ششمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار
۳۰ دی ۱۳۹۸

شناسایی و الویت بندی مهمترین عوامل درون سازمانیِ کاهنده بهره وری نیروی انسانی (مطالعه موردی : بانک قرض الحسنه مهر ایران[1])

نویسنده مسئول: فریبرز رجبی پور شیرکوهی
بانکدار ارشد بانک قرض الحسنه مهر ایران

(دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی)

حمید خورسند آسیابر
رئیس دایره جذب و استخدام بانک قرض الحسنه مهر ایران

(کارشناس ارشد علوم اجتماعی)

چکیده

امروزه تعیین عوامل مؤثر بر کاهش بهره وری کارکنان به عنوان یک ضرورت در بحث توسعه منابع انسانی سازمان های رقابتی قرن حاضر و به خصوص بانکها مطرح است. این پژوهش با هدف شناسایی و اولویت بندی عوامل کاهنده بهره وری نیروی انسانی بانک قرض الحسنه مهر ایران اجراگردید، تا ضمن فراهم نمودن مبنایی برای تصمیمات مدیران منابع انسانی در زمینه برنامه ریزی و نگهداری نیروی انسانی، موجب کاهش هزینه های ناشی از ترک خدمت کارکنان گردد. پس از مطالعه عمیق ادبیات تحقیق مرتبط و مشاهدات میدانی، عوامل کاهنده بهره وری نیروی انسانی استخراج گردید. سپس با انجام ۹ مصاحبه نیمه ساختار یافته با مجموعه ای از کارکنان ،مدیران میانی و ارشد بانک در مورد عوامل اصلی کاهنده بهره وری نیروی انسانی بانک بحث گردید. در ادامه با توجه به نتایج بدست آمده از مصاحبه های نیمه ساختار یافته، پرسشنامه تهیه گردیده و بین خبرگان توزیع گردید و مقایسات زوجی انجام شد. سپس داده های گردآوری شده با نرم افزار Expert choice تجزیه و تحلیل گردید و معیارها رتبه بندی شدند. نتایج بدست آمده نشان داد مهمترین معیارهای کاهنده بهره وری نیروی انسانی نیز به ترتیب عبارت اند از: ،عدالت سازمانی ادراک شده،سبک های مدیریت(شیوه های رهبری)،فرایند جذب و استخدام،عوامل انگیزشی ،حمایت سازمانی ادراک شده،فرهنگ سازمانی و آموزش.

واژگان کلیدی:

بهره وری نیروی انسانی، بانک قرض الحسنه مهر ایران، روش دلفی

[1] سرویس بانک مرکزی سال 9112 و سال 9112 بانک مرکزی

مقدمه

درمطالعات خدمات،بهره وری یکی از مهمترین مسائل از دیدگاه اقتصادی است چرا که بهره وری به دلیل سهم مهمی که در اقتصادو بهبود استاندارد های زندگی دارد، نقش کلیدی در رشد اقتصادی کشورها ایفا می کند.علاوه برآن بهره وری خدمات نه تنها درنوع خود مهم است،بلکه به دلیل تاثیر خدمت بربهره وری بخش های اقتصادی دیگر نیز مهم می باشد(Durdyev,Ismail&Abu Bakar,2012). از دیدگاه مدیریتی و اقتصادی،بهره وری به طور کلی تابعی از سه متغیر:فناوری،نیروی انسانی و سازمان است(مقیمی و حسین زاده،۱۳۹۲).و از آنجائیکه عامل نیروی انسانی اهرم اصلی در افزایش و کاهش بهره وری سازمان می باشد،از جایگاه ویژه ای برخوردار بوده و باید توجه خاصی به آن مبذول نمود(ملکی و همکاران۱۳۸٤)؛ اما اینکه چگونه نیروی انسانی بهره ور می شود و یا بهره وری افزایش می یابد؟ سوالی است که پاسخ آن در موسسات و سازمانهای مختلف به تناسب رسالت آنها و نیازهای کارکنان گوناگون است .اگرچه ممکن است این نیازها وعوامل، شبیه بهم با شند، اما مطمئنا شدت و اولویت تاثیر آنها بر بهره وری کارکنان یکسان نیست(نظری،۱۳۸۷). ازطرفی نظر به اینکه بهره وری تابعی است از عوامل بسیار مختلف، که این عوامل تحت تاثیر رسالت، فعالیت ، عملیات و عواملی از این قبیل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است و همچنین میزان اهمیت و تاثیر این عوامل بر بهره وری سازمان های مختلف یکسان نیست، بنابراین برای سازمان ها امکان پذیر نیست که در تمامی زمینه ها و جنبه های تاثیرگذار وارد شوند. ضرورتا برای رسیدن به بالاترین میزان بهره وری در ابتدا لازم است طبق معیارها و ضوابط علمی این عوامل از لحاظ اهمیت برای سازمان شناسایی و اولویت بندی شوند، آنگاه برای بهبود بهره وری، برنامه های اجرایی وطرح های لازم تدوین شوند(تاوری و همکاران،۱۳۸۷).بنابراین چنانچه مشخص گردد که چه عواملی بربهره وری نیروی انسانی تاثیرداردواهمیت آنها به چه میزان است، می توان درمرحله بعدی باتوجه به آن عوامل و شاخص ها برنامه ریزی و مدیریت مناسبی را اتخاذ نمود.

روش شناسی تحقیق

هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که پژوهشگر مشخص نماید چه شیوه یا روشی را اتخاذ نماید تا او را هر چه دقیق تر و آسان تر در دستیابی به پاسخ های احتمالی کمک نماید .انتخاب روش تحقیق بستگی به اهداف و ماهیت موضوع تحقیق و همچنین امکانات و منابع دارد .بنابراین هنگامی می توان در مورد روش بررسی و انجام یک تحقیق تصمیم گرفت که ماهیت موضوع مورد پژوهش، هدف ها و قلمرو کار مشخص باشد(نادری و نراقی،۱۳٦۹). پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی به روش اکتشافی است که در سال ۱۳۹۷دربانک قرض الحسنه مهر ایران شهر تهران انجام گرفته است .جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان، مدیران و خبرگان بخش های مختلف ستادوصف این سازمان بود .در پژوهش حاضر از روش نمونه گیری تصادفی برای انتخاب کارکنان و نمونه گیری هدفمندبه منظور انتخاب مدیران و با توجه به اطلاعات خاص خبرگان و کارشناسان در زمینه موضوع تحقیق استفاده شده است. این پژوهش با هدف شناسایی مولفه های درونی کاهنده بهره وری کارکنان در سه گام

اصلی طراحی شد: در گام اول برای شناسایی عوامل کاهنده بهره وری نیروی انسانی در بانک مورد نظراز مطالعات مروری و مشاهدات میدانی انجام مصاحبه های اولیه استفاده شد.سپس با انجام مصاحبه های متعدد و روش دلفی اطلاعات تا رسیدن به توافق و اجماع برروی مولفه های تاثیرگذار ادامه یافت ودر گام دوم در این مرحله مولفه ها ی حاصله از مطالعات مروری و مصاحبه ها طی پرسشنامه ای توسط خبرگان دوباره مورد ارزیابی قرار گرفت تا مشخص شود، آیا نتایج آن، همان یافته های مطالعات را تایید می کند؟در گام سوم با انجام مقایسات زوجی مولفه های شناسایی شده توسط خبرگان و کارشناسان الویت بندی شدند.شایان ذکر است معیار انتخاب کارشناسان و خبرگان به منظور انجام مقایسات زوجی و برای الویت بندی مولفه های شناسایی شده داشتن مدرک کارشناسی به بالاتر و۵ سال تجربه مدیریتی در حوزه مرتبط با منابع انسانی و موارد مرتبط با آن بوده است.جامعه آماری به منظور انجام مصاحبه شامل ٤ نفر از کارکنان(۲نفر مرد و ۲ نفر زن)۲نفررئیس اداره و۳نفراز مدیران ارشد سازمان می باشند.

پیشینه تحقیق

امروزه، بهره وری و کارائی، ارزشمندترین جایگاه را در نزد مدیران دارد و همه در جستجوی کارائی بیشتر و اثربخشی فزون ترند، و تلاشهای مدیران نیزدر همین راستا شکل می گیرد تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت امروزی تضمین کنند(الوانی، ۱۳۷۰).

بلاچر(۲۰۰۸) نیز تضادهایی درباره بهره وری و کیفیت مطرح واشاره به ان نکته داردکه بهره وری فقط دردرون سازمان و کیفیت در درون و بیرون سازمان دیده می شود .در بهره وری، مدیریت نقش دارد درحالیکه در کیفیت،نیروی کار و مشتری تاثیرگذارند.کیفیت و بهره وری درکنار هم معنا پیدا می کنند. بیشتر چارچوب مزیتهای کسب وکار ریشه دربهره وری داردامـا خروجی سیستم کیفیت آن کسب و کار است.

یکی از مدلهای بهره وری متعلق به میوری اینسورث و نیویل اسمیت می باشد، که هفت عامل را دخیل در بهره وری می داند که شامل :عملکرد(میزان اهدافی که تحقق یافته اند)، وضوح نقش(درجه روشن بودن وظایف و مسئولیتها)، شایستگی(توانائیهای لازم برای مدیریت کردن)، محیط(درجه مساعد بودن محیط وحمایت عملی شرایط محیطی از تلاش برای تحقق اهداف سازمانی)، ارزشها(نظام ارزشی حاکم بر محیط)، تناسب ترجیحی(تاچه حد افراد شغلشان را بر مشاغل دیگر ترجیح داده و می دهند)، پاداش(درجه کارآمدی سیستم پاداش دهی)(خاکی،۱۳۸۲).

یکی از نظریات مشهور در زمینه عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی، متعلق به هرسی و گلداسمیت است، که براساس این نظریه؛ بهره وری نیروی انسانی دارای هفت بعد یامتغیر شامل توانائی(قدرت به انجام رساندن توفیق آمیز یک تکلیف)، وضوح(درک یا تصورنقش)،کمک(حمایت سازمانی)، انگیزه(تمایل و اشتیاق به کار)، ارزیابی، اعتبار(مناسبت قانون مندی و

مشروع بودن تصمیم مدیر)و محیط می باشد (خاکی،۱۳۸۲). رهنورد و خدابخش طی مطالعه ای عوامل موثربر بهره وری کارکنان را انگیزش، حمایت سازمانی، توانایی بیان کردند(رهنورد و خدابخش،۱۳۹۰).

تحقیقات حقی و بهلولی نشان داد عوامل توانایی، وضوح، حمایت، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط هبستگی معناداری با بهره وری نیروی انسانی دارند که در اولویت بندی آن ها توانایی بیشترین اهمیت و ارزیابی کمترین اهمیت را داراست(حقی و بهلولی،۱۳۹۰).امیرنژاد و محسنی نسب نشان دادند که توجه به ابعاد شخصیت افراددرسازمان، از مقوله هایی است که می تواند سازمان ها را در رسیدن به بهره وری یاری کند(امیرنژاد و محسنی نسب،۱۳۸٦).

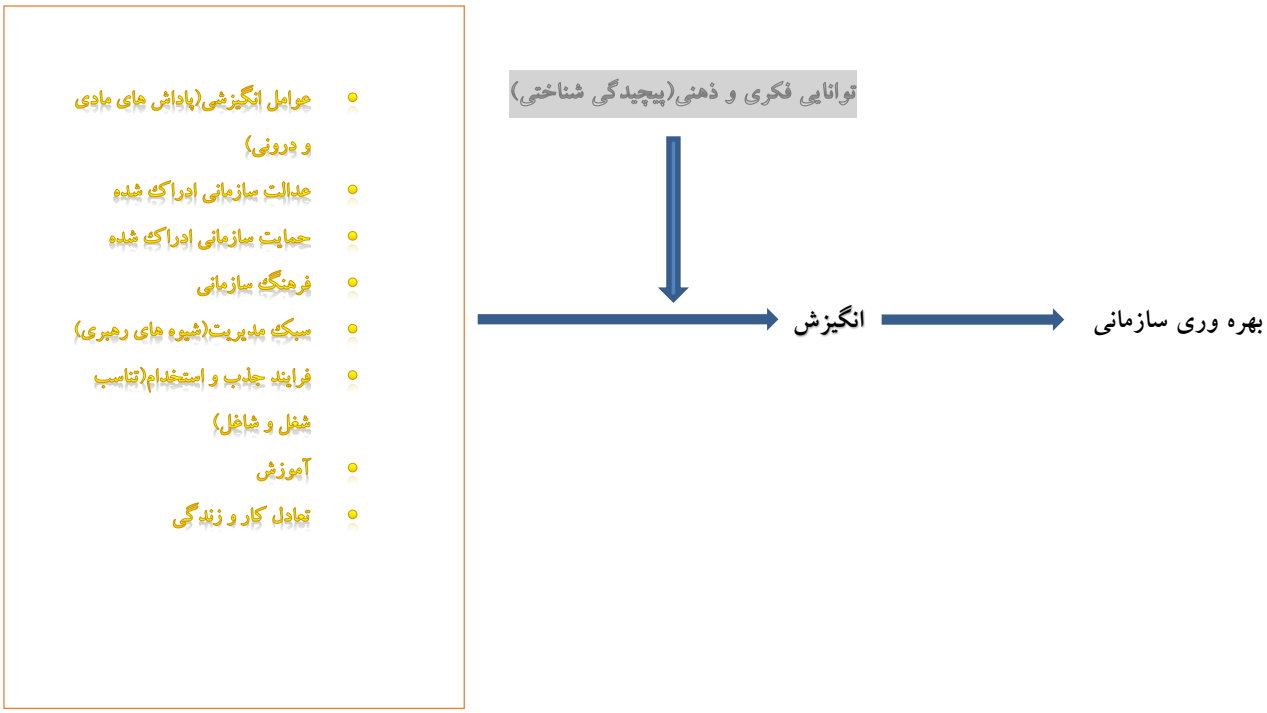
نتایج تحقیقات و بررسی های هارپیاز(۱۹۹۰)نشان داده است بهبود محیط کاری عملکرد کارکنان مرد را افزایش می دهد و بهبود در روابط بین فردی و افزایش فرصت های آموزشی، عملکرد زنان کارمند را افزایش می دهد.رایت و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعه ای رابطه ی معناداری بین فرهنگ و افزایش انگیزش و بهره وری نشان دادند.

گزارشهای حاصل از پژوهشهای تعالی(۱۳۷٤)نیز بیانگر آن بوده اند که بین کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از عوامل افزایش بهره وری و عملکرد کارکنان و رضایت ارباب رجوع رابطه معناداری وجود دارد. مبینی و افشار(۱۳۷۷)نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد.

مدل مفهومی تحقیق

پست مدرنیسم اثربخشی شیوه های تحقیق مدرنیسم را ضعیف می داند و هدف تحقیق را مفهوم سازی و توجه به محیط اجتماعی و فرهنگی قلمداد می کند. برخلاف مدرنیسم که متکی به روشهای یکسان از پیش ساخته شده است، پست مدرنیسم درموارد مختلف به عملکرد اجتماعی می پردازد و می کوشد تا به درک موقعیت های خاص نائل آید."کوپرایدر و سری واستا"به شیوه تحقیقی اشاره دارند که درآن محقق و مورد تحقیق با یکدیگر دررسیدن به شناخت همکاری می کنند و نقش بازیگری و تماشاگری درهم ادغام می شوندو بدین ترتیب می توانیم به دانش درهرمورد خاص دست یابیم(Cooperrider&Srivasta,1987).روش گفتمان درتحقیق نیز می تواند به کشف واقعیت منجرشود.بدین ترتیب که درتحقیق افراد می کوشند تا درفضایی مبتنی برهمکاری با یکدیگر به گفتمان بپردازند و برمحدودیت های روش های تحقیق غلبه کنند(Dirsmith,1990).

پس از بررسی ادبیات موضوع ومطالعه اولیه ازاسناد و مدارک،مشاهده و مصاحبه های اولیه،فاز اولیه تحقیق با اکتشاف مدل مفهومی شامل متغیرهای مستقل وتعدیل کننده مورد توافق نخبگان در موردپژوهش به شرح ذیل طراحی و ارائه گردید.



شکل۱- مدل بهره وری نیروی انسانی بانک قرض الحسنه مهر ایران

یافته ها

به منظور بررسی عوامل کاهنده بهره وری نیروی انسانی در مرحله اول ۱۲ پرسشنامه پر شد که بر اساس روش دلفی از ۱۱ عاملی که در نظر گرفته شده بود، ۲ مورد که اهمیت خیلی کمی داشتند حذف گردید و ۹ عامل مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۱: آزمون تی تک نمونه ای مرحله اول

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
عوامل انگیزشی	35.640	19	.000	6.05000	5.6947	6.4053
عدالت سازمانی ادراک شده	45.042	19	.000	6.20000	5.9119	6.4881
حمایت سازمانی ادراک شده	27.599	19	.000	5.25000	4.8519	5.6481

ـر و نگ سازمانی	47.751	19	.000	5.45000	5.2111	5.6889
سبک مدیریت (شیوه های رهبری)	47.891	19	.000	6.50000	6.2159	6.7841
ـرایند جذب و استخدام (اساس شغل و شاغل)	36.986	19	.000	6.00000	5.6605	6.3395
آموزش	29.160	19	.000	4.95000	4.5947	5.3053
تعادل کار و زندگی	25.788	19	.000	5.25000	4.8239	5.6761
توانایی فکری و ذوق (پیچیدگی شناختی)	43.996	19	.000	5.95000	5.6669	6.2331
کیفیت زندگی کاری	8.143	19	.000	2.85000	2.1174	3.5826
استرس شغلی ناشی از گرانباری وظیفه	8.443	19	.000	2.30000	1.7298	2.8702

جدول ۲: آزمون تی تک نمونه ای مرحله دوم

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
عوامل انگیزشی	26.733	22	.000	6.13043	5.6549	6.6060
عدالت سازمانی ادراک شده	29.696	22	.000	6.04348	5.6214	6.4655
حمایت سازمانی ادراک شده	19.923	22	.000	5.43478	4.8691	6.0005
ـر و نگ سازمانی	17.783	22	.000	5.00000	4.4169	5.5831
سبک مدیریت (شیوه های رهبری)	19.209	22	.000	5.34783	4.7705	5.9252
ـرایند جذب و استخدام (اساس شغل و شاغل)	22.193	22	.000	5.26087	4.7692	5.7525
آموزش	18.340	22	.000	4.95652	4.3961	5.5170
تعادل کار و زندگی	18.245	22	.000	5.00000	4.4317	5.5683
توانایی فکری و ذوق (پیچیدگی شناختی)	21.074	22	.000	5.43478	4.9000	5.9696

بر اساس معیارهای شناسایی شده و سوال پژوهش که بررسی مهمترین عوامل درون سازمانی و کاهنده بهره وری نیروی انسانی در بانک قرض الحسنه مهر ایران است، برای ۸ معیار(متغیر های مستقل) مورد بررسی ماتریس مقایسات زوجی تشکیل گردید و با استفاده از نرم افزار اکسپرت چویس، تحلیل به روش سلسله مراتبی انجام شد. نتایج بررسی داده ها، در سطح معیارهای کلان در شکل ارایه شده است. همانطور که مشاهده می شود عوامل دورن سازمانی کاهنده بهره وری نیروی

انسانی به ترتیب عدالت سازمانی درک شده، سبک مدیریت، فرایند جذب و استخدام، عوامل انگیزشی، حمایت سازمانی ادراک شده، فرهنگ سازمانی، تعاددل کار و زندگی و در آخر آموزش می باشد.

همانطور که مشاهده می شود عدالت سازمانی درک شده بیشترین تاثیر را داشته و آموزش کمترین تاثیر را دارد.

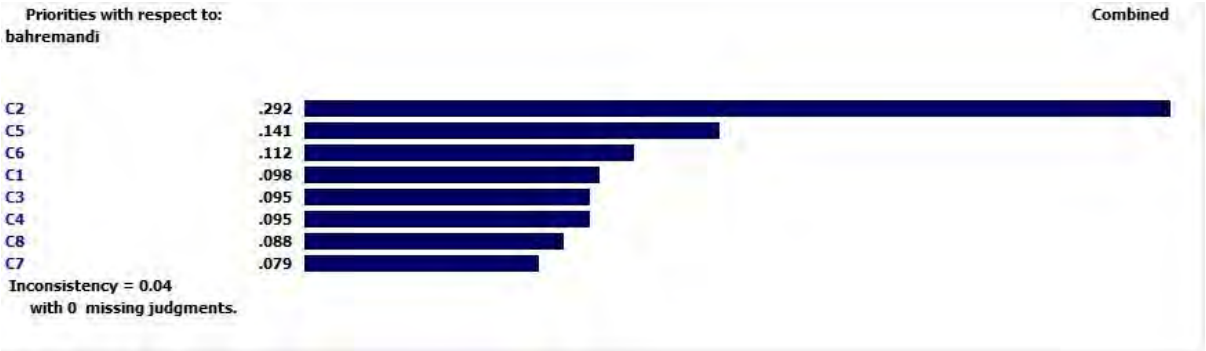
جدول ۳: معیارهای مورد بررسی

معیارها	
C1	عوامل انگیزشی
C2	عدالت سازمانی درک شده
C3	حمایت سازمانی درک شده
C4	فرهنگ سازمانی
C5	سبک مدیریت (شیوه های رهبری)
C6	فرایند جذب و استخدام
C7	آموزش
C8	تعادل کار و زندگی

جدول ٤: ماتریس زوجی معیارها

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
	2.20264	1.4493	1.14453	1.82728	1.11415	1.08315	1.10387
		4.15636	3.67641	2.21263	2.01073	4.39242	3.59678
			1.80742	1.09905	1.40326	1.12253	1.25836
				1.31772	1.37842	1.18932	1.50907
					2.64564	1.83652	1.09995
						2.67603	1.26152
							1.42983
Incon: 0.04							

جدول ۵: نمودار رتبه بندی معیارها



نتیجه گیری

بنابراین بر مبنای نتایج این تحقیق، افزایش بهره وری نیروی انسانی به مورد توجه قراردادن عوامل کاهنده بهره وری نیروی انسانی بستگی دارد.

اولین عاملی که کاهنده بهره وری نیروی انسانی است عدالت سازمانی درک شده می باشد، عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که بطور مستقیم با موقعیتهای شغلی ارتباط دارد، به کار می رود. علی الخصوص در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید با چه شیوه هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها برخورد شده است (Yaaghoobi et al, 2010).

ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد. زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد. بی عدالتی و توزیع غیرمنصفانه دستاوردهای سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود (Seyed Javadin et al, 2009; Ghafoori, 2010). کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی، در محل کار خود واکنش نشان می دهند و این واکنش می تواند به صورت افزایش یا کاهش برون داد باشد. در صورت عدم رعایت عدالت سازمانی یا درک نادرست از آن، کارکنان دچار نوعی تنش مخفی می شوند و در نتیجه مشارکت خود را در سازمان کاهش می دهند (Mardani,2010). برخی از مهمترین نکاتی که برای تحقق عدالت رویه ای درسازمان باید مورد توجه قرارگیرند،عبارتند از:

به افراد گفته شود که تصمیمات چگونه اتخاذ می شوند؛

همانگونه که درمباحث حقوقی، درفرایندادرسی افراد میتوانند تقاضای استیناف نمایند، باید فرصتی فراهم شود تا خطاها مورد اصلاح قرارگیرند؛

بکاربردن مقررات و خطی مشی ها به صورت همیشگی و برای همه افراد؛

تصمیمات اتخاذ شده تبعیض آمیز و مغرضانه نباشند(Greenberg & Baron, 2000).

با مورد توجه قرار دادن این مورد می توان از کاهش بهره وری نیروی انسانی کاهید.

عامل موثر دوم سبک مدیریت است این عامل باید مورد بررسی قرار گیرد و بهتر است از سبک های مدیریتی استفاده گردد که در محیط بانک تاثیرگذارتر بوده و به افزایش بهره وری نیروی انسانی کمک می نمایند.

هر سازمان نیازمند سبک رهبری خاصی است. بی شک مدیران هم می دانند که موفقیت آنان به نیروی انسانی موجود در سازمانها بستگی دارد و این اندیشه درآنان موجب شده است که به دنبال سبک مناسب در ادارهٔ امورسازمانها باشند. همچنین یکی از عوامل مؤثر در افزایش اثربخشی کارایی و سرانجام بهره وری سازمان سبک رهبری مدیران آن سازمان است(نکویی مقدم و دیگران،۱۳۹۲). در واقع، سبک مدیریت مناسب عاملی تسهیل کننده و برانگیزندهٔ کارکنان است که به طور مستقیم وغیرمستقیم بر رفتار آنان تأثیر می گذارد.رهبران و مدیران سازمانی باید با توجه به ویژگی های پیروان و کارکنان و براساس موقعیت(مدیریت اقتضائی) بهترین سبک را انتخاب کنند.

عامل موثر سوم فرایند جذب واستخدام می باشد.کارکنان با ارزشترین منبع سازمانی هستند.جیم کالینز((Jim Colinz درکتاب معروف خودتحت عنوان"ازخوب به عالی"اشاره می کند که سازمان های برجسته پیش از آنکه مسیروهدف خودرا مشخص کنند،اقدام به انتخاب افراد شایسته نموده اند. بنابراین تاکید زیادی برروی فرایند جذب نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین دارایی یک سازمان می باشد(مقیمی و کیماسی،۱۳۹۰).

عامل موثر چهارم، عوامل انگیزشی: ایجاد انگیزش در نیروی انسانی، به عنوان با ارزشمندترین سرمایه های سازما ن ها، مهم ترین عامل بهره وری در سازمان می باشد. هر قدر افراد نیازهای ارضاء شده بیشتری داشته باشند، رفتارشان عقلایی تر و منطقی تر خواهد بود . لذا یکی از وظایف مهم سازما ن ها شناخت نیازهای کارکنان و ایجادانگیزش در آنان می باشد.مدیرانی که در ایجاد انگیزش کارکنان موفق می باشند، اغلب محیط (درونی و بیرونی) را به گونه ای می سازند که هدف ها (محرک) مناسب، برای ارضاء نیاز کارکنان باشد.شناخت ویژگی های شخصیتی افراد در این بین عامل مهمی است زیرا افراد با انگیزه های متفاوتی کار می کنند.(خاقانی،۱۳۸۲)

عامل موثر پنجم، حمایت سازمانی ادراک شده می باشد، حمایت سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنها است (زکی، ۱۳۸۵: ۱۱۱). آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸٦)، پیشنهاد کردند که حمایت سازمانی ادراک شده تحت تاثیر جنبه های مختلف نحوه رفتار سازمان با کارکنان خود قرار می گیرد. این جنبه ها شامل فراوانی، شدت و ارزیابی های معطوف به پاداش و تایید، پرداخت، رتبه و جایگاه، غنی سازی شغلی و مشارکت در تصمیم گیری می باشند. همچنین خود

حمایت سازمانی ادراک شده، کلیه سیاست های سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. با مورد توجه قرار دادن این عامل می توان از کاهش بهره وری نیروی انسانی جلوگیری نمود.

فرهنگ سازمانی به عنوان مفهوم کلی است که اعتقادات، ایدئولوژی، سنت، هنجار، رسوم، دانش وفناوری راشامل می شود و عامل مهمی است که رفتارسازمان و اعضای آن رابه شدت تحت تأثیرقرارمی دهد.(مک کئون،۲۰۰٤)هال، فرهنگ رامیراث عمومی یک سازمان می داند که شامل همۀداراییها، رفتار وکردار وتفکر افراد یک سازمان است هر مقدار تعهد کارکنان به ارزشهای سازمان بیشتر باشد و اعضای بیشتری به این ارزشها معتقد باشند، فرهنگ آن سازمان قویتر است(هال،۲۰۰۵). تعدادی از پژوهشگران رفتار سازمانی، بیان نموده اند که ارزشهای مستتردرسازمان برگرفته از فرهنگ سازمانی، بر ایجاد جوی برای تلاش بیشتر کارکنان بسیار مفید واقع شده و همچنین فرهنگ سازمانی دارای اثری مثبت بر کارآمدی بدون توجه به زمینه های کاری آن خواهدبود.

عامل موثر هفتم، تعادل کار و زندگی است، و عامل هشتم که کمترین تاثیر را در کاهش بهره وری نیروی انسانی دارد آموزش است.

عوامل مورد بررسی به ترتیب اولویت بر کاهش بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارند.

پیشنهادات تحقیق

- رتبه بندی عوامل تاثیر گذار بر بهره وری نیروی انسانی در سازمان های دیگر
- برای رتبه بندی عوامل تاثیرگذاری بر بهره وری نیروی انسانی از روش تاپسیس استفاده گردد.
- تهیه مدل بهره وری نیروی انسانی بانکها و اثبات مدل تحقیق حاضر

منابع

زکی، محمد علی (۱۳۸۵). «بررسی و سنجش حمایت سازمانی». مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال هجدهم، شماره ۳: ۱۲۳– ۱۰۳.

نکویی مقدم، محمود؛ ایرج شکوهی؛ محمدرضا بانشی؛ نوذر نخعی و زهرا افشار(۱۳۹۲). "بررسی رابطۀ سبک رهبری و رضایت شغلی کارکنان شبکه های بهداشت و درمان دانشگاه علوم پزشکی کرمان"،مجله بهداشت و توسعه،دوره۲،شماره۱.

مقیمی،سیدمحمد؛کیماسی،مسعود(۱۳۹۰).بازاریابی خدمات بانکی،تهران:انتشارات دانشگاه تهران.

خاقانی،محمد(۱۳۸۲)." تاثیر انگیزش بر بهره وری سازمان"، همایش کیفیت و بهره وری در صنعت برق، دوره چهارم

Yaaghoobi M, Saggaeyan nezhad S, Abolgasem gorji H, Noroozi M, Rezaei F. “The Relationship of Organizational Justice with Job Satisfaction and Organizational Commitment in Employees of Esfahan University of Medical Sciences”. Health Administration.2010; 12(35):65-89. [In persion].

Seyed Javadin S, Farahi M, Taheri Attar G. “Recognition of Method That Organizational Justice Dimensions Effect on Various Aspects of Organizational and Job Satisfaction”. Business Management00-55:)1(1 ;9002 In] persion[.

Ghafoori M. “Survey Relationship between Organizational Justice and Organizational Commitment in Employees of Esfahan”. Psychological Studies.2010 (4):5. [In persion]

Mardani M, Heydari H. “Survey Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Hospital Employees”. Tehran University of medical Sciences Journal of Medical Ethic and History.2010; 2(2):47-55. [In persion].

Hall p. “inter professional teamwork: professional cultures as barriers”. Journal of inter professional care. 2005. 19(1). PP: 188-196.

Philip G. McKeown L. “Business Transformation and Organizational culture”. Journal of European Management. 2004. 22 (6). Pp: 624-636.

Harpiaz I. The Importance of work goals: an International Perspective. Journal of International Business Studies. 1990. Pp 75-93.

Durdyev S, Ismail S, Abu Bakar N, “factors causing cost overruns in construction of residential projects; case study of turkey”. International Journal of science and management. 2005. 1(1): 3-12