



تبیین مدل سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک

مسکن

سعید شاکر^۱، امیر بابک مرجانی^۲، مسعود حقیقی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۴

چکیده

پژوهش حاضر باهدف تبیین مدل ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی از طریق سنجش بهره‌وری پایدار در بانک مسکن 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 خبره 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 - کارشناسان و روسای شعب منتخب در 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. ابزارهای گردآوری داده‌ها در بخش کیفی شامل مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی نیز پرسش‌نامه محقق ساخته است. روایی مصاحبه‌ها از طریق آزمون و روایی محتوایی پرسش‌نامه بخش کمی توسط خبرگان تأیید گردید. برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون (تم) و جهت کد گذاری از نرم‌افزار Maxqda 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 به‌دست آمده، در بخش تحلیل مضمون (تم)، ۸ مضمون فراگیر در قالب ۲۰ مضمون سازمان‌دهنده که برگرفته از ۶۲ مضمون پایه بود، شناسایی شدند که این 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 موید معنی‌داری ارتباط بین شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و ابعاد مدل تحقیق است که این روابط در سطح آلفای ۰۰۰۵ معنی‌دار است.

واژگان کلیدی: بهره‌وری پایدار، مدیریت راهبردی نیروی انسانی، تحلیل مضمون، بانک مسکن.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

^۲ استادیار گروه مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

bmarjani@gmail.com

^۳ استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

مقدمه

بدون شک رشد اقتصادی جوامع به سرعت رشد بهره‌وری آنها بستگی دارد. امروزه رسمیت و عینیت سازمان‌ها توسط منابع انسانی آنها شناخته شده است (Wenzelburger & Lipiec, 2020). نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان است. اگر این فرد با انگیزه، 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. 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 (Mojelan et al, 2021). 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 می‌باشد. تمامی سازمان‌ها به این موضوع اذعان دارند که بهبود بهره‌وری خصوصاً بهره‌وری منابع انسانی منشأ اصلی رشد اقتصادی و رفاه ملی می‌باشد (مقدم، ویشلقی و جعفری، ۱۴۰۰، ۱۱۲) بی‌توجه 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 به طور 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. (Phillips, 2016). بسیاری از سازمان‌ها بر اثربخشی و بهره‌وری کارکنان متمرکز شده‌اند تا بتوانند زمینه‌های تحول و توسعه سازمانی را فراهم نمایند (Singh & Singh, 2019). جهت توسعه سازمانی ابتدا بایستی بهره‌وری سازمانی ارتقا یابد، ارتقای بهره‌وری سازمانی در راستای ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی تحقق می‌یابد. ارتقای بهره‌وری، مؤسسات و سازمان‌ها را قادر می‌سازد که رقابت‌های بین‌المللی و رشد را گسترش داده و همکاری اجتماعی خود را بهبود بخشد. 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 به‌موجب آن مقیاس فعالیت‌های تجاری آن کاهش می‌یابد. 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 به طور 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 یک‌روند 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٪ و در کل اقتصاد ۲،۴٪ 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 می‌باشد. بر اساس آنچه که بیان شد و اهمیت موضوع، در این پژوهش، چه مدلی را می‌تون جهت سنجش بهره‌وری پایدار برای ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن کل کشور باید طراحی نمود؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

بهره‌وری نیروی انسانی

بهره‌وری نیروی انسانی عبارت است از استفاده بهینه از نیروی انسانی در جهت پیشبرد اهداف سازمان و چگونگی استفاده کردن از جوانان، میان سالان 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 بر شمرده‌اند (مردانی شهربابک و خاکی، ۱۳۹۸: ۱۹۸)

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 به سازمان این امکان را می‌دهد که به شیوه‌های خلاق و نوآور عمل کند و برای شکل‌دادن به آینده خود به صورت انفعالی عمل نکند. این شیوه مدیریت باعث می‌شود که سازمان دارای ابتکار عمل باشد و فعالیت‌هایش به گونه‌ای درآید که اعمال نفوذ نماید (نه اینکه تنها در برابر کنش‌ها، واکنش نشان دهد) و بدین گونه سرنوشت خود را رقم بزند و آینده را تحت کنترل درآورد (حاجی‌پور و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۵).

مدیریت راهبردی منابع انسانی

رایت^۱ (۱۹۹۲) مدیریت راهبردی منابع انسانی را به عنوان "الگوی استقرار منابع انسانی برنامه‌ریزی شده 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 به کارگیری 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).

پیشینه پژوهش

قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت بندی 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، ارتقا، 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) روان‌شناختی (ویژگی‌های شغلی، استقلال شغلی، آزادی علمی، چالش و تنوع فعالیت‌ها، انتظارات و باورها، رابطه با مدیریت، داشتن قدرت در محیط کار) را به عنوان 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 به عنوان 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. به علاوه 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. نشان داد که فناوری اطلاعات بر فرهنگ سازمانی تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار

^۱ -Wright

دارد، فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌دار دارد و هم چنین 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.

رحمانی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان الگوی عوامل اصلی بهبود بهره‌وری کارکنان شهرداری تهران (مورد مطالعه: معاونت خدمات شهری و محیط‌زیست) انجام دادند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل مؤثر بر بهره‌وری در قالب ۵ دسته اصلی عوامل فردی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی و عوامل فناورانه طبقه‌بندی می‌شوند. بهسازی وضعیت موجود این عوامل می‌تواند موجب ارتقای بهره‌وری منابع انسانی در این سازمان شود.

مردانی شهربابک و خاکی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی بهره‌وری کارکنان دانشگاه‌های نیروهای مسلح با تأکید بر نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات عوامل توانایی و دانش، انگیزش، حمایت سازمانی، مدیریت، شناخت شغل، محیط کاری، رضایت شغلی، آموزش و ارزشیابی را به‌عنوان مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی ذکر کردند. جودکی و حسن‌پور (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ارتقا بهره‌وری کارکنان با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل شبکه (ANP): (مطالعه موردی: سازمان ملی استاندارد ایران) ۵ عامل و معیار اصلی (سبک مدیریت، ویژگی‌های فردی، عوامل شغلی، ویژگی سازمان و عوامل رفاهی کار) به‌عنوان مهم‌ترین عامل اصلی در افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان ملی استاندارد ایران شناختند.

جعفری و معمارزاده طهران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری کارکنان در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی عوامل فردی (انگیزش، توانایی، سلامت فردی، رشد ذهنی فکری) و محیطی سازمانی (آموزش، سبک مدیریت، محیط، وضوح، حمایت سازمانی، ارزیابی، فرهنگ سازمانی) را در افزایش بهره‌وری منابع انسانی مؤثر دانستند.

Van Tam et al. (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.

کیو و لی^۱ (۲۰۲۱)، در پژوهشی به مطالعه تجربی اثربخشی مدیریت منابع انسانی تیم ارزشیابی براساس شبکه 5G و اینترنت اشیا پرداخته‌اند. در این پژوهش بیان شده است که مدیران اجرایی منابع انسانی به منظور آماده‌سازی منابع انسانی از یک آزمون مدل علی و سطح آماده‌سازی سرمایه انسانی هیات مدیره برای تصمیم‌گیری در مورد بهبود بهره‌وری استفاده کرده‌اند. مدل برآورد شده توسط تحلیل عامل منابع انسانی (HRFA) و مبتنی بر شبکه 5G و اینترنت اشیا (IoT) می‌باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که بین اینترنت اشیا و بهره‌وری منابع انسانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

ون تام، کوک تون، توان‌های و لی دین کوی^۲ (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.

Abramova & Grishchenko (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 بین‌بخشی 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.

Karimi et al. (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.

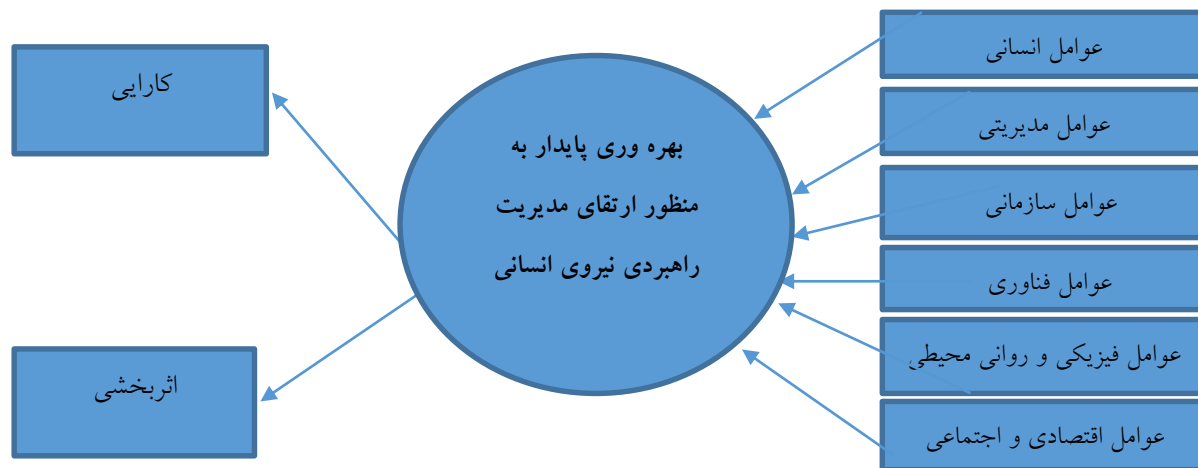
Zondo (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر مشارکت کارکنان بر بهره‌وری نیروی کار در یک سازمان مونتاز خودرو در آفریقای جنوبی به این نتیجه رسید که مشارکت کارکنان توانایی بهبود بهره‌وری نیروی کار در یک سازمان مونتاز

¹ Qui and Li

² Van Tam, Quoc Toan, Tuan Hai & Le Dinh Quy

خودرو در آفریقای جنوبی را ندارد. باین‌حال، میزان غیبت بر بهره‌وری نیروی کار ناشی از اجرای مشارکت کارکنان تأثیر می‌گذارد.

امروتا و جتوا^۱(۲۰۲۰)، در پژوهشی به ارزیابی و بررسی سیستماتیک مدیریت منابع انسانی سبز بر پایه پایداری اجتماعی پرداخته‌اند. در زمینه مدیریت سبز و پایداری در این حوزه به منظور افزایش بهره‌وری، تجزیه و تحلیل کیفی داده‌ها، کدگذاری محتوا و تحلیل خوشه‌ای انجام شد که نتایج آن منجر به در نظر گرفتن سه خوشه اطلاعاتی شامل شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز، رفتار سبز کارکنان در محل و پایداری سازمانی شده است. همچنین تجزیه و تحلیل در این حوزه نشان می‌دهد که پایداری اجتماعی کمترین زمینه را نسبت به ستون‌های اقتصادی و زیست محیطی دارد. از این رو نویسندگان به طور مفهومی یک مدل نظری را بررسی کردند که نقش میانجی رفتار سبز کارکنان در محل را در رابطه بین روش‌های مدیریت منابع انسانی سبز و پایداری اجتماعی با استفاده از رویکرد تئوری زمینه‌ای نشان می‌دهد.



نمودار ۱. الگوی اولیه سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی

سوال‌های پژوهش

مهم‌ترین معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن کدام‌اند؟

رتبه‌بندی (اولویت‌بندی) معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن چگونه است؟

¹ Amrutha, Geetha

روش شناسی پژوهش

در اجرای این تحقیق از دو رویکرد کیفی و کمی و در دو فاز پی در پی و به صورت تلفیقی استفاده می‌گردد؛ لذا از حیث نتیجه در فاز اول (ساختن مدل)، یک تحقیق توسعه‌ای است؛ چرا که به تبیین الگوی سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت مدیریت راهبردی نیروی انسانی منجر شده و در فاز دوم یک تحقیق کاربردی است؛ چرا که درصدد آزمون مدل و استفاده از نتایج به دست آمده برای به کارگیری و بهره‌گیری در سازمان مورد مطالعه است. تحقیق حاضر از حیث هدف، در فاز اول (طراحی مدل) یک تحقیق اکتشافی و در فاز دوم (آزمون مدل) یک تحقیق توصیفی است. چرا که توصیفی مشروح و بسیار دقیق از وضعیت کنونی ارائه می‌شود. این پژوهش از نظر مخاطب استفاده‌کننده، بنیادی است. همانگونه که بیان شد، این پژوهش از نوع آمیخته می‌باشد؛ کیفی است چون برای آشنایی و آموختن دیدگاه خبرگان و کسب اطلاعات لازم در خصوص الگوی سنجش بهره‌وری پایدار از مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته استفاده شده است و کمی است زیرا الگوی مذکور آزمایش می‌شود. در این پژوهش در مرحله نخست و برای ساخت مدل، داده‌ها از نوع کیفی می‌باشند و در مرحله دوم و برای ارزیابی اعتبار مدل، از داده‌های کمی استفاده شده است. راهبرد پژوهشی مورد استفاده "تحلیل مضمون (تم)" است. خردمایه استفاده از این راهبرد به کاربری آن باز می‌گردد.

جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل ۱۴ نفر از خبرگان و صاحب نظران (مدیران خبره بانک مسکن به تعداد ۷ نفر که بعضاً از سوابق اجرایی و تصمیم‌گیری برخوردارند، همچنین اساتید عضو هیئت علمی دانشگاه در رشته مدیریت بازرگانی، مدیریت دولتی و مدیریت مالی و بانکداری که سابقه همکاری با بانک دارند به تعداد ۷ نفر) می‌باشند که در راستای شاخص‌ها و مؤلفه‌ها، مصاحبه‌هایی رودررو، عمیق و نیمه‌ساختاریافته در حدود ۴۳۰ دقیقه با آنان صورت گرفت. در بخش کمی پژوهش نیز جامعه آماری شامل تعداد ۱۲۴۴ نفر از مدیران و کارشناسان بانک مسکن کل کشور است که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جوامع محدود (فرمول کوکران) تعداد ۲۹۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی به صورت هدفمند (قضاوتی) است و روش نمونه‌گیری در بخش کمی تصادفی ساده است.

در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه استفاده شده است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر از نوع پژوهش ترکیبی (آمیخته) می‌باشد، لذا در مراحل مختلف از ابزارهای مختلف استفاده شده است. در بخش کیفی بر اساس اصل اشباع نظری بود؛ بدین صورت که پژوهشگر مصاحبه و پرسش خود را تا حدی ادامه داد که مصاحبه شونده‌های جدید، شاخص جدیدی را به شاخصهای قبلی اضافه نکنند. ملاک قضاوت برای انتخاب خبرگان، داشتن سابقه کار حداقل ۱۵ سال در کمیته بهره‌وری بانک مسکن برای مدیران خبره و برای اعضای هیئت علمی حداقل رتبه استادیاری به عنوان مدرس و یا مشاور بود. در روش نمونه‌گیری پژوهش، ابتدا ۶ نفر از خبرگان انتخاب شدند و سپس از این افراد خواسته شد که افراد دیگری را بر اساس معیارهای ذکر شده، معرفی کنند. از میان افراد معرفی شده از سوی گروه اول، ۴ نفر به عنوان گروه دوم و ۴ نفر به عنوان گروه سوم واجد شرایط تشخیص داده شدند که در مجموع تعداد خبرگان به ۱۴ نفر رسید.

تجزیه و تحلیل اطلاعات در روش تحلیل مضمون مبتنی بر فرایند کدگذاری است. از آنجا که روش تحلیل مضمون به بررسی و تحلیل متن جمع‌آوری شده می‌پردازد، نحوه جمع‌آوری اطلاعات، در قالب چرخه‌های برداشت از متن انجام می‌شود. در واقع محقق با

طی کردن مسیرهای رفت و برگشتی درون متن، به درک بهتری از متن برسد. در هر رفت و برگشت، یافته جزئی که ناسازگار و متناقض با سایر یافته‌های محکم‌تر قبلی هستند، کنار گذاشته می‌شوند. این مسیر تا جایی ادامه می‌یابد که درک قابل قبولی از متن ایجاد شود که کمترین تناقض درونی را دارد (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۷۰).

بعد از مصاحبه و انجام کدگذاری عوامل انسانی، مدیریتی، سازمانی، فناوری، فیزیکی و روانی محیطی، عوامل 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.

برای حصول اطمینان از روایی بخش کیفی پژوهش (مصاحبه) روش مثلث‌سازی (سه سویه سازی) 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 اساتید راهنما و مشاور و تنی چند 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 انجام گرفته 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 نرم افزار spss23 استفاده گردیده است.

تجزیه و تحلیل اطلاعات در روش تحلیل مضمون مبتنی بر فرایند کدگذاری است. از آنجا که روش تحلیل مضمون به بررسی و تحلیل متن جمع‌آوری شده می‌پردازد، نحوه جمع‌آوری اطلاعات، در قالب چرخه‌های برداشت از متن انجام می‌شود. برای تحلیل داده‌ها در بخش کمی، از روش‌های آماری زیر استفاده شد:

الف- آمار توصیفی: برای تحلیل سؤالات جمعیت‌شناسی پرسشنامه‌های تحقیق با استفاده از روش‌های آمار توصیفی سعی شده است تا ویژگی‌های نمونه آماری به صورت توصیفی و با استفاده از جداول ارائه شود.

ب- آمار استنباطی: برای بررسی توزیع داده‌های تحقیق از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف^۱، آزمون همبستگی، آزمون کی ام او^۲ و بارتلت، تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری^۳ استفاده شده است که جهت این آزمون‌ها نرم‌افزار spss ۲۴ و PLS مورد استفاده قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش

تحلیل توصیفی داده‌ها به شرح زیر ارائه می‌گردد:

جدول ۱: توزیع فراوانی اعضای نمونه برحسب تحصیلات

متغیر	فراوانی	درصد
تحصیلات	کارشناسی	۷۰
	کارشناسی ارشد	۱۷۳
	دکتری	۵۱
جمع	۲۹۴	۱۰۰

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 می‌باشد.

جدول ۲: توزیع فراوانی اعضای نمونه برحسب سابقه کار

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

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 می‌باشد.

تحلیل داده‌های کیفی پژوهش

باتوجه به اینکه هدف این پژوهش تبیین مدل ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی از طریق سنجش بهره‌وری پایدار در بانک مسکن می‌باشد. لذا در این بخش تلاش می‌گردد تا این الگو مبتنی بر تحلیل تم (مضمون) طراحی گردد. براین اساس با خبرگان موضوع پژوهش مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته انجام گردید. سپس مصادیق و شواهد اشاره شده در مصاحبه‌ها شناسایی و کدگذاری گردیدند. در ادامه میزان فراوانی مصادیق و شواهد اشاره شده در کلیه

1-T tset

2-KMO

3-SEM

4-Spss

مصاحبه‌ها بررسی شده است. با توجه به اینکه این مصادیق و شواهد اشاره شده تعداد زیادی را شامل می‌شود لذا این مصادیق بر اساس تحلیل کارشناسی و میزان همسویی و نزدیک بودن مفهوم، دسته‌بندی شدند. این مفاهیم با عبارتی کلی‌تر 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 شناسایی بهره‌وری پایدار می‌باشند. در ادامه نحوه استخراج و کدگذاری مضامین پایه ارائه شده است.

جدول ۳: کدگذاری و استخراج مضامین پایه از متن مصاحبه

مضمون سازمان‌دهنده (مقوله)	مضمون پایه (مفهوم)	متن مصاحبه (نشانه‌ها)
ویژگی‌های فردی ۱-۴	نگرش مثبت نسبت به کار و شغل در سازمان	P1, P2, P14
	وجدان کاری و انضباط اجتماعی	P2, P14
	برخوردراری از سلامت روانی و جسمانی	P5, P8, P13
	مسئولیت‌پذیری	P2, p5, p13
قابلیت‌های فردی ۵-۸	دانش، تجربه و تخصص شغلی	P1, p6, p7
	داشتن روحیه همکاری و کار گروهی	P6, P13, P12, P14
	روحیه رقابت‌پذیری	P1, P6, P13
	خلاقیت و نوآوری	P7, P9, P13, P14
عوامل شغلی ۹-۱۱	چالشی بودن شغل	P3, P4, p12
	انطباق و تناسب شغل با شاغل از نظر علایق و مهارت	P1, P3, P6, P12
	احساس امنیت شغلی	P4, p11
	برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری	P9, p10, p14
کارکردهای مدیریتی ۱۲-۱۵	سازماندهی کارا	P4, p10, p11, p12
	کنترل و نظارت	P9, p14
	آموزش و توسعه کارکنان	P12, p14
	ارتباطات مؤثر	P3, P7, p9, p13
شایستگی‌های مدیریتی ۱۶-۱۹	رهبری مؤثر	P8, p14
	توانمندسازی روان‌شناختی	P7, p8, p9, P13
	تفویض اختیار مؤثر	P3, p9, P12
	مدیریت مشارکتی	P5, p10
سبک مدیریت ۲۰-۲۴	تقویت حس تعهد و وفاداری در کارکنان	P6, P13, p14

P5, p6,p10,p13	ایجاد جو صمیمیت و همکاری در سازمان	
P10,p13	حمایت گری (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 ۲۷-۲۵
P3, P10, P14	اعطای مزایا و امکانات رفاهی	
P3,p12	پرداخت بر اساس شایستگی و عملکرد	
P4, p13,p12	انعطاف سازمانی	ویژگی های سازمانی ۲۸-۳۰
P1, P2, P14	همسویی منافع فردی و سازمانی	
P2, P14	عدالت سازمانی	
P1, P2, P4, P11, P12, P14	ایجاد شرایط مناسب برای رشد و ارتقای شغلی	فرهنگ سازمانی ۳۱-۳۳
P3, P10, P11	پابندی به قوانین و مقررات	
P4, P6, P7	یادگیرندگی	
P1,p8, p12, P14	تعریف و تعیین دقیق شرح وظایف شغلی	ساختار سازمانی ۳۴-۳۶
P1, P9	شفاف سازی و مستند نمودن روش های انجام کار	
P11, P13	توزیع مناسب و منطقی نیروی انسانی در بخش های مختلف بر اساس چارت سازمانی	
P5, P7, P10,p13	دانش فنی استفاده صحیح از تجهیزات فنی و فناوری ها	زیرساخت فناوری ۳۷-۳۹
P8, P9, P14	تحقیق و توسعه	
P7,p8 ,p14	به روز کردن فناوری و بهسازی فرایندها	
P4, P12, P14	بانک اطلاعاتی	کاربرد فناوری ۴۰-۴۲
P8, P14	مهارت فناورانه	
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 بخش های مختلف	
P1,P5, P10	سیستم تعمیرات و نگهداری تجهیزات و ماشین آلات	
P2, P9, P13	تمیزی، شادابی و جالب و جذاب بودن محیط کار	شرایط روانی ۴۴-۴۷
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	
P1, P13, P14	استفاده بهینه از تجهیزات در دسترس	نحوه استفاده از تجهیزات ۵۵-۵۶
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 ۴: مضامین سازمان دهنده مرتبط با مضامین فراگیر

مضمون سازمان دهنده (مقوله)	مضمون فراگیر (ابعاد)
ویژگی‌های فردی	عوامل انسانی
قابلیت‌های فردی	
عوامل شغلی	
کارکردهای مدیریتی	عوامل مدیریتی
شایستگی‌های مدیریتی	
سبک مدیریتی	
حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات	عوامل سازمانی
ویژگی‌های سازمانی	
فرهنگ سازمانی	
ساختار سازمانی	عوامل فناوری
زیرساخت فناوری	
کاربرد فناوری	

مضمون فراگیر (ابعاد)	مضمون سازمان دهنده (مقوله)
عوامل فیزیکی و روانی محیطی	شرایط فیزیکی
	شرایط روانی
عوامل اقتصادی و اجتماعی	وضعیت اقتصادی جامعه
	امنیت و تأمین اجتماعی
کارایی	نحوه انجام وظایف
	استفاده از تجهیزات
اثربخشی	اندازه گیری خدمات ارائه شده ی کارکنان
	اندازه گیری ادراک و رضایت مشتریان

مبتهی بر نقاط مشترک پیشینه پژوهش و بر اساس نظرات پژوهشگر و مصاحبه شونده گان، موارد زیر به عنوان مضامین سنجش بهره وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن مشخص شدند که در قالب نمودار زیر ارائه شده است. نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای هر کدام از متغیرهای تحقیق در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

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

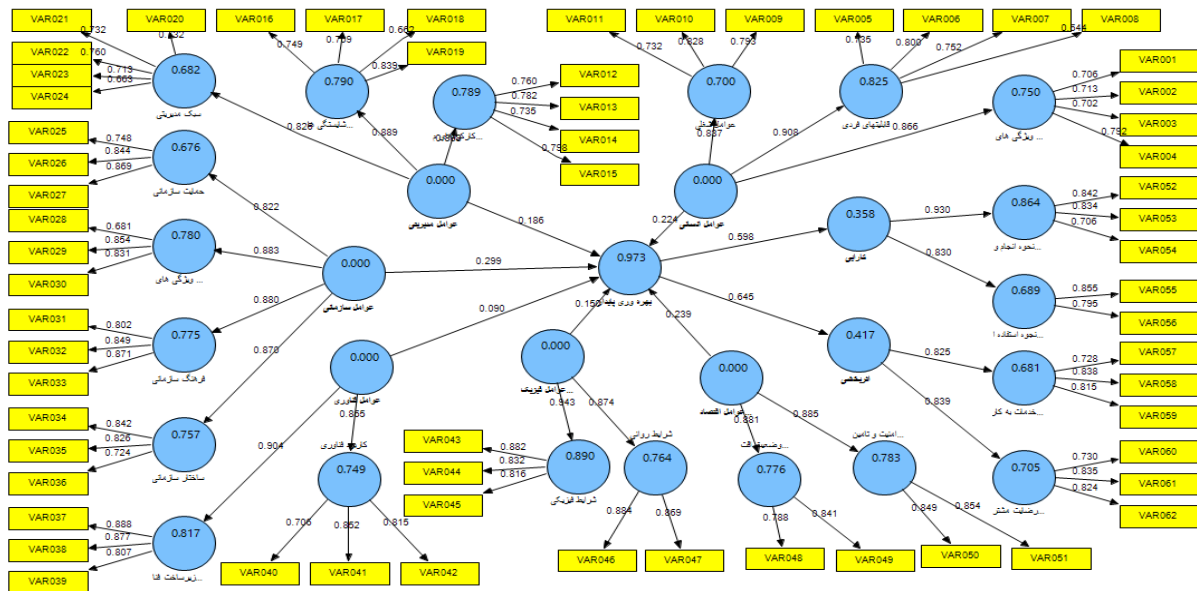
باتوجه به جدول بالا، چون مقدار سطح معنی داری همه متغیرها کوچک تر از مقدار خطا ۰,۰۵ می باشد لذا نتیجه می گیریم که توزیع این متغیرها غیر نرمال می باشد؛ بنابراین برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون های ناپارامتریک و نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. برای بررسی کفایت نمونه گیری از آزمون (KMO) که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است، و آزمون بارتلت استفاده شده است.

جدول ۶: خروجی آزمون KMO و بارتلت

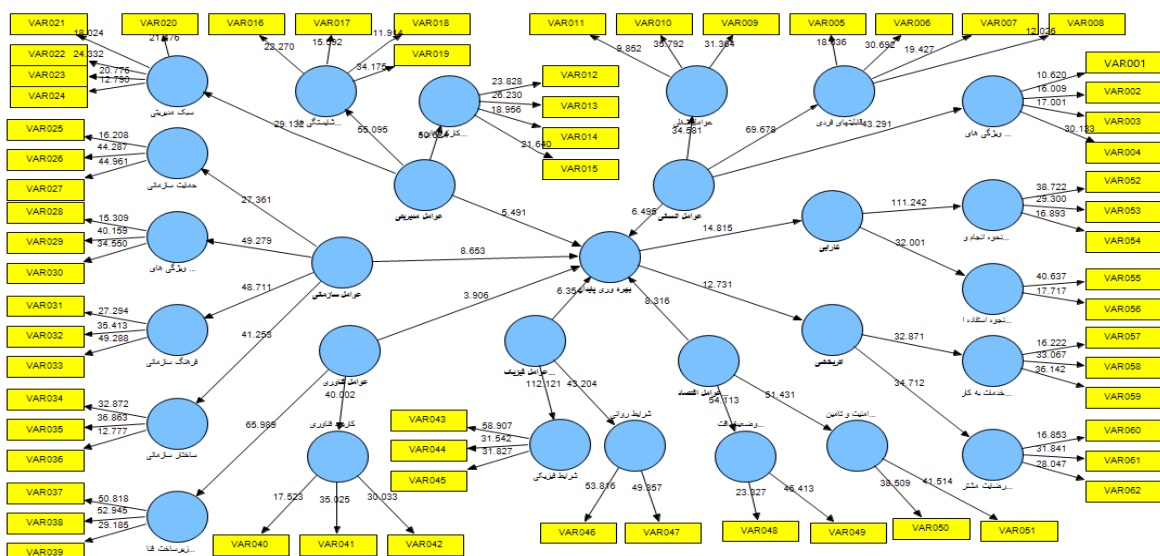
مقدار (KMO)	مقدار بارتلت	Sig (سطح معنی داری)	درجه آزادی	نتیجه آزمون
۰,۸۰۴	۸۴۵۲,۷۹۰	۰,۰۰۰	۱۸۹۱	تأیید

¹ -Smart Pls

باتوجه به جدول ۶ اندازه کفایت نمونه (KMO) و همچنین آزمون معناداری کرویت نمونه بارتلت^۲ نیز در تحلیل عاملی توسط SPSS به ترتیب برابر با ۰.۸۰۴ و ۰.۰۰۰ است که نشان‌دهنده کفایت نمونه‌ها برای انجام تحلیل عاملی می‌باشد. بعد از اطمینان از کفایت داده‌های تحقیق برای انجام تحلیل عاملی، لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق اطمینان حاصل کنیم. این تحلیل توسط مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماري PLS انجام شده است.



نمودار ۲: خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب تخمین استاندارد مدل اندازه‌گیری متغیرها



نمودار ۳: خروجی نرم‌افزار درباره ضرایب معناداری مدل اندازه‌گیری متغیرها

¹ -Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

² - Bartlett's Test of Sphericity Sig

باتوجه به نمودار ۲ تا ۳ بار عاملی همه سؤالات، بالاتر از ۰.۵ می باشد و تمامی ضرایب به دست آمده معنادار شده اند (بزرگ تر از ۱.۹۶ هستند) که نشان دهنده معنی دار بودن همه بارهای عاملی می باشد لذا هیچ شاخصی از مدل حذف نشد. با نگاهی به نتایج خروجی نرم افزار اسمارت پی ال اس در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معنی داری مدل ها مشخص شد که معیارهای شناسایی شده جهت سنجش بهره وری پایدار به منظور توسعه و بهبود نقش و جایگاه مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن شامل: 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 می دهد که مؤلفه های شناسایی شده همبستگی بالایی با متغیر مربوطه (بهره وری پایدار) دارند و به خوبی توانسته اند متغیر اصلی مورد نظر را تبیین نمایند. در این بین 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 به دست آمده نشان داد که تمامی ضرایب به دست آمده معنادار شده اند. زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آنها از عدد ۱.۹۶ بزرگ تر و از عدد ۱.۹۶- کوچک تر است.

بررسی بارهای عاملی و ضرایب معنادار به دست آمده نشان می دهد که ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های شناسایی شده همبستگی بالایی با متغیر مربوطه (بهره وری پایدار) دارند و به خوبی توانسته اند متغیر اصلی مورد نظر را تبیین نمایند. معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجش مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می شود.

جدول ۷: شاخص ها و مقادیر مربوط به مدل اندازه گیری 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 فناوریانه	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	۰,۱۸۱
عوامل سازمانی	۰,۵۹	۰,۹۲	-	۰,۹۰	۰,۵۹	-
بهره وری 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 ۷، 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 به اضافه 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. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود. با توجه به جدول ۱۰، مقدار تمامی متغیرهای بیش از ۰/۷ هستند، برآزش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تأیید می‌شود.

روایی همگرا و روایی واگرا نیز معیاری است که برای برآزش مدل‌های اندازه‌گیری در روش PLS به کار برده می‌شود. با توجه نمودار تحلیل عاملی تاییدی مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از ۰/۵ بیشتر بوده، همچنین $CR > AVE$ می‌باشد؛ لذا این پژوهش از روایی هم‌گرایی مناسبی برخوردار است. در جدول زیر اعداد روی قطر اصلی جذر میانگین واریانس استخراج شده می‌باشند. با توجه به جدول ۸ می‌توان گفت که روایی واگرایی در حد قابل قبولی قرار دارد.

جدول ۸: بررسی روایی واگرا

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱	عوامل اقتصادی	۰,۷۲								
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 می‌باشد. با توجه به جدول ۹، میانگین $CV.COM$ متغیرهای مدل اندازه‌گیری تحقیق برابر با ۰,۴۴ می‌باشد که نشان‌دهنده بالا بودن قدرت پیشگویی مدل می‌باشد.

جدول ۹: مقادیر $CV Com$

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

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. به طور کلی در مورد روابط بین متغیرهای مکنون مدل نتایج زیر بدست آمده است که به صورت خلاصه در جدول ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰: نتایج تحلیل مسیر جهت بررسی روابط بین متغیرهای مکنون

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	t-Value	نتیجه
۱	عوامل مدیریتی	۰/۱۸۶	۵/۴۹۱	تایید
۲	عوامل سازمانی	۰/۳۹۹	۸/۶۵۳	تایید
۳	عوامل فناوری	۰/۰۹۰	۳/۹۰۶	تایید
۴	عوامل فیزیکی	۰/۱۵۰	۶/۳۵۴	تایید
۵	عوامل اقتصادی	۰/۲۳۹	۸/۳۱۶	تایید
۶	عوامل انسانی	۰/۲۲۴	۵/۴۹۵	تایید
۷	بهره‌وری پایدار	۰/۵۹۸	۱۴/۸۱۵	تایید
۸	بهره‌وری پایدار	۰/۶۴۵	۱۲/۷۳۱	تایید

برای بررسی برازش مدل، 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 GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. با توجه به جدول ۱۱ و سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۵ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF و حصول عدد ۰,۵۷ برای این مدل، نشان از برازش بسیار مناسب مدل تحقیق است.

جدول ۱۱: میزان communality و R^2 متغیرهای تحقیق

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

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این تحقیق باهدف تبیین مدل ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی از طریق سنجش بهره‌وری پایدار در بانک مسکن انجام شده است. در این بخش نتایج سؤال‌های بخش کیفی پژوهش ارائه شده است.

مهم‌ترین معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن کدام‌اند؟

باتوجه به نتایج تحلیل مبانی نظری، پیشینه تحقیق و متن مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان، معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به منظور توسعه و بهبود نقش و جایگاه مدیریت راهبردی نیروی انسانی 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 به منظور توسعه و بهبود نقش و جایگاه مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن به شرح زیر است: بعد عوامل انسانی دارای سه مؤلفه شامل ویژگی‌های فردی، قابلیت‌های فردی و عوامل 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 ارائه‌شده‌ی کارکنان و اندازه‌گیری ادراک و رضایت مشتریان با ۶ شاخص. در مجموع مدل سنجش بهره‌وری پایدار به منظور توسعه و بهبود نقش و جایگاه مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن دارای ۸ بعد، ۲۰ مؤلفه و ۶۲ شاخص است.

براین اساس، نتایج بخش کیفی، سؤال‌های پژوهش در خصوص رتبه‌بندی (اولویت‌بندی) معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به شرح زیر پرداخته می‌شود:

– رتبه‌بندی (اولویت‌بندی) معیارهای سنجش بهره‌وری پایدار به منظور ارتقای مدیریت راهبردی نیروی انسانی در بانک مسکن چگونه 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:

اثر بخشی:

اندازه گیری ادراک و رضایت مشتریان و اندازه گیری خدمات ارائه شده کارکنان

کارایی:

نحوه انجام وظیفه و نحوه استفاده از تجهیزات

عوامل اقتصادی و اجتماعی:

وضعیت تأمین اجتماعی و وضعیت اقتصادی جامعه

عوامل سازمانی:

ویژگی های سازمان - فرهنگ سازمانی - ساختار سازمانی و حمایت سازمانی و نظام جبران خدمت

عوامل انسانی:

قابلیت های فردی - عوامل شغلی و ویژگی های فردی

عوامل مدیریتی:

شایستگی های مدیریتی - کارکردهای مدیریتی و سبک مدیریتی

عوامل فیزیکی و روانی محیط:

شرایط روانی - شرایط فیزیکی

عوامل فناوری:

زیرساخت فناوری و کاربرد فناوری

در جدول ۱۲ تحقیقات همسو با نتایج این تحقیق نشان داده شده است.

جدول ۱۲: مقایسه نتایج با تحقیقات پیشین

ردیف	ابعاد مدل	تحقیقات همسو
۱	اثر بخشی	کریمی و همکاران (۲۰۲۰)، Crewley et al. (۲۰۱۰)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، Althin & Behrenz (۲۰۰۵)، بردبار (۱۳۹۲)، زارع (۱۳۸۰)
۲	کارایی	کریمی و همکاران (۲۰۲۰)، نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۱)، بردبار (۱۳۹۲)، Crewley et al. (۲۰۱۰)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، برزگر و امینی سابق (۱۳۹۶)، دانیالی و همکاران (۱۳۹۲)، اعتضادی (۱۳۹۶)، Althin & Behrenz (۲۰۰۵)
۳	عوامل اقتصادی و اجتماعی	قربانی اورنجی و همکاران (۱۴۰۰)، اعتضادی (۱۳۹۶)، بردبار (۱۳۹۲)، Ruby (۲۰۱۲).
۴	عوامل سازمانی	فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، جودکی و انصاری (۱۳۹۷)، ایلی و همکاران (۱۳۹۳)، بردبار (۱۳۹۲)، شاه بیگی (۱۳۷۵)، برادران و ولیجانی (۱۳۹۵)، Oeij et al. (۲۰۱۲)
۵	عوامل انسانی	Van Tam et al. (۲۰۲۱)، Nikos Benos & Stelios (۲۰۱۶)، (شاه بیگی، ۱۳۷۵)، Grave & Benassi (۲۰۰۳)، ایران زاده و پاکدل بناب (۱۳۹۳)
۶	عوامل مدیریتی	Van Tam et al. (۲۰۲۱)، فرهادی و لطفی جلال آبادی (۱۳۹۸)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، مردانی شهربابک و خاکی (۱۳۹۸)، اعتضادی (۱۳۹۶)، دانیالی ده حوض و همکاران (۱۳۹۲)، بردبار (۱۳۹۲)، اعظم وزیری و همکاران (۱۳۸۸)، Althin & Behrenz (۲۰۰۵)، Oeij et al. (۲۰۱۲)
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 (۲۰۲۰)، اکبری، نظری و مهدی خانی (۱۳۹۹)، رحمانی و همکاران (۱۳۹۸)، Zafar et al. (۲۰۱۰)، 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 می‌باشد:

- محدودیت ذاتی ابزار پرسش نامه: داده‌ها و نیز یافته‌های این پژوهش از طریق پرسش نامه به دست آمده است با توجه به این که پرسش نامه 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 مشارکت کنندگان و آزمودنی‌ها: برخی از پاسخ‌دهندگان به پرسش نامه، به علت محدودیت زمان و مشغله بیش از حد کاری و غیره، علاقه زیادی در پاسخ دادن به پرسش نامه ارائه شده نشان ندادند. همچنین درک صحیح از مفاهیم و متغیرهای تحقیق نداشتند.

محدودیت پژوهشگر: محدودیت زمان و هزینه برای پژوهشگر

منابع

۱. اکبری، پیمان؛ نظری، کامران؛ مهدیخانی، روح انگیز (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.
۲. 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 ۲۴-۱.
۳. پورصادق، ناصر؛ یزدانی، بهرننگ (۱۳۹۰) تأثیر قابلیت تفکر استراتژیک مدیران ارشد بر موفقیت شرکت‌های کوچک و متوسط، **مطالعات مدیریت راهبردی**، دوره ۲، شماره ۷، صص ۱۴۳-۱۵۹.
۴. جودکی، مریم و حسن پور، حسینعلی (۱۳۹۷) اولویت بندی عوامل مؤثر بر ارتقاء 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.
۵. جعفری، امیر و معمارزاده تهران، غلامرضا (۱۳۹۶)، شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری کارکنان در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی، **مجله طب نظامی**، دوره ۱۹، شماره ۳، صص ۱۳۴-۱۴۴.
۶. حاجی پور، بهمن؛ طیبی ابوالحسنی، سیدامیرحسین؛ 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.
۷. حکاک، محمد؛ مومنی 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.
۸. رحمانی، مهدی؛ هارتونیان، 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.
۹. عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، سعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ شیخ زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی، **اندیشه مدیریت راهبردی**، سال پنجم، شماره دوم، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، شماره پیاپی ۱۰، صص ۱۵۱-۱۹۸.
۱۰. فرهادی، علی و 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، زمستان ۱۳۹۸، صص ۱۵۶-۱۳۵.
۱۱. قربانی اورنجی، سمیه؛ نظرپوری، امیر هوشنگ؛ وحدتی، حجت اله؛ اسماعیلی، محمدرضا (۱۴۰۰) شناسایی و اولویت بندی مؤلفه‌های جبران خدمات بر بهره‌وری اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های جامع دولتی با استفاده از روش دلفی فازی، **مدیریت بهره‌وری**، دوره ۱۵، شماره ۱، پیاپی ۵۶، بهار ۱۴۰۰، صص ۱۳۷-۱۶۲.
۱۲. 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، صص ۱۰۱-۱۱۷.

۱۳. مردانی شهر بابک، محمد و خاکی، ابودر (۱۳۹۸) ارائه الگوی بهره وری 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.
۱۴. مقدم، علیرضا؛ ویشلقلی، مهدیه؛ جعفری، میثم (۱۴۰۰) شخصیت آینده نگر و بهره وری منابع انسانی: تحلیل نقش میانجی و تعدیل گر مسیرشغلی حرفه محور و مهارت سیاسی (مورد مطالعه: کارکنان بندر امام خمینی(ره)). **فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی**، شماره ۲۴، صص ۱۱۱-۱۲۴.
15. Abramova, N., & Grishchenko, N. (2020). **ICTs, Labour Productivity and Employment: Sustainability in Industries in Russia. Procedia Manufacturing**, Vol 43, pp. 299-305.
16. Allison, M., & Kaye, J. (2011). Strategic planning for nonprofit organizations: A practical guide and workbook
17. Althin, R., & Behrenz, L. (2005). Efficiency and productivity of employment offices: evidence from Sweden. **International Journal of Manpower**.
18. 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.
19. Grave, Arent & Benassi, Mario (2003). **Exploring the contribution of human and social capital to productivity ,Hawaii international conference on system sciences ,january5-8, Hilton Waikoloa village,big island,Hawaii.**
20. 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.
21. Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., & Ali, M. (2019). **The impact of knowledge management on knowledge worker productivity**. *Baltic Journal of Management*.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. 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.**
27. Savery, L . (1998), Management and Productivity Increase: **Journal of Management Development**, vol 13, pp. 63 – 31.
28. 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.
29. 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.

30. V.Amrutha, S.Geetha, (2020), A Systematic review on green human resource management: Implication, **Journal of Cleaner Production**, Vol.5, pp 1-65.
31. 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.
32. 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.
33. 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

Abstract

Explaining the sustainable productivity measurement model in order to improve the strategic management of human resources in Maskan Bank

The current research was conducted with the aim of explaining the model of improving the strategic management of human resources through the measurement of sustainable productivity in Maskan Bank. The type of research is developmental in terms of 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 expert experts of Maskan Bank, who were selected by a judgmental and targeted sampling method, and in the quantitative part, there were 1244 employees working in Maskan Bank, including (senior managers - experts and Heads of selected branches in the whole country), according to the sampling formula of Kochran's limited communities, the sample size was determined as 294 people who 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 (theme) method and Maxqda software were used for coding, which were examined in three parts: comprehensive theme, organizing theme, and basic theme. In the quantitative part, the structural equation modeling method was used to validate the model. Based on the obtained results, in the theme analysis section, 8 overarching themes were identified in the form of 20 organizing themes that were derived from 62 basic themes, and these overarching themes include human factors, managerial factors, organizational factors, and technological factors in order of importance. , environmental physical and mental factors, economic and social factors, efficiency and effectiveness. The results of quantitative analysis also confirm the significance of the relationship between the indicators, components and dimensions of the research model, and these relationships are significant at the alpha level of 0.05

Keywords: sustainable productivity, strategic management of human resources, content analysis, housing bank.