۱۰)	وجود یک سیستم منطقی پاداش و تنبیه	۴۶
شائو و لین (۲۰۱۶)	چشم‌انداز کار تیمی	۴۷

ردیف	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	منبع
۴۸	عوامل مادی	زارع (۱۳۸۰)
۴۹	وضعیت جمعیت شناختی نیروی کار	طاهر (۱۳۹۴)، بردبار (۱۳۹۲)، شاه بیگی (۱۳۷۵)، نجف آقایی (۱۳۹۰)
۵۰	نحوه استقرار تجهیزات و پرسنل	طاهری (۱۳۸۹)
۵۱	افزایش اعتبار منابع سازمان	زیادونگ و همکاران (۲۰۱۶)، هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۶)
۵۲	توجه به روحیه و رفاه کارمندان	ایورسون، زاتزیک (۲۰۱۱)
۵۳	تقویت حاکمیت و تسلط سیاست‌های سازمان	کرولی و همکاران (۲۰۱۰)
۵۴	مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها	زوندو (۲۰۲۰)، شائو و لین (۲۰۱۶)، آلتین و برنز، (۲۰۰۵)، بردبار (۱۳۹۲)
۵۵	نگرش کارکنان	زارع پور و مهر آرا (۱۳۸۷)
۵۶	انعطاف سازمانی	اوزبیلجین (۲۰۰۵)، آلتین و برنز (۲۰۰۵)، ساوری (۱۹۹۸)
۵۷	عدالت سازمانی	آلتین و برنز (۲۰۰۵)، اعتضادی (۱۳۹۶)
۵۸	نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد	کرولی و اسمیت و کولن (۲۰۱۰)، آلتین و برنز (۲۰۰۵)
۵۹	صرفه‌جویی	کرولی و همکاران (۲۰۱۰)
۶۰	احساس ایمنی و آسایش در محیط کار	ایران زاده و پاکدل بناب (۱۳۹۳)
۶۱	هوش عاطفی	ساوری (۱۹۹۸)
۶۲	کیفیت زندگی کاری	آلتین و برنز (۲۰۰۵)، زارع پور و مهر آرا (۱۳۸۷)
۶۳	دستمزد و سیستم‌های تشویقی (حقوق و دستمزد)	ساوری (۱۹۹۸)، زارع (۱۳۸۰)، شاه بیگی (۱۳۷۵)، اوزبیلجین (۲۰۰۵)
۶۴	کارایی	ارتقای بهره‌وری در بانک مسکن (۱۳۹۷)، فقیهی و موسوی (۱۳۸۹)
۶۵	اثربخشی	ارتقای بهره‌وری در بانک مسکن (۱۳۹۷)، فقیهی و موسوی (۱۳۸۹)
۶۶	عوامل غیرمادی	زارع (۱۳۸۰)

ردیف	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی	منبع
۶۷	شرایط کار	ون تام، کوک تون، توان‌های و لی دین کوی (۲۰۲۱)
۶۸	کار بدنی و درجه سختی آن (فرسودگی شغلی)	شاه بیگی (۱۳۷۵)، زارع پور و مهر آرا (۱۳۸۷)
۶۹	مهارت نیروی کار	رسک (۲۰۰۴)، طاهری (۱۳۸۹)
۷۰	بازخورد مستمر	شائو و لین (۲۰۱۶)، ژیانجو و همکاران (۲۰۱۶)، حکاک و همکاران (۱۴۰۰)
۷۱	ارائه مدل‌های نوین ارزیابی و بازخورد	ژیادونگ و همکاران (۲۰۱۶)
۷۲	اقتصادی	متفکرآزاد و همکاران (۱۳۹۵)، برادران و ولیجانی (۱۳۹۵)، نجف آقایی (۱۳۹۰)، طواری،

۳. روش پژوهش

این تحقیق توسعه‌ای-کاربردی و از نوع کیفی و کمی (آمیخته) است پژوهش پیش‌رو از نظر بعد زمانی، مقطعی بوده و در بازه زمانی ۱۳۹۹ الی ۱۴۰۰ انجام شده است. راهبرد پژوهشی مورداستفاده «تحلیل مضمون» است. خردمایه استفاده از این راهبرد به کاربری آن بازمی‌گردد. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل ۱۴ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران (مدیران خبره بانک مسکن به تعداد ۷ نفر که بعضاً از سوابق اجرایی و تصمیم‌گیری برخوردارند، همچنین اساتید عضو هیئت‌علمی دانشگاه در رشته مدیریت بازرگانی، مدیریت دولتی و مدیریت مالی و بانکداری که سابقه همکاری با بانک دارند به تعداد ۷ نفر) هستند که در راستای شاخص‌ها و مؤلفه‌ها، مصاحبه‌هایی رودررو، عمیق و نیمه‌ساختاریافته در حدود ۴۳۰ دقیقه با آنان صورت گرفت در بخش کمی نیز تعداد ۱۲۴۴ نفر کارکنان شاغل در بانک مسکن شامل (مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان و رؤسای شعب منتخب کل کشور) بود که با توجه به فرمول نمونه‌گیری از جوامع محدود کوکران، حجم نمونه تعداد ۲۹۴ نفر تعیین گردیده که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

در این پژوهش به‌منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر از نوع پژوهش آمیخته با رویکرد (کیفی-کمی) است، بنابراین در مراحل

مختلف از ابزارهای مختلف استفاده شده است. در مرحله اول، از ابزار و تکنیک مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته جهت گردآوری داده‌ها (بخش کیفی) برای تدوین الگوی بهره‌وری پایدار استفاده شده و در مرحله کمی از ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته جهت آزمون و اعتبارسنجی مدل استفاده شده است.

در فاز کیفی پژوهش روش جمع‌آوری اطلاعات شامل مطالعه کتابخانه‌ای و فیش‌برداری به منظور احصای شاخص‌ها جهت ساخت مدل از مبانی نظری و پیشینه تحقیق و مصاحبه با خبرگان بود.

بعد از مصاحبه و انجام کدگذاری از طریق روش تحلیل مضمون (تم) عوامل انسانی، مدیریتی، سازمانی، فناوری، فیزیکی و روانی محیطی، اقتصادی و اجتماعی به‌عنوان مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی شناخته شدند و دو عامل کارایی و اثربخشی به‌عنوان مؤلفه‌های سنجش بهره‌وری نیروی انسانی شناخته شدند که از نظر خبرگان از همه مهم‌تر بودند. در بخش تحلیل مضمون، مؤلفه‌های اصلی شناسایی شده شامل مؤلفه‌های فرعی و شاخص‌ها بودند. سؤالات پرسش‌نامه بخش کمی بر اساس شاخص‌های استخراجی و کدگذاری شده بخش کیفی (مصاحبه و تحلیل مضمون) مطرح شده و میان مدیران و کارشناسان بانک مسکن کل کشور توزیع گردیده است. همچنین سؤال‌های (گویه‌ها) پرسش‌نامه شامل ۲ قسمت است:

الف. سؤالات عمومی (جمعیت‌شناختی): در سؤالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی در رابطه با پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری گردد. سؤالاتی شامل سابقه خدمت و تحصیلات مطرح شده است.

ب. سؤالات تخصصی: پرسش‌نامه تحقیق دارای ۶۲ گویه (۱۱ گویه در مورد عوامل انسانی، ۱۳ گویه در مورد عوامل مدیریتی، ۱۲ گویه در مورد عامل سازمانی، ۶ گویه عامل فناوری، ۵ گویه شرایط فیزیکی و روانی محیطی، ۴ گویه اقتصادی و اجتماعی، به‌عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی؛ ۵ گویه کارایی و ۶ گویه اثربخشی جهت سنجش بهره‌وری نیروی انسانی) برای آزمون مدل است. در طراحی این قسمت سعی گردیده است که گویه‌ها تا حد ممکن قابل فهم باشد. برای طراحی این بخش از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است.

برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش (مصاحبه) روش مثلث‌سازی (سه سویه‌سازی) مورد استفاده قرار گرفته شده است. به‌منظور تعیین روایی بخش کمی پژوهش (پرسش‌نامه محقق ساخته با سؤالات بسته پاسخ) از روایی محتوایی (روش کیفی و کمی) استفاده شده است. جهت بررسی روایی محتوایی با روش کیفی محقق

تلاش کرد پس از تدوین پرسش‌نامه آن را با برخی از اساتید مدیریت، متخصصان و صاحب‌نظران حوزه در میان گذاشته و پس از بازخورد و اعمال نظرات آنان در پرسش‌نامه و اعمال اصلاحات در آن، روایی محتوایی (به روش کیفی) پرسش‌نامه تأیید گردید. به‌منظور بررسی روایی محتوایی با روش کمی دو ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) مورد استفاده قرار گرفته است. مقدار CVR برای ۶۲ سؤال بزرگ‌تر از ۰/۹۹ به دست آمد که این تعداد از پرسش‌ها پذیرفته شد. مقدار CVI برای ۶۲ سؤال بزرگ‌تر از ۰/۷۹ بود که این تعداد از پرسش‌ها پذیرفته شد و روایی محتوایی پرسش‌نامه تأیید گردید.

برای اطمینان از پایایی بخش کیفی پژوهش (مصاحبه) از روش همبستگی بین دو کدگذار (توافق درون موضوعی بین دو کدگذار) استفاده شده است. پایایی بین کدگذاران برای مصاحبه‌های انجام‌گرفته در این تحقیق، با استفاده از دستور فوق برابر ۲/۷۵ درصد است. چون این میزان پایایی، بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است و می‌توان ادعا کرد که میزان تحلیل مصاحبه‌های کنونی مناسب است. به‌منظور اطمینان از پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ و نرم‌افزار SPSS23 استفاده گردیده است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در روش تحلیل مضمون مبتنی بر فرایند کدگذاری است. از آنجاکه روش تحلیل مضمون به بررسی و تحلیل متن جمع‌آوری‌شده می‌پردازد، نحوه جمع‌آوری اطلاعات، در قالب چرخه‌های برداشت از متن انجام می‌شود. برای تحلیل داده‌ها در بخش کمی، از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل آزمون «کولموگروف- اسمیرنوف»، آزمون همبستگی، آزمون KMO و بارتلت، تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده و جهت این آزمون‌ها نرم‌افزار SPSS23 و PLS مورد استفاده قرار گرفته است.

۴. نتایج پژوهش

جدول ۲: توزیع فراوانی اعضای نمونه برحسب تحصیلات

درصد	فراوانی	متغیر	
۲۳/۸	۷۰	کارشناسی	تحصیلات
۵۸/۸	۱۷۳	کارشناسی ارشد	
۱۷/۳	۵۱	دکتری	
۱۰۰	۲۹۴	جمع	

ملاحظه می‌گردد که مدرک تحصیلی ۲۳/۸ درصد از اعضای نمونه کارشناسی، ۵۸/۸

درصد کارشناسی ارشد و ۱۷/۳ درصد نیز دکتری هستند که بیشترین فراوانی مربوط به کارشناسی ارشد است.

جدول ۳: توزیع فراوانی اعضای نمونه برحسب سابقه کار

درصد	فراوانی	متغیر	
۹/۹	۲۹	۱ تا ۱۰ سال	سابقه کار
۴۵/۲	۱۳۳	۱۱ تا ۲۰ سال	
۴۴/۹	۱۳۲	بیش از ۲۱ سال	
۱۰۰	۲۹۴	جمع	

ملاحظه می‌گردد که ۹/۹ درصد از اعضای نمونه بین ۱ تا ۱۰ سال سابقه کاری دارند، ۴۵/۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۴۴/۹ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه کاری دارند که بیشترین فراوانی مربوط به گروه ۱۱ تا ۲۰ سال است.

۵. تحلیل داده‌های کیفی پژوهش

با توجه به اینکه هدف این پژوهش تبیین مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری است؛ بنابراین بر اساس اخذ نظرات خبرگان از طریق مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته، مصادیق و شواهد اشاره شده در مصاحبه‌ها شناسایی و کدگذاری گردید.

در ادامه میزان فراوانی مصادیق و شواهد اشاره شده در کلیه مصاحبه‌ها بررسی شده است. با توجه به اینکه این مصادیق و شواهد اشاره شده تعداد زیادی را شامل می‌شود؛ از همین رو این مصادیق بر اساس تحلیل کارشناسی و میزان همسویی و نزدیک بودن مفهوم، دسته‌بندی شدند. این مفاهیم با عبارتی کلی تر نام‌گذاری شدند که بیانگر مضامین سازمان‌دهنده یا مؤلفه‌ها هستند.

در مرحله بعدی این مؤلفه‌ها یا مضامین سازمان‌دهنده نیز بر اساس تحلیل کارشناسی و میزان همسویی و نزدیک بودن مفهوم، دسته‌بندی گردیدند. این مفاهیم بیانگر مضامین فراگیر یا محورها در شبکه مضامین بهره‌وری پایدار هستند. در ادامه نحوه استخراج و کدگذاری مضامین پایه ارائه شده است.

جدول ۴: کدگذاری و استخراج مضامین پایه از متن مصاحبه

متن مصاحبه (نشانه‌ها)	مضمون پایه (مفهوم)	مضمون سازمان‌دهنده (مقوله)
P1, P2, P14	نگرش مثبت نسبت به کار و شغل در سازمان	ویژگی‌های فردی ۱-۴
P2, P14	وجدان کاری و انضباط اجتماعی	
P5, P8, P13	برخورداري از سلامت روانی و جسمانی	
P2, p5, p13	مسئولیت‌پذیری	
P1, p6, p7	دانش، تجربه و تخصص شغلی	قابلیت‌های فردی ۵-۸
P6, P13, P12, P14	داشتن روحیه همکاری و کار گروهی	
P1, P6, P13	روحیه رقابت‌پذیری	
P7, P9, P13, P14	خلاقیت و نوآوری	
P3, P4, p12	چالشی بودن شغل	شایستگی‌های شغلی ۹-۱۱
P1, P3, P6, P12	انطباق و تناسب شغل با شاغل از نظر علایق و مهارت	
P4, p11	احساس امنیت شغلی	
P9, p10, p14	برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری	کارکردهای مدیریتی ۱۲-۱۵
P4, p10, p11, p12	سازمان‌دهی کارا	
P9, p14	کنترل و نظارت	
P12, p14	آموزش و توسعه کارکنان	
P3, P7, p9, p13	ارتباطات مؤثر	شایستگی‌های مدیریتی ۱۶-۱۹
P8, p14	رهبری مؤثر	
P7, p8, p9, P13	توانمندسازی روان‌شناختی	
P3, p9, P12	تفویض اختیار مؤثر	
P5, p10	مدیریت مشارکتی	سبک مدیریت ۲۰-۲۴
P6, P13, p14	تقویت حس تعهد و وفاداری در کارکنان	
P5, p6, p10, p13	ایجاد جو صمیمیت و همکاری در سازمان	
P10, p13	حمایتگری (حمایت از کارکنان)	
P6, P13	ارائه بازخورد عملکرد سریع به کارکنان	
P1, P5, P12, P14	پرداخت پاداش نقدی و غیرنقدی	حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات ۲۵-۲۷
P3, P10, P14	اعطای مزایا و امکانات رفاهی	
P3, p12	پرداخت بر اساس شایستگی و عملکرد	
P4, p13, p12	انعطاف سازمانی	ویژگی‌های سازمانی ۲۸-۳۰
P1, P2, P14	همسویی منافع فردی و سازمانی	

متن مصاحبه (نشانه‌ها)	مضمون پایه (مفهوم)	مضمون سازمان دهنده (مقوله)
P1, P2, P4, P11, P12, P14	ایجاد شرایط مناسب برای رشد و ارتقای شغلی	فرهنگ سازمانی ۳۱-۳۳
P3, P10, P11	پایبندی به قوانین و مقررات	
P4, P6, P7	یادگیری	
P1,p8, p12, P14	تعریف و تعیین دقیق شرح وظایف شغلی	ساختار سازمانی ۳۴-۳۶
P1, P9	شفاف‌سازی و مستند نمودن روش‌های انجام کار	
P11, P13	توزیع مناسب و منطقی نیروی انسانی در بخش‌های مختلف بر اساس چارت سازمانی	
P5, P7, P10,p13	دانش فنی استفاده صحیح از تجهیزات فنی و فناوری‌ها	زیرساخت فناوری ۳۷-۳۹
P8, P9, P14	تحقیق و توسعه	
P7,p8,p14	به‌روز کردن فناوری و بهسازی فرایندها	
P4, P12, P14	بانک اطلاعاتی	کاربرد فناوری ۴۰-۴۲
P8, P14	مهارت فناوریانه	
P8,p12	شفافیت اطلاعاتی	
P2, P10,p12	ابزار و وسایل کاری مناسب	شرایط فیزیکی ۴۳-۴۵
P2, P5, P6, P11, P13	فراهم آوردن حداقل استانداردهای فیزیکی لازم در طراحی بخش‌های مختلف	
P1,P5, P10	سیستم تعمیرات و نگهداری تجهیزات و ماشین‌آلات	
P2, P9, P13	تمیزی، شادابی و جالب و جذاب بودن محیط کار	شرایط روانی ۴۶-۴۷
P2, P9, P13, P14	رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار	
P5, P9, P13	مناسب بودن محیط کار از نظر سروصدا و گرما	
P2,p3,p11,p14	تورم	وضعیت اقتصادی جامعه ۴۸-۴۹
P8,p13	متناسب بودن افزایش حقوق با سطح زندگی	
P1,p6,p11	گسترش پوشش‌های بیمه‌ای و حمایتی	امنیت و تأمین اجتماعی ۵۰-۵۱
P3,P13	افزایش سطح فرهنگی و بهداشتی جامعه	
P1, P9, P12	سرعت اجرای وظایف و کارها	نحوه انجام وظایف ۵۲-۵۴
P1, P3, P9, P13	تنوع روش‌ها جهت ارائه خدمت	
P1, P9, P10, P14	رفتار خوش و برخورد مناسب	

متن مصاحبه (نشانه‌ها)	مضمون پایه (مفهوم)	مضمون سازمان‌دهنده (مقوله)
P1, P13, P14	استفاده بهینه از تجهیزات در دسترس	نحوه استفاده از تجهیزات ۵۴-۵۵
P5, p13	استفاده بهینه از لوازم مصرفی اجرای وظایف و کارها	
P2, p5, p12	اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کارها	اندازه‌گیری خدمات ارائه شده کارکنان ۵۷-۵۹
P3, p6, p11	تلاش در جهت برآورده کردن نیاز مشتریان	
P1, p5, p6, p13	تحویل کارها با کیفیت خوب	
P6, P13	رضایت مشتریان از عملکرد کارمند	اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتریان ۶۰-۶۲
P9, P10, P12	میزان اعتماد مشتریان	
P1, P5, P6, P13	جوابگویی به شکایات مشتریان	

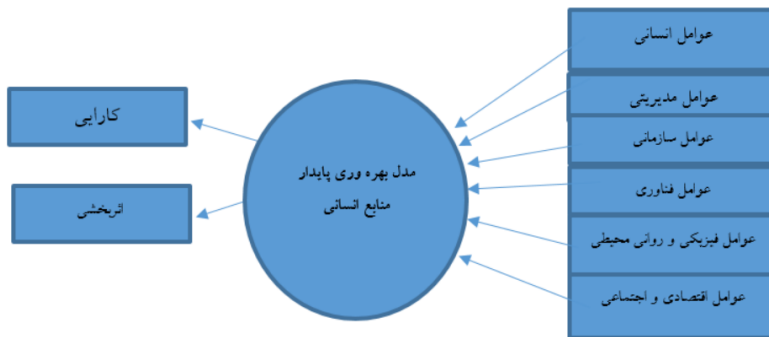
با در نظر گرفتن مفاهیم اصلی و محوری ارائه شده در استانداردهای بررسی شده و مطالعه ادبیات تحقیق، «مضامین فراگیر» استخراج گردید.

جدول ۵: مضامین سازمان‌دهنده مرتبط با مضامین فراگیر

مضمون سازمان‌دهنده (مقوله)	مضمون فراگیر (ابعاد)
ویژگی‌های فردی	عوامل انسانی
قابلیت‌های فردی	
شایستگی‌های شغلی	
کارکردهای مدیریتی	عوامل مدیریتی
شایستگی‌های مدیریتی	
سبک مدیریتی	
حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات	عوامل سازمانی
ویژگی‌های سازمانی	
فرهنگ سازمانی	
ساختار سازمانی	
زیرساخت فناوری	عوامل فناوری
کاربرد فناوری	
شرایط فیزیکی	عوامل فیزیکی و روانی محیطی
شرایط روانی	
وضعیت اقتصادی جامعه	عوامل اقتصادی و اجتماعی

مضمون فراگیر (ابعاد)	مضمون سازمان‌دهنده (مقوله)
کارایی	امنیت و تأمین اجتماعی
	نحوه انجام وظایف استفاده از تجهیزات
اثر بخشی	اندازه‌گیری خدمات ارائه‌شده کارکنان
	اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتریان

بر اساس نقاط مشترک پیشینه پژوهش و نظرات پژوهش‌گر و مصاحبه‌شوندگان، موارد زیر به‌عنوان مضامین تبیین بهره‌وری پایدار با رویکرد توسعه و بهبود نیروی انسانی در بانک مسکن مشخص شدند که در قالب نمودار زیر ارائه شده است.



نمودار ۱: مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی در بانک مسکن مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری

جدول ۶: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	Sig (سطح معنی‌داری)	α (مقدار خطا)	نتیجه آزمون
عوامل انسانی	۴/۶۲	۰/۲۱	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
عوامل مدیریتی	۴/۳۵	۰/۳۳	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
عوامل سازمانی	۴/۴۰	۰/۳۷	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
عوامل فناوری	۴/۴۳	۰/۴۲	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
عوامل فیزیکی	۴/۶۶	۰/۴۵	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
عوامل اقتصادی	۴/۵۶	۰/۴۲	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال

متغیر	میانگین	انحراف معیار	Sig (سطح معنی‌داری)	α مقدار (خطا)	نتیجه آزمون
کارایی	۴/۴۵	۰/۴۱	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال
اثربخشی	۴/۴۴	۰/۴۷	۰,۰۰۰	۰/۰۵	غیر نرمال

باتوجه به جدول بالا، چون مقدار سطح معنی‌داری همه متغیرها کوچک‌تر از مقدار خطا ۰/۰۵ است؛ از همین رو نتیجه می‌گیریم که توزیع این متغیرها غیر نرمال است؛ بنابراین برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های ناپارامتریک و نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس^۱ استفاده شد.

برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از آزمون (KMO) که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است و آزمون بارتلت استفاده شده است.

جدول ۷: خروجی آزمون KMO و بارتلت

نتیجه آزمون	درجه آزادی	Sig (سطح معنی‌داری)	مقدار بارتلت	مقدار (KMO)	مقدار
تأیید	۱۸۹۱	۰/۰۰۰	۸۴۵۲/۷۹۰	۰/۸۰۴	مقدار

بر اساس جدول فوق، اندازه کفایت نمونه^۲ (KMO) و همچنین آزمون معناداری کروییت نمونه بارتلت^۳ نیز در تحلیل عاملی توسط اس. پی. اس. به ترتیب برابر با ۰/۸۰۴ و ۰/۰۰۰ است که نشان‌دهنده کفایت نمونه‌ها برای انجام تحلیل عاملی است. بعد از اطمینان از کفایت داده‌های تحقیق برای انجام تحلیل عاملی، لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل کرد. این تحلیل توسط مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار آماری پی. ال. اس انجام شده است.

جدول ۸: بار عاملی و ضریب معناداری سؤالات پرسش‌نامه

متغیرها	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	بار عاملی	ضریب معناداری	نتیجه
عوامل انسانی	ویژگی‌های فردی	۱	۰/۷۰۶	۱۰/۶۲۰	تأیید
		۲	۰/۷۱۳	۱۶/۰۰۹	تأیید

1. Smart Pls
2. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)
3. Bartlett's Test of Sphericity Sig

متغیرها	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	بار عاملی	ضریب معناداری	نتیجه
عوامل مدیریتی	قابلیت‌های فردی	۳	۰/۷۰۲	۱۷/۰۰۱	تأیید
		۴	۰/۷۹۲	۳۰/۱۳۳	تأیید
		۵	۰/۷۳۵	۱۸/۶۳۵	تأیید
		۶	۰/۸۰۸	۳۰/۶۹۲	تأیید
		۷	۰/۷۵۲	۱۹/۴۲۷	تأیید
		۸	۰/۵۴۴	۱۲/۰۲۵	تأیید
	شایستگی‌های شغلی	۹	۰/۷۹۳	۳۱/۳۶۴	تأیید
		۱۰	۰/۸۲۸	۳۵/۷۹۲	تأیید
		۱۱	۰/۷۳۲	۹/۸۵۲	تأیید
	کارکردهای مدیریتی	۱۲	۰/۷۶۰	۲۳/۸۲۸	تأیید
		۱۳	۰/۷۸۲	۲۶/۲۳۰	تأیید
۱۴		۰/۷۳۵	۱۸/۹۵۶	تأیید	
۱۵		۰/۷۹۸	۲۱/۶۴۰	تأیید	
شایستگی‌های مدیریتی	۱۶	۰/۷۴۹	۲۸/۲۷۰	تأیید	
	۱۷	۰/۷۰۹	۱۵/۵۹۲	تأیید	
	۱۸	۰/۶۶۲	۱۱/۹۱۴	تأیید	
سبک مدیریتی	۱۹	۰/۸۳۹	۳۴/۱۷۵	تأیید	
	۲۰	۰/۸۳۲	۲۱/۸۷۶	تأیید	
	۲۱	۰/۷۳۲	۱۸/۰۲۴	تأیید	
	۲۲	۰/۷۶۰	۲۴/۳۳۲	تأیید	
	۲۳	۰/۷۱۳	۲۰/۷۷۶	تأیید	
	۲۴	۰/۶۶۳	۱۲/۷۵۰	تأیید	

جدول ۹: بار عاملی و ضریب معناداری سؤالات پرسش‌نامه

متغیرها	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	بار عاملی	ضریب معناداری	نتیجه
عوامل سازمانی	حمایت سازمانی	۲۵	۰/۷۴۸	۱۶/۲۰۸	تأیید
		۲۶	۰/۸۴۴	۴۴/۲۸۷	تأیید
		۲۷	۰/۸۶۹	۴۴/۹۶۱	تأیید
	ویژگی‌های سازمان	۲۸	۰/۶۹۱	۱۵/۳۰۹	تأیید
		۲۹	۰/۸۵۴	۴۰/۱۵۹	تأیید

نتیجه	ضریب معناداری	بار عاملی	شاخص‌ها	مؤلفه‌ها	متغیرها
تأیید	۳۴/۵۵۰	۰/۸۳۱	۳۰	فرهنگ سازمانی	
تأیید	۲۷/۲۹۴	۰/۸۰۲	۳۱		
تأیید	۳۵/۴۱۳	۰/۸۴۹	۳۲		
تأیید	۴۹/۲۸۸	۰/۸۷۱	۳۳		
تأیید	۳۳/۸۷۲	۰/۸۴۱	۳۴	ساختار سازمانی	
تأیید	۳۵/۸۵۳	۰/۸۱۸	۳۵		
تأیید	۱۲/۷۷۷	۰/۸۴۲	۳۶		
تأیید	۵۰/۸۱۸	۰/۸۸۸	۳۷	زیرساخت فناوری	
تأیید	۵۲/۹۴۵	۰/۸۷۷	۳۸		
تأیید	۲۹/۱۸۵	۰/۸۰۷	۳۹		
تأیید	۱۷/۵۲۳	۰/۷۰۵	۴۰	کاربرد فناوری	عوامل فناوری
تأیید	۳۵/۰۲۵	۰/۸۵۲	۴۱		
تأیید	۳۰/۰۳۳	۰/۸۱۵	۴۲		

جدول ۱۰: بار عاملی و ضریب معناداری سؤالات پرسش‌نامه

نتیجه	ضریب معناداری	بار عاملی	شاخص‌ها	مؤلفه‌ها	متغیرها
تأیید	۵۸/۹۰۷	۰/۸۸۲	۴۳	شرایط فیزیکی	عوامل فیزیکی و روانی محیط
تأیید	۳۱/۵۴۲	۰/۸۳۲	۴۴		
تأیید	۳۱/۸۲۷	۰/۸۱۶	۴۵		
تأیید	۵۳/۸۱۶	۰/۸۸۴	۴۶	شرایط روانی	
تأیید	۴۹/۸۵۷	۰/۸۶۹	۴۷		
تأیید	۲۳/۸۲۷	۰/۷۸۸	۴۸	وضعیت اقتصادی جامعه	عوامل اقتصادی و اجتماعی
تأیید	۴۶/۴۱۳	۰/۸۴۱	۴۹		
تأیید	۳۸/۵۰۹	۰/۸۴۹	۵۰	امنیت و تأمین اجتماعی	
تأیید	۴۱/۵۱۴	۰/۸۵۴	۵۱		
تأیید	۳۸/۷۲۲	۰/۸۴۲	۵۲	نحوه انجام وظیفه	کارایی
تأیید	۲۹/۳۰۰	۰/۸۳۴	۵۳		
تأیید	۱۶/۸۹۳	۰/۷۰۶	۵۴		
تأیید	۴۰/۶۳۷	۰/۸۵۵	۵۵	نحوه استفاده از تجهیزات	
تأیید	۱۷/۷۱۷	۰/۷۹۵	۵۶		

متغیرها	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها	بار عاملی	ضریب معناداری	نتیجه
اثربخشی	اندازه‌گیری خدمات به کارکنان	۵۷	۰/۷۲۸	۱۶/۲۲۲	تأیید
		۵۸	۰/۸۳۸	۲۳/۰۶۷	تأیید
		۵۹	۰/۸۱۵	۳۶/۱۴۲	تأیید
	اندازه‌گیری رضایت مشتریان	۶۰	۰/۷۳۰	۱۶/۸۵۳	تأیید
		۶۱	۰/۸۳۵	۳۱/۸۴۱	تأیید
		۶۲	۰/۸۲۴	۲۸/۰۴۷	تأیید

باتوجه به جداول ۸ تا ۱۰ بار عاملی همه سؤالات، بالاتر از ۰/۵ است و تمامی ضرایب به‌دست‌آمده معنادار شده‌اند (بزرگ‌تر از ۱/۹۶ هستند) که نشان‌دهنده معنی‌دار بودن همه بارهای عاملی است؛ بنابراین هیچ شاخصی از مدل حذف نشد.

با توجه به خروجی نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معنی‌داری مدل‌ها مشخص شد که معیارهای شناسایی شده جهت تبیین مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری در بانک مسکن: کارایی با ضریب استاندارد ۰/۵۹۸ و عدد معناداری ۱۴/۸۱۵، اثربخشی با ضریب استاندارد ۰/۶۴۵ و عدد معناداری ۱۲/۷۳۱، عوامل انسانی با ضریب استاندارد ۰/۲۲۴ و عدد معناداری ۶/۴۹۵، عوامل مدیریتی با ضریب استاندارد ۰/۱۸۶ و عدد معناداری ۵/۴۹۱، عوامل سازمانی با ضریب استاندارد ۰/۲۲۹ و عدد معناداری ۸/۶۶۳، عوامل فیزیکی و روانی محیط با ضریب استاندارد ۰/۱۵۰ و عدد معناداری ۶/۳۵۰ و عوامل اقتصادی و اجتماعی با ضریب استاندارد ۰/۲۳۹ و عدد معناداری ۸/۳۱۶، کارایی با ضریب استاندارد ۰/۵۹۸ و عدد معناداری ۱۴/۸۱۵ و اثربخشی با ضریب استاندارد ۰/۶۴۵ و عدد معناداری ۱۲/۷۳۱ تأیید شدند و این ضرایب نشان می‌دهد که مؤلفه‌های شناسایی شده همبستگی بالایی با متغیر مربوطه (بهره‌وری پایدار) دارند و به‌خوبی توانسته‌اند متغیر اصلی موردنظر را تبیین نمایند. دراین‌بین اثربخشی با ضریب ۰/۶۴۵ بیشترین همبستگی را دارد و بعد از آن به ترتیب کارایی با ضریب ۰/۵۹۸، عوامل سازمانی با ضریب ۰/۲۲۹، عوامل انسانی با ضریب ۰/۲۲۴، عوامل مدیریتی با ضریب ۰/۱۸۶، عوامل فیزیکی و روانی محیط با ضریب ۰/۱۵۰ و عوامل فناوری با ضریب ۰/۰۹۰ قرار دارند.

معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده نشان داد که تمامی ضرایب به‌دست‌آمده معنادار شده‌اند. زیرا مقدار آزمون معناداری تک‌تک آن‌ها از عدد

۱/۹۶ بزرگ‌تر و از عدد ۱/۹۶- کوچک‌تر است. بررسی بارهای عاملی و ضرایب معنادار به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های شناسایی شده همبستگی بالایی با متغیر مربوطه (بهره‌وری پایدار) دارند و به‌خوبی توانسته‌اند متغیر اصلی موردنظر را تبیین نمایند. معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود.

جدول ۱۱: شاخص‌ها و مقادیر مربوط به مدل اندازه‌گیری تحقیق

متغیر	میانگین واریانس استخراجی	پایایی ترکیبی	ضریب تعیین (R^2)	آلفای کرونباخ	پایایی اشتراکی	شاخص افزونگی
عوامل اقتصادی	۰/۵۴	۰/۸۲	-	۰/۷۱	۰/۵۴	-
عوامل انسانی	۰/۵۲	۰/۸۹	-	۰/۸۶	۰/۵۲	-
عوامل فناورانه	۰/۵۳	۰/۸۷	-	۰/۸۲	۰/۵۳	-
عوامل فیزیکی	۰/۶۱	۰/۸۸	-	۰/۸۴	۰/۶۱	-
عوامل مدیریتی	۰/۵۱	۰/۹۰	-	۰/۸۸	۰/۵۱	-
اثربخشی	۰/۵۴	۰/۸۲	۰/۴۱	۰/۷۴	۰/۵۴	۰/۸۱
عوامل سازمانی	۰/۵۹	۰/۹۲	-	۰/۹۰	۰/۵۹	-
بهره‌وری پایدار	۰/۶۰	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۶	۰/۶۰	۰/۰۹
کارایی	۰/۵۲	۰/۸۴	۰/۳۵	۰/۷۶	۰/۵۲	۰/۱۸

در جدول (۱۱)، مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است. مقدار پایایی ترکیبی یک سازه از یک نسبت حاصل می‌شود که در صورت این کسر واریانس بین یک سازه با شاخص‌هایش به‌اضافه مقدار خطای اندازه‌گیری می‌آید. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان‌ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ

به شمار می‌رود. باتوجه به جدول (۱۰)، مقدار تمامی متغیرهای بیش از ۰/۷ هستند، برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

روایی همگرا و روایی واگرا نیز معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش پی‌آل اس به‌کاربرده می‌شود. با توجه به مقادیر جدول ۹ مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از ۰/۵ بیشتر بوده، همچنین $CR > AVE$ است؛ از همین‌رو این پژوهش از روایی هم‌گرایی مناسبی برخوردار است. در جدول زیر اعداد روی قطر اصلی جذر میانگین واریانس استخراج شده می‌باشند. باتوجه به جدول (۱۱)، می‌توان گفت که روایی واگرایی در حد قابل قبولی قرار دارد.

جدول ۱۲: بررسی روایی واگرا

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	عوامل اقتصادی	۰/۷۳								
۲	عوامل انسانی	۰/۴۹	۰/۷۲							
۳	عوامل فناورانه	۰/۴۰	۰/۴۸	۰/۷۳						
۴	عوامل فیزیکی	۰/۵۷	۰/۵۵	۰/۴۵	۰/۷۸					
۵	عوامل مدیریتی	۰/۵۵	۰/۷۱	۰/۵۷	۰/۶۵	۰/۷۲				
۶	اثربخشی	۰/۵۳	۰/۴۲	۰/۲۶	۰/۵۰	۰/۳۹	۰/۷۳			
۷	عوامل سازمانی	۰/۶۷	۰/۶۳	۰/۴۷	۰/۷۵	۰/۶۷	۰/۴۸	۰/۷۷		
۸	بهره‌وری پایدار	۰/۷۷	۰/۷۰	۰/۶۱	۰/۶۹	۰/۶۷	۰/۶۴	۰/۷۰	۰/۷۷	
۹	کارایی	۰/۶۷	۰/۳۲	۰/۲۶	۰/۳۵	۰/۳۴	۰/۵۷	۰/۴۳	۰/۵۹	۰/۷۲

برای سنجش کیفیت مدل اندازه‌گیری از شاخص $cv.com$ استفاده شد. مقدار این شاخص بین ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (قوی) متغیر است. باتوجه به جدول (۱۳)، میانگین $cv.com$ متغیرهای مدل اندازه‌گیری تحقیق برابر با ۰/۴۴ است

که نشان‌دهنده بالا بودن قدرت پیشگویی مدل است.

جدول ۱۳: مقادیر CV Com

مقدار CV Com	متغیر
۰/۵۴	عوامل اقتصادی
۰/۴۲	عوامل انسانی
۰/۵۳	عوامل فناورانه
۰/۶۱	عوامل فیزیکی
۰/۴۱	عوامل مدیریتی
۰/۴۴	اثربخشی
۰/۴۹	عوامل سازمانی
۰/۲۹	بهره‌وری
۰/۵۲	کارایی

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چندمتغیره است. هدف از تحلیل مسیر، شناسایی علیت (تأثیر) بین متغیرهای مکنون مدل تحقیق است. به‌طور کلی در مورد روابط بین متغیرهای مکنون مدل نتایج زیر به‌صورت خلاصه در جدول (۱۴)، آمده است.

جدول ۱۴: نتایج تحلیل مسیر جهت بررسی روابط بین متغیرهای مکنون

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	t-Value	نتیجه	
۱	عوامل مدیریتی	بهره‌وری پایدار	۰/۱۸۶	۵/۴۹۱	تأیید
۲	عوامل سازمانی	بهره‌وری پایدار	۰/۲۹۹	۸/۶۵۳	تأیید
۳	عوامل فناوری	بهره‌وری پایدار	۰/۰۹۰	۳/۹۰۶	تأیید
۴	عوامل فیزیکی	بهره‌وری پایدار	۰/۱۵۰	۶/۳۵۴	تأیید
۵	عوامل اقتصادی	بهره‌وری پایدار	۰/۲۳۹	۸/۳۱۶	تأیید
۶	عوامل انسانی	بهره‌وری پایدار	۰/۲۲۴	۵/۴۹۵	تأیید

ردیف	مسیر		ضریب مسیر	t-Value	نتیجه
۷	بهره‌وری پایدار	کارایی	۰/۵۹۸	۱۴/۸۱۵	تأیید
۸	بهره‌وری پایدار	اثربخشی	۰/۶۴۵	۱۲/۷۳۱	تأیید

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر بوده و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که تمام عوامل بر بهره‌وری پایدار و بهره‌وری پایدار بر کارایی و اثربخشی تأثیر معنادار دارد. با توجه به مثبت بودن ضرایب مسیر، تأثیر تمام مؤلفه‌ها مثبت و معنادار است. برای بررسی برازش مدل^۱، ضریب تعیین متغیرهای پنهان درون‌زای مدل محاسبه می‌شود. متوسط مقادیر R^2 شامل (۰/۴۱) برای متغیر اثربخشی، ۰/۳۵ برای متغیر کارایی و ۰/۹۷ برای متغیر بهره‌وری پایدار) برابر با ۰/۵۷۶ بوده و نشان از برازش مناسب مدل دارد. عیار برازش مدل مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. با توجه به جدول ۱۵ و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۵ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای برازش مدل و حصول عدد ۰/۵۷ برای این مدل، نشان از برازش بسیار مناسب مدل تحقیق است.

جدول ۱۵: میزان متوسط مقادیر و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	Communality	R^2
عوامل اقتصادی	۰/۵۴	-
عوامل انسانی	۰/۵۲	-
عوامل فناورانه	۰/۵۳	-
عوامل فیزیکی	۰/۶۱	-
عوامل مدیریتی	۰/۵۱	-
اثربخشی	۰/۵۴	۰/۴۱
عوامل سازمانی	۰/۵۹	-
بهره‌وری پایدار	۰/۶۰	۰/۹۷
کارایی	۰/۵۲	۰/۳۵
میانگین	۰/۵۵	۰/۵۸
GOF	۰/۵۷	$\sqrt{\text{AveR}^2 \times (\text{Ave of communalities})}$

1. Goodness of fit(GOF)

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

این تحقیق باهدف طراحی مدل بهره‌وری پایدار منابع انسانی مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری در بانک مسکن انجام شده است. با توجه به نتایج تحلیل مبانی نظری، پیشینه تحقیق و متن مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان، معیارهای سنجش بهره‌وری منابع انسانی مبتنی بر سیاست‌های تحول نظام اداری در بانک مسکن به شرح زیر تعیین گردید:

عوامل انسانی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی، عوامل فناوری، عوامل فیزیکی و روانی محیط، عوامل اقتصادی و اجتماعی، کارایی، اثربخشی. بر اساس نتایج تحلیل داده‌های بخش کیفی تحقیق، اجزای مدل سنجش بهره‌وری پایدار با رویکرد ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن به شرح زیر است: بعد عوامل انسانی دارای سه مؤلفه شامل ویژگی‌های فردی، قابلیت‌های فردی و شایستگی‌های شغلی با ۱۱ شاخص؛

بعد عوامل مدیریتی دارای سه مؤلفه شامل کارکردهای مدیریتی، شایستگی‌های مدیریتی و سبک مدیریتی با ۱۳ شاخص؛ بعد عوامل سازمانی دارای چهار مؤلفه شامل حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات و ویژگی‌های سازمانی، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی با ۱۲ شاخص؛ بعد عوامل فناوری دارای دو مؤلفه شامل زیرساخت فناوری و کاربرد فناوری با ۶ شاخص؛ بعد عوامل فیزیکی و روانی محیط دارای دو مؤلفه شامل شرایط فیزیکی و شرایط روانی با ۵ شاخص است. بعد عوامل اقتصادی و اجتماعی دارای دو مؤلفه شامل وضعیت اقتصادی جامعه و امنیت و تأمین اجتماعی با ۴ شاخص است. بعد کارایی دارای دو مؤلفه شامل نحوه انجام وظایف و استفاده از تجهیزات با ۵ شاخص و بعد اثربخشی دارای دو مؤلفه شامل اندازه‌گیری خدمات ارائه‌شده کارکنان و اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتریان با ۶ شاخص. در مجموع مدل سنجش بهره‌وری پایدار به‌منظور توسعه و بهبود نقش و جایگاه مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن دارای ۸ بعد، ۲۰ مؤلفه و ۶۲ شاخص است.

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی (همبستگی بین بعدهای اصلی با مفهوم بهره‌وری پایدار) ابعاد و مؤلفه‌های الگو اولویت‌بندی شد که ترتیب اهمیت و اولویت ابعاد و مؤلفه‌های الگو (ورودی‌های مدل) به شرح زیر است:

❖ اثربخشی

۱. اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتریان
۲. اندازه‌گیری خدمات ارائه شده کارکنان

❖ کارایی

۱. نحوه انجام وظیفه
۲. نحوه استفاده از تجهیزات

❖ عوامل اقتصادی و اجتماعی

۱. وضعیت تأمین اجتماعی
۲. وضعیت اقتصادی جامعه

❖ عوامل سازمانی

۱. ویژگی‌های سازمان
۲. فرهنگ سازمانی
۳. ساختار سازمانی
۴. حمایت سازمانی و نظام جبران خدمت

❖ عوامل انسانی

۱. قابلیت‌های فردی
۲. شایستگی‌های شغلی
۳. ویژگی‌های فردی

❖ عوامل مدیریتی

۱. شایستگی‌های مدیریتی
۲. کارکردهای مدیریتی
۳. سبک مدیریتی

❖ عوامل فیزیکی و روانی محیط

۱. شرایط روانی
۲. شرایط فیزیکی

❖ عوامل فناوری

۱. زیرساخت فناوری
۲. کاربرد فناوری

جدول ۱۵: مقایسه نتایج با تحقیقات پیشین

ردیف	ابعاد مدل	تحقیقات همسو
۱	اثربخشی	کریمی و همکاران (۲۰۲۰)، Crewley et al. (2010)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، Althin & Behrenz (2005)، بردبار (۱۳۹۲)، زارع (۱۳۸۰)
۲	کارایی	کریمی و همکاران (۲۰۲۰)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، بردبار (۱۳۹۲)، Crewley et al. (2010)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، اعتضادی (۱۳۹۶)، Althin & Behrenz (2005)
۳	عوامل اقتصادی و اجتماعی	قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰)، اعتضادی (۱۳۹۶)، بردبار (۱۳۹۲)، Ruby (2012)
۴	عوامل سازمانی	فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، جودکی و انصاری (۱۳۹۷)، ابیلی و همکاران (۱۳۹۳)، بردبار (۱۳۹۲)، شاه بیگی (۱۳۷۵)، برادران و ولیجانی (۱۳۹۵)، Oeij et al. (2012)
۵	عوامل انسانی	Van Tam et al. (2021)، Nikos Benos & Stelios (2016)، شاه بیگی، (۱۳۷۵)، Grave & Benassi (2003)، ایران زاده و پاکدل بناب (۱۳۹۳)
۶	عوامل مدیریتی	Van Tam et al. (2021)، فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، مردانی شهربابک و خاکی (۱۳۹۸)، بردبار (۱۳۹۲)، Althin & Behrenz (2005)، Oeij et al. (2012)
۷	عوامل فیزیکی و روانی محیط	طاهری (۱۳۸۹)، شاه بیگی (۱۳۷۵)، نجف آقایی (۱۳۹۰)، طاهر (۱۳۹۴)، متفکر آزاد و همکاران (۱۳۹۵)، برادران و ولیجانی (۱۳۹۵)
۸	عوامل فناوری	Abramova & Grishchenko (2020)، اکبری، نظری و مهدی‌خانی (۱۳۹۹)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، Zafar et al. (2010)، Savery (۱۹۹۸)، شاه بیگی (۱۳۷۵)

بر اساس اولویت یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌گردد جهت تقویت توسعه بهره‌وری کارکنان، در ارزیابی کارایی کارکنان سرعت اجرای وظایف و کارها و پرهیز از اتلاف وقت مشتریان و خلاق بودن کارکنان در ارائه خدمت و رفتار خوش و برخورد مناسب با مشتریان مورد توجه ویژه قرار گیرد. همچنین، جهت تقویت اثربخشی کارکنان، ارزیابی کارکنان و شاخص‌های رضایت مشتریان از عملکرد کارمندان، حس وفاداری کارکنان، نحوه پاسخ‌گویی به نیازها و خواسته‌ها و شکایات مشتریان اجرای صحیح و بدون اشتباه وظایف و کارها و تحویل کارها با کیفیت خوب مورد توجه ویژه

قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده ابعاد مختلف توسعه بهره‌وری پایدار شامل عوامل علی، زمینه‌ای، راهبردها، شناسایی ابعاد، پیامدها و ... مورد پژوهش جداگانه قرار گیرند. همچنین، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده ابعاد مختلف توسعه بهره‌وری پایدار شامل عوامل علی، زمینه‌ای، راهبردها، شناسایی ابعاد، پیامدها و ... مورد پژوهش جداگانه قرار گیرند و در نهایت پیشنهاد می‌شود مدل سنجش بهره‌وری پایدار در سایر بانک‌ها تدوین و نتایج مورد مقایسه قرار گیرد. برخی از محدودیت‌های تحقیق نیز به شرح زیر است:

- ❖ مواجهه با شیوع بیماری کرونا و همکاری وقت‌گیر مدیران و کارکنان در جمع‌آوری و توزیع داده‌ها اشاره کرد.
- ❖ محدودیت ذاتی ابزار پرسش‌نامه: داده‌ها و نیز یافته‌های این پژوهش از طریق پرسش‌نامه به‌دست‌آمده است با توجه به این‌که پرسش‌نامه ادراک افراد را از واقعیت می‌سنجد، ممکن است این ادراک کاملاً منطبق با واقعیت نباشد و پاسخ‌ها ممکن است تحت تأثیر تعصبات و یا باورهای فردی قرار گرفته باشد.
- ❖ محدودیت مشارکت‌کنندگان و آزمودنی‌ها: برخی از پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه، به علت محدودیت زمان و مشغله بیش از حد کاری و غیره، علاقه زیادی در پاسخ دادن به پرسش‌نامه ارائه شده نشان ندادند. همچنین درک صحیح از مفاهیم و متغیرهای تحقیق نداشتند.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی راییت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (cc) رعایت شده است.

فهرست منابع

- ایبلی، خدایار و همکاران (۱۳۹۳) بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی دانشگاه شرکت ملی نفت ایران، مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ششم، شماره ۱۹، صص ۱۳۱-۱۶۰.
- استانستی، صدف؛ شعلی بر، افسانه (۱۳۹۸) بررسی رابطه مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی با بهره‌وری کارکنان (مطالعه نیروگاه بخار ایرانشهر)، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال دوازده، شماره چهل و ششم، زمستان ۱۳۹۸، صص ۳۰۵-۳۲۸.
- اسماعیل پور، رضا؛ نیکوکار، هانی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رهبری متعالی بر بهره‌وری سازمانی با تأکید بر معنویت در محیط کار. مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، ۱۰(۴۰)، ۱۵۹-۱۸۳.
- اکبری، پیمان؛ نظری، کامران؛ مهدیخانی، روح‌انگیز (۱۳۹۹) تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی، فصلنامه علمی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال هشتم، شماره ۳، صص ۱۱۷-۱۴۸.
- اعتضادی، شکوفه (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت برق، دوازدهمین کنفرانس ملی کیفیت و بهره‌وری.
- اعظم وزیری، سرور؛ منصوری، حسین؛ ادیبان، احمد (۱۳۸۸). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های MADM، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱۰۰، صص ۱۳۵-۱۵۹.
- ایران زاده، سلیمان؛ پاکدل بناب، مهدی (۱۳۹۳) بررسی نقش پیاده‌سازی مدیریت دانش بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، مدیریت بهره‌وری، سال هفتم، شماره ۲۸، صص ۷۴-۵۱.
- باباشاهی، جبار؛ یزدانی، حمیدرضا؛ طهماسبی، رضا؛ رجب پور، ابراهیم (۱۳۹۶) طراحی مدل شایستگی کارکنان دانشی در پژوهشگاه صنعت نفت، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال هشتم، شماره ۳۲، صص ۱-۲۴.
- برادران وحید و ولیجانی، مریم (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی کشور، پژوهشنامه مالیات، شماره بیست و نهم، صص ۱۶۵-۱۸۴.
- بردبار، غلامرضا (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان شهید صدوقی یزد. مدیریت سلامت، ۱۶(۱۵)، صص ۷۰-۸۳.

- برزگر، نصراله؛ امینی سابق، زین‌العابدین (۱۳۹۶). *شناسایی شاخص‌های مؤثر بهره‌وری نیروی انسانی در مرکز فوریت‌های پلیس ۱۱۰*، پنجمین کنفرانس بین‌المللی رویکردهای پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت، تهران، صص ۱-۱۰.
- پورصادق، ناصر؛ یزدانی، بهرنگ (۱۳۹۰). *تأثیر قابلیت تفکر استراتژیک مدیران ارشد بر موفقیت شرکت‌های کوچک و متوسط*، مطالعات مدیریت راهبردی، دوره ۲، شماره ۷، صص ۱۴۳-۱۵۹.
- جودکی، مریم؛ حسن پور، حسینعلی (۱۳۹۷). *اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری کارکنان با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل شبکه (ANP): (مطالعه موردی سازمان ملی استاندارد ایران)*. فصلنامه علمی-ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت سال هشتم، شماره ۲، پیاپی ۲۹، صص ۳۸-۶۴.
- حاجی پور، بهمن؛ طیبی ابوالحسنی، سید امیرحسین؛ عزیزیان کلخوران، زهرا (۱۳۹۵). *تحلیل محتوای حوزه مدیریت راهبردی (مطالعه موردی: فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی)*، پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال ۲۲، شماره ۶۲، صص ۱۳-۴۷.
- حکاک، محمد؛ مؤمنی مفرد، معصومه؛ ساعدی، عبدالله (۱۴۰۰). *تأثیر رهبری ناب بر بهره‌وری منابع انسانی با تأکید بر نقش میانجی سرمایه اجتماعی*، مدیریت بهره‌وری، دوره ۵، شماره ۲، پیاپی ۵۷، صص ۸۱-۱۰۵.
- دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲). *بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر انسان بهره‌وری منابع و تعیین اولویت‌ها در بین کارمندان*. فصلنامه مدیریت بهره‌وری، ۷(۲۷)، صص ۵۱-۸۰.
- رحمانی، مهدی؛ هارونیان ولادیمیر؛ مرتضوی، مهدی؛ رجب زاده قطری، علی (۱۳۹۸). *الگوی عوامل اصلی بهبود بهره‌وری کارکنان شهرداری تهران (مورد مطالعه: معاونت خدمات شهری و محیط زیست)*. مدیریت بهره‌وری، سال سیزدهم شماره پنجاه، صص ۱۹-۴۹.
- سیاست‌های کلی برنامه هفتم توسعه (۱۴۰۱)
- شاه بیگی، محمد مهدی (۱۳۷۵). *بررسی راه‌های ارتقای بهره‌وری کل در شرکت زمزم‌گرگان*، پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- طاهر، بیتا (۱۳۹۴). *بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، شماره ۱۹۰، اسفندماه ۱۳۹۴، صص ۵۸-۷۱
- علی‌محمدی، مهدی؛ بهنامیان، جواد (۱۴۰۰). *تدوین استراتژی ارتقای بهره‌وری سازمان‌های دولتی*. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۲(۴۶)، صص ۱۱۵-۱۳۸.

- فرهادی، علی؛ لطفی جلال آبادی، مصطفی (۱۳۹۸). *ارائه الگوی ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در یکی از یگان‌های دفاعی کشور*. فصلنامه علوم و فنون نظامی، سال پانزدهم، شماره ۵۰.
- قانون برنامه ششم توسعه کشور
- قربانی اورنجی، سمیه؛ نظریوری، امیر هوشنگ؛ وحدتی، حجت اله؛ اسماعیلی، محمدرضا (۱۴۰۰). *شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های جبران خدمات بر بهره‌وری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های جامع دولتی با استفاده از روش دلفی فازی*، مدیریت بهره‌وری، دوره ۱۵، شماره ۱، پیاپی ۵۶، بهار ۱۴۰۰، صص ۱۳۷-۱۶۲.
- قیصری، ایمان؛ خلیلی نصر، آرش (۱۳۹۸). *تأثیر مدیریت راهبردی منابع انسانی بر عملکرد شرکت‌های پلتفرمی*، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی دوره ۹، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۸، ۱۰۱-۱۱۷.
- متفکر آزاد، محمدعلی؛ کریمی تکانلو، زهرا؛ صادقی، سیدکمال؛ رنج پور، رضا؛ روستا، زهره (۱۳۹۵). *بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی کار در ایران*، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات اقتصادی کاربردی ایران، سال پنجم، شماره ۱۷ بهار ۱۳۹۵، صص ۱۰۹-۱۲۹.
- مردانی شهر بابک، محمد؛ خاکی، ابودر (۱۳۹۸). *ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات*، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین^(ع)، سال یازدهم، شماره ۲، صص ۱۶۷-۱۸۹.
- مقدم، علیرضا؛ ویشلقلی، مهدیه؛ جعفری، میثم (۱۴۰۰). *شخصیت آینده‌نگر و بهره‌وری منابع انسانی: تحلیل نقش میانجی و تعدیل‌گر مسیر شغلی حرفه محور و مهارت سیاسی (مورد مطالعه: کارکنان بندر امام خمینی^(ع))*. فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی، شماره ۲۴، صص ۱۱۱-۱۲۴.
- نجف آقایی، احمد (۱۳۹۰). *بررسی مقایسه‌ای تأثیر عوامل دموگرافی، اقتصادی و اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی در آموزش و پرورش شهر تهران*، پژوهشنامه علوم ورزشی، سال ۷، شماره ۱۴، صص ۱۱۳-۱۳۰.
- نصرت پناه، سیاوش؛ حسنی، کاوه؛ یزدی، امید (۱۳۹۱). *بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی*، دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین^(ع)، سال چهارم، شماره ۱، صص ۱۸۹-۲۰۶.

References

- Abramova, N., & Grishchenko, N. (2020). ICTs, Labour Productivity and Employment: Sustainability in Industries in Russia. *Procedia Manufacturing*, Vol 43, pp. 299-305.
- Allison, M., & Kaye, J. (2011). Strategic planning for nonprofit organizations: A practical guide and workbook
- Althin, R., & Behrenz, L. (2005). Efficiency and productivity of employment offices: evidence from Sweden. *International Journal of Manpower*.
- Crewley D, Schmitt J., & Colleen, M. (2010), The Association between Worker Productivity and Quality of life in GERD. Vol 96, No 9, pp. 96-103.
- Del Pozo, A., Engler, A., & Meza, F. (2021). Agricultural sciences in Chile: Institutions, human resources, investment and scientific productivity. *Chilean journal of agricultural research*, 81(4), 664-673.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper and Row.
- Grave, Arent & Benassi, Mario (2003). Exploring the contribution of human and social capital to productivity, Hawaii international conference on system sciences, january 5-8, Hilton Waikoloa village, big island, Hawaii.
- Karimi, E., Davoodi, R., & Karamipour ShemshAbadi, M. (2020). Presentation of the model to enhance the human resources productivity to Improve the General Health Goals of the Welfare Organization. *medical journal of mashhad university of medical sciences*, 63(Special Psychology), 85-98.
- Khalifa, G.S.A. and N. Fawzy. (2017). Measuring E-service quality (Expectation vs Perception) from travel agencies perspective an empirical study on Egyptian hotel websites. *Intl. J. Recent Trends Bus. Tour.*, Vol 1, pp. 36-48.
- Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., & Ali, M. (2019). The impact of knowledge management on knowledge worker productivity. *Baltic Journal of Management*.
- Mojelan, M. M., Satari, S., Soleimani, T., & Daryani, S. M. (2021). Factor Analysis Of Human Resource Productivity Measurement Indicators With Emphasis On Dimensions Of Organizational Environment And Leadership Quality In Service Organizations. *Humanidades & Inovação*, Vol 8, No 31, pp. 162-176.
- Nikos Benos, A., & Stelios, K. (2016), Do Education Quality and Spillovers Matter? Evidence on Human Capital and Productivity in Greece. *Economic Modelling*, Vol 54, pp. 563-573.
- Oeij, P.R.A., De Looze, M.P., Ten Have, K., Van Rhijn, J.W., Kuijt-Evers, L.F.M. (2012), Developing the organization's productivity strategy in various sectors of industry, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol 61, No 1, pp.93 – 109.

- Phillips, F., Hsieh, C. H., Ingene C. Golden, L (2016). Business schools in crisis. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 2(10): DOI: 10.1186/s40852-016-0037-9.
- Ruby, M. (2012), The impact of indirect compensation on employee productivity, A thesis submitted to the Institute of Distance Learning, Kwame Nkrumah University of Science and Technology in partial fulfillment of the requirements for the degree of commonwealth executive master of business administration.
- Savery, L. (1998), Management and Productivity Increase: *Journal of Management Development*, vol 13, pp. 63 – 31.
- Singh, S. K., & Singh, A. P. (2019). Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy. *Management Decision*, Vol 57, No 4, pp. 937-952.
- Sriram, V. P., Sikandar, M. A., Khatri, E., Choubey, S., Patni, I., Lakshminarayana, K., & Gulati, K. (2022). Federate learning of corporate social authority and industry 4.0 that focus on young people: a strategic management framework for human resources. *International Journal of Pervasive Computing and Communications*, (ahead-of-print).
- Tewari, S., Gujarathi, R., & Madulety, K. (2019). Leadership styles and productivity. *Asian Social Science*, 15(4), 115-118.
- Van Tam, N., Quoc Toan, N., Tuan Hai, D., & Le Dinh Quy, N. (2021). Critical factors affecting construction labor productivity: A comparison between perceptions of project managers and contractors. *Cogent Business & Management*, Vol 8, No 1, pp. 1-17.
- Wenzelburger, B., & Lipiec, R. (2020). Investigating the impact of human resource development management on increasing human productivity, *international Research Science and Development Journal*. Vol 1, No 1, pp. 25-36.
- Zafar, J., Shaukat, M., & Mat, N. (2010). An Analysis of E-Human Resource Management Practices: A Case Study of State Bank of Pakistan. *European Journal of Social Sciences*, Vol 15, No 1, pp. 18-26.
- Zondo, R. W. (2020). The influence of employee engagement on labour productivity in an automotive assembly organisation in South Africa. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, Vol 23, No 1, pp. 1-9.