



Investigating the Impact of Individual, Environmental, Organizational and Cultural Factors on Improving the Productivity of Human Resources in the State Banks of Mazandaran Province

Nasser Ramezani Borkhani ¹, Seyyedeh Shayeshteh Varedi ^{2*}, Asadoulah Mehrara ³, Einolah Deiri ⁴

1. PhD student, Department of Human Resource Management, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran.
 2. Assistant Professor, Department of Economic Sciences, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran (Corresponding Author).
 3. Assistant Professor, Department of Economic Sciences, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran.
 4. Assistant Professor, Department of Statistics, Qaimshahr Branch, Islamic Azad University, Qaimshahr, Iran.
- ❖ Corresponding Author Email: sh_varedi@yahoo.com

Journal Info:

Volume 2, Issue 4 Winter 2024
Pages: 200-211

Article Dates:

Receive: 2023/12/09
Accept: 2024/02/11
Published: 2024/03/15

Keywords:

Human Resources,
Productivity Improvement,
Individual, Organization,
Environment

Trying to improve and effectively and efficiently use various resources such as labor, capital and information is the goal of all managers. The purpose of this article is to investigate the impact of individual, environmental, organizational and cultural factors on improving the productivity of human resources in state banks. The current research is based on the purpose of an applied research and based on the quantitative approach and the nature of the descriptive research of the survey type. The data collection method is library and field type. The sampling method of this research is classified randomly. The tool for collecting information in this research is a questionnaire made by the researcher, which is taken from the theoretical research literature. The validity of the researcher-made questionnaire was also examined through face validity, content and construct validity, and its reliability, with composite reliability and Cronbach's alpha coefficient, which was confirmed by the alpha coefficient above 0.7. The statistical population of the current research includes 300 managers and vice presidents of state banks in Mazandaran province, of which 169 people were selected as a sample according to the Karjesi Morgan table. To analyze the data, the structural equation model test was used with the help of PLS software. The obtained results show that individual, cultural, organizational and environmental factors influence the improvement of human resources productivity with path coefficients of 0.233, 0.260, 0.391 and 0.960, respectively.

Article Cite:

Ramezani Borkhani N, Varedi SS, Mehrara A, Deiri E. (2024). Investigating the Impact of Individual, Environmental, Organizational and Cultural Factors on Improving the Productivity of Human Resources in the State Banks of Mazandaran Province, *Dymanic Management and Business Analysis*; 2(4): 200-211



[10.22034/dmbaj.2024.2035663.2413](https://doi.org/10.22034/dmbaj.2024.2035663.2413)



Creative Commons: CC BY 4.0



بررسی تاثیر عوامل فردی، محیطی، سازمانی و فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانک‌های دولتی استان مازنداران

ناصر رمضانی بورخانی^۱، سیده شایسته واردی^{۲*}، اسداله مهرآرا^۳، عین اله دیری^۴

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت منابع انسانی، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

۲. استاد استادیار، گروه علوم اقتصادی، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران (نویسنده مسئول).

۳. استادیار، گروه علوم اقتصادی، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

۴. استادیار، گروه آمار، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران.

✉ ایمیل نویسنده مسئول: sh_varedi@yahoo.com

اطلاعات نشریه:

دوره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۲

صفحات: ۲۱۱ - ۲۰۰

تاریخ‌های مقاله:

دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۸

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۰

انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۲۵

واژگان کلیدی:

منابع انسانی، ارتقاء بهره‌وری، فرد، سازمان، محیط.

تلاش برای بهبود و استفاده موثر و کارآمد از منابع گوناگون همچون نیروی کار، سرمایه و اطلاعات، هدف تمامی مدیران می‌باشد. هدف از این مقاله بررسی تاثیر عوامل فردی، محیطی، سازمانی و فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانک‌های دولتی می‌باشد. تحقیق حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و بر اساس رویکرد از نوع کمی و ماهیت، از نوع تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی است. روش گردآوری داده‌ها، از نوع کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. روش نمونه‌گیری این پژوهش تصادفی طبقه‌بندی شده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که برگرفته از ادبیات نظری تحقیق می‌باشد. روایی پرسشنامه محقق ساخته نیز از طریق روایی صوری، محتوا و پایایی آن، با پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که ضریب آلفا بالای ۰٫۷ بوده و تأیید شد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۳۰۰ نفر از مدیران و معاونان بانک‌های دولتی استان مازنداران می‌باشد که با توجه به جدول کرجسی مورگان تعداد ۱۶۹ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزار PLS استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد عوامل فردی، فرهنگی، سازمانی و محیطی به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۲۳۳، ۰/۲۶۰، ۰/۳۹۱ و ۰/۹۶۰ بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی اثر گذارند.

استناد به مقاله:

رمضانی بورخانی ن، واردی س ش، مهرآرا س، دیری ع. (۱۴۰۲). بررسی تاثیر عوامل فردی، محیطی، سازمانی و فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانک‌های دولتی استان مازنداران، معدن و تجارت. مدیریت پویا و تحلیل کسب و کار (۲(۴): ۲۱۱ - ۲۰۰



مقدمه

در دنیای پرقابلیت کنونی، ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی از مهمترین اهداف سازمانهای دولتی می‌باشد. به طوری که رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، انرژی و اطلاعات است [۱]. این امر سبب شده است که در تمامی کشورها بهره‌وری و استفاده صحیح از مجموع عوامل اعم از نیروی انسانی، کالا و خدمات به اولویت برای سازمانهای دولتی تبدیل شود و همه جوامع به این باور برسند که تداوم حیات هر سازمان بدون توجه به موضوع بهره‌وری منابع انسانی ممکن نیست [۲].

بهره‌وری را می‌توان به عنوان تلاش برای رسیدن به سطوح بالای عملکرد با کمترین مقدار منابع مورد استفاده تعریف کرد. به عبارت دیگر، بهره‌وری تعادل بین نهاده‌ها و خروجی‌ها است. علاوه بر این، بهره‌وری اشاره به میزان تولید منابع مورد استفاده نیز دارد [۳]. مهمترین عامل در بهبود بهره‌وری در هر سازمانی و در هر کشوری، نیروی انسانی می‌باشد به طوری که این عامل، به یک عنصر مهم و اساسی در تبیین تفاوت‌های موجود در بهره‌وری و رشد آن در کشورهای مختلف تبدیل شده است [۴].

افزایش بهره‌وری نیروی انسانی برای افزایش کارایی سازمان مهم بوده و می‌تواند منجر به ارتقای بهره‌وری سازمان شود. در این میان بانکها که نیروی انسانی در آنها به عنوان یکی از با ارزش ترین دارایی‌ها به شمار می‌رود نیز از این امر مستثنی نبوده و برای ارتقا بهره‌وری باید فعالیت‌های منسجمی را در سازمان خود مدیریت کنند [۵]. ارزیابی قابلیت‌های فناورانه، اطلاعات مهم و استراتژیک را در اختیار مدیران و سیاست‌گذاران قرار می‌دهد که می‌تواند از آن برای تولید دانش مورد نیاز برای بهره‌وری سازمانی استفاده کنند [۶].

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 است [۷]. رشد و توسعه اقتصادی جوامع مختلف از جمله کشور ایران، در نرخ رشد بهره‌وری آنها نهفته است. با توجه به بانک محور بودن سیستم تامین مالی کشور، شناخت راه‌های اندازه‌گیری و افزایش سطح کارایی و بهره‌وری در بانک‌ها و تاثیر عوامل و سیاست‌های مختلف بر آنها حائز اهمیت است. ارتباط بین شعب و ستاد بانک‌ها و ارزیابی بهره‌وری این واحدهای وابسته مالی که بابت خدمات مالی ارائه شده دارای درآمدها و هزینه‌های مشخص هستند، موجب شده است که امکان ارائه نوآوری برای افزایش بهره‌وری، افزایش درآمدها و کاهش هزینه‌ها حائز اهمیت شود [۸].

از آنجا که حجم کار عملیاتی شعب بانک‌های دولتی چه از نظر تعامل با مشتریان و چه دقت در بالا بردن کیفیت کار اجرایی بیشتر از ستاد است، بنابراین طراحی ساختاری برای ارزیابی، شناسایی و در نهایت بهبود فرآیندهای عملیاتی در شعب الزامی است [۹].

همچنین یکی از اصلی‌ترین اولویت‌های مدیران برای بهره‌وری نیروی انسانی و بهبود خدمات ارائه شده در سازمان، افزایش رضایتمندی و برآورده کردن نیازهای مشتریان است [۱۱]. مدیران با افزایش بهره‌وری در سازمان‌های خود می‌توانند راه رسیدن به اهداف سازمانی و توسعه و پیشرفت کشور را هموار سازند. بنابراین هدف غایی هر سازمانی، دستیابی به بهره‌وری یا همان کارایی و اثربخشی است [۱۲].

با توجه به اینکه بهره‌وری منابع انسانی در بانکهای دولتی با کارمندان در تعامل است، توجه به خواسته‌ها و نیازهای کارمندان و به طبع مشتریان و بکارگیری راهکارهایی برای حفظ مشتریان توسط کارکنان بانک از موضوعات اساسی و مهم در صنعت بانکداری است [۱۳].

برای رسیدن به این هدف یک نوع دیدگاه سیستمی و کاربردی ضروری می‌باشد. این مفهوم بدان معناست که عوامل درون سازمانی مانند فرهنگ کار، انتخاب درست کارکنان، انگیزش کارکنان، بهداشت روانی، رهبری اثربخش و ارزیابی عملکرد شغلی به تنهایی منجر به افزایش بهره‌وری نمی‌شوند، بلکه باید این عوامل را به صورت سیستمی مورد توجه قرار داد و ارتباط متقابل آنها را با یکدیگر بررسی کرد [۱۴].

بهره‌وری نیروی کار در کشور ما دارای وضعیت نامناسبی است که از محیط اجتماعی و اقتصادی، فرهنگ سازمانی، آموزش‌های فردی و ... ناشی می‌شود. در برنامه‌ریزی‌های کلان اقتصادی همواره بنا بوده تا بخشی از رشد اقتصادی کشور از افزایش بهره‌وری ناشی شود اما این مهم تقریباً مغفول مانده و رشد اقتصادی غالباً از سایر عوامل بوده است [۴].

موضوع بهره‌وری با چالش‌ها و مشکلاتی از قبیل عدم دقت کافی، خطا در نتایج اعلام شده، عدم توسعه‌پذیری در بانکهای دیگر و غیره روبرو است [۱۴]. موضوع مدیریت بهره‌وری در بانکهای دولتی در حال تغییر می‌باشد؛ چهار چوب معینی برای استفاده این بانک‌ها جهت دستیابی به اهداف ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی وجود ندارد. همچنین یکی از معضلات اساسی در بانکهای دولتی در ایران جذب منابع و مشتریان بیشتر و حضور موفق در تمامی حوزه‌های بانکی می‌باشد [۱۲].

همچنین خط مشی‌های مورد استفاده در سازمان‌ها دارای نقاط ضعف بسیاری برای دستیابی به اهداف تعیین شده سازمانی و ارتقاء بهره‌وری بوده و تلاش قابل توجهی در جهت ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی صورت نگرفته است [۴].

انگیزه اصلی این تحقیق این است که، علیرغم مطالعات متعددی که مفهوم ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی را تحلیل می‌کنند، هیچ نتیجه قطعی از این نظر تا به امروز ارائه نشده است. در نتیجه هدف این تحقیق پرداختن به این شکاف‌های تحقیقاتی با زمینه سازی مفهوم ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانکهای دولتی است. با انجام این کار، با تجزیه و تحلیل و تشخیص اهمیت ابعاد آن، کمک قابل توجهی به پیشرفت پژوهش در ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی خواهد شد. در نتیجه این پژوهش در پی آن است که به بررسی تاثیر عوامل فردی، سازمانی، فرهنگی و محیطی مؤثر بر ارتقا بهره‌وری

منابع انسانی در بانک‌های دولتی پیردازد. نوآوری تحقیق حاضر بررسی متغیرهای مورد بررسی در بانک‌های دولتی به منظور ارتقاء بهره‌وری می‌باشد. با توجه به مسائل بیان شده سوال اصلی پژوهش حاضر بدین شرح می‌باشد: میزان تأثیر عوامل فردی، محیطی، سازمانی و فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانک‌های دولتی به چه میزان است؟

سؤال‌های پژوهش

میزان تأثیر عوامل فردی، محیطی، سازمانی و فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در بانک‌های دولتی به چه میزان است؟

مبانی نظری پژوهش

بهره‌وری منابع انسانی استفاده بهینه از انسان برای دستیابی به اهداف سازمان است. بهره‌وری منابع انسانی عبارت است از حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت به سمت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه. بهره‌وری نیروی انسانی در واقع نسبت خروجی نیروی انسانی به ورودی منابع انسانی است و هر چه بیشتر مورد توجه و حمایت قرار گیرد بهره‌وری کل سازمان افزایش خواهد یافت [۱۵]. عامل نیروی انسانی از یک سو به طور مستقیم در تولید کالا و خدمات مشارکت دارد و از سوی دیگر به عنوان عامل هماهنگ کننده سایر عوامل تولید شناخته می‌شود و در بین سایر عوامل جایگاه ویژه‌ای دارد. بهره‌وری ممکن است بر حسب بازده یک کارمند در یک دوره زمانی خاص ارزیابی شود. به طور معمول، بهره‌وری یک کارگر معین نسبت به میانگین کارمندی که کارهای مشابه انجام می‌دهند، ارزیابی می‌شود [۲].

منظور از بهره‌وری فردی استفاده بهینه از مجموعه استانداردها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت زندگی خود می‌باشد. از دید منافع سازمانی ارتقاء بهره‌وری در افراد، بهبود بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت. آموزش، یادگیری و رشد نیروی انسانی در سازمان و مشارکت افراد در اداره سازمان علاوه بر بهبود بهره‌وری فرد موجب افزایش بهره‌وری در سازمان خواهد شد [۱۶]. شخص یا کارمند از فاکتورهای کلیدی در بهبود و ارتقاء منابع انسانی در سازمان‌های دولتی و بانک‌ها می‌باشد. شایستگی فرد، نگرش کارمند و تجربیات او و میزان رضایت شغلی که کارمند از جو سازمان و شرایط کاری دارد، از عوامل فردی هستند که سبب ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در یک سازمان می‌شود [۶].

نگرش به عنوان یک استعداد آموخته شده برای پاسخ دادن به شیوه‌ای ثابت یا نامطلوب در رابطه با یک موضوع معین می‌باشد. نگرش با آموختن از تجربیات گذشته، کنش و فعالیت و اقدامات مطلوب تعریف می‌شود. هدف یک نگرش می‌تواند شامل یک فرد خاص، سازمان، رویداد، اقدام یا هر جنبه دیگری در جهان باشد [۱۷]. تجربه معمولاً به عنوان یک مفهوم چند بعدی مشاهده می‌شود که پاسخ کارمند به محرک‌ها را نشان می‌دهد. تجربه فرد شامل شناخت، احساس، جنبه‌های رفتاری، حسی و اجتماعی است [۱۸]. علاوه بر نگرش کارمند، تجربه کارمندان به این دلیل حائز اهمیت است که منجر به شکل‌گیری تجربه مشتری می‌شود. اگر این تجربه در سطح خوبی باشد، بهبود تجربه مشتری و همین‌طور افزایش بهره‌وری را به دنبال خواهد داشت [۱۹]. فرهنگ مجموعه‌ای از مفروضات ضمنی مشترک است. فرهنگ برای سازمان مانند شخصیت برای شخص است که به اعضای سازمان معنا، جهت و انگیزه می‌دهد و بر اعضای درون یک سازمان تأثیر می‌گذارد [۲۰].

فرهنگ سلسله‌مراتبی به طور عمده با یک سیستم مدیریتی کاملاً کنترل شده و بسیار ساختار یافته مشخص می‌شود و انطباق قوانین و سیاست‌ها را با هدف تضمین کارایی و ثبات ارزشمند می‌داند. فرهنگ ادوکرایی با تصویب ارزش‌ها و هنجارهایی که خلاقیت، آزمایش و ریسک‌پذیری را در سازمان تقویت می‌کند، در ارتباط است. فرهنگ گروهی به عنوان تمرکز و انعطاف‌پذیری در بین کارکنان در نظر گرفته می‌شود. در مقایسه با سایر فرهنگ‌های کاری، در فرهنگ گروهی، کارکنان مشارکت بیشتری در تصمیم‌گیری در سطوح بالاتر سلسله‌مراتب دارند و فضایی دوستانه‌تر تجربه می‌کنند. مواردی چون مهارت‌های فردی، دانش شغلی و ابتکار عمل در زمره‌ی عوامل فرهنگی هستند که سبب ارتقاء بهره‌وری خواهند شد [۲۱].

جو سازمانی مجموعه ویژگی‌هایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمانها متمایز می‌سازد، تقریباً در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند. جو سازمانی نتیجه رهبری مدیر است. جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی مدیر در برانگیختن کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی آنها همچون توفیق طلبی، قدرت و... دارد. جو متعالی سازمان موجب بهبود نوآوری و ریسک‌پذیری می‌شود که نتیجه نهایی این تأثیرات افزایش سودآوری و بهره‌وری است [۲۲]. حمایت سازمانی نیز، حمایت یا کمکی است که کارکنان برای انجام دادن موفقیت آمیز کار به آن نیاز دارند. بعضی از عوامل کمکی عبارتند از: بودجه کافی، تجهیزات و تسهیلات که برای انجام دادن کار مناسب است. فاکتورهایی مانند مهارت‌های سرپرستان، وضوح و مسئولیت‌پذیری در سلسله‌مراتب مدیریتی مختلف و افزایش دستمزد نیز در زمره عوامل سازمانی هستند که سبب ارتقاء بهره‌وری خواهند شد [۲۳].

محیط یکی دیگر از عوامل موثر بر ارتقاء بهره‌وری است. محیط تمام عواملی است که در خارج از مرز سازمان قرار دارد و بر تمام یا بخشی از سازمان اثرات بالقوه می‌گذارد. بخش اجتماعی محیط با ساختار طبقاتی جامعه، ترکیب جمعیت، الگوهای تحریک اجتماعی، سبک زندگی و نهادهای سنتی اجتماعی سرو کار دارد [۲۴]. بخش فرهنگی شامل تاریخ، سنتها، انتظارات رفتاری و ارزشهای جامعه یا جوامعی که سازمان در آن فعالیت می‌کند

می‌باشد. بخش قانونی، به قوانین کشورها و رویه‌های قانونی اشاره دارد که سازمان در آن اداره می‌شود. این بخش حوزه‌های قانونی و حقوقی مانند قانون تأسیس شرکتها، قوانین ضد انحصاری، قانون مالیاتی و سرمایه گذاری خارجی را در بر می‌گیرد [۲۵]. بخش سیاسی معمولاً در قالب توزیع، مرکزیت قدرت و ماهیت نظامهای سیاسی در حوزه‌هایی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، توصیف می‌شود. بخش سیاسی، پیوند تنگاتنگی با بخش قانونی دارد و هر دو از روندهای سایر بخشها متأثر می‌شوند. بخش فن آورانه، دانش و اطلاعات رادرقالب پیشرفتهای علمی فراهم می‌کند که سازمان می‌تواند آنها را بدست آورده و برای تولید کالا و خدمات به کار گیرد. عواملی مانند ساعات کاری مناسب، پرداخت به موقع، پرداخت معقول و امنیت شغلی سبب بهبود بهره وری خواهند شد که می‌توان آنها را در زمره عوامل محیطی مؤثر در بهبود و ارتقاء بهره وری دانست [۲۶]. در رابطه با موضوع ارتقاء بهره وری محققان زیادی به بررسی این موضوع پرداختند که در ادامه به بررسی آنها می‌پردازیم.

پیشینه پژوهش

عزیزی و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیق خود به بررسی عوامل و موارد حیاتی مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی پایدار بر اساس ادراک کارکنان و مدیران بخش منابع انسانی پرداختند. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان و مدیران واحد منابع انسانی شرکت می‌باشد. برای جمع آوری داده‌ها از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شد. یافته‌ها نشان داد عوامل مؤثر بر بهبود بهره‌وری نیروی کار عمدتاً به مدیریت منابع انسانی مربوط می‌شود و می‌تواند به انگیزه و الزامات مشارکت مؤثر آنها در بهبود عملکرد نسبت داده شود. رفاه عمومی نگرش و فرهنگ سازمانی، سبک رهبری و پاداش و ارگونومی به عنوان عوامل مؤثر بر بهره وری یا به عنوان متغیرهای مستقل استخراج شد [۱۱].

دارول و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیق خود به بررسی رشد بهره وری پرداختند. آنها نشان دادند با اصلاحات اقتصادی افزایش رقابت در بازار، بهره وری بیشتر و بهره وری عوامل تولید، به ویژه نیروی کار، پیش نیازهای مهمی برای رشد و بقا شرکت‌ها تبدیل شده است. در نتیجه، طراحی راهبردهای مناسب برای ایجاد انگیزه نیروی کار در این جهت به عنوان یک جنبه حیاتی مدیریت منابع انسانی ظاهر می‌شود. با این حال، یک مسئله مهم این است که افزایش دستمزد، حقوق و مزایای دیگر، لزوماً به نتایج مطلوب منجر شود. مشخص شده است که در حالی که سهم دستمزد، حقوق و دستمزد کل در سال‌های اخیر افزایش یافته است، چنین تغییراتی در بهره وری بالاتر منعکس نمی‌شود. بنابراین، پیشنهاد شده است که علاوه بر دستمزد بالاتر، حقوق و مزایای دیگر، افزایش بهره وری منابع انسانی، نیاز به تاکید کافی بر جنبه‌های انسانی دارد [۲۷].

پولت و ماوری^۱ (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان "تجزیه و تحلیل متقابل منطقه‌ای: محرک‌های بهره وری بانکی" به بررسی بهره وری مؤسسات بانکی بر اساس نمونه‌ای از ۹۰ بانک منفرد از چهار منطقه مختلف جهان پرداختند. این مقاله تجزیه و تحلیل تصادفی پوششی داده‌ها و آنالیز آن‌ها را برای اندازه گیری بهره‌وری هزینه در یک دوره ۱۵ ساله انجام می‌دهد. نتایج نشان داد آزادسازی کلی بازارهای مالی باعث ایجاد همگرایی بین استراتژی‌های کارایی می‌شود که به حداقل رساندن هزینه‌ها برای بهبود بهره وری منجر می‌شود [۱۳].

نعمتی (۱۴۰۰) در تحقیق "ارتقاء بهره وری منابع انسانی" به بررسی اهمیت نیروی انسانی به عنوان یک منبع استراتژیک برای سازمان‌ها و عواملی که منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد نیروی انسانی سهم عمده‌ای در توسعه اقتصادی، اجتماعی فرهنگی و غیره دارد. در واقع نیروی انسانی مهم‌ترین زیرساخت در مجموعه یا سازمان و کشور است، چون اساس حرکت به سوی توسعه و تعالی است. مشارکت کارکنان در امور و تلاش‌های آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهره وری و ارتقاء آن تأثیر گذار باشد [۲۸].

غفاری و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیق خود به ارائه الگوی سیستمی ارتقای بهره وری منابع انسانی در دانشگاه با رویکرد دیماتل فازی پرداخت. جامعه آماری شامل تمامی اعضای هیأت علمی واحدهای مختلف دانشگاه آزاد مستقر در استان آذربایجان شرقی در سال تحصیلی ۱۳۹۷-۱۳۹۸ بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها دو نوع پرسش نامه محقق ساخته است که اولی در راستای شناسایی عوامل ارتقای بهره وری منابع انسانی در دانشگاه است و بر مبنای طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تهیه و تنظیم گردید. پرسش نامه نوع دوم بر مبنای انجام مقایسات زوجی مورد نیاز رویکرد سیستمی دیماتل فازی تهیه و تنظیم شده است. داده‌های حاصل از پرسش نامه نوع اول حاوی ۱۷ شاخص تحت آزمون آماری تی استیودنت قرار گرفت و پنج عامل مؤثر بر ارتقای بهره وری منابع انسانی دانشگاهی شناسایی شد. در گام دوم پرسش نامه نوع دوم بر مبنای مقایسات زوجی مطابق با رویکرد سیستمی دیماتل تشکیل گردید. یافته‌ها نشان داد که زمینه سازی برای بروز خلاقیت و نوآوری، ارائه آموزش‌های هدفمند و بهره گیری از راهبردها و رویه‌های مناسب مدیریت دانشی به عنوان عواملی با برآیند اثرگذاری و اثرپذیری بالا در سیستم تحت مطالعه می‌باشند. همچنین ارائه آموزش‌های هدفمند به عنوان عاملی که دارای برآیند بالاتری از منظر اثرگذاری بر سایر عامل‌های سیستم شناسایی شد. به علاوه دو عامل توسعه روندهای شایستگی سالاری در ترفیع و ارتقا و زمینه‌سازی برای بروز و ظهور خلاقیت و نوآوری در سازمان به عنوان دو عامل با برآیند اثرپذیری از سایر عامل‌ها شناسایی شده است [۲۹].

¹ Daharwal

² Paulet & Mavoori

حضور (۱۳۹۹) در تحقیق خود به طراحی و تبیین ارتقای بهره‌وری منابع انسانی در بخش دولتی پرداخت. این پژوهش با روش تحقیق ترکیبی با رویکردهای کیفی و کمی (آمیخته) انجام شده است. در روش کیفی از تحلیل داده بنیاد جهت استخراج مولفه‌ها و نیز سنجش‌های پژوهش استفاده شد. در روش کمی برای آزمون الگو مفهومی از نرم‌افزار مدل سازی اسمارت پی ال اس استفاده شد. نمونه آماری بخش کیفی ۲۰ نفر از کارکنان نمونه دستگاه‌های دولتی منتخب در جشنواره شهید رجایی بودند. نمونه بخش کمی نیز ۳۸۴ نفر از کارکنان منتخب سازمان‌های دولتی و کارشناسان مطلع سازمان‌های دولتی کشور بودند. نتایج این تحقیق نشان داد ویژگی‌های شخصیتی، خلاقیت فردی، نگرش‌های فردی، رسالت سازمانی و سیاست‌های سازمانی و آزادی عمل، اشتیاق شغلی، ارتباطات فردی، فرهنگ سازمانی، ارتباطات سازمانی، شایسته‌سالاری شایستگی حرفه‌ای مقوله محوری، ساختار سازمانی، نظام جبران خدمت، تاب‌آوری شغلی، رهبری، توانمندسازی، حمایت سازمانی، آموزش، ارزیابی عملکرد و ارتقای بهره‌وری فردی در ارتقای بهره‌وری منابع انسانی تأثیر گذارند [۳۰].

مدل پیشنهادی تحقیق بر اساس پیشینه پژوهش

در مدل حاضر شاخصهای موثر بر بهره‌وری منابع انسانی در صنعت بانکداری بر اساس پیشینه پژوهش و ادبیات نظری تحقیق نشان داده شده است. تأثیر ابعاد محیط، سازمان، فرهنگ و عوامل فردی بر بهره‌وری منابع انسانی در مدل پیشنهادی بررسی می‌گردد. فاکتورهای مختلفی از ادبیات نظری استخراج شد که به شرح زیر است:

تحصیلات، دانش و مهارت، مزایا و امکانات رفاهی، سابقه کار، اشتیاق به کار، نظام تنبیه و تشویق مدیران، رشد فکری و شخصیتی، حمایت سازمانی، فرهنگ سازمانی، انگیزه، ارزیابی و بازخورد عملکرد، توانایی، محیط، سلامت فردی، آموزش، شفافیت شغلی	عزیزی و همکاران (۲۰۲۲)	۱
توانایی شغلی، ادراک شغلی، حمایت سازمانی، انگیزه، بازخورد، اعتبار و تناسب محیطی. توانایی، وضوح، کمک، ارزیابی، انگیزه، اعتبارنامه معتبر و حقوق پرسنل، محیط	هرسی و گلداسمیت	۲
ساعات کار مناسب، پرداخت به موقع، پرداخت معقول، امنیت شغلی، مهارت‌های رهبری سرپرستان، وضوح و پاسخگویی در سلسله مراتب مدیریت مختلف، افزایش پرداخت هزینه کار، مهارت‌های فردی، دانش شغلی، مهارت‌های گروهی/ تیم، ابتکار، صلاحیت و شایستگی فنی، نگرش شخصی، تجربیات قبلی، رضایت شغلی	حکاک و همکاران (۲۰۲۱) - پورمولا و همکاران (۲۰۲۱) [۳۱]، [۳۲]	۳
ماهیت کار و شخصیت افراد، انگیزه (مادی و معنوی)، آگاهی و دانش شغلی، رضایت شغلی، کیفیت کار - زندگی، مشارکت فردی در سود یا عمل و رفتار منصفانه با مردم	سوکی (۲۰۱۹) [۳۳]	۴
ارتباط خوب، رضایت و کیفیت زندگی کاری، مشارکت خوب، آگاهی و پذیرش اهداف سازمانی، ابتکار عمل در دستیابی به اهداف و مقاصد، کار گروهی و همکاری مولد	موجلان و همکاران (۲۰۲۱) [۳۴]	۵

با توجه به فاکتورهای بدست آمده از مطالعات مختلف به ابعاد و مولفه‌های زیر دست یافتیم که سبب ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی خواهند شد.

بعد	مولفه‌ها
فردی	نگرش فرد
	تجربه فرد
	مهارت‌های فردی
	جو سازمان
سازمان	حمایت سازمانی
	رهبری سازمان
	فرهنگ سلسله مراتبی
فرهنگ	فرهنگ ادوکراسی
	فرهنگ گروهی
	محیط فرهنگی - اجتماعی
محیط	محیط سیاسی - قانونی
	محیط فناوری
	محیط فیزیکی

روش شناسی پژوهش

ماهیت تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی محسوب می شود. تحقیق حاضر از این جهت که نتایج آن می تواند در ارتقاء بهره وری در بانک مورد استفاده قرار گیرد از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می شود. بر مبنای ماهیت روش مورد استفاده توصیفی پیمایشی می باشد. این روش به منظور کشف واقعیت های موجود یا آنچه هست؛ انجام می شود. همچنین این پژوهش بر اساس رویکرد، کمی می باشد.

جامعه آماری پژوهش حاضر، مدیران و معاونان کلیه بانکهای دولتی استان مازندران می باشد. برای جامعه آماری تعداد ۳۰۰ نفر از مدیران و معاونان شعب استان مازندران و شعبات بانکهای ملی، مسکن، سپه، کشاورزی، توسعه تعاون و مهر ایران انتخاب شدند که با توجه به جدول مورگان تعداد نمونه برابر ۱۶۹ نفر می باشد. روش نمونه گیری در تحقیق حاضر تصادفی طبقه بندی شده می باشد که شانس همه اعضای نمونه برای انتخاب شدن، یکسان است. ابزار گردآوری اطلاعات از جامعه آماری از طریق پرسشنامه محقق ساخته می باشد. روایی پرسشنامه محقق ساخته از طریق روایی صوری، محتوا و سازه مورد تأیید قرار گرفت.

پرسش نامه ای از شاخص های مؤثر بر ارتقاء بهره وری براساس مطالعات صورت گرفته در سازمان تهیه شد و توسط ۸ نفر از خبرگان طی دو مرحله مورد تأیید واقع شد. در مرحله ی اول پرسش نامه ها در اختیار جمعی از کارشناسان قرار گرفته و آنان به پرسشها پاسخ دادند. در مرحله ی بعد یکایک پرسش نامه های تکمیل شده جمع آوری و خلاصه شد. سپس خلاصه ی پاسخها برای واکنش پاسخ دهندگان، به آنان برگردانده شد. این فرایند تا زمان دستیابی به یک اتفاق نظر عمومی ادامه یافت. برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن بالای ۰٫۷ بوده و مورد تأیید می باشد.

تجزیه و تحلیل داده ها در تحقیق حاضر در دو بخش انجام می شود. بخش اول: ویژگی های جمعیت شناختی از طریق جداول و نمودارهای فراوانی آمار توصیفی می باشد و از نرم افزارهای SPSS, Excel استفاده می شود. بخش دوم، آمار استنباطی است که برای تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی برازش مدل و بررسی فرضیه های تحقیق از معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده می شود.

معرفی محدوده مورد مطالعه

این مطالعه در تمامی بانکهای دولتی استان مازندران انجام شده است. با توجه به اینکه داده ها در سال ۱۴۰۱ جمع آوری شده است، قلمرو زمانی سال ۱۴۰۱ می باشد. موضوعات مرتبط با بانکداری، بهره وری و منابع انسانی قلمرو موضوعی تحقیق حاضر می باشد.

یافته های پژوهش

یافته های توصیفی:

- از میان پاسخ دهندگان به پرسشنامه از لحاظ جنسیت، ۸۹/۹ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۱۰/۱ درصد زن بودند.
- از لحاظ سن، ۸ درصد از پاسخ دهندگان ۲۵-۳۰ سال و ۱۸/۶ درصد از پاسخ دهندگان ۳۱-۴۰ سال، ۴۶/۷ درصد از پاسخ دهندگان ۴۱-۵۰ سال، ۲۶/۶ درصد از پاسخ دهندگان بالاتر از ۵۰ سال سن دارند.
- از لحاظ تحصیلات، ۲۳/۱ درصد لیسانس، ۴۲ درصد فوق لیسانس و ۳۴/۹ درصد دارای مدرک دکترا بوده اند.
- از میان پاسخ دهندگان ۱۶/۶ درصد مربوط به بانک ملی، ۲۲/۵ درصد مربوط به بانک مسکن، ۲۰/۱ درصد مربوط به بانک سپه، ۱۸/۹ درصد مربوط به بانک کشاورزی و ۲۱/۹ درصد مربوط به بانک مهر ایران بوده است.
- از لحاظ بررسی سابقه ی کار ۳/۶ درصد از پاسخ دهندگان زیر ۵ سال، ۲۰/۷ درصد ۶ تا ۱۰ سال، ۲۴/۳ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۴/۹ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۶/۶ درصد بالای ۲۰ سال سابقه کار داشته اند.
- ۱۰/۱ درصد از پاسخ دهندگان مدیر و معاون شعب استان بوده اند. ۵۷/۴ و ۳۲/۵ درصد به ترتیب مدیر شعبه و معاون شعبه در شهرستانها بوده اند.
- از میان پاسخ دهندگان ۲۶/۶ درصد در شهر ساری، ۱۱/۸ درصد در شهر قائمشهر، ۱۴/۸ درصد در شهر بابل، ۱۶ درصد در شهر آمل، ۱۴/۲ در بهشهر و ۱۶/۶ درصد در بابلسر خدمت می کرده اند.

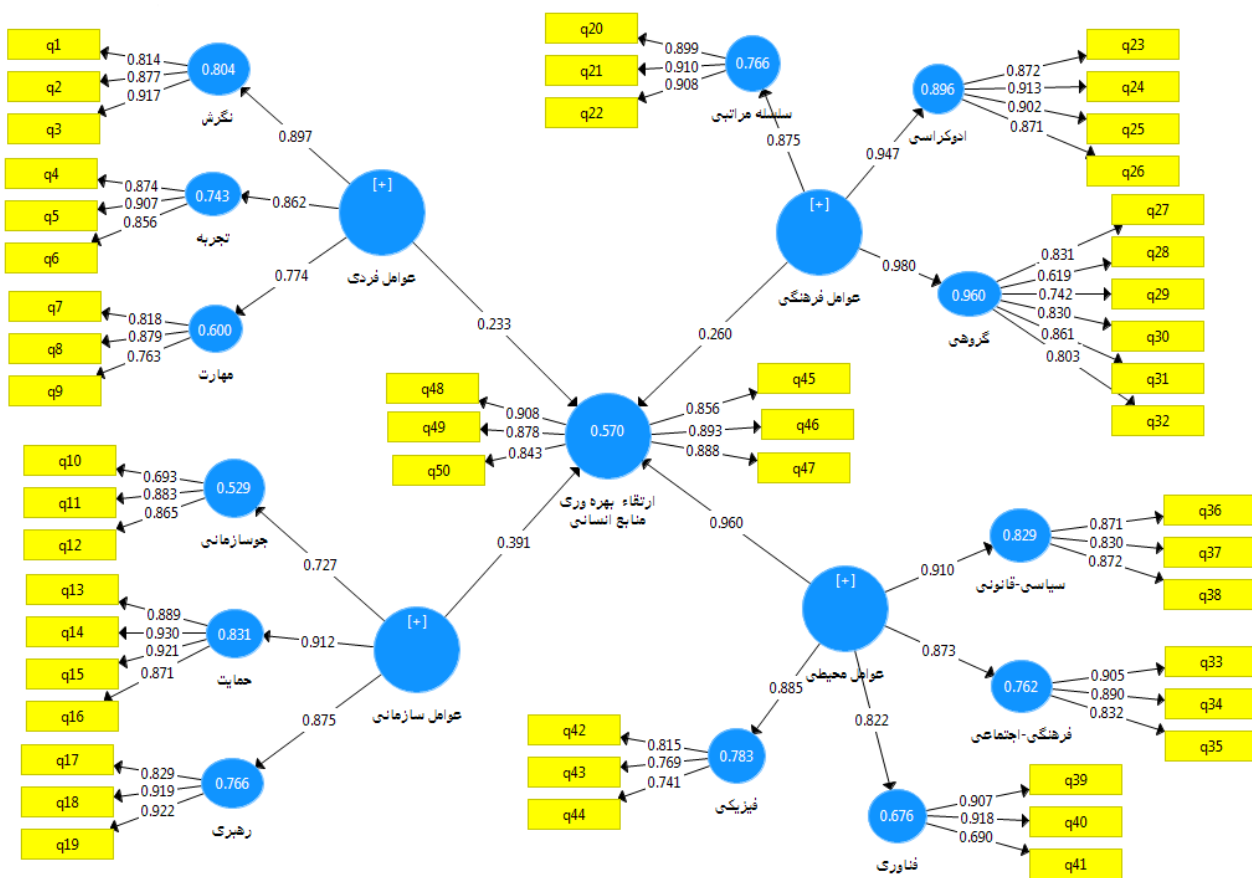
یافته های استنباطی:

در آزمون پایایی یا قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری، نتیجه آزمون نشان داده است که قابلیت اعتماد پرسشنامه در حد قابل قبول است. آزمون ضرایب بارهای عاملی مورد تأیید قرار گرفت و چون تمامی اعداد ضرایب بار عاملی بیشتر از ۰/۷ بود که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. با توجه به اینکه چهار شرط روایی همگرا مورد تأیید قرار گرفته است در نتیجه شرط روایی همگرا قبول شده است. با توجه به اینکه بار عاملی هر متغیر مشاهده پذیر بر روی متغیر پنهان متناظرش باید حداقل ۰٫۱ بیشتر از بارهای عاملی همان متغیر مشاهده پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر باشد. مدل این شرط را نیز داراست، پس آزمون بارهای عرضی، مورد تأیید است. مطابق با ماتریس های موجود در فصل چهار، مقدار جذر AVE (قطر اصلی ماتریس) تمامی

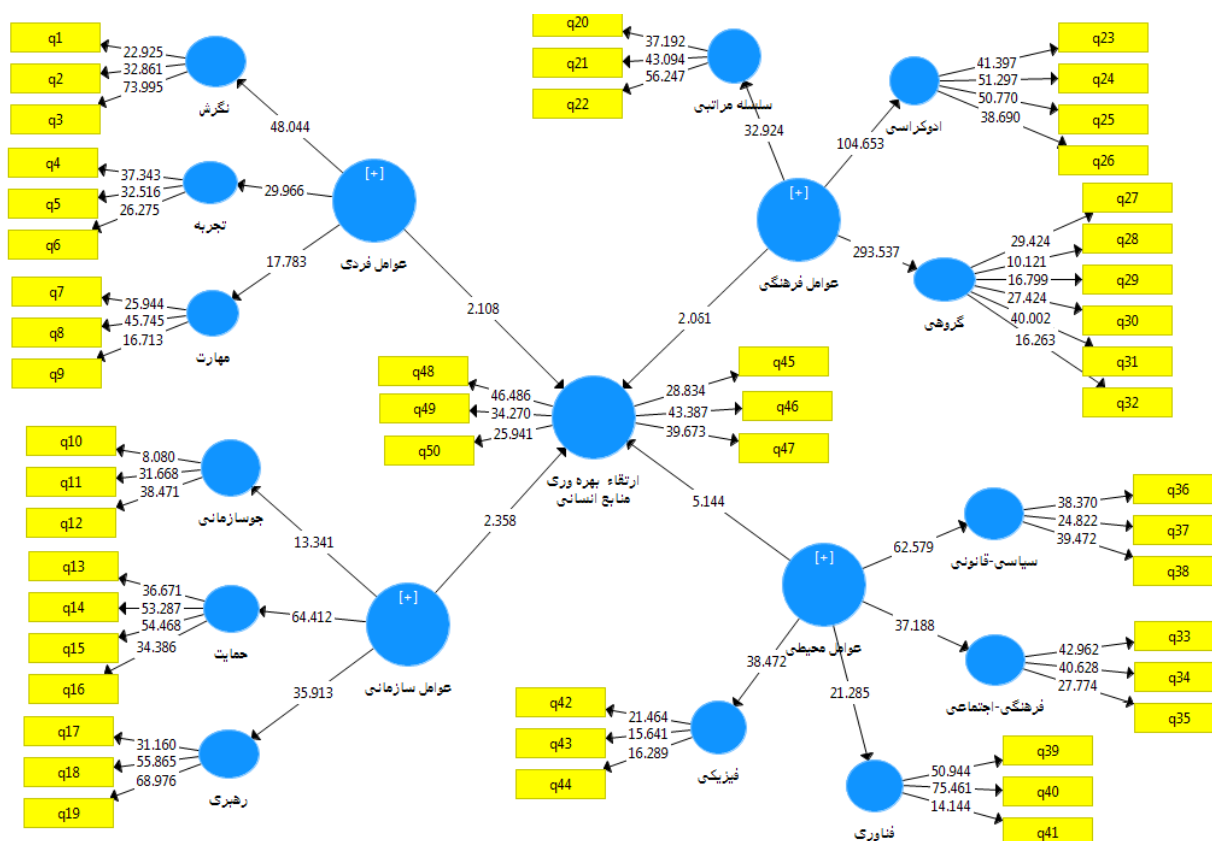
متغیرهای مرتبه اول از مقدار همبستگی میان آنها بیشتر است که این امر روایی واکرایی مناسب و برازش خوب مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. با تأیید این آزمون هر دو شرط برای پذیرش روایی واکرایی مورد قبول واقع شده است، در نتیجه مدل اندازه‌گیری دارای روایی واکرایی نیز می‌باشد. با تأیید روایی همگرا و روایی واکرایی، شروط روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری به نتیجه رسیده است. در قسمت برازش مدل ساختاری با آزمون معناداری ضرایب مسیر یا اماره تی (T-value) رابطه‌ی بین سازه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصدی قرار دارند. در قسمت برازش مدل ساختاری آزمون ضریب تعیین (R^2) نشان داد، مقدار ضریب تعیین برای متغیرهای برونزا برابر صفر و برای متغیر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی برابر ۰/۵۷۰ می‌باشد که در حد قابل قبول می‌باشد. با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF، که بزرگتر از ۰/۵ است پس برازش قوی تأیید می‌شود.

جدول ۱. آزمونهای آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و AVE

متغیرها	Alpha>0/7	CR>0/7	AVE > 0/5	R ²	Q ²
ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی	۰/۹۴۰	۰/۹۵۳	۰/۷۷۱	۰/۵۷۰	۰/۳۹۸
عوامل سازمانی	۰/۹۰۶	۰/۹۲۴	۰/۵۵۷	۰	۰
عوامل فردی	۰/۸۸۶	۰/۹۰۹	۰/۵۲۸	۰	۰
عوامل فرهنگی	۰/۹۵۱	۰/۹۵۷	۰/۶۳۵	۰	۰
عوامل محیطی	۰/۹۲۰	۰/۹۳۲	۰/۵۳۵	۰	۰



شکل ۲. مدل اندازه‌گیری تحقیق همراه با ضرایب استاندارد بارهای عاملی



شکل ۳. مدل اندازه گیری تحقیق همراه با مقادیر t-values

نتایج آزمون فرضیات تحقیق:

- ضریب مسیر رابطه میان عوامل فردی و بهره وری منابع انسانی ۰/۲۳۳ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۲/۱۰۸ است و مقدار آن بیشتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا فرضیه اول تأیید می شود.
- ضریب مسیر رابطه میان عوامل فرهنگی و بهره وری منابع انسانی ۰/۲۶۰ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۲/۰۶۱ است و مقدار آن بیشتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است و فرضیه دوم این تحقیق نیز تأیید می گردد.
- ضریب مسیر رابطه میان عوامل سازمانی و بهره وری منابع انسانی ۰/۳۹۱ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۲/۳۵۸ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا عوامل سازمانی بر بهره وری منابع انسانی تأثیر معنی داری دارد و فرضیه سوم این تحقیق تأیید شد.
- ضریب مسیر رابطه میان عوامل محیطی و بهره وری منابع انسانی ۰/۹۶۰ است. آماره تی برای این ضریب نیز ۵/۱۴۴ است و مقدار آن بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ بدست آمده است. لذا عوامل محیطی بر بهره وری منابع انسانی تأثیر معنی داری دارد و فرضیه چهارم این تحقیق تأیید می شود.

جدول ۱. خلاصه نتایج و ضرایب معناداری فرضیات مدل

ردیف	فرضیات تحقیق	ضریب مسیر	معناداری	نتیجه آزمون
۱	عوامل فردی - بهره وری منابع انسانی	۰/۲۳۳	۲/۱۰۸	تأیید
۲	عوامل فرهنگی - بهره وری منابع انسانی	۰/۲۶۰	۲/۰۶۱	تأیید
۳	عوامل سازمانی - بهره وری منابع انسانی	۰/۳۹۱	۲/۳۵۸	تأیید
۴	عوامل محیطی - بهره وری منابع انسانی	۰/۹۶۰	۵/۱۴۴	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به بررسی ادبیات نظری تحقیق شاخص‌هایی همچون عوامل فردی، فرهنگی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی شناسایی شدند. با تجزیه و تحلیل‌های آماری مشخص شد همه‌ی عوامل تأثیر مثبت و معناداری بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی دارد و در این میان عوامل محیطی و سپس عوامل سازمانی دارای بیشترین تأثیر بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی دارند. در ذیل به بیان بحث و مقایسه و ارائه پیشنهادات پرداخته خواهد شد. در فرضیه اول مشخص شد عوامل فردی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/233$ تأثیر گذار است. نتایج تحقیق عزیزی و همکاران (۲۰۲۲) نشان داد متغیرهای فردی همانند تحصیلات، دانش و مهارت، مزایا، سلامت فردی و امکانات رفاهی، سابقه کار، اشتیاق به کار، نظام تنبیه و تشویق مدیران و... با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه معناداری دارند که مشابه نتایج این تحقیق است. در فرضیه دوم تأثیر عوامل فرهنگی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/260$ تأیید شد. نتایج تحقیق حکاک و همکاران (۲۰۲۱) و پورمولا و همکاران (۲۰۲۱) نشان داد عوامل محیطی مانند ساعات کار مناسب، پرداخت به موقع، پرداخت معقول، امنیت شغلی بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیرگذار است که با نتیجه‌ی این تحقیق همسو است. در فرضیه سوم مشخص شد عوامل سازمانی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی تأثیرگذار است که با نتایج تحقیق موجلان و همکاران (۲۰۲۱) مشابه است. وی در تحقیق خود بیان داشت آگاهی و پذیرش اهداف سازمانی، ابتکار عمل در دستیابی به اهداف و مقاصد، کار گروهی و همکاری عوامل کلیدی موثر بر ارتقاء بهره‌وری کارکنان هستند.

در فرضیه چهارم تأثیر عوامل محیطی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی مورد تأیید قرار گرفت که با نتایج تحقیق سوکی و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. وی در تحقیق خود بیان داشت کیفیت کار - زندگی، انگیزه (مادی و معنوی) و رفتار منصفانه با مردم بر بهره‌وری منابع انسانی تأثیرگذار است. همچنین حکاک و همکاران (۲۰۲۱) و پورمولا و همکاران (۲۰۲۱) عوامل محیطی همچون ساعات کار مناسب، پرداخت به موقع، پرداخت معقول، امنیت شغلی را بر ارتقاء بهره‌وری موثر دانستند. شاخص‌های بهره‌وری منابع انسانی به تعیین استراتژی بهره‌وری در سازمان‌ها و بهبود ارتباط و همکاری موثر بین واحدها و بخش‌های مختلف سازمان کمک می‌کند. باعث سازگاری بین مدیران و نیروی کار و برنامه‌های توانمندسازی و ارزیابی سرمایه انسانی یکسان و یکنواختی در تعیین سطح بهره‌وری می‌شوند.

نتیجه‌ی فرضیه اول نشان داد عوامل فردی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/233$ تأثیر گذار است. مستند به یافته‌های بار عاملی مشخص شد مولفه‌ی تناسب رشته و شغل دارای بیشترین اثر بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی است. به مدیران پیشنهاد می‌گردد از کارکنانی استفاده نمایند که میزان تناسب بین رشته تحصیلی و شغل آنها وجود داشته باشد. چون در صورت نداشتن تخصص در رشته‌ی مربوطه مطمئناً کارایی و بازده خوبی نخواهند داشت و این به نوبه‌ی خود سبب کاهش بهره‌وری خواهد شد.

نتیجه‌ی فرضیه دوم نشان داد عوامل فرهنگی و اجتماعی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/260$ تأثیر گذار می‌باشد. مستند به یافته‌های بار عاملی مشخص شد مولفه‌ی وفاداری به بانک دارای بیشترین اثر بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی است. به مدیران پیشنهاد می‌گردد با ایجاد جو مناسب و دوری از تنش در بین کارکنان سبب ارتقاء میزان وفاداری و تعهد کارکنان نسبت به بانک شوند.

نتیجه‌ی سوم نشان داد عوامل سازمانی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/391$ تأثیر گذار است. با توجه به یافته‌های بار عاملی مشخص شد مولفه‌ی پیشنهادات و انتقادات دارای بیشترین اثر بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی است. پیشنهاد می‌گردد مدیران با برگزاری جلسات هم‌اندیشی و گرفتن بازخورد از کارکنان شنونده‌ی پیشنهادات آنها باشند تا سبب بهبود روابط کاری و ارتقاء بهره‌وری و عملکرد بانک گردند.

نتیجه‌ی فرضیه چهارم نشان داد عوامل محیطی بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی با ضریب مسیر $0/960$ تأثیر گذار است. مستند به یافته‌های بار عاملی مشخص شد مولفه‌ی امنیت شغلی دارای بیشترین اثر بر ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی است. پیشنهاد می‌گردد مدیران با بهبود کارایی سیستم‌های امنیتی به این مهم دست یابند. همچنین با ایجاد حس رضایت و رابطه‌ی صمیمی بین کارکنان جو مناسبی را در بانک ایجاد کرده تا کارمندان احساس امنیت خاطر نمایند.

بر این اساس، این مطالعه نشان می‌دهد که برای ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌ها مدیران باید توجه داشته باشند که بهره‌وری منابع انسانی ممکن است به نحوی نتایج عملکرد را تعیین کند، اما فرآیندهای میانجی نقش مهمی دارند. علاوه بر این، مدیران منابع انسانی باید درک بسیار خوبی از چگونگی شکل دادن به مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار افراد برای بهبود عملکرد سازمانی داشته باشند.

ادبیات ارتقای بهره‌وری منابع انسانی می‌تواند در میان گروه‌های مختلف کارکنان بحث شود. این تحقیق می‌تواند داده‌ها را در سطوح مختلف کارمندان و همچنین بین سازمان‌های دیگر جمع‌آوری کند. در نهایت، با توجه به تعمیم مطالعه، این تحقیق شرکت‌های کوچک و متوسط، مناطق و صنایع مختلف را شامل نمی‌شود. برای تعمیم یافته‌های تحقیق، توجه به سایر صنایع پیشنهاد می‌شود. با این حال، گنجاندن گزینه‌های دیگر می‌توانست به تفاسیر متفاوتی منجر شود، زیرا مدیران این سازمان‌ها تجربیات متفاوتی دارند. این مطالعه در مقطعی از زمان صورت گرفته است، مطالعات آتی می‌توانند از روش طولی استفاده کنند. با جمع‌آوری داده‌ها در مدت طولانی‌تری از زمان، می‌توان به ارائه الگویی جامع‌تر از ارتقاء بهره‌وری منابع

¹ Hakkak

² Pourmola

³ Sukki

انسانی در سازمانها و بانکهای دولتی پرداخت. همچنین، می‌توان مطالعه‌ی مشابهی را با استفاده از داده‌های منطقه یا صنعت دیگر برای تکمیل یافته‌های این مطالعه انجام داد. برای روش‌شناسی، از تحقیق کمی استفاده شده است. در حالی که مطالعات کیفی درک عمیقی از مسائل مربوط به ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی ارائه می‌دهد و یافته‌های تجربی قابل تعمیم را امکان پذیر می‌کند.

References

- Abedi, Mehri. (2015). A comparative study and comparison of the efficiency of public and private banks in Iran using data coverage analysis method. Master's thesis in the field of economic sciences. Payam Noor Karaj University.
- Azizi, N.; Akhavan, P.; Philsoophian, M.; Davison, C.; Haass, O.; Saremi, S. (2022) . Exploring the Factors Affecting Sustainable Human Resource Productivity in Railway Lines. *Sustainability*, 14, 225. <https://doi.org/10.3390/su14010225>.
- Bahraini, Mohammad and Nikpi, Mehrdad and Baharvand, Behjat, (2014). Investigating the impact of the external environment on performance management in the electric power distribution company of Lorestan province, the third international conference on modern researches in management, economics and accounting.
- Chen- Fu Chang, Ping Wang, Jin-Tan Liu. (2018) .Accelerating Knowledge Sharing to Increase Productivity Using Structural Equation Techniques in Austrian Data Companies. *Journal of Macroeconomics*, 47, Part B: 214-232
- Cherian, J.; Gaikar, V.; Paul, R.; Pech, R. Corporate Culture and Its Impact on Employees' Attitude, Performance, Productivity, and Behavior: An Investigative Analysis from Selected Organizations of the United Arab Emirates (UAE). *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*. 2021, 7, 45.
- Daharwal, S. and Mishra, P. (2021), "Workforce Compensation and Productivity Growth in the Indian Manufacturing Sector: Lessons for Human Resource Management", Pal, M.K. (Ed.) *Productivity Growth in the Manufacturing Sector*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 121-135.
- Dosi G, Guarascio D, Ricci A, Virgillito ME. (2019). Neodualism in the Italian business firms: training, organizational capabilities, and productivity distributions. *Small Business Economics*. Dec 23:1-23.
- Ferraris A, Erhardt N, Bresciani S. (2019). Ambidextrous work in smart city project alliances: unpacking the role of human resource management systems. *The International Journal of Human Resource Management*. Feb 21;30(4):680-701.
- Genghis, Bahadur. Amirpanzadeh, Mozghan. Salehi, Muslim. Zarei, Reza. (2018). Designing a human resources productivity model with organizational goals with emphasis on individual and organizational factors. *Shushtar social sciences*, year 13, number 3 (46 consecutive).
- Ghaffari Zenozi, Mehrdad and Mohebi, Sirajuddin and Daneshfard, Karam Elah, (2019). Presenting a systematic model for improving the productivity of human resources in the university with a fuzzy DMAT approach (case study: units of Azad University of East Azarbaijan province). *Productivity Management Quarterly*, Volume: 14, Number: 3
- Ghasemi L. Understanding the effective management factors on human resource productivity from the point of view of senior and middle managers of East Azarbaijan industry, (2018); End of Bachelor of Science Degree in Public Administration, Institute of Management and Planning Education and Research.
- Gupta, M.; Hasan, A.; Jain, A.K.; Jha, K.N. (2018). Site amenities and workers' welfare factors affecting workforce productivity in Indian construction projects. *J. Constr. Eng. Manag.*, 144, 04018101.
- Hakkak, M., Mofrad, M. M., & Saedi, A. (2021). The Effect of Immaculate leadership on Human Resource Productivity: The Role of Social Capital
- Halteringer A. Schnabel, (2017) "Difference in productivity among workers in various industries in the United States during the years 2010-2015", *International Journal of Commerce and Management*, 20(1): 41-48
- Hameed, Z., Khan, I. U., Islam, T., Sheikh, Z., & Naeem, R. M. (2020). Do green HRM practices influence employees' environmental performance?. *International Journal of Manpower*.
- In the presence of Mohammad Javado Shokohi, Yadaleh and Mousavi Mohammad. Designing and explaining the model for improving the productivity of human resources in the public sector. *Resource management in the police force*, volume: 9, number: 1, pages: 129-158
- Isham, A., Mair, S., & Jackson, T. (2021). Worker wellbeing and productivity in advanced economies: Re-examining the link. In *Ecological Economics* (Vol. 184, p. 106989). Elsevier BV.

- Javadian, A., and Mehrara, A., and Bagherzadeh, M. (2019). Productivity of human resources with the approach of modeling structural equations in the organization. *Urban Management Studies*, 12(42), 71-82.
- Khan,i. Hollebeek,i. Fatma,m.(2020). Customer experience and commitment in retailing: Does customer age matter? *Journal of Retailing and Consumer Services* 57 . 102219.
- Mojelan,m. Satari,s. Soleimani,t(2021). FACTOR ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE PRODUCTIVITY MEASUREMENT INDICATORS WITH EMPHASIS ONDIMENSIONS OF ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND LEADERSHIP QUALITY IN SERVICE ORGANIZATIONS.humanidades inovacao. v. 8 no. 31
- Nemati Roudpashti, S, (2021). improving the productivity of human resources, the fourth annual international conference on new developments in management, economics and accounting, Tehran
- Nouri,f.(2021). A Comparative Study of the Scientific and Technological Organizations of the Countries on Human Resource Productivity. *International journal of Innovation in Management Economics and Social Science*. Vol. 1, No 4, 17-31
- PAAIS, M., & PATTIRUHU, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588.
- Paulet, E., & Mavoori, H. (2021). Cross-regional analysis of banking efficiency drivers. In *Applied Economics* (Vol. 53, Issue 18, pp. 2042-2065).
- Pavlidou, C., & Efstathiades, A. (2021). The effects of internal marketing strategies on the organizational culture of secondary public schools. *Evaluation and Program Planning*, 84, 101894. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101894>.
- Pourmola, M., Bagheri, M., Alinezhad, P., & Nejad, P. (2019). Investigating the impact of organizational spirituality on human resources productivity in manufacturing organizations. *Management Science Letters*, 9(1), 121-132.
- Prasad, D. K., Mangipudi, D. M. R., Vaidya, D. R., & Muralidhar, B. (2020). Organizational climate, opportunities, challenges and psychological wellbeing of the remote working employees during COVID-19 pandemic: a general linear model approach with reference to information technology industry in hyderabad. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology (IJARET)*, 11(4).
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving employee performance through perceived organizational support, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12).
- Singh, S. K., Chen, J., Del Giudice, M., & El-Kassar, A. N. (2019). Environmental ethics, environmental performance, and competitive advantage: Role of environmental training. *Technological Forecasting and Social Change*, 146, 203-211.
- Sukki,h.(2019). HUMAN CAPITAL PRODUCTIVITY MEASUREMENT. Tampere University Information and Knowledge Management.
- Tarkhani, A., and Nazari, A., and Nilofar, P. (2018). Investigating factors affecting the efficiency of the banking industry in Iran (two-stage method of Simar and Wilson). *Quantitative Economics (Economic Surveys)*, 17(2), 1-41.
- Tyagi, M., & Tyagi, K. (2020). Job Methods–An Approach to Increase Human Resource Productivity in Pandemic COVID-19 (A Case Study of Parason Group, India).
- Verhulst, N., Vermeir, I., Slabbinck, H., Lariviere, B., Mauri, M., Russo, V., 2020. A neurophysiological exploration of the dynamic nature of emotions during the customer experience. *J. Retailing Consum. Serv.* (this issue).
- Zhang, B., Zhang, Y., & Zhou, P. (2021). Consumer Attitude towards Sustainability of Fast Fashion Products in the UK. In *Sustainability* (Vol. 13, Issue 4, p. 1646).