

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصلنامه
علمی - پژوهشی
مدیریت بهره‌وری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز
سال یازدهم - شماره چهل و سه
زمستان 1396

صاحب امتیاز :

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

مدیر مسؤول :

دکتر سلیمان ایران زاده

سردبیر :

دکتر ناصر میرسپاسی

مدیر داخلی :

دکتر هوشنگ تقی زاده

هیأت تحریریه :

دکتر سلیمان ایران زاده

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر هوشنگ تقی زاده

استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر احمد جعفر نژاد چقوشی

استاد دانشگاه تهران

دکتر فرج الله رهنورد

دانشیار موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

دکتر ابوالحسن فقیهی

استاد دانشگاه علامه طباطبایی

دکتر ناصر فقهی فرهمند

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر محمود فیروزیان

دانشیار دانشگاه تهران

دکتر ناصر میرسپاسی

استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

دکتر رضا نجف بیگی

استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

دکتر حسین وظیفه دوست

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

مدیر اجرایی :

فریبا تقی پور (کارشناس انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز)

مشاور آمار و ویراستار علمی :

دکتر حسین بیورانی (استاد گروه آمار دانشگاه تبریز)

صفحه آرایی، حروفچینی، طراحی جلد :

مهدی مهدی پور مقدم (کارشناس ارشد مدیریت دولتی)

ویراستار فارسی :

دکتر علی دهقان (دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز)

ویراستار انگلیسی :

دکتر محمدعلی فرنیا (استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز)

دوره یازدهم :

شماره 43

تاریخ ارسال برای چاپ :

زمستان 1396

شمارگان :

500 نسخه

قیمت :

50000 ریال

نشانی :

تبریز: ضلع شرقی اتوبان پاسداران مجتمع دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز -

ساختمان علامه امینی، طبقه دوم - اتاق 209 (دفتر مجله مدیریت بهره وری)

تلفن و نمابر :

041-31966080

صندوق پستی :

5186-51575

پست الکترونیکی :

jpm.iaut.ac.ir

✓ مقالات رسیده برگردانده نمی شود .

✓ نقل مطالب با ذکر نام نشریه بلامانع است .

✓ این مجله مسؤول آراء و نظرات مندرج در مقالات نمی باشد .

بر اساس نامه شماره 3/18/7562 مورخ 1393/1/25 وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
(فصل نامه مدیریت بهره وری) دارای درجه علمی- پژوهشی است.

مجوز این فصلنامه طبق نامه شماره 87/70510 مورخ 86/3/19 دفتر گسترش تولید علم
دانشگاه آزاد اسلامی صادر شده و مطابق نامه ی شماره 87/260957 مورخ 87/6/27 و
رای چهل و نهمین جلسه کمیسیون بررسی و تایید مجلات علمی دانشگاه آزاد اسلامی و
نیز رای پنجاه و نهمین جلسه مورخ 88/8/4، دارای رتبه علمی- پژوهشی است. مجوز
انتشار طبق نامه شماره 124/1944 مورخ 88/4/21 از وزارت ارشاد صادر شده و ضمناً
طبق نامه شماره 2/3/12059 مورخ 92/2/4، عنوان فصل نامه فراسوی مدیریت به
مدیریت بهره وری تغییر یافته است.

طی نامه شماره 27599 مورخ 90/2/13 در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC) نمایه گردید.

اسامی داوران مقالات

دکتر سلیمان ایران زاده	دکتر رضا رستم زاده
دکتر غلامحسین انتصار فومنی	دکتر سیروس فخریمی آذر
دکتر حسین بیورانی	دکتر ناصر فقهی فرهمند
دکتر هوشنگ تقی زاده	دکتر مسعود قدسی
دکتر سعید حکمی نسب	دکتر فریبا کریمی
دکتر داود حسینی نسب	دکتر نبی اله محمدی
دکتر علی دهقان	دکتر حسین میرزایی
دکتر مهران صمدی	دکتر علی منصوری
دکتر سعید سپهروند	

فهرست مطالب

صفحه	نویسنده	عنوان
7-44	دکتر میرعلی سیدنقوی دکتر وجه الله قربانی زاده عقیل قربانی پاچی	رابطهٔ سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا
45-74	دکتر نور محمد یعقوبی دکتر مسعود دهقانی ملیحه امیدوار	آینده نگاری دانشگاه کارآفرین با استفاده از روش تلفیقی سناریو پردازی و تحلیل اثرات متقاطع در افق 1404 هجری شمسی
75-106	بهزاد شوقی دکتر افسانه زمانی مقدم دکتر پروش جعفری	تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی (با رویکرد بهره وری)
107-125	حسین پرهام دکتر محبت محمداف	نقش بهره‌وری کل عوامل تولید در حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان
127-150	دکتر داود فیض حسین شول وحید شرفی	الگویابی ساختاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان با تبیین نقش میانجی قابلیت‌های سطوح سازمانی
151-170	حامد حیدری دکتر رضا رادفر دکتر مرتضی موسی‌خانی	پیشران‌های مؤثر بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان در صنایع تولیدی
171-186	دکتر محمود لاری دشت بیاض محمدرضا بهمزش محبوبه فاطمی	ارزیابی عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری در بورس اوراق بهادار تهران
187-209	دکتر حاجیه رجیبی فرجاد دکتر نیلوفر میرسپاسی معصومه سمیعی	بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی)
219-226		چکیده مقالات به زبان انگلیسی

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 44 - 7

تاریخ دریافت: 95/05/27

تاریخ پذیرش: 96/02/18

رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا

دکتر میرعلی سیدنقوی¹
دکتر وجه الله قربانی‌زاده²
عقیل قربانی پاچی³

چکیده

تحقیق حاضر می‌کوشد "رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا" را بررسی کند بدین منظور 85 نفر از بین کارکنان ستادی بانک سینا در استان تهران از طریق نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند از طریق فرمول کوکران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. این پژوهش از لحاظ نوع تحقیق، همبستگی و کاربردی می‌باشد سبک‌های مدیریت تعارض توسط پرسش نامه استاندارد داریا و پرز (2015) و بهره‌وری نیروی انسانی به وسیله پرسش نامه تیلور و برنت (2013) اندازه‌گیری شد. پایایی و روایی ابزار پژوهش با استفاده از ضریب بارهای عاملی، آلفا کرونباخ، پایایی ترکیبی، روایی صوری و روایی همگرا و روایی واگرا بررسی شد. سپس اطلاعات حاصل با استفاده از نرم‌افزار Spss و Smart-PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که بین سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان بانک سینا رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی نشان می‌دهد که بین سبک همکاری، مصالحه و گذشت رابطه مثبت معناداری با بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد، ولی بین سبک‌های اجتناب و رقابت با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: تعارض، سبک‌های مدیریت تعارض، بهره‌وری نیروی انسانی، بانک سینا

1-دانشیارگروه مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی تهران
seyednaghavi@aut.ac.ir

2-دانشیار گروه مدیریت دولتی، گرایش سیستم ها، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی تهران
ghorbanizadeh@atu.ac.ir

3-دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده علامه طباطبائی (نویسنده مسؤل) Aghil.ghorbani92@gmail.com

مقدمه

سازمان متشکل از اجتماعی از انسان‌هاست. طبیعی است که در سازمان بین افراد رابطه وجود دارد و قدر مسلم است که درجایی که رابطه وجود دارد، تعارض هم وجود خواهد آمد چرا که انسان‌ها هر یک عقاید و خصوصیات متفاوت دارند که این می‌تواند منجر به عدم تفاهم و بروز تعارض شود (کاندرنگا¹، 2015). امروزه تعارض و مدیریت آن از جمله مباحثی است که توجه مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها را به خود جلب کرده است. در بسیاری از سازمان‌ها (بانک سینا) تعارض به صورت یک مسأله جدی وجود دارد شاید در همه جا این پدیده چنان قدرتی نداشته باشد که موجب انحلال سازمان گردد ولی تردیدی نیست که می‌تواند بر بهره‌وری نیروی انسانی اثراتی ناگوار بگذارد (اسماعیلی، 1390). به طو کلی 20% از وقت مدیران سطوح بالا و میانی در رسیدگی به نوعی تعارض صرف می‌شود هم‌چنین 40% از افراد بیش از نیمی از وقت خود را صرف تعارض در سازمان می‌کنند (اگرن²، 2012). فیشر³ اشاره دارد که مهارت مدیریت در رسیدگی به تعارض، عامل تعیین‌کننده در توفیق و اثربخشی سازمان است (رضوی، میردار، طاهری، 1384: 36). مهمترین عامل بهره‌وری در سازمان و کل جامعه، منابع انسانی است. سیستم توسعه منابع انسانی در هر سازمانی باید راه‌های جدیدی را برای اصلاح و ارتقای مدیریت نیروی کار، که رابطه مثبتی با بهره‌وری نیروی انسانی دارد به وجود آورد (آوان و سعید⁴، 2015). بی‌گمان رشد سازمان‌ها و جوامع در گرو رشد و بهره‌وری آنان است. پایین بودن سطح بهره‌وری که از ویژگی‌های غالب کشورهای کمتر توسعه یافته است، ناشی از عوامل مختلف رابطه‌گذار بر بهره‌وری است که تعدادی از این عوامل خارج از کنترل این جوامع و پاره‌ای قابل کنترل هستند. از این رو امروزه بیشتر کشورهای جهان در پی به دست‌آوردن پیشرفت‌هایی در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی هستند (الماسی، رستمی، فتاحی، 1394). بنابراین منابع انسانی نقشی اساسی در رشد، بالندگی، شکست و نابودی سازمان‌ها دارد (هانایشا⁵، 2016).

1.Candranegara

2.Ogren

3.Fisher

4.Awan & saeed

5.Hanaysha

با توجه به اهمیت بالای مسائلی که در بالا مطرح شد تلاش برای مدیریت تعارض در سازمان، ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی و استفاده بهینه از منابع انسانی از برنامه‌های حیاتی سازمان‌ها محسوب می‌گردد. این پژوهش سبک‌های مدیریت تعارض و رابطه آن بر بهره‌وری نیروی انسانی را بررسی کرد. دغدغه اصلی محقق این است که نشان دهد سبک‌های مدیریت تعارض (همکاری، مصالحه، گذشت، اجتناب، رقابت) چه رابطه‌ای بر بهره‌وری نیروی انسانی در میان کارکنان بانک سینا دارد؟ تا با پاسخ به این پرسش پیشنهادهایی برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی ارائه کند.

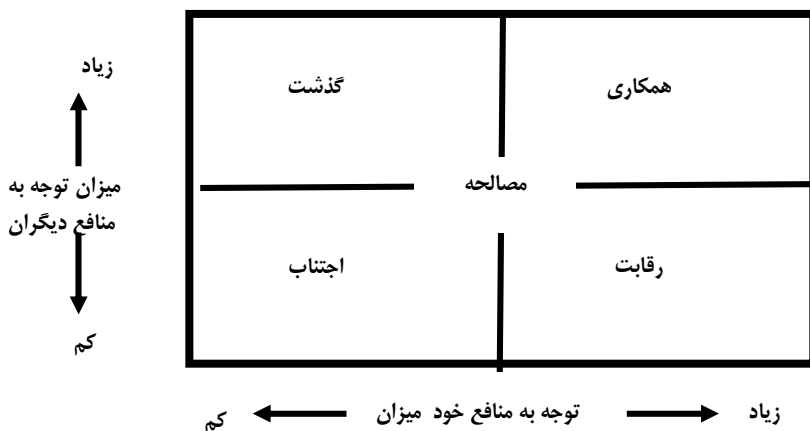
مدیریت تعارض: تعارض امری اجتناب ناپذیر در زندگی انسان است. اگر به فرآیند مدیریت تعارض به عنوان یک فرصت برای رشد و تغییر در محیط کار و پتانسیل بالقوه برای یک نتیجه مثبت نگاه شود آن‌گاه به احتمال زیاد نتیجه مثبت خواهد بود. در سطح فردی، توانایی حل مشکلات یا مدیریت تغییرات تعارض می‌تواند تأثیر بزرگی در موفقیت فرد داشته باشد (دفت¹، 2010). اگر چه تعارض به عنوان بخش طبیعی از زندگی سازمانی، فرصت‌های زیادی را برای رشد از طریق بهبود درک و بینش ایجاد می‌کند ولی در نگاه به تعارض به عنوان یک پدیده منفی اختلاف‌نظرهایی وجود دارد (کورن²، 2013). این تجربه منفی می‌تواند در شرایط بحرانی تشدید گردد. اما بسیاری از اندیشمندان در مطالعات خود در یافته‌اند که تعارض بخشی از وجود انسان است (اسلابرت³، 2004). همچنین مدیران 20% از وقت خود را صرف حل و مدیریت تعارض می‌کنند. دیدگاه‌های متفاوتی در مورد با تعارض در دستیابی به اهداف وجود دارد (فولگور، 2005). در محیط کار، یک اختلاف ساده بین همکاران اگر حل نشود ممکن است به فطره‌روی، ناتوانی در کار با یکدیگر، توهین کلامی، خشم و رنجش منجر شود (کورن، 2013). مدیریت تعارض بر رفاه فردی اثر می‌گذارد (درو، 2001). مدیریت تعارض این اصطلاح به عمل و مهارت شناسایی و کنترل (اداره) تعارض از راه عاقلانه، عادلانه و به صورت مؤثر اشاره دارد. مدیریت تعارض نیازمند ویژگی‌هایی مانند ارتباط مؤثر، حل مسأله و مذاکره با تمرکز بر منافع طرف‌های درگیر می‌باشد (اسپیرینگز، 2015). مدیریت تعارض مبتنی بر اصلی است که همه تعارض‌ها لزوماً نمی‌توانند حل

1. Daft

2. Corn

3. Slabbert

شوند، اما یادگیری و آموختن این‌که مدیریت تعارض، می‌تواند از تشدید عوامل غیرمولد جلوگیری کند (کورن، 2013). مدیریت تعارض شامل به دست آوردن مهارت‌هایی مربوط به حل تعارض، خودآگاهی در مورد حالت‌های تعارض، مهارت‌های ارتباطی تعارض و ایجاد ساختاری برای مدیریت تعارض در محیط کاری مشخص. مدیریت تعارض برای عملکرد اثربخش در محیط کاری و برای توسعه شخصی، فرهنگی و اجتماعی انسان بسیار مهم می‌باشد (اولوکاید، 2015). بنابراین با الهام از نظریات توماس، بلیک و متون و رحیم ما 5 نوع سبک مدیریت تعارض را معرفی خواهیم کرد. که این 5 سبک در 2 بعد توجه به خود و توجه به دیگران قابل تقسیم می‌باشد (گارسیا، 2015).



شکل شماره 1 - سبک‌های مدیریت تعارض

سبک مصالحه: در میان سبک‌های پنج‌گانه مختلف، گروس و گوررو¹ (2000) استدلال کردند که سبک مصالحه عموماً موفقیت‌آمیز بوده است. برای موفقیت در رسیدن به اهداف خود، هر یک از طرفین تعارض باید به سازش در مورد راه‌حل برسند. از آن به عنوان یک سبک بدون برنده - بازنده یاد می‌کنند. هنگامی یک راه‌حل جامع در دسترس نباشد رهبران معمولاً سبک مصالحه را انتخاب می‌کنند. با استفاده از روش‌هایی مانند داد و ستد، مذاکره و چانه‌زنی که مدیر می‌تواند نیازهای همه افراد درگیر در تعارض را در نظر بگیرد، حتی اگر مدیر بخشی از امتیازات خود را با گروه‌های درگیر تقسیم کند (اسپیرینگر²، 2015). این یک سبک اساسی و محوری که شبیه سیستم داد و ستد کالا است که در آن گروه‌ها با دادن و گرفتن کالا برای رسیدن به پیشرفت تاکید می‌کند. به طور مشابه، هر دو طرف باید برخی از نگرانی‌های خود را برای رسیدن به شرایط متعادل رها کنند. این اتفاق زمانی رخ می‌دهد که هر دو طرف توجه برابری به خواسته‌های خود و دیگران داشته باشند. رضایت نسبی می‌تواند یک استراتژی برنده - برنده باشد زیرا که همه افراد در سازش هستند، این در حالی است که نه به طور کامل شکست خوردند و نه به طور کامل برنده شدند (اسپیرینگر³، 2015).

سبک اجتناب: این سبک سناریویی است که در آن هر دو طرف منافع خود را از دست می‌دهند. بنابراین سبک اجتناب یک روش بی‌اثر در مدیریت تعارض می‌باشد (گروس، 2000). در محیط کار، سبک اجتناب در تعارض زمانی است که مدیر چه به صورت ذهنی و چه به صورت فیزیکی نگرانی‌هایی نسبت به وجود تعارض ندارد یا این‌که در موارد شدیدتر، وجود تعارض در سازمان و محیط کار را نادیده می‌گیرد و انکار می‌کند. با توجه به نظر هوکر و ویلموت⁴ (1998) مدیران هنگام به کارگیری سبک اجتناب، از جوک، تفسیر نامربوط، گریزان بودن، فرار از استدلال، مرتباً به تغییر موضوعات گفتگو و تلاش برای منحرف کردن اذهان دیگران برای پرهیز از مدیریت تعارض استفاده می‌کنند (هوکر و ویلموت⁵، 2010). سبک اجتناب از مدیریت تعارض در

1. Gross & Guerrero

2. Springs

3. Springs

4. Wilmot & Hocker

5. Wilmot & Hocker

محیط کار می‌تواند به تشدید استرس و بدتر شدن تعارض کمک کند. همچنین این سبک روابط و وابستگی تعارض را تقویت می‌کند (فریدمن¹، 2000).

سبک همکاری: در تحقیقات اذعان شده است که سبک همکاری کاملاً موفق بوده است. یک رابطه همبستگی مثبت بین سبک انسجام و اثربخشی گروه‌های درگیر وجود دارد. سبک انسجام همچنین تأثیر سودمندی بر قضاوت مؤثر گروه‌ها دارد. این یک سبک برنده - برنده را با تأکید بر حل مسأله به صورت مشارکتی ایجاد می‌کند. گروه‌ها به دنبال راه‌حلی هستند که هم نیازهای مرتبط با گروه خودشان و هم دیگر گروه‌ها را برطرف کنند. همیشه یک راه‌حلی که نیازهای هر دو گروه را برطرف کند وجود دارد (یونگ²، 2015). سبک انسجام مربوط به اشکال حل مسأله، تقابل گروه‌ها و ارتباط گروه‌ها و افراد بر کشف یک راه‌حل خلاق مربوط می‌شود (رحیم³، 2004).

سبک گذشت: این سبک عموماً خنثی می‌باشد و سبک سازش زیاد مؤثر نیست. در این سبک گروه‌ها به نیازهای شخصی خود بی‌توجهی می‌کنند تا رضایت گروه‌های دیگر حاصل شود و در نتیجه یک راه‌حل و شرایط بازنده - برنده می‌باشد. رفتارهای مرتبط با آن شامل تسلیم شدن یا تصدیق کردن اظهارات، انکار کردن درخواست‌ها و داشتن فلسفه بی‌اعتنایی. کسانی که سبک رهبری گذشت را اتخاذ می‌کنند، معمولاً مایل هستند خود را با خواسته زیردستان نشان مطابقت دهند. سبک اجتناب به وسیله نگرانی زیاد برای حفظ رابطه حتی به قیمت از دست دادن هدف مشخص شده است. این سبک بسیار مفید است هنگامی که شخص معتقد باشد که مسأله طرف مقابل بسیار مهم‌تر از مسأله خودش می‌باشد. در این‌جا مدیر نیازهای خود را برای جلوگیری از دلسرد شدن یا خشم طرف دیگر قربانی می‌کند. این سبک زمانی می‌تواند مفید باشد که سازمان بخواهد درگیری و استرس را کاهش دهد (انگوين⁴، 2012).

سبک رقابت: در این سبک میزان توجه به خود بالا و توجه به دیگران پایین است، فردی که از این سبک استفاده می‌کند تنها بر اهداف، منافع و خواسته‌های خود پافشاری کرده و اهداف و منافع دیگران را نادیده می‌گیرد. این سبک یک سبک قدرت محور

1. Friedman

2. Yeung

3. Rahim

4. Nguyen

است. با توجه به نظریه بازی، حالت برنده- بازنده است (رابینز، ترجمه پارسائیان و اعرابی، 1392، 274). ناظران و مدیران ممکن است از این سبک تعارض مدیریت برای مقابله قاطعانه به اظهارات زیردستان و اجرای دوره‌های آموزشی که از نظر کارکنان منفور می‌باشد استفاده کنند. (رحیم، 2011). اما این رویکرد هنگامی مؤثر می‌باشد که با کارکنان خود در یک دوره کوتاه مدت در ارتباط هستیم یا برای برخورد و مواجهه با یک شرایط پیش‌بینی نشده‌ای که سازمان با آن مواجهه می‌شود می‌توان از سبک رقابت استفاده کرد (ردموند¹، 2014).

بهره‌وری: اگرچه صفت "بهره‌ور" نخستین بار در سال 1612 مورد استفاده قرار گرفت، ولی شاید به طور رسمی و جدی اولین بار لغت بهره‌وری در مقاله‌ای توسط فردی به نام کوئیزی² در سال 1776 میلادی ظاهر گردید (موغلی و عزیزی، 1389: 4). با شروع دوره نهضت مدیریت علمی در اوایل سال‌های 1900، تیلور به منظورافزایش کارایی کارگران درباره تقسیم کار و بهبود روش‌ها و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی انجام داد. نویسندگان غالباً کارایی را در مورد وسایل مکانیکی، وسایل مهندسی و نیروی کار مورد استفاده قرار داده اند اما، واژه‌ای که به تدریج جنبه عمومی پیدا کرد و در مباحث مدیریت رایج شد، بهره‌وری بود. لنین³ هنگامی که نظرات فلسفی خود را در زمینه قدرت تولید مطرح می‌کند، می‌گوید: "بهره‌وری کار مهمترین موضوع و اساسی ترین مسأله برای پیروزی سیستم اجتماعی ما محسوب می‌شود". از اوایل دهه هشتاد بهره‌وری یکی از مهمترین موضوعاتی بود که در سازمان‌ها و سطح کشورها توجه ویژه‌ای را به خود جلب کرده است (قلی‌پور و حمیدیان، 1388: 28-29). عامل نیروی انسانی به عنوان عامل تولید کالاها و خدمات که از یک سو به طور مستقیم در تولید شرکت می‌کند و از سوی دیگر به عنوان یک عامل ذی شعور و هماهنگ کننده سایر عوامل تولید شناخته شده است جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل تولید دارد. بهره‌وری نیروی انسانی یعنی درجه استفاده مؤثر از نیروی کار به عنوان یکی از عوامل تولید، به عبارت دیگر بهره‌وری نیروی کار یعنی به دست آوردن یک نتیجه کمی و کیفی مطلوب از نیروی کار در راستای اهداف جامعه و سازمان (محسنی، زنجانی، و طالقانی، 1391).

1.Redmond

2.Quesnay

3.Lenin

امروزه یکی از مسائل کلیدی در اکثر سازمان‌ها نیاز به بهبود بهره‌وری کارکنان می‌باشد. بهره‌وری کارکنان به معنی ارزیابی اثربخشی و کارایی یک کارگر یا کارگروهی از کارگران می‌باشد. در وضعیت واقعی بهره‌وری جزئی از سازمان است که به طور مستقیم بر سود و عملکرد سازمان تأثیری ندارد. بهره‌وری نیروی کار ممکن است حاصل خروجی کارکارگر در یک مدت زمان خاص ارزیابی شود. به طور معمول بهره‌وری نیروی کار از طریق نسبت ستاده به داده در یک دوره زمانی مشابه اندازه‌گیری می‌شود یا هم‌چنین می‌تواند با توجه به میزانی که یک کارمند در زمان معین به ارائه خدمات می‌پردازد. موقعیت یک سازمان به طور عمده به بهره‌وری نیروی کار خود وابسته است. بنابراین بهره‌وری کارکنان از اهداف مهم کسب و کار می‌باشد (شارما¹، 2014).

تعدادی از تعاریف بهره‌وری نیروی انسانی که توسط اندیشمندان مختلف مطرح شده است در این‌جا مطرح می‌گردد:

فریرا و پلیس² (2009) بهره‌وری نیروی انسانی را چنین تعریف کرده اند که بهره‌وری زمانی است که نیروی کار، زمان خود را با توجه به وظایف شغلی خود صرف می‌کند (فریرا، 2009).

متیس و جکسون (2000) نشان دادند که بهره‌وری نیروی انسانی را می‌توان بر اساس کمیت و کیفیت کار انجام شده با در نظر گرفتن هزینه منابع ارزیابی شود (متیس و جکسون³، 2000).

کین⁴ (2012) نشان داد که افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌تواند به نتایج مطلوبی حاصل شود مانند مزیت رقابتی، حفظ نتایج استراتژیک و مالی و دستیابی به اهداف سازمانی (کین، 2012).

نودجو و دیگران⁵ (2015) بهره‌وری کارکنان را به معنای تعهد عاطفی و فکری کارکنان به سازمان خود در دستیابی به موفقیت تعریف شده است (نودجو و دیگران، 2015).

1.Sharma

2.Ferreira and Du Plessis

3.Mathis and Jackson

4.Kien

5.Nodjo et al

هویت¹ (2010) بهره‌وری نیروی کار را به عنوان کسانی که در مورد نکات مثبت سازمان صحبت می‌کنند، تمایل به ماندن در سازمان به عنوان یک عضو مؤثر، تلاشی فراتر از حداقل اقدامات مورد نیاز سازمان برای انجام وظایف شغلی تعریف کرد (هویت، 2010).

سلطانا و دیگران² (2012) بهره‌وری نیروی کار را به عنوان رسیدن و دستیابی به وظایف خاص با توجه به استانداردهای از پیش تعیین شده با سرعت، دقت، کامل و حداقل هزینه تعریف کرده‌اند.

کاوارا³ (2014) اظهار داشت که یکی از روش‌های جالب برای افزایش بهره‌وری کارکنان ارتباط پاداش با کمیت و کیفیت عملکرد از طرق مختلفی است که در فرد ایجاد انگیزه کند. همچنین آموزش به عنوان یکی از عوامل کلیدی در توسعه بهره‌وری نیروی کار در نظر گرفته شود. عواملی که باعث بهره‌وری ضعیف کارکنان می‌شود، شامل آموزش بی‌اثر در سازمان، عدم وجود استانداردهای عملکرد به صورت مدون، برنامه‌ریزی ضعیف و انگیزه پایین کارکنان، تغییرات مکرر در سازمان، جو نامطلوب محیط کار، ارتباطات ناکافی و غیرمؤثر در سازمان و توصیفی غیرمدون و نانوشته از اهداف سازمانی است. (کاوارا، 2014). اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده می‌باشد. به عبارت دیگر اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه میزان از تلاش‌های انجام شده نتایج مورد نظر حاصل شده است (طواری، سوخکیان و میرنژاد، 1387). ساده ترین تعریف اثربخشی، انجام کارهای درست می‌باشد. اثربخشی مشخص می‌کند که آیا سازمان برای دستیابی به اهداف از درون داده‌ها یا منابع، استفاده بهینه کرده است یا خیر. اثربخشی توجه به بازده یا ستاده صحیح و مناسب است و معنای کیفیت را در خود نهفته دارد (چهاربالش، 1388). کارایی عبارت است از نسبت مقدار کاری که انجام می‌شود به مقدار کاری که باید انجام شود (ابطحی، 1387). انجام صحیح کار هنگامی بهبود می‌یابد که به ازای هر واحد ورودی، خروجی مفید بیشتری تولید شود (کاظمی، 1381). در تعریف دیگر کارایی را استفاده صحیح از منابع دانسته اند و فرد کارا به کسی گفته می‌شود که بتواند با کمترین هزینه بیشترین فایده را برای سازمان داشته

-
- 1.Hewitt
 - 2.Sultana et al
 - 3.Kawara

باشد (محمدی مقدم، 1386). به بیان دیگر کارایی را انجام درست کارها دانسته اند (چهاربالش، 1388). در سال 1394 پایان‌نامه‌ای با عنوان "رابطه بین ویژگی‌های شغلی با بهره‌وری نیروی انسانی در کارمندان ادارات آموزش و پرورش تربت حیدریه" انجام گرفت. بدین منظور گروهی متشکل از 130 کارمند از بین کارمندان ادارات آموزش و پرورش تربت حیدریه و رباط سنگ به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد ویژگی‌های شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معناداری دارند. همچنین یافته‌ها نشان داد که از بین ویژگی‌های شغلی دو ویژگی هویت وظیفه و تنوع مهارت، بیشترین رابطه و بازخورد، کمترین میزان رابطه را با بهره‌وری نیروی انسانی دارد (رشیدی، 1394).

در سال 1393 پژوهشی با عنوان "بررسی سبک‌های مدیریت تضاد با اثربخشی سازمانی کارشناسان رسمی وزارت ورزش و جوانان" انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل 200 نفر از کارشناسان بودند که از طریق نمونه‌گیری تصادفی 132 نفر انتخاب شدند. سپس پرسش‌نامه‌های استاندارد سبک‌های تضاد (رابینز) و اثربخشی سازمانی (هسو)، به طور همزمان در مورد افراد نمونه به اجرا در آمد. از این رو نتایج اجرای مدل اندازه‌گیری در سبک رقابت فرضیه اول تحقیق را مورد تأیید قرار داد و رابطه معناداری را نشان نداد. همچنین مدل اندازه‌گیری در سبک اجتناب و سبک همکاری، فرضیه‌های دوم و سوم پژوهش را رد کرد و رابطه معناداری با اثربخشی را نشان داد. همچنین مدل اندازه‌گیری بین انتخاب سبک‌های تضاد با اثربخشی سازمانی کارکنان رابطه معناداری را نشان داد که فرضیه پنجم تحقیق را مورد تأیید قرار نداد و رابطه معناداری را بیان نمود (خداآبادیان، 1393).

در سال 1393 پژوهشی با عنوان "ارتباط سبک دلبستگی و راهبرد مدیریت تعارض معلمان با اثربخشی مدیریت کلاس" انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق را تمامی دبیران شاغل در مدارس متوسطه شهر اردبیل در سال تحصیلی 93-1392 مشتمل بر 1447 نفر (756 زن و 691 مرد) تشکیل می‌داد و از میان این تعداد 300 نفر براساس جدول کرجسی - مورگان و به روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه سبک دلبستگی هازن و شیور (1990)، مدیریت تعارض پوتام و ویلسون (1989) و اثربخشی دبیران در مدیریت و انضباط کلاس درس

ایمار و هیکمان (1991) بهره گرفته شده است. از بین راهبردهای مدیریت تعارض، راهبرد راه‌حل‌مداری پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای اثربخشی مدیریت کلاس درس دبیران است. و بین راهبرد راه‌حل‌مداری با اثربخشی مدیریت کلاس همبستگی مثبت معنی‌دار وجود دارد. ولی، بین راهبردهای کنترل و اجتناب با اثربخشی مدیریت کلاس درس رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد (جمالین، 1393).

رابطه بین سبک‌های رهبری و سبک‌های مدیریت تعارض (2014). در این تحقیق سبک‌های رهبری (تحول‌گرا، مبادله‌ای) و سبک‌های مدیریت تعارض در میان کارکنان و مدیران میانی به بررسی رابطه بین بخش‌های مختلف صنایع بزرگ پاکستان پرداخته است. نمونه آماری این تحقیق 150 نفر بوده است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مدیرانی که سبک مبادله‌ای را انتخاب می‌کنند برای حل تعارض از سبک همکاری استفاده می‌کنند و مدیرانی که سبک تحول‌گرا را انتخاب می‌کنند، در حل تعارض از سبک همکاری و گذشت استفاده می‌کنند (نیازی¹، 2014).

هانسچ (2012) در پژوهش خود به بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان دولت پرداخت. جامعه این تحقیق را کارگران دولتی در ایالت متحده تشکیل می‌دادند که به صورت تصادفی 5000 نفر به عنوان نمونه انتخاب و در تحقیق شرکت داده شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از یک پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده که نگرش کارکنان در زمینه عوامل مؤثر بر بهره‌وری در محل کارشان مورد بررسی قرار می‌داد. برای استخراج و تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی استفاده گردید. در نهایت نتایج نشان داد که کارمندان دولت عواملی از قبیل قدردانی از کار، استقلال در کار، کار تیمی، نظارت کم و مدیریت و بودجه کافی را مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهره‌وری می‌دانستند (هانسچ، 2010). سوزان. جی. شرممن² (2009) پژوهشی را به منظور بررسی "رابطه بین تفکر انتقادی، هوش هیجانی و مدل‌های مدیریت تعارض بین مدیران خدمات مالی" انجام داده است. پژوهش حاضر از نوع همبستگی است؛ نمونه مورد پژوهش 50 نفر از مدیران خدمات مالی سازمانی در ایالت ماساچوست بود. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه هوش هیجانی مایر و سالوی و پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض توماس و کیلمن، و با

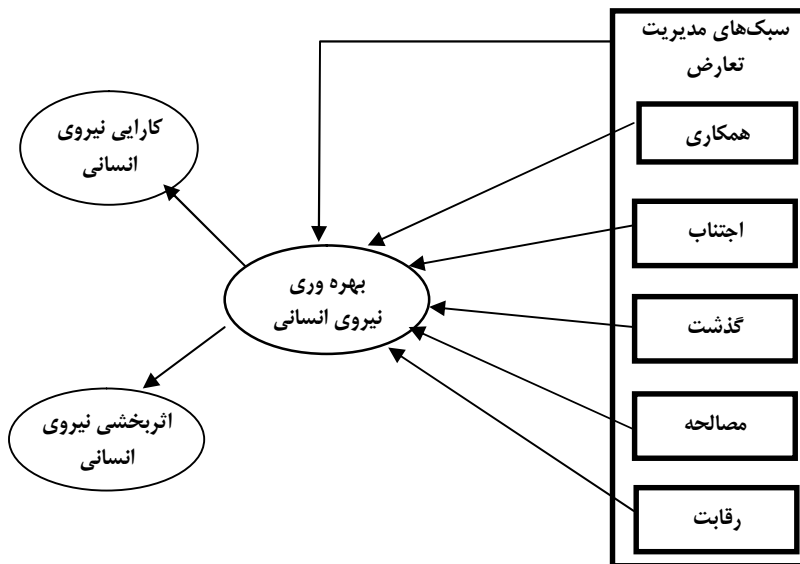
1.Niazi

2.Sherman

استفاده از شاخص‌های آمارتوصیفی، آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که بین هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض در بین مدیران خدمات مالی ایالت ماسوچوست رابطه وجود دارد (شرمن، 2009).

مدل مفهومی پژوهش

تمام مطالعات تحقیقی بر یک چهارچوب مفهومی استواراند. مدل‌ها یک چارچوب مفهومی یا نظری فراهم می‌آورند و می‌توانند نمایانگر مکانیسم یا ساختار تبیینی فرضیه‌وار باشند و همچنین می‌توانند روشی برای سازماندهی نتایج پژوهش و ارائه آن باشند (پرهیزگار و آقاجانی افروزی، 1392). شکل زیر نشان‌دهنده مدل مفهومی به کار گرفته شده در این پژوهش است.



شکل 2- مدل مفهومی پژوهش

ابزار و روش

پژوهش حاضر تحقیقی است کاربردی (بر مبنای هدف)، توصیفی - علی (از لحاظ روش به دست آوردن داده‌ها) و کمی (به دلیل استفاده از پرسش نامه). در این راستا پرسش نامه‌هایی برای دریافت نظرهای کارشناسان و کارکنان ادارات ستادی بانک سینا توزیع گردیده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری (SEM)¹ انجام شد و رابطه علت و معلولی بین متغیرهای پژوهش بررسی گردید.

SEM یکی از قوی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل چند متغیره است که کاربرد اصلی این روش در تجزیه و تحلیل‌های چند متغیره داده‌ها در شرایطی است که همزمان چند متغیر مستقل با چند متغیر وابسته مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و نمی‌توان آن‌ها را به شیوه دو متغیری تحلیل نمود (بایرن²، 2013). SEM، از سه بخش مدل اندازه‌گیری³ و مدل ساختاری⁴ و برازش کلی⁵ مدل تشکیل شده است و متغیرهای مدل در دو دسته متغیرهای پنهان و آشکار تقسیم‌بندی می‌شوند (کلین⁶، 2011).

در پژوهش حاضر سبک‌های مدیریت تعارض از 5 بعد سبک رقابت، مصالحه، همکاری، گذشت و اجتناب در 15 سؤال سنجیده شده است. و متغیر بهره‌وری نیروی انسانی از 2 بعد کارایی نیروی انسانی و اثربخشی نیروی انسانی در 9 سؤال سنجیده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ادارات ستادی بانک سینای استان تهران بود که از این تعداد با استفاده از فرمول کوکران و از روش نمونه‌گیری غیراحتمالی به شیوه هدفمند 85 نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد.

پرسش نامه پژوهش با توجه به دو متغیر اصلی، شامل سه بخش می‌باشد بخش اول حاوی سؤالات مربوط به جمعیت شناختی شامل سن، جنس، سطح تحصیلات و سابقه کاری. بخش دوم حاوی سؤالات سبک‌های مدیریت تعارض داریا پرز⁷ (2015) با 15 سؤال که هر یک از 5 سبک مدیریت تعارض 3 سؤال را به خود اختصاص دادند.

1. Structural Equation Modeling (SEM)

2. Byrne

3. Measurement Model

4. Structural Model

5. Goodness Of Fit

6. Kline

7. Taylor and Brent

بخش سوم حاوی سؤالات مربوط به تیلور و برنت¹ (2013) با 9 سؤال که کارایی نیروی انسانی 5 سؤال و اثربخش نیروی انسانی با 4 سؤال.

یافته‌ها

الف: یافته‌های توصیفی (توصیف جمعیت شناختی نمونه)
توصیف آماری نمونه با استفاده از متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل سن، جنس، سطح تحصیلات، سابقه خدمت در جدول شماره (1) ارائه شده است. که این یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS حاصل شده است.

جدول شماره 1- توصیف آماری نمونه

سن	فراوانی	فراوانی نسبی	سطح تحصیلات	فراوانی	فراوانی نسبی
زیر 30 سال	27	31/8	دیپلم	3	3/5
30_31	44	51/8	کاردانی	1	1/2
31_40	12	14/1	کارشناسی	37	43/5
40_50	2	2/4	کارشناسی ارشد و بالاتر	44	51/8
مجموع	85	%100	مجموع	85	%100
سابقه کاری	فراوانی	فراوانی نسبی	جنسیت	فراوانی	فراوانی نسبی
1_ 5	29	34/1	مرد	48	56/5
6_ 10	27	31/8	زن	37	43/5
11_ 15	16	18/8	مجموع	85	100/0
21 سال و بالاتر	6	7/1			
مجموع	85	%100			

ب: یافته‌های استنباطی

برای بررسی برازش مدل و تحلیل داده‌ها از روش Smart-PLS که یکی از رویکردهای روش SEM است، استفاده شد. این روش به دلیل این که نتایج دقیق‌تری در مورد داده‌های اندک نسبت به سایر روش‌ها ارائه می‌دهد، مفید است. از این‌رو، برازش

مدل پژوهش از طریق روش PLS و با استفاده از معیارهای پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا بررسی شد. برای بررسی میزان پایایی از سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی (CR) و ضریب بارهای عاملی استفاده شد که توسط نرم‌افزار Smart-PLS گزارش داده می‌شوند. از سوی دیگر، روایی پرسش نامه نیز توسط سه معیار روایی صوری و روایی همگرا و روایی واگرا با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی بررسی شد. که روایی صوری را با توجه به نظر استادان انجام گرفت.

آزمون نرمال بودن

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده گردیده است. در صورتی که سطح معناداری از 5 درصد بیشتر باشد متغیر نرمال می‌باشد و اگر سطح معناداری کمتر از 5 درصد باشد، متغیرها نرمال نیستند.

جدول شماره 2 - آزمون نرمال بودن

متغیرها	مدیریت تعارض	بهره‌وری	رقابت	همکاری	مصلحت	گذشت	اجتناب	کارایی	انزیمشی
Test – statistic	.166	.139	.341	.291	.246	.333	.341	.123	.316
سطح معناداری	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,003	0,001

با توجه به اینکه سطح معناداری متغیرها در سازمان کمتر از 5 درصد (غیرنرمال) است پس باید از نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل استفاده نمود، چرا که این نرم‌افزار به نرمال و غیر نرمال بودن داده‌ها حساس است زیرا که نرم‌افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل آماری داده‌های غیرنرمال می‌باشد.

پایایی پرسش‌نامه: سنجش بارهای عاملی

بارهای عاملی¹ از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار 4/ باشد، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن، از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. بنابراین، مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی 4/ می‌باشد چنانچه پس از اجرای مدل، بار عاملی سؤالاتی کمتر از 4/ شد، آن سؤال حذف می‌شود تا بررسی سایر معیارها تحت تأثیر آن قرار نگیرد (هولند²، 1999). مطابق جدول شماره 3 تمامی بارهای عاملی سؤالات، برابر یا بیشتر از 4/ است و از این رو حذف هیچ یک از آنها لازم نیست و می‌توان نتیجه گرفت که مدل، پایایی مناسب دارد.

جدول شماره 3 - ضریب بارهای عاملی پژوهش

متغیر	سؤالات	بار عاملی	متغیر	سؤالات	بار عاملی
سبک مصالحه	co1	.883	سبک اجتناب	co13	.885
	co2	.831		co14	.893
	co3	.911		co15	.897
سبک رقابت	co4	.876	کارایی نیروی انسانی	po1	.806
	co5	.902		po2	.826
	co6	.895		po3	.801
سبک همکاری	co7	.931		po4	.867
	co8	.935	po5	.810	
سبک گذشت	co9	.832	اثربخشی نیروی انسانی	po6	.914
	co10	.868		po7	.938
	co11	.908		po8	.853
	co12	.935		po9	.921

آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی: معیار آلفای کرونباخ، یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد در حالی که روش، pls معیار پایایی ترکیبی را به

1. Loadings

2. Hulland

کار می‌برد و برتری نسبی آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شوند. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی¹ (CR) برای هر سازه بالای 7/7 شود، مدل‌های اندازه‌گیری، از پایداری درونی مناسب برخوردارند و اگر این مقدار کمتر از 6/6 باشد، فقدان پایایی را نشان می‌دهد (داوری و رضازاده²، 2014). همان طور که در جدول شماره 5 نشان داده شده است پایایی ترکیبی متغیرها بالاتر از 7/7 است و نشان از پایایی مناسب مدل دارد. روایی همگرا: میانگین واریانس استخراج شده³ (AVE) نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. فورنل و لاکر (1981) معیار AVE را برای سنجش روایی همگرا معرفی کردند و اظهار داشتند که در مورد AVE مقدار بحرانی عدد 5/5 است؛ بدین معنی که مقدار AVE بالای 5/5 روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهد (فورنل و لاکر⁴، 1981). همان طور که در جدول شماره 3 نشان داده شده است AVE برای تمامی متغیرهای پنهان مرتبه اول بیشتر از 5/5 می‌باشد که حاکی از روایی همگرایی قابل قبول است. برای متغیرهای پنهان مرتبه دوم مقدار AVE برابر است با میانگین مقادیر توان دوم بارهای عاملی ابعاد آن، و باید به صورت دستی محاسبه شود که این مقدار از مقدار گزارش شده توسط نرم افزار بیشتر است (داوری و رضازاده، 2014). به همین خاطر، مقادیر AVE به صورت دستی محاسبه شدند و برای متغیر سبک‌های مدیریت تعارض، بهره‌وری نیروی انسانی مقادیر AVE به ترتیب 514/5 و 734/7 به دست آمد.

روایی واگرا: روش بارهای عرضی متقابل: آزمون بار عرضی یکی از معیارهای ارزیابی روایی واگرا است که آزادی بیشتری دارد. در این آزمون انتظار می‌رود بار هر معرف برای هر متغیر مکنون بیشتر از بارهای عرضی یا بار آن معرف برای سایر متغیرهای مکنون باشد. آزمون بار عرضی ارزیابی روایی را در سطح معرف فراهم می‌کند.

-
1. Composite Reliability
 2. Davari & Rezazadeh
 3. Average Variance Extracted
 4. Fornell & Larcker

جدول شماره 4- بارهای عرضی متقابل

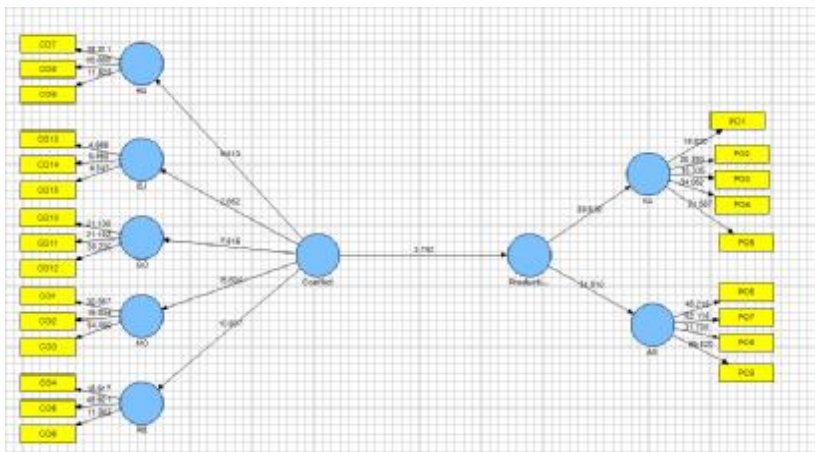
AS	KA	EJ	GO	HA	RE	MO	معرف
0.280988	0.374355	0.150203	0.385987	0.402668	0.322101	0.883401	CO1
0.190981	0.273865	0.453856	0.305660	0.247762	0.310151	0.831408	CO2
0.319432	0.301495	0.421554	0.446527	0.502048	0.478759	0.911250	CO 3
0.094818	0.067288	0.526920	0.238547	0.251527	0.875749	0.290357	CO4
0.266936	0.249417	0.591264	0.398636	0.522813	0.902439	0.527481	CO5
0.038883	0.008598	0.520070	0.286993	0.243107	0.894524	0.287989	CO6
0.292711	0.197541	0.628231	0.412407	0.930807	0.349838	0.404412	CO7
0.379990	0.291000	0.598915	0.477723	0.935331	0.446348	0.459519	CO8
0.418342	0.181496	0.528477	0.374259	0.832302	0.271647	0.347414	CO9
0.451928	0.193991	0.084815	0.868340	0.544299	0.348282	0.459109	CO10
0.159027	0.138193	0.171778	0.908251	0.360916	0.294246	0.383704	CO11
0.274182	0.184606	0.220740	0.935219	0.358797	0.319580	0.342598	CO12
0.033806	0.098545	0.885414	0.112558	0.091928	0.316693	0.225642	CO13
0.118723	0.070910	0.893139	0.213169	0.242116	0.280037	0.247737	CO14
0.051717	0.120286	0.896799	0.126590	0.027997	0.323966	0.214782	CO 15
0.504702	0.804598	0.168024	0.110296	0.244064	0.233005	0.265843	PO 1
0.324701	0.826061	-0.039153	0.044637	0.089237	0.075656	0.360724	PO 2
0.468076	0.801186	0.005307	0.212012	0.329684	0.042465	0.147067	PO 3
0.400828	0.867220	0.125754	0.206085	0.170749	0.076820	0.360470	PO 4
0.333846	0.809557	0.169862	0.210838	0.188196	0.133450	0.0361566	PO 5
0.913755	0.455980	0.199573	0.279642	0.291666	0.232254	0.322827	PO 6
0.937902	0.429623	0.029689	0.285337	0.398658	0.145992	0.308495	PO7
0.852888	0.485193	0.069181	0.240794	0.318319	0.122164	0.230179	PO8
0.920763	0.439681	0.050885	0.400391	0.351574	0.097712	0.252245	PO9

برازش مدل ساختاری

ضرایب معناداری Z

برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که ضرایب باید از $1/96 \pm$ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان % 95 معنادار بودن آنها را تأیید کرد. در صورت کمتر شدن ضرایب معناداری مربوط به هر سؤال از $1/96 \pm$ می‌بایست آن

سؤال را حذف کرد، زیرا آن سؤال در تبیین متغیر مربوط به خود ضعف دارد و وجود آن در مدل باعث افزایش خطای اندازه‌گیری در محاسبات بعدی می‌شود. همانگونه که در شکل 3 مشخص است، تمامی ضرایب معناداری از $\pm 1/96$ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سؤالات و روابط میان متغیرها را در سطح اطمینان 95% نشان می‌دهد.



شکل شماره 3: ضرایب معناداری Z

برازش مدل کلی

برازش کلی مدل شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها از یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود. این معیار از طریق فرمول زیر به دست می‌آید:

$$GOF = \sqrt{\text{COMMUNALITY} \times R^2}$$

$$GOF = \sqrt{.712 \times .51} = 0.602$$

به طوری که **Communalities** نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد و R^2 نیز مقدار میانگین مقادیر R Squares سازه‌های درون‌زای مدل است. وتزلز و همکاران (2009) سه مقدار $.1$ ، $.25$ ، $.36$ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند (وتزلز¹، 2009). بنابراین حاصل شدن مقدار $.602$ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

جدول شماره 5- پایایی و روایی ابزار پژوهش

متغیر	عنوان مدل	آلفای کرونباخ	مقادیر اشتراکی	پایایی ترکیبی	استخراج شده میانگین واریانس	R Square
رقابت	RE	.872	.793	.92031	.793	.527
همکاری	HA	.882	.811	.927	.811	.559
مصالحه	MO	.849	.767	.908	.767	.583
اجتناب	EJ	.872	.795	.92098	.795	.219
گذشت	GO	.888	.817	.930	.817	.534
کارایی نیروی انسانی	KA	.879	.675	.912	.675	.750
اثربخشی نیروی انسانی	AS	.927	.822	.948	.822	.748
مدیریت تعارض	Conflict	.880	.382	.858	.5144	-
بهره‌وری نیروی انسانی	Productivity	.898	.554	.917	.734	.160

ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

جدول (6) ماتریس ضرایب همبستگی اسپیرمن بین متغیرها را نشان می‌دهد. در اینجا باید اشاره کرد معمولاً در نتیجه گیری از چنین آزمون‌هایی که در آن‌ها رابطه بین دو متغیر مورد بررسی قرار می‌گیرد، چنانچه ضریب همبستگی بین دو متغیر کمتر از $0/25$ به دست آید، رابطه بین دو متغیر ضعیف ارزیابی می‌شود و چنانچه مقدار این

ضریب در دامنه 0/6 – 0/25 قرار گیرد، این رابطه متوسط و در صورتی که این رابطه بیش از 0/6 باشد، به این معنا است که رابطه قوی بین دو متغیر وجود دارد.

جدول شماره 6- ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیرهای پژوهش	بهره‌وری نیروی انسانی	مدیریت تعارض سبک‌های	سبک مصالحه	سبک رقابت	سبک همکاری	سبک گذشت	سبک اجتناب
بهره‌وری نیروی انسانی	1,000						
P-value	-						
سبک‌های مدیریت تعارض	0,414	1,000					
P-value	0,001						
سبک مصالحه	0,355	0,712	1,000				
P-value	0,001						
سبک رقابت	0,139	0,650	0,358	1,000			
P-value	0,205						
سبک همکاری	0,284	0,671	0,482	0,490	1,000		
P-value	0,008						
سبک گذشت	0,154	0,384	0,243	0,261	0,322	1,000	
P-value	0,001						
سبک اجتناب	0,103	0,411	0,131	0,191	0,093	0,06	1,000
P-value	0,346						

با توجه به نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای تحقیق می‌توان گفت که در سطح اطمینان 99 درصد بین سبک‌های رقابت و اجتناب با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا رابطه معناداری وجود ندارد و سبک‌های همکاری، مصالحه و گذشت با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارند.

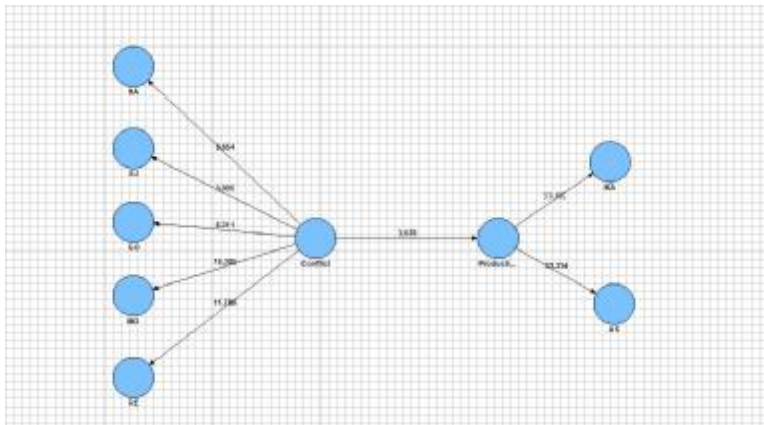
آزمودن فرضیه‌ها

در این مرحله روابط میان متغیرها با استفاده از مدل ساختاری در روش PLS بررسی شد که در دو حالت اعداد معناداری و تخمین استاندارد نتایج درج شد. در ابتدا،

برای تأیید فرضیه‌های پژوهش از فرمان Bootstrapping نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد که خروجی حاصل ضرایب t-value را نشان می‌دهد. وقتی مقادیر Z در بازه بیشتر از $+1/96$ و کمتر از $-1/96$ باشند، گویای معنادار بودن پارامتر مربوط و متعاقباً تأیید فرضیه‌های پژوهش است. همانگونه که در شکل 4 مشخص است، ضرایب t-value بین دو متغیر اصلی پژوهش بالای $+1/96$ هستند که مبین پذیرش فرضیه اصلی پژوهش است.

فرضیه اصلی پژوهش:

سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد. همان‌گونه که در خروجی نرم‌افزار در حالت تخمین استاندارد مشاهده می‌شود، سبک‌های مدیریت تعارض بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که طبق ضرایب استاندارد خروجی نرم‌افزار 40 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک‌های مدیریت تعارض پیش‌بینی می‌شود. این نتیجه حاکی از آن است که یک واحد تغییر در سبک‌های مدیریت تعارض باعث 40 واحد تغییر در بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود و از آنجایی که اعداد معناداری در این فرضیه 3,792 است و بیشتر از 1,96 می‌باشد و بنابراین فرضیه اول این پژوهش تأیید می‌شود.



شکل شماره 4: ضریب t-value فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه فرعی اول:

بین سبک همکاری با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. تأثیر سبک همکاری بر بهره‌وری نیروی انسانی در دو حالت اعداد معناداری و ضریب مسیر نشان از تأیید فرضیه فرعی اول پژوهش دارد. به این ترتیب 37 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک همکاری پیش‌بینی می‌شود. به عبارتی یک واحد تغییر در سبک همکاری باعث 37 واحد تغییر در متغیر بهره‌وری نیروی انسانی خواهد شد. از آنجایی که ضریب معناداری این فرضیه 2,669 است و از 1,96 بیشتر است نشان از تأیید این فرضیه دارد.

فرضیه فرعی دوم:

بین سبک اجتناب با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. تأثیر سبک اجتناب بر بهره‌وری نیروی انسانی در حالت اعداد معناداری نشان از رد فرضیه فرعی دوم پژوهش دارد. به این ترتیب 11 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک اجتناب پیش‌بینی می‌شود. به عبارتی یک واحد تغییر در سبک همکاری باعث 11 واحد تغییر در متغیر بهره‌وری نیروی انسانی خواهد شد. اما از آنجایی که ضریب معناداری این فرضیه 1/176 است و از 1,96 کمتر است نشان از رد این فرضیه دارد. و سبک اجتناب بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه آن مثبت و معناداری ندارد.

فرضیه فرعی سوم:

بین سبک گذشت با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. تأثیر سبک گذشت بر بهره‌وری نیروی انسانی در دو حالت اعداد معناداری و ضریب مسیر نشان از تأیید فرضیه فرعی سوم پژوهش دارد. به این ترتیب 32 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک گذشت پیش‌بینی می‌شود. به عبارتی یک واحد تغییر در سبک همکاری باعث 32 واحد تغییر در متغیر بهره‌وری نیروی انسانی خواهد شد. از آنجایی که ضریب معناداری این فرضیه 2,756 است و از 1,96 بیشتر است نشان از تأیید این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد دارد.

فرضیه فرعی چهارم:

بین سبک مصالحه با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. تأثیر سبک مصالحه بر بهره‌وری نیروی انسانی در دو حالت اعداد معناداری و ضریب مسیر نشان از تأیید فرضیه فرعی چهارم پژوهش دارد. به این ترتیب 39 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک همکاری پیش‌بینی می‌شود. به عبارتی یک واحد تغییر در سبک همکاری باعث 39 واحد تغییر در متغیر بهره‌وری انسانی خواهد شد. از آنجایی که ضریب معناداری این فرضیه 3,690 است و از 1,96 بیشتر است نشان از تأیید این فرضیه در سطح اطمینان 95 درصد دارد.

فرضیه فرعی پنجم:

بین سبک رقابت با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. تأثیر سبک رقابت بر بهره‌وری نیروی انسانی در حالت اعداد معناداری نشان از تأیید فرضیه فرعی پنجم پژوهش دارد. به این ترتیب 25 درصد از تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی توسط سبک همکاری پیش‌بینی می‌شود. به عبارتی یک واحد تغییر در سبک همکاری باعث 25 واحد تغییر در متغیر بهره‌وری انسانی خواهد شد. از آنجایی که ضریب معناداری این فرضیه 1,469 است و از 1,96 کمتر است، نشان از رد این فرضیه دارد. بنابراین با توجه به ضریب معناداری تأثیر سبک رقابت بر بهره‌وری نیروی انسانی رد می‌گردد.

جدول شماره 7- خلاصه یافته‌های پژوهشی

نتیجه آزمون	t-value	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه اصلی	3,792	.401	سبک مدیریت تعارض بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.
تأیید فرضیه	2,669	.371	سبک همکاری بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.
رد فرضیه	.110	.176	سبک اجتناب بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.
تأیید فرضیه	2,756	.329	سبک گذشت بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.

تأیید فرضیه	3,690	./392	سبک مصالحه بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.
رد فرضیه	1,469	./254	سبک رقابت بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری دارد.

بحث و نتیجه‌گیری:

بین سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا رابطه وجود دارد.

با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t-value برابر است با 3,578 یعنی بیشتر از $\pm 1,96$ می‌باشد، پس فرضیه اصلی این پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. در راستای بررسی فرضیه فوق، همان‌گونه که نتایج نشان داد مؤلفه‌های سبک‌های مدیریت تعارض از توانایی پیش‌بینی کنندگی نسبتاً مناسبی از بهره‌وری نیروی انسانی برخوردارند و پنج عامل تشکیل‌دهنده سبک‌های مدیریت تعارض 40 درصد توانایی پیش‌بینی بهره‌وری نیروی انسانی را دارند. با توجه به این که امروزه هدف و امکانات سازمان است، این امر سبب گردیده استفاده مؤثر و بهینه از نیروی انسانی و امکانات سازمان است، این امر سبب گردیده است که بهره‌وری و استفاده صحیح و هر چه بهتر و مناسب‌تر از نیروی انسانی به اولویتی ملی تبدیل گردد و همه جوامع به این باور برسند که تدوام حیات هر جامعه بدون توجه به موضوع بهره‌وری ممکن نیست. به این منظور باید به بهره‌وری به عنوان یک فرهنگ و نگرش جامع برای برای بهبود شرایط سازمانی و توسعه نیروی انسانی نگریست. پیشینه بررسی شده در مورد بهره‌وری نیز نشان می‌دهد که تحقیقات، پیوسته به سوی شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر بهره‌وری گام برداشته‌اند. به طور کلی نتایج به دست آمده از این فرضیه با نتایج تحقیقات رانا و همکاران¹ (2015)، آوان و سعید² (2015)، کندی³ (2014)، لیو و چن⁴ (2012)، کهینه⁵ (2011)، سامانتارا⁶ (2004).

1.Rana

2.Awan & Saeed

3.Kennedy

4.Chen & Liu

5.Kehinde

6.Samantara

جعفری و همکاران (1394)، غفوریان و فلامرزی (1389)، حسین‌زاده و همکاران (1394) و زارع‌زاده و هدایت‌گر (1394) همسو است. در همین راستا می‌توان بر اساس نتایج به دست آمده گفت که توجه به امر ویژگی‌های سبک‌های مدیریت تعارض از جمله همکاری و مصالحه که دارای تأثیر بیشتری بر بهره‌وری هستند می‌تواند تا میزان زیادی به بهبود کارایی و اثربخشی در بانک سینا کمک کند.

بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه فرعی اول

فرضیه فرعی اول این پژوهش عبارت است از "بین سبک همکاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد". با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t -value برابر است با 2,669 یعنی بیشتر از $\pm 1,96$ می‌باشد، پس فرضیه فرعی اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. یعنی سبک همکاری یا تشریک مساعی همبستگی و تأثیر مثبتی با بهره‌وری نیروی انسانی دارد و افرادی که این سبک را برای مدیریت تعارض به کار می‌گیرند از بهره‌وری و توانایی‌های آن بیشتر برخوردار هستند. افرادی که این سبک را برای مدیریت تعارضات به کار می‌گیرند از بهره‌وری نیروی انسانی و توانایی‌های آن بیشتر برخوردار هستند. در سبک همکاری تمامی گروه‌های درگیر از راه‌حل تعارض خشنود شده، کار تیمی افزایش یافته، بهره‌وری فردی و سازمانی بالا می‌رود. افراد و سازمان در جهت دستیابی به اهداف در نظر گرفته شده گام برداشته، استرس‌ها و رخوت و سستی و ترک اختیاری کار کاهش می‌یابد و تعارضات سازمانی در این حالت تعارضات کارکردی و مفید است که زمینه ساز رشد خلاقیت و نوآوری و شکوفایی فردی و سازمانی است. در همین رابطه پژوهشی در سال 2015 توسط خالد و همکاران¹ صورت گرفته است، نشان می‌دهد بین خصوصیات شخصیتی کارکنان و سبک‌های مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود دارد. این پژوهش در بین بانکداران صورت گرفت و نشان داد که بانکداران سبک همکاری را در میان سبک‌های مدیریت تعارض ترجیح می‌دهند که با یافته‌های پژوهش لیو و ژا (2011) مطابقت دارد. این نتیجه همچنین مطابق با

نتایج لی فن مینگ (2003) است. او نشان داد که هیأت علمی و کارکنان یک دانشکده در جنوب تایوان سبک همکاری و مصالحه را برای مدیریت تعارض انتخاب می‌کنند.

بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه فرعی دوم

فرضیه فرعی دوم این پژوهش عبارت است از "بین سبک اجتناب و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد". با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t -value برابر است با 1/916. یعنی کمتر از $\pm 1,96$ می‌باشد. پس فرضیه فرعی دوم پژوهش مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. در سبک اجتناب فرد نه علایق و اهداف خود را دنبال می‌کند نه علایق و اهداف دیگران را، و بیشتر سعی دارد که از موقعیت‌های خاص تعارض طفره رود یا آن را به تعویق اندازد یا از آن کناره‌گیری کند. این تحقیق نشان داد که بین سبک اجتناب و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه‌ای وجود ندارد و انتخاب این سبک توسط مدیران و کارکنان تحت تأثیر عوامل دیگری می‌باشد. این نتیجه مطابق با نتایج پژوهش گارسیا¹ (2015) می‌باشد که در پژوهش خود به بررسی سبک‌های مدیریت تعارض و هوش هیجانی در دانشکده‌های دانشگاه پرداخته‌اند که نتایج آن نشان داد که دانشکده‌هایی که مدیران آن‌ها سبک اجتناب را ترجیح دادند کارکنان از سطح رضایت کمتری داشتند و در نتیجه آن باعث کاهش بهره‌وری کارکنان و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان شده است.

این نتیجه مطابق با نتایج پژوهش حسین‌زاده و همکاران (1394) می‌باشد که در پژوهش خود به بررسی سبک‌های مدیریت تعارض و عملکرد شغلی در شهرداری مشهد پرداختند که نتایج آن نشان داد که بین سبک اجتناب و عملکرد شغلی کارشناسان شهرداری مشهد رابطه معناداری وجود ندارد.

بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه فرعی سوم

فرضیه فرعی سوم این پژوهش عبارت است از "بین سبک گذشت و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد". با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده

از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t -value برابر است با 2,756 یعنی بیشتر از $\pm 1,96$ می‌باشد. پس فرضیه فرعی سوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. افرادی با سطح بهره‌وری بالا که توان سازگاری با اهداف و فرهنگ و توانایی‌های دیگران را دارند، در حل تعارضات خواسته‌ها و منافع دیگران را در نظر گرفته و تنها به پاسخ به منافع و توقعات خود بسنده نمی‌کنند. این نتیجه مطابق با پژوهش اسپرینگز¹ (2015) در مورد رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت در سازمان با نقش تعدیلی سبک‌های مدیریت تعارض انجام گرفت. یافته‌های این پژوهش نشان داد که سبک‌های اجتناب، همکاری و مصالحه، نقش تعدیلی را در ارتباط رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت ایفا نمی‌کنند و میان آنها رابطه‌ای وجود ندارد ولی سبک گذشت نقش تعدیلی را در مورد بین رضایت شغلی و ترک خدمت ایفا می‌کند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که کسانی که در برخورد با تعارضات از سبک گذشت استفاده می‌کنند، دارای سطح بالاتری از رضایت شغلی اند و باعث کاهش ترک خدمت و جابه‌جایی در سازمان می‌شود و طبق این پژوهش سبک سازش مؤثرترین روش در سبک‌های مدیریت تعارض می‌باشد بویژه زمانی که سازمان در حال ارائه کالا یا خدمات جدید است. در پژوهشی که توسط جهانیان و شایسته (1392) در مورد با بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت مدیران در مدارس متوسطه شهر تهران انجام گرفت، نشان داد که بین سبک گذشت و خلاقیت مدیران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هرچه مدیران آموزش و پرورش در فرایند مدیریت تعارض با کارکنان، مدارا و تشریک مساعی نمایند میزان خلاقیت مدیران در مدارس بیشتر می‌شود و هرچه در این تعامل با تحکم و فشار رفتار شود میزان خلاقیت مدیران در مدارس کاهش می‌یابد.

بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه فرعی چهارم

فرضیه فرعی چهارم این پژوهش عبارت است از "بین سبک مصالحه و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد". با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t -value برابر است با 3,690 یعنی بیشتر از $\pm 1,96$ می‌باشد، پس فرضیه فرعی

چهارم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. هدف مصالحه یافتن برخی تدابیر و راه‌حل‌هایی قابل قبول برای هر دو طرف جهت تحقق نسبی منافع و اهداف طرفین می‌باشد. به عبارتی این سبک بین سبک رقابت و سازش قرار داشته و نسبتاً مشارکت‌جویانه است. مطابق با پژوهش انجام گرفته چن و لیو¹ (2012) درارتباط با بهبود رضایت شغلی کارکنان و عملکرد نوآورانه آن‌ها از طریق سبک‌های مدیریت تعارض یافته‌ها نشان داد که سبک‌های مصالحه و همکاری بیشترین رابطه را با رضایت شغلی ایفا می‌کنند و کارکنان چینی سبک مصالحه را در اولویت انتخاب‌های خود قرار می‌دهند. هم‌چنین سبک مصالحه بیشترین ارتباط را عملکرد نوآورانه کارکنان دارد و سبک گذشت و اجتناب رابطه‌ای با عملکرد نوآورانه کارکنان ندارد. هم‌چنین مطابق با پژوهش پارسا و همکاران (1393) که بررسی بررسی رابطه چندگانه معنویت محیط کار، نشاط سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان پرداختند، نشان داد که بعد از سبک همکاری سبک مصالحه بیشترین توان پیش‌بینی را در معنویت محیط کار و نشاط سازمانی دارد.

بحث در مورد یافته‌های حاصل از فرضیه فرعی پنجم

فرضیه فرعی پنجم این پژوهش عبارت است از " بین سبک رقابت و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت معناداری وجود دارد". با توجه به تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم افزار پی ال اس نشان می‌دهد که این فرضیه به دلیل این که آماره t -value برابر است با 1,469 یعنی کمتر از $\pm 1,96$ می‌باشد. پس فرضیه فرعی پنجم پژوهش مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. سبک رقابت، سبکی که در آن فرد دنبال اهداف و علایق خویش بدون توجه به دیگران است. ویژگی‌های این روش این است که اولاً غیرمشارکت‌جویانه است و ثانیاً قدرت‌مدار می‌باشد. این یافته با یافته‌های چن و همکاران² (2012) سبک رقابت با رضایت شغلی و عملکرد نوآورانه کارکنان رابطه مثبت و معناداری ندارد. مطابق با این پژوهش که در میان 333 نفر از کارکنان کشور چین صورت گرفت نشان داد که سبک‌های همکاری و مصالحه بیشترین تأثیر را بر رضایت

1.Chen & Liu

2.Chen et al

شغلی ایفا می‌کنند. مطابق با پژوهش قربانی و مهربانی (1392) به بررسی ارتباط سبک‌های مدیریت تعارض با اثربخشی سازمان‌ها از دیدگاه کارشناسان مدیریت انجام گرفت، نشان داد که بین رقابت با اثربخشی سازمانها از دیدگاه کارشناسان مدیریت رابطه وجود ندارد و این فرضیه مورد تأیید قرار نگرفت.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

به طور کلی هرگز نباید از این مسأله غافل شد که موجودیت و رشد هر سازمان و بخصوص بانک سینا تا حد زیادی به کارکنان و منابع انسانی آنها بستگی دارد از این رو بررسی سبک‌های مدیریت تعارض رشد و بهبود وضعیت موجود سهم بسزایی در رشد بهره‌وری نیروی انسانی خواهد داشت که هدف از تحقیق نیز همین موضوع بود و همان‌گونه که گفته شد بانک سینا به عنوان یکی از بانک‌های پیشرو در ارائه خدمات مشتریان و این بانک طی سالیان گذشته همگام با سیاست‌های کلان اقتصادی و اهداف و برنامه‌های تولیدی در حوزه صنایع بزرگ و کوچک حرکت نموده و به عنوان بانکی که بهترین مزیت آن برخوردار از کارکنانی که سرعت در خدمت به مشتری، دقت در ارائه خدمات بانکی و درست‌کاری را سرلوحه برنامه‌های خود قرار داده‌اند. بنابراین شناسایی عوامل اثرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی در این بانک بسیار مهم است. به طور کلی نتایج این تحقیق که در کارکنان ستادی بانک سینا انجام گرفت، نشان داد که سبک‌های مدیریت تعارض از قدرت پیش‌بینی مناسبی برای بهره‌وری نیروی انسانی برخوردار هستند. بر اساس این نتایج مسؤولان می‌توانند با فراهم نمودن شرایط با توجه به ویژگی‌های شغلی در امر طراحی شغل و همچنین سبک‌های مدیریت تعارض یا به طور جزئی‌تر کارایی و اثربخشی نیروی انسانی را در این اداره افزایش دهند، و فرهنگ بهره‌وری را در این اداره مستقر سازند، این خود می‌تواند در کنار این امر باعث کاهش فرسودگی شغلی، استرس شغلی، تعارض در سازمان و... گردد که نشان دهنده آثار جانبی فراوانی است که توجه به سبک‌های مدیریت تعارض در بر خواهد داشت. در پایان باید گفت که استفاده از نتایج این تحقیق نیز مانند سایر تحقیق‌های کاربردی زمانی کاربردی خواهد شد که تمامی امکانات و عوامل زمینه‌ساز این امر فراهم باشند و همچنین مجریان آموزش‌های لازم را دیده باشند تا با دیدی کامل‌تر و پویاتر بتوانند در اجرای آن

گام بردارند. لذا پیشنهاد می‌شود که برای افزایش روحیه گذشت و رقابت در بین کارکنان این بانک توسط مدیران تدابیری در نظر گرفته شود که متقابلاً باعث افزایش رضایت شغلی و در نتیجه بالا رفتن بهره‌وری گردد. مدیریت می‌تواند از طریق برگزاری مراسم‌های قدردانی و تشکر از کارمندی که در این زمینه موفق بوده اند روحیه رقابت سالم را تقویت نماید. همچنین می‌تواند با ایجاد آموزش‌های حل تعارض و کمک گرفتن از مربیان متخصص در این زمینه اقدام نماید. با اعطای مسؤلیت بیشتر در قبال مشاغلی که افراد به شکل مجزا انجام می‌دادند می‌توان کارکنان را به رقابت سالم ترغیب نمود. علاوه بر این مدیران باید در نظر داشته باشند عواملی از قبیل افزایش حقوق و ترفیع، انصاف و عدالت در پرداخت نیز با رضایت شغلی ارتباط دارد و هر قدر میزان رضایت شغلی بیشتر باشد عملکرد سازمان بالاتر می‌رود. نگرش‌های فرهنگی نیز می‌تواند عاملی مهم در خصوص تقویت روحیه گذشت و همکاری باشد.

References

- Abtahi, H., & Kazemi, B. (2014), *Productivity*, Tehran: Institute for Business Studies and Research, (In Persian).
- Agahjani Afruzi, A. A., & Parhizkar, M. M. (2013), *Advanced Research Methodology in Applied Management*, Tehran: Payame Noor University, (In Persian).
- Almasi, M., Rostami, E., & Fattahi, Sh. (2015), *Mediating Effect of Correct Pattern of Consumption on the Relationship between Factors Affecting the Human Resource Productivity*. *Human Resource Management Researches*, 1, 1-23, (In Persian).
- Awan, A., & Saeed, S. (2015), *Conflict Management and Organizational Performance: A Case Study of Askari Bank Ltd*. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(11).
- Byrne, B. M. (2013), *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Psychology Press.
- Candranegara, G. (2015), *Conflict and Error Management: A Case in the Furniture Industry*. Master's Thesis, Indiana: Purdue University.
- Charbalesh, M.(2009), *The Necessity of Producing Native Productivity Model*. *Tadbir*, (In Persian).
- Corn, S. (2013), *Uperiors' Conflict Management Behaviors and It's Relationship to Their Level of Communicative Ompetence*. Master's Thesis, Akron: University of Akron.
- Daft, R. (2010), *New Area of Management*. Mason: South-Western Cengage.
- Davari, A., & Rezazadeh, A. (2014), *Structural Equation Modeling Software PLS*. University jihad Publications, (In Persian).

- De Dreu, C. K. (2001), Managing Relationship Conflict and the Effectiveness of Organizational Teams. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 309-328.
- Ferreira, A. (2009), Effect of Online Social Networking on Employee Productivity. *South African Journal of Information Management*, 11(1), 1-11.
- Folger, J. P. (2005), *Working through Conflict: Strategies for Relationships, Groups, and Organizations*. New York: Person Education.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research*, 382-388.
- Garcia, E. (2015), *The Relationship Between Faculty Conflict Management Emotional Intelligence, Leadership and Quality in Higher Education*. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Management in Organizational Leadership.
- Gholipour, R., & Hamidian, M. (2009), *Employment and Labor Productivity in Iran*. Tehran: Islamic Azad University, (In Persian).
- Gross, M. A. (2000), Managing Conflict Appropriately and Effectively. *International Journal of Conflict Management*, 11(3), 200-226.
- Gunkel, M. Schlaegel, Ch, & Taras, V. (2016), Cultural Values, Emotional Intelligence, and Conflict Handling Styles: A Global Study. *Journal of World Business*, 568-585
- Haenisch, J. (2012), *Factors Affecting the Productivity of Government Workers*. SAGE Open.

- Hanaysha, J. (2016), Improving Employee Productivity through Work Engagement: Empirical Evidence from Higher Education Sector. *Management Science Letters*, 61-70.
- Hewitt, A. (2010), Trends in Global Employee Engagement. Retrieved from <http/>.
- Hulland, J. (1999), Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.
- Jamalian, M. (2014), The Relationship Between Attachment Style and Teacher Conflict Management Strategy with the Effectiveness of Class Management. Master's Thesis, University of Mohaghegh Ardabili: Ardabili, (In Persian).
- Kawara, P.(2014), Effects of Reward Systems on Employee Productivity in Catholic University of Eastern Africa. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management*, 1(2), 1-4.
- Kazemi, S. (2015), Productivity and Analysis in Organizations. Tehran: Samt, (In Persian).
- Khoda Abadian, Sh. (2014), Investigating Conflict Management Styles With Organizational Effectiveness of the Officials of the Ministry Of Sports And Youth. Islamic Azad University: Central Tehran, (In Persian).
- Kien, B. T. (2012), Factors Affecting the Fluctuation of Labour Productivity in the Construction Projects. Master Thesis, Vietnam: University of Economics.
- Kline, R. B. (2011), Principles and Practice of Structural Equation Modeling. Guilford press.

- Mathis, R. L. (2000), *Human Resource Management*. Ohio: Collage Publishing.
- Mohseni, A., Zanjani, H. A., & Taleghani, M. (2012), The Alienation of Labor and its Impact on Labor Productivity. *Modern Management Engineering Monthly*, 42, 82-87, (In Persian).
- Mugali, A., & Azizi, A. (2010), *Labor productivity Management*. Tehran: Payame Noor University, (In Persian).
- Ngoa, H., & Loi, R. (2008), Human Resource Flexibility, Organizational Culture and Firm Performance: An Investigation of Multinational Firms in Hung Kong. *The Journal of Human Resource Management*, 19, 1654-1666.
- Nguyen, H. A. (2012), Chinese Employees Interpersonal Conflict Management Strategies. *International Journal of Conflict Management*, 23(4), 382-412.
- Niazi, T. S. U. H. (2014), Leadership Styles: Relationship with Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*, 25(3), 214-225.
- Nodjo, C., Duvor, F., & Afriyie, M. (2015), An Assesment of the Effects of Internal Communication Practices on Employee Productivity: A Survey of the Views of Emploeyss of Akuafio Adamfo Marketing Company.
- Ogren, K. A. (2012), *An Investigation of Incentives and Disincentives for Conflict Prevention and Mitigation*. OR: Bureau of Reclamation.
- Olukayode, L. (2015), Impact of Workplace Conflict Management on Organizational Performance: A Case of Nigerian Manufacturing Firm. *Journal of Management and Strategy*, 6(2), 1-10.

- Prause, D. (2015), Conflict Management Practices for Diverse Workplaces. *Journal of Business Studies Quarterly*, 6(3).
- Rahim, M. A. (2004), *Rahim Organizational Conflict Inventories: Professional Manual*. KY: Center for Advanced Studies in Management.
- Rashidi, A. (2015), The Relationship Between Job Characteristics and Human Resource Efficiency in Torbat Heydariyeh Education Staff, Master's Thesis, Allameh Tabataba'i University: Tehran, (In Persian).
- Rahim, M. A. (2011), *Managing Conflict in Organizations*. New Brunswick: Transaction.
- Razavi, M. H., Mirdar, Sh., & Oshkoh taheri, R. (2005), A Study on Conflict Management Styles and Leadership Styles of Physical Education Managers In Mazandaran Province. *Quarterly Journal of Applied Exercise Physiology (Journal of Sports Science)*, 1(2), 11-23, (In Persian).
- Redmond, V. V. M. (2014), *Examining the Relationships Between Conflict Management Styles, Upward Dissent Tactics, and Leader-Member-Social-Exchange*. A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of North Carolina State University.
- Sharma, M. S. (2014), Employee Engagement to Enhance Productivity in Current. *International Journal of Commerce, Business and Management*, 3(4), 595-604.
- Sherman, S. J. (2009), The Correlation between Critical Thinking, Emotional Intelligence, and Conflict Management Modes of Financial Services Managers.
- Slabbert, A. (2004), Conflict Management Styles in Traditional Organizations. *The Social Science Journals*, 41, 83-92.

- Springs, M. (2015), Examining Organizational Conflict Management Style Climate: Moderator of Job Satisfaction and Intent to Leave a Management Consulting Organization. Dissertation, Submitted to Northcentral University, Graduate Faculty of the School of Business and Technology Management.
- Sultana, A. I. (2012), Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication Sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(6), 646-661.
- Taylor, j., Steel, B., & Simon, C.(2013), The Influence of Job Attributes and Culture on Job Productivity Comparing the Views of Public Servants in Asia Pacific and the United States. *Review of Public Personal Administration*.
- Tavari, M., Soukhakian, M. A., & Mirnezhad, S. A. (2009), Identifying and Prioritizing Factors that Affect Human Resource Productivity by Using Madm Techniques. *Semi-Annually Journal of Industrial Management*, 1, 71-88, (In Persian).
- Wetzels, A. (2009), Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models. *MIS Quarterly*.
- Wilmot, W. W., & Hocker, J. L. (2010), *Interpersonal Conflict*. Boston: McGraw-Hill.
- Yeung, D. F. (2015), Managing Conflict at Work: Comparison between Younger and Older Managerial Employees. *International Journal of Conflict Management*, 26(3), 342-364.

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 74 - 45

تاریخ دریافت: 95/08/09

تاریخ پذیرش: 96/03/27

آینده نگاری دانشگاه کارآفرین با استفاده از روش تلفیقی سناریو پردازی و تحلیل اثرات متقاطع در افق 1404 هجری شمسی

دکتر نور محمد یعقوبی^{1*}
دکتر مسعود دهقانی²
ملیحه امیدوار³

چکیده

امروزه با توجه به تغییرات سریع محیطی و عدم اطمینان حاصل از آن، ضرورت برنامه‌ریزی استراتژیک و آینده پژوهی برای مقابله با تغییرات احتمالی آتی، بیش از پیش آشکار می‌گردد. در این راستا پژوهش حاضر می‌کوشد با استفاده از دو روش آینده نگاری یعنی تحلیل اثرات متقاطع و سناریو پردازی ابتدا به شناسایی و تحلیل عوامل پیشران کلیدی پردازد، سپس سناریوهای عمده پیش روی دانشگاه کارآفرین را تدوین کند. چارچوب نظری این تحقیق، پارادایم هنجاری و برنامه ریزی با رویکرد وفادارانه به اسناد بالادستی است. افق زمانی تحقیق حاضر سال 1404 هجری شمسی است. داده های اولیه تحقیق با استفاده از مصاحبه های نیمه باز و دلفی از خبرگان دانشگاهی حوزه کارآفرینی جمع‌آوری و با استفاده از نرم‌افزار MicMac تجزیه و تحلیل شده اند. در نهایت نتایج حاصل از به کارگیری روش تحلیل تأثیرات متقاطع حاکی از آن بود که 14 عامل کلیدی از میان عوامل 25 گانه شناسایی شده در مرحله مصاحبه، بیشترین تأثیر را بر آینده دانشگاه کارآفرین دارد. این عوامل به عنوان عوامل پایه در سناریو نویسی مورد استفاده قرار گرفت. بر اساس ایده سناریو نویسی، 59 وضعیت ممکن و محتمل در آینده دانشگاه کارآفرین تعریف گردید و با تشکیل ماتریس 59×59 با استفاده از قابلیت های نرم افزار سناریو ویزارد، 5 سناریو با احتمال وقوع بسیار بالا، 19 سناریو با احتمال وقوع متوسط به بالا و 291 سناریو با احتمال وقوع پایین و ضعیف، استخراج شد که در این مقاله 5 سناریوی بسیار قوی و 19 سناریو با احتمال وقوع متوسط به بالا مورد تحلیل قرار گرفته است.

واژه های کلیدی: دانشگاه کارآفرین، آینده نگاری، سناریو نویسی، تحلیل تأثیرات متقاطع

1-استاد دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه سیستان و بلوچستان(نویسنده مسؤل). Yaghoobi@hamoon.usb.ac.ir

2-دکترای مدیریت منابع انسانی دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه سیستان و بلوچستان Dehghani@pgs.usb.ac.ir

3-کارشناس ارشد کارآفرینی دانشگاه سیستان و بلوچستان Malihe_omidvar@pgs.usb.ac.ir

مقدمه

انسان همواره براساس کشش درونی، شیفته کشف آینده و رمزگشایی از آن بوده است. این پرسش‌ها که «آینده چگونه قابل پیش‌بینی شده است؟» و «آیا آینده تداوم حال و گذشته خواهد بود؟»، تاکنون چالش عمده فکری برای برنامه‌ریزان و مدیران بوده است. برنامه‌ریزان متناسب با شرایط زمانی و مکانی، رویکردهای مختلفی در جهت برخورد با مسائل آینده به کار برده‌اند که عمدتاً بر پایه تحلیل روندهای گذشته و ادامه روند وضع موجود بوده است. علم آینده‌پژوهی، مباحث پراکنده و غیرمنسجم در خصوص برنامه‌ریزی برای آینده را به علم مدون با اصول و مبانی متقن تبدیل کرده است که وظیفه آن، علاوه بر تحلیل روندهای گذشته، کشف، ابداع و ارزیابی آینده‌های ممکن، محتمل و مطلوب می‌باشد (زالی، 1390). امروزه با توجه به تغییرات سریع محیطی و عدم اطمینان حاصل از آن، ضرورت برنامه‌ریزی استراتژیک و آینده‌پژوهی برای مقابله با تغییرات احتمالی آتی، بیش از پیش آشکار می‌گردد (هوور¹، 2009). و این مقوله، بررسی فراوانی را می‌طلبد تا کشور و بالاخص دانشگاه‌ها با در نظر گرفتن شرایط محیطی بتوانند نیروهای متخصص و مجرب را تربیت کنند و از منابع انسانی و سرمایه‌های فکری استفاده بهینه به عمل آورد، و در جهت توسعه گام بردارند. افزایش رقابت در سطح جهانی، افزایش محدودیت‌ها در منابع مالی و انسانی، کاهش توان هزینه‌کردن برای این مساله و افزایش پیچیدگی سامانه‌های اقتصادی و اجتماعی، واقعیت‌های جهان امروز هستند. در واقع، آینده‌نگاری فرآیندی است که از طریق ایجاد ارتباط، هماهنگی و هم‌اندیشی بین سازمان‌ها و نهادهای جامعه، به سیاست‌گذاران و سیاست‌مداران کمک می‌کند تا برنامه‌های مناسبی را طراحی نمایند (ناظمی، 1386). شیوه طراحی سیاست‌های روز بر اساس بینش و درک ما از تهدیدها و فرصت‌های آینده، نیاز به مهارت و عزم فراوان دارد. آینده‌نگاری به معنای فرآیندی سامان‌مند و مشارکتی برای ساخت چشم‌اندازهای میان‌مدت و بلندمدت از جمله این مهارت‌ها است (کورنیش²، 2007).

1. Hoover

2. Cornish

تفکر برنامه ریزی در طول تاریخ کشورمان، افت و خیزهای متعددی را تجربه داشته است. از برنامه ریزی تخصیص بودجه برای دوره های کوتاه مدت گرفته تا تدوین برنامه های یک ساله، پنج ساله و آمایش سرزمین برای افق 20 ساله. در این میان، تفکر برنامه ریزی نیز از دیدگاه سنتی به برنامه ریزی استراتژیک و در نهایت، به تفکر استراتژیک ارتقا پیدا کرده است. در برنامه ریزی های سنتی، عمدتاً تکیه بر تحلیل داده های گذشته بوده است و در برنامه ریزی های آینده نیز عمدتاً به ادامه روندها و گرایش ها بسنده می شد، اما امروز، تفکر برنامه ریزی مهم تر از گذشته و حال، بر مطالعات آینده پژوهی تکیه می کند. از نظر اندیشمندان این حوزه، آینده می تواند کاملاً متفاوت از گذشته و حال بوده و لزوماً ادامه روندهای گذشته نباشد (سرمست و زالی، 1389).

در ایران، پس از نزدیک به شصت سال برنامه ریزی های بلند مدت توسعه، در اوایل دهه 1380 با بهره گیری از مفاهیم و ابزارهای نوین سیاست گذاری کلان، تلاش هایی برای ترسیم آینده مطلوب کشور صورت پذیرفت که نتیجه آن تدوین و ابلاغ سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق 1404 هجری شمسی است. دستیابی به آرمان هایی که در سند چشم انداز 1404 هجری شمسی آمده است، منوط به شناسایی نقاط اصلی عزیمت و تعیین مسیر راه برای تحقق آن اهداف است (طاهری دمنه و خورشیدی، 1393). سند چشم انداز ایران در سال 1404 با معیارهای تقویت شده در حوزه های پنج گانه فناوری، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی چراغی روشن در مسیر حرکت تمامی سازمان های کشورمان به سوی آینده است (قدیری، 1384).

در بین سازمان ها، نهادهایی وجود دارد که چگونگی ایفای نقش آن ها آثار اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی عمیقی را به دنبال خواهد داشت (قاسمی و همکاران، 1391)، یکی از این سازمان ها، دانشگاه است. با توجه به اهمیت حیاتی دانش به مثابه مزیت رقابتی اصلی در اقتصاد جهانی و ضرورت مشارکت دانشگاه، به منزله اصلی ترین نهاد تولید کننده دانش، در توسعه اقتصاد ملی و منطقه ای و همچنین با توجه به نیاز دانشگاه ها به کسب درآمد و تجاریسازی دانشبرایبقا، دانشگاه نیز مانند سایر نهادهای کشور باید سهم خود را در تحقق این سند ملی به خوبی ایفا نماید (پورعزت و همکاران، 1387). دنیای امروز، دنیای سازمانهاست و نیروی انسانی سازمانها به عنوان با ارزشترین منبع

سازمانی محسوب می‌شوند. امروزه بیش از هر زمان دیگری مشخص شده است که رشد و توسعه سازمانها و درپی آن، جامعه و کشور در گرو استفاده صحیح از نیروی انسانی است (یعقوبی، 1393). امروزه با پیشرفت سریع فناوری و تحول در بینش‌ها و راهبردها، نیاز به نیروی انسانی کارآفرین بیش از هر زمان دیگر، احساس می‌شود. در جهانی که دامنه علم به سرعت در حال گسترش است، نیروی انسانی کارآفرین مهمترین سرمایه رشد و توسعه کشورها محسوب شده و لازمه تحقق این امر توجه جدی به آموزشکار آفرینی و به عبارتی "تربیت افراد کارآفرین" است (لو و ایزکویتز¹، 2008). از اوایل دهه 1990، پدیده‌های نوآوری مبتنی بر دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش در تعامل با یکدیگر رشد و توسعه پیدا کرده‌اند و در واقع علت اصلی ظهور اقتصاد مبتنی بر دانش، پیدایش نوآوری و کارآفرینی مبتنی بر دانش بوده است (متز²، 2014). نقش اساسی دانشگاهها در تربیت نیروی کار متخصص موجب شده است در کشورهای مختلف به ویژه کشورهای توسعه یافته، به تغییر و تحولات اساسی در دانشگاهها بپردازند (شفیعی آبادی، 1393).

اقتصاد رقابتی و مبتنی بر بازارهای کنونی که با تحولات و تغییرات سریع و شتابان و مبتنی بر بازارهای کنونی که محیط بین‌المللی و گذر از جامعه صنعتی به جامعه اطلاعاتی و همچنین گذر از اقتصاد ملی به اقتصاد جهانی همراه می‌باشد، مأموریت دانشگاهها را تحت تأثیر قرار داده است (گیب³، 2005). برخی از صاحب‌نظران، کارآفرینان را موتور محرک رشد اقتصادی جامعه و پیشگامان حقیقی تغییر در اقتصاد و تحولات اجتماعی می‌دانند. در پاسخگویی به نیازهای فزاینده اجتماعی و اقتصادی، نظام تولید علم در اغلب کشورها در حال تغییر است. امروزه، توجه به کارآفرینی یکی از دغدغه‌های مهم نهادها و مراکز مختلف از جمله دانشگاه‌هاست. نظریه دانشگاه کارآفرین یکی از مدل‌های مطرح شده برای تبیین نقش جدید دانشگاهها با ویژگی مهم تعامل گسترده تر با جامعه است. براساس این نظریه، برخی از نظام‌های آموزش عالی با ایجاد تغییراتی در برنامه‌های خود، با توسعه اقتصادی و بازار کار هماهنگ می‌شوند و با اجرای طرح‌های

¹Lu & Etkowitz

²Mets

³Gibb

کارآفرینی در دانشگاهها، فارغ التحصیلانی نوآور و خلاق تربیت می کنند. این تحولات مقدمه شکل گیری دانشگاه کارآفری نشده است (کشاورزیوهمکاران، 1396).

گر چه مفهوم دانشگاه کارآفرین و حتی مفهوم کارآفرینی به طور عام در کشور ما سابقه چندان ندارد، ولی بررسی سوابق علمی و پژوهشی مربوط نشان می دهد که تحقیق و پژوهش در این زمینه در سایر کشورها و نظامهای دانشگاهی حداقل از ربع قرن پیش آغاز شده است (تقی پورظهیر، 1385). واژه دانشگاه کارآفرین توسط اتزکویتز و به عنوان پاسخی به افزایش اهمیت دانش در نظامهای نوآوری ملی و منطقه ای و شناخت دانشگاه به عنوان عامل انتقال دانش و فناوری ابداع شده است (جاکوب¹، 2016).

اتزکویتز (2009) بر آن است که دانشگاههایی که منابع درآمدی جدید یمانند ثبت اختراع، قراردادهای تحقیقاتی با محیط بیرون از دانشگاه و مشارکت با شرکتهای خصوصی را در نظر دارند، کار آفرین اند. به نظر کریسمنودیگران² (2015) دانشگاه کارآفرین به معنی ایجاد کسب و کارهای جدید از سوی اعضای هیات علمی، تکنیسینها یا دانشجویان است. ظهور دانشگاه کارآفرین پاسخی به اهمیت روز افزون دانش در نظام ملی و ناحیه ای و نوآوری و شناخت تجدید از دانشگاه است، یعنی نهادی که عامل انتقال دانش و فناوری و منبع اختراعات خلاق انه به شمار می رود و از لحاظ اقتصادی با صرفه است (صمدی میرکلایی و همکاران، 1393). به گفته اتزکویتز³ (2003) دانشگاه کارآفرین مرکز رشد طبیعی است که در آن ساختارهای حمایتی لازم برای اعضای هیات علمی و دانشجویان فراهم می شود تا شرکتهای هوشمندانه، تجاری و مشترک جدیدی را راه اندازی کنند. جاکوپودیگران⁴ (2003) برآنند که یک دانشگاه کارآفرین براساس تجاری سازی (دوره های آموزشی سفارشی، خدمات مشاورهای و فعالیتهای توسعه ای) و کالایی کردن (ثبت اختراع، مجوز یا کسب و کارهای راه اندازی شده دانشجویان) نهاده شده است. کلارک⁵ (2000) معتقد است که دانشگاههای پویا در قرن 21 دانشگاههایی هستند که کارآفرین بوده و بتوانند ارزشهای تخصصی و مدیریتی را تلفیق نمایند. از نظر وی

1. Jakob

2. Chrisman & etal

3. Etzkowitz

4. Jakob & etal

5. clark

هدفمند کردن فعالیتها، ایجاد توازن میان پژوهشها، آموزش و خدمات اجتماعی و تنوع در تأمین بودجه از ویژگیهای بارز دانشگاههای پویا در قرن جدید است. دانشگاهی است نه تنها در پاسخگویی به نیازها و انتظارات متنوع محیط خود موفق است، بلکه برنامه‌ها و فرایندهای عملیاتی آن برای اشاعه فرهنگ کارآفرینی و تربیت و پرورش، کارآفرینان مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفته است. (دانشگاه کارآفرین دانشگاهی است که علاوه بر آموزش مطالب نظری و ذهنی، مهارتهای شغلی رشته تحصیلی مورد نظر را به دانشجویان ارائه می‌دهد، واقعیات بازار کار و خط مشی‌های شغلی جامعه را بطور واضح و روشن به آنان می‌شناساند، دانشجویان را در شناختن استعدادها، یاری می‌نماید و بابرگزاری کارگاههای شغلی، مهارت آنان را برای شکار شغل در آینده عملاً افزایش می‌دهد (زاکولا¹، 2015).

در حوزه کارآفرینی دانشگاهی، نوآوری یک نهاد اقتصادی است و ماهیتی متفاوت با نوآوری علمی که ما آن را تولید دانش نامیده ایم، دارد. اما روند نوآوری در کشورهای در حال توسعه با توجه به موفقیت آنها در اقتصاد دانش محور نوین متفاوت است (مین²، 2006).

کارآفرینی دانشگاهی برآیند تلاقی دو جریانی عینی کارآفرینی سازمانی و نظام نوین آموزش عالی، پژوهشی جدید بوده و چند سالی است مورد توجه تمام کشورهای پیشرفته در دنیا است. از زاویه دیگر دانشگاهها به عنوان غنی ترین مراکز علمی - پژوهشی در تولید دانش و فناوری همواره نقشی کلیدی و حیاتی در تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اطراف خود داشته اند هر چند تحت تأثیر مستقیم تغییرها و دگرگونیهای محیطی بوده اند (مرادی، 1395).

یونسکو در چشم انداز جهانی آموزش عالی برای قرن 21، دانشگاههای نوین را اینگونه توصیف می‌کند: " جایگاهی است که در آن مهارتهای کارآفرینی در آموزش عالی برای قابلیتهای دانش آموختگان برای تبدیل شدن به کارآفرینان، توسعه می‌یابد" (یونسکو³، 2004). روشهای پیش بینی آینده متنوع و برپایه پیش فرضهای گوناگون و در خدمت هدفهای متنوع هستند. عده ای با فرض همسانی رویدادهای گذشته و آینده،

1. Zuccala
2. Main
3. Unesco

با تحلیل گذشته، ساده ترین آینده شناسی ها را عرضه می دارند. گروهی با منظور داشتن همه متغیرهای ذیربط و توجه به همه روابط متقابل و آثار محتمل اجزا برهم، دست به توصیف مفصلی از آینده می زنند (بنیاد توسعه فردا، 1384). امیرالمومنین (ع) در نهج البلاغه می فرماید: "آنکس که از چندین اندیشه استقبال کند، خطاهای خود را تشخیص خواهد داد" (نهج البلاغه، کلمات قصار، شماره 175). تفکر نیازمند زبان مشخصی است تا به وسیله آن فرمول بندی شود. برنامه ریز احتیاج به ابزاری دارد تا بتواند آینده را در قالب عناصر قابل پیش بینی و عدم قطعیت ها بیان کند. این ابزار همان سناریوها هستند. به طور منطقی، اگر آینده مملو از عدم قطعیتها و وضعیتهای نامعلوم است، پس آینده های قابل باوری که احتمال رخداد برابری دارند، نیز در بین آنها وجود دارند. سناریوها این آینده ها را بیان کرده و روایت‌های بدیلی درباره موقعیت مرتبط آینده ارائه می دهند. سناریوها با همدیگر عدم قطعیت موجود در آینده را نشان می دهند. عناصر نسبتا مشخص و عدم قطعیت های آینده را می توان با دستهای از سناریوها تشریح کرده و بر اساس آن نسبت به آینده موضع گرفت و برنامه ریزی کرد (فاهی¹، 1998). سناریو نویسی بعد از بحران دهه 1970 م و با درک پیچیده تر شدن جهان و از بین رفتن قطعیت ها، عمومیت بیشتری پیدا کرده است. پس از بحران انرژی در سال 1973 و در پی استفاده موفقیت آمیز شل از سناریونویسی که این شرکت را قادر به پاسخگویی مؤثر به این بحران کرد، روش مذکور مورد استقبال گستردهای قرار گرفت. استفاده روزافزون از این روش بدین دلیل است که سناریوها، پیچیدگیهای جهان واقعی را در نظر می گیرند و بینش های جایگزین در خصوص آینده راه، با ترتیبی منطقی از رویدادها بازنمایی می کنند. سناریوها تصاویر آینده هایی ممکن هستند که ترتیب منطقی رویدادها را نشان می دهند (ناظمی، 1385). وندل بل²، آینده پژوه معروف، معتقد است آدمی و علاقه به آگاهی از فردا یا فرداهای خویش از ابتدا همزاد هم بوده اند (بل، 1997). آنچه تغییر کرده است روش های دستیابی به تصاویر آینده است که در زمان های گوناگون تابع پارادایم های آن زمان است (ناظمی و قدیری، 1385).

1.Fahey
2.Wendell Bell

آینده پژوهی مشتمل بر مجموعه تلاش‌هایی است که با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع، الگوها و عوامل تغییر و یا ثبات، به تجسم آینده‌های بالقوه و برنامه ریزی برای آنها می‌پردازد و منعکس کننده آنست که چگونه از دل تغییرات (یا تغییر نکردن) "امروز"، واقعیت "فردا" تولد می‌یابد و درصدد شکل دادن به آینده‌های است که مدنظر و مطلوب برنامه ریزان آن باشد، به دیگر سخن، ساختن آینده به گونه‌ای که مطلوب و دلخواه است (بل¹، 2008). مطالعات آینده پژوهی متمایل به تصمیم است. یعنی به دنبال معرفی و توصیف نیروهای جدیدی است که باید برای گرفتن تصمیمات هوشمندانه درک شوند (گلن و گوردن²، 2009). آینده پژوهی می‌تواند بر تصمیم گیرندگان در موضع قدرت تأثیر گزارد تا سیاست و اقدامی مطابق با آینده‌های پایدار ارائه دهند. اکنون زمان آن است که فرای الگوهای معاصر حرکت کنیم (حجازی، 2011). در واقع مطالعات با مضمون آینده پژوهی اغلب برای جمع آوری شواهدی در فرایند برنامه ریزی استراتژیک انجام می‌شوند (رونی³، 2010). فرایند برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی با رویکرد آینده پژوهانه در برگیرنده مراحل بررسی پیشنیازها و ضرورتها، آماده سازی آینده پژوهانه، معناسازی آینده، توسعه و طراحی آینده پژوهانه، اقدام آینده پژوهانه و ارزیابی آینده پژوهانه می‌باشد (اصلانیان وهمکاران، 1395).

مقصود از تعریف سناریوها، انتخاب فقط یک آینده مرجح و آرزوی به حقیقت پیوستن آن یا پیدا کردن محتمل ترین آینده وسیعی در تطبیق با آن نیست، بلکه قصد اصلی، اتخاذ تصمیم های استراتژیک است که برای «همه آینده های ممکن» به اندازه کافی خردمندانه و پا برجا باشند. اگر هنگام تدوین سناریوها تفکر جدی صورت گیرد، آنگاه مهم نیست که در آینده چه اتفاقی رخ خواهد داد، زیرا دولت، شرکت یا سازمان، در مقابل «هر اتفاقی» آماده است و می‌تواند بر مسیر اتفاقات آینده تأثیرگذار باشد. در برنامه ریزی بر پایه سناریو، تلاش می‌شود بر اساس فهم دلالت های انتخاب های امروز، راههای اثرگذاری بر پیامدهای آتی این انتخابها در آینده کشف شوند (علیزاده، 1388). برای فعالیت در دنیای سرشار از عدم قطعیت، برنامه ریزان باید مفروضات خود را درباره مسیر حرکت جهان با پرسش های فراوان «اگر این طور شود

1. Bell

2. Glenn & Gordon

3. Roney

چه؟» به چالش بکشند تا بتوانند جهان آینده را واضح تر ببینند. هدف برنامه ریزی بر پایه سناریو، کمک به رهبران و مدیران برای تغییر نگرش آن ها نسبت به «واقعیت های در حال ظهور» است. نتیجه نهایی برنامه ریزی بر پایه سناریو، ترسیم نقشه درست و دقیق از آینده نیست، بلکه هدف آن اصلاح و بهبود نظام مند تصمیم های مربوط به آینده است (زالی، 1390).

پیتر شوارتز¹ (1996)، در کتاب «هنر دورنگری» گام های برنامه ریزی بر پایه سناریو را به شرح زیر توصیف کرده است:

گام اول: شناخت موضوع و تصمیم اصلی

گام دوم: فهرست عوامل کلیدی بر توسعه مناطق

گام سوم: شناسایی پیشران های کلیدی

گام چهارم: طبقه بندی بر اساس اهمیت و عدم قطعیت

گام پنجم: شناسایی عدم قطعیت های بحرانی

گام ششم: تدوین سناریوها

گام هفتم: تحلیل پیامدها و نتایج هر سناریو

گام هشتم: انتخاب نشان گرهای راهبردی

آینده نگاری مفهومی است که از ناتوانی دانش پیش بینی، دانش سیاست گذاری و دانش مدیریت استراتژیک در پاسخگویی به چالش هایی خاص ظاهر گشته است (ناظمی و قدیری، 1385). در پیش بینی آینده رخ می دهد، ولی در آینده نگاری، آینده ساخته می شود (مظفری، 1388). آینده نگاری تجلی اراده و اختیار آدمی در معماری آینده است که از الگوی هنجاری تبعیت می کند به طوری که در آن، برنامه ریزی ابتدا به افق آینده مطلوب می رود و با حضور در آن و دیده بانی حال و گذشته، مسیرهایی مشخص برای معماری توسعه از آینده به حال را تعیین و تدقیق می کند (بلالی، 1391). اهمیت آینده نگاری در حوزه استراتژیک تا حدی است که پیتر اسلاتر، بنیان گذار مرکز آینده پژوهی استرالیا و دبیر کل شبکه جهانی کسب و کار، همواره ترکیب آینده نگاری استراتژیک را به کار می برد (شهرجودی، 1391). آینده نگاری تلاشی است سیستماتیک

1. Peter Schwartz

برای بررسی آینده بلند مدت علم، تکنولوژی، اقتصاد، محیط و جامعه برای شناسایی تکنولوژی‌های عام نوظهور و همچنین حوزه‌های زیر بنایی تحقیقات استراتژیک که شاید بیشترین منافع اقتصادی و اجتماعی را در پی خواهند داشت (احمدی و قاضی نوری، 1382).

سؤال‌های تحقیق:

1. پیشران‌های کلیدی تغییر در زمینه دانشگاه کارآفرین کدامند؟
2. سناریوهای بدیل پیش روی دانشگاه کارآفرین کدامند؟

ابزار و روش

این تحقیق از نظر نوع تحقیق ترکیبی از روش‌های اسنادی و پیمایشی است. از نظر ماهیت بر اساس روش‌های جدید علم آینده پژوهی، تحلیلی و اکتشافی است که با استفاده ترکیبی از مدل‌های کمی و کیفی انجام شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش پرسشنامه، دلفی و تکنیک‌های تحلیل اثرات متقاطع استفاده شده است و پرسشنامه‌ها صرفاً از متخصصان دانشگاهی حوزه کارآفرینی که به مسائل احاطه دارند، در دو مرحله تکمیل شده است.

متغیرها و شاخص‌ها

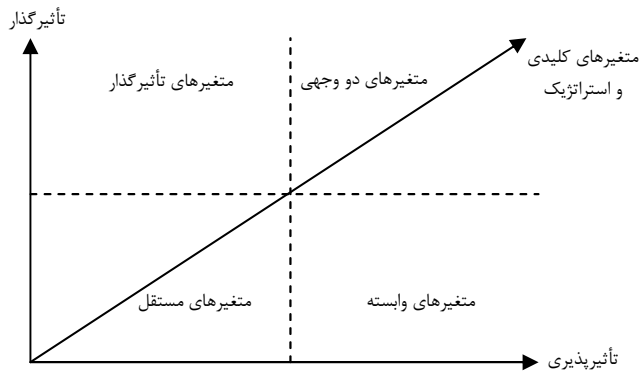
در مرحله اول با استفاده از چارچوب نظری، سه حوزه عوامل ساختاری، محتوایی، زمینه‌ای شناسایی شد. سپس با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌باز که با 12 نفر از خبرگان (شامل اعضای هیأت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان) صورت گرفت، 25 عامل از این سه زمینه بر آینده دانشگاه کارآفرین شناسایی گردید که در جدول شماره 1 به شرح زیر آمده است:

جدول شماره 1. عوامل شناسایی شده بر آینده دانشگاه کارآفرین

عامل	زمینه	عامل	زمینه	عامل	زمینه
فناوری	فناوری و مکانی	تشکیلات	سازمانی	ارگانیک بودن ساختار	ساختار
اقتصادی - مالی		چشم انداز و رسالت		ساختار علمی	
سیاسی - اداری		اهداف و استراتژی		گسترده‌گی قلمرو مراکز	
اجتماعی - فرهنگی		حمایت مدیر		امور آموزشی	
قانونی - مقرراتی		فرهنگ سازمانی		امور پژوهشی	
شبکه های نوآوری		ویژگی فردی		امور مالی	
موقعیت مکانی		مدل نقش		امور اداری	
کارآفرینی AE		تفکر رهبری			
پژوهشی AE					
آموزشی AE					

در مرحله دوم، 25 عامل شناسایی شده در ماتریس اثرات متقاطع و به وسیله نرم افزار MicMac مورد تحلیل قرار گرفتند. نرم افزار MicMac جهت انجام محاسبات پیچیده ماتریس متقاطع¹ طراحی شده است. روش این نرم افزار بدین گونه است که ابتدا متغیرها و مؤلفه های مهم در حوزه مورد نظر را شناسایی کرده و سپس آنها را در ماتریسی مانند ماتریس تحلیل اثرات وارد و میزان ارتباط میان این متغیرها با حوزه مربوط توسط خبرگان، تشخیص داده می شود. متغیرهای موجود در سطرها بر متغیرهای ستون ها، تأثیر پذیر می باشند (زالی، 1388). شکل 1 جایگاه متغیرهای تأثیرگذار و تأثیر پذیر را در یک نمودار دو بعدی نشان میدهد. متغیرهای استراتژیک، متغیرهایی هستند که هم قابل دستکاری و کنترل باشند و هم بر پویایی و تغییر سیستم تأثیرگذار باشند. با این توصیف متغیرهایی را که تأثیر بالایی دارند، ولی قابل کنترل نیستند، نمی توان به عنوان متغیر استراتژیک محسوب کرد. اگر نمودار وضعیت متغیرها را به صورت یک شبکه مختصات فرض کنیم، متغیرهای قرار گرفته در ناحیه 2 چنین وضعیتی دارند. برنامه ریزان به ندرت قادر به تغییر این متغیرها هستند. متغیرهای قرار گرفته در ناحیه 3 شبکه مختصات تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بسیار پایینی دارند و نمی توانند تغییر استراتژیک محسوب شوند. متغیرهای ناحیه 4 نیز به دلیل وابستگی شدید به سایر متغیرها خاصیت

استراتژیک ندارند و بیشتر نتیجه سایر متغیرها محسوب می‌شوند. اما متغیرهای ناحیه 1 متغیرهای استراتژیک هستند، چرا که هم قابلیت کنترل توسط سیستم مدیریتی را دارند و هم تأثیرگذاری قابل قبولی دارند. در واقع هرچه از انتهای ناحیه 3 به سمت انتهای ناحیه 1 شبکه مختصات نزدیک تر می‌شویم، بر میزان اهمیت متغیر افزوده می‌شود (ربانی، 1391).



شکل شماره 1- جایگاه متغیرهای استراتژیک (ربانی، 1391)

از آنجا که 25 متغیر کلیدی شناسایی شد، ابعاد ماتریس اثرات متقاطع 25×25 بود که در 3 بخش مختلف تنظیم شده است. درجهٔ پرشدگی ماتریس $94/141$ درصد است که نشان می‌دهد عوامل انتخاب شده تأثیر زیاد و پراکنده‌ای بر همدیگر داشته‌اند و در واقع سیستم از وضعیت ناپایداری داشته است. از مجموع 241 رابطه قابل ارزیابی در این ماتریس، 15 رابطه عدد صفر می‌باشد که این، به این معنا است که عوامل بر همدیگر تأثیر نداشته یا از همدیگر تأثیر نپذیرفته‌اند. این تعداد نزدیک به 6 درصد کل حجم ماتریس را به خود اختصاص داده است. از طرف دیگر ماتریس بر اساس شاخص‌های آماری با 2 بار چرخش داده‌ای از مطلوبیت و بهینه‌شدگی 100 درصد برخوردار بوده که حاکی از روایی بالای پرسش‌نامه و پاسخ‌های آن است. خروجی نرم افزار MicMac، 14 عامل از بین عوامل 25 گانه شناسایی شده را به عنوان عوامل کلیدی نهایی شناسایی کرد. این چهارده عامل در نمودار 1 در ناحیه 1 شبکه مختصات قرار داشتند. این عوامل به عنوان عوامل پایهٔ اصلی در سناریو نویسی مورد استفاده قرار گرفت. جدول

شماره 2 مشخصات متغیرهای کلیدی شکل دهنده آینده دانشگاه کارآفرین و رتبه بندی آن ها را نشان می دهد.

جدول شماره 2- مشخصات متغیرهای کلیدی شکل دهنده آینده دانشگاه کارآفرین و رتبه بندی آنها

رتبه	شاخص ها	نام پیشران	ردیف
1	ارگانیک بودن ساختار	ساختاری	1
2	امور آموزشی		
3	ساختار علمی		
4	امور مالی		
5	امور اداری		
6	امور پژوهشی		
7	گسترده قلمرو مراکز		
1	فرهنگ سازمانی	محتوایی	2
2	چشم انداز و رسالت		
3	اهداف و استراتژی		
4	ویژگی فردی		
5	تفکر رهبری		
1	اجتماعی - فرهنگی	زمینه ای	3
2	شبکه های نوآوری		

چشم اندازها و سناریوها

در مرحله سوم با استفاده از عوامل پایه اصلی و نرم افزار Scenariowizard سناریوها تدوین شدند. نرم افزار Scenariowizard برای انجام محاسبات پیچیده سناریو نویسی طراحی شده است. پس از انتخاب عوامل کلیدی، هریک از عوامل به وضعیت های مختلف طبقه بندی شده و این وضعیت ها برای تمام عوامل کلیدی به صورت ماتریسی در اختیار متخصصان توسعه قرار می گیرد. در این پرسش نامه، وضعیت ها می توانند تأثیر گذاری منفی را نیز نشان دهند و اعداد پرسش نامه از 3 تا -3- متغیر است. سؤال محوری این پرسش نامه این است که « اگر وضعیت A^1 از عامل کلیدی A در آینده دانشگاه کارآفرین اتفاق بیفتد، چه تأثیری بر وقوع یا عدم وقوع وضعیت B^2 از عامل کلیدی B خواهد داشت، جواب آن به صورت طیفی از اعداد 3 تا -3-

ذکر شده است و در نهایت، در نرم افزار مذکور تحلیل می‌شود» تکنیک تحلیلی این نرم افزار به¹CIB معروف است و هدف آن بهینه‌سازی سناریوها و قابل اطمینان کردن آن‌هاست. در جدول 3 عوامل کلیدی مؤثر و وضعیت زیرمجموعه هر عامل شرح داده شده است.

جدول شماره 3. وضعیت عوامل کلیدی مؤثر بر فرآیند توسعه دانشگاه کارآفرین

عوامل کلیدی مؤثر بر توسعه دانشگاه کارآفرین	وضعیت	زیر مجموعه هر عامل
ساختاری	A1	ارگانیکیبودن ساختار
	A2	امور آموزشی
	A3	ساختار علمی
	A4	امور مالی
	A5	امور اداری
	A6	امور پژوهشی
	A7	گسترده‌گی قلمرو مراکز
محتوایی	B1	فرهنگ سازمانی
	B2	چشم انداز و رسالت
	B3	اهداف و استراتژی
	B4	ویژگی فردی
	B5	تفکر رهبری
زمینه ای	C1	اجتماعی - فرهنگی
	C2	شبکه های نوآوری

در ترسیم چشم انداز و سناریوها، سه سطح آینده‌های ممکن، آینده‌های باور کردنی و آینده‌های محتمل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (گودت²، 2008). آینده‌های ممکن³: شامل تمامی وضعیت‌های ممکن است که می‌تواند در آینده محقق شود. این طیف از آینده‌ها، مجموعه‌ای تصاویری هستند که انسان برای آینده‌اش

-
1. Cross-impact Balance
 2. Goodet
 3. Possible Futures

در نظر دارد و عمدتاً تخیلی و حاصل تصویرپردازی ذهن بشر است. این آینده ها، فراتر از دانش و علم بشری امروز است.

آینده های باور کردنی¹: شامل مواردی است که بر اساس دانش فعلی بشر، امکان ظهور آن ها در آینده وجود دارد و برخلاف آینده های ممکن که متناقض با اصول و دانش فعلی بشر هستند، این آینده ها منطبق بر این اصول هستند. آینده های باور کردنی، زیرمجموعه ای از آینده های ممکن می باشد.

آینده های محتمل²: به آینده هایی اشاره دارد که احتمالاً تحقق می یابند. این آینده ها زیر مجموعه هایی از آینده های باور کردنی هستند. در سناریونویسی برای آینده، ترکیبی از آینده های ممکن، محتمل و باور کردنی، به عنوان آینده مطلوب ترسیم می شود و برای رسیدن به آن آینده، سناریو های مختلفی از جمله سناریو های متناقض، متناسب، متفاوت و مشابه، تدوین می شود (ووروس³، 2003).

با توجه به مباحث گذشته و براساس وضعیت های احتمالی آینده پیش روی دانشگاه کارآفرین، مجموعاً 59 وضعیت مختلف برای 14 عامل کلیدی طراحی گردید که طیفی از شرایط مطلوب تا نامطلوب را شامل می شدند. تعداد وضعیت های هر عامل، متناسب با میزان پیچیدگی شرایط دانشگاه، بین 3 تا 5 حالت متغیر بوده است.

با طراحی وضعیت ها و تهیه ماتریس متقاطع 59×59، مجدداً همانند مرحله قبل، در تعیین عوامل کلیدی، پرسش نامه مفصلی با راهنمای کار تهیه و در اختیار متخصصان قرار گرفت. همان طور که در بخش روش شناسی به تفصیل بیان شد، متخصصان با طرح این سؤال که « اگر هر یک از وضعیت های 59 گانه در دانشگاه کارآفرین پیش بیاید، چه تأثیری بر وقوع یا عدم وقوع سایر وضعیت ها خواهد داشت؟»، به تکمیل پرسش نامه بر اساس سه ویژگی توانمند ساز، بی تأثیر و محدودیت ساز اقدام و با درج ارقامی بین 3 و -3، میزان تأثیرگذاری هر کدام از وضعیت ها را بر سیستم مشخص کردند. با جمع آوری داده ها که توسط متخصصان توسعه و برنامه ریزی در دانشگاه ها صورت گرفت، امکان استفاده از نرم افزار سناریو ویزارد فراهم گردید.

-
1. Probable Futures
 2. Perferable Futures
 3. Voros

این نرم افزار در سال 2008 در دانشگاه اشتوتگارت¹، توسط دکتر ولفگانگ ویمر² طراحی شده است. برای به دست آوردن سناریوها، کمک ارزشمند این نرم افزار ضروری و حیاتی است (زالی، 1390). با توجه به اینکه، هدف تهیه سناریوهای ممکن از ترکیب 59 وضعیت برای 14 عامل می باشد، انتظار می رود حداقل 344 میلیون سناریوی ترکیبی از بین آن ها استخراج شود که شامل همه احتمالات ممکن در آینده پیش روی دانشگاه کارآفرین است. البته، این نتایج به هیچ وجه امکان تحلیل، سیاست گذاری و برنامه ریزی ندارند و صرفا استفاده آماری دارند. نرم افزار سناریو ویزارد با محاسبات پیچیده و بسیار سنگین، امکان استخراج سناریوهایی با احتمال قوی، سناریوهایی با احتمال ضعیف و سناریوهایی با احتمال سازگاری و انطباق بالا را برای محقق فراهم می آورد. با توجه به وسعت ماتریس و ابعاد آن به اندازه (59×59)، پردازنده به قدرت 2/53 MHZ به مدت 84 ساعت، 344/000/000 سناریوی ترکیبی را بر اساس داده های پرسش نامه، تحلیل و تعداد سناریوهای زیر را گزارش داد.

- سناریوهای قوی یا محتمل: 5 سناریو
- سناریوهایی با سازگاری بالا (سناریوهای باور کردنی): 19 سناریو
- سناریوهای ضعیف (سناریوهای ممکن): 291 سناریو

ماهیت این نرم افزار به کاهش ابعاد احتمالی وقوع سناریوها از میان میلیون ها سناریو به چند سناریوی محدود با احتمال وقوع بالاست. نتایج حاکی است 5 سناریو با امتیاز بسیار بالا و احتمال وقوع بیشتر در شرایط پیش روی دانشگاه کارآفرین متصور هستند که از میان آنها، دو سناریو شرایط امیدوار کننده و مطلوب، یک سناریو، شرایط بینابین و دو سناریوی دیگر، شرایط بحرانی دانشگاه کارآفرین را نشان می دهند. همچنین، 291 سناریو با احتمال ضعیف را نشان می دهند. همچنین، نرم افزار 291 سناریو با احتمال ضعیف را نشان می دهد که به نظر می رسد از یک طرف، اعتماد به سناریوی ضعیف منطقی باشد و از طرف دیگر، پرداختن به 291 سناریو و سیاست گذاری و برنامه ریزی برای آنها، تقریبا کاری غیرعملی و غیرمنطقی است. آنچه منطقی به نظر

1. University of Stuttgart

2. Wolfgang Wimmer

می رسد و مابین سناریوهای ضعیف است. براساس این ویژگی، افزایش دامنه سناریوهای قوی ممکن می شود و بنابراین، با یک واحد افزایش که واحد استاندارد افزایش این دامنه براساس نرم افزار است، تعداد 19 سناریوی معقول و منطقی برای برنامه ریزی و سیاست گذاری در اختیار محقق قرار می گیرد. در ادامه، به تفصیل درباره هریک از سناریوها و ویژگی ها و شرایط آن ها بحث خواهد شد.

سناریوهای منتخب و محتمل در آینده دانشگاه کارآفرین

تحلیل داده های مربوط به وضعیت های مختلف دانشگاه کارآفرین با نرم افزار پیشرفته و جدید سناریو ویزارد، احتمال وقوع 19 سناریو را بیش از سایر سناریوها دانسته و احتمال وقوع سایر سناریوها را در حد بسیار ناچیز و ضعیف ارزیابی کرده است. این سناریوها، از هم کنشی بین وضعیت های هریک از عوامل در ارتباط با وضعیت های دیگر عوامل استخراج می شوند. اینکه اتفاق افتادن یک وضعیت بر احتمال اتفاق افتادن یا تقویت و توانمندسازی دیگر وضعیت ها و یا حتی محدود ساختن آنها، چه تأثیری می تواند داشته باشد، پایه اصلی شکل گیری سناریوهاست که مستلزم لحاظ کردن هم زمان عوامل و وضعیت های بسیار پیچیده ای است که توان تحلیل آن از ذهن و توانمندی بشر خارج است و تنها پردازنده های هوشمند قادر به تحلیل هم زمان آن ها هستند. بررسی های اولیه سناریوهای 19 گانه، حاکی از سیطره نسبی تعداد وضعیت های نامطلوب بر وضعیت های مطلوب است. غیر از چند سناریوی محدود که ویژگی های مطلوب و رو به پیشرفت دارند، بقیه سناریوهای آینده مطلوب و در شأن دانشگاه با مأموریت های مهم به سمت چشم انداز را در ذهن متبادر نمی کنند. آنچه مهم است اینکه، دانشگاه کارآفرین برای رسیدن به اهداف چشم انداز و تحقق مأموریت های خود در آینده پیش رو، با چالش های بسیار مهمی روبرو خواهد بود که توجه به احتمال و وقوع و آمادگی برای آنها، لازم و ضروری است. این رویکرد به آینده، خطر انحراف از مسیر درست را کاهش خواهد داد. برای تحلیل وضعیت های احتمالی در دانشگاه کارآفرین، به تحلیل هریک از سناریوهای محتمل دانشگاه کارآفرین پرداخته می شود.

سناریو ششم	سناریو هشتم	سناریو نهم	سناریو دهم	سناریو یازدهم	سناریو دوازدهم	سناریو سیزدهم	سناریو چهاردهم	سناریو پانزدهم	سناریو شانزدهم	سناریو هفدهم	سناریو هجدهم	سناریو نوزدهم
مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	ایستا	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	مطلوبیت	ایستا
بحران	بحران	بحران	بحران	ایستا	بحران	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا
بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	ایستا	بحران	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا
بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا
استانه	استانه	استانه	استانه	ایستا	استانه	استانه	استانه	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا
بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران
بحران	استانه	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	ایستا	بحران
استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه
بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران
بحران	مطلوب	بحران	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب	مطلوب
بحران	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا	ایستا
استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه	استانه
بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران	بحران

از مجموع 266 وضعیت حاکم بر صفحه سناریو بر اساس تعداد، 102 وضعیت بحرانی معادل 38/4 درصد، 67 وضعیت در آستانه بحران، معادل 25/2 درصد، 46 وضعیت در حالت ایستا و بلا تکلیفی معادل 17/3 درصد، 31 وضعیت دارای روند مطلوب معادل 11/6 درصد و فرصت های کاملا مطلوب با 20 وضعیت، تنها 7/5 درصد از کل صفحه سناریوها را به خود اختصاص داده است. با احتساب جمع وضعیت های بحرانی و

در آستانه بحران، 36/6 درصد از کل وضعیت‌ها شرایط نامطلوب را گزارش می‌دهند. در مقابل، شرایط مطلوب، و بسیار مطلوب، تنها 19/1 درصد از وضعیت‌ها را شامل می‌شوند.

با این وضعیت، به نظر می‌رسد لازمهٔ رسیدن به اهداف دانشگاه کارآفرین، ارگانیک بودن ساختار است. صحنه سناریوها حاکی از برتری احتمالات شرایط بحرانی بر شرایط مطلوب بوده و دقت در اجرای برنامه‌های پنج‌ساله در راستای آن از ملزومات اصلی یافتن راه درست توسعه دانشگاه کارآفرین است.

سناریوهای اول و دوم، تنها سناریوهایی هستند که موقعیت‌های مطلوب را برای دانشگاه کارآفرین نشان می‌دهند. سناریوی اول، 71/4 درصد مطلوبیت کامل و سناریوی دوم، 74/3 درصد از مطلوبیت کامل تعریف شده را به خود اختصاص داده‌اند. این در حالی است که در صورت تحقق این سناریوها به طور کامل، هنوز فاصله زیادی با اهداف اصلی چشم‌انداز وجود دارد و مطلوبیت 100 درصد فراهم نشده است. زمانی می‌توان گفت با اهداف کامل سند چشم‌انداز در دانشگاه کارآفرین و مأموریت‌های دانشگاه کارآفرین نائل آمده‌ایم که تمام وضعیت‌های تعریف شده به مطلوبیت کامل برسند. سناریوهای هجدهم بعد از سناریوهای اول و دوم، تنها سناریویی است که با فاصله بسیار زیاد از آن دو، دارای برخی وضعیت‌های مثبت است و توانسته وضعیت رو به مثبت خیلی ضعیف را نشان دهد که مقدار آن 0/14 درصد است. در مقابل، تعداد بسیار زیاد سناریوهای نامطلوب و روندهای بحرانی، نگرانی‌های فزاینده‌ای را پیش روی برنامه‌ریزان قرار داده است.

تعداد 10 سناریو، روندهای نامطلوب را در دانشگاه کارآفرین به سمت فاصله گرفتن تدریجی از مأموریت‌های دانشگاه کارآفرین را نشان می‌دهند. 3 سناریو وضعیت دانشگاه کارآفرین را در آستانه بحران و 3 سناریو، شرایط دانشگاه کارآفرین را بحرانی نشان می‌دهند. نکته مهم این است که، نسبت وضعیت‌های بحرانی بسیار بیشتر از وضعیت‌های مطلوب و حالت بحرانی آن‌ها بیش از 91 درصد است که نشان می‌دهد احتمال دارد وضعیتی در دانشگاه کارآفرین پیش بیاید که 91 درصد از بدترین وضعیت ممکن یا بحران کامل صادق باشد. سایر وضعیت‌های بحرانی نیز درصدهایی نزدیک به آن، یعنی 85 و 88 درصد را دارند.

سناریوی اول: قوی ترین سناریو

این سناریو مهم ترین و محتمل ترین سناریوی پیش روی دانشگاه کارآفرین، در جهت تحقق اهداف توسعه است و اگرچه شامل تمام اهداف و آرمان های مطلوب آن نیست، ولی حاکی از وجود روندهای مثبت در جهت تحقق آنهاست. این سناریو فقط در خصوص ارگانیک بودن ساختار، امور اداری، امور پژوهشی و تفکر رهبری دارای مطلوبیت کامل متناسب با اهداف توسعه دانشگاه کارآفرین است و در سایر عوامل، اگرچه مطلوبیت نسبی بر روندهای حاکم است، ولی برآورنده تمام اهداف توسعه دانشگاه کارآفرین نیست و برای رسیدن به آن، باید برنامه ریزی های جدید و آسیب شناسی جدی از روندها صورت گیرد. از میان 14 عامل کلیدی محوری دانشگاه کارآفرین، تنها 4 عامل در وضعیت کاملا مطلوب و 10 عامل دیگر دارای وضعیت و روند مطلوب هستند. این سناریو در میان سناریوهای قوی، بهترین سناریوی محتمل برای دانشگاه کارآفرین نیست و سناریوی دوم، به دلیل رشد شبکه های نوآوری، بهترین سناریوی محتمل برای دانشگاه است. این سناریو تنها به دلیل احتمال وقوع بیشتر از بقیه سناریوها، به عنوان قوی ترین سناریوی محتمل دانشگاه کارآفرین شکل گرفته است. در صورتی که روندهای کلی حاکی از شکل گیری سناریوی اول در دانشگاه کارآفرین باشد، به نظر می رسد باید نسبت به آسیب شناسی محیط سناریو و اصلاح جهت گیری های کلان با هدف کسب مطلوبیت بیشتر در جهت تحقق سریع تر مأموریت های توسعه دانشگاه کارآفرین، اقدام کرد. روندهای حاکم بر این سناریو، حاکی از وجود جامعه رو به رشد و توسعه، بهبود شرایط اجتماعی و اقتصادی و ارتقای کارآیی دانشگاه کارآفرین است که استفاده نسبی از ظرفیت های دانشگاه کارآفرین صورت گرفته و چرخ توسعه، به صورت مداوم در حال حرکت است.

سناریوی دوم: بهترین سناریوی محتمل

این سناریو، بیشترین حالت کاملا مطلوب را نسبت به سایر سناریوها دارد و در مقایسه با سناریوی اول، تنها در وضعیت شبکه های نوآوری، واجد برتری های محسوسی است. در این سناریو، غیر از ویژگی های سناریوی اول در خصوص 13 عامل کلیدی، عامل کلیدی شبکه های نوآوری به مرحله مطلوبیت کامل رسیده و شبکه های آن در سطح دانشگاه ایجاد شده است. البته، ذکر این نکته ضروری است که مطلوبیت و

میزان آن، مفهوم نسبی و مقطعی است و شرط تداوم مطلوبیت در یک عامل، منوط به حرکت بر اساس تحولات روز جهانی و استفاده از فناوری‌های مدرن است. در حال حاضر، آنچه برای دانشگاه کارآفرین مطلوب محسوب می‌شود، اهداف توسعه دانشگاه است. در صورتی که دانشگاه بتواند تا افق چشم‌انداز به اهداف تعریف شده دست یافته و مأموریت‌های خود را به مطلوب‌ترین شکل انجام دهد، دارای وضعیت مطلوبیت کامل است که متأسفانه هیچ کدام از سناریوها، وقوع مطلوبیت کامل را برای صحنه پیش روی دانشگاه کارآفرین نشان نمی‌دهند. نقاط ضعف و قوت این سناریو، همانند سناریوی اول و جهت‌گیری‌های کلان نیز همانند آن بوده و سناریو دوم، صرفاً در بخش‌های شبکه‌های نوآوری به مرحله مطلوب رسیده است. این سناریو از بین تمام سناریوهای باور کردنی و محتمل، مطلوب‌ترین سناریوی توسعه دانشگاه کارآفرین است، ولی ایده‌آل‌ترین حالت نیست.

سناریوی سوم: محتمل‌ترین حالت نامطلوب

چارچوب بارز این سناریو در میان 3 سناریوی نامطلوب است. در این سناریو، 7 شرط کاملاً بحرانی و بسیار نامطلوب، 2 وضعیت ناپایدار بالاتکلیفی و 5 وضعیت در آستانه بحران است. مجموع این وضعیت را باید نامطلوب، رکود و بروز تدریجی بحران‌های اقتصادی و اجتماعی نامید. این سناریو بیش‌تر متاثر از وضعیت ساختار دانشگاه کارآفرین است.

سناریوهای چهارم و پنجم: بدترین حالت‌های محتمل

سناریوهای چهارم و پنجم، به ترتیب در 9 و 10 مورد از عوامل کلیدی در شرایط بحرانی کامل هستند و در آن‌ها، سیستم هیچ علائم مثبتی از تحرک و پویایی نشان نمی‌دهد، البته، وقوع چنین احتمال نامطلوب، هم از نظر منطقی ضعیف است و هم از نظر ارزش محاسباتی. در عین حال خروجی تحلیل داده‌ها، نه تنها احتمال وقوع چنین پدیده‌ای در دانشگاه کارآفرین را دور از ذهن نکرده، بلکه نسبت به سایر سناریوهای 19 گانه باور کردنی، از احتمال بیشتری برخوردار نموده است. در این سناریوها، وضعیت‌های عوامل مشابه سناریوی سوم است، جز موضوع ارگانیک بودن ساختار که در سناریوی

سوم، ضعیف است و در سناریوهای چهارم و پنجم نامطلوب، ضد توسعه و ناکارآمد می باشد و موضوع زمینه های اجتماعی- فرهنگی که در سناریوی سوم حالت ایستا دارد و در سناریوهای چهارم و پنجم، حالت بحران دارد.

بحث و نتیجه گیری

در پاسخ به سؤال اول که پیشران های کلیدی دانشگاه کارآفرین کدامند؟ نتایج حاصل از ماتریس اثرات متقاطع حاکی از آن است که در بین عوامل ساختاری، ارگانیک بودن ساختار، امور آموزشی، ساختار علمی، امور مالی، امور اداری، امور پژوهشی، گستردگی قلمرو مراکز رتبه 1 تا 7 را حایزند. در بین شاخص ها، بعد محتوایی، فرهنگ سازمانی، چشم انداز و رسالت، اهداف و استراتژی، ویژگی فردی و تفکر رهبری به ترتیب رتبه 1 تا 5 را به دست آوردند و در آخر در بین عوامل زمینه ای، شاخص های اجتماعی- فرهنگی و شبکه های نوآوری رتبه 1 و 2 را دارند.

در پاسخ به سؤال دوم که سناریوهای پیش روی دانشگاه کارآفرین کدامند؟ نتایج این تحقیق حاکی است 19 سناریوی باور کردنی با ترکیب های متفاوتی از وضعیت ها، احتمال وقوع در دانشگاه را دارند که خوشبختانه، احتمال وقوع رویدادهای مثبت بیشتر از دیگر سناریوهاست. با اینکه، تعداد کمتری از این سناریوها مطلوب هستند و بخش عمده ای از دیگر سناریوهای 19 گانه، حالت های نامطلوب را نشان می دهند، ولی احتمال تحقق شرایط بحرانی در دانشگاه به مراتب پایین تر از احتمال تحقق شرایط مطلوب است. نکته بسیار مهم در نتایج، فاصله نسبی میزان مطلوبیت در بهترین سناریو با اهداف نهایی توسعه دانشگاه کارآفرین است. با این فرض که از میان سناریوهای 19 گانه، بهترین سناریو که سناریوی شماره 2 است، اتفاق بیفتد، هنوز هم دانشگاه کارآفرین موفق به پوشش کامل مأموریت ها در توسعه نیست و در برخی بخش ها، به خصوص امور آموزشی، امور پژوهشی، گستردگی قلمرو مراکز و چشم انداز و رسالت، فاصله محسوسی با راهبردهای توسعه دارد. در خوشبینانه ترین حالت، 5 عامل از 14 عامل مؤثر بر روند توسعه دانشگاه کارآفرین از وضعیت ایده آل برخوردار خواهند بود و 9 عامل، هنوز در وضعیت روندهای مطلوب بوده و به نقطه ایده آل نخواهند رسید. از طرف دیگر، با این فرض که بدترین حالت ممکن، یعنی سناریوی 9 در دانشگاه روی دهد، 11

وضعیت بحران کامل و 3 وضعیت در آستانه بحرانی تعریف شده است که حاکی از شدت نامطلوبی سناریوهای بحرانی است. نکته مهم دیگر، ترکیب وضعیت‌ها در هر سناریوست. آنچه می‌توان با اطمینان بیان کرد، این است که وضعیت‌های عوامل کلیدی، به طور منطقی وابستگی شدیدی به هم نشان می‌دهند، به طوری که در تمام سناریوها، وجود وضعیت تأثیرگذار، بر وضعیت سایر عوامل نزدیک به آن نیز تأثیر گذاشته و در هیچ کدام از سناریوها، عدم سنخیت ترکیب وضعیت‌ها مشاهده نمی‌شود. تحلیل شرایط حاضر دانشگاه کارآفرین نشان می‌دهد فاصله کنونی دانشگاه کارآفرین با اهداف و آرمان‌های توسعه بسیار زیاد است و راه دراز و پرفراز و نشیبی برای تحقق آن فراروی دانشگاه آن است. اگر صحنه برنامه ریزی را در قالب طیفی از شرایط بحرانی تا مطلوبیت کامل فرض کنیم و شرایط بحرانی را دوری کامل از اهداف توسعه و مطلوبیت را نزدیکی کامل با اهداف توسعه بدانیم، باید گفت دانشگاه کارآفرین در حال حاضر از شرایط خوبی برخوردار نیست و فاصله چندانی از نقطه مبدأ به سمت اهداف توسعه نگرفته است. در برخی وضعیت‌ها نیز شرایط بحرانی یا نامطلوب حاکم است. اگرچه، روندها حاکی از توسعه تدریجی و روبه‌جلوی دانشگاه کارآفرین است، ولی این روندها به اندازه‌ای بطئی و کند است که در مقایسه با اهداف توسعه و فاصله زمانی 8 سال تا تحقق آن‌ها، بسیار ناچیز بوده و به نظر می‌رسد تغییر و تحول گسترده‌ای برای معماری آینده طلب می‌کند.

در مجموع، باید گفت نتیجه اصلی این تحقیق حاکی است در دانشگاه کارآفرین، 14 عامل کلیدی دارای نقش اصلی و مؤثر بر فرآیند توسعه هستند که وضعیت فعلی این عوامل چندان مناسب نیست و سناریوهای احتمالی پیش روی دانشگاه کارآفرین نیز اگر چه امیدهای فراوانی به وقوع شرایط مطلوب در دانشگاه کارآفرین را نشان می‌دهند، ولی از طرف دیگر، وقوع شرایط بحرانی را دور از انتظار نمی‌دانند. این تحقیق، بر اساس نتایج آن، ساختار ارگانیک در دانشگاه کارآفرین نقش حساس و کلیدی در رسیدن دانشگاه کارآفرین به اهداف توسعه را دارند. همچنین تشکیل کمیته راهبری توسعه دانشگاه کارآفرین است که متشکل از مدیران برجسته، نخبگان و دانشگاهیان از جمله پیشنهادها در زمینه مدیریت توسعه دانشگاه کارآفرین است که به صورت مداوم جریان توسعه دانشگاه کارآفرین را ارزیابی و ضمن آسیب‌شناسی فرآیند آن، رهنمودهای لازم را

به مدیران و تصمیم گیران ارائه کنند. وظایف این کمیته مکمل فعالیت های شورای برنامه ریزی و توسعه دانشگاه کارآفرین خواهد بود.

References

- Aliahmadi, A. R., & Ghazi Noori, S. S. (2015), Forecasting Technology and its Application in Policy and Technology Management. *Journal of Management*, 2, 5-12, (In Persian).
- Alizade, A. (2009), Scenario-Based or Scenario-Based Planning. Tehran: Institute for International Studies on Energy, (In Persian).
- Aslanian, M. (2017), Futuristic Approach to Strategic Planning of Human Resources Using Methodology Mete-Synthesis. *Journal of Urban Management*, 15(45), 389-416, (In Persian).
- Balali, M. (2013), Identifying the Key Factors Affecting the Future of Voice and Radio Broadcasting Organization by Analyzing the Interaction Effects of Trends. *Journal of Communication Research*, 13(3), 9-37, (In Persian).
- Bell, W. (2008), Foundations of Futures Studies: History, Purposes and Knowledge New Brunswick, NJ: Transaction, (In Persian).
- Chrisman, A. (2015), Creating Entrepreneurial Universities in the UK: Applying Entrepreneurship Theory to Practice. *Journal of Technology Transfer*, 52(5), 559-603.
- Cornish, E. (2007), The Study of the Future: An Introduction to the Art and Science of Understanding and Shaping Tomorrows World USA: World Future Society.
- Etzkowitz, H. (2003), New Managerialism, Academic Capitalism and Entrepreneurialism in universities: Is the local Dimension still Important? *Comparative education*, 3 (1), 12-17.
- Etzkowitz, H. (2009), The Evolution of the Entrepreneurial University. *International Journal of Technology and Globalization*, 1(1), 46-77.

- Fahey, L., & Robert, M. R. (1998), Learning from the Future, Competitive Foresight Scenarios. Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Foundation for the Development of Tomorrow. (1384). Technological techniques of introspection.
- Ghadiri, R. A. (1384), Review of Several National Experiences in Foresight. Tehran: Publishing Hagh, (In Persian).
- Ghasemi, V. (2013), A Study of the Status of Knowledge Management Components in the Police of the Islamic Republic of Iran. Journal of Organizational development of the police, 40, 71-89, (In Persian).
- Gibb, A. (2005), Towards the Entrepreneurial University, Entrepreneurship as a Lever of Change, Policy Paper, National Council for Graduate Entrepreneurship, 1-14.
- Glenn, J., & Gordon, T. (2003), A Tool-Box for Scenario Planning, CD ROM, the Millennium, Project. American Council for the United Nations University.
- Godet, M. (2008), Strategic Foresight. Lipsor Working Paper.
- Hejazi, A. (2011), Developing Frameworks for New Theories in Futures Studies. WFS' annual conference proceeding: World Future Volume" through pages 81 to 99.
- Hoover, W. (2009), The Future of Human Resources: Technology Assists In streamling your HR Department, Colorado Biz.
- Jakob, V. (2016), Scientists, Transition to Academic Entrepreneurship Economic and Psychological Determinants. Journal of Economic Psychology, 33, 628-641.
- Keshavarzi, A. H. (2018), The Pattern of Utilization of Factors and Prevents in the Entrepreneurial University in Iran. Journal of Strategic Management Studies, 8(29), 163-187, (In Persian).

- Lu, L., &Etzkowitz, H. (2008),Strategic Challenges for Creating Knowledge-Based Innovation in China: Trans Forming Triple Helix University-Government-Industry Relations.Technol Manage, 5-11.
- Mets, H., Tartari, V., Perkman, &M. andsalter, A. (2014), In Good Company: The Influence of Peers on Industry Engagement by Academic Scientists Research Policy.32 (2),22-37.
- Mians, S. (2006), Can Entrepreneurial University Model “Help Pakistan Leap Forg into the Knowledge Economy? Som Reflections, Strategic Management and Entrepreneurship. USA:State University of New York.
- Moradi, H.(2017), The Role of Science and Technology Parks in the Economic and Industrial Development of Countries(ESCUP),52, (In Persian).
- Mozafari, A.(2010), Future Studies, a Platform for Crossing the Boundaries of knowledge. Journal of Order and Security. 2(4), 25-47, (In Persian).
- Nazemi, A. (2007),Formatting from Concept to Run. Tehran:New Industries Center, Ministry of Industry and Mines, (In Persian).
- Nazemi, A.(2008), Regional Fantasy as a Land Plot.
- Pour Ezaat, A. A.(2010),Identifying and Prioritizing Effective Factors on Knowledge Commercialization in Universities(Based on the Comparison of Five World-Class Universities). Journal of Entrepreneurship Development. 2(3),35-66, (In Persian).
- Rabbani, T.(2013),Structural Analysis Method, A Tool for Understanding and Analyzing Variables Affecting the Future of Urban Issues. The first National Conference on Future Studiesm, (In Persian).

- Roney., C. W. (2010), Intersections of Strategic Planning and Futures Studies: Methodological Complementarities. *Journal of Futures Studies*, 15 (2), 71-100.
- Samadi Mirkalae, H. (2006), Evaluation of Entrepreneurial University Indices in Mazandaran University Based on Fuzzy Method. *Journal of Entrepreneurship Development*. 7(2), 369-388, (In Persian).
- Sarmast, B., & Zali, N. (1389), Urban Spatial Planning and Population Planning on the Horizon of 1400. *Journal of Strategic Management Studies*, 13(2), 59-87, (In Persian).
- Schwartz, P. (1996), *The Art of the Long view*. New York: Doubleday.
- Shafee Abadi, A. (2015), Entrepreneur University and Industrial Development. *Journal of Culture, Counseling and Psychotherapy*. 4(13), (In Persian).
- Shahrjerdi, M. (2013), *Futurist Studies* Jihad University. Master's Thesis. University of Knowledge and Culture.
- Taghipour, Z., & Hasanmoradi, N. (1385), The Proper Pattern of Creating an Entrepreneurial University. *Journal of Economics and Management*. 69, 31-40.
- UNESCO. (2004), *Higher Education in Europe*. 9(2).
- Voros, J. (2003), A Generic Foresight Process Framework. *Foresight*, 5(3), 10-21.
- Yaghubi, N. M. (2015), Investigating the Relationship between the Strategic Approach of HRM and Organizational Commitment of Employees. *Journal of Management of government agencies*. 2(7), 46-59, (In Persian).

- Zali, N.(2012), Strategic Forecasting and Regional Policy with Scenario Approach. Journal of Strategic Management Studies. 14(4), 34-53, (In Persian).
- Zali, N.(2011),Prospects for Regional Development with a Baseline Scenario Planning Approach. P.h.D. Thesis. Tabriz: Tabriz University, (In Persian)
- Zuccala, M. (2015),The Nature of Academic Entrepreneurship in the UK: Widening the Focus on Entrepreneurial Activities. Research Policy, 42, 405-422.

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 105 - 75

تاریخ دریافت: 95/11/25

تاریخ پذیرش: 96/03/27

تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی (با رویکرد بهره‌وری)

بهزاد شوقی¹

دکتر افسانه زمانی مقدم^{2*}

دکتر پریش جعفری³

چکیده

این پژوهش باهدف بررسی تأثیرخرد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی در دانشگاه آزاد اسلامیتهرتهران انجام شد. روش پژوهش برحسب هدف کاربردی، از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی و همین‌طور از نظر نوع داده کمی بود. جامعه آماری پژوهش استادان هیأت تمام وقت علمی دانشگاه‌های آزاد شهر تهران بودند که با استفاده از محاسبه حجم نمونه در معادلات ساختاری و روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای، تعداد 700 نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد که به‌منظور گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه استاندارد خرد سازمانی براون و گرین (2006)، رضایت شغلی هرزبرگ (1966) و هوش هیجانی مایر و همکاران (1999) استفاده گردید. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، توصیف داده‌ها از طریق میانگین، انحراف معیار و... با استفاده از نرم‌افزار SPSS-21 و استنباط آماری داده‌ها از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار LISREL-v8.80 انجام پذیرفت. ویژگی‌های فنی پرسش‌نامه شامل پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا بررسی گردید و همچنین ضرایب مسیر و ضرایب معناداری نرم‌افزار برای بررسی فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار گرفتند. نتایج نشان داد، درجه تناسب مدل ارائه شده با توجه به مؤلفه‌های پژوهش مناسب بود؛ هم‌چنین خرد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی تأثیر داشت.

واژه‌های کلیدی: خردسازمانی، رضایت شغلی، هوش هیجانی، قضاوت

1- دانشجوی دکتری گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران. b.shoghi@srbiau.ac.ir

2- دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران (نویسنده مسؤوول). a.zamani@srbiau.ac.ir

3- دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران. pjaafari@srbiau.ac.ir

مقدمه

امروزه منابع انسانی به‌عنوان با ارزش‌ترین و مهم‌ترین منابع سازمانی محسوب می‌شوند که می‌توانند منجر به تقویت مزیت رقابتی سازمان نسبت به سایر سازمان‌ها شوند (روحی¹، 2017). در دنیای امروز که با تغییر و تحولات سریع همراه هست، منابع انسانی اثربخش، یکی از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود در سازمان است و رشد اقتصادی سازمان وابسته به توانمند کردن آن‌هاست (ماتیس، جکسون، ولنتاین و مگلیچ²، 2016). با اطلاع یافتن از ویژگی‌های شخصیت و شناخت علایق و نگرش‌های منابع انسانی در زمینه فعالیت‌های گوناگون، می‌توان هدایت صحیح را اعمال کرد و حداکثر رضایتمندی از انجام فعالیت را برای فرد به وجود آورد و علاوه بر تأمین بهداشت روانی، مانع از هدر رفتن نیروی انسانی شد (یوسف³، 2016).

امروزه رضایت شغلی را به عنوان پدیده‌ای می‌شناسند که رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌کند. از این رو یکی از عوامل مؤثر در موفقیت هر سازمان، رضایت شغلی کارکنان آن سازمان است (اسچیلینگ⁴، 2016). رضایت شغلی یکی از اساسی‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار افراد سازمان به حساب می‌آید و آثار آن، از محیط سازمان می‌گذرد و زندگی فردی و اجتماعی کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. علاوه بر اهمیت رضایت شغلی و دستیابی به اهداف سازمانی، لازمه برقراری سلامت روانی و جسمانی، داشتن شغل مناسب و خشنودکننده است. مطالعات اخیر نشان داده است که افراد ناراضی از شغل خود، مستعد ابتلا به بیماری‌های مختلف جسمانی و روانی است (سیلاوا و کتینگ⁵، 2016).

ونکاتش⁶ (2016)، می‌گوید رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند وجهی است که برای افراد مختلف تعاریف متفاوتی دارد. وی معتقد است که رضایت شغلی با انگیزش مرتبط است. تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می‌دهد که این مفهوم، سه سازه مجز اولی مرتبط با هم را در بر می‌گیرد که عبارتند از ارزشیابی شغل (پنگ، ژانگ، تیانگ،

1. Ruhi

2. Mathis, Jackson, Valentine & Meglich

3. Yousef

4. Schilling

5. Silva & Keating

6. Venkatesh

میانو، زیانو و ژانگ¹ (2016)، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی در مورد شغل (الفترینگ، اودونی و میر²، 2016).

هرزبرگ رضایتمندی و نارضایتمندی را مستقل از یکدیگر می‌داند و معتقد است هر یک مستقل از دیگری می‌توانند در سطوحی وجود داشته یا نداشته باشند. هرزبرگ معتقد است که رضایت بالا، عملکرد بالا را به دنبال می‌آورد. از این رو، برای ایجاد آن باید به اقداماتی از قبیل توسعه شغلی، غنای شغلی، چرخش شغلی و مانند آن متوسل شد. وی عواملی را که منجر به رضایت کارکنان از شغل می‌شود "عوامل انگیزش" نامید و عواملی که موجبات نارضایتی کارکنان را فراهم می‌آورد "عوامل ابقا" یا "عوامل بهداشتی" نامگذاری کرد. دو عامل معرفی شده توسط هرزبرگ به ترتیب دارای ابعاد کسب موفقیت، ماهیت کار، مسؤولیت، شناخت از طرف دیگران و امنیت شغلی و شرایط کار، حقوق و درآمد، خط مشی. قوانین موسسه، ماهیت و میزان سرپرستی فنی و روابط متقابل می‌باشند (هرزبرگ، 1966).

پلیکرد، کی و هاگان³ (2017)، افزایش خرد را در سازمان موجب نزدیک شدن اهداف فردی به اهداف سازمانی و در نتیجه رضایت شغلی می‌دانند. همچنین ادن (2011)، وجود خرد سازمانی را عامل ایجاد رضایت شغلی در سازمان‌ها می‌داند.

به طور کلی یکی از عوامل مؤثریکه علاوه بر ایجاد انسجام تیمی و اعتماد بین فردی موجب ایجاد رضایت شغلی درونی در کارکنان می‌گردد، خرد سازمانی⁴ است. خرد توانایی کاربرد صحیح دانش و قضاوت‌های صحیح پیرامون مسائل مربوط به زندگی و رفتار است (استنفلد⁵، دیویس⁶، 2016). خرد، نقطه برتر توسعه فردی و ترکیبی از ویژگی‌های انسانی است که امکان انجام عمل بهتر را ایجاد می‌کند (لو و استودینگر⁷، 2016 و استاودینگر و پاسوپاتی⁸، 2003). کریستین، برلی و کسلر⁹ (2000) تعریف

1. Peng., Zhang., Tian., Miao, D., W & Zhang

2. Elfering., Odoni & Meier

3. Plickert., Kay & Hagan

4. Organizational wisdom

5. Ostefeld

6. Davis

7. Law & Staudinger

8. Staudinger & Pasupathi

9. Bierly, Kessler, & Christensen

مختصری از خرد ارائه کردند: آن‌ها خرد را ظرفیت قضاوت و گزینش دانش خاص در یک زمینه خاص و برای یک کار خاص می‌دانند. در مقیاس سازمانی، خرد سازمانی ظرفیت عملی کردن مناسب‌ترین رفتارها در سازمان با توجه به دانسته‌ها و دغدغه‌های درست سهامداران مختلفش است (رولی¹ 2006)؛ بنابراین خرد تأثیر چشمگیری بر موفقیت در سطح مختلف فردی، سازمانی و اجتماعی دارد. ادن² (2011) معتقد است که خرد سازمانی موجب بهبود انسجام تیمی و رضایت شغلی می‌گردد.

به عقیده وایل³ (2007) خرد سازمانی، حالتی است که در آن، گروه، واحد اصلی اقدام شجاعانه و خردمندانه در امور سازمانی است. کریستین و همکاران (2000) تعریف مختصری از خرد سازمانی ارائه کردند: آن‌ها خرد را ظرفیت قضاوت و گزینش دانش خاص در یک زمینه خاص و برای یک کار خاص می‌دانند.

خرد سازمانی از دیدگاه بروان (2002)، دارای 6 بعد کلی خودشناسی، درک دیگران، قضاوت، دانش زندگی، مهارت‌های زندگی و تمایل به یادگیری است.

درک دیگران: درک عمیق از طیف گسترده‌ای از افراد در محتوای مختلف فردی، گروهی و سیستمی. توانایی درگیر شدن آن‌ها، قابلیت درک آن‌ها، توجه اصلی در یادگیری در مورد آن‌ها و تمایل به کمک آن‌ها.

قضاوت: توانایی جذب، یکپارچگی و پذیرش اطلاعات زندگی فرد.

دانش زندگی: ادراک متداول فرد، روشنفکر بودن و درک واقعیت‌های زندگی.

مهارت‌های زندگی: تخصص در تعادل بین نقش‌های چندگانه، اداره امور روزانه، پیش-بینی مشکلات، غلبه کردن بر موانع، داشتن ابزارهای عملی و استراتژی‌های برخورد با محتوای چندگانه زندگی.

تمایل به یادگیری: اعتماد به آنچه فرد می‌داند و باور به اینکه او به‌سادگی چیزهای جدید را نمی‌داند و علاقه به یادگیری.

اسپاهرر، باسانو، پیچوکچی و سیدیک، خرد رهبران را عاملی مهم در هوشمندی یک سازمان می‌دانند (اسپوهرو همکاران، 2017). از طرف دیگر، هوش هیجانی به‌عنوان یک ویژگی روان‌شناختی، نقش ارزنده‌ای در شکل‌گیری محیط‌های کاری بهینه و کارآمد

-
1. Rowley
 2. Oden
 3. Vaill

دارد. تأثیرگذاری هوش هیجانی با تحت تأثیر قرار دادن شاخص‌های مهم محیط کار مانند شاخص رضایت شغلی، موجب ایجاد خردمندی در بین کارکنان می‌شود (دودانگه و همکاران، 2016).

در دهه 80 میلادی، سالوی و مایر (1990)، راجع به ویژگی‌های کیفی انسان مانند همدلی¹، خودآگاهی²، کنترل هیجان³ و عواطف⁴ انجام دادند که بعدها در دهه 90 میلادی، گلن، این مفاهیم را تحت عنوان هوش هیجانی مطرح کرد. گلن معتقد است که در نهاد هر انسان، دو هوش مستقل وجود دارد: هوش عقلانی⁵ و هوش هیجانی. این دو هوش در عین استقلال، با یکدیگر همکاری دارند و نتیجه کنش متقابل بین آن‌ها، در واقع، تعیین‌کننده اعمال و رفتار افراد است. از طرف دیگر، هوش هیجانی را می‌توان مجموعه‌ای از استعدادهای غیرشناختی و مهارت‌هایی دانست که باعث افزایش توانایی فرد در سازگاری با مقتضیات محیطی و عدم قطعیت‌ها می‌گردد. سالوی و مایر (1990)، هوش هیجانی را شامل ابعاد آگاهی از هیجان‌ات خود، مدیریت هیجان‌ات خود، شناسایی هیجان‌ات دیگران و تنظیم روابط خود با دیگران می‌دانند. آنها همچنین، عنوان می‌کنند هوش هیجانی را می‌توان از چند منظر، به‌طور مفهومی مورد بررسی قرار داد. هوش هیجانی به معنی طرز تفکر یک دوره که در واقع، اولین و کلی‌ترین معنی هوش هیجانی است و شامل خصوصیات فرهنگی-معنوی یا احساسی است که یک دوره را مشخص می‌کند. هوش هیجانی به مفهوم شخصیت که بیشتر جنبه عمومی داشته و به مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی که برای موفقیت در زندگی لازم است، اشاره دارد. مفهوم دیگر هوش هیجانی از منظر توانایی ذهنی مورد بررسی قرار گرفته است. رویکردهای علمی، هوش هیجانی را بیشتر با عنوان توانایی‌های ذهنی تعریف می‌کنند و در آن به مجموعه‌ای از توانایی‌ها اشاره دارند که در پردازش اطلاعات هیجانی به کار می‌روند (مایر، 2016).

-
1. sympathy
 2. Consciousness
 3. Emotion control
 4. Emotions
 5. Rational intelligence

مایر و همکاران¹ (2016)، در اشاره به مدل هوش هیجانی سالوی و مایر، عنوان می‌کنند که هوش هیجانی، مفهوم هوش تجربی به معنی توانایی احساس کردن، پاسخ‌گویی و استفاده مناسب از اطلاعات هیجانی و مفهوم استراتژیک به معنی توانایی درک و مدیریت هیجان را در بر می‌گیرد که هرکدام از این ابعاد به ترتیب دارای مؤلفه‌های احساس و ابراز هیجان، تسهیل تفکر توسط هیجان و درک هیجان و همچنین تنظیم و مدیریت هیجان هست.

براساس جستجوی انجام‌شده در کلیه پایگاه‌های داده در داخل کشور با کلید واژه خرد سازمانی، سازمان خردمند، سازمان خردگرا، خرد جمعی و سایر مفاهیم مرتبط به جرأت می‌توان گفت، تنها دو مقاله پژوهشی و یک پایان‌نامه (پایان‌نامه "طراحی و تبیین مدل سازمان خردگرا، مورد مطالعه: ادارات کل استان همدان" از سایت ایران‌داک²، مقاله "خرد سازمانی یا دانش مدیریت معکوس" از سایت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران³ و مقاله "سنجش و ارزیابی خرد سازمانی و مدیریتی در سطوح مختلف سازمان‌های دولتی با نگرشی به ابعاد فلسفی" از بانک اطلاعات نشریات کشور⁴) یافت شد که آن هم مستقیماً در ارتباط با این پژوهش نبود اما واژه‌های ذکر شده در عناوین آن‌ها یافت می‌شد. لذا مطالعات انجام گرفته در حوزه خرد سازمانی بسیار ناچیز است که این امر ضرورت انجام این پژوهش را از نظر موضوع می‌رساند.

یکی از اهداف مهم سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های آموزشی، تحول در کیفیت خدمات علمی به جامعه است تا ضمن حفظ پویایی محیط اجتماعی به تولید دانش و کسب مزیت رقابتی کمک شایانی گردد و این مهم توسط اعضای هیأت علمی و استادان خردمند آن انجام می‌پذیرد، در واقع خرد سازمانی همان به‌کارگیری دانش برای حل مسائل دانشگاه است. خرد سازمانی اعضای هیأت علمی موجب فرایندهای ادراک، ذخیره‌سازی، یادگیری، ارتباطات و درنهایت تصمیم‌گیری مناسب در دانشگاه می‌شود و ضمن ایجاد تعهد در بین کارکنان و مدیران دانشگاه، موجب حس رضایت شغلی در بین اعضای هیأت علمی و استادان می‌گردد. از طرف دیگر وجود هیجان‌ات مثبت در جریان

1. Mayer., Caruso & Salovey

2. Irandoc.ac.ir

3. Nl.ai.ir

4. Magiran.com

کار در بین اعضای محترم هیأت علمی موجب تسهیل فرایند تسهیم تجربیات و ایجاد محیطی پویا در دانشگاه می‌گردد که خود موجب احساس مسؤولیت بیشتر و رضایت از کاری می‌شود. مدیران خردمند در دانشگاه با نگرش مثبت نسبت به دانشگاه و اعضای هیأت علمی و کارکنان، هم‌چنین با ایجاد سازو کارهای لازم موجب حس رضایت و پویایی سایر عوامل دانشگاه می‌شوند. بر این اساس این مطالعه تلاش دارد تا به این سؤال پاسخ دهد که با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی، خرد سازمانی چه تأثیری بر رضایت شغلی اعضای هیأت علمی در دانشگاه آزاد اسلامی خواهد داشت؟

در ادامه به توسعه مدل و فرضیه‌های این پژوهش پرداخته می‌شود:

رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که کارکنان در مورد شغل کنونی خود دارند. عبارت ساده تر، رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که در صورت فراهم بودن بستر و ایجاد عوامل آن در محیط کار موجب خرسندی و خشنودی فرد از کار خود می‌شود. از جمله این عوامل، می‌توان به شخصیت کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره کرد. وجود خرد سازمانی در یک سازمان به‌ویژه سازمان های آموزشی، کارکنان را به داشتن انگیزه و ارتباط با یکدیگر تشویق کرده و ضمن تسهیل فرایند مدیریت دانش، موجب رضایت شغلی بیشتر بین آنها می‌گردد (هاموندو همکاران¹، 2017). فیشر وهانا (1931) رضایت شغلی را عاملی درونی معرفی می‌کنند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌دانند. به اعتقاد آنها اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تأمین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود ملول می‌شود می‌نماید و درصدد تغییر آن برمی‌آید. هم‌چنین، ستیز و پورتر به چهار عامل: عوامل سراسری سازمان، عوامل بلا فصل محیط شغلی، عوامل محتوایی یا فعالیتهای بالفعل شغلی، مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤولیت) و وضوح نقش و در نهایت عوامل فردی اشاره کرده اند. از عوامل سازمانی تعریف شده توسط ستیز و پورتر، می‌توان به عامل خرد سازمانی اشاره کرد.

خرد سازمانی در واقع به سازمان ها کمک می‌کند تا با ایجاد انسجام گروهی در بین کارکنان، موجب اعتماد گروهی در بین آنان شده و رضایت شغلی را بهبود بخشد (ادن،

1. Hammond., Lester., Clapp-Smith & Palanski

2011). همچنین، خرد سازمانی به کارکنان و مدیران کمک می‌کند تا منافع فردی خود را در راستای منافع سازمانی تغییر دهند (پلیکارد و همکاران، 2017). همین امر موجب بروز رفتارهای متنوع کارکنان مانند پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسؤولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در محل کار می‌شود. سوتویک و همکاران¹ (2017)، عنوان می‌کنند که بروز خرد سازمانی در رهبران سازمان موجب تاب‌آوری بیشتر در کارکنان و حس رضایت شغلی در آنان می‌گردد. علاوه بر آن، به گفته میتراف² (2016)، خرد همچون اهرمی است که کارکنان را در ارائه رفتارهای درست سازمانی، تسهیم دانش و رسیدن به توسعه پایدار یاری می‌کند. با توجه به موارد عنوان شده می‌توان فرضیه اول را این‌گونه نوشت:

فرضیه 1. خرد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

خرد سازمانی به‌عنوان عاملی مهم معرفی شده است که به توسعه مطلوب کارکنان در سازمان کمک می‌کند (بالتز و اسمیت³، 2008) خرد نشان‌دهنده یک ویژگی فردی بی‌نظیر و تجربه محور هست که شامل توسعه شناختی، تعمقی و عاطفی است و به زندگی‌ای منتهی می‌گردد که برای فرد، دیگران و جامعه به‌عنوان یک کل، سودمند است (بالتز و استادینگر⁴، 2000؛ ججست و همکاران⁵، 2010).

خرد رهبری و هوش هیجانی از این حیث شبیه به هم می‌باشند که هر دو سازه شامل سطوح پیشرفته آگاهی هیجانی و تنظیم هیجان‌ات می‌باشند (برگسما و آردلت، 2012). برای مثال در یک پژوهش تجربی که توسط کونزمان و بالتس⁶ (2003) صورت گرفته، مشخص شده است که خرد رهبران به‌طور مثبت با ویژگی‌هایی مانند نوسان و پیچیدگی عاطفی که شبیه به هوش هیجانی هستند، در ارتباط هست. کارکنان دارای سطوح بالای هوش هیجانی باید بهتر قادر باشند تا هیجان‌ات خود را بشناسند و آن‌ها را تنظیم کنند و

¹.Southwick., Martini., Charney & Southwick

².Mitroff

³.Baltes & Smith

⁴.Baltes & Staudinger

⁵.Jeste et al

⁶.Kunzmann & Baltes

به کارگیرند، این افراد دارای خرد بالاتری نسبت به سایرین هستند و احساس رضایت بیشتری نیز دارند.

کریشناکومار و همکاران (2016)، در پژوهش خود عنوان کردند که توانایی مدیران در کنترل هیجانات با استفاده از خرد کاربردی¹ در آنان امکان پذیر است. رئیسی و همکاران² (2016)، معتقدند که خرد سازمانی در سازمان باهوش هیجانی آنان رابطه معناداری دارد. با توجه به موارد عنوان شده می توان فرضیه دوم را این گونه نوشت:

فرضیه 2. خرد سازمانی بر هوش هیجانی تأثیر دارد.

در سال 1990، هوش هیجانی توسط سالوی و مایر مطرح گردید. بعد از آن، به طور فزاینده ای در بین روان شناسان صنعتی و سازمانی به عنوان یک عامل روانشناختی در پیش بینی رفتار کارکنان مورد تمرکز قرار گرفت. آنان هوش هیجانی را زیرمجموعه ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل بر احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار اشخاص است که شاید این تعریف بهترین تعریف عملی هوش هیجانی باشد. هوش هیجانی از نظر مایر و سالوی تنها یک ویژگی مثبت نیست، بلکه مجموعه ای از تواناییهای استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجه بیشتری به مسائل اساسی هیجانی و کاهش مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد. افراد دارای هوش هیجانی بالا در داشتن رضایت بیشتر از زندگی، بهره مندی از محیط خانوادگی و شریک شدن در احساسات اطرافیان نسبت به دیگران متفاوتند و به طور معمول افرادی منظم، خونگرم، موفق، بانگیزه و خوشبین هستند. کلارک و ماهادی³ (2017)، عنوان می کنند که هوش هیجانی منجر به رضایت شغلی کارکنان نیز می شود.

هوش هیجانی دارای سه بعد توجه به احساسات، شفاف سازی احساسات و بازسازی خلق می باشد. توجه به احساسات شامل توانایی تشخیص هیجان در حالات فیزیکی، احساسات، تفکر و توانایی تشخیص هیجان در دیگران است. شفاف سازی احساسات به معنی توانایی ادراک علت ها و پیامدهای هیجانات، توانایی تفسیر هیجانات پیچیده و متناقض، توانایی فهم و پیش بینی گذرهای احتمالی میان هیجانات مانند انتقال از

1. Practical Wisdom

2. Raes Ii., Honarvar., Fallah & Behnood

3. Clarke & Mahadi

عصبانیت به رضایت است. بازسازی خلق عبارت است از توانایی تعدیل احساسات و هیجانات منفی به کمک ایجاد دیدگاه خوشبینانه و تفکر دربارهٔ نقاط امیدبخش یک موضوع در سازمان هاست از سطوح پایین تر به سمت سطوح بالاتر پیش برویم، هوش هیجانی در مقایسه با هوش شناختی افزایش می‌یابد. به همین علت هوش هیجانی برای مدیران و کارکنان سازمان اهمیت زیادی دارد.

برخی از صاحب نظران همچون هرزبرگ آن را دارای دو بعد دانسته‌اند. فردریک هرزبرگ به پیروی از تفکر مازلو، نظریه دو عاملی انگیزشی - بهداشتی رضایت شغلی را بیان نمود. به عقیده وی در جوامع معاصر نیازهای اساسی و اولیه مردم تأمین می‌شوند اما عاملی که می‌تواند در رضایت شغلی مطرح باشد، کامروایی نیازهای بالاتر (خودشکوفایی) است. در نظریه دو عاملی هرزبرگ یک دسته عوامل موجودند که فقدان آنها موجب عدم رضایت می‌شود اما تأمین آنها سبب ایجاد انگیزه قوی نمی‌شود. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب عدم رضایت می‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقا می‌نامند. به زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است. دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد ولی فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را تولید می‌کند. بنابراین فقدان عوامل گروه دوم مترادف با عدم نگرش تلقی می‌گردد. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه عبارت است از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، رشد فردی و ماهیت کار و وظایف محوله. سیوا کومار¹ (2017)، عنوان می‌کند که

هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است. اشکاناسی و دوریس¹ (2017) نیز از وجود رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان خبر می دهند. دودانگه و همکاران (2016)، این رابطه را تأیید می کنند. با توجه به موارد عنوان شده می توان فرضیه سوم را این گونه نوشت:

فرضیه 3. هوش هیجانی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

استودینگر و پاسوپاتی (2003)، خرد را فرایند پویای قضاوت ماهرانه² تعریف کردند؛ البته با آگاهی از این مسأله که باید همیشه باز تنظیمی³ و باز ساختاردهی⁴ در آن صورت گیرد تا درک سازمانی به وجود آید؛ همچنین، آن ها عنوان کردند خرد چیزی نیست که افراد آن را دارا باشند بلکه چیزی است که توسط روابط خلق می گردد؛ همچنین سربواستا و کوپرایدر⁵ (1998)، معتقدند که خرد می توان به عنوان ابزاری کارا برای پاسخ گویی به محیط نامطمئن باشد.

وایل⁶ (2007) نیز عنوان می کند که مدیران دانشی موفق حتماً باید از دانش تخصصی برخوردار باشند و حال آنکه در عصر جهانی شدن، دانش حرفه ای و تخصصی رهبران در اداره موفق سازمان کافی نیست و اگر رهبران از عنصر مهم خرد برخوردار نباشند، نمی توانند سازمان خود را به سرمنزل مقصود برسانند.

رضایت شغلی فرایندی است که به عامل خرد سازمانی ربط دارد. خرد سازمانی با نزدیک کردن منافع فردی و سازمانی در بین کارکنان، موجب حس رضایت شغلی در بین آنان می شود (ادن، 2011).

هوش هیجانی نیز از مهم ترین خصیصه هایی است که ممکن است به خرد مدیران و کارکنان در فرآیند انتقال دانش و اطلاعات کمک کند (گلمن⁷، 2016). کریشناکومارو همکاران⁸ (2016) معتقدند که خرد کاربردی در سازمان باعث ایجاد شرایط هیجانی شده

1. Ashkanasy & Dorris

2. Skill-full judgement

3. rearranging

4. Restructuring

5. Cooperrider & Srivastva

6. Vail

7. Goleman

8. Krishnakumar, Hopkins, Szmerkovsky & Robinson

و در نهایت منجر به ارتقای هوش هیجانی کارکنان می‌گردد. آردلت و اوه (2016)، نیز بیان می‌دارند خرد و هوش هیجانی بر هم تأثیرگذارند. کانزمن¹ (2016) نیز خردمندی را بر ایجاد هوش هیجانی مؤثر می‌داند. هیرا و کور² (2017) نیز در پژوهش خود هوش هیجانی معلمان را در خرد کاربردی مؤثر می‌دانند.

با توجه به مطالب فوق که برگرفته از تئوری‌ها و پیشینه در این حوزه است و اینکه متغیر مستقل خرد سازمانی بر متغیر وابسته رضایت شغلی؛ متغیر مستقل خرد سازمانی بر متغیر وابسته هوش هیجانی و متغیر مستقل هوش هیجانی بر متغیر وابسته رضایت شغلی تأثیر دارد، می‌توان فرضیه زیر را تدوین کرد:
فرضیه 4: خردسازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی هوش هیجانی تأثیر دارد. در نهایت مدل مفهومی پژوهش در شکل 1 آورده شده است:



شکل شماره 1: مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

ابزار و روش

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به بررسی نقش خرد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی پرداخت، روش پژوهش برحسب زمان وقوع پدیده، گذشته‌نگر؛ برحسب نتیجه، تصمیم‌گرا؛ برحسب هدف، کاربردی؛ برحسب زمان اجرای پژوهش، مقطعی؛ برحسب نوع داده، کمی؛ برحسب روش گردآوری داده‌ها و یا ماهیت و روش پژوهش، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه استادان هیأت علمی تمام‌وقت دانشگاه‌های آزاد شهر تهران به تعداد 4300 نفر است. روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای است. در پژوهش حاضر، ابتدا، واحدهای دانشگاهی شهر تهران به پنج خوشه کلی (واحدهای تهران شمال، جنوب، مرکز، شرق و غرب) تقسیم شدند. سپس با توجه به پراکنندگی جغرافیایی دانشکده‌های هر واحد

1.Kunzmann

2.HEERA & KAUR

دانشگاهی و عدم تجانس بین گروهی دانشکده‌های هر واحد به‌عنوان خوشه‌ها در نظر گرفته شد که پژوهش‌گر در هر دانشگاه سه دانشکده را تصادفی انتخاب کرد و در نهایت در هر دانشکده دو رشته را به‌صورت تصادفی انتخاب و پرسش‌نامه‌ها را به‌صورت تصادفی در بین اعضای هیأت‌علمی این رشته‌ها توزیع کرد. در مدل‌یابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه‌ی توان بین 5 تا 15 مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده تعیین شود: $5q \leq n \leq 15q$ ؛ که در آن q تعداد متغیرهای مشاهده شده یا تعداد گویه‌ها (سوالات) پرسش‌نامه و n حجم نمونه است (هومن، 2005). در این پژوهش حجم نمونه برای هر سؤال 8 آزمودنی و به‌طور کلی 700 نفر در نظر گرفته شد. برای گردآوری اطلاعات از منابع کتابخانه‌ای و میدانی (پرسش‌نامه) استفاده شد. پرسش‌نامه تحقیق از دو بخش تشکیل شده است. یک بخش شامل مشخصات عمومی آزمودنی‌ها نظیر جنسیت، رشته تحصیلی، سن و سابقه کار و بخش دیگر شامل سه پرسش‌نامه است:

1- استاندارد خرد سازمانی براون و گرین¹ (2006) با هشت مؤلفه² (4 گویه)، مدیریت هیجان³ (5 گویه)، نوع دوستی⁴ (12 گویه)، الهام‌بخشی⁵ خودشناسی (10 گویه)، قضاوت⁶ (8 گویه)، دانش زندگی⁷ (11 گویه)، مهارت‌های زندگی⁸ (11 گویه) و تمایل به یادگیری⁹ (5 گویه)

2- پرسش‌نامه رضایت شغلی فردریک هرزبرگ دارای دو بعد انگیزشی (مولفه‌های کسب موفقیت (3 گویه)، ماهیت کار (3 گویه)، مسؤولیت (2 گویه)، شناخت از طرف دیگران (2 گویه)) و عامل محیطی-بهداشتی (مولفه‌های امنیت شغلی و شرایط کاری (3 گویه)، حقوق و درآمد (2 گویه)، خط مشی قوانین موسسه (2 گویه)، ماهیت و میزان سرپرستی فنی (3 گویه) و روابط متقابل (3 گویه))

-
1. Brown & Greene
 2. Self-Knowledge
 3. Emotional Management
 4. Altruism
 5. Inspirational Engagement
 6. Judgment
 7. Life Knowledge
 8. Life Skills
 9. Willingness to Learn

3- پرسش نامه هوش هیجانی مایر و سالوی (1995)، شامل سه مؤلفه توجه به احساسات (10 گویه)، شفاف‌سازی احساسات (10 گویه) و بازسازی خلق (10 گویه). این پرسش نامه هابه ترتیب برای رضایت شغلی، خرد سازمانی و هوش هیجانی دارای 23، 66 و 30 گویه با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم = 1، کم = 2، تا حدودی = 3، زیاد = 4 و خیلی زیاد = 5) تنظیم شده است.

روایی: به‌منظور تعیین روایی پرسش نامه از روایی ظاهری¹، محتوایی² و سازه³ استفاده شد. در روایی ظاهری، پرسش نامه‌ها قبل از توزیع توسط پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه و برخی خبرگان دانشگاهی و سازمانی (مسئولین آموزش عالی) به‌دوراز ایرادات ویرایشی، شکلی، املائی و... تدوین گردید. در روایی محتوایی در قالب یک روش دلفی و با کمک فرم‌های CVI و CVR و به کمک ده نفر از خبرگان شامل اعضای مصاحبه‌شونده، خبرگان دانشگاهی و سازمانی، دانشجویان دکتری متخصص در این حوزه، چند نفر از آزمودنی‌ها و... محتوای پرسش نامه از نظر سؤال‌های اضافی و یا اصلاح سؤال‌ها مورد بررسی قرار گرفت. فرم CVI نشان داد که همه سؤال‌های متغیرهای رضایت شغلی، خرد سازمانی و هوش هیجانی از نقطه ساده بودن، واضح بودن و مربوط بودن از وضعیت مناسبی برخوردارند (میزان این ضریب برای هر یک از سؤال‌ها بالاتر از 0,79 بود)؛ هم‌چنین با توجه به اینکه مقدار CVR برای همه سؤال‌ها بالای 0,62 به دست آمد هیچ سؤال‌ی نیاز به حذف شدن نداشت. در مورد روایی سازه نیز از دو نوع روایی همگرا و واگرا با کمک نرم‌افزار Lisrel استفاده شد. در بررسی روایی همگرا یافته‌ها نشان داد ضرایب معناداری تمام بارهای عاملی بزرگ‌تر از 2,58 بود یعنی تمامی بارهای عاملی با اطمینان 99 درصد معنادار بود؛ ضرایب تمام بارهای عاملی بالای 0,5 بود؛ میانگین واریانس استخراج‌شده⁴ (AVE) همه مؤلفه‌ها بالای 0,5 بود و همین‌طور پایایی ترکیبی همه مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از میانگین واریانس استخراج‌شده آن بود؛ لذا می‌توان گفت که روایی همگرای سازه‌های مدل تأیید می‌شوند. در بررسی روایی واگرا نیز از آزمون فورنل و لارکر (این آزمون روایی واگرا (تشخیصی) را در سطح متغیرهای

-
1. Faced Validity
 2. Content Validity
 3. Construct Validity
 4. Average Variance Extracted

پنهان با استفاده از ماژولی که در نرم‌افزار لیزرل تعریف شده می‌سنجد) و آزمون بار عرضی¹ (این آزمون روایی واگرا در سطح متغیرهای مشاهده‌پذیر توسط ماژولی که در نرم‌افزار لیزرل تعریف شده می‌سنجد) استفاده شد. در آزمون فورنل و لارکر یافته‌ها نشان داد، جذر میانگین واریانس استخراج‌شده هر متغیر پنهان بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر با دیگر متغیرهای پنهان مدل بود؛ همچنین نتایج آزمون بار عرضی نشان داد، بارهای عاملی هر کدام از متغیرهای پژوهش بیشتر از بارهای عاملی مشاهده‌پذیرهای دیگر مدل‌های اندازه‌گیری موجود در مدل بود و از طرف دیگر بار عاملی هر متغیر مشاهده‌پذیر بر روی متغیر پنهان متناظرش حداقل 0,1 بیشتر از بارهای عاملی همان متغیر مشاهده‌پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر بود؛ بنابراین نتایج این دو آزمون بیانگر روایی واگرا بود.

پایایی: در این پژوهش پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی² و با استفاده از ماژولی که در نرم‌افزار لیزرل تعریف شده است، محاسبه می‌شود. مقادیر این دو ضریب برای هر سه سازه پژوهش بالای 0/7 به دست آمد که نشان‌دهنده پایا بودن ابزار اندازه‌گیری بود. البته شایان ذکر است که پایایی و روایی هر سه ابزار توسط پژوهش‌های پیشین تأیید شده است. اطلاعات پرسش نامه، ضرایب پایایی و روایی در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول 1: اطلاعات پرسش نامه و محاسبه ویژگی‌های روان‌سنجی ابزار

ردیف	نوع	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ	CR	AVE	MSV	ASV	خرد سازمانی	رضایت شغلی	هوش هیجانی
1	خرد سازمانی	براونوگرین (2006)	0,805	0,818	0,513	0,441	0,305	0,75	---	---
2	رضایت شغلی	هرزبرگ	0,763	0,867	0,554	0,169	0,112	0,45	0,86	---
3	هوش هیجانی	مایر و سالوی (1995)	0,753	0,865	0,587	0,443	0,259	0,60	0,383	0,74

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت: پایایی سازه‌ها مورد تأیید است زیرا آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای 0,7 است و همچنین $AVE > 0,5$ است. روایی

1. Cross Loadings
2. Composite Reliability (CR)

همگرا مورد تأیید است، زیرا $CR > 0.7$: $CR > AVE$: $AVE > 0.5$ و همین‌طور روایی و اگر نیز مورد تأیید است زیرا $MSV < AVE$ و $ASV < AVE$ ².
 برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در بخش توصیفی از میانگین، انحراف معیار، جداول و... با استفاده از نرم‌افزار Spss-21 و در بخش استنباطی از همبستگی پیرسون، آزمون تی تک گروهی با استفاده از نرم‌افزار Spss-21 و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار LISREL-v8.80 استفاده شد.

یافته‌ها

در این بخش به تحلیل کمی داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel و در دو حوزه تجزیه و تحلیل (توصیفی و استنباطی) و تفسیر نتایج پرداخته می‌شود.
 توصیف آماری ویژگی‌های جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهش در جدول زیر به توصیف اطلاعات جمعیت شناختی و همین‌طور توصیف متغیرهای پژوهش از منظر شاخص‌های گرایش به مرکز، شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های شکل توزیع پرداخته می‌شود:

جدول شماره 2: اطلاعات جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهش

متغیر	طبقه	فراوانی	درصد	متغیر	طبقه	فراوانی	درصد	
جنسیت	مرد	546	78	تخصص	علوم انسانی و اجتماعی	308	44	
	زن	154	22		علوم فنی و مهندسی	133	19	
	میانگین	علوم پایه	112		16	علوم پزشکی	42	6
		سایر	126		18	سایر	126	18
		انحراف معیار	0,745		3,48	آماره چولگی	-1,96	1,876
		میانگین	3,89		4,02	آماره کشیدگی	0,817	1,913
متغیر	میانگین	3,89	4,02	نوع	کمتر از 5سال	91	13	
خرد سازمانی	3,48	4,02	5 تا 10 سال		168	24		
رضایت شغلی	3,89	4,02	11 تا 15 سال		203	29		
هوش هیجانی	4,02	4,02	16 تا 20 سال	175	25			
				بالای 20 سال	63	9		
				کمتر از 35	49	7		
				36 تا 40	140	20		
				41 تا 45	266	38		
				46 تا 50	175	25		
				بیشتر از 50	70	10		

1. Maximum Shared Squared Variance (MSV)

2. Average Shared Squared Variance (ASV)

یافته‌های پژوهش در بخش آمار توصیفی (ویژگی‌های شرکت‌کنندگان) که در جدول فوق قابل مشاهده است، نشان داد، بیشترین درصد افراد مورد مطالعه مرد (78 درصد)؛ رشته بیشتر افراد شرکت‌کننده علوم انسانی و اجتماعی (44 درصد)؛ بیشترین رده سنی 41-45 سال (38 درصد)؛ بیشترین فراوانی سابقه کاری مربوط به 11-15 سال (29 درصد) بود. میانگین و انحراف استاندارد همه مؤلفه‌ها آورده شد؛ همچنین یافته‌های حاصل از جدول قبل نشان داد، آماره کشیدگی در تمامی مؤلفه‌ها بین 5، 5- هست؛ یعنی توزیع داده‌ها از این جنبه نرمال بوده و شکل توزیع خیلی تخت یا بلند نیست؛ همین‌طور آماره چولگی در تمامی مؤلفه‌ها بین 3، 3- و حتی بین 2، 2- قرار دارد، یعنی توزیع داده‌ها از این جنبه نرمال بوده و می‌توان گفت شکل توزیع دارای چولگی مثبت یا منفی نیست. در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که شکل توزیع داده‌ها برای تمام مؤلفه‌ها نرمال هست و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک نظیر همبستگی پیرسون، آزمون تی تک نمونه‌ای و... برای بررسی فرضیه‌ها استفاده کرد.

استنباط آماری داده‌ها

در این بخش فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون مناسب مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. در ادامه قبل از آزمون فرضیه‌های پژوهش، وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

بررسی وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها

با توجه به اینکه توزیع داده‌ها نرمال و مقیاس فاصله‌ای بود، برای بررسی وضعیت موجود متغیرها از آزمون تی تک نمونه‌ای و همچنین برای بررسی روابط بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. در جدول زیر وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها آورده شده است.

جدول شماره 3: وضعیت موجود متغیرها و همبستگی بین آن‌ها

بعد	عدد معناداری	حدپایین	حدبالا	وضعیت	1	2	3
1. خرد سازمانی	0,001	0,176	0,485	مناسب	---	0,46	0,59
2. رضایت شغلی	0,002	0,496	0,846	مناسب	0,46	---	0,41
3. هوش هیجانی	0,001	0,121	0,314	مناسب	0,59	0,41	---

همان‌طور که در جدول فوق قابل مشاهده است نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که هر سه متغیر رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند ($p < 0,01$). از طرف دیگر نتایج جدول نشان داد که هر سه بعد در وضعیت مناسبی قرار دارد.

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری سازه‌های پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل‌های مفهومی پژوهش لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیر مستقل (خردسازمانی)، متغیر میانجی (هوش هیجانی) و متغیر وابسته (رضایت شغلی) اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه مدل‌های اندازه‌گیری این سه بعد آورده می‌شود که این کار توسط تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون و متغیرهای مشاهده شده (سوالات) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است (بیرن¹، 1994، 8-10). در جدول زیر نتایج مدل اندازه‌گیری برای هر یک از ابعاد پژوهش آورده شده است:

جدول شماره 4: تحلیل عاملی تأییدی برای بعد رضایت شغلی، هوش هیجانی و خرد سازمانی

شاخص	مؤلفه	بارعاملی	شاخص	مؤلفه	بارعاملی	شاخص	مؤلفه
MOT1	انگیزشی از بعد رضایت شغلی	0,84	LIF1	دانش زندگی از بعد خرد سازمانی	0,62	SEL1	خودشناسی از بعد رضایت شغلی
MOT2		0,83	LIF2		0,65	SEL2	
MOT3		0,86	LIF3		0,69	SEL3	
MOT4		0,87	LIF4		0,72	SEL4	
MOT5	انگیزشی از بعد رضایت شغلی	0,79	LIF5		0,71	EMO1	مدیریت هیجان از بعد رضایت شغلی
MOT6		0,76	LIF6		0,59	EMO2	
MOT7		0,80	LIF7		0,58	EMO3	
MOT8		0,86	LIF8		0,54	EMO4	
			LIF9		0,82	EMO5	
MOT9		0,74	LIF10		0,52	ALT1	خرد سازمانی از بعد رضایت شغلی
			LIF11		0,49	ALT2	

0,63	الهام بخشی از بعد خرد سازمانی	ALT3	0,72	تمایل به یادگیری از بعد خرد سازمانی	WIL1	0,85	محیطی - بهداشتی از بعد رضایت شغلی	MOT10	
0,81		ALT4	0,79		WIL2	0,65		ENH1	
0,69		ALT5	0,74		WIL3	0,64		ENH2	
0,79		ALT6	0,80		WIL4			ENH3	
0,61		ALT7	0,80		WIL5	0,92		ENH4	
0,59		ALT8	0,95	ATT1	0,81	ENH5			
0,54		ALT9	0,98	ATT2	0,67	ENH6			
0,78		ALT10	0,98	ATT3	0,81				
0,40		ALT11	0,93	ATT4		ENH7			
0,71		ALT12	0,98	ATT5	0,55	ENH8			
0,82		الهام بخشی از بعد خرد سازمانی	INS1	0,92	توجه به احساسات از بعد هوش هیجانی	ATT6		0,49	ENH9
0,84			INS2	0,94		ATT7		0,48	ENH10
0,86	INS3		0,96	ATT8		0,70		ENH11	
0,83	INS4		0,99	ATT9		0,63	ENH12		
0,90	INS5		0,87	ATT10		0,65	ENH13		
0,88	INS6		0,84	شفاف سازی احساسات از بعد هوش هیجانی		CLA1		0,58	
0,89	INS7		0,89			CLA2			
0,87	INS8		0,87			CLA3	0,29	REC1	
0,86	INS9		0,85	CLA4		0,46	REC2		
0,95	INS10		0,83	CLA5		0,30	REC3		
0,62	مهارت های زندگی از بعد خرد سازمانی	SKI1	0,81	شفاف سازی احساسات از بعد هوش هیجانی	CLA6	0,38	REC4		
0,69		SKI2	0,90		CLA7	0,39	REC5		
0,67		SKI3	0,87		CLA8	0,30	REC6		
0,63		SKI4	0,79		CLA9	0,31	REC7		
0,59		SKI5	0,85		CLA10	0,36	REC8		
0,71		SKI6	0,62		JUD1	0,36	REC9		
0,73		SKI7	0,69		قضاوت از بعد خرد سازمانی	JUD2	0,45	REC10	
0,73		SKI8	0,67			JUD3			
0,69		SKI9	0,68			JUD4			
0,74		SKI10	0,63			JUD5			
	0,71		JUD6						
	0,75		JUD7						
	0,69		JUD8						

شاخص های برازش مدل رضایت شغلی: NFI:0,92 AGFI:0,93 GFI:0,95 RMSEA:0,069 df:365 X²:1042,28

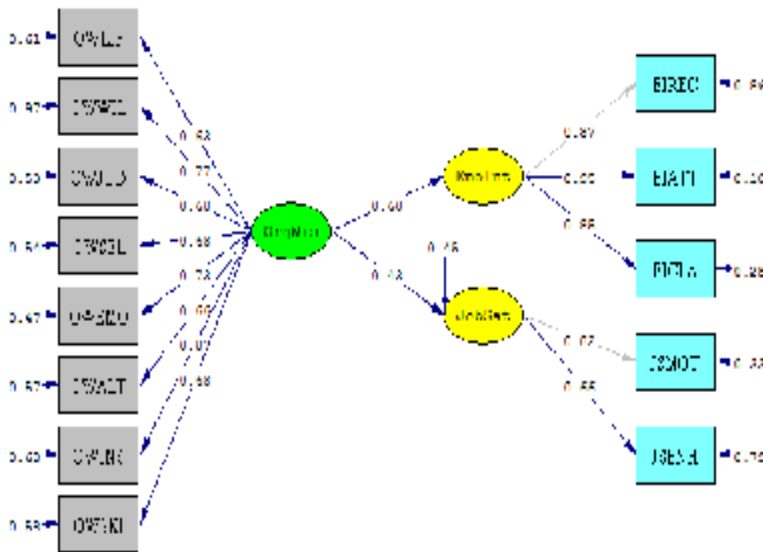
شاخص های برازش مدل هوش هیجانی: NFI:0,94 AGFI:0,92 GFI:0,93 RMSEA:0,069 df:264 X²:657,53

شاخص های برازش مدل خرد سازمانی: NFI:0,93 AGFI:0,91 GFI:0,91 RMSEA:0,076 df:169 X²:436,02

نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد خرد سازمانی، هوش هیجانی و رضایت شغلی نشان داد، کلیه مدل‌های اندازه‌گیری مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. در بین مؤلفه‌های خرد سازمانی، مؤلفه مدیریت هیجان در بین مؤلفه‌های رضایت شغلی، امنیت شغلی و حقوق و درآمد و در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤلفه توجه به احساسات دارای بیشترین اهمیت هست. همچنین شاخص‌های تناسب مدل اندازه‌گیری نشانگر مناسب بودن کلیه مدل‌های اندازه‌گیری است.

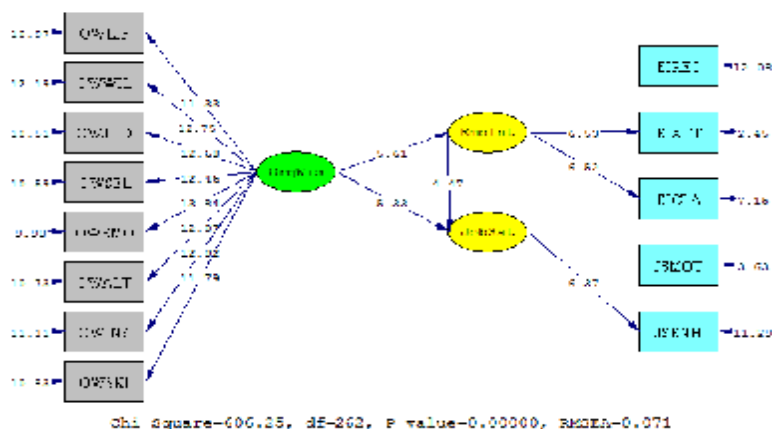
بررسی مدل‌های ساختاری پژوهش

پس از آزمون مدل‌های اندازه‌گیری اکنون لازم است تا مدل ساختاری که نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است، ارائه شود. با استفاده از مدل ساختاری می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. در شکل زیر مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد به‌منظور تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی آورده شده است:



شکل شماره 2: مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد

در شکل زیر نیز مدل پژوهش در حالت ضرایب معناداری آورده شده است که تمامی ضرایب به دست آمده معنادار هست؛ زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک مسیرها از عدد 2,58 بزرگ تر و از عدد -2,58 کوچک تر است.



شکل شماره 3: مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری ضرایب

با توجه به مقادیر به دست آمده در شکل 2 به بررسی فرضیات پژوهش می پردازیم. در جدول زیر نتایج حاصل از آزمون مدل را می توان مشاهده کرد.

جدول شماره 5: نتایج آزمون مدل پژوهش

پذیرش/ رد فرضیه ها	t-value	ضرایب استاندارد شده	بررسی فرضیه ها
پذیرش	5,33	0,43	تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی
پذیرش	5,61	0,60	تأثیر خرد سازمانی بر هیجان
پذیرش	4,47	0,45	تأثیر هیجان بر رضایت شغلی

بر اساس جدول بالا می توان نوع و میزان اثر هریک از متغیرهای پژوهش را در اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد شهر تهران مشاهده کرد که بر این اساس کلیه فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان 99 درصد معنادار هستند.

برای بررسی میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته لازم است تا تأثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم برای متغیر درون‌زای مدل ارائه شود که این تأثرات در جدول زیر قابل مشاهده است:

جدول شماره 6- تفکیک اثرات، مستقیم، غیرمستقیم و کل در مدل پژوهش

اثر			متغیر مستقل	متغیر وابسته
کل	غیرمستقیم	مستقیم		
0,60	-	0,60	خرد سازمانی	هوش هیجانی
0,45	-	0,45	هوش هیجانی	رضایت شغلی
0,70	0,43 + 0,45 * 0,60	0,43	خرد سازمانی	رضایت شغلی

همان‌طور که در جدول قابل مشاهده است، تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی به میزان 0,70 است.

بررسی برازش مدل پژوهش

آنچه از محاسبات انجام‌شده می‌توان نتیجه گرفت آن است که هرچند مدل تدوین شده باعث شده است که تا حد زیادی از مقدار کای‌اسکور مدل استقلال فاصله بگیرد اما بهدلیل معنادار شدن مقدار کای‌دو مدل ($P=0/000$) می‌توان نتیجه گرفت که مدل قابل قبول تلقی می‌شود. حال که شاخص‌ها برازش خوبی را از داده‌ها نسبت به مدل نشان می‌دهد نوبت به سنجش شاخص‌های جزئی برازش می‌رسد. تفاوت شاخص‌های برازش با شاخص‌های سه‌گانه برازش کلی در این است که شاخص‌های برازش کلی در مورد مناسب بودن کل مدل و نه اجزای آن قضاوت می‌کنند و شاخص‌های جزئی در مورد رابطه‌های جزئی مدل قضاوت می‌کنند. شاخص‌های جزئی برازش (نسبت‌های بحرانی و سطح معناداری آن‌ها) نشان می‌دهند که همه بارهای عاملی دارای معنا دارند. نتایج این تحلیل‌ها در جدول 5 نشان داده شده است.

جدول شماره 7: نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری برای برازش مدل مفهومی پژوهش

شاخص	اختصار	مقدار	برازش قابل قبول
سطح تحت پوشش کای اسکور	χ^2	606,25	-
شاخص برازش تطبیقی	CFI	0,97	بزرگ‌تر از 90 درصد
نیکویی برازش	GFI	0,88	بزرگ‌تر از 80 درصد
شاخص برازش افزایشی	IFI	0,91	بزرگ‌تر از 90 درصد
میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	0,071	کمتر از 8 درصد
کای اسکور بهنجار شده	CMIN/df	2,31	بین 1 تا 5
نیکویی برازش تعدیل یافته	AGFI	0,85	بزرگ‌تر از 80 درصد
شاخص نرم‌شد هبرازندگی	NFI	0,93	بزرگ‌تر از 90 درصد

بحث و نتیجه گیری

امروزه سازمان‌ها در شرایط مملو از اطلاعات به سر می‌برند و عدم قطعیت‌های محیطی، موجب شده تا سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی تمام تلاش خود را برای به دست آوردن مزیت رقابتی پایدار انجام دهند. خرد سازمانی همچنین، عامل مهمی است که بر خودآگاهی و کنترل هیجانات اعضای سازمان آموزشی نیز اثرگذار است. بر همین اساس، پژوهش حاضر نیز، درصدد بررسی تأثیر خرد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی بود تا بتواند پاسخگوی نیازهای آتی نظام آموزش عالی باشد. در ادامه مطابق نتایج پژوهش، به تبیین و تفسیر فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود.

با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها، در خصوص فرضیه اول، خرد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است؛ بنابراین، داده‌های این پژوهش نشان داد خرد سازمانی بر رضایت شغلی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد تأثیر معناداری دارد. بدین معنی که با استفاده از خرد سازمانی در این دانشگاه شاهد افزایش یا کاهش رضایت شغلی در اعضای هیأت علمی خواهیم بود.

در این خصوص، باید خاطر نشان کرد که اعضای هیأت علمی رشته‌های مختلف دانشگاهی هرچه بیشتر بتوانند خدمات خود را با کیفیت بهتری ارائه دهند، بر توسعه و پیشرفت کشور اثر بیشتری خواهند گذاشت. اگر این اعضا انگیزه کافی برای فعالیت

علمی نداشته باشند، استقلال علمی و اقتصادی کشور دچار مشکل خواهد شد، بنابراین، باید تلاش شود تا مبانی انگیزشی و عوامل محرک متنوع و متغیرهایی که رفتار آنها را شکل می‌دهد، شناخته و مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. از جمله عواملی که در بقا و موفقیت سازمان ها، مورد توجه مسؤولین و مدیران سازمان ها قرار می‌گیرد، رضایت شغلی آنان است. داشتن رضایت شغلی در سرنوشت دانشگاه‌ها مؤثر است. از طرف دیگر خرد سازمانی پدیده‌ای است که نه تنها موجب مسؤولیت پذیری بیشتر اعضای هیأت علمی می‌شود و تعهد آنان را بهبود می‌بخشد، موجب می‌شود تا اعضای سازمان تصمیمات درستی را اتخاذ کنند و رضایت شغلی داشته باشند. همچنین، خرد سازمانی بر ایجاد انسجام بین اعضای هیأت علمی و تشکیل تیم‌های کاری مؤثر بوده و موجب رضایت هر چه بیشتر آنها می‌گردد. از طرف دیگر خرد سازمانی باعث بهبود تفکر انتقادی و مشارکت هرچه بیشتر اعضاء در دانشگاه می‌شود و این خود زمینه‌ای برای بهبود رضایت شغلی فراهم می‌آورد. نتایج حاصل با مطالعاتان، (2011)، پلیکارد و همکاران، (2017)، سوتویک و همکاران (2017)، هاموند و همکاران، (2017) همسو است.

در خصوص فرضیه دوم، نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش نشان داد خرد سازمانی بر هوش هیجانی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد تأثیر معناداری دارد. بدین معنی که با استفاده از خرد سازمانی در این دانشگاه شاهد افزایش یا کاهش هوش هیجانی در اعضای هیأت علمی خواهیم بود. هوش هیجانی مؤلفه‌هایی مانند همدلی، خودآگاهی، کنترل هیجان و... را در بر می‌گیرد. اعضای هیأت علمی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند بهتر می‌توانند به نوع دوستی و خودشناسی دست یابند، افرادی که از هوش هیجانی برخوردارند بیشتر تمایل به یادگیری دارند در نتیجه خرد سازمانی در آنها ارتقا می‌یابد. آنها می‌توانند بر هیجانات خود مدیریت کرده و با ذخیره دانش، به مهارت‌های زندگی دست یابند. نتایج حاصل با مطالعات گلن، (2016). کریشناکومار و همکاران، (2016) آردلت و اوه (2016)، کانزمن (2016) هیرا و کور (2017)، دودانگه و همکاران (2016)، همسو است.

در خصوص فرضیه سوم، نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش نشان داد هوش هیجانی بر رضایت شغلی اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاه آزاد تأثیر معناداری دارد. بدین معنی که با استفاده از هوش هیجانی مناسب و قوی در این دانشگاه شاهد

افزایش یا کاهش رضایت شغلی در اعضای هیأت‌علمی خواهیم بود. از طرفی، هوش هیجانی به عنوان یک متغیر روانشناختی نوین و بدیع بسیاری از ویژگی‌های شغلی افراد را تحت تأثیر قرار داده و در بسیاری از حوزه‌های شغلی به عنوان یک عامل مهم و پیش‌بینی‌کننده مطرح می‌باشد. عملکرد شغلی عالی در کارکنان نشان از هوش هیجانی بسیار بالای آنان دارد. این بدان معناست که هوش هیجانی و موفقیت شغلی ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند. از طرف دیگر، رضایت شغلی به دلیل پیش‌بینی رفتارهای سازمانی، نقش اساسی در مدیریت رفتارهای انسانی ایفا می‌کند. رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و روانی و روحیه کاری می‌گردد. می‌توان با شناسایی حالت عاطفی و هیجانی افراد به افزایش راندمان، بهره‌وری و تعالی محیط کار کمک کرد. نتایج حاصل با مطالعات سیوا کومار (2017)، اشکاناسی و دوریس (2017)، کاشف و اسماعیلی (1392)، کلارک و ماهادی (2017) و دودانگه و همکاران (2016)، همسو است.

پیشنهاد‌های پژوهشی

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهاد‌های ذیل ارائه می‌گردد:

- § لازم است خرد سازمانی و عوامل بروز آن در دانشگاه شناسایی و تقویت شوند.
- § برای دستیابی خرد سازمانی مناسب در بین اعضای هیأت‌علمی دانشگاه، می‌بایست هوش هیجانی آنها تقویت شود، زیرا عوامل بروز خرد سازمانی در داشتن عواملی مانند کنترل هیجانات و خودآگاهی ریشه دارند.
- § دانشگاه می‌تواند با سهیم کردن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، به آنان انگیزه کافی دهد و موجب رضایت شغلی در آنان گردد.
- § ارزیابی رضایت شغلی در بین استادان باید به‌طور مستمر انجام گیرد.
- § دانشگاه باید به استادانی که دارای خودآگاهی بیشتری هستند تفویض اختیار کند.
- § سیستم مناسبی در دانشگاه مستقر شود تا سکوت استادان شناسایی و در جهت آوای سازمان به کار گرفته شود.
- § به استادان در جهت شناخت هوش هیجانی کمک شود تا با ابعاد روانی آن بیشتر آشنا شوند.

سپاسگزاری

این پژوهش برگرفته از تز دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران است. نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از همکاری و مساعدت هیأت‌علمی دانشگاه‌های آزاد شهر تهران و همه عزیزانی که در این پژوهش ما را یاری نموده‌اند سپاسگزاری نمایند.

References

- Ardelt, M. (2003), Empirical Assessment of a Three-Dimensional Wisdom Scale. *Research on Aging*, 25(3), 275-324.
- Aryanto, V. D. W. (2017), The Role of Local Wisdom-Based e-Eco-Innovation to Promote Firms' Marketing Performance. *International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD)*, 8(1), 17-31.
- Ashkanasy, N., & Dorris, A. (2017), Emotions in the Workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1).
- Baltes, P. B., & Staudinger, U. M. (2000), Wisdom: A Metaheuristic (Pragmatic) to Orchestrate Mind and Virtue Toward Excellence. *American psychologist*, 55(1), 122.
- Byrne, B. M. (1994), *Structural Equation Modeling with EQS and EQS/Windows: Basic concepts, Applications, and Programming*, Sage.
- Christensen, E. W., Bierly, P.E., & Kessler, E.H. (2000), Organizational Wisdom as a Strategic Weapon. *Strategies and Tactics in Business Management For The New Millennium*, 13-37.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017), The Significance of Mutual Recognition Respect in Mediating the Relationships between Trait Emotional Intelligence, Affective Commitment and Job Satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 105, 129-134.
- Davis, J. (2016), *The Greats on Leadership: Classic Wisdom for Modern Managers*. Nicholas Brealey Publishing.
- Dodangeh, S., Zakerian, S.A., Dehghani, M., Ghazi Tabatabayi, S.M., & Pirmand, R. (2016), The Study of Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction Using Structural

- Equation Modeling in one of Tehran oil Industry. *Journal of Occupational Health and Safety*, 6(1), 32-43.
- Fisher, V. E., & Hanna, J. V. (1931), The dissatisfied worker.
- HAYS, J. (2016), Transformation and Transcendence for Wisdom: The Emergence and Sustainment of Wise Leaders and Organizations. *A Handbook of Practical Wisdom: Leadership, Organization and Integral Business Practice*, 17.
- Heera, P., & Kaur, A. (2017), A Study of Emotional Intelligence of Pre-Service Teachers. *International Education and Research Journal*, 3(1).
- Houman, H. A. (2005), Structural Equation Modeling Using LISREL Software. Tehran: Samt.
- Kunzmann, U. (2016), Wisdom, Berlin Model. *The Encyclopedia of Adulthood and Aging*.
- Küpers, W. (2016), *A handbook of Practical Wisdom: Leadership, Organization and Integral Business Practice*. Routledge.
- Law, A., & Staudinger, U. M. (2016), Eudaimonia and wisdom. In *Handbook of Eudaimonic Well-Being*. 135-146.
- Layton, V. P., & Birren, J. E. (1980), The Development of Wisdom Across the Life Span: A Reexamination of an Ancient Topic. *Life-Span Development and Behavior*, 3, 103-135.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016), The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300.
- Meyer, D.K. (2016), Emotion Regulation in K-12 Classrooms. *Handbook of Social Influences in School Contexts: Social-Emotional, Motivation, and Cognitive Outcomes*. 192.

- Mickler, C., & Staudinger, U. M. (2008), Personal Wisdom: Validation and Age-Related Differences of a Performance Measure. *Psychology and Aging*, 23(4), 787.
- Mitroff, I. I. (2016), Wisdom: How the Leaders of Purpose-Driven Organizations Manage from Their Values. In *Combating Disruptive Change*. Palgrave Macmillan US, 47-63.
- Oden, C. D. (2011), The Effect of Wisdom in Organizations on Team Cohesiveness, Interpersonal Trust and Intrinsic Job Satisfaction, Partially Mediated by Emotional Intelligence. Nova Southeastern University.
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2016), How Can Core Self-Evaluations Influence Job Burnout? The Key Roles of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Health Psychology*, 21(1), 50-59.
- Plickert, G., Kay, F., & Hagan, J. (2017), Depressive Symptoms and the Salience of Job Satisfaction over the Life Course of Professionals. *Advances in Life Course Research*, 31, 22-33.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Singh, S. (2017), Examining the Role of Emotional Intelligence between Organizational Learning and Adaptive Performance in Indian Manufacturing Industries. *Journal of Workplace Learning*, 29(2).
- Rooney, D. (2016), Knowledge Appreciates Your Generosity: Exploring a Meeting Point between Knowledge and Wisdom. *Prometheus*, 1-16.
- Rooney, D., & McKenna, B. (2007), Wisdom in Organizations: Whence and Whither. *Social Epistemology*, 21(2), 113-138.

- Sabharwal, A. (2017), *The Transformative Role of Institutional Repositories in Academic Knowledge Management*. IGI Global, 127-155.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990), *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sivakumar, B. N. (2017), *Emotional Intelligence and its Effect On Job Satisfaction*. *International Journal of Scientific Research*, 5(10).
- Southwick, F. S., Martini, B. L., Charney, D. S., & Southwick, S. M. (2017), *Leadership and Resilience*. 315-333.
- Spohrer, J., Bassano, C., Piciocchi, P., & Siddike, M. A. K. (2017), *What Makes a System Smart? Wise?.* *Advances in The Human Side of Service Engineering*, 23-34.
- Srivastva, S., & Cooperrider, D. L. (1998), *Organizational Wisdom and Executive courage*. Lexington Books.
- Stanley, D. J., & Meyer, J. P. (2016), *Employee Commitment and Performance*. *Handbook of Employee Commitment*.
- Staudinger, U. M., & Pasupathi, M. (2003), *Correlates of Wisdom Related Performance in Adolescence and Adulthood: Age Graded Differences in "Paths" Toward Desirable Development*. *Journal of Research on Adolescence*, 13(3), 239-268.
- Sternberg, R. (2016), *Wisdom Applied: The Secret Sauce that Has Allowed me Already to Have Achieved Immortality*. *Education Review//Reseñas Educativas*, 23.
- Vaill, P. B. (2007), *Interpersonal Relations in Organizations and the Emergence of Wisdom*. *Handbook of organizational and managerial wisdom*, 327.

- Venkatesh, V. (2016), The FEP Framework to Address Challenges in Residual Stress Measurement and Prediction. In 23rd IFHTSE Congress. Asm.
- Yousef, D. A. (2016), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. International Journal of Public Administration, 1-12.

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 107 - 125

تاریخ دریافت: 95/10/07

تاریخ پذیرش: 96/06/20

نقش بهره‌وری کل عوامل تولید در حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان¹

حسین پرهام^{2*}

دکتر محبت محمداف³

چکیده

اهمیت روزافزون بازار دارایی‌ها، بررسی مداوم بازار مسکن و مستغلات را ضروری می‌سازد. نوسان‌های متغیرهای اقتصادی در بخش‌های مختلف به‌ویژه نوسان بازار دارایی‌ها پدیده متداول در اغلب کشورها بشمار می‌رود، به‌طوری که اقتصاد گاهی به اوج و زمانی به نقطه حسیض می‌رسد. در این میان، یکی از اجزای مهم بازار دارایی‌ها و سرمایه، بازار مسکن است. در این پژوهش به بررسی تأثیر بهره‌وری کل عوامل تولید بر شاخص حوزه ساخت و ساز قیمت مسکن) در کشورهای ایران و جمهوری آذربایجان طی دوره زمانی 1377 تا 1393 با لحاظ داده‌های فصلی پرداخته شده است. برای برآورد تأثیر متغیرها، از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده بهره گرفته شده است. نتایج برآوردها حاکی از آن است که، بهره‌وری کل عوامل تولید در کوتاه مدت و بلندمدت دارای تأثیر مثبتی بر شاخص حوزه ساخت و ساز (قیمت مسکن) در کشورهای ایران و آذربایجان می‌باشد. همچنین متغیرهای میزان تسهیلات اعطایی سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی نیز که به عنوان متغیرهای کنترلی وارد مدل شده بودند، دارای تأثیر مثبت معنی دار بر قیمت مسکن در کشورهای مزبور می‌باشند.

واژه های کلیدی: بهره‌وری کل عوامل تولید، قیمت مسکن، روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده.

1- این مقاله برگرفته از رساله دکتری نویسنده در همان دانشگاه است.

2- فارغ التحصیل دکتری اقتصاد دانشگاه معماری و عمران جمهوری آذربایجان، گروه مدیریت و اقتصاد عمومی، باکو، جمهوری آذربایجان (نویسنده مسؤل). parham.economy2016@gmail.com

3- پروفسور اقتصاد عمومی دانشگاه معماری و عمران جمهوری آذربایجان، گروه مدیریت و اقتصاد عمومی، باکو، جمهوری آذربایجان. Azmiu_menecmet@mail.ru

مقدمه

تحولات اقتصادی افت و خیزهای فراوانی دارد، بطوری که اقتصاد گاهی به اوج می‌رسد و زمانی به نزول می‌کند. اهمیت روزافزون بازار دارایی‌های مالی در اقتصاد یک کشور، بررسی مداوم این بازار را ضروری می‌سازد. یکی از اجزای مهم بازارهای مالی، بازار مسکن است. در تاریخ بازارهای مالی، بازار مسکن همواره با نوسانات سودگراانه مواجه بوده است. نوسانات قیمت جزء ذات بازار است، اما گاهی این نوسانات از شکل عادی خود خارج می‌شوند و جای خود را به صعودهای افسار گسیخته و سقوط‌های ناگهانی می‌دهند و ضربات جبران‌ناپذیری به بازار مسکن وارد می‌کنند (دوپور¹، 2005).

در سطح خرد، مسکن بزرگ‌ترین مؤلفه ثروت اغلب خانوارها است. عواملی که بر قیمت مسکن تأثیرگذار هستند به همان میزان که برای خانواده‌ها مهم هستند، برای برنامه‌ریزان شهری، سازندگان، حرفه‌های مربوط به دادوستد املاک و تأمین‌کنندگان منابع مالی نیز دارای اهمیت است. عواملی که بر قیمت مسکن تأثیرگذار هستند به همان میزان که برای خانواده‌ها مهم هستند، برای برنامه‌ریزان شهری، سازندگان، حرفه‌های مربوط به دادوستد املاک و تأمین‌کنندگان منابع مالی نیز دارای اهمیت است (قادری و ایزدی، 1394). عوامل بسیاری بر قیمت مسکن تأثیرگذار است. در این بین نقش بهره‌وری کل عوامل تولید حائز اهمیت فراوانی می‌باشد.

سؤال اساسی مقاله حاضر این است که، تأثیر بهره‌وری کل عوامل تولید بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و جمهوری آذربایجان با تکیه بر قیمت مسکن چگونه است؟ از آنجایی که در اکثر مطالعات انجام گرفته در زمینه حوزه ساخت و ساز، مطالعه مشخصی در خصوص بررسی تأثیر بهره‌وری کل عوامل تولید بر قیمت مسکن در کشورهای ایران و جمهوری آذربایجان با استفاده از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده² (ARDL) صورت نگرفته است و عمدتاً یا بر تأثیر بهره‌وری بر جریان رشد و تولید پرداخته شده و یا تأثیر متغیرهای تولید ناخالص داخلی و درآمدها بر قیمت مسکن مورد بررسی قرار گرفته است، لذا در این مقاله به تأثیر بهره‌وری کل

1. Dupor

2. Autoregressive Distributed Lag Analysis

عوامل تولید بر حوزه ساخت و ساز (با تکیه بر قیمت مسکن) در کشورهای ایران و جمهوری آذربایجان با استفاده از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده طی دوره زمانی 1377 تا 1393 (در قالب داده‌های فصلی) پرداخته می‌شود.

مسکن به عنوان یک کالای اقتصادی دارای ویژگی‌هایی است که آن را از سایر کالاها متمایز و تحلیل عرضه و تقاضا و بازار آن را پیچیده می‌کند. از یک سو، مسکن کالای مصرفی است که پس از غذا و پوشاک مهمترین نیاز اساسی بشر است و گران‌ترین کالای ضروری خانوار تلقی می‌شود و از سوی دیگر، به عنوان کالای غیرمنقول بادوام، کالای سرمایه‌ای است که سرمایه‌گذاری در آن، بزرگ‌ترین بخش دارایی خانوار به شمار می‌رود و علاوه بر خانوار، برای بنگاه‌های اقتصادی نیز جذابیت بالایی دارد. به ویژه در شرایط تورمی که اطمینان به بازده سرمایه‌گذاری در بخش‌های اقتصادی دیگر پایین است، خرید و احداث مسکن، سرمایه‌گذاری امن و مطمئنی به حساب می‌آید که در بلندمدت پربازده تر از سایر اشکال سرمایه‌گذاری می‌باشد. بعلاوه عدم اطمینان به آینده و نبود سیستم مناسب تأمین اجتماعی، مسکن را به محل درآمد خانوار در دوران پیری و از کارافتادگی تبدیل می‌کند (ناجی میدانی و همکاران، 1389، 162).

نوسانات بخش مسکن در عین حال که از چرخه‌های اقتصاد کلان متأثر می‌شود، بر آنها نیز تأثیر گذارده و دوره‌های رکود و رونق را تشدید می‌کند. در ابتدا منابع عظیم مالی، بنا به دلایل مختلفی که به طور عمده ناشی از رشد نقدینگی در سطح کلان است، به سوی بخش مسکن و آن هم به صورت سوداگرانه سوق می‌یابد. از آنجا که این فعالیت‌های سوداگرانه تابع قانون بازده نزولی سود نیستند، سود در بخش مسکن همچنان بالا می‌ماند تا زمانی که اضافه عرضه در این بخش به یکباره انتظارات را نسبت به سودآوری این بخش تغییر می‌دهد و منابع مالی را از آن خارج کرده، بخش مسکن را با رکود مواجه می‌سازد. با رکود بخش مسکن، مجموعه اقتصاد نیز به سمت رکود و کساد می‌پیش خواهد رفت، زیرا این بخش بیشترین ارتباط پیشین با دیگر بخش‌های اقتصادی را دارا است (دورنبوش و فیشر¹، 1994).

تحلیل صحیح از وضعیت بازار مسکن و شناخت درست از عوامل کلان تأثیرگذار بر آن و نیز میزان تأثیرگذاری هر یک از آنها، می‌تواند به برنامه‌ریزان و مسؤولان امر

در تحلیل و پیش‌بینی درست وضعیت آینده کمک کند و متناسب با آن راه حل‌های مناسب را ارائه نماید، که در این بین نقش بهره‌وری کل عوامل تولید حائز اهمیت فراوانی می‌باشد.

در عصر حاضر نیز بهره‌وری را یک روش، یک مفهوم و یک نگرشی درباره کار و زندگی می‌نامند و در واقع به آن به شکل یک فرهنگ و یک جهان‌بینی می‌نگرند. در بیانی، بهره‌وری در همه شوون، کار و زندگی فردی، اجتماعی می‌تواند دخیل باشد و یک شاخص تعیین‌کننده درآمد سرانه هر کشوری به حساب آید. با توجه به محدودیت منابع و نامحدود بودن نیازهای انسانی، افزایش جمعیت و رقابت شدید و بی‌رحمانه در اقتصاد جهانی، بهبود بهره‌وری نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت می‌باشد (خانی، 1393).

بهره‌وری از مفاهیم علم اقتصاد و مدیریت است که چنین تعریف می‌شود: «مقدار کالا و یا خدمات تولید شده در مقایسه با هر واحد از انرژی و یا کار هزینه شده، بدون کاهش کیفیت یا به این شکل: اثربخشی به همراه کارایی». به دیگر سخن، بهره‌وری عبارتست، به دست آوردن حداکثر سود ممکن، با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و... به منظور ارتقای رفاه جامعه. بهره‌وری به نسبت کار انجام شده به کاری که باید انجام می‌شده اطلاق می‌شود (بانک مرکزی، 1394). شاخص بهره‌وری کل عوامل (نیروی کار و سرمایه به صورت توأم) به مفهوم نسبت ستاده به داده‌ها می‌باشد. و در واقع بیانگر متوسط تولید به ازای هر واحد از کل منابع تولید است. شاخص مزبور بیانگر برآیند تحولات بهره‌وری نیروی کار و سرمایه است (ثقفی، 1394).

بهره‌وری نهاده‌ها به واسطه ارتباط نزدیکی که با افزایش بالقوه درآمد واقعی و سطح زندگی دارد، بر قیمت مسکن تأثیرگذار است. بهره‌وری با تأکید بر به کارگیری تمامی منابع یک جامعه در دستیابی به آرمانها، زمینه‌های مناسب‌تری را برای کاستن از فاصله‌های اجتماعی ایجاد می‌کند. در مباحث توسعه با تمایز دو رویکرد رشد مبتنی بر افزایش نهاده‌ها و رشد مبتنی بر بهره‌وری، در حقیقت سهم بهره‌وری در میزان رشد اقتصادی است که تداوم‌پذیری و استمرار رشد را نشان می‌دهد و به میزانی که سهم بهره‌وری نسبت به سهم نهاده‌ها افزایش می‌یابد، پایداری توسعه و اتکالی آن بر

قابلیت‌های ملی بیشتر می‌شود و سطح دستمزدها افزایش می‌دهد (هایس و همکاران¹، 1994).

در واقع از لحاظ نظری، افزایش بهره‌وری کل تولید بر عرضه و تقاضای مسکن اثر می‌گذارد. تغییر تقاضای مسکن بر قیمت تعادلی مسکن تأثیر خواهد گذاشت. افزایش بهره‌وری، سرمایه‌گذاری‌ها را موجه‌تر نموده و تقاضا برای نیروی کار ماهر را افزایش می‌دهد و موجب اشتغال زایی و افزایش دستمزدها می‌گردد. سودآوری ناشی از افزایش بهره‌وری نیز علاوه بر ایجاد اشتغال، مزایای عمده دیگری را هم به دنبال دارد. بهبود و ارتقای بهره‌وری باعث صرفه‌جویی در استفاده از منابع کمیاب تولیدی است و قدرت رقابتی ناشی از آن موجب حفظ ارزش پولی و بالارفتن آن خواهد بود. لذا در حالت کلی، رشد بهره‌وری موجب افزایش تولید ناخالص داخلی و درآمد سرانه (رشد اقتصادی) می‌شود و با افزایش درآمد نیز شاخص قدرت خرید مسکن افزایش می‌یابد و بنابراین و لذا برای مسکن تقاضا به وجود می‌آید و براساس قوانین سمت تقاضا و عرضه، منجر به افزایش قیمت حقیقی بخش مسکن می‌گردد (علیپور، 1394 و رضائی، 1393).

قادری و ایزدی (1394)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی تأثیر عوامل اقتصادی و اجتماعی بر قیمت مسکن در ایران (1391-1350)، به بررسی اثر درآمد سرانه و ناخالص ملی قیمت مسکن با استفاده از روش برآورد حداقل مربعات معمولی در فاصله زمانی 91-1350 در ایران پرداختند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که درآمد سرانه بر قیمت مسکن تأثیر مثبت داشته و اثر تغییرات تولید ناخالص ملی بر قیمت مسکن معکوس برآورد گردیده است.

معماریان و همکاران (1394)، در پژوهشی با عنوان بررسی آثار عوامل کلان اقتصادی تأثیرگذار بر قیمت مسکن در شهر اصفهان، با استفاده از داده‌های فصلی طی سالهای 1373 تا 1391 و با بهره‌گیری از مدل تصحیح خطای برداری به برآورد تأثیر بلندمدت و کوتاه مدت تولید ناخالص داخلی بر قیمت مسکن در شهر اصفهان پرداختند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های آن نشان داد که تولید ناخالص داخلی اثر مثبت و معناداری بر روی قیمت مسکن دارد.

خباززاده ابرقویی و نفیسی (1391)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی تأثیر متغیرهای کلان اقتصادی بر قیمت مسکن با استفاده از داده‌های پانل، به بررسی رابطه قیمت مسکن با تولید ناخالص ملی در کلان شهرهای ایران (11 استان) و در فاصله زمانی 1385-1379، از طریق برآورد الگوی ارائه شده، بر اساس داده‌های ترکیبی پانل پرداختند. نتایج آن دلالت بر وجود رابطه مثبت معنادار بین تولید ناخالص داخلی و قیمت مسکن در سطح معناداری 5 درصد دارد.

ناجی میدانی و همکاران (1389)، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر پویای عوامل کلان اقتصادی بر نوسانات قیمت مسکن در ایران (1369 تا 1386)، به بررسی تأثیر تولید ناخالص داخلی بر رفتار شاخص قیمت مسکن در ایران، با استفاده از الگوی تصحیح خطا پرداختند. نتایج برآورد الگو که با استفاده از داده‌های فصلی طی دوره زمانی 1386-1369 و با به کارگیری روش همگرایی بلندمدت یوهانسن - جوسیلیوس به دست آمده است، حاکی از آن است که تولید ناخالص داخلی با شاخص قیمت مسکن رابطه معنی دار و مثبت دارد.

آوان و الام¹ (2015)، در مطالعه‌ای با عنوان اثر بهره‌وری کشاورزی بر رشد اقتصادی: یک مطالعه از پاکستان، به بررسی تأثیر بهره‌وری بخش کشاورزی بر رشد اقتصادی در کشور پاکستان طی دوره زمانی 1972 تا 2012 پرداختند. جهت نیل به این مقصود از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده بهره گرفته شد و در نهایت براساس نتایج رگرسیونی شاهد رابطه مثبت و معناداری در طی دوره زمانی مورد بررسی می‌باشیم.

فینوک چپارو و هیدکن² (2012)، در مقاله‌ای با عنوان آیا بانکهای مرکزی باید به نوسانات قیمت مسکن واکنش نشان دهند؟ تأثیر شوک‌های درآمد واقعی بر قیمت حقیقی مسکن را بررسی کردند. این مطالعه برای داده‌های کشورهای آمریکا، انگلستان و ژاپن با استفاده از مدل³ DSGE و روشهای⁴ GMM و⁵ VAR انجام شد. یافته‌های

-
1. Awa & Alam
 2. Heideken & Finocchiaro
 3. Dynamic stochastic general equilibrium
 4. Generalized Method of Moments
 5. Vector Auto Regressive

آنها برای کشور انگلستان نشان می‌دهد که نوسانات قیمت مسکن بر عکس آمریکا، شوک‌های وارده در نوسانات قیمت مسکن نقش کمتری داشته است. نتایج برآورد در کشور ژاپن نیز نسبتاً مشابه آمریکاست، با این تفاوت که شوک‌های وارده در کشور ژاپن از اهمیت بیشتری برخوردار است.

احمد و همکاران¹ (2010)، در مطالعه‌ای با عنوان بررسی تأثیر رشد بهره‌وری کل عوامل تولید بر رشد تولید آینده: شواهدی پانلی از کشورهای آسیای شرقی، به بررسی تأثیر رشد بهره‌وری کل عوامل تولید بر رشد تولید کشورهای منتخب آسیای شرقی پرداختند. این مطالعه با بهره‌گیری از تکنیک داده‌های پانلی طی دوره زمانی 1970 تا 2004 انجام شد و در نهایت، شاهد رابطه مثبت معناداری طی سالهای مزبور می‌باشیم. اوکارینن² (2007)، در مقاله‌ای با عنوان مطالعات بر روی قیمت مسکن پویا، با بهره‌گیری از آزمون هم‌انباشتگی مدل تصحیح خطای برداری به تبیین نوسانات قیمت مسکن در کلان‌شهر هلسنینکی با لحاظ متغیر مستقل درآمد خانوارها پرداختند. در نهایت، نتایج برآورد مدل در آن رابطه مثبت کوتاه مدتی بین متغیر مستقل درآمد خانوارها و نوسانات قیمت مسکن حکایت می‌کند.

ابزار و روش

در این مقاله تأثیر بهره‌وری کل عوامل تولید حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و جمهوری آذربایجان با تکیه بر قیمت مسکن طی دوره زمانی 1377 تا 1393 (در قالب داده‌های فصلی) مورد بررسی قرار می‌گیرد و برای برآورد تأثیر متغیرها نیز، از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده³ (ARDL) استفاده می‌شود. مدل مورد بررسی در این مقاله نیز، با الهام از مقالات احمد و همکاران⁴ (2010) و فینوک چیارو و هیدکن⁵ (2012)، مبانی نظری و سوابق مطرح شده به صورت زیر معرفی می‌شود:

-
1. Ahmad et al
 2. Oikarinen
 3. Autoregressive Distributed Lag Analysis
 4. Ahmad et al
 5. Heideken & Finocchiaro

$$\text{LnHP}_t = \alpha_0 + \alpha_1 \text{LnTFP}_t + \alpha_2 \text{LnBC}_t + \alpha_3 \text{LnHE}_t + \alpha_4 \text{LnINF}_t + \alpha_5 \text{LnPOP}_t + \varepsilon_{it} \quad (1)$$

که در این مدل

HP: قیمت مسکن؛

TFP: بهره‌وری کل عوامل تولید است، که از نسبت تولید بر نهاده‌های نیروی کار،

سرمایه و انرژی محاسبه می‌شود؛

ε : جمله خطای تصادفی؛

و Ln: بیانگر لگاریتم طبیعی می‌باشد.

متغیرهای کنترل نیز به شرح زیر قبل ارائه می‌باشند:

BC: میزان تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی؛

HE: کل مخارج تولید مسکن؛

INF: تورم بر مبنای شاخص قیمتی مصرف کننده (CPI)؛

و POP: میزان شهرنشینی می‌باشد، که با میزان جمعیت شهری سنجش می‌شود.

- داده‌های مربوط به متغیرهای مدل مورد بررسی برای هر کشور، از وب سایت های

بانک مرکزی مربوط به آن کشور استخراج شده‌اند.

- شایان ذکر است که کلیه تحلیل‌ها در نرم‌افزار Eviews نسخه 9.5 صورت گرفته است.

یافته‌ها

- آزمون مانایی

جهت بررسی مانایی متغیرها از آزمون دیکی فولر تعمیم یافته¹ (ADF) استفاده

شده، که خلاصه نتایج این آزمون در جدول شماره (1) ارائه شده است.

جدول شماره (1): نتایج آزمون مانایی

آزمون دیکی فولر تعمیم یافته		
متغیر	در حالت با عرض از مبدأ و روند (در سطح)	در حالت با عرض از مبدأ و روند (با یکبار تفاضل‌گیری)
ایران		
LnHP	0/0001 (-11/6544)	-
LnTFP	0/0426 (-2/2168)	-
LnBC	0/0000 (-4/0515)	-
LnHE	0/0189 (-2/6645)	-
LnCPI	0/9263 (1/4490)	0/0000 (-10/4639)
LnPOP	0/9957 (0/0341)	0/0000 (-6/6286)
آذربایجان		
LnHP	0/0000 (-7/3448)	-
LnTFP	0/0000 (-7/8514)	-
LnBC	0/0000 (-4/1032)	-
LnHE	0/0000 (-7/2716)	-
LnCPI	0/9574 (-0/8142)	0/0003 (-5/3384)
LnPOP	0/9542 (-0/8445)	0/0000 (-6/1368)

همانطور که در جدول (1) مشاهده می‌شود، متغیرهای تورم و شهرنشینی دارای ریشه واحد بوده و با یکبار تفاضل‌گیری به حالت مانا در می‌آیند، لذا انباشته از درجه یک می‌باشند ($I(1)$)، اما متغیرهای قیمت مسکن، میزان تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن و بهره‌وری کل عوامل تولید در سطح مانا انباشته از درجه صفر می‌باشند ($I(0)$)؛ لذا شرط استفاده از روش ARDL مهیا می‌گردد.

- برآورد مدل

حال با توجه به اینکه همه متغیرها در یک مرتبه یکسان مانا نیستند، لذا برای برآورد الگو بهتر است از روش ARDL استفاده شود. زیرا این الگو نسبت به درجه هم‌انباشتگی متغیرها حساس نبوده و بدون در نظر گرفتن اینکه متغیرها $I(0)$ یا $I(1)$ هستند به کار برده می‌شود. به عبارتی در این روش نیازی به تقسیم متغیرها از درجه صفر و یک نیست.

با انتخاب وقفه مناسب در مدل، می‌توان ارتباط کوتاه‌مدت، بلندمدت و همچنین، نحوه تعدیل از کوتاه‌مدت به بلندمدت را به کمک الگوی تصحیح خطا بررسی کرد. نتایج حاصل از برآوردها در جداول (2)، (4)، (5)، (6)، (8) و (9) ارائه شده است.

- برآورد مدل برای کشور ایران

در تخمین مدل در الگوی خود توضیح با وقفه‌های توزیعی ابتدا مدل پویای کوتاه‌مدت آن به صورت جدول شماره (2) برآورد می‌شود.

جدول شماره (2): نتایج حاصل از تخمین پویای کوتاه‌مدت برای کشور ایران

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری
LnHP(-1)	0/0743	0/0090	8/2420	0/0000
LnTFP	0/0715	0/0117	6/0768	0/0000
LnCPI	1/3593	0/4706	2/8886	0/0042
LnHE	1/6800	0/4744	3/5411	0/0005
LnBC	0/2626	0/0559	4/4925	0/0000
LnPOP	0/0551	0/0314	1/7543	0/0807
C	5/1255	0/6898	7/4297	0/0000
$R^2=0/9919$		$R^2=0/9723$ تعدیل شده		DW=1/9178

نتایج مدل بیانگر آن است، که یک درصد افزایش در قیمت مسکن در دوره گذشته، باعث افزایش 0/07 درصدی قیمت مسکن در دوره جاری می‌شود. شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تورم، کل مخارج تولید مسکن، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی و شهرنشینی نیز تأثیر مثبتی بر قیمت مسکن دارند و همگی در سطح کمتر از ده درصد معنی‌دار می‌باشند.

براساس میزان آماره دوربین واتسون در مدل مربوط، مشکل خودهمبستگی وجود ندارد. براساس مقادیر ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده نیز می‌توان اذعان داشت که، شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی توانسته‌اند تغییرات قیمت مسکن در کشور ایران را به طرز مطلوبی پاسخ دهند، لذا مدل دارای قدرت توضیح‌دهندگی بالایی می‌باشد.

حال برای تصدیق وجود رابطه بلندمدت، از آزمون همگرایی باند¹ استفاده می‌شود، که خلاصه نتایج این آزمون در جدول (3) ارائه شده است.

جدول شماره (3): نتایج آزمون باند برای کشور ایران

7/6541								آماره F
5								تعداد متغیرها
%10		%5		%2/5		%1		سطح معنی‌داری
I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	حد بالا و پایین
3/55	2/47	4/03	2/98	4/50	3/26	5/08	3/85	مقادیر

از آنجایی که، مقدار آماره F محاسباتی برابر با 7/6541 است و بیشتر از مقدار بحرانی حد بالایی در سطوح معنی‌داری 1%، 2/5%، 5% و 10% درصد می‌باشد، لذا یک رابطه تعادلی بلندمدت بین شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی با قیمت مسکن وجود دارد. لذا در ادامه به تخمین رابطه بلندمدت پرداختیم، که نتایج حاصل از تخمین بلندمدت در جدول شماره (4) نشان داده شده است.

1.Bounds Test

جدول شماره (4): نتایج حاصل از تخمین بلندمدت برای کشور ایران

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری
LnTFP	0/0715	1/0127	5/6253	0/0000
LnCPI	1/3593	0/5242	2/5932	0/0101
LnHE	1/6800	0/5282	3/1800	0/0017
LnBC	0/2626	0/0656	4/0024	0/0001
LnPOP	0/0715	0/0247	2/8974	0/0041
C	5/1255	0/8230	6/2271	0/0000

طبق نتایج جدول شماره (4) همانند حالت کوتاه‌مدت، شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تورم، کل مخارج تولید مسکن، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی و شهرنشینی نیز تأثیر مثبتی بر قیمت مسکن دارند و همگی در سطح کمتر از پنج درصد معنی دار می‌باشند.

در جدول شماره (5) نتایج برآورد الگوی تصحیح خطای مدل که نشان دهنده رابطه تعادلی است، ارائه شده است.

جدول شماره (5): نتایج حاصل از تخمین مدل تصحیح خطا برای کشور ایران

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری
ECM(-1)	-0/2482	0/0481	-5/1600	0/0000

ضریب ECM^1 سرعت تعدیل به سمت تعادل بلندمدت را نشان می‌دهد و انتظار می‌رود که از نظر علامتی منفی باشد (نوفروستی، 1378). این ضریب گویای آن است که، در هر دوره چند درصد از عدم تعادل متغیر وابسته تعدیل شده و به رابطه بلندمدت نزدیک می‌شود (تشکینی، 1384).

همانگونه که نتایج جدول (4) نشان می‌دهد، ضریب تصحیح خطای مدل کوچکتر از یک و از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد. ضریب تصحیح خطای مدل برابر $-0/24$

می‌باشد، که نشان می‌دهد در هر سال 0/24 از عدم تعادل یک دوره در قیمت مسکن در دوره بعد تعدیل می‌شود.

- برآورد مدل برای کشور جمهوری آذربایجان

نتایج حاصل از تخمین مدل پویای کوتاه‌مدت برای کشور آذربایجان در جدول (6) ارائه شده است.

جدول شماره (6): نتایج حاصل از تخمین پویای کوتاه‌مدت برای کشور جمهوری آذربایجان

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری
LnHP(-1)	0/0696	0/0104	6/6853	0/0000
LnTFP	0/0696	0/0117	5/9246	0/0000
LnCPI	1/3643	0/4568	2/9864	0/0031
LnHE	1/6450	0/4633	3/5501	0/0005
LnBC	0/2482	0/0541	4/5851	0/0000
LnPOP	0/0540	0/0312	1/7308	0/0848
C	5/4593	0/6293	8/6742	0/0000
$R^2=0/9823$		تعدیل شده $R^2=0/9743$		DW=1/6541

نتایج مدل بیانگر آن است، که یک درصد افزایش در قیمت مسکن در دوره گذشته، باعث افزایش 0/06 درصدی قیمت مسکن در دوره جاری می‌شود. شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تورم، کل مخارج تولید مسکن، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی و شهرنشینی نیز تأثیر مثبتی بر قیمت مسکن دارند و همگی در سطح کمتر از ده درصد معنی دار می‌باشند.

براساس میزان آماره دوربین واتسون در مدل مربوطه، مشکل خودهمبستگی وجود ندارد.

براساس مقادیر ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده نیز می‌توان اذعان داشت که، شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی توانسته‌اند تغییرات قیمت مسکن در کشور

ایران را به طرز مطلوبی پاسخ دهند، لذا مدل دارای قدرت توضیح‌دهندگی بالایی می‌باشد.

برای تصدیق وجود رابطه بلندمدت، از آزمون همگرایی باند¹ استفاده شد، که خلاصه نتایج این آزمون در جدول (7) ارائه شده است.

جدول شماره (7): نتایج آزمون باند برای کشور جمهوری آذربایجان

9/5409				آماره F				
5				تعداد متغیرها				
%10		%5		%2/5		%1		سطح معنی داری
I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	I(1)	I(0)	حد بالا و پایین
3/65	2/23	3/78	2/43	3/87	2/75	4/55	3/23	مقادیر

از آنجایی که، مقدار آماره F محاسباتی برابر با 9/5409 است و بیشتر از مقدار بحرانی حد بالایی در سطوح معنی‌داری 1%، 2/5%، 5% و 10% درصد می‌باشد، لذا یک رابطه تعادلی بلندمدت بین شاخص‌های بهره وری کل عوامل تولید، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی با قیمت مسکن وجود دارد. در ادامه به تخمین رابطه بلندمدت پرداخته شد، که نتایج حاصل از تخمین بلندمدت در جدول شماره (8) نشان داده شده است.

جدول شماره (8): نتایج حاصل از تخمین بلندمدت برای کشور جمهوری آذربایجان

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری
LnTFP	0/0715	0/0121	5/8698	0/0000
LnCPI	1/3593	0/4368	3/1119	0/0021
LnHE	1/6800	0/4169	4/0296	0/0001
LnBC	0/7373	0/0515	14/2895	0/0000
LnPOP	0/0673	0/0229	2/9406	0/0036
C	14/7277	0/9551	15/4185	0/0000

1.Bounds Test

طبق نتایج جدول شماره (8) همانند حالت کوتاه‌مدت، شاخص‌های بهره‌وری کل عوامل تولید، تورم، کل مخارج تولید مسکن، تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی و شهرنشینی نیز تأثیر مثبتی بر قیمت مسکن دارند و در سطح یک درصد معنی‌دار می‌باشند.

در جدول شماره (9) نتایج برآورد الگوی تصحیح خطای مدل که رابطه تعادلی را نشان می‌دهد، ارائه شده است.

جدول شماره (9): نتایج حاصل از تخمین مدل تصحیح خطا برای کشور جمهوری آذربایجان

متغیر	ضریب	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی‌داری
ECM(-1)	-0/2482	0/0430	-5/7651	0/0000

همانگونه که نتایج جدول (9) نشان می‌دهد، ضریب تصحیح خطای مدل کوچکتر از یک و از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد. ضریب تصحیح خطای مدل برابر $-0/24$ است، که نشان می‌دهد در هر سال $0/24$ از عدم تعادل یک دوره در قیمت مسکن در دوره بعد تعدیل می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این مقاله، بررسی تأثیر بهره‌وری کل عوامل تولید بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان با تکیه بر قیمت مسکن طی دوره زمانی 1377 تا 1393 (در قالب داده‌های فصلی) بود، که جهت نیل به این منظور از روش خودتوضیح برداری با وقفه‌های گسترده (ARDL) استفاده شد و متغیرهای میزان تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی، کل مخارج تولید مسکن، تورم و شهرنشینی نیز به عنوان متغیرهای کنترلی در مدل وارد شدند، لذا فرضیات پژوهشی به شرح زیر تدوین شدند:

- 1) بهره‌وری کل عوامل تولید بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان تأثیر دارد.
- 2) تسهیلات اعطایی توسط سیستم بانکی بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان تأثیر دارد.

3) کل مخارج تولید مسکن بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان تأثیر دارد.

4) تورم بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان تأثیر دارد.

5) شهرنشینی بر حوزه ساخت و ساز در کشورهای ایران و آذربایجان تأثیر دارد. نتایج حاصل از برآوردهای صورت گرفته نیز نشان داد که در کوتاه مدت و بلندمدت، بهره‌وری کل عوامل تولید دارای تأثیر مثبتی بر قیمت مسکن در کشورهای مزبور می‌باشد. در ارتباط با متغیرهای کنترلی نیز، شاهد روابط مثبت معناداری طی دوره زمانی موزد بررسی می‌باشیم (تأیید فرضیات).

حال با توجه به یافته‌ها و همچنین به دلیل وجود نرخ تورم دو رقمی در ایران، مهمترین پیشنهاد سیاستی پژوهش حاضر نیز به شرح ذیل ارائه می‌شود:

بهتر است زمینه‌های گسترش بهره‌وری کل عوامل تولید را جهت ارتقای سطح تولید و درآمد در جوامع مورد بررسی فراهم ساخت. در این بین، از یکسو می‌توان کاهش ضایعات تولیدی، ایجاد تعهد در کارکنان، توجه به کارکنان، استفاده بهینه از استعدادها، ایجاد انگیزه در کارکنان، افزایش سرمایه‌گذاری در نیروی کار، توجه به تغییرات سرمایه‌ای تولید را به عنوان راهکارهای افزایش بهره‌وری در جهت بهبود وضعیت کارایی عوامل تولید برشمرد. ولی از آنجایی که به دلیل بالا بودن سهم هزینه مسکن در سبد هزینه خانوار، درآمد حاصل از ارتقای بهره‌وری و تولید موجب تحریک تقاضای مسکن و منجر به بیشتر قیمت مسکن (تورم بخش مسکن) می‌شود، ضروری بنظر می‌رسد که توان تولید مسکن نیز در کنار توان تولید کالاهای دیگر را در کشورهای مذکور افزایش داد و زمینه رقابت عرضه‌کنندگان را در تولید فراهم نمود. به این ترتیب، توزیع و تخصیص منابع و امکانات به سمت تولید مسکن باکیفیت تر و ارزانتر، پیش خواهد رفت و لذا قیمت مسکن نیز منطقی‌تر خواهد شد.

References

- Ahmad, H., Ilyas, M., Mahmood, T., & Afzal, M. (2010), Exploring the Effect of Total Factor Productivity Growth on Future Output Growth: Evidence from a Panel of East Asian Countries. *Pakistan Economic and Social Review*, 1, 105-122.
- Alipour Nazari, N. (2015), The Effect of Knowledge Economy on the Development of Stock Markets in Selected Developing Countries. Master's Thesis, Tabriz: Islamic Azad University, (In Persian).
- Awan, A. G., & Alam, A. (2015), Impact of Agriculture Productivity on Economic Growth: A Case Study of Pakistan. *Industrial Engineering Letters*, 7, 27-33.
- Azərbaycan Respublikasının. (2016), Retrieved from <http://www.cbar.az/>.
- Central bank. (2016), Economic Time Series Database. Retrieved from <http://www.tsd.cbi.ir/>, (In Persian).
- Central bank. (2015), Economic Research Collection, (In Persian).
- Dornbusch, R., & Fischer, S. (1994), *Macroeconomics*. McGraw-Hill.
- Dupor, B. (2005), Stabilizing Non-Fundamental Asset Price Movements under Discretion and Limited Information. *Journal of Monetary Economics*, 52, 727-747.
- Ghaderi, J., & Izadi, B. (In Persian). The Effect of Economic and Social Factors on Housing Prices in Iran (1971-2012). *Journal of Urban Economics*, 1, 73-93, (In Persian).
- Hayes, K. J., Slottje, D. J., Nieswiadomy, M. L., & Wolff, E. N. (1994), The Relationship between Productivity Changes and Poverty in the United States. *Journal of Income Distribution*, 1.

- Heideken, V. Q. V., & Finocchiaro, D. (2012), Do Central Banks React to House Prices? Research Department. Central Bank of Sweden, 21.
- Khani, B. (2014), Productivity and Importance in Organizations. Tabriz: Firoozkooh Branch, (In Persian).
- Khobazzadeh Abarghuyi, M. E., & Nafisi, S. (2012), The Effect of Macroeconomic Variables on Housing Prices with Using Panel Data. The First International Conference on Econometrics, (In Persian).
- Memarian, E., Yadollahzadeh Tabari, N., & Ahsani, A. (2015), The Effect of Macroeconomic Factors on Housing Prices in Isfahan. 2nd International Conference on Modern Research in Management, Economics and Humanities, (In Persian).
- Nagi Meydani, A. A., Fallahi, M. A., & Zabihi, M. (In Persian). The Dynamic Effect of Macroeconomic Factors on Housing Price Volatility in Iran. *Journal of Knowledge and Development*, 31, 160-186.
- Nofersti, M. (1999), *Unitroot and Cointegration in Econometrics*. Tehran: Resa Publishers, (In Persian).
- Oikarinen, E. (2007), *Studies on Housing Price Dynamics*. Turku School of Economics.
- Penn World Table Version 9.0. (2016), Center for International Comparisons of Production, Income and Prices at the University of Pennsylvania. Retrieved from [http://www. Ggdc.net/pwt](http://www.Ggdc.net/pwt).
- Rezayi, M. (2014), The Effect of GDP Growth on the Housing Market. *The Context of Iran's Economic Outlook*, (In Persian).

-
- Sagafi, P. (2015), The Effect of Institutional Factors on Total factor Productivity in Selected Developing Countries. Master's Thesis, Tabriz: Islamic Azad University, (In Persian).
- Tashkini, A. (2005), Applied Econometrics with Microfit. Tehran: The Dibagaran Publishers (In Persian).

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 150 - 127

تاریخ دریافت: 95/11/12

تاریخ پذیرش: 96/03/23

الگویابی ساختاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان با تبیین نقش میانجی قابلیت‌های سطوح سازمانی

دکتر داود فیضی¹

حسین شول²

وحید شرفی³

چکیده

با توجه به اینکه سرمایه‌های نرم نامعلوم و پوشیده اند، سازمان‌ها از ارزش بیشتر این سرمایه‌ها نسبت به سرمایه‌های سخت و عوامل اثرگذار بر آن کم اطلاع هستند. بنابراین هدف این پژوهش ارتقای سرمایه‌های نرم سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام و به دنبال آن ارتقای عملکرد سازمان مذکور می‌باشد. بدین منظور تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان و قابلیت‌های سطوح سازمانی نیز به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان، مورد بررسی قرار می‌گیرد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و کارمندان سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام به تعداد 400 نفر می‌باشد. با استفاده از جدول مورگان تعداد 196 نفر برای نمونه انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسش نامه است. در نهایت، نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم و قابلیت‌های سطوح سازمانی تأثیر می‌گذارد، به‌علاوه قابلیت‌های سطوح سازمانی نیز از این‌ماکان برخوردارند که بر سرمایه‌های نرم تأثیر بگذارند، ضمن اینکه قابلیت‌های سطوح سازمانی نقش میانجی را نیز در رابطه بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان ایفا می‌کنند.

واژه‌های کلیدی: فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، سرمایه‌های نرم سازمان ایفا می‌کنند،

سرمایه‌های نرم.

1-دانشیار، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، ایران. Feiz1353@semnan.ac.ir

2-دانشجوی دکتری، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، ایران نویسنده مسؤل hosseini.shool@semnan.ac.ir

3- دانشجوی دکتری، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، ایران vahid.sharafi@semnan.ac.ir

مقدمه

سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان قوی و مستقل است و بیش از نیمی از جمعیت کشور را تحت پوشش دارد، در نتیجه با قشر عظیمی از مردم سرکار دارد. یکی از شعبات زیر مجموعه این سازمان که مراجعه‌کنندگان زیادی دارد، شعبه ایلام است. نکته‌ای که معمولاً در این سازمان به چشم می‌آید برخورد نامناسب برخی از پرسنل این اداره است که عموماً باعث دلخوری مراجعه‌کنندگان می‌شود. برخوردهای برخی از اعضای این اداره به بی‌توجهی میل می‌کند که بعضاً باعث سرگردانی ارباب رجوع شده و در موارد بسیاری وقت مردم براحتهی تلف می‌شود. بر این اساس پژوهش‌گر جهت ریشه‌یابی برخورد پرسنل به مصاحبه‌های مقدماتی با برخی از کارکنان این سازمان پرداخت و مشخص شد کارکنان نوعی نارضایتی از کار خود دارند و برخی از علل نارضایتی آنها عبارتند از: نگرش نامناسب مدیران به کارکنان، پایین بودن اعتماد و اطمینان اعضای سازمان به یکدیگر و بویژه مدیران به کارکنان و عدم تفویض اختیاریه آنها، عدم توجه به نوآوری و خلاقیت کارکنان، عدم به‌کارگیری نظرات و ایده‌های کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، نبود مهارت‌های لازم در کارکنان، به خصوص مهارت‌های ارتباطی و... که پس از بررسی، این عوامل به دو دسته سرمایه اجتماعی و انسانی تقسیم شدند و در قالب سرمایه‌های نرم مورد بررسی قرار گرفتند.

با اینکه مجموع سرمایه‌های هر سازمان از سرمایه سخت (ملموس) و سرمایه نرم (ناملموس) تشکیل شده است، اما متأسفانه سازمان‌ها به منظور رقابت با رقبای خود، بیشتر به جنبه‌های سخت سرمایه توجه می‌کنند، زیرا سرمایه‌های نرم ناملموس، نامعلوم و پوشیده هستند و در نتیجه سازمان‌ها آنها را به خوبی در نظر نمی‌گیرند. دست کم گرفتن سهم و ارزش این سرمایه‌ها باعث اتخاذ تصمیماتی می‌شود که ممکن است در بلندمدت ضرر برسانند. اگر اثر سرمایه‌های ناملموس بر روی خروجی‌ها به اندازه کافی درک نشود، ممکن است سازمان تصمیمات سرمایه‌گذاری مناسبی اتخاذ نکند، و در نتیجه بهره‌وری آن کاهش یابد (الیاس¹ و همکاران، 2005). امروزه آنچه موجب شکوفایی و رشد سازمان‌ها می‌شود نه دارایی‌های مشهود، بلکه دارایی‌های نامشهود آنهاست، چیزی که با چشم سرقابل مشاهده نیست و آنها را با ابزار حسابداری متعارف

نمی‌توان اندازه‌گیری کرد. بدون سرمایه نرم از سرمایه‌های سخت هم نمی‌توانیم به نحو احسن و بهینه استفاده کنیم. آنچه یک شرکت یا سازمان را از دیگری متمایز می‌کند، توانایی آن در داشتن منابعی است که ارزشمند، کمیاب، غیرقابل تقلید و غیرقابل جانشین باشند و از آنجاییکه سرمایه‌های نرم به دلیل غیرقابل لمس بودن و ابهام و پیچیدگی آن، تقلیدش برای هر سازمان دشوار است، پس می‌تواند به طور بالقوه مزیتی رقابتی برای سازمان ایجاد کند و همچنین از آنجایی که در شرکت‌ها و بخصوص سازمان‌های دولتی، بسیاری از اهداف استراتژیک و عوامل رسیدن به آنها و خدماتی که این سازمان‌ها ارائه می‌دهند، ناملموس هستند، باید توجه خیلی جدی به مؤلفه‌های ناملموس نمود. چنانچه سرمایه‌های انسانی و اجتماعی سازمان‌ها بهبود یابند می‌توانند بر روی عوامل متعددی اثرگذار باشند. مثلاً افزایش سرمایه اجتماعی و انسانی در سازمان می‌تواند بر روی سهیم دانش (کروس و همکاران¹، 2001؛ لوین و کروس²، 2004؛ ریگانز و مک‌اویلی³، 2003)، یادگیری (هاتالا⁴، 2006؛ کراتز⁵، 1998)، مدیریت دانش (پاریسه⁶، 2007)، توسعه کارراهه (هزلت و گیسون⁷، 2007؛ سیبرت، کرایمر و لیدن⁸، 2001) و مبادله منابع (تسای و قوشال⁹، 1998) بهبود عملکرد کارکنان و به تبع آن، بهبود عملکرد سازمان (اصغرعلی، حسین و عظیم¹⁰، 2013) اثرگذار باشد، این عوامل! همچنین می‌توانند ایجاد کننده مزیت رقابتی (چاو¹¹، 2009) و پیش‌بینی کننده مهمی از عملکرد سازمانی و گروهی نیز در نظر گرفته شوند (آدلر و کون¹²، 2002).

پژوهش‌های متعددی در زمینه عوامل اثرگذار بر سرمایه‌های ناملموس (سرمایه‌های انسانی و اجتماعی) انجام شده است برای مثال دکتر چادهری (2011) در

-
1. Cross et al
 2. Levin & Cross
 3. Reagans & McEvily
 4. Hatala
 5. Kraatz
 6. Parise
 7. Hezlett & Gibson
 8. Seibert, Kraimer and Liden
 9. Tsai & Ghoshal
 10. Asghar Ali, Hussain and Azim
 11. Chow
 12. Adler and Kwon

مطالعه‌ای که با چهارصدوشصت و شش پاسخ دهنده از سازمان‌های هندی فعال در صنعت تکنولوژی اطلاعات انجام داده، به این نتیجه رسیده است که فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه اجتماعی در سازمان اثرمی‌گذارد. کالینز و کلارک¹ (2003) در یک مطالعه میدانی بنگاه‌های فعال در زمینه تکنولوژی، رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و شبکه‌های اجتماعی مدیریت رده بالا و عملکرد بنگاه را مورد بررسی قرار دادند. نتیجه این پژوهش نشان داد که رابطه‌ای بین برخی شیوه‌های منابع انسانی بنگاه (پاداش انگیزشی، ارزیابی عملکرد، و آموزش‌هایی که طراحی شدند تا به مدیران کمک کنند شبکه ارتباطی مؤثر بسازند) و عملکرد بنگاه به واسطه شبکه اجتماعی مدیران رده بالا وجود دارد. در مطالعه مرتبطی که آنهم در شرکت‌های فعال در زمینه تکنولوژی صورت گرفت، کالینز و اسمیت² (2006) دریافتند که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی تعهدگرا، مانند آموزش و توسعه، پاداش و شیوه‌های انتخابی که خصوصاً برای کارکنان با کار فکری طراحی شده بودند، بطور مثبتی با فضای اجتماعی اعتماد و همکاری رابطه داشتند. در مطالعه دیگری از شرکت‌های فعال در زمینه تکنولوژی در چین، لیو و چاو³ (2007) به این نتیجه رسیدند که فعالیت‌های منابع انسانی و نظام پاداش که مهارت‌ها و نگرش کارمندان را شکل می‌دادند، پیشگوهایی خوبی در مورد عملکرد کارهای مرتبط با دانش هستند. این پژوهش هم در زمینه سرمایه انسانی دیدگاهی را که قبلاً توضیح داده شد، تأیید می‌کند. به طور کلی پژوهش‌های بسیار محدودی در زمینه تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان و بخصوص به واسطه قابلیت‌های سطوح سازمانی صورت گرفته است. بنابراین با توجه به اهمیت سرمایه‌های نرم برای سازمان‌ها و همچنین از آنجایی که سازمان تأمین اجتماعی یکی از سازمان‌های مهم در کشور است و جمعیت زیادی را تحت پوشش خود دارد، ما در این پژوهش بر آن شدیم تا ببینیم چگونه می‌توان این سرمایه را در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام تقویت کرد و باعث بهبودی آن شد. یا به عبارت دیگر هدف این پژوهش ارتقای سرمایه‌های نرم سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام و به دنبال آن ارتقای عملکرد سازمان مذکور می‌باشد. با توجه به این مقدمه و مطالب عنوان شده، در ادامه به بررسی این سرمایه و مطالعه دقیق

1. Collins and Clark

2. Collins and Smith

3. Liu and chow

عوامل تأثیرگذار بر آن خواهیم پرداخت تا سازمان‌ها با ارتقای آن بتوانند عملکرد خود را بهبود بخشند و از این طریق در توسعه کشور نیز مؤثر واقع شوند.

تبیین مدل مفهومی و فرضیه‌ها: منابع شرکت در بعضی از پژوهش‌های انجام شده به دو گروه منابع ملموس و ناملموس تقسیم شده است. منابع ملموس یا سخت شامل منابع مالی و فیزیکی می‌شوند؛ این در حالی است که سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، منابع ناملموس یا نرم شرکت‌ها را تشکیل می‌دهند (جین و وانگ¹، 2009). سرمایه انسانی مهمترین منبع حرفه‌ای سازمان‌ها به شمار می‌آید که در افراد نهفته است (آیو²، 2009: 35) و شامل مهارت‌ها، دانش و توانایی‌های افراد است که می‌تواند باعث افزایش کارایی شود (گریفیث و همکاران³، 2009: 219). اما سرمایه اجتماعی در روابط نهفته است و به درک جزئیات روابط و شبکه‌ها کمک می‌کند (آدام⁴، 2009: 3). ایجاد مهارت‌های رابطه‌ای، ایجاد آگاهی‌های اجتماعی (هی وقتون و همکاران⁵، 2009: 1258) تقویت همکاری‌های بین شرکت‌ها، ایجاد تعامل میان شرکت‌ها و میان مشتری - عرضه‌کننده و همچنین ایجاد اعتماد در مشتریان (بگوتولا⁶ و همکاران، 2010، 250). از جمله مهمترین شاخص‌هایی است که در این بعد مورد مطالعه قرار گرفته است (کاسا⁷، 2009: 221). از جمله عواملی که تأثیر آنها بر تقویت سرمایه اجتماعی و انسانی بررسی شده است، عدالت سازمانی (امیرخانی و پورعزت، 1387) و فعالیتهای منابع انسانی در سازمان (اویسل و کوکا⁸، 2009؛ یانگ و لین⁹، 2009؛ چادهری¹⁰، 2001) است. به دلیل اهمیت زیاد فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در سازمان، این فعالیت‌ها می‌توانند تأثیر قابل ملاحظه‌ای را بر سرمایه و منابع سازمان برجای بگذارند. (اصغرعلی، حسین و عظیم، 2013). نوا¹¹ و همکارانش (2000) فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را شامل

-
1. Jian and Wang
 2. Auw
 3. Griffith et al
 4. Adam
 5. Houghton et al
 6. Bhagavatula
 7. Kaasa
 8. Uysal and Koca
 9. Yang and Lin
 10. Choudhury
 - 11 . Noe

تحلیل و طراحی شغل، برنامه‌ریزی منابع انسانی، استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه، جبران خدمات، مدیریت عملکرد و روابط کارکنان می‌دانند و معتقدند که مدیران منابع انسانی با انجام این وظایف عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند (اویسل و کوکا، 2009). بسیاری از پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی به صورتی مثبت می‌توانند عملکرد بنگاه را از طریق تأثیراتشان بر سرمایه انسانی و اجتماعی تحت تأثیر قرار دهند (بیولر و مک‌اوی¹، 2012). با توجه به این مسئله تأثیر این فعالیت‌ها بر سرمایه‌های ناملموس یا نرم سازمان هدف این بررسی قرار گرفت که اولین فرضیه آن به این صورت شکل می‌گیرد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان تأثیر معناداری دارد.

زمانی که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی قوی و از لحاظ درونی منسجم باشند، این توانایی‌ها بر روی تمامی سطوح تأثیر گذاشته و آنها را تقویت می‌کند (بون و اوستروف²، 2004). از طرفی سه سطح متمایز و مرتبط تجزیه و تحلیل در هر سازمان عبارتند از: سطح سازمانی، گروهی و فردی. این سه سطح شبیه یک ساختمانی هستند که قابلیت سازمانی به عنوان ستون دو سطح دیگر (قابلیت فردی و گروهی) است. تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که متدهای مدیریت منابع انسانی، مشارکت‌کارمندان، شبکه سازی، تعهد و تسهیم دانش و ابداعات را تسهیل می‌کنند (آپلیوم³ و همکاران، 2000؛ کالینز و کلارک، 2003؛ کالینز و اسمیت، 2006). کلونوبوسل (2007) نشان دادند که علایق و انگیزه کارمندان تابعی از دو عامل تصادفی (به عنوان مثال پاداش‌ها) و بهره ذاتی (مانند کار معنی دار) است که از کار انجام شده ناشی می‌شوند. کارمندان باید برای انجام وظایف مرتبط با انگیزه و حسابگر باشند. بنابراین، فعالیت‌های روزمره هر کارمند باید تعریف شده، نوشته شده و اندازه‌گیری شده باشد و او باید به صورت منظم از عملکرد خودش فیدبک دریافت کند. پاداش‌ها (ذاتی یا تصادفی) باید در ارتباط با نتایج کارایی مؤثر باشند که اینها جزو وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی می‌باشد. علاوه بر آن، روش‌های پاداش که تساوای‌گرا بوده و بر اساس سطح درآمد شرکت می‌باشند به نظر می‌رسد با

-
1. Buller and McEvoy
 2. Bowen and Ostroff
 3. Appelbaum

رفتار گروهی وابسته بوده و باعث کیفیت بالاتر محصول می‌شود (بلوم¹، 199؛ کورد و لوبین²، 1992) فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، مرکزی برای تولید، تقویت و نگهداری قابلیت‌های سازمانی، هنجارها/شایستگی‌های گروه و فرصت/انگیزش فردی می‌باشد (بیولر و مک‌اوی، 2012). با توجه به این بحث فرضیه دوم به شکل زیر صورت می‌گیرد: فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر روی قابلیت‌های سطوح سازمانی (سطوح فردی، گروهی و سازمانی) تأثیر معناداری دارد.

قابلیت‌های سازمانی، پایه‌هایی برای شیوه‌های مدیریت منابع انسانی استراتژیک مربوط می‌باشد. قابلیت‌های سازمانی، منابع سطح سیستم می‌باشند، که توسط کولبرت (2004) به عنوان " قابلیت‌های سازمانی که فقط در روابط وجود دارند- در روابط بین همه چیز " (کولبرت³، 2004: 348) تعریف شده‌اند. این قابلیت‌ها و منابع شامل توانایی تعبیر (بوال و هوجبرگ⁴، 2000)، منابع فرهنگی (ورنرفلت⁵، 1989)، قابلیت‌های پویا (نیهسه⁶ و همکاران، 1997)، قابلیت دانش محور (گرنٹ⁷، 1996)، شبکه اجتماعی (کالینزو کلارک، 2003)، منابع سطح سیستم (بلاک و بوال⁸، 1994) و یا قابلیت‌های یادگیری (کانگ⁹ و همکاران، 2007) هستند. در تعریفی از سایت امتورنارد، قابلیت‌های سازمانی دانستن چگونه عملکردن، پتانسیل‌های عملی ناشی از ترکیب و هماهنگی منابع، دانش و صلاحیت‌های سازمان از طریق جریان ارزش برای تحقق اهداف استراتژیک است (رایوفت¹⁰ و همکاران، 2010). دای معتقد است قابلیت به دانش، مهارت و روندهایی اشاره دارد که توانایی سازمان برای خلق و ارائه ارزش برتر برای مشتریان را شکل می‌دهد. تبادل و کسب اطلاعات مقدمات مهم قابلیت‌های سازمانی هستند. یادگیری سازمانی نیرو محرکه تکامل قابلیت‌های سازمانی است (لیو و همکاران، 2012)

-
1. Bloom
 2. Cowherd & Levine
 3. Colbert
 4. Boal & Hooijberg
 5. Wernerfelt
 6. Teece
 7. Grant
 8. Black & Boal
 9. Kang
 10. Rauffet

قابلیت‌های سطوح سازمانی رفتارهای ارزشمند را مرتبط، سطوح شایستگی را ارتقای، ارزش‌های مثبت را تقویت و فرهنگ بوروکراتیک را به فرهنگ کارآفرینی تبدیل می‌کنند و همچنین عملکرد را از طریق تمرکز بر یادگیری داخلی و خارجی برای ایجاد فرایندها و تجهیزات انحصاری در صنایع تولیدی، افزایش می‌دهند (گیل¹، 2006). لوما² (2000) اظهار می‌کند که قابلیت سازمانی بخش منابع انسانی را به عنوان یک شریک استراتژیک سازماندهی می‌کند. به طور کلی، این چارچوب‌های نظری نشان می‌دهد که برخی از قابلیت‌های خاص شرکت-روابط، فرآیندها و سیستم-منابعی سازگار و مزیت‌هایی رقابتی می‌باشند زیرا آنها متغیر، کمیاب، و دشوار برای تقلید و جایگزین می‌باشند. قابل ذکر است که در درجه اول قابلیت‌های سازمانی، شایستگی‌ها یا صلاحیت‌های گروه و دانش و مهارت و توانایی فردی با سرمایه انسانی و فرهنگ سازمانی، هنجارهای گروه و انگیزش و فرصت‌های فردی با سرمایه اجتماعی، مرتبط است. به طور کلی، قابلیت‌ها و فرهنگ سازمانی، سرمایه اجتماعی را در بر می‌گیرد (وستلوند³ و آدام، 2010). قابلیت‌های سطح گروه همان صلاحیت‌های کاری، هنجارها و انسجام گروه‌های کاری (بیولر و مک‌اوی، 2012). چالاکی گروه کاری و انعطاف‌پذیری (جاکسون و اسچولر⁴، 2000) است. کارمندان باید ظرفیت و انگیزه برای کسب صلاحیت‌های لازم بیشتر از حد شغشان و همچنین مشارکت فعال در اهداف سازمان را داشته باشند (بوسول⁵، 2006). مک‌اوی و همکاران (2005) به صورت مشخص تر صلاحیت را به عنوان تنظیمات دانش، مهارت‌ها، صلاحیت‌های فنی لازم برای یک منصب مشخص تعریف کرده‌اند، اما باید مهارت‌های غیر فنی نظیر ارتباطات، کارگروهی، انعطاف‌پذیری، قابلیت یادگیری را که برای توسعه سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی ضروری هستند نیز در آن لحاظ می‌کردند (رایت⁶ و همکاران، 2001). همچنین باید به هنجارهایی که باعث کنترل رفتار گروهی می‌شوند توجه خاص داشت. هنجارهای گروهی که در تعریف اجتماعی "قوانین رفتار" نام گرفته‌اند، هنجارهایی هستند که بین اعضای گروه

1. Gill

2. Luoma

3. Westlund

4. Jackson & Schuler

5. Boswell

6. Wright

مشروعیت یافته و پذیرفته شده است (نپیر و گِرشنفلد¹، 1985). هنجارهای گروهی بر رفتار افراد هم به صورت جداگانه در گروه و هم کل گروه تأثیر می‌گذارد (سایلدینی و تروست²، 1998). صلاحیت‌ها و هنجارها در سطح گروه، توسعه سرمایه انسانی و اجتماعی را در شرکت تسهیل می‌کند. از نظر تئوری، شرکت‌ها می‌توانند سرمایه انسانی و اجتماعی خود را با ایمنی سازی در سهم استعداد انسانی که دارای هنجارها و صلاحیت‌های استراتژیکی شغل مربوط می‌باشد، توسعه دهند (بیولر و مک‌اوی، 2012). بعضی محققان نشان داده‌اند که همه گروه‌های کارمندان دارای صلاحیت و شایستگی‌های شغلی نیستند (لپاک و سنل³، 199؛ پراهالاد و هامل⁴، 1990). اما همانطور که کالوین و بوسول (2007) مطرح کرده است، شرکت‌ها یا سازمان‌ها از طریق افراد و رفتارهای جمعی کارمندان استراتژی‌ها را تدوین و اجرا می‌کنند. بنابراین هر کارمند به صورت انفرادی باید دارای قابلیت، انگیزه و موقعیت برای درگیر شدن با حرکت‌های هدایت کننده در جهت اهداف استراتژیک شرکت را داشته باشد. هر کدام از کارمندان باید دارای قابلیت، انگیزه و موقعیت‌های لازم برای نمایش قابلیت‌های سازمانی و صلاحیت‌های گروهی مرتبط شغلی باشند که همگی در راستای اولیت‌های شغلی قرار گرفته‌اند (آپلیبوم و همکاران، 2000). به‌طور کلی می‌توان گفت که قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی، سرمایه انسانی را در بر می‌گیرد (بیولر و مک‌اوی، 2012). از این رو فرضیه دیگر این پژوهش به شرح زیر است:

قابلیت‌های سطوح سازمانی بر سرمایه‌های نرم سازمان تأثیر معناداری دارد.

چنانکه مطرح شد تحقیقات محدودی در زمینه ارتباط بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان صورت گرفته است. اگرچه کار تجربی نشان می‌دهد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند به صورتی مثبت سرمایه‌های نرم سازمان را تحت تأثیر قرار دهد، ولی به صراحت نمی‌توان توضیح داد که تا چه اندازه به طور مستقیم و تا چه حد از طریق متغیرهای واسطه دیگر ایجاد می‌شوند. این عدم قطعیت به دلیل تفاوت گسترده پژوهش‌ها در زمینه مبانی نظری، سطوح تجزیه و

-
1. Napier & Gershenfeld
 2. Cialdini & Trost
 3. Lepak & Snell
 4. Prahalad & Hamel

تحلیل، تعاریف فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و اندازه‌گیری سرمایه‌های نرم می‌باشد. به طور خلاصه، نیاز به چهارچوب نظری جامع‌تر و اعتبار تجربی از ارتباط بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم در سازمان‌های کشور، احساس می‌شود. با توجه به آنچه بیان شد، مدل مفهومی این پژوهش به صورت زیر است.



شکل شماره 1: مدل مفهومی

ابزار و روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام هستند که تعداد آنها 400 نفر می‌شد. با استفاده از جدول مورگان تعداد 196 نفر برای نمونه انتخاب گردیده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسش نامه می‌باشد که اطلاعات مربوط به پرسش نامه مورد استفاده در این پژوهش در جدول زیر آمده است.

جدول شماره 1: اطلاعات پرسش نامه تحقیق

متغیر	ابعاد	تعداد گویه‌ها	رفرنس
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	-----	12	یانگ لین (2009)
قابلیت‌های سطوح سازمانی	قابلیت‌های سازمانی	9	محقق ساخته
	قابلیت‌های گروهی		
	قابلیت‌های فردی		
سرمایه‌های نرم سازمان	سرمایه اجتماعی	6	محقق ساخته
	سرمایه انسانی		

در تحقیق حاضر برای بررسی روایی از روایی محتوایی، صوری و سازه استفاده شده است. جهت بررسی روایی محتوایی از روش والتز و باسل (Waltz & Bausell) استفاده شده است که شاخص CVI برای همه گویه‌ها بالاتر از 0/79 شده اند که نشان دهنده تأیید روایی محتوایی پرسشنامه می باشد. برای بررسی روایی سازه نیز با توجه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی که همه بارهای عاملی بزرگتر از 0/50 و AVE همه متغیرهای نیز بزرگتر از 0/50 شده اند، لذا روایی سازه نیز مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین برای بررسی روایی صوری نیز از نظرات گروه نمونه هدف (شرکت کنندگان تحقیق) استفاده شده است. بدین صورت که از شرکت کنندگان خواسته شد تا میزان اهمیت هریک از گویه‌های پرسش نامه را در یک طیف لیکرتی 5 قسمتی از 1 (اصلاً مهم نیست) تا 5 (کاملاً مهم است) مشخص نمایند. کاملاً مهم است (امتیاز 5)، مهم است (امتیاز 4)، به طور متوسطی مهم است (امتیاز 3)، اندکی مهم است (امتیاز 2) و اصلاً مهم نیست (امتیاز 1). سپس نمرات تأثیر از طریق فرمول زیر محاسبه می شود: اهمیت × فراوانی (به درصد) = نمره تأثیر

برای پذیرش روایی صوری هر گویه، نمره تأثیر آن نبایستی کمتر از 1/5 باشد و فقط سؤالاتی از لحاظ روایی صوری قابل قبول هستند که نمره آن‌ها بالاتر از 1/5 باشد. همه سؤالات پرسش نامه تحقیق حاضر نمره بالاتر از 1/5 کسب کرده اند و روایی صوری نیز مورد تأیید قرار گرفته است. برای پایایی پرسش نامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آمده است :

جدول شماره 2: ضریب پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	88%
قابلیت‌های سطوح سازمانی	86%
سرمایه‌های نرم سازمان	89%
کل پرسش نامه	90%

همانطور که مشاهده می‌شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها و ابعاد بزرگتر از 0,70 هستند که نشانگر تأیید پایایی بالای پرسش نامه است.

نتایج تحلیل داده‌ها برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از معادلات ساختاریافته با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است که تحلیل با استفاده از نرم افزار لیزرل شامل دو مرحله است. در مرحله نخست تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مدل مورد ارزیابی قرار می‌گیرند و سپس تحلیل ساختاری آنها. در ادامه تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مدل گزارش شده‌اند.

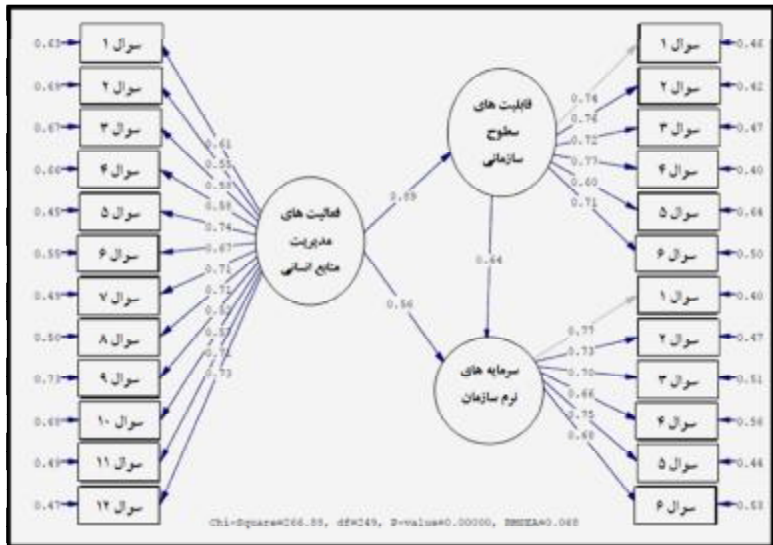
جدول شماره 3: نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای مدل

نتیجه	بار عاملی	پرسش‌ها	ابعاد	متغیر	
تأیید	0/80	سوال 1	-----	رهایی‌های مدیریت منابع انسانی	
تأیید	0/74	سوال 2			
تأیید	0/85	سوال 3			
تأیید	0/83	سوال 4			
تأیید	0/79	سوال 5			
تأیید	0/86	سوال 6			
تأیید	0/89	سوال 7			
تأیید	0/85	سوال 8			
تأیید	0/77	سوال 9			
تأیید	0/74	سوال 10			
تأیید	0/80	سوال 11			
تأیید	0/82	سوال 12			
حذف سوال	0/23	سوال 1	قابلیت‌های سازمانی	قابلیت‌های سطوح سازمانی	
تأیید	0/77	سوال 2			
تأیید	0/80	سوال 3			
حذف سوال	0/28	سوال 1	قابلیت‌های گروهی		
تأیید	0/72	سوال 2			
تأیید	0/78	سوال 3			
تأیید	0/81	سوال 1	قابلیت‌های فردی		
تأیید	0/76	سوال 2			
حذف سوال	0/39	سوال 3			
تأیید	0/80	سوال 1	سرمایه اجتماعی		سرمایه‌های نرم سازمان
تأیید	0/84	سوال 2			
تأیید	0/79	سوال 3			
تأیید	0/88	سوال 1	سرمایه انسانی		
تأیید	0/85	سوال 2			
تأیید	0/82	سوال 3			

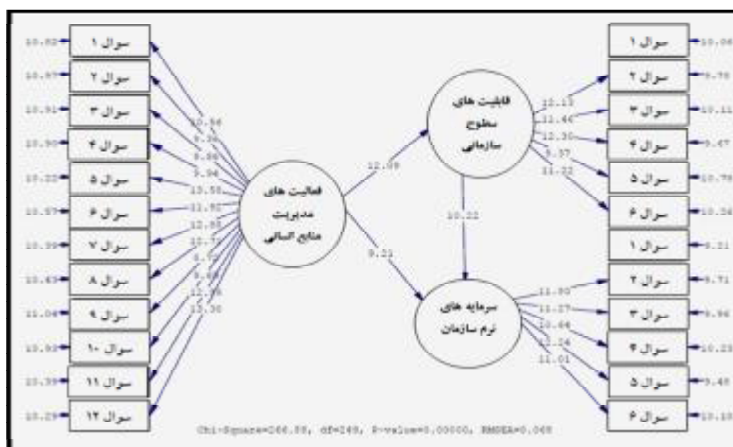
مطابق جدول شماره 3 چنانکه که مشاهده می شود هر کدام از ابعاد متغیر قابلیت‌های سطوح سازمانی یعنی سطوح فردی، گروهی و سازمانی دارای یک بارعاملی کمتر از 0/50 می باشد پس پرسش‌های مربوط به بارهای عاملی ضعیف از تحلیل حذف شدند. با توجه به مدل مفهومی پژوهش و فرضیه‌های پژوهش در مجموع هر سه تغییر پژوهش حاضر را به عنوان متغیرهای یک مرحله‌ای در نظر گرفته و مدل ساختاری پژوهش بدون ابعاد در نظر گرفته شد.

بررسی مدل ساختاری متغیرهای پژوهش

در این بخش به بررسی فرضیه‌های پژوهش و نتیجه‌گیری درباره آنها پرداخته می‌شود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است.



شکل شماره 2: مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش در حالت تخمین استاندارد



شکل شماره 3: مدل ساختاری فرضیه‌های پژوهش در حالت ضرایب معناداری

بررسی فرضیه‌های پژوهش و نتیجه‌گیری درباره آنها

با توجه به شکل‌های شماره 2 و 3 نتیجه فرضیه‌های پژوهش در جدول زیر انعکاس یافته است.

جدول شماره 4: نتیجه فرضیه‌های پژوهش

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب	عدد معناداری	نتیجه
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	قابلیت‌های سطوح سازمانی	89%	12/09	تأییدفرضیه
فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	سرمایه‌های نرم سازمان	56%	9/21	تأییدفرضیه
قابلیت‌های سطوح سازمانی	سرمایه‌های نرم سازمان	64%	10/22	تأییدفرضیه

با توجه به عدد معناداری (t) به دست آمده بین دو متغیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و قابلیت‌های سطوح سازمانی (12/09) که بزرگتر از 1/96 می‌باشد پس تأثیرگذاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های سطوح سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام تأیید می‌شود. چون ضریب استاندارد بین دو متغیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و قابلیت‌های سطوح سازمانی برابر با (89%) شده است پس فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های سطوح سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی

شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می باشد (فرضیه اول). عدد معناداری بین دو متغیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان (9/21) که بزرگتر از 1/96 می باشد، پس تأثیرگذاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام تأیید می‌شود. چون ضریب استاندارد بین دو متغیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان برابر با (56%) شده است، پس فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می باشد (فرضیه دوم). همچنین با توجه به اینکه عدد معناداری (t) به دست آمده بین دو متغیر قابلیت‌های سطوح سازمانی و سرمایه‌های نرم سازمان (10/22) که بزرگتر از 1/96 می باشد، پس تأثیرگذاری قابلیت‌های سطوح سازمانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام تأیید می‌شود. چون ضریب استاندارد بین دو متغیر قابلیت‌های سطوح سازمانی و سرمایه‌های نرم سازمان برابر با (64%) شده است، پس قابلیت‌های سطوح سازمانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می‌باشد (فرضیه سوم). با توجه به اینکه متغیر فعالیت‌های منابع انسانی بر قابلیت‌های سطوح سازمانی تأثیر معناداری دارد و خود قابلیت‌های سطوح سازمانی نیز بر سرمایه‌های نرم سازمان تأثیر معناداری دارد، پس می‌توان گفت که متغیر فعالیت‌های منابع انسانی به صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر قابلیت‌های سطوح سازمانی بر سرمایه‌های نرم سازمان تأثیر گذار است و میزان این تأثیرگذاری به اندازه $(0/89 * 0/64 = 0/57)$ می‌باشد. در واقع نقش میانجی متغیر قابلیت‌های سطوح سازمانی در رابطه بین فعالیت‌های منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان تأیید می‌شود.

برازش مدل ساختاری فرضیه‌های تحقیق

جدول شماره 5 شاخص‌های برازش مدل از قبیل کای دو، GFI، RMSEA و ... را نشان می‌دهد. اگر مقدار نسبت χ^2 به درجه آزادی (df) کوچکتر از 3، RMSEA کوچکتر از 0,1، و نیز GFI و AGFI بزرگتر از 90% باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد.

جدول شماره 5: برازش مدل‌های ساختاری فرضیه‌های تحقیق

AGFI	GFI	RMSEA	کای دو به درجه آزادی
0/96	0/98	0/068	1/07

چنانکه که مشاهده می‌شود، با توجه به مقادیر به دست آمده از جدول شماره 5، برازش مدل فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه برای به دست آوردن موفقیت‌های سازمانی به چیزی بیش از منابع مادی نیاز است. سرمایه‌های نرم یا ناملموس مفهومی است که به این مهم موضوع ارتباط می‌یابد. بر این اساس در این پژوهش به بررسی عوامل مهمی که این سرمایه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، پرداخته شد. در واقع هدف این پژوهش ارتقای سرمایه‌های نرم سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام و به تبع آن ارتقای عملکرد سازمان مذکور بود. ممکن است عوامل متعددی در ارتقای و تقویت سرمایه‌های نرم دخیل باشند، اما در این پژوهش به علت اهمیت مدیریت منابع انسانی که در دهه‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است، تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان و قابلیت‌های سطوح سازمانی نیز به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و سرمایه‌های نرم سازمان، مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به تئوری پژوهش و مدل مفهومی پژوهش برای هدف فوق سه فرضیه طراحی شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آنها در نرم افزار لیزرل، نتایج نشان داد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های سطوح سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می‌باشد (فرضیه اول)، نتایج به دست آمده از فرضیه اول پژوهش حاضر با نتایج مطالعات محققانی همچون (بیولر و مک‌اوی، 2012؛ آپلیوم و همکاران، 2000؛ بوان و اوستروف، 2004؛ کلاینز و کلارک، 2003؛ کلاینز و اسمیت، 2006) هم راستا بوده است. از آنجایی که کارهای کلیدی سازمان توسط انسانها انجام می‌شود، عملاً هیچ قابلیت سازمانی بدون وجود شایستگی‌ها و ویژگی‌هایی در وجود نقش‌آفرینانش قابل تصور نیست و این محقق نمی‌شود مگر با فعالیت‌ها و شیوه‌های مطلوب منابع انسانی که متخصصان این حوزه در سازمان‌ها اعمال

می‌کنند. بنابراین سازمانی که کارشناسان تحقیق و توسعه و متخصصان منابع انسانی ماهر نداشته باشد، بعید است بتواند چنین فعالیت‌های مطلوبی را اعمال نماید. بنابراین پیشنهاد می‌شود در سازمان تأمین اجتماعی ایلام توجه بیشتری در به کارگیری متخصصان و کارشناسان ماهر در حوزه مدیریت منابع انسانی شود. فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می‌باشد (فرضیه دوم). نتایج به دست آمده از فرضیه دوم پژوهش حاضر با نتایج مطالعات محققانی همچون (بیولر و مک‌اوی، 2012؛ اصغرعلی، حسین و عظیم، 2013) هم راستا بوده است. فعالیت‌های منابع انسانی به دلیل اینکه به طور مستقیم بر توانایی‌ها و مهارت کارکنان اثر می‌گذارد، می‌تواند منجر به بهبود روابط میان کارکنان شود و از آنجا که سرمایه اجتماعی در این روابط نهفته است، سرمایه اجتماعی و انسانی سازمان را بهبود بخشند. از این رو با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود که عموم سازمان‌ها و به ویژه سازمان مورد مطالعه توجه خاصی به فعالیت‌های منابع انسانی داشته باشند و فعالیت‌های انتخاب و گزینش، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات را به عنوان فعالیت‌هایی که می‌تواند هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم منجر به بهبود سرمایه‌های ناملموس سازمان شوند، مدنظر داشته باشند. قابلیت‌های سطوح سازمانی بر سرمایه‌های نرم سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر ایلام دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می‌باشد. نتایج به دست آمده از فرضیه سوم پژوهش حاضر با نتایج مطالعات محققانی همچون (لوما، 2000؛ بیولر و مک‌اوی، 2012؛ وستلوند و آدام، 2010) هم راستا بوده است. نتایج این پژوهش حاکی از اهمیت نقش قابلیت‌های سازمانی در تأثیرگذاری بر سرمایه‌های نرم سازمان است و با توجه به اینکه قابلیت‌های سازمانی توانایی منحصر به فرد سازمان برای کسب مزیت رقابتی در جهت بهینه ساختن فرآیند دستیابی به اهداف سازمانی است، پیشنهاد می‌شود این قابلیت‌ها را با استفاده از ایجاد سیستم‌ارزیابی عملکرد و سیستم پاداش منصفانه، ایجاد فرصت‌های توسعه برای افراد، ایجاد ساختارهای تیم محور که افراد را قادر می‌سازند در تصمیم‌گیری مشارکت کنند و به کارگیری مدیران ارشدی که چشم انداز آینده را حمایت و قهرمانان تغییر را حفاظت کنند، ارتقا داده شود.

محدودیت‌های پژوهش

سرمایه‌های نرم از جمله مفاهیمی است که تحت تأثیر متغیرهای زیادی در سازمان قرار می‌گیرد اما با توجه به محدودیت زمانی پژوهش‌گران، امکان کنترل سایر متغیرها وجود نداشت. نبود پرسش‌نامه استاندارد در سطح تحلیل سازمانی، باعث شد تا پژوهش‌گران بامرور دقیق مبانی نظری و با الهام از بعضی پرسش‌نامه‌های استاندارد، اقدام به طراحی پرسش‌نامه نموده و سپس روایی و پایایی آن را از طریق روایی صوری، محتوایی و تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و آزمون آلفای کرونباخ کنترل کنند. از این رو این احتمال وجود دارد که بنا به این دلایل و همچنین به دلیل شرایط حاکم بر سازمان، میزان تعمیم‌پذیری نتایج تا حدی مخدوش گردد.

References

- Adam, M. S., & Cathy, U. (2009), No Man Is an Island: Social and Human Capital in IT Capacity Building in the Maldives, *Information and Organization*, 19, 1-21.
- Adler, P.S., & Kwon, S. (2002), Social Capital: Prospects for a New Concept. *Academy of Management Review*, 27, 17-40.
- Amirkhani, T., & Pourezat, A. A. (2009), A Survey of the Possibility of Development of Social Capital in the Light of Organizational Justice in Public Organizations. *Journal of Public Administration*, 1(1), 19-32, (In Persian).
- Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P., & Kalleberg, A. (2000), *Manufacturing Advantage: Why High-Performance Work Systems Pay Off*. NY: ILR Press.
- Asghar, A.M., Hussain, A., & Azim, A. (2013), Organizational Investment in Social Capital (OISC) and Employee Job Performance: Moderation by Employee Job Engagement. *International Review of Management and Business Research*, 2(1), 250-257.
- Auw, E. (2009), Human Capital, Capabilities & Competitive Advantage. *International Review of Business Research Papers*, 5(5), 25-36.
- Bhagavatula, S., Elfring, T., Tilburg, G. G., & van de, B. (2010), How Social and Human Capital Influence Opportunity Recognition and Resource Mobilization in India's Handloom Industry. *Journal of Business Venturing*, 25, 245-260.
- Black, J. A., & Boal, K. B. (1994), Strategic Resources: Traits, Configurations and Paths to Sustainable Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, 15, 131-148.

- Bloom, M. (1999), The Performance Effects of Pay Dispersion on Individuals and Organizations. *Academy of Management Journal*, 42, 25-41.
- Boal, K. B., & Hooijberg, R. (2000), Strategic Leadership Research: Moving on. *The Leadership Quarterly*, 11, 515-550.
- Boswell, W. R., Bingham, J. B., & Colvin, A. J. S. (2006), Aligning Employees Through "line of sight". *Business Horizons*, 49, 499-509.
- Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004), Understanding HRM-Firm Performance Linkages: The Role of the "Strength" of the HRM System. *Academy of Management Review*, 29(2), 203-221.
- Buller, P.F., & McEvoy, G.M. (2012), Strategy, Human Resource Management and Performance: Sharpening Line of Sight. *Human Resource Management Review*, 22, 43-56.
- Choudhury, J. (2011), HR Configuration, Social Capital and Organization Performance, Theoretical Synthesis and Empirical Analysis. *The Journal of Commerce*, 3(3), 1-9.
- Chow, I.H. (2009), The Relationship between Social Capital, Organizational Citizenship behavior, and Performance Outcomes: an Empirical Study from China, S.A.M. *Advanced Management Journal*, 74(3), 44-53.
- Cialdini, R. B., & Trost, M. R. (1998), Social influence: Social Norms, Conformity and Compliance. *The handbook of social psychology*, 2, 151-192.
- Colbert, B. A. (2004), The Complex Resource-Based View: Implications for Theory and Practice in Strategic Human Resource Management. *Academy of Management Review*, 29(3), 341-358.

- Collins, C. J., & Clark, K. D. (2003), Strategic Human Resource Practices, Top Management Team Social Networks, and Firm Performance: The Role of Human Resource Practices in Creating Organizational Competitive Advantage. *Academy of Management Journal*, 46(6), 740-751.
- Collins, C. J., & Smith, K. G. (2006), Knowledge Exchange and Combination: The Role of Human Resource Practices in the Performance of High-Technology Firms. *Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560.
- Cowherd, D. M., & Levine, D. I. (1992), Product Quality and Pay Equity between Lower-Level Employees and Top Management: An Investigation of Distributive Justice Theory. *Administrative Science Quarterly*, 37, 302-311.
- Cross, R., Parker, A., Pprusak, L., & Borgatti, S.P. (2001), Knowing What We Know: Supporting Knowledge Creation and Sharing in Social Network. *Organizational Dynamics*, 30(2), 100-120.
- Elias, G.C., & Rudy, W. (2005), Measuring Intangibles: Managing Intangibles for Tangible Outcomes.
- Gill, L.M. (2006), Building Organizational Capability. PhD Thesis, Australia: Queensland University of Technology.
- Griffith, D.A., Yalcinkaya, G., & Calantone, R.J. (2009), Do Marketing Capabilities Consistently Mediate Effects of Firm Intangible Capital on Performance Across Institutional Environments?. *Journal of World Business*, 45, 125-136.
- Hatala, J. (2006), Social Network Analysis in Human Resource Development: A New Methodology. *Human Resource Development Review*, 5(1), 45-71.

- Hezlett, S. A., Gibson, S. K. (2007), Linking Mentoring and Social Capital: Implications for Career and Organization Development. *Advances in Developing Human Resources*, 9(3),384-412.
- Houghton, S. M., & Anne, D. S., & J. N. H. (2009), The Influence of Social Capital on Strategic Choice: An Examination of the Effects of External and Internal Network Relationships on Strategic Complexity. *Journal of Business Research*, 62, 1255-1261.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2000), *Managing Human Resources: A Partnership Perspective*. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Jian, L. X., Wang, Z. T., & Wang, D. H. (2009), Research on the Intangible Assets of University Based on EAHP models.
- Kaasa, A. (2009), Effects of Different Dimensions of Social Capital on Innovative Activity: Evidence from Europe at the Regional Level. *Technovation*, 29, 218-233.
- Kang, S., Morris, S. S., & Snell, S. A. (2007), Relational Archetypes, Organizational Learning, and Value Creation: Extending the Human Resource Architecture. *Academy of Management Review*, 32(1), 236-256.
- Kraatz, M. S. (1998), Learning by Association? Interorganizational Networks and Adaptation to Environmental Change. *Academy of Management Journal*, 41(6), 621-643.
- Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999), The Human Resource Architecture: Toward a Theory of Human Capital Allocation and Development. *Academy of Management Review*, 24(1), 31-48.

- Levin, D. Z., & Cross, R. (2004), The Strength of Weak Ties You Can Trust: The Mediating Role Of trust in Effective Knowledge Transfer. *Management Science*, 50(11), 1477-1490.
- Liu, Y., Wang, L., Yuan, C., & Li, Y. (2012), Information Communication, Organizational Capability and New Product Development: an Empirical Study of Chinese Firms. *The Journal of Technology Transfer*, 37(4), 416-432.
- Luoma, M.(2000),Investigating the Link between Strategy and HRD. *Personel Review* 29(6),769-790.
- Napier, R. W., & Gershenfeld, M. (1985), *Groups: Theory and Experience*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2000). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. Boston: Mc Graw Hill.
- Parise, S. (2007), Knowledge Management and Human Resource Development: An Application in Social Network Analysis Methods. *Advances in Developing Human Resources*,9(3),359-383.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990), The Core Competence of the Organization. *Harvard Business Review*, 79-91.
- Rauffet, P., Da Cunha, C., & Bernard, A. (2010), Organizational Capabilities Assessment: ADynamic Methodology, Methods and a Tool for Supporting Organizational Diagnosis.
- Reagans, R., & McEvily, B. (2003), Network Structure and Knowledge Transfer: The Effects of Cohesion and Range. *Administrative Science Quarterly*, 48(2), 240-267.

- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., Liden, R. C. (2001), A Social Capital Theory of Career Success. *Academy of Management Journal*, 44(2), 219-237.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997), Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.
- Tsai, W., Ghoshal, S. (1998), Social Capital and Value Creation: The Role of Intra Firm Networks. *Academy of Management Journal*, 41, 464-476.
- Uysal, G., & Koca, G.(2009), HR and Firm Performance at Companies in Turkey: Correlative Analysis. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 5(1), 45-48.
- Wernerfelt, B. (1989), From Critical Resources to Corporate Strategy. *Journal of General Management*, 14(3), 4-12.
- Westlund, H., & Adam, F. (2010), Social Capital and Performance: A Meta-Analysis of 65 Studies. *European Planning Studies*, 18(6), 893-919.
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001), Human Resources and the Resource Based View of the Firm. *Journal of Management*, 27, 701-721.
- Yang, C., Lin, C.Y.(2009), Does Intellectual Capital Mediate the Relationship between HRM and Organizational Performance? Perspective of a Healthcare Industry in Taiwan. *The International Journal Of Human Resource Management*, 20(9), 1965-1984.

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 169 - 151

تاریخ دریافت: 95/05/25

تاریخ پذیرش: 96/03/20

پیشران‌های مؤثر بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان در صنایع تولیدی

حامد حیدری^{1*}

دکتر رضا رادفر²

دکتر مرتضی موسی‌خانی³

چکیده

بسیاری از سازمان‌های تولیدی منافع حاصل از پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان را شناخته‌اند، با این حال هنوز هم در اتخاذ این سیستم به دلیل هزینه بالا، ابهامات و ریسک تردید دارند. در این پژوهش عوامل مهمی که برای موفقیت آمیز بودن پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در صنایع تولیدی وجود دارد، شناسایی شده و پس از استخراج عوامل مؤثر از تئوری، مدل معادله ساختاری شکل گرفته است. سپس برای اعتبار سنجی مدل و روابط میان متغیرهای مدل، پرسش‌نامه‌ای در اختیار کاربران سیستم برنامه‌ریزی منابع یک سازمان تولیدی بخش خصوصی قرار گرفته است. نتایج حاصل با روش حداقل مربعات جزئی تحلیل شده است و برخی از فرضیه‌ها تأیید شده‌اند. این پژوهش، توصیه‌هایی را برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان بر اساس تجزیه و تحلیل ارائه می‌کند. عوامل موفقیت به مدیران ارشد سازمان‌های تولیدی برای تصمیم‌گیری بهتر و بهبود ارزش کسب و کارشان از طریق سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان مؤثر کمک می‌کند.

واژه‌های کلیدی: سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، پیشران، پیاده‌سازی

1- باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (نویسنده مسؤول) Heidari@qiau.ac.ir

2- استاد تمام، گروه مدیریت تکنولوژی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

R.radfar@srbiau.ac.ir

3- استاد تمام، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

Mousakhani@srbiau.ac.ir

مقدمه

امروزه ارائه کالا و خدمات با کیفیت مطلوب به مشتریان، یک مزیت رقابتی برای شرکت‌ها محسوب می‌شود. فناوری اطلاعات و سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان¹ کمک زیادی به شرکت‌ها در این امر می‌کند (شین و جلا²، 2002). سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی، بسته‌های نرم‌افزاری متشکل از چندین ماژول، مانند منابع انسانی، خرید و فروش، امور مالی و تولید هستند، که در طول فرآیند کسب و کار برای یکپارچه‌سازی اطلاعات سازمان، استفاده می‌شوند. این بسته‌های نرم‌افزاری را می‌توان به صورت سفارشی برای نیازهای خاص سازمان تهیه کرد (ناظمی و همکاران³، 2012). در طول دهه 1990، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، عملاً استاندارد برای جایگزینی سیستم‌های موروثی در شرکت‌های بزرگ و به ویژه چند ملیتی شد (ویلکاکس و سیکس⁴، 2000؛ پیر و شانکس⁵، 2000 الف؛ پیر و شانکس⁶، 2000 ب). سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان تمام فرآیند کسب و کار و عملکرد سازمان را بهبود داده و بهره‌وری را افزایش می‌دهد (گیسون و همکاران⁷، 1999؛ کرومپهالز و همکاران⁸، 2000؛ سامرز و همکاران⁹، 2000؛ رایینسون و دیلترز¹⁰، 1999؛ رابستاک و سلیگ¹¹، 2000). برنامه‌ریزی منابع سازمان رابه صورت‌های مختلف تعریف کرده‌اند. برای مثال، طبق گفته‌های جاک وب سوبندلی، برنامه‌ریزی منابع سازمان را می‌توان به عنوان یک راهکار و یک سیستم تعریف کرد (جاکوب و بندلی¹²، 2003). آکرمانس و همکاران اظهار کردند که برنامه‌ریزی منابع سازمان را می‌توان از دیدگاه‌های مختلف مانند دیدگاه وظیفه‌ای، فنی و یا از دیدگاه کسب و کار که در برگیرنده تمام سازمان است، تعریف کرد

-
1. Enterprise resource planning
 2. Shin & F. Jella
 3. Nazemi, Tarokh, & Djavanshir
 4. Willcocks & Sykes
 5. A Parr & G shanks
 6. A Parr & G shanks
 7. Gibson, Holland, & Light
 8. Krumbholz, Galliers, Coulianos, & Maiden
 9. Somers, Nelson, & Ragowsky
 10. Robinson & Dilts
 11. Rebstock & Selig
 12. Jacobs & Bendoly

(آکرمانس و همکاران¹، 2003). تارانلیس و همکاران معتقد بودند که برنامه‌ریزی منابع سازمان به عنوان یک سیستم است که به ادغام حسابداری سنتی، تولید، فروش، مدیریت و سایر محصولات، مدیریت برای ارائه یک راه حل "همه دریک" می‌پردازد که با تمام جنبه‌های مدیریت کسب و کار سازمان سر و کار دارد (تارانلیس و همکاران²، 2008).

از آن جایی که امروزه شرکت‌ها مبالغ زیادی را صرف سیستم‌های اطلاعاتی همچون برنامه‌ریزی منابع سازمان می‌کنند، منافع مورد انتظار از این هزینه صرف شده، داشتن استراتژی ارزش می‌باشد (گوناسکاران و همکاران³، 2006). برنامه‌ریزی مناسب برای پیاده‌سازی برنامه‌ریزی منابع سازمان به منظور ارتقای ارزش‌های راهبردی سازمان لازم است (گوبلی و همکاران⁴، 2002؛ بنکرافت و همکاران⁵، 1996؛ آویتال و وندنبوش⁶، 1999؛ بسرا فرناندز و همکاران⁷، 2000)، در غیراینصورت، ممکن است عواقب ناخواسته ایجاد کند. برنامه‌ریزی مناسب استقرار و اجرای سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، از عوامل مهمی است که محققان به آن به عنوان فاکتور حیاتی برای موفقیت اشاره کرده‌اند (مابرت و همکاران⁸، 2003؛ جاکوبز و بندلی، 2003؛ گاتیکر و گودهی⁹، 2005).

علاوه براین، پیاده‌سازی موفق و مدیریت مؤثر عملکرد عملیاتی برنامه‌ریزی منابع سازمان در طول چرخه عمر آن، هنوز هم یک مشکل عمده در سازمان‌های امروزی است (ناظمی و همکاران، 2012). در این پژوهش برای کاهش ریسک پروژه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان، سعی شده عوامل موفقیت آمیز در پیاده‌سازی آن‌ها را شناسایی گردد. سؤالی که این پژوهش به دنبال آن است، شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفقیت آمیز سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان است؛ که با شناسایی این عوامل و بهره‌گیری از آن‌ها بتوان اثربخشی و بهره‌وری سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان را افزایش داد و به اتخاذ

-
1. Akkermans , Bogerd , & Yuccsan
 2. Tarantilis , Kiranoudis , & Theodorankopoulos
 3. Gunasekaran , Ngai , & Mcgaughey
 4. Gobeli , Koeing , & Mirsha
 5. Bancroft , Seip , & Sprengel
 6. Avital & Vandenbosch
 7. Fernandez , Murphy , & Simon
 8. Mabert, Soni, & Venkataramanan
 9. Gattiker & Goodhue

تصمیم‌گیری‌ها کمک نمود، از این رو، مطالعه موردی بر روی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان یکی از صنایع تولیدی خصوصی ایران انجام شده است.

آماکو و سلام (2004) در پژوهشی یک مدل پذیرش فناوری را به صورت تجربی در محیط پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان مورد آزمایش قرار دادند. در مدل پیشنهادی بیشتر به دو متغیر آموزش و ارتباطات پرداخته و عنوان کرده که می‌تواند بر باورهای مشترک و مزایای سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان مؤثر باشد (آماکو و سلام¹، 2004). چانگو همکاران (2008) مدلی را برای صنعت ساخت و ساز ارائه کردند که در آن عوامل مرتبط با موفقیت و شکست از سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان و شاخص‌هایی را که برای ارزیابی موفقیت چنین سیستم‌هایی وجود دارد، شناسایی کردند. کالیسر و همکاران (2009) در پژوهشی عوامل مؤثر بر رفتار کاربران در استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی را با مطالعات یافته‌های قبلی مورد بررسی قرار دادند. لی و همکاران (2010) در پژوهشی تاثیر پشتیبانی سازمانی بر روی قصد رفتاری پیاده‌سازی برنامه‌ریزی منابع سازمانی را بر اساس مدل پذیرش فناوری مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها متغیرهای حمایت سازمانی را به دو دسته حمایت رسمی و حمایت غیررسمی تقسیم کرده‌اند. حمایت رسمی شامل آموزش و محیط کار و حمایت غیر رسمی ارتباطات را شامل می‌شود (لی و همکاران²، 2010). گارگ و چاوهان (2015) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در بخش خرده فروشی پرداختند که بر این اساس عوامل سازمانی، تکنولوژی، کارکنان و مدیریت پروژه را از عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در نظر گرفتند. در جدول زیر پژوهش‌های پیشین با یکدیگر مقایسه گردیده و متغیرهای مربوط به پژوهش پیش رو انتخاب شده است.

1. Amoako-Gyampah & Salam

2. Lee, DonHee, Lee, Sang M, Olson, David L, & Hwan Chung, Soong

جدول شماره 1. مؤلفه‌های پژوهش حاضر و مطالعه‌های گذشته

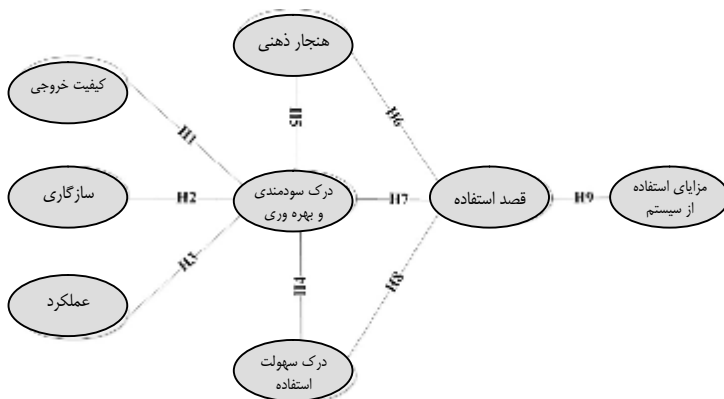
گارگ و چاوهان (2015)	کالیسرو همکاران (2009)	لی و همکاران (2010)	آماکو و سلام (2004)	چانگ و همکاران (2008)	پژوهش پیش رو	
				*	*	خروجی
				*		تصویر
	*			*	*	سازگاری
				*		ارتباط شغلی
				*		نتایج قابل توضیح
				*		قابلیت اطمینان سیستم
				*		پشتیبانی داخلی
				*	*	عملکرد
				*		پشتیبانی مشاور
	*			*	*	هنجار ذهنی
	*	*	*	*	*	درک سودمندی و بهره‌وری
	*	*	*	*	*	سهولت استفاده
	*			*	*	قصد استفاده
			*	*	*	مزایای سیستم
				*		پیشرفت
				*		کیفیت
		*	*			ارتباط پروژه سیستم
	*	*	*			آموزش
	*	*	*			قصد رفتاری
*						عوامل سازمانی
*						عوامل تکنولوژی
*						کارکنان
*						مدیریت پروژه
*						پیاده‌سازی موفق سیستم
			*			گرایش
		*				محیط کار
		*				علاقه
	*					نوع
	*					تجربه

مدل مفهومی پژوهش

- با مرور تئوری و بررسی مدل‌های موجود در زمینه عوامل حیاتی موفقیت در پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، مدل اولیه (شکل 1) برای توسعه چارچوب این پژوهش ارائه شد. در این مدل پیشنهادی، عوامل حیاتی به 8 دسته عمده تقسیم شده‌است:
- کیفیت خروجی: کیفیت خروجی سیستم شامل گزارش عملکردی و مدیریتی (شاخص کلیدی عملکرد) است (چانگ و همکاران، 2008).
 - سازگاری: سازگاری به قابلیت سیستم اطلاعاتی در تبادل داده با سیستم‌های دیگر اشاره می‌کند (چانگ و همکاران، 2008؛ چانگ و همکاران، 2009).
 - عملکرد: عملکرد به قابلیت یا عملکرد نرم‌افزار برنامه‌ریزی منابع سازمانو تطابق آن با عملکرد کسب و کار مورد نیاز شرکت گویند (چانگ و همکاران، 2008).
 - درک سودمندی و بهره‌وری: درک سودمندی و بهره‌وری به عنوان درجه باور هر فرد که با استفاده از یک سیستم خاص می‌تواند عملکرد شغلی‌اش را بهبود بخشد، تعریف می‌شود (چانگ، 2007؛ چانگ و همکاران، 2009).
 - درک سهولت استفاده: درجه‌ای که هر شخص به استفاده از سیستم خاص که تلاشی در آن نباشد (عاری از تلاش باشد) معتقد است (چانگ و همکاران، 2008؛ چانگ و همکاران، 2009).
 - قصد استفاده: رفتار کاربر در قصد استفاده و استفاده از سیستم واقعی (چانگ و همکاران، 2008؛ چانگ و همکاران، 2009).
 - هنجار ذهنی: به درک فرد مبنی بر اینکه چگونه رفتاری را در مقابل کسانی که برای او اهمیت دارند انجام دهد، اشاره می‌کند (چانگ و همکاران، 2008؛ چانگ و همکاران، 2009).
 - مزایای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان: مزایای سیستم به درجه رضایت کاربر از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و تاثیرات فردی و سازمانی که از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان حاصل می‌شود، اشاره می‌کند (چانگ و همکاران، 2008).

مبنای مدل پیشنهادی این پژوهش از مدل چانگ و همکاران (2008) گرفته شده است که در آن عوامل کیفیت خروجی، سازگاری، عملکرد، درک سودمندی و بهره‌وری، درک سهولت استفاده، قصد استفاده، هنجار ذهنی و مزایای سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان بر اساس ماهیت سازمان مورد مطالعه استخراج و مدل پژوهش شکل گرفت. مدل مفهومی پژوهش در زیر قابل مشاهده است و بر اساس آن مدل فرضیه‌های مدل به شرح زیر است.

- H1: کیفیت خروجی بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار است.
 H2: سازگاری بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار است.
 H3: عملکرد بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار است.
 H4: درک سهولت استفاده بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار است.
 H5: هنجار ذهنی بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار است.
 H6: هنجار ذهنی بر قصد استفاده تأثیرگذار است.
 H7: درک سودمندی و بهره‌وری بر قصد استفاده تأثیرگذار است.
 H8: درک سهولت استفاده بر قصد استفاده تأثیرگذار است.
 H9: قصد استفاده بر مزایای استفاده از سیستم تأثیرگذار است.



شکل شماره 1. مدل مفهومی پژوهش

ابزار و روش

پژوهش حاضر از نظر روش شناسی در دسته پژوهش‌های توصیفی قرار دارد، زیرا به توصیف پدیده‌ها می‌پردازد؛ از نظر رویکرد کمی شمرده می‌شود، زیرا در این پژوهش از داده‌های مبتنی بر پرسش نامه استفاده شده است و از نظر هدف کاربردی است، زیرا نتایج آن در صنایع تولیدی برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان کاربرد دارد. روش اجرای پژوهش تحلیلی است و از مدلسازی معادلات ساختاری-حداقل مربعات جزئی¹ استفاده شده است.

روش جمع‌آوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌ها، از ابزار پرسش نامه استفاده شده است. همچنین گردآوری اطلاعات به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی صورت گرفته است. پس از مطالعه‌ی پژوهش‌های مرتبط و استخراج گویه‌ها و مؤلفه‌های احتمالی که در جدول نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی قابل مشاهده است، پرسش‌نامه‌ی پژوهش آماده شده است. این پرسش‌نامه از 40 پرسش تشکیل شده است که شامل 8 سؤال جمعیت شناختی و 32 سؤال دیگر می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کاربران سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان یک سازمان تولیدی بخش خصوصی تشکیل داده‌اند. تعداد کاربران این سیستم 340 نفر است. طبق جدول مورگان جرسی برای این تعداد جامعه آماری، 181 نمونه مورد نیاز است. بدین منظور برای نمونه‌گیری از جامعه آماری مورد نظر، 250 پرسش‌نامه بین کاربران سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان تولیدی به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. از این تعداد پرسش‌نامه توزیع شده، 180 پرسش‌نامه قابل قبول مبنای تحلیل قرار گرفت. میزان بازگشت پرسش‌نامه‌ها 72 درصد بود. با توجه به تعداد نمونه‌ها، برای تحلیل داده‌ها روش مدلسازی معادلات ساختاری-حداقل مربعات جزئی انتخاب شد.

روایی و پایایی ابزار سنجش

به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از دو آزمون آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شده است. طبق نتایج آزمون سنجش قابلیت اطمینان، میزان آلفا کرونباخ تمامی

1. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

متغیرها بیشتر از 0/7 به دست آمده است. همچنین برای پایایی مرکب نیز تمامی مقادیر به دست آمده برای متغیرها بیشتر از 0/7 می‌باشد.

جدول شماره 2. نتایج حاصل از پایایی پرسش نامه

متغیرها	مقدار کوپد ها	الفان کرون با	پد	منبع
کیفیت خروجی	4	0/87	0/91	(ونکاتش و دیویس، 2000)
سازگاری	2	0/85	0/93	(چانگ، 2007؛ کالیسیر و همکاران، 2009)
عملکرد	4	0/91	0/94	(فرات و همکاران، 2006)
هتجارهای ذهنی	4	0/90	0/93	(لوکاس و اسپیتلر، 1999؛ کالیسیر و همکاران، 2009)
درک سهولت استفاده	4	0/97	0/98	(دیویس ² ، 1989، ونکاتش و دیویس ³ ، 2000)
درک سودمندی و بهره‌وری	4	0/96	0/97	(دیویس، 1989، ونکاتش و دیویس، 2000)
قصد استفاده	3	0/92	0/95	(کالیسیر و همکاران، 2009)
مزایای استفاده از سیستم	7	0/90	0/92	(دلون و مک لین، 1992.4)

تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار اسمارت پی‌ال‌اس انجام شده است. طبق جدول تحلیل عاملی تأییدی، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که آماره تی برای تمامی ضرایب استاندارد بیشتر از 1/96 می‌باشد و ضرایب استاندارد در سطح مطلوبی قرار دارند.

1. Ferratt, Ahire, & De

2. Davis

3. Venkatesh & Davis

4. DeLone, William H, & McLean, Ephraim R

جدول شماره 3. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی

شماره پرسشنامه	استاندارد	گویه‌ها	بهنظر
13/479	0/678	گزارش‌های مدیریتی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	بهره‌وری
44/893	0/903	گزارش‌های اندازه‌گیری و داشبوردهای مدیریتی حاصل از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
63/447	0/938	کیفیت خروجی حاصل از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
27/022	0/877	عدم وجود مشکل با کیفیت خروجی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
72/939	0/937	عدم وجود مشکل در مورد انتقال داده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	سازگاری
49/219	0/930	عدم وجود مشکل در مورد وارد کردن داده‌ها از سیستم‌های دیگر به سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
43/758	0/891	پشتیبانی نرم افزار برنامه‌ریزی منابع سازمان از فرایندهای کسب و کار	
56/241	0/923	عملکرد خوب نرم افزار برنامه‌ریزی منابع سازمان	عملکرد
19/469	0/829	یکپارچگی بخش‌های مختلف کسب و کار این شرکت بر روی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
74/883	0/933	پوشش عملکردهای کسب و کار مورد نیاز این شرکت توسط سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
32/459	0/876	تشویق از جانب همکاران برای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	بهره‌وری
68/327	0/928	تأکید همکاران به استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
26/360	0/861	تشویق از سوی مدیریت ارشد برای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
35/291	0/879	تأکید مدیریت ارشد به استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
61/045	0/948	بهبود عملکرد به دلیل استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	بهره‌وری و بهره‌وری
177/955	0/975	بهبود بهره‌وری به دلیل استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
163/479	0/972	بهبود اثربخشی به دلیل استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
70/574	0/930	مفید بودن استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در کار	
110/383	0/964	یادگیری آسان سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	درک سهولت استفاده
188/247	0/976	انجام آسان امور با سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
107/344	0/965	ساده بودن کسب مهارت در استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
118/982	0/959	استفاده آسان از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
51/945	0/918	قصد استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	استفاده قصد
59/899	0/936	دسترسی به بخش‌هایی از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان برای رفع نیازهای کاری	
82/549	0/948	استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان برای برطرف کردن نیازها	رضایت سیستم
19/455	0/776	رضایت از کیفیت اطلاعات سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
20/362	0/784	رضایت از عملکرد سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
21/452	0/802	رضایت از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
45/265	0/875	حذف کارهای تکراری با استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
37/017	0/855	کمک به تصمیم‌گیری با استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
20/838	0/738	صرفه‌جویی در هزینه‌های عملیاتی با استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	
16/452	0/709	افزایش درآمد شرکت با استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان	

به منظور سنجش روایی ابزار سنجش، روایی همگرا و روایی افتراقی نیز مورد بررسی قرار گرفت. در روایی همگرا میزان متوسط واریانس استخراج شده¹ باید بالاتر از 0/5 باشد، همچنین برای روایی افتراقی باید متوسط واریانس استخراج شده هر متغیر از همبستگی توان دوم آن متغیر با دیگر متغیرها بیشتر باشد (فرنل و لارکر²، 1981). همانطور که در جدول روایی افتراقی مشاهده می‌شود، متوسط واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرها از 0/5 و از همبستگی توان دوم با دیگر متغیرها نیز بیشتر است.

جدول شماره 4. نتایج حاصل از روایی افتراقی

8	7	6	5	4	3	2	1	
							0/62	مزایای استفاده از سیستم
						0/87	0/22	سازگاری
					0/93	0/15	0/40	درک سهولت استفاده
				0/80	0/10	0/16	0/32	عملکرد
			0/87	0/14	0/29	0/46	0/29	قصد استفاده
		0/73	0/48	0/30	0/37	0/58	0/38	کیفیت خروجی
	0/91	0/22	0/21	0/28	0/12	0/16	0/58	درک سودمندی و بهره‌وری
0/78	0/17	0/19	0/11	0/40	0/05	0/13	0/18	هنجارهای ذهنی

یافته‌ها

تحلیل جمعیت شناختی نمونه

همان‌طور که در جدول اطلاعات جمعیت شناختی اعضای نمونه آمده، وضعیت جنسیت، سن، مقطع تحصیلی، سابقه کار، مشارکت در پروژه پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان، سابقه استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در گذشته، سمت سازمانی و میزان استفاده در یک روز قابل مشاهده است.

1.average variance extracted

2.Fornell, Claes, & Larcker, David F

جدول شماره 5. اطلاعات جمعیت شناختی اعضای نمونه

تعداد	درصد	شاخص	متغیر
28	15/6	زن	جنسیت
152	84/4	مرد	
42	23/3	زیر 30	سن
113	62/8	31 - 40	
25	13/9	41-50	
0	0	50 به بالا	
1	0/6	زیر دیپلم	مقطع تحصیلی
6	3/3	دیپلم	
36	20	فوق دیپلم	
105	58/3	لیسانس	
29	16/1	فوق لیسانس	
3	1/7	دکتر	
22	12/2	کمتر از 3 سال	سابقه کار
74	41/1	3 تا 5 سال	
56	31/1	6 تا 10 سال	
28	15/6	10 سال به بالا	
14	7/8	مشارکت کامل	مشارکت در پروژه پیاده‌سازی سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
36	20	مشارکت جزئی	
130	72/2	عدم مشارکت	
8	4/4	داشتم	سابقه استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در گذشته
172	95/6	نداشتم	
3	1/7	مدیر ارشد	سمت سازمانی
5	2/8	مدیر میانی	
45	25	مدیر عملیاتی	
35	19/4	کارشناس	
92	51/1	دیگر	
60	33/3	1 بار	میزان استفاده در یک روز
13	7/2	2 بار	
4	2/2	3 بار	
28	15/6	بیش از 5 بار	
75	41/7	استفاده نمی‌کنم	

مدل ساختاری

گام اول برآورد بر ارزش مدل است. در این پژوهش شاخص نیکویی برازش¹ بررسی شده است، بر این اساس از ضرب میانگین متوسط واریانس استخراج شده در میانگین ضرایب تعیین² جذر گرفته شده است (هن سلر و سارست³، 2013). مقدار به دست آمده برای این شاخص 0/53 محاسبه شده است. در گام بعد، آزمون مدل مفهومی پژوهش با تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری به وسیله نرم افزار آماری اسمارت پی‌ال‌اس انجام شده است. برای معنادار بودن رابطه باید مقادیر آماره تی، بیشتر از 1/96 باشد. طبق جدول نتایج تحلیل فرضیه‌های مدل به جز تأثیر کیفیت خروجی، سازگاری، هنجارهای ذهنی و درک سهولت استفاده بر درک سودمندی و بهره‌وری، بقیه فرضیه‌ها تأیید شده است. در جدول زیر نتایج قابل مشاهده است.

جدول شماره 7. نتایج تحلیل مسیرهای مدل

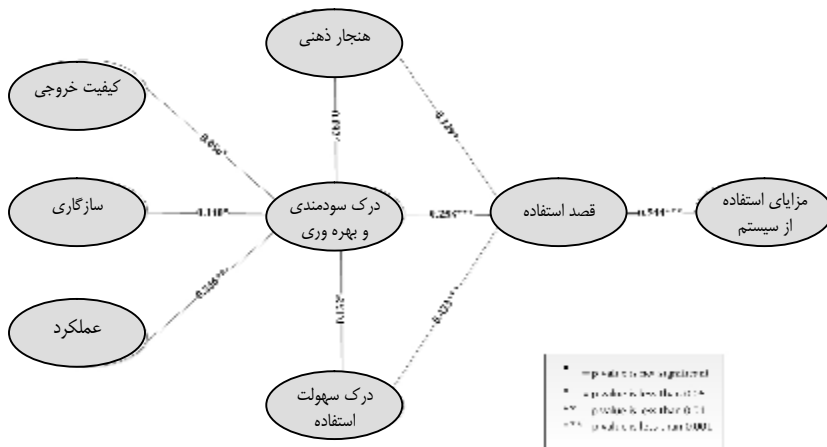
وضعیت	P. Value			تخمین	مسیرها		
					<---		
رد	0/591	0/538	0/1044	0/056	درک سودمندی و بهره‌وری	<---	کیفیت خروجی
رد	0/078	1/772	0/0788	0/140	درک سودمندی و بهره‌وری	<---	سازگاری
تأیید	0/000	4/349	0/0795	0/346	درک سودمندی و بهره‌وری	<---	عملکرد
رد	0/250	1/154	0/0967	0/092	درک سودمندی و بهره‌وری	<---	هنجارهای ذهنی
رد	0/161	1/406	0/0942	0/132	درک سودمندی و بهره‌وری	<---	درک سهولت استفاده
تأیید	0/034	2/129	0/0592	0/129	قصد استفاده	<---	هنجارهای ذهنی
تأیید	0/000	4/255	0/0611	0/258	قصد استفاده	<---	درک سودمندی و بهره‌وری
تأیید	0/000	6/828	0/0549	0/423	قصد استفاده	<---	درک سهولت استفاده
تأیید	0/000	10/781	0/0505	0/544	مزایای استفاده از سیستم	<---	قصد استفاده

1. goodness of fit

2. R²

3. Henseler & Sarstedt

همچنین مدل نهایی پژوهش و وضعیت نهایی فرضیه‌های مدل در شکل زیر آمده است.



شکل شماره 2. مدل نهایی پژوهش

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر اساس نتایج این پژوهش، تأثیر کیفیت خروجی، سازگاری، هنجارهای ذهنی و درک سهولت استفاده بر درک سودمندی و بهره‌وری، تأیید نشد. این در حالی است که در پژوهش انجام شده توسط چانگ و همکاران (2008) تأیید شده است. همچنین در پژوهش کالیسیرو و همکاران (2009) تأثیر هنجارهای ذهنی و درک سهولت استفاده بر درک سودمندی و در پژوهش لی و همکاران (2010) تأثیر درک سهولت استفاده بر درک سودمندی تأیید شده است. بنابراین به منظور بهبود کیفیت خروجی، می‌توان از داشبوردهای مدیریتی موفق نظیر نرم افزار کلیک ویو¹ برای تهیه گزارش‌های مؤثر بهره برد، همچنین در سیستم حاضر باید از لحاظ سهولت استخراج² و وارد نمودن³ اطلاعات از این سیستم به سیستم‌های دیگر و از سیستم‌های دیگر به این سیستم تجدید نظر نمود تا میزان سازگاری آن با نرم‌افزارها و سیستم‌های دیگر افزایش یابد. از سوی دیگر به منظور راحتی کاربران سیستم نیز باید تلاش‌های مجددی در راستای کاربر پسند

1. QlikView
2. export
3. import

نمودن سیستم فعلی انجام داد. نهایتاً از طریق آموزش و ترویج فرهنگ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در این سازمان می‌توان علاقه‌مندی کاربران سیستم را در تمامی سطوح سازمانی از کارمندان تا مدیران ارشد در استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان افزایش داد.

این پژوهش، بررسی پیشران‌های مؤثر بر موفقیت پیاده‌سازی سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان را هدف گرفت. به این منظور، طبق مرور تئوری‌ها، هشت عامل شامل کیفیت خروجی، سازگاری، عملکرد، هنجارهای ذهنی، درک سودمندی و بهره‌وری، درک سهولت استفاده، قصد استفاده و مزایای استفاده از سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان در دو سطح استخراج شد. بر اساس این عوامل فرضیه‌های پژوهش شکل گرفت. تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش براساس داده‌های حاصل از جمع‌آوری پرسش‌نامه انجام گردید. برای تحلیل داده‌های گرد آمده، تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری-حداقل مربعات جزیی به کار رفت. بر مبنای تحلیل صورت گرفته، برازش مدل و برخی از فرضیه‌های پژوهش تأیید شد. بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش، کیفیت خروجی، سازگاری، هنجارهای ذهنی و درک سهولت استفاده بر درک سودمندی و بهره‌وری تأثیرگذار نیست ولی بقیه فرضیه‌ها تأیید می‌شود.

محدودیت این پژوهش در این است که تنها بر تعداد محدودی از کاربران سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان و به تعداد 180 نفر تمرکز کرده است. پژوهشی با پاسخ دهندگان بیشتر و مقایسه نتایج در صنایع تولیدی مختلف، می‌تواند بر قابلیت تعمیم نتایج این پژوهش بیفزاید. همچنین، این پژوهش تنها برخی از عوامل ذکر شده در تئوری تحقیق را بررسی کرد. عوامل دیگری، مانند آموزش، فرهنگ سازمانی و حمایت سازمانی می‌توانند موضوعی برای پژوهش‌های آینده باشد. از سوی دیگر این پژوهش در صنایع تولیدی انجام شده است، انجام پژوهشی در صنایع خدماتی می‌تواند برای پژوهش‌های آتی مفید واقع گردد.

References

- Akkermans, H. A., Bogerd, P., & Yuccsan, E. (2003), The Impact of Erp on Supply Chain Management: Exploratory Findings from a European Dephi study. *Eur JOper Res*, 146, 284-301.
- Amoako-Gyampah, K., & Salam, A. F. (2003), An Extension of the Technology Acceptance Model in an Erp Implementation Environment Elsevier.
- Avital, M., & Vandenbosch, B. (1999), Sap Implementation at Metallica:an Organizational Drama. *International Conference on Information Systems ICIS*.
- Bancroft, N., Seip, H., & Sprengel, A.(1996), Implementing SAP R/3.
- Becerra-Fernandez, I., Murphy, K., & Simon, S. (2000), Integrating Erp in the Business School Curriculum. *Commun Acm*, 43,31-41.
- Calisir, F., Altin Gumussoy, C., & Bayram, A. (2009), Predicting the Behavioral Intention to Use Enterprise Resource Planning Systems. *Emerald*, 32, 597-613.
- Chung, B. J., Skibniewski, M. C., Lucasjr, H., & Kwak, Y. (2008), Analyzing Enterprise Resource Planning System Implementation Success Factors in the Engineering-Construction Industry. *Journal of Computing in Civil Engineering ASCE*.
- Chung, B. Y. (2007), An Analysis of Success and Failure Factors for ERP Systems in Engineering and Construction Firms: ProQuest.
- Chung, B. Y., Skibniewski, M. J., & Kwak, Y. H. (2009), Developing ERP Systems Success Model for the Construction Industry. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(3), 207-216.

- Davis, F. D. (1989), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992), Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Ferratt, T. W., Ahire, S., & Prabuddha, D. (2006), Achieving Success in Large Projects: Implications from a Study of ERP Implementations. *Interfaces*, 36(5), 458-469.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 39-50.
- Garg, P., & Chauhan, A. (2015), Factors Affecting the ERP Implementation in Indian Retail Sector: A Structural Equation Modelling Approach. *Benchmarking: An International Journal*, 22(7), 1315-1340.
- Gattiker, T. F., & Goodhue, D. L. (2005), What Happens After ERP Implementation: Understanding the Impact of Interdependence and Differentiation on Plant-Level Outcomes. *MIS Quarterly*, 559-585.
- Gibson, N., Holland, C., & Light, B. (1999), Enterprise Resource Planning: a Business Approach to Systems Development. 32nd Hawaii International Conference on Science Systems HICSS.
- Gobeli, D. H., Koeing, H. F., & Mirsha, C. S. (2002), Strategic Value Creation in: Phan P(Ed) *Technological Entrepreneurship*.
- Gunasekaran, A., Ngai, E. W. T, & Mcgaughey, R. E. (2006), Information Technology and Systems Justification: a Review for Research and Applications. *Eur JOper Res* 137, 957-983.

- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013), Goodness-of-Fit Indices for Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565-580.
- Jacobs, F. R., & Bendoly, E. (2003), Enterprise Resource Planning: Developments and Directions for Operations Management Research. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 233-240.
- Krumbholz, M., Galliers, J., Coulianos, N., & Maiden, N. (2000), Implementing Enterprise Resource Planning Packages in Different Corporate and National Cultures. *J Inf Technol*, 267-280.
- Lee, D., Lee, S. M., Olson, D. L., & Hwan Chung, S. (2010), The Effect of Organizational Support on ERP Implementation. *Industrial Management & Data Systems*, 110(2), 269-283.
- Lucas, Henry, C., & Spitler, V. K. (1999), Technology Use and Performance: A Field Study of Broker Workstations. *Decision sciences*, 30(2), 291-311.
- Mabert, V. A, Soni, A., & Venkataramanan, M. A. (2003), Enterprise Resource Planning: Managing the Implementation Process. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 302-314.
- Nazemi, E., Tarokh, M. J., & Djavanshir, G. R. (2012), ERP: A Literature Survey. 999-1018.
- Parr, A., & shanks, G. (2000), A Model of Erp Project Implementation. *J Inf Technol*, 289-304.
- Parr, A., & Shanks, G. (2000), A Taxonomy of Erp Implementation approaches. *Hawaii International Conference on Science Systems HICSS*.

- Rebstock, M., & Selig, J. (2000), Development and Implementation Strategies for International Erp Software Projects. 8th European Conference on Information Systems ECIS, 2, 932-936.
- Robinson, A., & Dilts, D. (1999), OR & ERP: A Match for the New Millenium?. Jun1, 30-35.
- Shin, N.F., & Jella, D. (2002), Business Process Reengineering and Performance Improvement the Case of Chase Manhattan Bank. Business Process Management Journal, 8, 351-370.
- Somers, T., Nelson, K., & Ragowsky, A. (2000), Enterprise Resource Planing ERP for the Next Millennium: Development of an Integrative Frame Work and Implications for Reserach Americas Conference on Information Systems AMCIS, USA.
- Tarantilis, C. D., Kiranoudis, C. T., & Theodorankopoulos, N. D. (2008), A Web-Based Erp System for Business Services and Supply Chain Management: Application to Real-World Process Schediling. Eur J Oper Res, 187, 1310-1326.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000), A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46(2), 186-204.
- Willcocks, L., & Sykes, R. (2000), The Role of the it Function. Commun Acn, 32-38.

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 186 - 171

تاریخ دریافت: 95/01/18

تاریخ پذیرش: 96/02/20

ارزیابی عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری در بورس اوراق بهادار تهران

دکتر محمود لاری دشت پیاض¹
محمدرضا بهمنش²
محبوبه فاطمی³

چکیده

از آنجایی که شرکتهای سرمایه گذاری با ایجاد سبدهای از سهام، ریسک سرمایه گذاری را کاهش می دهند، باید از مدیرانی استفاده نمایند که توان کافی جهت ایجاد سبد بهینه ای از سرمایه گذاری ها را داشته باشند. بنابراین با توجه به اهمیت نقش مدیران در این شرکتهای، باید عملکرد آنها مورد ارزیابی دقیق قرار گیرد. هدف این تحقیق ارزیابی عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از مدلهای کپم، فاما-فرنج و کارهارت می باشد. سوال اصلی تحقیق این است که کدامیک از این مدلها در ارزیابی عملکرد مدیران نسبت به دو مدل دیگر از دقت بالاتری برخوردار است؟ جهت پاسخ به این پرسش، داده های شرکتهای سرمایه گذاری بورس اوراق بهادار تهران، در 35 دوره ماهانه مورد بررسی قرار گرفت و با استفاده از روش پنل دیتا فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از این است که در ارزیابی عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری مدل کارهارت نسبت به دو مدل کپم و فاما-فرنج از دقت بالاتری برخوردار است.

واژه های کلیدی: شرکتهای سرمایه گذاری، ارزیابی عملکرد، مدل چهار عاملی کارهارت، عامل توالی بازده های گذشته⁴

1-استادیار گروه حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد m.lari@un.ac.ir

2-دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه فردوسی مشهدو عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی عطار مشهد(نویسنده مسؤول) behmanesh435@attar.ac.ir

3-عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی عطار مشهد fatemi25@attar.ac.ir

مقدمه

توسعه اقتصادی جهت بهبود سطح زندگی و افزایش درآمد ملی یکی از موضوعات با اهمیت در هر کشور بوده که این مهم با سرمایه‌گذاری بهینه سرمایه‌های سرگردان تحقق خواهد یافت. اگر چه سرمایه شرط لازم برای توسعه اقتصادی است ولی شرط کافی نیست و این عامل سرمایه‌گذاری است که از طریق بازگرداندن آن چه در مرحله تولید هزینه شده، قادر است رشد و توسعه اقتصادی را تضمین کند (جباری، 2، 1391). یکی از سازوکارهای مهم که نقش زیادی در تجهیز منابع مالی و هدایت آن به سوی سرمایه‌گذاریهای اثربخش را دارد واسطه‌های مالی می‌باشند. کار اصلی این واسطه‌ها دریافت وجوه از مردم، تبدیل این وجوه به سرمایه‌گذاری و بازگرداندن بخشی از بازده سرمایه‌گذاری به سرمایه‌گذاران است. ایدهٔ تجمیع منابع مالی برای سرمایه‌گذاری از طریق یک واسطه به قبل از قرن نوزدهم میلادی (اواسط 1822) برمی‌گردد. نخستین واسطه مالی آمریکایی در سال 1893 میلادی بنام تراست سرمایه‌گذاری ماساچوست¹ توسط اساتید و کارکنان دانشگاه هاروارد تأسیس شد. طی قرن نوزدهم به دلیل ادامه تحولات اقتصادی ناشی از انقلاب صنعتی، این گونه شرکتهادر بسیاری از کشورهای اروپایی تأسیس شده و توسعه کمی و کیفی یافتند (اسماعیلی، 1377، 15). در بازار سرمایه هر کشور واسطه‌های مالی متعددی فعالیت می‌کنند. یکی از این واسطه‌های مالی شرکتهای سرمایه‌گذاری بوده که در کلیه بورسهای پیشرفته دنیا جهت ایجاد تعادل و نظم در بازار اوراق بهادار، با هدف افزایش کارایی و رونق سرمایه‌گذاری از آنها استفاده می‌شود. فلسفه اصلی تأسیس این شرکتهای جمع‌آوری پس‌اندازهای کوچک و سرمایه‌گذاری آنها در مجموعهٔ متنوعی از اوراق بهادار است. این شرکتهای با فروش سهام خود، وجوه حاصله را در مجموعه‌ای از اوراق بهادار سرمایه‌گذاری کرده و به سرمایه‌گذاران کوچک این امکان را می‌دهند تا با سرمایه اندک در پرتفوی بزرگی مشارکت نموده و از مزایای دیگر این شرکتهای، همچون دسترسی به مدیران حرفه‌ای، وکلای متبحر، مشاوران حقوقی، سیستمهای اطلاعاتی اثر بخش، تحلیلگران مالی، متخصصین مالی، قراردادهای استاندارد و موارد مشابه این شرکتهای استفاده کنند (موسسه شرکتهای

1- Massachusetts Investment Trust

سرمایه گذاری، 2003)¹. این شرکتها نیز برای کنترل و هدایت امور خود از مدیران بهره می گیرند. سهامداران نیز منابع مالی خود را در اختیار مدیران قرار داده و در این شرکتها مدیران در مورد چگونگی استفاده از این منابع تصمیم گیری می کنند. بنابراین مالکان همواره نگران عملکرد مطلوب مدیران در استفاده از منابع و خلق ارزش برای شرکت می باشند. از این رو به منظور جلب اطمینان سرمایه گذاران باید ارزیابی صحیح از عملکرد مدیران انجام شود (ودیعی، 1391، 76). برای ارزیابی عملکرد تاکنون مدل‌های متعددی مطرح شده اما زمانی که این مدلها با یکدیگر مقایسه می شوند برتری بعضی نسبت به سایر مدلها آشکار می شود. بنابراین در تحقیق حاضر سه مدل کپم، فاما-فرنج و کارهارت مورد استفاده قرار گرفته و سپس نتایج این سه مدل با یکدیگر مقایسه شده‌اند.

در محیط رقابتی امروز، ارزیابی عملکرد امری حیاتی است و از آنجایی که اطلاعات حاصل از صورتهای مالی اطلاعات کاملی جهت تصمیم گیرندگان صورتهای مالی فراهم نمی کند مدیران، سرمایه گذاران و اعتباردهندگان در تصمیمات سرمایه گذاری و برنامه های استراتژیک خود از اطلاعات حاصل از روشهای ارزیابی عملکرد استفاده می نمایند. (سرای کاف²، 2014، 51) یکی از مسائل مهم در مدیریت شرکتهای سرمایه گذاری ارزیابی عملکرد این شرکتها است. منظور از ارزیابی عملکرد توجه به این مطلب است که چگونه مدیر سرمایه گذاری می تواند بین بازده و ریسک مورد قبول توازن برقرار کند. ارزیابی عملکرد در واقع آخرین مرحله از فرایند مدیریت سرمایه گذاری است که می توان آن را به عنوان یک ساز و کار کنترلی دانست (اسلامی بیدگلی و دیگران، 1384، 7). از آنجایی که عملکرد شرکتهای سرمایه گذاری با استفاده از بازده اندازه گیری می شود بنابراین جهت اندازه گیری بازده به مدل‌های تک عاملی و چند عاملی اشاره خواهد شد. مفهوم اساسی در مدل تک عاملی این است که تمامی اوراق بهادار از نوسانات عمومی بازار تاثیر می پذیرند زیرا نیروهای اقتصادی مشابهی در آینده اکثر شرکتها را تحت تاثیر قرار می دهند. هدف اصلی در مدل‌های چند عاملی یافتن برخی از تاثیرات غیر بازاری است که منجر به حرکت توأم سهام با یکدیگر می شود. در مدل تک عاملی کپم³ (1970) وجود رابطه خطی مثبت بین ریسک سیستماتیک و بازده سهام مورد تایید قرار

1. Investment company institute, 2003

2. srikanth

3. CAPM

گرفته اما مدل سه عاملی فاما-فرنچ (1990) حکایت از این دارد که شاخص ریسک سیستماتیک توان تشریح اختلاف میانگین بازده سهام را به تنهایی ندارد و اندازه شرکت و نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار علاوه بر بتای بازار در تشریح بازده مورد انتظار نقش اساسی دارند. همچنین بر اساس نتایج تحقیق بنز (1981) که اثراندازه شرکت را بر بازده مورد بررسی قرار داد سهام شرکتهای کوچک، بازده بیشتری نسبت به مقادیر پیش بینی شده توسط مدل کپم را نشان می‌دهد. سهام شرکتهای کوچک دارای بتاهای بزرگتر و میانگین بازده بیشتری نسبت به سهام شرکتهای بزرگتر هستند. در واقع ریسکهای بی شماری در ارتباط با شرکت وجود دارد. برخی از این ریسکها شامل ریسک بازار، ریسک ورشکستگی، ریسک نقدینگی است در حالیکه در مدل کپم تنها از یک عامل جهت تشریح مجموع ریسکها استفاده می‌شود (پورزمانی و بشیری، 1392، 98). در سال 1997 مدل چهار عاملی کارهارت به عنوان یکی دیگر از مدل‌های چند عاملی مطرح شد. این مدل شکلی از مدل سه عاملی فاما-فرنچ است که کارهارت این مدل را با اضافه کردن یک متغیر جدید تحت عنوان عامل توالی بازده گذشته ابداع کرد. طرح این مدل به علت استفاده از بازده تاریخی و نقش اثرگذار آن بر بازده سهام و بازده سبد سهام بوده است (کارهارت¹، 1997، 63).

کارهارت (1997) در تحقیقی به ارزیابی عملکرد صندوقهای سرمایه گذاری پرداخته و به این نتایج رسید:

- 1) بازده سال قبل صندوق با بازده سالجاری صندوق ارتباط مثبت دارد بنابراین سرمایه گذاران از صندوقهای یکه به صورت مداوم بازده پاییندارند، اجتناب می‌کنند.
- 2) صندوقها با بازده بالا در سال گذشته انتظار بازده بالاتر از متوسط را در یکسال بعد دارند ولی نه برای سالهای دوم به بعد.
- 3) نسبت هزینه، نسبت فعالیت معاملاتی و کارمزد صندوق بر عملکرد صندوق اثر منفی دارند بنابراین صندوقهایی با هزینه بالا، هزینه های نقل و انتقال و کارمزد بالا برای سرمایه گذاری مناسب نیستند.

اوتن و بامز¹ (2004) در تحقیقی به ارزیابی عملکرد صندوقهای سرمایه گذاری آمریکا پرداختند و به این نتیجه رسیدند که با چهار عامل ریسک، اندازه، نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار و عامل توالی بازده های گذشته مدل کارهارت، دقیقتر می توان به ارزیابی عملکرد صندوقهای سرمایه گذاری پرداخت.

بارتلدی و پیر² (2005) با استفاده از مدل کپم و فاما-فرنج به پیش بینی بازده پرداختند. هدف آنها مقایسه عملکرد این دو مدل در پیش بینی بازده سهام از یک سو، و یافتن بهترین دوره زمانی برای محاسبه بتا از سوی دیگر بود. نتایج بدست آمده نشان داد که بهترین دوره زمانی جهت تخمین بتا، دوره پنج ساله می باشد و با وجود حمایتهای یکه از مدل فاما-فرنج شده و انتقادات یکه به مدل کپم می شود، مدل فاما-فرنج در پیش بینی بازده مورد انتظار چندان قوی تر از مدل کپم نیست. مدل کپم³ درصد و مدل فاما-فرنج⁵ درصد اختلاف در میانگین بازده را تشریح می کند.

آرتمن و دیگران³ (2010) تحقیقی در مورد عامل توالی بازده های گذشته مدل کارهارت در بازار سرمایه آلمان را انجام دادند. تحقیق آنها آزمون تحقیقات پیشین درباره تاثیر قوی عامل توالی بازده های گذشته را در بازار سرمایه آلمان تایید می کند اما این آزمون شواهدی در مورد عامل ارزش دفتری به ارزش بازار و عامل اندازه ارائه نکرد و مدل کارهارت بهترین مدل بین مدلهای مورد آزمون آنها بود.

مجتهد زاده و رباط میلی (1386) در تحقیقی به پیش بینی بازده مورد انتظار در بورس اوراق بهادار تهران پرداخت و با مقایسه مدل کپم و فاما -فرنج به این نتیجه دست یافت که تغییرات میانگین بازده های پیش بینی شده نسبت به میانگین بازده های واقعی در مدل کپم کمتر است و در کوتاه مدت عملکرد مدل سه عاملی فاما و فرنج اندکی بهتر از مدل کپم می باشد.

نشوادیان (1387) در تحقیقی به مقایسه دو مدل کپم و فاما - فرنج پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که مدل سه عاملی فاما-فرنج نسبت به مدل کپم برتری نسبی داشته و در بورس اوراق بهادار تهران بین بازده پرتفوی و اندازه شرکتهای تشکیل دهنده

1. Ottenand bams

2. Bartholdy and pear

3. Artman

پرتفوی رابطه معکوس برقرار است یعنی هر چه شرکتها کوچکتر باشند خطرپذیری آنها نیز بیشتر و بازده مورد انتظار بالاتر خواهند داشت. همچنین نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار یک سهم با بازده رابطه مستقیم دارد. یعنی هر چه این نسبت بالاتر باشد خطرپذیری در حوزه سهام آن شرکت بیشتر و در نتیجه انتظار بازده بالاتری وجود خواهد داشت.

پورزمانی و بشیری (1392) در تحقیقی به آزمون مدل کارهات برای پیش بینی بازده مورد انتظار سهام رشدی و ارزشی پرداخته است. هدف از این تحقیق بررسی اثر داده های مالی بر بازده پرتفوی سهام و بررسی قدرت پیش بینی مدل کارهات است. نتایج نشان دادند که سهام رشدی دارای بازدهی بیشتری نسبت به سهام ارزشی دارند. همچنین برای افزایش قابلیت اتکای تحقیق بازدهی بدست آمده بوسیله مدل کارهات را با داده های واقعی مقایسه نمود. نتیجه این مقایسه نشان داد که بازدهی بدست آمده از این مدل با اطلاعات واقعیت فاوت معناداری ندارند.

با توجه تحقیقات اشاره شده فوق اغلب تحقیقات به مقایسه مدل کپم و فاما-فرنچ پرداخته و به موردی که مدل کارهات را با مدل‌های دیگر مقایسه نماید اشاره نشده است لذا در تحقیق حاضر به مقایسه مدل کارهات با مدل‌های کپم و فاما-فرنچ پرداخته و نتایج با یکدیگر مقایسه شده است.

ابزار و روش

روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی مبتنی بر تحلیل داده های سری زمانی است و از لحاظ هدف کاربردی است. تحلیل داده ها با استفاده از روش پنل و معیار (BIC) انجام گرفته و داده های مورد نیاز تحقیق از نرم افزار ره آورد نوین استخراج شده است. جامعه آماری شامل کلیه شرکتهای سرمایه گذاری بورس اوراق بهادار تهران می باشد اما از آنجایی که تحقیق در خرداد 1394 انجام شد فقط داده ها تا پایان اسفند 1393 در دسترس بود. همچنین داده ها قبل از اردیبهشت 1391 به طور ناقص موجود بود لذا دوره زمانی تحقیق از اردیبهشت 1391 تا پایان اسفند 1393 انتخاب شد و از آنجایی که در این محدوده زمانی فقط داده های 25 شرکت سرمایه گذاریموجود بود لذا

همین تعداد شرکت سرمایه گذاری در طی 35 دوره ماهانه به عنوان نمونه تحقیق مورد استفاده قرار گرفت.

داده های این تحقیق در غالب سه مدل زیر مورد بررسی و آزمون قرار گرفته است.

مدل 1: مدل کپم¹

$$R_{it}-R_{ft}=\alpha_i+\beta_i(R_{mt}-R_{ft})+\epsilon_{it}$$

R_{ft} :	t	در زمان	متوسط بازده بدون ریسک ماهانه	
R_{it} :	t	در زمان	i	متوسط بازده ماهانه شرکت سرمایه گذاری
β_i :		سیستماتیک	ریسک	
R_{mt} :	t	در زمان	متوسط بازده ماهانه بازار	

در مدل فوق جهت محاسبه متوسط بازده بدون ریسک ماهانه (R_f)، از نرخ سود سپرده های یک ساله بانکهای دولتی استفاده شده و سپس این نرخ تبدیل به نرخ ماهیانه شده است. برای محاسبه متوسط بازده ماهانه بازار (R_m)، از شاخص روزانه کل سهام استفاده و پس از تبدیل آن به شاخص ماهانه طبق فرمول زیر (R_m) حاصل شده است.

$$R_m=(S_t-S_{t-1})/S_{t-1}$$

S_t :	t	شاخص ماهانه کل در زمان
S_{t-1} :	t-1	شاخص ماهانه کل در زمان

مدل 2: مدل فاما - فرنچ¹

$$R_{it}-R_{ft}=\alpha_i+\beta_{oi}(R_{mt}-R_{ft})+\beta_{1i}SMB_t+\beta_{2i}HML_t+\epsilon_{it}$$

در این مدل علاوه بر متغیرهای مدل کپم از عامل اندازه شرکت (SMB) و نسبت ارزش دفتری بر ارزش بازار (HML) نیز استفاده شده است. برایدخال دادن عامل اندازه در مدل، تعداد سهام منتشره هر دوره سه ماهه در قیمت بازار پایان همان دوره سه ماهه هر شرکت ضرب شده و سپس شرکتهای سرمایه گذاری بر اساس اندازه از کوچک تا بزرگ مرتب شده و تفاوت بازده 50% شرکتهای بزرگ از 50% شرکتهای کوچک به عنوان عامل (SMB) به صورت ماهانه در مدل لحاظ شده است. برای در نظر گرفتن نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار در مدل، نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار هر شرکت به صورت سه ماهه محاسبه و شرکتهای سرمایه گذاری بر اساس این نسبت به صورت صعودی مرتب شده است. سپس اختلاف بازده ماهانه 50% ماکزیمم از 50% مینیمم این شرکتهای به عنوان عامل (HML) در مدل لحاظ شده است.

مدل 3: مدل کارهارت²

$$R_{it}-R_{ft}=\alpha_i+\beta_{oi}(R_{mt}-R_{ft})+\beta_{1i}SMB_t+\beta_{2i}HML_t+\beta_{3i}PRIYR_t+\epsilon_{it}$$

در این مدل یک متغیر جدید تحت عنوان عامل توالی بازده گذشته (PRIYR) به مدل فاما-فرنچ اضافه شده است. این عامل که تفاوت بازده سهام برنده و بازنده یک دوره قبل را در نظر می‌گیرد به شرح زیر محاسبه می‌شود. ابتدا شرکتهای سرمایه گذاری بر اساس بازده ماهانه آنها به صورت صعودی مرتب شده و سپس تفاوت بازده 30% ماکزیمم (برنده) از 30% مینیمم (بازنده) یک ماه قبل هر شرکت سرمایه گذاری در مدل لحاظ شده است.

1.Fama, French

2.Carhart

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق فرضیه های پژوهش به شرح زیر بیان می گردد.

فرضیه اول: عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری با استفاده از مدل فاما-فرنچ تفاوت معناداری با مدل کپم دارد.

فرضیه دوم: عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری با استفاده از مدل کارهارت تفاوت معناداری با مدل کپم دارد.

فرضیه سوم: عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری با استفاده از مدل کارهارت تفاوت معناداری با مدل فاما-فرنچ دارد.

یافته ها

از آنجایی که داده های پژوهش به صورت سال شرکت می باشد لذا تحلیل آماری با استفاده از پنل دیتا انجام گرفته و جهت مقایسه مدل های پژوهش از معیار (BIC) استفاده شده است.

مدل شماره 1:

$$R_{it}-R_{f_i}=\alpha_i+\beta_i(R_{mt}-R_{ft})+\epsilon_{it}$$

نتایج حاصل از برازش مدل رگرسیونی فوق، در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می شود مقدار آماره کای دو برابر با 34/47 به دست آمده است و از آنجا که مقدار احتمال مربوطه کمتر از 0/05 می باشد، بنابراین با اطمینان 95 درصد می توان گفت که مدل رگرسیونی معنی دار می باشد.

جدول شماره 1- نتایج برازش مدل شماره 1

تعداد مشاهدات	لگاریتم درستمایی ¹	LR Chi2 ²	مقدار احتمال
875	-4988	34/47	0/000

1.Log Likelihood

2.Likelihood Ratio (LR) Chi-Square

برآورد ضرایب مدل رگرسیون در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود مقدار عرض از مبدأ برابر با $43/93$ برآورد شده است. همچنین ضریب متغیر مستقل برابر با $2/39$ برآورد شده است، که مقدار آماره Z مربوط به آزمون این ضریب $5/93$ و مقدار احتمال مربوط به آن $0/000$ حاصل شده است، که نشان دهنده معنی‌دار بودن این ضریب می‌باشد.

جدول شماره 2- برآورد ضرایب رگرسیون مدل شماره 1

متغیر	ضریب	خطای استاندارد	Z	مقدار احتمال
عرض از مبدأ	43/93	6/41	6/85	0/000
$R_{mt}-R_{ft}$	2/39	0/40	5/93	0/000

مدل شماره 2:

$$R_{it}-R_{ft}=\alpha_i+\beta_{0i}(R_{mt}-R_{ft})+\beta_{1i}SMB_t+\beta_{2i}HML_t+\epsilon_{it}$$

نتایج حاصل از برازش مدل رگرسیونی فوق، در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود مقدار آماره کای دو برابر با 770 به دست آمده است و از آنجا که مقدار احتمال مربوطه کمتر از $0/05$ می‌باشد، بنابراین با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت که مدل رگرسیونی معنی‌دار می‌باشد.

جدول شماره 3- نتایج برازش مدل شماره 2

تعداد مشاهدات	لگاریتم درست نمایی	LR Chi2	مقدار احتمال
875	-4620	770/36	0/000

برآورد ضرایب مدل رگرسیون در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود مقادیر احتمال مربوط به ضرایب سه متغیر مستقل کمتر از $0/05$ حاصل شده است، که نشان دهنده معنی‌دار بودن این ضرایب می‌باشد.

جدول شماره 4- برآورد ضرایب رگرسیون مدل شماره 2

مقدار احتمال	z	خطای استاندارد	ضریب	متغیر
0/59	-0/54	6/99	-3/79	عرض از مبدا
0/001	3/30	0/27	0/90	$R_{mt}-R_{ft}$
0/000	-13/03	0/15	-1/92	SMB
0/000	-28/06	0/07	-1/98	HML

مدل شماره 3:

$$R_{it}-R_{ft}=\alpha_i+\beta_{0i}(R_{mt}-R_{ft})+\beta_{1i}SMB_t+\beta_{2i}HML_t+\beta_{3i}PRIYR_t+\epsilon_{it}$$

نتایج حاصل از برازش مدل رگرسیونی فوق، در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می شود مقدار آماره کای دو برابر با 1104 به دست آمده است و از آنجا که مقدار احتمال مربوطه کمتر از 0/05 می باشد، بنابراین با اطمینان 95 درصد می توان گفت که مدل رگرسیونی معنی دار می باشد.

جدول شماره 5- نتایج برازش مدل شماره 3

مقدار احتمال	LR Chi2	لگاریتم درست نمایی	تعداد مشاهدات
0/000	1104/35	-4453	875

برآورد ضرایب مدل رگرسیونی در جدول زیر ارائه شده است. همانگونه که مشاهده می شود مقادیر احتمال مربوط به سه متغیر $R_{mt}-R_{ft}$ ، SML و PRIYER کمتر از 0/05 به دست آمده که نشان دهنده معناداری این ضرایب است. اما مقدار احتمال مربوط به متغیر HML، 0/19 حاصل شده است که چون از 0/05 بیشتر است نشان دهنده بی معنابودن این متغیر در مدل رگرسیونی است.

جدول شماره 6- برآورد ضرایب رگرسیون مدل شماره 3

متغیر	ضریب	خطای استاندارد	z	مقدار احتمال
عرض از مبدا	-20/24	6/84	-2/96	0/003
$R_{mt}-R_{ft}$	1/26	0/23	5/58	0/000
SMB	-0/89	0/13	-6/81	0/000
HML	0/16	0/12	1/32	0/19
PRIYER	1/08	0/05	20/23	0/000

جداول 7، 8 و 9 تغییرات ضریب تعیین دو به دوی مدلها را نشان می‌دهد. از آنجا که در هر سه مدل مقادیر احتمال کمتر از 0/05 هستند بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت‌ها معنادار بوده و مدل شماره 3 دارای بالاترین ضریب تعیین و بعد از آن مدل شماره 2 و در نهایت مدل شماره 1 ضعیف ترین ضریب تعیین را دارا می‌باشد.

جدول شماره 7- مقایسه ضریب تعیین مدل شماره 2 با مدل شماره 1

تغییرات ضریب تعیین (R^2)	تغییرات F	مقدار احتمال تغییرات F
-46	399.84	.00

جدول شماره 8- مقایسه ضریب تعیین مدل شماره 3 با مدل شماره 1

تغییرات ضریب تعیین (R^2)	تغییرات F	مقدار احتمال تغییرات F
-57	420.11	.00

جدول شماره 9- مقایسه ضریب تعیین مدل شماره 3 با مدل شماره 2

تغییرات ضریب تعیین (R^2)	تغییرات F	مقدار احتمال تغییرات F
-11	240.64	.00

مدلی که دارای AIC و BIC کوچکتری باشند، ترجیح داده می‌شوند. معمولاً برای حجم نمونه بیشتر از 100، شاخص BIC شاخص سخت گیرانه تری نسبت به AIC

است. همانگونه که در جدول زیر مشاهده می شود، شاخص BIC در مدل 3 از سایر مدلها کمتر و نشان دهنده برازش بهتر این مدل به داده هاست.

جدول شماره 10- شاخص (AIC) و (BIC)

مدل	تعداد مشاهدات	AIC	BIC
مدل 1	875	9985	10004
مدل 2	875	9253	9282
مدل 3	875	8921	8954

آزمون فرضیه ها و مقایسه مدلها:

فرضیه اول) طبق جدول شماره 7 یکسان بودن ضریب تعیین مدل 1 و 2 رد می شود لذا در ارزیابی عملکرد شرکتهای سرمایه گذاری، مدل فاما-فرنچ تفاوت معناداری با مدل کیم دارد و فرضیه 1 در سطح معنی داری 5% مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه دوم) طبق جدول شماره 8 یکسان بودن ضریب تعیین مدل 1 و 3 رد می شود لذا در ارزیابی عملکرد شرکتهای سرمایه گذاری، مدل کارهارت تفاوت معناداری با مدل کیم دارد و فرضیه 2 در سطح معنی داری 5% مورد تایید قرار می گیرد.

فرضیه سوم) طبق جدول شماره 9 یکسان بودن ضریب تعیین مدل 2 و 3 رد می شود لذا در ارزیابی عملکرد شرکتهای سرمایه گذاری، مدل کارهارت تفاوت معناداری با مدل فاما-فرنچ دارد و فرضیه 3 در سطح معنی داری 5% مورد تایید قرار می گیرد.

جهت مقایسه مدلها از معیار (AIC) و (BIC) استفاده شده است. طبق جدول شماره 10 چون معیار (AIC) و (BIC) مدل فاما-فرنچ از مدل کیم کوچکتر است بنابراین مدلفاما-فرنچ از مدل کیم جهت ارزیابی عملکرد مدیران از دقت بالاتری برخوردار می باشد. به طور مشابه چون مدل کارهارت از دو مدل دیگر کوچکتر می باشد می توان نتیجه گرفت که مدل کارهارت جهت ارزیابی عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه گذاری نسبت به دو مدل دیگر از دقت بالاتری برخوردار می باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های تحقیق اندازه‌گیری عملکرد مدیران شرکتهای سرمایه‌گذاری بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از سه مدل کپم، فاما-فرنج و کارهارت انجام شد و سپس این سه مدل با یکدیگر مورد مقایسه قرار گرفتند. هر سه فرضیه این تحقیق مورد تایید قرار گرفت لذا نتیجه تحقیق حاکی از این است که چون در مدل کارهارت علاوه بر ریسک (β)، اندازه شرکت (SMB) و نسبت ارزش دفتری به ارزش بازار (HML) از شاخص دیگری تحت عنوان عامل توالی بازده گذشته (PRIYR) در اندازه‌گیری عملکرد استفاده می‌شود بنابراین طبق معیار (AIC) و (BIC) مدل کارهارت نسبت به دو مدل دیگر از دقت بالاتری برخوردار می‌باشد. نتایج این تحقیق بر خلاف تحقیق بارتلدی و پیر (2005) نشان داد که مدل فاما-فرنج نسبت به مدل کپم از دقت بالاتری برخوردار است. همچنین نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات اوتن و بامز (2004)، آرتمن و دیگران (2010)، مجتهد زاده و رباط میلی (1386) و نشوادیان (1387) تا حدی هماهنگی دارد.

References

- Artnann. S. P., Finter, A., Kempf, S. K., & Theissen, E. (2010), The Cross-Section of German Stock Returns: New Data and New Evidence. Retrieved from <http://www.ssrn.com>.
- Bartholdy, J., & Pear, P. (2005), Estimation of Expected Return: CAPM. Fama and French. International Review of Financial Analysis, 14, 407-427.
- Carhart, M. M. (1997), On Persistence in Mutual Fund Performance. Journal of Finance, 52, 57-82.
- Esmaili, R. (1998), Risk Analysis and Stock Returns of Investment in Tehran Stock Exchange, Master's Thesis, Tehran: University of Tehran, (In Persian).
- Eslami, B., Reza Tehrani, G., & Shirazian, Z. (2005), The Relationship between Investment Firms' Performance Based on Three Criteria Trainer, Jensen, Sharp Size (Market Value) and Liquidity. Financial Research, 19, 3-24, (In Persian).
- Investment Company Institute. (2003), Mutual Funds Fact Book. Retrieved from <http://www.ici.org>.
- Jabbari, R., Salehi Sadaghiani, J., & Amiri, M. (2012), Portfolio Performance Evaluation and Selection of Investment Fund Shares. Journal of Operations Research and its Applications, 32, 1-19, (In Persian).
- Mojtahadzadeh, V., & Robotmili, M. (2007), Compare the Performance of the Capital Asset Pricing Model by Fama and French Three-Factor in Anticipation of the Expected Return on the Tehran Stock Exchange. 10, 14-22, (In Persian).
- Nshvadyan, K. (2008), Fama French Three-Factor Model Tested in the Tehran Stock Exchange. Journal of Sharif, 45, (In Persian).

- Otten. R., & Bams, D. (2004), How to Measure Mutual Fund Performance: Economic Versus Statistical Relevance. *Accounting and Finance*, 44, 203-222.
- Pourzamani, Z., & Bashiri, A. (2013), Carhart Model to Predict the Expected return to Growth Stocks and Value Separation. *Financial Engineering and Portfolio Management*, 16, 93-107, (In Persian).
- Srikanth, V. (2014), An Empirical Study of Financial Performance Evaluation through Cash Flow Statement of an Indian Manufacturing Company. *International Journal of Arts and Science Research*, 1, 49-56.
- Vadiee, M. H., & Hosseini, S. M. (2012), Relationship between Performance Evaluation and Abnormal Stock Returns. *Accounting empirical research*, 4, 73-87, (In Persian).

«مدیریت بهره‌وری»

سال یازدهم - شماره چهل و سه - زمستان 1396

ص ص: 209 - 187

تاریخ دریافت: 95/08/22

تاریخ پذیرش: 96/03/24

بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی)

دکتر حاجیه رجیبی فرجاد¹
دکتر نیلوفر میرسپاسی^{2*}
معصومه سمیعی³

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سکوت سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی در اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی انجام گرفته است. نوع تحقیق کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان در اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی به تعداد 250 نفر می‌باشد که از طریق فرمول کوکران 124 نفر برآورد شده، همچنین روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها مطالعات کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه‌های استاندارد بوده است که شامل سکوت سازمانی و ن داین (2003)، بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت (1980) می‌باشد. روایی پرسش‌نامه محتوایی و میزان پایایی پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ 0/835 است. در این پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و رگرسیون برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. در نتایج به دست آمده به نظر می‌رسد که سکوت سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد. همچنین ابعاد سکوت سازمانی (سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت دارد؛ سکوت تدافعی و سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر منفی دارد. **واژه‌های کلیدی:** سکوت سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی، سکوت مطیع، سکوت نوع دوستانه، سکوت تدافعی

1- استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی امین hajiehrjazi@yahoo.com

2- استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد، واحد اسلامشهر، اسلامشهر، ایران (نویسنده مسؤول) n-mirsepasi@iiu.ac.ir

3- دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیک، تهران، ایران

مقدمه

امروزه، استراتژی منابع انسانی به مثابه رکن اساسی بهبود عملکرد سازمان شناخته می‌شود و پرداختن به آن، برای افزایش اثربخشی و کارایی فعالیت‌های مدیریت و توسعه منابع انسانی سازمان‌هایی که در سطحی مناسب از بلوغ در این حوزه دست یافته‌اند، امری ضروری است. هدف از تدوین و اجرای استراتژی منابع انسانی، مرتبط ساختن سیاست‌ها و روش‌های منابع انسانی با هدف‌های استراتژیک منابع انسانی است (فرهادی، 1388: 38). ماریسونو میلیکن¹ (2000)، بیان می‌کنند که سکوت سازمانی پدیده‌ای اجتماعی است که در یک سطح سازمانی به وجود می‌آید و توسط بسیاری از ویژگی‌های سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. اگر بر دهان کارکنان مهر سکوت زده شود، موتور مولد دانش سازمانی از کار خواهد افتاد، در این صورت مدیریت خطر بزرگی را باید احساس کند. سکوت سازمانی می‌تواند آثار مضر را بر فرایند تصمیم‌گیری و تغییر داشته باشد. این امر توسط ممانعت و جلوگیری از ارائه به دلیل‌های متفاوت، بازخورد منفی و یا اطلاعات صحیح ایجاد می‌شود (ماریسون و میلیکن، 2000، 712). همچنین نمات² (1997) یکی از پیامدهای مهم سکوت سازمانی، تأثیر آن بر تصمیم‌گیری سازمانی می‌داند (شکیبا، 1393، 15). سکوت سازمانی موجب احساس بی‌ارزشی، فقدان کنترل و ناهماهنگی شناختی می‌شود که به انگیزش و تعهد پایین منتهی می‌شود (دمیتریس واکولا، 2007، 16).

یکی از پیامدهای مهم سکوت سازمانی، تأثیر آن بر تغییر سازمانی است هم‌چنین نوآوری در سازمان نیازمند بستری است که در آن کارکنان احساس آزادی عمل داشته باشند و بتوانند دیدگاه‌ها یا ایده‌های جدید خود را بیان کنند یا باورها و روش‌های فعلی را زیر سؤال ببرند. همه این عوامل به اتفاق هم حکایت از آن دارند که سکوت سازمانی، اثربخشی تصمیم‌گیری و فرآیندهای تغییر سازمانی را به دلیل محدود کردن داده‌های اطلاعاتی که در اختیار تصمیم‌گیرندگان قرار می‌دهند کاهش می‌دهد. تأثیر منفی دیگر بر تغییر و توسعه سازمانی می‌گذارد، سد کردن مسیر بازخورهای منفی و از این رو کاهش توانایی سازمان برای شناسایی اصلاح اشتباهات است که باعث کاهش کارایی و

1. Morrison & Milliken

2. Nemath

پیشرفت سازمان می‌گردد. احساس کارکنان در خصوص عدم قدرشناسی، احساس عدم کنترل کارکنان، کاهش انگیزش، نارضایتی، مشکلات مرتبط با استرس، انزوای روانی یا جسمانی و حتی کارشکنی یا انحراف. تمامی موارد ذکر شده نتایج اهمیت عدم توجه به سکوت سازمانی بود که جمع‌بندی تمامی این مولفه‌ها در کاهش عملکرد در سازمان و تأثیر گذاری مستقیم بر آن دلالت دارد. برخلاف این که نظریه‌های رایج در زمینه سازمان و مدیریت، بر توانمندسازی و ایجاد کانال‌های ارتباطات باز تأکید دارند، نتایج تحقیقات نشان می‌دهد بسیاری از کارکنان از این موضوع ناراضی هستند که سازمان‌های آن‌ها از ارتباطات، تسهیم اطلاعات و دانش آشکار و پنهان حمایت نمی‌کند و این‌ها همه می‌تواند دلیلی بر شکست اهداف و برنامه‌های مدیران در سازمان‌ها باشد. یکی از موانع مهم در موفقیت برنامه‌ها و اهداف سازمان، فقدان اطلاعات، فقدان اعتماد و فقدان آن چیزی است که پژوهشگران آن را سکوت سازمانی نام نهاده‌اند و عبارت است از خودداری از بیان ایده‌ها، نظرات و اطلاعات راجع به مشکلات سازمانی (شکیبا، 1393، 28).

بهره‌وری مفهوم گسترده‌ای است که در سطوح مختلف و از دیدگاه‌های گوناگونی به آن توجه شده است که هر یک از این دیدگاه‌ها اصول راهنما و روش خاص خود را دارد. درک دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی موجب تعریف و تفسیر آنها از بهره‌وری به شیوه‌های مختلف شده است. بهره‌وری را می‌توان یک دیدگاه فکری دانست که همواره سعی در بهبود مستمر وضع موجود دارد. بهره‌وری ایمان راسخ برای پیشرفت انسان‌هاست. با نگاهی به مراحل تمدن بشری مشخص می‌شود که نقش نیروی انسانی از نیروی کار ساده به سرمایه انسانی که مهمترین عامل تولید به شمار می‌رود تکامل یافته است، چرا که اگر انسان‌ها نتوانند از ابزارها و تجهیزات پیشرفته و تکنولوژی استفاده مطلوب نمایند، عملاً "پیشرفت تکنولوژی فاقد کارایی لازم خواهد بود. برای تحقق یافتن توسعه اقتصادی، انسان‌هایی موردنیازند که ذهن و نگرش آن‌ها متحول شده باشد (ابوی¹، 2005، 319). پایین رفتن سطح کل بهره‌وری، افزایش هزینه‌های تولید محصولات و خدمات را به همراه خواهد داشت. به‌طور کلی از دیدگاه اقتصادی باید دانست که سطح پایین بهره‌وری کاهش درآمدها و

مسائلی نظیر تورم، بیکاری، منافع کم و نزول سطح زندگی در جامعه را به همراه می‌آورد و بالعکس با افزایش بهره‌وری در جامعه می‌توان پایه‌های اقتصاد کشور را محکم و استوار کرد که این امر به بهبود سطح زندگی و کیفیت بهتر زندگی و افزایش رفاه منجر خواهد شد. اشتغال، آموزش، بهداشت، مسکن، حمل‌ونقل و سایر تسهیلات زندگی با افزایش بهره‌وری بهبود خواهند یافت؛ همچنین به‌کارگیری نوآوری‌ها و ابتکارات به رشد صنعتی و اقتصادی عوامل تولید و افزایش کیفیت محصولات و خدمات منجر خواهد شد (اسماعیل پور وهمکاران، 1393، 67). با توجه به آن که تحولات اخیر که در اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی در حوزه منابع انسانی و استراتژی انجام گرفته، یکی از عواملی که باعث شکست این تحولات و توسعه و کارایی آن‌ها می‌شود، حاکمیت سکوت سازمانی در سازمان و عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها می‌باشد که در نهایت باعث می‌شود به بهره‌وری منابع انسانی نیز توجه نگردد. لذا درجهان امروز توانمندی، قدرت و رفاه هر کشور در گرو استفادهٔ بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است. در همین راستا و باتوجه به اهمیت سکوت سازمانی، بهره‌وری، دغدغه بسیار مهم سازمان‌های امروزی است، زیرا اساسی‌ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت‌بخش و کسب مزیت رقابتی قابل ملاحظه، نسبت به رقبا به شمار می‌رود. همچنین شناخت عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان به مدیران کمک می‌کند تا با مدیریت بر این عوامل، بر بهره‌وری نیروی انسانی و در نهایت بهره‌وری سازمان بیفزایند (باقری هشی، 1393، 40). هدف اصلی پژوهش حاکی از آن است که سکوت سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی موثر است.

بهره‌وری: اصطلاح رایج و شایع بهره‌وری در فرهنگ لغت فارسی، به معنای بهره‌برداری، کام‌یابی و بافایدگی است و در پژوهش‌ها به معنای راندمان، بازدهی، مولدیت و باروری به کار می‌رود (دهخدا، 1377، 5118). بهره‌وری مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون داد بر درون داد یک فرد، واحد و سازمان به کار گرفته می‌شود. به عبارت دیگر بهره‌وری عبارتست از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و غیره به منظور ارتقای رفاه جامعه (باقرزاده و رنجبری، 1393، 145). بهره‌وری از واژه‌های همیشه پویاست که همواره در معرض

تکامل و تغییر است. اگر بهره‌وری را فرهنگ استفاده بهینه و مطلوب از امکانات در دسترس قلمداد کنیم بدیهی است از این منظر همگی در برابر شفقت‌های کریمانه خداوند مهربان مسؤولیت داریم، با چنین مفهومی است که نسل‌های آتی با الگوپذیری، زندگی اساسی و کارآمد خود را بنا می‌نهند (تقی زاده و همکاران، 1393، 80).

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چراکه انسان بر خلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند به سادگی از آن استفاده نماید و مهم‌تر این که نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است، بلکه تنها عامل به کارگیری سایر عوامل می‌باشد. این نقش در سازمان‌های خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد چرا که انسان یکه تاز صحنه کار و عرصه خدمات می‌گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند بهره‌ور باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی انگیزه می‌باشد. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش وی در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث بهره‌وری کارکنان یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران امروزی است. طبیعتاً مدیران نیز علاقه مندند تا تمام ابزارهای مدیریتی را به کار بگیرند تا کارکنانی بهره‌ور و پویا داشته باشند (تقی زاده و همکاران، 1393، 82). کارکنان سرمایه‌های با ارزش هر سازمان می‌باشند. دستیابی به هدف‌های هر سازمان در گرو مدیریت درست این منابع با ارزش است. نیروی کار عامل مهم و مؤثر در بهره‌وری است؛ چراکه اگر انسان با انگیزه و توانمند باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد. بهره‌وری نیروی انسانی یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان و نیز یعنی حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه. به عبارت دیگر، به دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان و

مکان (باقرزاده ورنجبری، 1393، 149). در مدل بهره‌وری هرسی و گلد اسمیت که معروف به مدل اچیو است، عملکرد کارکنان تابعی از متغیرهای زیر است:

$$P=f(A.C.H.I.E.V.E)$$

P: «عملکرد»¹ (میزان اهدافی که تحقق یافته‌اند)؛
 A: «توانایی»² (قدرت به انجام رساندن توفیق آمیزیک تکلیف)؛
 C: «وضوح»³ (وضوح در درک پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن)؛
 H: «حمایت سازمانی»⁴ (حمایتی که کارمندان برای تکمیل کردن اثر بخشی کار به آن نیاز دارند)؛
 I: «انگیزه»⁵ (شور و شوق و تمایل به انجام تکلیف)؛
 E: «ارزشیابی»⁶ (سازوکار قضاوت در رابطه با چند و چون انجام کار)؛
 V: «اعتبار»⁷ (متناسب، قانونمندی و مشروع بودن تصمیم مدیر)؛
 E: «محیط»⁸ (مجموعه عوامل مؤثر بر برون سازمانی) (خاکی، 1388، 55).

یکی از مهم‌ترین اهداف در هر سازمان ارتقای سطح بهره‌وری آن است و انسان در ایجاد بهره‌وری نقشی محوری دارد. مشارکت کارکنان در امور و تلاش‌های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهره‌وری به ویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تأثیر گذارد. عنصر اساسی در ایجاد و بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است و نیروی انسانی راحت‌ترین داده قابل اندازه‌گیری است (داتا و راجاگوپالان،⁹ 1998).

-
- 1- Performance
 - 2- Ability
 - 3- Clarity
 - 4- Help
 - 5- Incentive
 - 6- Evaluation
 - 7- Validity
 - 8- Environment
 - 9- Datta&Rajagopalan

سکوت سازمانی: مفهوم سکوت می‌تواند عدم تبادل اطلاعات را به ذهن متبادر کند، اما در واقع به عنوان یک فرم مهم ارتباط شناخته می‌شود. نیروهای کار، انواع پیامهای "ساکت بودن" را در خصوص موضوعات مربوط به همکاران، مدیران و سازمانها طی حیات حرفه‌ای خود انتقال می‌دهند. برای مثال در مورد حفاظت و عدم تبادل اطلاعات مربوط به ایمنی کارکنان، ساختار سکوت می‌تواند استراتژیک و پیش واکنش‌گرایانه باشد. نیروی کاری که چنین سکوتی را در پیش گرفته می‌تواند با نشان دادن رفتار فعالانه، آگاهانه و مشتاقانه در راستای هدف خاصی، پیام خود را انتقال دهد (داین و همکاران¹، 2003، 1360). کاکسی² (2007) در مطالعه خود مفهوم سکوت سازمانی را یک پدیده منفی تعریف می‌کند: زیرا کارکنان ساکت هستند و نظرات و افکار خود در خصوص مسائل فنی و رفتاری درباره کار یا محیط کار خود را برای بهبود و توسعه سازمانی حفظ می‌کند. موریسون و میلیکن نشان می‌دهند که سکوت پیامد عقاید و نگرش‌های مدیر می‌باشد. ترس مدیر از بازخورد منفی، باورهای ضمنی مدیر در مورد ماهیت انسان بر این اساس که افراد طبیعتاً تنبل هستند، ویژگی‌های خاص مدیران هم چون سابقه مالی یا فرهنگ سازمانی منجر به ایجاد و توسعه سکوت در سازمان‌ها می‌تواند شامل ناسازگاری شناخته شده و بنابراین انگیزش، تعهد و رضایت شغلی پایین باشد (محرابی، 1392، 85). سکوت سازمان، خودداری کارکنان از بیان ارزیابی‌های رفتاری، شناختی و اثر بخش در مورد موقعیت‌های سازمان می‌باشد (پیندر³، 2009، 77). بلاکمن⁴ و سادلر اسمیت⁵ (2009) دو دامنه اصلی را در مورد سکوت مطرح می‌کند. دامنه اول: کارمند ساکت باقی می‌ماند. دامنه دوم: کارمند ساکت نگه داشته می‌شود. عوامل داخلی و خارجی بر سکوت سازمانی مؤثرند؛ شخصیت، موقعیت و نقش، گرایشها، فرهنگ، فرهنگ سازمانی، سطح رفتاری، جو سازمانی، رفتار مدیران سطح بالا، باور سازمانی، عقاید گروهی و فشار گروهی، اجتماعی سازی سازمان و ترس از اخراج، (زرنلر⁶، 2011). تانگیرالا و رامانوجام¹ (2008) سکوت سازمانی را "عدم به اشتراک

1. Dyne et al

2. Çakıcı

3. Pinder

4. Blackman

5. Sadler-Smith

6. Zerenler

گذاری و تبادل نظر پیرامون مسائل یا رویدادهای کسب و کار یا سازمانها توسط کارکنان" می‌دانند. با مرور منابع دیده می‌شود که مطالعات پیرامون سکوت سازمانی متمرکز بر سه بعد سکوت بوده‌است. این ابعاد عبارتند از سکوت مطیع²، سکوت تدافعی³ و سکوت نوع‌دوستانه⁴.

الف) سکوت مطیع: هنگامی که اکثر افراد، فردی را ساکت نام می‌نامند، منظور آن‌ها اغلب آن است که وی به طور فعال، ارتباط برقرار نمی‌کند (هنریکسن⁵، 2006، 10). سکوت حاصل از این نوع رفتار، سکوت مطیع نام دارد و به خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوط بر اساس تسلیم و رضایت دادن به هر شرایطی اطلاق می‌گردد. بنابراین سکوت مطیع، نشان از رفتار کناره‌گیرانه و حالتی انفعالی دارد تا فعال. از ویژگی‌های رفتاری افراد دارای این نوع سکوت میتوان مشارکت کم، اهمال، مسامحه، غفلت و رکود را نام برد. پیندر و هارلوز این نوع سکوت را به عنوان عاملی در تقابل با آوا در نظر می‌گیرند که معمولاً شکلی از موافقت یا پذیرش منفعلانه وضعیت موجود است. افراد با داشتن این نوع سکوت، تسلیم وضعیت فعلی شده و هیچ تمایلی برای تلاش در جهت صحبت کردن، مشارکت یا کوشش در جهت تغییر وضعیت موجود ندارند (پیندر و هارلز، 2009، 9).

ب) سکوت تدافعی: انگیزه این نوع سکوت، احساس ترس در فرد از ارائه اطلاعات است. در واقع گاهی ممکن است افراد به دلیل محافظت از موقعیت و شرایط خود (انگیزه خود حفاظتی) به خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات یا نظرات مربوط بپردازند. سکوت تدافعی، رفتاری عمدی و غیرمنفعلانه است که به منظور حفظ خود از تهدیدهای خارجی به کار میرود. اما این نوع سکوت برعکس سکوت مطیع، بیشتر حالتی غیر انفعالی دارد و در برگیرنده آگاهی بیشتر از شقوق و گزینه‌های موجود در تصمیم‌گیری و در عین حال خودداری از ارائه ایده‌ها، اطلاعات و نظرات به عنوان بهترین استراتژی در زمان مقتضی است. سکوت تدافعی شبیه حالتی است که افراد

1. Tangirala and Ramanujam

2. Acquiescent Silence

3. Defensive Silence

4. Prosocial Silence

5. Henriksen

از انتشار خبرهای بد به دلیل آشفته شدن افراد یا ایجاد پیامدهای منفی برای شخص خبررسان احتراز می‌ورزند (آورای و کوینونز¹، 2002، 9).

ج) سکوت نوع‌دوستانه: سکوت نوع دوستانه مبتنی بر هنجار رفتار شهروندی سازمانی است (کورسگارد²، 1997، 10). و عبارتست از امتناع از بیان ایده‌ها، اطلاعات و یا نظرات مرتبط با کار با هدف سود بردن دیگر افراد در سازمان و بر اساس انگیزه‌های نوع‌دوستی، تشریک مساعی و همکاری. سکوت نوع دوستانه، تعمدی و غیر منفعلانه است که اساساً بر دیگران تمرکز و تأکید دارد. هم چون رفتارهای شهروند سازمانی، سکوت نوع‌دوستانه رفتار با بصیرت و عقلایی است که نمی‌توان آن را از طریق فرمان و دستورهای سازمانی به اجرا درآورد (پوداسکوف³، 2000، 10).

کریمیان پور و همکاران (1393) در تحقیق خود با عنوان «نقش اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن در سکوت سازمانی» پرداختند که نتایج آن نشان داد بین ابعاد اعتماد سازمانی، ابعاد عمودی و نهادی با سکوت سازمانی رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. اما بین اعتماد جانبی و سکوت سازمانی رابطه معنی داری مشاهده نمی‌شود. بزرگ‌نیا و همکاران (1393) به بررسی رابطه سکوت سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران پرداخته است که نتایج تحقیق آنها نشان داد بین دو متغیر سکوت سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین، بین سکوت سازمانی با ابعاد عملکرد سازمانی شامل: وضوح نقش، حمایت سازمانی، انگیزه کارکنان، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارزیابی کارکنان و محیط سازمانی رابطه منفی و معنادار وجود داشت، اما، در مورد توانایی کارکنان این رابطه معنادار نبود. بردبار (1392) در تحقیقی با عنوان عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چند معیاره به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان به ترتیب عبارتند از: عوامل سازمانی و مدیریتی، عوامل حمایت سازمانی و نظام جبران خدمات، عوامل فیزیکی و روانی محیطی، عوامل میزان آزادی و

-
1. Avery and Quinones
 2. Korsgaard
 3. Podsakoff

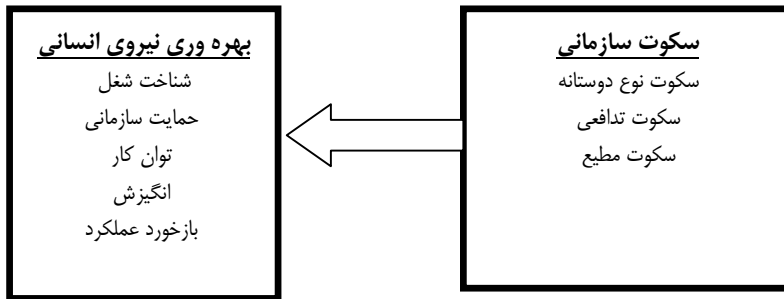
استقلال کارکنان در انجام امور، عوامل فردی، عوامل ایجاد کننده جو صمیمیت و همکاری در بیمارستان، عوامل برنامه ریزی و هدایت عملکرد کارکنان، عوامل تقویت حس تعهد و وفاداری در کارکنان. ضمناً، با استفاده از تکنیک تاپسیس، رتبه بندی مؤلفه‌های مربوط نیز تعیین شدند. همچنین، عوامل شناسایی شده می‌تواند مبنای اجرای هسته و چرخه بهبود بهره‌وری، طراحی و اجرای آموزش‌های ضمن خدمت ویژه مدیران و سایر طرح‌های پرسنلی قرار گیرد. اولایمی¹ (2012) در پژوهشی به بررسی رابطه میان سرمایه گذاری در سرمایه انسانی و بهره‌وری کل در نیجریه در بازه زمانی 2008-1978 با استفاده از روش گرنجر پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که مخارج دولت بر آموزش، اثر مثبت و معنی داری بر بهره‌وری داشته است ولی رشد سرمایه فیزیکی اثر منفی بر بهره‌وری داشته است. سو و حشمتی² (2011) در یک بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی کار و توسعه منابع را در 31 استان چین در بازه زمانی 2009-2000 با استفاده از روش LSDV³ مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند. نتایج این تحقیق حاکی از آن است سرمایه گذاری در دارایی‌های ثابت، بازده صنعت و متوسط سطح دستمزد نیروی کار اثر مثبت و معنی داری بر بهره‌وری نیروی کار و رشد آن دارد. سو کی فن و همکاران⁴ (2011) در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بهره‌وری نیروی انسانی بر عملکرد زمان بندی پروژه‌ها در اندونزی پرداختند؛ نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در شرکت‌های بزرگ، عامل تجهیزات نیز تأثیر زیادی بر زمان انجام پروژه‌ها دارد. و در شرکت‌های متوسط و کوچک عامل مشاور بسیار مؤثر می‌باشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که در شرکت‌های بزرگ، متوسط و کوچک نیز باید به عامل ایمنی و سلامت توجه شود زیرا این عامل می‌تواند تا حدودی بر زمان انجام پروژه‌ها تأثیرگذار باشد. آگری و همکاران⁵ (2010) در پژوهشی به بررسی رابطه سرمایه انسانی و بهره‌وری نیروی کار در صنایع تولیدی شرق آفریقا با استفاده از روش GLS⁶ در بازه زمانی 2005-2002 پرداخته‌اند. نتایج آن نشان می‌دهد که نسبت نیروی کار ماهر و آموزش دیده اثر

-
1. Olayemi
 2. Su and Heshmati
 3. Least Square Dummies Variables
 4. Siao, Shu-fen et al
 5. Aggrey and et.al
 6. Generalized Least Squares

مثبت و معنی‌داری بر بهره‌وری نیروی کار در کشورهای اوگاندا، کنیا و تانزانیا داشته است. فیشر و همکاران (2009) اثرات سرمایه‌انسانی بر بهره‌وری نیروی کار را در اروپا طی بازه زمانی 2004-1995 با استفاده از روش حداقل مربعات مورد بررسی کرده‌اند که نتایج آن نشان می‌دهد یک ارتباط مثبت و معنی‌داری بین سرمایه‌انسانی و رشد بهره‌وری نیروی کار وجود دارد.

در مطالعه انجام شده توسط آماه و اکافور (2008) نشان داده می‌شود که وقتی یک همبستگی منفی بین سکوت و ارزیابی وجود دارد، باید ارتباط مثبتی بین رفتار مدیر نسبت به سکوت و سکوت کارمند وجود داشته باشد. براساس این نتایج، تأکید می‌شود که سکوت یک نقش ابزاری در وظیفه‌شناسی سازمانی و مدیران رده بالا دارد. (آماه و اکافور، 1، 2008).

مدل مفهومی پژوهش برای سکوت سازمانی با استناد بر پژوهش ون داین (2003) که شامل مؤلفه‌های (سکوت نوع دوستانه، سکوت تدافعی، سکوت مطیع) و برای بهره‌وری نیروی انسانی با استناد بر پژوهش هرسی و گلداسمیت (1980) که شامل مؤلفه‌های (شناخت شغل، حمایت سازمانی، توان کار، انگیزش، بازخورد عملکرد) می‌باشد.



شکل شماره 1- مدل مفهومی تحقیق

ابزار و روش

پژوهش حاضر باتوجه به هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداره کل حمل و نقل و پایانه‌های استان مرکزی به تعداد 250 نفر بود که از طریق فرمول کوکران 124 نفر برآورد شده‌اند؛ همچنین روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. روش گردآوری داده‌ها مطالعات کتابخانه‌ای و دو پرسش‌نامه استاندارد بوده است که شامل پرسش‌نامه سکوت سازمانی ون داین (2003)، پرسش‌نامه بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت (1980) می‌باشد که بین افراد توزیع گردید. روایی پرسش‌نامه محتوایی و میزان پایایی پرسش‌نامه همان‌طور که در جدول (1) مشاهده می‌شود برای کل پرسش‌نامه از طریق آلفای کرونباخ 0/835 به دست آمده است.

جدول شماره 1- پایایی پرسش‌نامه

منبع	آلفای کرونباخ	تعداد سوالات	متغیر	مؤلفه
	0/873	1-5	سکوت مطیع	سکوت
ون داین (2003)	0/774	6-10	سکوت تدافعی	سازمانی
	0/863	11-16	سکوت نوع دوستانه	
	0/727	17-20	شناخت شغل	
	0/810	21-25	حمایت سازمانی	بهره‌وری
هرسی و گلداسمیت (1980)	0/752	26-30	توان کار	
	0/830	31-35	انگیزش	
	0/870	36-40	بازخورد عملکرد	
	0/835	40	مجموع سوالات	

قلمرو زمانی در برگیرنده 6 ماه سال از ابتدای بهمن ماه 1394 تا پایان تیرماه 1395 بوده است. در این پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و رگرسیون برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است.

بحث و تجزیه و تحلیل یافته‌ها

الف- یافته‌های توصیفی

وضعیت جنسی پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که 0/46 درصد حجم نمونه را زنان و 0/54 درصد از حجم نمونه مردان می‌باشد. وضعیت سنی پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که 0/11 درصد بین 22-30 سال سن داشته‌اند و بیشترین 0/29 درصد از پاسخ دهندگان بین 39 تا 46 سال داشته‌اند. سابقه خدمت پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که 0/20 درصد از آنها دارای 5 سال و کمتر، 0/34 درصد بین 6-10 سال، 0/23 درصد بین 11-15 سال و 0/13 درصد بین 16-20 سال و 0/10 درصد دارای 21 سال و بالاتر دارای سابقه خدمت می‌باشند.

ب- یافته‌های استنباطی

آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (KS) برای متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرضیه آماری متناظر با این آزمون به صورت زیر بیان می‌شود.

H_0 : متغیر Y از توزیع نرمال برخوردار است

H_1 : متغیر Y از توزیع نرمال برخوردار نیست

جدول 2- آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (KS)

متغیر	کلموگروف اسمیرنوف	درجه آزادی	سطح معنی دار
بهره‌وری نیروی انسانی	0,091	124	000,0

با توجه به خروجی جدول (2) ($P\text{-value} < 0/05$) می‌باشد بنابراین فرض H_0 رد خواهد شد و فرض H_1 حاکی از نرمال نبودن داده‌ها پذیرفته خواهد شد.

فرضیه اصلی

سکوت سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

فرضیه‌های فرعی

سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

سکوت تدافعی بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

فرضیه فرعی اول: سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

جدول (3) تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین دو متغیر است. فرضیه‌های آماری آزمون معنی‌داری کل مدل رگرسیون به صورت زیر می‌باشد:

جدول 3- تحلیل واریانس آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

مدل	مجموع توان دوم خطا	درجه آزادی	میانگین توان دوم خطا	آماره (F)	سطح معنی‌داری
میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق متغیر مستقل	1365/919	1	1365/919	2/958	0/000
میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق عوامل تصادفی	1148/163	123	9/334		
جمع	2514/082	124			

در جدول (3) مقدار $\text{Sig}=0.000$ و کمتر از 5 درصد می‌باشد ($P\text{-value} < 0/05$)، پس فرض خطی بودن رابطه مثبت متغیر وابسته (بهره‌وری نیروی انسانی) با متغیرهای مستقل (سکوت نوع دوستانه) تایید شده است.

مطابق جدول (4) در ستون B، بتا به ترتیب مقدار ثابت و ضریب متغیر مستقل ارائه شده است. بنابراین جهت مقایسه اثر متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته از ضرایب استاندارد شده استفاده می‌شود.

جدول (4). ضرایب معادله رگرسیونی آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معنی داری	آماره (t)	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
			Std.Error	B	
0/000	36/923		0/121	4/452	مقدار ثابت
0/000	0/380	0/034	0/036	0/014	بهره‌وری نیروی انسانی

نتیجه فرضیه: بر اساس نتایج فوق مدل به صورت زیر نشان داده می‌شود:

$$\hat{y} = 4.452 + 0.014X_1$$

با توجه به سطح معنی‌داری برای ضریب رگرسیونی متغیر بهره‌وری نیروی انسانی (sig=0.000<0.05) فرض صفر مبنی بر صفر بودن مقدار این ضریب رد خواهد شد. در نتیجه می‌توان گفت به ازای یک واحد افزایش در سطح سکوت نوع دوستانه، بهره‌وری نیروی انسانی به همان اندازه افزایش پیدا خواهد کرد (به دلیل مثبت بودن ضریب رگرسیون) و با توجه به اینکه ضریب رگرسیونی معنی دار خواهد بود. بنابراین با سطح اطمینان 95% به نظر می‌رسد سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر و رابطه مثبت دارد.

فرضیه فرعی دوم: سکوت تدافعی بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

جدول (5) تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین دو متغیر است. فرضیه‌های آماری آزمون معنی‌داری کل مدل رگرسیون به صورت زیر می‌باشد:

جدول 5- تحلیل واریانس آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معنی داری	آماره (F)	میانگین توان دوم خطا	درجه آزادی	مجموع توان دوم خطا	مدل
0/000	1/610	0/061	1	3/355	میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق متغیر مستقل
		0/038	123	2/577	میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق عوامل تصادفی
			124	5/932	جمع

در جدول (5) مقدار $\text{Sig}=0.000$ و کمتر از 5 درصد می باشد ($P\text{-value}<0/05$)، پس فرض خطی بودن رابطه متغیر وابسته (بهره‌وری نیروی انسانی) با متغیرهای مستقل (سکوت تدافعی) تأیید می شود.

در جدول (6) در ستون B، بتا به ترتیب مقدار ثابت و ضریب متغیر مستقل ارائه شده است. بنابراین جهت مقایسه اثر متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته از ضرایب استاندارد شده استفاده می شود.

جدول (6). ضرایب معادله رگرسیونی آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معنی داری	آماره (t)	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
			Std.Error	B	
0/000	30/824		0/140	4/322	مقدار ثابت
0/000	1/263	0/114	0/041	0/052	بهره‌وری نیروی انسانی

نتیجه فرضیه: بر اساس نتایج فوق مدل به صورت زیر نشان داده می شود:

$$\hat{y} = 4.322 + 0.052X_2$$

با توجه به سطح معنی داری برای ضریب رگرسیونی متغیر بهره‌وری نیروی انسانی ($\text{sig}=0.000<0.05$) فرض صفر مبنی بر صفر بودن مقدار این ضریب رد خواهد شد. در نتیجه می توان گفت به ازای یک واحد افزایش در سکوت نوع تدافعی، بهره‌وری نیروی انسانی به همان اندازه افزایش پیدا خواهد کرد (به دلیل مثبت بودن ضریب رگرسیون) و با توجه به اینکه ضریب رگرسیونی معنی دار خواهد بود. بنابراین با سطح اطمینان 95% به نظر می رسد سکوت نوع تدافعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر و رابطه منفی دارد.

فرضیه فرعی سوم: سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی اثر دارد.

جدول (7) تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین دو متغیر است. فرضیه‌های آماری آزمون معنی داری کل مدل رگرسیون به صورت زیر می باشد.

جدول (7). تحلیل واریانس آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معنی داری	آماره (F)	میانگین توان دوم خطا	درجه آزادی	مجموع توان دوم خطا	مدل
0/000	0/763	0/045	1	4/006	میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق متغیر مستقل
		0/058	123	1/925	میزان تغییرات متغیر وابسته از طریق عوامل تصادفی
			124	5/932	جمع

در جدول (7) مقدار Sig=0.000 و کمتر از 5 درصد می‌باشد (P-value < 0/05)، پس فرض خطی بودن رابطه متغیر وابسته (بهره‌وری نیروی انسانی) با متغیرهای مستقل (سکوت مطیع) تأیید می‌شود.

در جدول (8) در ستون B، بتا به ترتیب مقدار ثابت و ضریب متغیر مستقل ارائه شده است. بنابراین جهت مقایسه اثر متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته از ضرایب استاندارد شده استفاده می‌شود.

جدول (8). ضرایب معادله رگرسیونی آزمون رگرسیون با متغیر وابسته بهره‌وری نیروی انسانی

سطح معنی داری	آماره (t)	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
			Std.Error	B	
0/000	33/810		0/131	4/421	مقدار ثابت
0/000	0/590	0/053	0/040	0/023	بهره‌وری نیروی انسانی

نتیجه فرضیه: بر اساس نتایج فوق مدل به صورت زیر نشان داده می‌شود:

$$\hat{y} = 4.322 + 0.052X_2$$

با توجه به سطح معنی‌داری برای ضریب رگرسیونی متغیر بهره‌وری نیروی انسانی (sig=0.000 < 0.05) فرض صفر مبنی بر صفر بودن مقدار این ضریب رد خواهد شد. در نتیجه می‌توان گفت به ازای یک واحد افزایش در سکوت مطیع، بهره‌وری نیروی انسانی به همان اندازه افزایش پیدا خواهد کرد (به دلیل مثبت بودن ضریب رگرسیون) و

با توجه به اینکه ضریب رگرسیونی معنی‌دار خواهد بود. بنابراین با سطح اطمینان 95% به نظر می‌رسد سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر و رابطه منفی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

تاکنون بررسی علمی کمی درباره سکوت کارکنان انجام گرفته است. ماریسون و میلیکن ذکر می‌کنند که سکوت به یک نیروی قدرتمند در سازمان‌ها تبدیل شده است؛ اما بررسی و پژوهش خیلی جدی درباره آن انجام نگرفته است. موريسن و میلیکن این مفهوم را معرفی کرده و نشان می‌دهند که سکوت سازمانی پدیده اجتماعی است که در یک سطح سازمانی به وجود می‌آید و توسط بسیاری از ویژگی‌های سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد (کشاورزی و همکاران، 1391، 19). یکی از مشکلاتی که امروزه جامعه اسلامی را در عرصه خرد و کلان فراگرفته، کم‌توجهی به مقوله بهره‌وری است که پی‌آمدهای زیان‌بار آن را می‌توان در درون خانواده ایرانی و عرصه اجتماع و اقتصاد کشور پیدا کرد. این معضل سبب شده است کشور ما با وجود دارا بودن ظرفیت‌های عظیم مادی (منابع، سرمایه‌ها، نیروی انسانی کارآمد) و معنوی (برخورداری از آموزه‌های ارزشمند دینی)، نتواند به جایگاه بلند خویش در میان دیگر کشورهای توسعه یافته دست یابد (یافکار، 1384، 145).

مطابق بررسی حاضر، سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه و تأثیر مثبت دارد که با تحقیق بزرگ نیا و همکاران (1393) و آماه و اکافور (2008) همخوانی دارد. همچنین ون داین (2003) هم به تأثیر سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی اشاره داشته است. سکوت تدافعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر و رابطه منفی دارد که با تحقیق بزرگ نیا و همکاران (1393)، آماه و اکافور (2008) و ون داین (2003) همخوانی دارد. سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر و رابطه منفی دارد که با تحقیق بزرگ نیا و همکاران (1393)، آماه و اکافور (2008) و ون داین (2003) همخوانی دارد.

پیشنهادها

با توجه به این که سکوت نوع دوستانه بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد؛ در این خصوص پیشنهاد می‌گردد:

- کارکنان از اطلاعات متعلق به سازمان برای ایجاد منافع سازمانی حمایت کنند.
- کارکنان در برابر فشارهای دیگران برای گفتن رازهای سازمانی مقاومت کنند.
- کارکنان از فاش کردن اطلاعاتی که می‌تواند به سازمان ضربه بزند، خوداری کنند.
- کارکنان به صورت مناسب از اطلاعات سازمانی محرمانه با توجه به نگرانشان برای سازمان حمایت کنند.

برنامه بهبود بهره‌وری نیازمند به حمایتی دارد که درارتباط صادقانه و تمام و کمال و همراه با اطمینان بین مدیر و کارمندان و بین کارمندان و مشتریان وجود دارد. یعنی مردمی که مصرف‌کننده کالا و یا استفاده‌کننده از خدماتی هستند یک واحد ارائه می‌دهد.

با توجه به این که سکوت تدافعی بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه و تأثیر منفی دارد؛ در این خصوص پیشنهاد می‌گردد:

- کارکنان ترس و تردید را کنار بگذارند، در محیط کار صحبت کنند و ایده‌هایشان را ابراز کنند.

- کارکنان از عدم ارائه اطلاعات مرتبط با کار را به خاطر ترس اجتناب کنند.
 - کارکنان واقعیت‌های مربوط به خود و کارشان را بپذیرند
 - کارکنان از بیان ایده‌ها برای بهبود سازمان، دریغ ننمایند.
 - کارکنان از بیان راه حل برای مشکلات سازمان ترس هراسی نداشته باشند.
- با توجه به این که سکوت مطیع بر بهره‌وری نیروی انسانی رابطه و تأثیر منفی دارد؛ در این خصوص پیشنهاد می‌گردد:

- کارکنان از بیان ایده در مورد چگونگی بهبود کارهای خود و واحد مربوط که مشارکت داشته باشند.
- کارکنان به صورت انفعالی ایده‌هایشان را در مورد راه‌حلهایی برای حل مشکلات سازمان ارائه دهند.
- کارکنان نسبت به بیان پیشنهادها برای تغییر تمایل و مشارکت بیشتری نشان دهند.

References

- Aggrey, N., Luvanda, E., & Shitundu, J. (2010), Human Capital and Labor Productivity in East African Manufacturing Firms. *Current Research Journal of Economic Theory*, 2(2), 48-54,
- Amah, O. E., & Okafor, C. A. (2008), Relationships Among Silence Climate, Employee Silence Behaviour and Work Attitudes: The Role of Self- Esteem and Locus of Control. *Asian Journal of Scientific Research*, 1(1), 1-11.
- Atarian, M. (2015), Study of Sociological Factors Affecting Employee Productivity: Justice city of Arak. Master's Thesis. Arak: Islamic Azad University, (In Persian).
- Badakhshan, F., & Forouzanfar, B. (2010), The Role of Human Resources in the Transcendental Strategy and its Relationship with the Organization's Strategy. 5th International Conference on Strategic Management
- Bagheri, H. M., & Hadadi, M. (2015), The Impact of Emotional Intelligence on the Functional Utility of Security Organizations' Employees. *Journal of Security Studies Quarterly*, 13(45), 23-42, (In Persian).
- Bozorghnia, S., F., Enayati, T. (2015), The Relationship between Organizational Silence and Employees Performance. *Journal of Ethics in Science & Technology*, 9 (4), 1-10, (In Persian).
- Bordbar, G. (2013), The Effective Factors on Labor Productivity with Multi Criteria Decision Making Techniques, *Journal of Health Administration*, 16(51), 70 – 83, (In Persian).
- Blackman, D., & Sadler-Smith, E. (2009), The Silent and the Silenced in Organizational Knowing and Learning. *Management Learning*, 40(5), 569-585

- Çakici, A. (2007), Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri. Ç.Ü. SB Dergisi, Cilt, 16(1), 145-162.
- Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003), Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1359-1392.
- Dimitris, B., & Vokala, M. (2007), Organizational Silence: A New Challenge For Human Resource Management.
- Esmaeelpour, R., Kashani S. H., & Nikookar H. (2015), Sharing Knowledge, The Role of Their Affect Factors and Productivity Organization. *Journal of Productivity Management*, 8(31), 51-37, (In Persian).
- Farhadi, M. (2009), A Review of Models of Human Resource Strategies. *Journal of Automobile Industry*, 1, 41-45, (In Persian).
- Fischer, M. M., Monika, B., Aleksandra Riedl, S., & Andrea, K. (2009), The Impact of Human Capital on Regional Labor Productivity in Europe. *Lett Spat ResourSci*, 2, 97-108.
- Ghelich Lee, B. (2008), Human Resources, Evaluation and Improvement Planning, Institute for Productivity and Human Resources, Publication: Saramad.
- Henriksen, K., & Dayton, E. (2006), Organizational Silence and Hidden Threats To Patient Safety. *HSR: Health Services Research*, 4(11), 1539-1554.
- Karimiyan Pour, GH. (2015), The Role of Organizational Trust and its Components on Organizational Silence. Second International Conference on Challenges and Solutions
- Khaki, GH. (2009), Management Productivity, Analyze it in the Organization, Tehran: Koohsar Publication.

- Korsgaard, M. A., Meglino, B. M., & Lester, S. W. (1997), Beyond Helping: Do Other-Oriented Values Have Broader Implications in Organizations. *Journal of Applied Psychology*, 82, 160-77,
- Olayemi, S. O. (2012), Human Capital Investment and Industrial Productivity in Nigeria, *International Journal of Humanities and Social Science* 2(16), 298-307.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000), Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. *Academy of Management Review*, 25(4), 706-725.
- Mehrabi, F. (2013), The Relationship between Leadership Styles and Organizational Silence and its Impact on Motivation and Job Satisfaction. Master's Thesis, Tehran: Allameh Tabataba'i University, (In Persian).
- Pinder, M., & Harlos, S. (2009), *Voice and Silence in Organizations*, Bingley. UK: Emerald Press.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000), Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical, Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26, 513-63.
- Siao, S. F. (2011), A Study on the Causes of Elementary School Teachers, Organizational Citizenship Behavior. Master's Thesis,
- Su, B., & Almas, H. (2011), Development and Sources of Labor, Productivity in Chinese Provinces. *IZA Discussion Paper*, 6263, 1-28.
- Taghezade, H., Ebrahimei, R., & Shokri, A. (2015), Compare and Prioritize Areas of Labor Productivity Islamic Azad University, Tabriz, use the Technique VIKOR. *Journal of Productivity Management*, 8(31), 51-37, (In Persian).

- Tangirala, S., & Ramanujam, P. (2008), Employee Silence on Critical Issues: The Cross Level Effects Procedural Justice Climate. *Personnel Psychology*, 61, 37-68.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. (2003), Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs. *Journal of Management Studies*, 40, 1360-1392.
- Zerenler, M. (2011), *Organizasyonel Sessizlik*. Dizgi Ofset: Konya.

شرایط تنظیم و تدوین مقاله

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز مقاله های علمی - پژوهشی در زمینه مدیریت را به زبان فارسی منتشر می کند. از صاحبان مقاله درخواست می شود جهت تسریع در اعلام نتایج ارزیابی، شرایط زیر را در تدوین مقاله رعایت فرمایند.

مقاله ها باید روی کاغذ A4 (یک رو) با فاصله و حاشیه مناسب تایپ شود و در سه نسخه به دفتر فصلنامه ارسال گردد.

نامها و اصطلاحات خارجی شامل نام اشخاص، محل ها، علائم اختصاری، واژه های علمی و غیره در متن به فارسی نوشته شود و در زیرنویس همان صفحه با ذکر شماره به زبان اصلی آورده شود.

اهداف:

- 1- گسترش مرزهای دانش در زمینه ی مدیریت و مدیریت بهره وری.
- 2- اشاعه و گسترش دانش مطالعات مدیریت بهره وری درحوزه های نظری و کاربردی.
- 3- بررسی موضوعات و چالش های مدیریت و ارایه ی راه حل های مناسب.
- 4- نشر نظریه ها، یافته ها، الگوها و دستاوردهای نظری و کاربردی در زمینه ی دانش مرتبط با مدیریت بهره وری بر پایه ی روش های پژوهشی معتبر.
- 5- توسعه ی شبکه ی تعاملی میان محققان در داخل و خارج کشور.

تذکرات:

- * مسئولیت محتوی مقاله بر عهده نویسنده / نویسندگان است.
- * هیأت تحریریه در قبول یا رد و ویرایش مقاله ها آزاد است.
- * مقاله ها پس از وصول و پذیرش مسترد نخواهد شد.
- * مقتضی است از ارسال همزمان مقاله به نشریات دیگر خودداری شود.
- * مقالات ارسالی در 18 صفحه و با فونت Bmitra و سایز 13 باشد.

شرایط پذیرش و راهنمای تهیه مقالات

- 1) عنوان مقاله باید کوتاه و گویا باشد و از 15 واژه تجاوز نکند.
- 2) هر مقاله باید دارای یک برگ مشخصات مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده(گان)، مرتبه علمی و نشانی به هر دو زبان فارسی و انگلیسی، شماره تلفن، فاکس و پست الکترونیکی باشد.
- 3) چکیده باید محتوای مقاله را بازگو نماید و با تاکید بر روش‌ها، نتایج و اهمیت کاربرد نتایج بوده و تمام آن در یک پاراگراف و حداکثر در 15 سطر (حدود 250 واژه) نوشته شود. چکیده انگلیسی باید ترجمه کامل چکیده فارسی باشد.
- 4) واژه‌های کلیدی در 3 تا 5 واژه بلافاصله بعد از چکیده‌های فارسی و انگلیسی آورده شود.
- 5) مقدمه باید شامل طرح مسئله، سوابق کار و توجیه اهمیت تحقیق باشد. اهداف مطالعه به طور شفاف در انتهای مقدمه ذکر گردد.
- 6) ابزار و روش‌ها شامل وسایل کار، طرح آماری، نحوه داده‌سازی و شیوه اجرای پژوهش باید مشخص و روشن بیان شود.
- 7) نتایج و بحث شامل درج یافته‌های تحقیق، بحث مستدل (با مرجع) و نتیجه‌گیری خواهد بود. نتایج و بحث را می‌توان با هم یا جداگانه تدوین کرد. شکل‌ها و جداول در نتایج و بحث نباید دارای اطلاعات مشابه یا تکراری باشند، داده‌های جدول نباید به صورت منحنی یا نمودار (به استثنای نقشه) تکرار شوند.
- 8) در صورت ضرورت، تشکر و قدردانی از موسسات و افراد زیر عنوان "سپاسگزاری" قبل از منابع آورده شود.
- 9) متن مقاله باید به صورت یک ستون، یک خط درمیان و با رعایت حاشیه 2/5 سانتی‌متر از لبه‌ها، تایپ شده باشد. تایپ مقالات در نرم افزار word 2003 میکروسافت توصیه می‌شود. بنابراین از ارسال مقاله بصورت فایل PDF خودداری فرمایید.
- 10) عکس‌ها باید دارای مقیاس باشند و در صورت اقتباس از منبع دیگر باید ذکر گردد.
- 11) مسئول مکاتبه هر مقاله لازم است توسط نویسندگان مقاله قبل از ارسال به این دفتر مشخص گردد. لذا هر گونه مسئولیتی در رابطه با مقاله مربوط به شخص مکاتبه کننده است.
- 12) دانشجویان دوره کاشناسی ارشد و دکترا لازم است قبل از ارسال مقاله هماهنگی و مشاوره لازم در خصوص مقاله را با استاد راهنما حتماً به عمل آورند.

شیوه نوشتن منابع در تدوین مقاله

1- داخل مقاله

الف) منابع فارسی: (نام خانوادگی نویسنده، سال چاپ، شماره صفحه یا صفحات) **ü** در مواردی که از کتاب یا مقاله ترجمه شده به فارسی و همچنین منبع اصلی تالیف شده به زبان فارسی استفاده می‌گردد و منبع مربوطه حداکثر دو نویسنده دارد، نام خانوادگی نویسنده یا نویسندگان (نه مترجم)، به زبان فارسی ذکر گردد.

به صورت:

(نام خانوادگی نویسنده به زبان فارسی، سال چاپ کتاب ترجمه شده در ایران، شماره صفحه یا صفحات)

مثال: برای منبعی با یک نویسنده (رایبیز، 1381، 54-58)

برای منبعی با دو نویسنده (رایبیز و فریمن، 1380، 255)

ü در مواردی که کتاب یا مقاله ترجمه شده به فارسی، دارای بیش از سه نفر نویسنده بود باید صرفاً نام خانوادگی نویسنده اول (نه مترجم) ذکر گردد و سپس از واژه ((و دیگران)) استفاده گردد.

به صورت:

(- و دیگران، سال چاپ کتاب ترجمه شده در ایران، شماره صفحه یا صفحات)

مثال: (توماسون و دیگران، 1381، 54-58)

ü در مواردی که یک منبع فارسی برای مرتبه دوم و ... به صورت متوالی در متن مقاله تکرار می‌گردد از روش زیر استفاده می‌شود.

به صورت:

(همان منبع، شماره صفحه یا صفحات)

مثال: (همان منبع، 75)

ب) منابع انگلیسی (Last Name, year, p)

ü در مواردی که از کتاب یا مقاله به زبان اصلی استفاده می‌گردد و منبع مربوطه حداکثر دو نویسنده دارد، باید نام خانوادگی نویسنده یا نویسندگان به زبان انگلیسی ذکر گردد. به صورت: (Last Name, year, p)

مثال: برای منبعی با یک نویسنده (Robbins, 2001, 85-88)
برای منبعی با دو نویسنده (Stoner & Friman, 2002, 253)

ü در مواردی که کتاب یا مقاله به زبان اصلی، دارای بیش از سه نفر نویسنده بود، باید صرفاً نام خانوادگی نویسنده اول ذکر گردد و سپس از واژه ((& et al)) استفاده شود. به صورت: (Last Name & et al, year, p)
مثال: (Thomason & et al, 2000, 214, 229)

ü در مواردی که یک منبع انگلیسی برای مرتبه دوم و ... به صورت متوالی در متن مقاله تکرار می‌گردد از روش زیر استفاده می‌گردد.

به صورت: (Ibid, p)

مثال: (Ibid, 38)

2- صفحه منابع مقاله

تمام منابع ذکر شده در متن مقاله، ابتدا به ترتیب الفبایی حرف اول نام خانوادگی نویسنده اول (هم در مورد کتاب و هم مقاله)، منظم گردیده و سپس کلیه منابع فارسی و پس از آن کلیه منابع انگلیسی به ترتیب یاد شده آورده شود. برای ذکر کامل آدرس منابع و به منظور یکسان سازی آدرس دهی در صفحه منابع، از روش زیر استفاده شود:

“ کتاب به زبان اصلی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک (سال انتشار کتاب)، (عنوان کتاب)، ناشر، محل نشر، نوبت چاپ، شماره جلد، شماره صفحه یا صفحات.

“ مقاله به زبان اصلی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک (سال انتشار مجله)، (عنوان مقاله)، نام مجله، شماره مسلسل تک‌شماره، ناشر، ماه یا فصل انتشار تک‌شماره، شماره صفحه یا صفحات.

“ کتاب تالیفی یا ترجمه شده به فارسی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک، (عنوان کتاب)، نام و نام خانوادگی مترجم (در صورت تالیفی بودن این قسمت حذف می گردد)، ناشر، محل نشر، تاریخ انتشار، نوبت چاپ، شماره جلد، شماره صفحه یا صفحات.

.. مقاله از مجلات تخصصی فارسی:

نام خانوادگی نویسنده، نام کوچک، (عنوان مقاله)، نام مجله، ناشر، شماره مسلسل تکشماره، ماه یا فصل انتشار، شماره صفحه یا صفحات.

توجه:

در صورت وجود چند نویسنده (در مورد کتاب و یا مقاله) پس از نوشتن نام خانوادگی و نام اولین نویسنده، برای هر یک از نویسندگان دیگر، ابتدا نام و سپس نام خانوادگی آنها نوشته خواهد شد. قبل از نوشتن نام نویسنده آخر، در منابع فارسی حرف (و)، و در منابع خارجی علامت (&) خواهد آمد.

در صورت استفاده از منابع اینترنتی در مقاله، در صفحه منابع از الگوهای زیر استفاده نمایید:

.. کتاب الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام مولف (عنوان کتاب)، محل نشر، ناشر، تاریخ انتشار، تاریخ آخرین ویرایش (در صورت موجود بودن) > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < .
[تاریخ مشاهده]

.. مقالات الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام مولف، (عنوان مقاله)، نام نشریه، دوره، شماره، ماه، سال، شماره صفحه (در صورت موجود بودن) [Online]. > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < . [تاریخ مشاهده]

.. پایان نامه یا رساله الکترونیکی:

نام خانوادگی، نام نویسنده (عنوان پایان نامه)، مقطع تحصیلی و رشته، دانشگاه، سال دفاع از پایان نامه یا رساله [Online]. > نشانی دسترسی به سایت اینترنتی به طور کامل < . [تاریخ مشاهده]



راهنمای اشتراک فصلنامه « مدیریت بهره وری »

- خواهشمندیم قبل از پر کردن برگه درخواست اشتراک به نکات زیر توجه فرمایید:
 1. کلیه مکاتبات خود را با ذکر شماره اشتراک انجام دهید.
 2. نشانی خود را کامل و خوانا و با ذکر کد پستی بنویسید.
 3. بهای اشتراک سالانه 200000 ریال و بها تک شماره 50000 ریال است.
 4. در صورت نیاز به خرید تک شماره لطفاً بطور دقیق شماره های درخواستی را قید نمایید.
 5. وجه اشتراک را به حساب جاری 0105764204002 به نام دانشگاه آزاد اسلامی تبریز نزد بانک ملی شعبه دانشگاه آزاد اسلامی تبریز واریز کرده و فیش بانکی را به همراه فرم اشتراک تکمیل شده به آدرس دفتر مجله پست نمایید تا مجله های مورد نظر برای شما ارسال گردد.
 6. هرگونه انتقاد و پیشنهادی دارید با ما در جریان بگذارید.
 7. اشتراک بصورت آبونمان از جدیدترین شماره به بعد پذیرفته میشود و شماره های قدیمی مجله را میبایست به قیمت تکفروشی تهیه فرمایید.

✓ آدرس: ضلع شرقی اتوبان پاسداران مجتمع دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز- ساختمان علامه امینی، طبقه دوم- اتاق 209 (دفتر مجله مدیریت بهره وری)

✓ تلفن و نمابر: 04131966080

✓ صندوق پستی: 5186-51575

برگ درخواست اشتراک فصلنامه « مدیریت بهره وری »

قبلاً مشترک بوده ام قبلاً مشترک نبوده ام شماره اشتراک.....

اشتراک کتابخانه نام کتابخانه:

اشتراک شرکت، سازمان، نهاد نام سازمان:

اشتراک تخصصی نام و نام خانوادگی:

نشانی دقیق استان: شهرستان:

..... کد پستی..... تلفن.....

به پیوست رسید بانکی شماره به مبلغ ریال بابت اشتراک دوره سال

یا خرید تک شماره های شروع اشتراک از شماره

از هر شماره نسخه

تاریخ و امضاء:

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، معاونت پژوهش و فناوری

فصلنامه مدیریت بهره‌وری
(نحوه تنظیم و صفحه‌آرایی مقاله)



باسمه تعالی



Page Setup

Margins: Paper size: A4 (With: 21 cm, Height: 29.7 cm)

Top: 5.5 cm Bottom: 4.5 cm

Left: 4 cm Right: 4 cm

Gutter: 0 cm Gutter position: []

Orientation: Portrait (selected) Landscape

Pages: Multiple pages: Normal

Apply to: Whole document

Buttons: Default... OK Cancel



ترتیب صفحات مقاله

۱- صفحه اول شامل: بعد از پنج خط عنوان کامل مقاله نوشته خواهد شد، در سطر بعدی نام و نام خانوادگی نویسنده یا نویسندگان مقاله و نیز تعداد مکاتبات و نویسنده مسئول مقاله بایستی مشخص گردد و برای معرفی دانشگاه یا سازمان مطبوع خود به شماره گذاری اساسی در پانویس اقدام شود. معرفی اعضای هیئت علمی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مانند نمونه زیر می‌باشد.

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه مدیریت آموزشی، تبریز، ایران.*

۲- چکیده مقاله در یک پاراگراف

۳- واژگان کلیدی

۴- بقیه مقاله تا آخر

۵- در صورت استخراج مقاله از رساله‌ی دکترای پایان‌نامه‌ی دکترای حرفه‌ای و کارشناسی‌ارشد، طرح پژوهشی، یا قرارداد منعقد شده با سازمانی، ذکر نام آن الزامی می‌باشد.

۶- مقاله بایستی مستثناسازی شده و ارجاعات به درستی ذکر شود.

۷- مآخذ در آخر مقاله دقیقاً بر اساس APA ذکر شود.

Buttons: Default... OK Cancel



Font

Complex scripts: اندازه نام عنوان چترال، جدول، نمودارها و پانویس ها ۱۰ خواهد بود

Font: B Mitra Font style: Regular Size: 12

Latin text: Times New Roman Font style: Regular Size: 10

All text: Font color: Automatic Underline style: (none) Underline color: Automatic

Effects: Strikethrough Shading Small caps Double strikethrough Outline All caps Superscript Emboss Hidden Subscript Engrave

Preview: Sample نوع

Buttons: Default... OK Cancel



Paragraph

General: Alignment: Justified Outline level: []

Direction: Right-to-left Left-to-right

Indentation: Before text: 0 cm Special: (none) By: []

After text: 0 cm

Spacing: Before: 0 pt Line spacing: Single After: 0 pt

Don't add space between paragraphs of the same style

Buttons: Default... OK Cancel

Investigating the effect of organizational silence on manpower productivity (Case Study: The main office of Transportation and Terminal Department in central Province)

Hajieh Rajabi Farjad (Ph.D.)

Niloufar mirsepasi (Ph.D.)

Masumeh samiei

Date of receipt: 2016.11.12

Date of acceptance:2017.06.14

Abstract

Nowadays, in many organizations, the employees are heard to express their ideas and beliefs concerning the problems in their organizations. This study is dealing with the phenomenon of the organizational silence and its effects on productivity. The research method was descriptive-survey and an applied one. The statistical population included all the employees working in the main office of Transportation and terminals department in central province, which added to 250 people. The sampling method was random sampling. Using Cochran's formula 124 people were chosen as the sample size. To gather the data two standard questionnaires, namely Van Dyne (2003) on organizational silence and Hersey & Goldsmith (1980) to measure manpower effects on productivity. The results indicated that organizational silence had effect on productivity and the defensive Silence and the acquiescent Silence have negative effect on manpower productivity. The findings and results of the research study reveal that organizational silence has impact on labor productivity. Also the results show that ProSocial Silence has positive impact on labor productivity, and the Defensive Silence and the Acquiescent Silence has negative impact on labor productivity.

Key Words: organizational silence, Acquiescent Silence, Defensive Silence, prosocial Silence, manpower productivity

Evaluating the Performance of Investment Companies's Managers in Tehran Stock Exchange

Mahmoud Lari Dashtbayaz (Ph.D.)

Mohammad reza behmanesh

Mahboubeh Fatemi

Date of receipt: 2016.04.06

Date of acceptance: 2017.05.10

Abstract

Since investment companies by creating a portfolio of stocks reduce investment risk, Should be employed managers that have enough power to create the optimal portfolio of investments. Considering the importance of the role of managers in the companies, should be carefully evaluated their performance. The aim of this study is to evaluate the performance of investment companies's managers in Tehran Stock Exchange using capm, Fama-French and Carhart models. The main research question is which of these models in evaluating the performance of managers is more accurate than other models? To answer this question, the data of investment companies in Tehran Stock Exchange during the 35 month period were evaluated using panel data and hypotheses were tested. The results suggest that in evaluating the performance of investment companies's managers, Carhart model is more accurate than the other two models.

Key Words: Investment companies, Performance Evaluation, Carhart four-factor model, PRIYR.

The effective drivers on successful implementation of enterprise resource planning system in manufacturing industries

Hamed Heidari

Reza Radfar (Ph.D.)

Morteza Mousakhani (Ph.D.)

Date of receipt: 2016.08.15

Date of acceptance:2017.06.10

Abstract

Many of manufacturing organizations have known the benefits of implementing enterprise resource planning system. Yet, they have doubt about adopting the system due to its high cost, uncertainty, and risk. This study identifies the key factors for successful implementation of enterprise resource planning system in manufacturing industries and provides a model based on structural equation modeling after the obtaining the effective factors from the literature. The results of the study indicated that the effect of performance on perceived usefulness of enterprise resource planning system. The obtained results were analyzed through the least partial equations and some of the hypotheses have been confirmed. This research based on analysis offers recommendations for successful implementation of enterprise resource planning system. The success factors help the senior managers in manufacturing organization to make better decisions and improve their business value through effective enterprise resource planning system.

Key Words: enterprise resource planning systems, drivers, implementation

The structural modeling of human resource management activities and organizational software capital with the mediation role of organizational levels capabilities

Davood Feiz (Ph.D.)

Hossein Shool

Vahid Sharafi

Date of receipt: 2017.01.31

Date of acceptance: 2017.06.13

Abstract

Given that the software capital are unknown and covered, organizational are not aware of the value of software capital as compared with hard capital. The aim of this paper was to examine the effect of human resource management practices on the organization software capital. Therefore the purpose of this study was the promotion of software capital in social security organization in Ilam city and consequently the promotion of its performance so, the effect of human resource management activities on the software capitals of organization and organizational levels capabilities is also consider as mediation variable in relation with human resource management activities and organizational Software capitals are investigated. The research method was correlational descriptive survey based on structural equations. The statistical population included all the managers and employees in social security organization in Ilam, whit added to 400 people, using Morgan's table 196 people were selected as the sample size. The sampling method was random sampling. To gather the data a questionnaire was used. The result indicated that the human resource management activities have an effect on software capitals and the organizational levels capabilities; furthermore the capabilities of organizational levels can have effect on software capitals and play medical between human research management activities and software capitals.

Key Words: capabilities of organizational levels, human resources management activities, software capital.

The role of productivity of total factor inputs in building domain in Iran and Azerbaijan countries

Hossein Parham

Mohabat Mohammadoof (Ph.D.)

Date of receipt: 2016.12.27

Date of acceptance:2017.09.11

Abstract

The constant importance of assets market necessitates continual investigation of housing and real estate market. Economical fluctuations variables in different sections in particular in assets market are a common phenomenon in most of the countries. Economy may once reach the highest point and yet the lowest in another. One of the most important parts of assets is housing estate. This study is about to investigate the effect of total factor inputs productivity on building construction price index in Iran and Azerbaijan countries in a span of time between 1998-2014 based on quarterly measures. To assess the effects of the variables auto regression distributed lag method was used. The results indicated that, total factor inputs on building construction price index in the short and long run has positive impact on the field of building price index in both Iran and Azerbaijan countries. The credit facilities granted by the banking system, total housing production costs, inflation and urbanity acted as control variables had significant and positive impact on the housing price in both of countries. Which were entered into the model as control variables, have had significant and positive impact on the housing price in such countries.

KeyWords: Total factor productivity, Housing price, Auto regression distributed lag method.

The effect of organizational wisdom on Job satisfaction with due attention to the Mediation role of emotional intelligence

Behzad Shoghi

Afsane Zamani Moghadam (Ph.D.)

Parivash Jaafari (Ph.D.)

Date of receipt: 2017.02.13

Date of acceptance: 2017.06.17

Abstract

The aim of this study was to investigate the effect of organizational wisdom on job satisfaction with due attention to the mediation role of emotional intelligence among faculty members in Islamic Azad university of Tehran. The research method was Descriptive correlational and an applied quantitative data. The statistical population included faculty members out of which 700 people were chosen through cluster random sampling method. All of them were full-time members. To collect the data three standard questionnaires i.e. organizational wisdom by Brown & Green (2006), Job satisfaction by Herzberg (1966) and emotional intelligence by Mayer et al (1999) were used. The descriptive statistic such as (mean, standard deviation ...) and inferential statistic (structural equation modeling) with the help of SPSS-21 and LISREL-v8.80 software were described. The results indicated that the proposed model was appropriate and the organizational wisdom had significant effect on job satisfaction with due attention to the mediation role of emotional intelligence.

Key Words: Organizational wisdom, job satisfaction, emotional intelligence

Foresight of Entrepreneurial University using The integrated method of processing scenarios and cross- impact analysis 1404

Noor Mohammad Yaghoubi (Ph.D.)

Masoud Dehghani (Ph.D.)

Malihe Omidvar

Date of receipt: 2016.10.30

Date of acceptance:2017.06.17

Abstract

Due to the rapid changes and uncertainty resulting from the necessity of strategic planning and future studies to deal with possible changes in the future will be more and more evident. The theoretical framework of this research, normative paradigm and planning approach is faithful to the upstream documents. The present study is the time horizon of the year 1404. Preliminary data research using semi-open interviews and academic experts in the field of entrepreneurship Delphi collection and analysis have been using the software MicMac. More used. The ideal scenario, 59 possible and probable future entrepreneurial university was defined by a matrix of 59×59 using the software scenario wizard, 5 scenarios the probability is very high, 19 scenario with the likelihood of average to high 291 scenarios with low probability and weak, were very strong in the article 5 scenarios and 19 moderate to high probability scenario is analyzed.

Key Words: Entrepreneurial University, Foresight, Cross-impact matrix, Scenario.

The relationship between conflict management styles with human resource productivity in Sina Bank.

Mirali Seyednaghavi (Ph.D.)
Vajhollah Ghorbanizadeh (Ph.D.)
Aghil Ghorbani Paji

Date of receipt: 2016.08.17
Date of acceptance: 2017.05.08

Abstract

This paper is considering the relationship between conflict management styles with human resource productivity in Sina Bank. The statistical population using Cochran's formula was 85 people in Sina Bank staff in Tehran. The sampling method was purposive non-probability. The research method was correlational and applied one. The conflict management styles were measured by Daria and Prause (2015) questionnaire and human resource productivity was measured through Taylor & Brient questionnaire (2013). The validity and reliability of the research tools were measured by factors loading coefficient, Cronbach's (a), composite reliability, convergent and divergent validity. The data were analyzed through the SPSS and smart-PLS software. The results showed that there was a significant positive relationship between conflict management styles and human resource productivity in Sina Bank. The results of minor hypotheses also showed that there was a significant positive relationship between integrating, dominating and compromising with productivity, but there was not positive relationship between avoidance and obliging with productivity.

Key Words: conflict, conflict management styles, human resource productivity, Sina Bank.

Table of Contents

Productivity Management– No.43, Winterer 2017

The relationship between conflict management styles with human resource productivity in Sina Bank	7
Mirali Seyednaghavi (Ph.D.), Vajhollah Ghorbanizadeh (Ph.D.) & Aghil Ghorbani Paji	
Foresight of Entrepreneurial University using The integrated method of processing scenarios and cross-impact analysis 1404	45
Noor Mohammad Yaghoubi (Ph.D.), Masoud Dehghani (Ph.D.) & Malihe Omidvar	
The effect of organizational wisdom on Job satisfaction with due attention to the Mediation role of emotional intelligence.....	75
Behzad Shoghi, Afsane Zamani Moghadam (Ph.D.) & Parivash Jaafari (Ph.D.)	
The role of productivity of total factor inputs in buihding domain in Iran and Azerbaijan countries.....	107
Hossein Parham & Mohabat Mohammadoof (Ph.D.)	
The structural modeling of human resource management activities and organizational software capital with the mediation role of organizational levels capabilities.....	127
Davood Feiz (Ph.D.), Hossein Shool & Vahid Sharafi	
The effective drivers on successful implementation of enterprise resource planning system in manufacturing industries.....	151
Hamed Heidari, Reza Radfar (Ph.D.) & Morteza Mousakhani (Ph.D.)	
Evaluating the Performance of Investment Companies’s Managersin Tehran Stock Exchange.....	171
Mahmoud Lari Dashtbayaz (Ph.D.), Mohammad reza behmanesh & Mahboubeh Fatemi	
Investigating the effect of organizational silence on manpower productivity (Case Study: The main office of Transportation and Terminal Department in central Province)	187
Hajieh Rajabi Farjad (Ph.D.), Niloufar mirsepasi (Ph.D.) & Masumeh samiei	
Abstract of Articles in English.....	219

In the Name of God, the Most Benevolent, the Most Merciful

*Quarterly journal of
Productivity Management*

Vol. 11, No. 43, Winterer2017

Responsible-in-charge:
Soleyman Iranzadeh (Ph.D.)

Editor-in-chief:
Nasser Mir Sepasi (Ph.D.)

Managing Editor :
Houshang Taghizadeh (Ph.D.)

Address:
Tabriz Branch, Islamic Azad University,
Tabriz, Iran