

ارائه الگوی مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی (بانک سپه ایران)

نوع مقاله: پژوهشی

علی رستمی^۱

ناصر میرسپاسی^۲

افسانه زمانی مقدم^۳

کرم اله دانشفرد^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۳

چکیده

هدف از پژوهش حاضر ارائه الگوی مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی (بانک سپه ایران) می‌باشد. تحقیق حاضر از نظر چگونگی گردآوری داده‌های مورد نیاز، در گروه «تحقیق تلفیقی اکتشافی» طبقه‌بندی می‌شود. در مرحله کیفی، جامعه آماری اعضای هیئت علمی و پژوهشگران در حوزه مدیریت منابع انسانی از یکسو و مدیران حرفه ای بانک از سوی دیگر بودند و با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری هدفمند ۱۰ نفر شناسایی شدند. جامعه آماری در فاز کمی شامل کلیه کارکنان بانک سپه در شهر تهران بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در مرحله کمی ابزار اصلی طراحی پرسشنامه همان یافته‌های بخش کیفی است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی فرضیه‌ها از نرم‌افزار Smart PLS3 استفاده شد. در پژوهش ابتدا مبانی نظری گردآوری شده است که منجر به شناسایی جنبه‌های متعدد پدیده شده و امکان تدوین الگوی مفهومی تحقیق فراهم شد، سپس بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌ها ابزار تحقیق ساخته شد. در گام بعدی از طریق مصاحبه

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی (منابع انسانی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد امارات متحده عربی
alirostami.h.i@gmail.com

^۲ استاد مدیریت منابع انسانی دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
Jmsrbiau@yahoo.com

^۳ دانشیار مدیریت دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران
a.zamanimoghadam@stbiau.ac.ir

^۴ استاد رشته مدیریت دولتی (مالی) دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران
daneshfard@stbiau.ac.ir

عمیق با خبرگان به طراحی مدل مفهومی برخواسته از داده‌ها پرداخته شد و سپس مدل مفهومی طراحی شده از طریق داده‌های کمی گردآوری شدند تا تعمیم‌پذیری یافته‌ها میسر شود. نتایج نشان داد بین ارتقای سطح خدمات رسانی، بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان، مدیریت استعداد، استفاده از رویه‌های مدیریت استراتژیک، بهبود مشتری‌مداری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت منابع انسانی، سیستم بانکداری مجازی، معادلات ساختاری
طبقه‌بندی JEL: G29

مقدمه

مدیریت منابع انسانی عبارت است از فرایند کار کردن با افراد، به طوری که این افراد و سازمان‌شان به توانمندی کاملی دست یابند، حتی زمانی که تغییر، نیاز به کسب مهارت‌های جدید، تقبل مسئولیت‌های جدید و شکل جدیدی از روابط را ملزم باشد. در واقع مدیریت منابع انسانی استفاده از نیروی انسانی در جهت اهداف سازمان است و شامل فعالیت‌هایی نظیر کارمندیابی و جذب، آموزش، حقوق و دستمزد و روابط سازمانی می‌شود (نیکس و همکاران^۱، ۲۰۱۶). به عبارتی دیگر مدیریت منابع انسانی تابعی در سازمان است که عملکرد کارکنان را در خدمت‌رسانی به اهداف استراتژیک کارفرما، به حد اعلا می‌ساند. مدیریت منابع انسانی به دنبال یافتن چگونگی مدیریت افراد در سازمان‌ها، با تمرکز بر سیاست‌ها و سیستم‌ها می‌باشد. واحدها و بخش‌های مدیریت منابع انسانی، خصوصاً مسئول عده‌ای از فعالیت‌ها، از جمله استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و پاداش و جزا (برای مثال مدیریت سیستم حقوق و مزایا) می‌باشد. همچنین مدیریت منابع انسانی به روابط صنعتی توجه دارد، که همان تعادل در اعمال سازمانی با قوانین ناشی از بحث‌های بین کارکنان و مدیران و قوانین دولتی می‌باشد (کریمیان و پودینه، ۱۳۹۰).

از سوی دیگر بانک‌های مجازی نسل نوینی از بانک‌ها بوده که با استفاده از آخرین دستاوردهای فن آوری اطلاعات و ارتباطات و بی‌نیاز از شعبه فیزیکی، خدمات و محصولات متنوع بانکی را به عموم عرضه می‌نمایند. بانک‌های مجازی بانک‌هایی دانش محور می‌باشند و با توجه به این که چابکی، خلاقیت و ارائه خدمات در همه وقت و همه جا از ویژگی‌های بانک‌های مجازی به شمار می‌رود، بانک برای نیل به چنین ویژگی‌هایی نیاز به کارکنانی فرهیخته، متخصص و مسلط به فن بانکداری و متخصص در فناوری اطلاعات دارد که در مقایسه با توانمندی همکاران خود در بانک‌های سنتی باید از دانش و کارآیی بیشتری برخوردار باشند. تامین نیروهایی از این دست که در واقع سرمایه اصلی بانک محسوب می‌شوند، آشنا سازی این نیروها با تجهیزات مدرن و فناوری‌های نوین صنعت بانکداری و نیز ارائه آموزش‌های مستمر و به روز از جمله ضرورت‌های مدیریت منابع انسانی در بانک‌های مجازی محسوب می‌شود (ساهییل و شانامنگان، ۲۰۰۳).

ما و یه (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان مدیریت منابع انسانی مجازی در بانک‌ها اشاره می‌دارند که سازماندهی بیشتر و بیشتر سازمانها با مدیریت منابع انسانی الکترونیک، یکی از دغدغه‌های مدیران بانک‌هاست. به طور خلاصه جایگزین شدن روش‌های آنلاین با روش‌های چهره به چهره مدیریت منابع انسانی امروزه به یکی از تکنیک‌های افزایش مشتریان تبدیل شده است. ظهیر و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی مدیریت منابع انسانی استراتژیک و عملکرد شرکت‌های

¹ Nix

مجازی می پردازند نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که جهت گیری کارآفرینی میان روابط مدیریت منابع انسانی استراتژیک و عملکرد شرکت (یعنی عملکرد مالی و عملکرد کارکنان) موثر است. تالوکر و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی رویه های مدیریت منابع انسانی در بانک های مجازی می پردازند.

مارکولی و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی الگوی مدیریت منابع انسانی تلفیقی بر اساس نظریه اقتصادی، فناوری و دانش در دنیای مجازی می پردازند. بر اساس این پژوهشگران با تلفیق این دو الگو زمینه مساعد برای تفسیر استراتژی های مدیریت دانش در مشاغل مجازی روشن می شود. به باور این پژوهشگران برنامه ریزی نیروی انسانی در این حوزه کوتاه مدت و غیر سیستماتیک می باشد. با توجه به مطالب ذکر شده هدف از پژوهش حاضر ارائه الگوی مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی (بانک سپه ایران) می باشد.

مبانی نظری پژوهش

بانکداری مجازی

بانک مجازی یک بانک رایانه ای است که قادر به انجام اکثر امور بانکی است که بانک های عادی انجام می دهند. با این تفاوت که نیازی به مراجعه به شعبه نخواهد بود و افراد از هر رایانه خانگی می توانند امور بانکی، تجارت و بازرگانی مورد نظر خود را به انجام برسانند. به عبارت دیگر در بانکداری مجازی، تمام مراحل، از واریز پول برای سپرده گذاری، تا دریافت و انتقال وجه، و مبادله اسناد بین بانکی با تمام کشورهای جهان و ... از طریق رایانه انجام می شود. همچنین اجرای قوانین ضد پولشویی و امنیت بالا و شفافیت مبادلات با راه اندازی این بانک ها میسر خواهد شد (لیائو و همکاران، ۲۰۰۲). بانک های مجازی نقش بانک های فعلی را خواهند داشت؛ با این تفاوت که با تشکیل این بانک، به جای اینکه مشتری به صورت مستقیم به بانک مراجعه کند؛ به راحتی می تواند از طریق رایانه شخصی، امور بانکی خود را انجام دهد (باوئر و همکاران، ۲۰۰۵).

ذخیره شدن وقت مردم، کاهش هزینه های غیر عملیاتی و سر بار بانک ها و موسسات اقتصادی و افزایش بهره وری، کاهش مشکلات اجتماعی نظیر مسافرت های داخلی و خارجی و در نتیجه کاهش هزینه های فرصت، رونق تجارت مجازی شده و آزادسازی بانک ها در ارائه برخی خدمات و ایجاد فرصت برای ارائه محصولات جدید. چراکه بانک مجازی نقش بانک های فعلی را خواهند داشت، با این تفاوت که با تشکیل این بانک، به جای اینکه مشتری به صورت مستقیم به بانک مراجعه کند، به راحتی می تواند از طریق رایانه شخصی امور بانکی خود را انجام دهد (فلوه و همکاران، ۲۰۰۶).

مدیریت منابع انسانی در بانکداری مجازی

یکی از اصلی ترین مشکلاتی که مدیریت منابع انسانی در حوزه بانکداری با آن مواجه بود افزایش روز افزون رقابت است. این رقابت باعث افزایش فشار بر روی بانک‌های بزرگ برای افزایش کیفیت و کاهش قیمت و در نتیجه ضرورت استفاده از نیروهای ماهرتر شده است. این مساله در بانکداری مجازی به صورت کاهش استخدام و همچنین تاکید بیشتر بر مهارت های کار با اینترنت می باشد (دوناته و همکاران، ۲۰۱۰). یکی دیگر از چالش های مدیران منابع انسانی در نظام بانکداری مجازی در مقایسه با بانکداری سنتی نیز نیروهای کاری ایجاد توازن مناسب بین کار و خانواده است که این توازن در بین گروه های مختلف اجتماعی و با توجه به شرایطی که در آن به سر میبرند، متفاوت است (لاوسون و همکاران، ۲۰۱۳)

دگرگونی دیگری که نظام بانک داری مجازی در سال های اخیر داشته مربوط به قضیه رشد است. تعداد زیادی از بانک‌های غربی تقریباً به سودها و درآمدهای فراوانی از طریق کوچک سازی، کم کردن تعداد سطوح سازمانی و استحکام رسیده اند. در حال حاضر آنان به درآمد افزایش یافته از طریق رشد نظر دارند که مسائل و چالش هایی را برای حرفه ای های منابع انسانی به همراه خواهد داشت. مدیران بانک داری مجازی باید کارکنانشان را وادار کنند که خلاق و نوآور باشند. به عبارتی دیگر، کارکنان را در زمینه هایی نظیر یادگیری مشارکتی تشویق کنند. سازمان هایی که رشد را از طریق ادغام، استحکام یا سرمایه گذاری های مشترک انتخاب می کنند به مهارت های ضروری موردنیاز منابع انسانی نظیر ادغام فرهنگ و فرآیندهای کاری مختلف نیاز دارند (کلمنس و همکاران، ۲۰۱۴)

بنابراین مسؤلیت واحد منابع انسانی در بانکداری مجازی در واقع این خواهد بود که کارکنان مستعد را یافته، جذب کرده، پرورش داده، جبران خدمات کرده و حفظ کند. زمانی که نیروی کار مناسب است، ضروری است واحد منابع انسانی با مشارکت و همکاری دیگران اطمینان حاصل کند که سرمایه های فکری این کارکنان به طور کامل مورد استفاده قرار می گیرد. آنان همچنین باید مطمئن شوند که نتایج چنین فعالیت های فکری کاملاً مشخص و محافظت شده و به طور مناسب توزیع و اداره می شود (چن و هانگ، ۲۰۰۹)

با بررسی مطالعات صورت گرفته و بررسی های انجام شده در قسمت مبانی نظری و همچنین پیشینه پژوهش های تجربی داخلی و خارجی شاخص ها و زیر شاخص ها ارائه می شود. مدیریت منابع انسانی در بانکداری مجازی صرفاً به افزایش سودآوری خلاصه نمی شود و جنبه های دیگر سازمانی را نیز در بر می گیرد. مجموعه عوامل و مولفه های مربوط به عناصر مدیریت منابع انسانی در بانکداری مجازی به صورت زیر می باشد (جدول ۱):

جدول ۱. عوامل و مولفه های مربوط به عناصر مدیریت منابع انسانی در بانکداری مجازی

منبع	زیرشاخص	شاخص	مولفه
(دوناته و همکاران، ۲۰۱۰).	دسترسی به اینترنت	دسترسی	مولفه های مربوط به کاربران
	سرعت اتصال به اینترنت		
(کلیسون، ۲۰۱۲)، (لاکشمین و همکاران، ۲۰۰۹)	تمایل به بهره گیری از تکنولوژی مجازی	مقاومت در برابر تکنولوژی	
	سطح آگاهی از رویه های موجود مجازی		
	گرایش به تغییر رویه کاربر در نحوه استفاده		
(زاک و همکاران، ۲۰۱۳).	هزینه کامپیوترها	هزینه ها	
	هزینه دسترسی و اتصال به اینترنت		
(دالکیر، ۲۰۱۵)، (کلمنس و همکاران، ۲۰۱۴)	توانایی بانک در اصلاح تراکنش های غلط	اعتمادسازی	
	اعتماد به بازپرداخت ضررهای امنیتی به مشتریان		
	میزان پاسخ گویی بانک به پرسش های مجازی		
(اولی و همکاران، ۲۰۱۳)، (للیس، ۲۰۱۱)، (چن و هانگ، ۲۰۰۹)	رویه های قابل فهم و ساده	نگرانی های امنیتی	
	امنیت تراکنش های آنلاین		
	میزن آشنایی کاربر با فضای مجازی		
	ذخیر در زمان	تسهیل خدمات	
			تسهیل انجام خدمات بانکی
	سادگی در ارائه تراکنش های مجازی برای کاربران	سهولت استفاده	
			سادگی در پیدا کردن آیکون ها در سایت بانک مجازی
(للیس، ۲۰۱۱)	قدرت کنترل کاربر بر فرآیندها	مشارکت کاربر	
	قدرت کاربر در تنظیم اطلاعات و فرآیندها		
(دالکیر، ۲۰۱۵)	تعریف رویه های نوین در استخدام	انتخاب و استخدام	مولفه های مربوط به کارمندان
	سیستماتیک سازی فرآیند جذب نیرو		
	گسترش		

(لیس، ۲۰۱۱) (چن و هانگ، ۲۰۰۹)	توانمندسازی مدیران	یادگیری و توسعه
	جانشین پروری مدیران	
	قدردانی و پاداش	
	اندازه گیری عملکرد	
(چن و هانگ، ۲۰۰۹)	نیازسنجی منابع انسانی و زیرساختی	پایش مستمر و ارزیابی عملکرد
	اصلاح نارسایی های خدمات آنلاین	
	گسترش ارتباط با مشتریان	
	تحلیل و طراحی مشاغل سنتی و نوین	
(چن و هانگ، ۲۰۰۹)	روابط درون سازمانی	ارتقای سیستم
	ارتقای سرمایه های سازمانی	

پیشینه داخلی و خارجی تحقیق

حلاجی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی شناسایی استراتژی های منابع انسانی در بانک مرکزی با استفاده از مدل SRP می پردازند. در این مقاله شناسایی استراتژیهای منابع انسانی در بانک مرکزی با استفاده از مدل SRP بررسی شده است. با گذشت زمان و انتظاری که متخصصان مدیریت منابع انسانی نسبت به تغییر در نیروهای داخل و خارج سازمان دارند، و نوع واکنش آنها در برابر این نیروها (نیروهایی که در روابط شغلی موثرند)، میزان قدرت یا اعمال نفوذ آنها بر سازمان، کاهش یا افزایش می یابد امروزه یکی از مهمترین چالش های مطرح در حوزه منابع انسانی برقراری ارتباط و هماهنگی بین استراتژی منابع با استراتژی بالادستی می باشد. تحقیقات کاربردی و بنیادی در ۲۰ سال اخیر برای پاسخگویی به چالش های فوق، حوزه جدید و نوپایی شامل مفاهیم، تئوری ها و الگوهای مدیریت استراتژیک منابع انسانی و استراتژی منابع انسانی را به وجود آورده است. این الگوها را می توان بر روی یک پیوستار از الگوهای عقلایی تا الگوهای فزاینده، در نظر گرفت. این الگوی پیشنهادی با تکیه بر نقاط مرجع استراتژیک SRP و به ویژه دو متغیر اصلی (۱- میزان توجه و تکیه بر بازار کار داخلی یا خارجی ۲- کمیت و کیفیت کنترل بر فرایند یا محصول نیروی

کار) چهارگونه استراتژی اصلی بنامهای متعهدانه، پدران، پیمانکارانه و ثانویه را معرفی می کند. نتایج نشان داد که استراتژی غالب در بانک مرکزی استراتژی پدران متماایل به متعهدانه می باشد. رضایی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی طراحی الگوی مدیریت منابع انسانی مشتری مدار در صنایع تولیدیمی پردازند. علیرغم اینکه مشتری مداری به عنوان یکی از گرایش های راهبردی نقش چشمگیری در موفقیت سازمان ها ایفا می کند اما مدیریت منابع انسانی با رویکرد مشتری مداری چندان مورد توجه واقع نشده است. مدل های موجود در حوزه مدیریت منابع انسانی نیز فاقد هرگونه جهت گیری هستند بطوری که برای سازمان های مشتری مدار مطلوبیت کافی ندارند. پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی مدیریت منابع انسانی در صنایع تولیدی با رویکرد مشتری مداری انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف از نوع مطالعات کاربردی به شمار می رود که با استراتژی اکتشافی و به روش ترکیبی انجام پذیرفت. برای تحلیل داده های بخش کیفی از تحلیل مضمون استفاده شد. داده های کیفی یک بار توسط نرم افزار MAXQDA و یک بار هم بصورت دستی کدگذاری شدند. نتیجه تحلیل داده های کیفی، شناسایی ۱۳۵ مضمون پایه، ۲۹ مضمون سازمان دهنده و ۷ مضمون فراگیر بود که در قالب یک مدل ارائه شده اند. الگوی پیشنهادی دارای سه بعد بافت، محتوا و نتایج است. یافته های بخش کیفی در قالب پرسشنامه سنخیت سنجی در اختیار ۲۰ نفر از خبرگان مدیریت منابع انسانی کشور قرار گرفت. نتایج تحلیل بخش کمی نشان می دهد تمامی مضامین شناسایی شده با مدل مرتبط هستند و درباره اهمیت آنها بین خبرگان اتفاق نظر وجود دارد.

فدایی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی برنامه های استراتژیک منابع انسانی و نقش آن بر خلاقیت و نوآوری سازمانی در شهرداری منطقه ۲۰ تهران پرداختند. هدف پژوهش حاضر، بررسی برنامه های استراتژیک منابع انسانی و نقش آن بر خلاقیت و نوآوری سازمانی در شهرداری منطقه ۲۰ تهران است؛ پژوهش به شیوه توصیفی انجام شد؛ جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۲۰ تهران که دارای تحصیلات لیسانس یا بالاتر هستند بود، که مشتمل بر ۱۸۰ نفر بودند؛ حجم نمونه مطابق با فرمول کوکران ۱۰۰ نفر برآورد شد. با توجه به موضوع تحقیق، بررسی تمام عوامل مرتبط با برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی کاری بس دشوار و زمان بر می باشد، که با مطالعه و بررسی تحقیقات مختلف، از بین تعداد زیاد عوامل در این زمینه، چهار عامل در زمینه برنامه های استراتژیک منابع انسانی که با خلاقیت و نوآوری در سازمان بیشترین تعامل را دارند انتخاب کرده و به عنوان متغیرهای اصلی تحقیق مورد بررسی قرار گرفتند. پس از تعیین و تأیید شاخص های مرتبط با متغیرهای اصلی مساله، پرسشنامه تهیه شده و در نمونه آماری توزیع گردید. داده های گردآوری شده از طریق نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون T، تحلیل رگرسیون و

آزمونهای فریدمن و کلموگروف - اسمیرنوف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند، و نتایج حاکی از آن است که برنامه های استراتژیک منابع انسانی موجب افزایش خلاقیت و نوآوری در سازمان شده است.

رضایی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر وظایف استراتژیک مدیریت منابع انسانی بر نوآوری عملکرد با تأکید بر نقش واسط ظرفیت مدیریت دانش مورد مطالعاتی بیمارستان بعثت شهرستان همدان پرداختند. به نظر می رسد به انجام رساندن مطلوب وظایف استراتژیک مدیریت منابع انسانی در سازمان های درمانی از اولویت بیشتری در مقایسه با سایر سازمان ها برخوردار است مطالعه ی حاضر به بررسی تأثیر وظایف استراتژیک مدیریت منابع انسانی بر منابع انسانی شاغل در حوزه ی درمان پرداخته است دراین راستا سازه ی مدیریت دانش به عنوان متغیر واسط و نوآوری عملکرد به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است از استراتژی تحقیق پیمایشی - تحلیلی برای اجرای تحقیق استفاده شده است پرسنل درمانی بیمارستان بعثت شهر همدان به عنوان جامعه آماری و ۱۹۸ نفر به عنوان نمونه ی اماری با روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند دراین پژوهش از معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی به کمک نرم افزار اسمارت پی ال اس و رویه هالاند استفاده شده است، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که مدل تحقیق مدل نظری قوی برای پیش بینی نوآوری عملکرد کارکنان بوده است همه ی روابط مستقیم بین متغیرهای مدل معنادار بوده اند و این که وظایف استراتژیک منابع انسانی ظرفیت مدیریت دانش تأثیر تعیین کننده ای بر نوآوری عملکرد کارکنان دارند بنابراین توفیق در اجرای صحیح آنها قرین با ارتقای نوآوری عملکرد خواهد بود.

کرمی (۱۳۹۳) در پژوهشی به تأثیر اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی و ظرفیت مدیریت دانش بر نوآوری سازمان پرداخت. هدف از این تحقیق روشن نمودن تأثیر اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی و ظرفیت مدیریت دانش در بهبود نوآوری سازمانی در صنعت بانکداری می باشد. اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش با استفاده از روش کتابخانه ای و توزیع پرسشنامه بین جامعه آماری به دست آمده است. این پژوهش توصیفی تلقی می شود و از نوع پیمایشی می باشد و برای بررسی رابطه ی متغیر مستقل (اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی و متغیرهای وابسته ظرفیت مدیریت دانش و نوآوری سازمانی) از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان میدهد که اقدامات استراتژیک مدیریت منابع انسانی به طور مثبتی با عملکرد نوآوری در سازمان مرتبط است و همچنین ظرفیت مدیریت دانش در ابعاد کسب، تسهیم و کاربرد، کمک مثبت زیادی به عملکرد نوآوری سازمان می کند.

غفاری (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی تأثیر استراتژی های توسعه ی منابع انسانی بر رفتار نوآورانه (مورد مطالعه کمیته ی امداد امام خمینی (ره) استان اردبیل) پرداخت. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر استراتژی های توسعه ی منابع انسانی (آموزش، مشارکت، چرخش شغلی، مسیر (پیشرفت) شغلی و ارزیابی عملکرد) بر رفتار نوآورانه به روش مطالعه ی توصیفی - همبستگی در سال ۱۳۹۳ روی ۲۱۰ نفر از کارکنان کمیته ی امداد امام خمینی (ره) استان اردبیل که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، انجام شد. گردآوری داده ها با پرسشنامه ی محقق ساخته استراتژی های توسعه ی منابع انسانی و پرسشنامه ی رفتار نوآورانه ی کانتر انجام شد. داده ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون با نرم افزار SPSS۱۶ تحلیل شد و مشخص شد که استراتژی های توسعه ی منابع انسانی بر رفتار نوآورانه تأثیر گذار است.

رنجیر و پور کیمایی (۱۳۹۳) در پژوهشی به ارائه الگوی مناسب مدیریت استراتژیک منابع انسانی با رویکرد قابلیت ایجاد دانش سازمانی در سازمان های دولتی جمهوری اسلامی ایران پرداختند. مدیریت استراتژیک منابع انسانی حوزه نسبتاً جدیدی از پژوهش مدیریت است که در جستجوی ارزیابی عملکرد منابع انسانی با دیدگاه کلان و آزمون اثرات عملکرد منابع انسانی بر متغیرهای سطوح عملکرد سازمانی به جای نتایج فردی می باشد. این مقاله بر روی نتایج قابلیت ایجاد دانش سازمانی تمرکز می کند. به طور ویژه این مقاله بررسی می کند که چگونه مدیریت استراتژیک منابع انسانی در سازمان های دولتی ایران می تواند برای ایجاد و حمایت از قابلیت دانش سازمانی مورد استفاده قرار گیرد و این قابلیت چگونه با نوآوری سازمانی مرتبط می باشد. در نهایت بر مبنای نتایج پژوهش، مدل مناسبی برای سازمان های دولتی ایران ارائه می گردد. نتایج نشان می دهد که زیر ساخت های چهارگانه مدیریت استراتژیک منابع انسانی به طور قابل ملاحظه ای با سه ویژگی نیروی کار (سرمایه انسانی، انگیزش کارمند و چرخش کارمند) مرتبط می باشد. همچنین ویژگی های نیروی کار نیز به طور قابل ملاحظه ای با قابلیت ایجاد دانش سازمانی مرتبط می باشد. در نهایت نتایج ارتباط قابل ملاحظه ای را میان قابلیت ایجاد دانش سازمانی با نوآوری سازمانی نشان می دهد.

لدنی (۱۳۹۲) پژوهشی را در مورد بررسی تاثیر استراتژی های مدیریت دانش بر قابلیت نوآوری و عملکرد بانک مورد مطالعه: بانک پارسیان شهر تهران انجام دادند. بانک به عنوان یکی از حلقه های مهم زنجیره امور مالی در هر کشوری از جایگاه با اهمیتی در اقتصاد برخوردار است. فضای رقابتی در اقتصاد جهانی، بانک ها را به عنوان بنگاه های مالی به سمتی برد تا از ابزارها و شیوه های مختلفی برای توسعه کمی و کیفی بازار خود بهره ببرند و بی شک در این میان استراتژی های کلان بانک ها هستند که روی عملکرد آنها تأثیر مستقیم دارد. بنابراین استفاده بانک ها از مدیریت دانش به عنوان

یک عامل حیاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر است و در این راستا استراتژیهای مدیریت دانش نقش اساسی در بهبود عملکرد و نوآوری بانک ها ایفا میکند. هدف اصلی این تحقیق ارزیابی تاثیر استراتژیهای مدیریت دانش (مستند سازی و شخصی سازی) بر عملکرد و نوآوری در بانک پارسیان است. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی از شاخه میدانی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه رؤسا و معاونین شعب بانک پارسیان در - شهر تهران می باشد. که حجم نمونه آماری از طریق فرمول کوکران ۴۷۱ نفر به دست آمد. برای تست فرضیه های این تحقیق از پرسش نامه مشتمل بر ۲۰ سوال بسته استفاده گردید. به منظور بررسی اعتبار سازه با استفاده از نرم افزار لیزرل از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده و به منظور تجزیه و تحلیل یافته ها از آزمون معادلات ساختاری استفاده گردید. یافته های تحقیق نشان می دهد که استراتژیهای مدیریت دانش (مستند سازی و شخصی سازی) به شکل مستقیم و غیر مستقیم و از طریق نقش میانجیگری نوآوری سازمانی بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت داشتند (لدنی، ۱۳۹۲).

امین و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به تدوین مدل برنامه ریزی استراتژیک نیروی انسانی بر مبنای فرایند توانمندسازی کارکنان می پردازند. چالش سازمانها در قرن بیست و یکم رقابت بر مبنای منابع گران قیمتی است که تعیین کننده بقا و رشد آنهاست؛ این منابع عبارتند از: مدیریت، نیروی انسانی، زمین، سرمایه، و منابع سرمایه ای (تجهیزات). از میان این منابع مدیریت و نیروی انسانی از جایگاه و اهمیت خاص برخوردار است. در حال حاضر، مزیت رقابتی بسیاری از کشورها در نیروی انسانی توانمندی است که رسالت استفاده بهینه سایر منابع را بر عهده دارند. امروزه، موفقیت سازمانها به تعداد نیروی انسانی وابسته نیست، بلکه به سطح توانمندی منابع انسانی مرتبط است. تلاش سازمانها برای توسعه منابع انسانی «توانمندسازی» نام دارد و به عنوان یکی از ابزارهای استراتژیک کسب مزیت رقابتی مطرح است. در این تحقیق، مدل استراتژیک توانمندسازی منابع انسانی به صورت یک الگوی مدون در هفت مرحله ارائه و نحوه اجرا و تکنیکهای مورد استفاده در یک شرکت حفاری و اکتشاف بررسی شده است. وجه تمایز الگوی طراحی شده در ارتباط با برنامه ریزی استراتژیک نیروی انسانی، تحلیل محیط خارجی با استفاده از مدل انسوف، تحلیل محیط داخلی با استفاده از مدل مینزبرگ، طبقه بندی منابع انسانی با کمک الگوی گروه مشاوران بوستون، و ارائه استراتژیهای مناسب در قالب مدل توانمندسازی هرسی و بلانچارد است.

کیم و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر رفتار کارکنان سازمان در فضای مجازی می پردازد. موضوع مدیریت منابع انسانی در منابع انسانی سبز بر رفتار کارکنان سازمان در فضای مجازی هنوز نسبتا موضوعی جدید است. این مطالعه به بررسی نحوه بهبود رفتار کارکنان سازمانها در فضای مجازی از طریق مدیریت منابع انسانی سبز می

پردازد. یافته های این پژوهش نشان می دهد که مدیریت منابع انسانی سبز تعهد سازمانی کارکنان، رفتار سازگار محیط را افزایش می دهد. این مطالعه نشان می دهد که مدیران شرکت های مجازی در خصوص مدیریت منابع انسانی باید سیاست های مدیریت منابع انسانی سبز را ایجاد کنند.

تورانلو و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر موفقیت پیگیری مدیریت منابع انسانی پایدار (SHRM) با استفاده از رویکرد ترکیبی از دیماتل فازی نوع دو می پردازند. توجه سازمان ها به جامعه و محیط زیست و همچنین آگاهی از تاثیر متغیرهای محیطی، به توسعه مفهوم پایداری در سازمان ها کمک کرده است. عوامل مختلفی از جمله منابع انسانی می توانند در تجزیه و تحلیل پایداری سازمان ها مورد استفاده قرار گیرند، اما این مسئله به طور جدی مورد توجه پژوهشگران قرار نگرفته است و ارتباط بین پایداری و مدیریت منابع انسانی و مطالعات مرتبط هنوز در تمام شاخه های مدیریت منابع انسانی یکی از دلایل این موضوع عدم شناسایی عوامل موثر بر پایداری مدیریت منابع انسانی در سازمان است. مقاله حاضر به دنبال شناسایی این عوامل است. بر اساس مبانی نظری موجود و استفاده از نظرات کارشناسان، عوامل موثر بر اجرای مدیریت منابع انسانی به سه دسته شامل ابعاد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی تقسیم شدند. برای تعیین وزن عوامل تعیین شده بر اساس عدم استقلال عوامل؛ فازی AHP و فازی نوع ۲ دیماتل مورد استفاده قرار گرفتند. نتایج نشان داد که ابعاد زیست محیطی یکی از عوامل مؤثر بوده و علت اصلی وضع موجود است. با این حال، ابعاد اجتماعی و اقتصادی تحت تاثیر قرار گرفته و تاثیر آن باید در نظر گرفته شود با این همه عوامل محیطی مهمترین علل تشکیل دهنده موضوع بود.

مارکولی و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی الگوی مدیریت منابع انسانی تلفیقی بر اساس نظریه اقتصادی، فناوری و دانش در دنیای مجازی می پردازند. بر اساس این پژوهشگران با تلفیق این دو الگو زمینه مساعد برای تفسیر استراتژی های مدیریت دانش در مشاغل مجازی روشن می شود. به باور این پژوهشگران برنامه ریزی نیروی انسانی در این حوزه کوتاه مدت و غیر سیستماتیک می باشد. در جایی که استراتژی سازمان از نوع استراتژی شخصی سازی است، پرداخت به کارکنان متنوع بوده و مازاد بر دستمزد پرداخت می شود که یکی از ضعف های مدیریت منابع انسانی در شرکت های مجازی است.

ظهیر و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی مدیریت منابع انسانی استراتژیک و عملکرد شرکت های مجازی می پردازند. با ظهور ادبیات استراتژیک، جنبه های استراتژیک مدیریت منابع انسانی و فعالیت های کارآفرینی در سازمان ها از جمله مهم ترین موضوعات مقاله های تحقیقاتی بوده است. در ادبیات اثر مدیریت منابع انسانی استراتژیک (SHRM) بر عملکرد شرکت های

مجازی به طور گسترده مورد بررسی قرار گرفته است. در آخرین مقالات شروع به گسترده تحقیق در مورد اثرات متغیرهای سوم در این رابطه شده است. همچنین در سال های اخیر برخی از محققین، تعاملات معناداری بین جهت گیری کارآفرینی (EO) و رویکردهای منابع انسانی مورد مطالعه قرار گرفته اند. در این مطالعه این پژوهشگران بر نقش مهم جهت گیری کارآفرینی بر ارتباط بین SHRM و عملکرد شرکت تمرکز میکنند. برای این منظور، پرسشنامه تهیه شد و داده ها از شرکت هایی که در صنایع مختلف استانبول فعالیت می کنند، جمع آوری شد. داده های جمع آوری شده از پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار SPSS و AMOS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که جهت گیری کارآفرینی میان روابط مدیریت منابع انسانی استراتژیک و عملکرد شرکت (یعنی عملکرد مالی و عملکرد کارکنان) موثر است.

ما و یه (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان مدیریت منابع انسانی مجازی در بانکها اشاره می دارند که سازماندهی بیشتر و بیشتر سازمانها با مدیریت منابع انسانی الکترونیک، یکی از دغدغه های مدیران بانکهاست. به طور خلاصه جایگزین شدن روش های آنلاین با روش های چهره به چهره مدیریت منابع انسانی امروزه به یکی از تکنیک های افزایش مشتریان تبدیل شده است. مدیریت منابع انسانی الکترونیک باعث تسهیل عملکرد منابع انسانی می شود و برای ایجاد قابلیت های پویا و عملیاتی و تا حد زیادی به اثربخشی مدیریت منابع انسانی کمک می کند.

کالوپا و همکاران (۲۰۱۵) در مقاله خود تحت عنوان نقش مدیریت منابع انسانی بر عملکرد از طریق میانجی گری مدیریت دانش به نقش استراتژی های مدیریت منابع انسانی در مدیریت دانش تأکید می کنند. آنها بیان می کنند که این مقاله تئوری های مدیریت منابع انسانی را با تئوری های مدیریت دانش در هم می آمیزد تا تاثر آن را بر عملکرد در بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات بسنجد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که مدیریت منابع انسانی از طریق میانجی گری دانش نقش مهم و اثرگذاری را بر عملکرد شرکتهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد.

دونیت و گادامیلاس^۱ (۲۰۱۵) در مقاله خود به نقش استراتژی های مدیریت منابع انسانی در مدیریت دانش اشاره می کنند. آنها دانش را یک منبع استراتژیک می دانند که نیروی انسانی حامل و پرورش دهنده آن هستند. دانش از نظر آنها رابطه مثبت و معناداری با افزایش عملکرد سازمان دارد. آنها در این مقاله هدف خود را تجزیه و تحلیل تجربی رابطه بین منابع انسانی و مدیریت دانش و تأثیر آن بر روی عملکرد نوآورانه شرکت عنوان می کنند. تأکید آنها بر روی رویکرد مبتنی بر منابع در سازمان است. نمونه پژوهش آنها ۱۱۱ شرکت اسپانیایی می باشد. نتایج و یافته های

¹ Donate, M. J. & Guadamillas

تحقیق آنها نشان می دهد که دانش بر روی عملکرد نوآورانه سازمان از طریق ارتقای مهارتهای نوآوری منابع تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فیندیکلی، یوزگات و روفسناین (۲۰۱۵) در پژوهشی به ارزیابی نوآوری سازمانی و ظرفیت مدیریت دانش: عنصری محوری در منابع انسانی استراتژیک می پردازد. این مطالعه می کوشد تا به بررسی اثرات منابع استراتژیک منابع انسانی بر نوآوری سازمانی (اکتشاف و بهره برداری) و ظرفیت مدیریت دانش (اشتراک دانش و کاربرد دانش) بپردازد. در این پژوهش از داده های مربوط به صنایع فعال در ترکیه جمع آوری شد و جامعه پژوهش ۱۰۹ مورد می باشد. نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون در این پژوهش نشان می دهد که تنها شیوه های خاص در منابع انسانی استراتژیک قدرت پیش بینی نوآوری سازمانی را دارند. علاوه بر این، الگوی مشابهی بین شیوه های منابع انسانی استراتژیک و ظرفیت مدیریت دانش شرکت ها مشاهده شده است. به طور کلی، یافته های این پژوهش با اهمیت سیستم های جبران، آموزش و ارزیابی عملکرد به عنوان عناصر پیش بینی کننده متغیر وابسته همخوانی دارد. بحث ها، پیشنهادات و محدودیت های مرتبط به این پژوهش نیز در پایان این مقاله ارائه شده است.

تالوکر و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی رویه هایمدیریت منابع انسانی در بانک هایمجازی می پردازند. مطالعه موردی بنگلادشاین مطالعه به منظور بررسی میزان مدیریت منابع انسانیکه معمولا توسط پنج بانک تجاری برجسته بنگلادش انجام می شود، مورد بررسی قرار گرفت. فعالیت های نظرسنجی به وسیله ترکیب پرسشنامه ساخت یافته، مصاحبه بدون ساختار و روش های مشاهده برای بررسی مسائل مربوط به انتخاب کارکنان و استخدام، حقوق و دستمزد، روش های تجزیه و تحلیل شغلی، ارزیابی عملکرد، طرح ترویج حساسی، برنامه های آموزش و توسعه انجام شد. در این مقاله، پنج مقیاس لیکرت برای اندازه گیری مسائل عمده مدیریت منابع انسانی در بانک تجاری استفاده می شود و همچنین نظرات کارکنان را بر هشت شاخص برای سنجش سطوح رضایت شغلی ثبت می کند.

لاپینا و همکاران (۲۰۱۴) در مقاله خود تحت عنوان مدلهای مدیریت منابع انسانی: جنبه های مدیریت دانش و مسئولیت اجتماعی به نقش استراتژی های مدیریت منابع انسانی در مدیریت دانش اشاره می کنند. طبق نظر آنها دانش منبع کلیدی شرکتهای برای کسب مزیت رقابتی است که تنها با مدیریت صحیح منابع انسانی کارآمد حاصل می گردد. هدف مقاله آنها بررسی جنبه های مدیریت دانش و مسئولیت اجتماعی و تأثیر آن بر منابع انسانی سازمان است. نتایج تحقیق آنها حاکی از نقش به اشتراک گذاری اطلاعات در مدیریت بهینه منابع انسانی از طریق مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر چگونگی گردآوری داده‌های مورد نیاز، در گروه «تحقیق تلفیقی اکتشافی» طبقه‌بندی می‌شود. برای این منظور ابتدا مبانی نظری گردآوری شده است که منجر به شناسایی جنبه‌های متعدد پدیده شده و امکان تدوین الگوی مفهومی تحقیق فراهم می‌شود، سپس بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌ها ابزار تحقیق ساخته شد. در گام بعدی از طریق مصاحبه عمیق با خبرگان به طراحی مدل مفهومی درخواستی از داده‌ها پرداخته شد و سپس مدل مفهومی طراحی شده از طریق داده‌های کمی گردآوری شدند تا تعمیم‌پذیری یافته‌ها میسر شود.

در مرحله کیفی، جامعه آماری اعضای هیئت علمی و پژوهشگران در حوزه مدیریت منابع انسانی از یکسو و مدیران حرفه‌ای بانک از سوی دیگر بودند که بطور بالقوه بیشترین اطلاعات را در خصوص مدیریتی منابع انسانی در بانکداری مجازی داشتند. و با استفاده از روش نمونه‌گیری نظری هدفمند این افراد شناسایی شدند. یعنی تمرکز بر افرادی بوده است که آگاهی بیشتری نسبت به موضوع پژوهش داشته‌اند. همچنین، در ادامه از افراد مورد مصاحبه خواسته شد تا تجربه‌های دیگری، که در این زمینه صاحب نظر هستند، را معرفی نمایند که اشاره به نمونه‌گیری گلوله برفی در پژوهش‌های کیفی دارد. حجم نمونه در مرحله کیفی با توجه به سطح اشباع ۱۰ نفر خواهد بود. در مرحله کیفی، ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختار یافته‌ها بود.

جهت افزایش روایی پژوهش، محقق پس از پایان توضیحات مصاحبه‌شوندگان در طول مصاحبه، برداشت خود از صحبت‌ها و گفته‌های مصاحبه‌شونده را بیان می‌کرد تا با تأیید مصاحبه‌شونده از صحت مطالب بیان شده اطمینان یابد. برای حصول اطمینان از روایی پژوهش، یعنی دقیق بودن یافته‌های بدست آمده از روش بررسی توسط مصاحبه‌شوندگان استفاده شد. در این روش، محقق بخشی از یافته‌ها را در اختیار گروه مورد مطالعه قرار می‌دهد تا تحلیل او را بررسی کنند.

جامعه آماری پژوهش حاضر در فاز کمی شامل کلیه کارکنان بانک سپه در شهر تهران می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در مرحله کمی ابزار اصلی طراحی پرسشنامه همان یافته‌های بخش کیفی است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی فرضیه‌ها از نرم‌افزار Smart PLS3 استفاده شد.

یافته‌ها

در این پژوهش در گام نخست با استفاده از تحلیل تم به شناسایی مقوله‌های پنهان موجود در متن پرداخته می‌شود. تعداد مصاحبه‌های انجام شده ۱۰ نفر است که سعی شده از افراد در سطوح

سازمانی مختلف استفاده شود و همچنین افرادی انتخاب شوند که دانش و اطلاعات بالا یا قدرت تجزیه تحلیل خوبی داشته باشند.

در مرحله اول که آشنایی با داده‌ها می باشد. پس از مرور دوباره ادبیات پژوهش، هدف از تحلیل مصاحبه در ذهن محقق مشخص شده و اقدام به گوش دادن صدای ضبط شده مصاحبه شوندگان گردیده است. پس از نوشتن متن مصاحبه‌ها بر روی کاغذ نکاتی که به نظر قابل بررسی می‌باشند توسط علامت ستاره (***) مشخص و با دوباره خوانی در جهت یافتن موضوعات مرتبط با هدف پژوهش تلاش شده است.

در مرحله دوم که ایجاد کدهای اولیه می باشد. پس از علامت گذاری بر روی جمله‌های با اهمیت، به هر یک از آن‌ها یک کد اختصاص داده و یک دسته مفهومی برای آن در نظر گرفته شده است. کدها و دسته‌های مفهومی در ۱۰ مصاحبه انجام شد. یک نمونه مصاحبه چهارم در زیر آورده شده است.

جدول ۲. دسته‌های مفهومی در مصاحبه چهارم

مصاحبه چهارم		
کد	نکات کلیدی مصاحبه	دسته مفهومی
1 E 4	به نظر من در نظام بانکداری آینده باید توجه فزاینده‌ای به جلب اعتماد مشتریان کرد.	جلب اعتماد مشتریان
2 E 4	از نظر من آنچه بانکداری ما در حال حاضر نمی تواند خود را با آن وفق دهد ناتوانی در تامین زیر ساخت های فیزیکی است.	کمبود زیرساخت های فیزیکی
3 E 4	آموزش کارکنان به عنوان اصلی غیر قابل مذاکره در نظام بانکداری ما باید وجود داشته باشد.	آموزش ضمن خدمت کارکنان
4 E 4	مدیران ما باید بتوانند فکری به حال نظارت کنند. نظارت به صورت غیر مستقیم دشوارهای خاصی دارد.	نظارت غیر مستقیم
5 E 4	انتصابات باید بر مبنای شایسته سالاری باشد. نباید اینطور باشد که هر فردی که دلمان خواست را به مدیریت بگماریم.	شایسته سالاری در انتصابات
6 E 4	همچنین نظام پاداش و تنبیه هم باید بر مبنای یسته سالاری باشد و هر کسی بر مبنای توانایی خود به پاداشی برسد.	پاداش و تنبیه بر مبنای شایستگی
7 E 4	از نظر من در نظام بانکداری مجازی آینده باید توجه بیشتری به استخدام مدیران جوان کرد.	جوان سازی مدیران
8 E 4	ارتباطات در نظام بانکداری آینده باید تغییر کند. در اینجا برقراری ارتباط با مشتری و جذب او دشوار می شود.	دشوار شدن ارتباط با مشتری
9 E 4	مشتری در این فرایند نیاز به چیزی بیش از ارائه خدمات دارد و نیاز به احساس امنیت و اعتماد است.	ایجاد حس امنیت و اعتماد میان مشتری و بانک

در مرحله سوم که جستجوی مضمون‌ها می باشد. پس از کدگذاری اولیه مصاحبه‌ها، دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب مضمون‌های اولیه انجام شده است. در پایان این مرحله در مجموع ۵ مضمون اصلی و ۲۱ مضمون فرعی به دست آمد. همچنین بعضی از موارد ارتباط چندانی با هدف محقق از مصاحبه‌ها نداشته و حذف گردیدند.

در مرحله چهارم بازبینی تم‌ها می باشد. پژوهشگر با دقت کدهای استخراج شده را مورد بررسی قرار داده و کدگذاری صورت گرفته را در اختیار دو پژوهشگر دیگر که سابقه کدگذاری کیفی را نیز داشته اند قرار داد و نظرات ایشان را راجع به پژوهش حاضر جویا شد. کدگذاری‌ها توسط ایشان مورد بررسی قرار گرفتند و بر اساس نظرات ایشان تیم پژوهشی اقدام به اصلاحاتی در کدگذاری‌ها نمود. نتیجه نهایی در گام پنجم قابل مشاهده است.

در مرحله پنجم که معرفی تم‌ها می باشد. پس از انجام مرحله بازبینی مضمون‌ها، کلیه مضمون‌ها در قالب ۲۱ مضمون فرعی در بطن ۵ مضمون اصلی جای گرفتند جدول زیر مضمون‌های اصلی، مضمون‌های فرعی و دسته‌های مفهومی نهایی مشخص گردیده است.

جدول ۳. مضمون‌های اصلی، مضمون‌های فرعی و دسته‌های مفهومی نهایی

تم اصلی	R	تم فرعی	دسته مفهومی
فرآیندهای درون سازمانی	۱	ارتباطات درون سازمانی	رابطه مدیر و کارمند
			روابط طولی و عرضی
			ایجاد سرمایه اجتماعی مشتری
توانمندسازی منابع انسانی	۲	توانمندسازی منابع انسانی	کلاس‌های ضمن خدمت
			به روز بودن
			تقویت فنون مذاکره
			تسهیل ارتباط با مشتریان
ارتقای سطح خدمات رسانی	۳	احساس مسئولیت نسبت به کار	از خود گذشتگی
			وفاداری به سازمان
ارتقای سطح خدمات رسانی	۴	پاسخ گویی به مشتریان	پاسخ گویی سریع و به موقع
			پاسخ گویی قانع کننده
			ارتباط تنگاتنگ با مشتریان
	۵	تقویت مهارت‌های کاری	اشراف به وظایف شخصی و گروهی

استخدام کارکنان دانشی			
ایده پردازی و به روز رسانی اطلاعات	نوآوری و خلاقیت	۶	مدیریت استعداد
حمایت از کارکنان نوآور			
استخدام کارکنان نوآور و خلاق			
تمرکز بر فعالیت ها	خود مدیریتی	۷	
پایش مستمر کارمندان			
تسلط بر زمان و زمان بندی مناسب			
تسلط داشتن به حوزه های مرتبط بانكداری	دانشی بودن	۸	
تسلط داشتن به حوزه آی تی			
میل به تغییر و عدم مقاومت در برابر آن	به روز بودن	۹	
نوسازی دانش			
مدیریت بهتر دانش	تسهیل گری ارتباطات	۱۰	
حفظ یکپارچگی سازمانی			
تسریع توزیع دانش			
تقویت جو اعتماد میان کارکنان			
تدقیق وظایف و برنامه ها			
برخورد با متخلفین	کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد	۱۱	
اتوماسیون			
نظام پاداش و تنبیه شایسته سالار			
جولوگیری از بیگانگی شغلی			
ترقی بر مبنای شایستگی			
اصلاح نظام مرخصی و پاداش			
کشف بازارهای جدید	رقابت پذیری	۱۲	

سرمایه گذاری استراتژیک			
تدقیق برنامه ها و اهداف	چشم انداز سازی	۱۳	مدیریت استراتژیک
توجه به ارزش های استراتژیک			
تدوین الگوی جذب و استخدام			
شایسته سالاری در جذب و استخدام			
توجه به توانایی های تحصیلی و کاری کارمندان			
جانشین پروری	پشتوانه سازی مدیران	۱۴	
رصد درست کارمندان برای سمت های آتی			
تحلیلی مشتری	سناریو نگاری	۱۵	مشتری مداری
ایجاد تعلق خاطر در مشتریان			
بودجه ریزی بر مبنای اهداف			
جذب نیرو بر مبنای نیاز			
تحلیل آثار متقابل مولفه های اثرگذار			
تعیین اولویت های سازمانی	شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان	۱۶	
گسترش شمولیت و جامعه پذیری مشتریان			
نظر خواهی و مشارکت جویی از مشتریان			

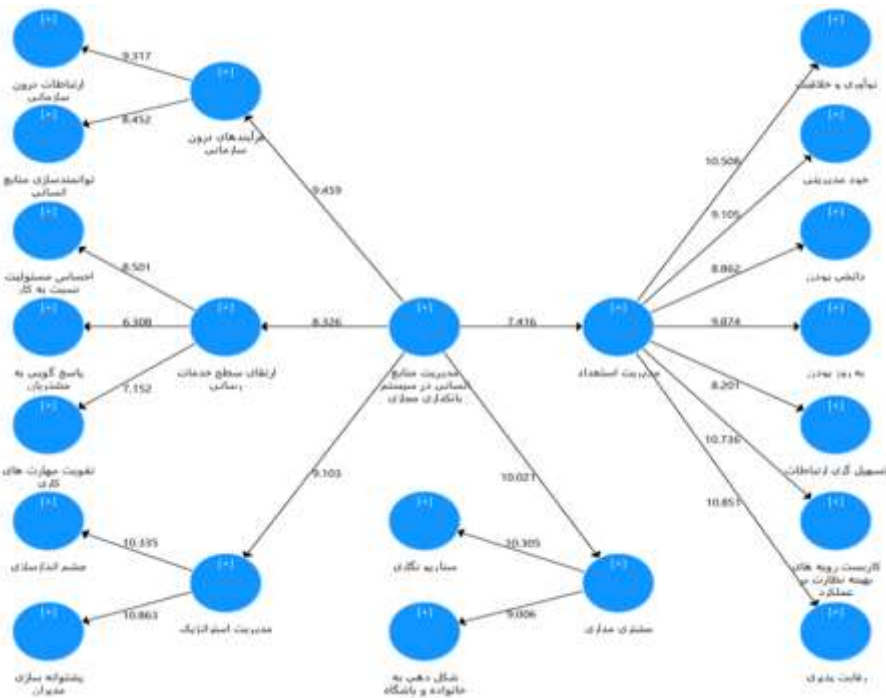
قبل از اینکه فرضیه های پژوهش آزمون شوند باید ابتدا از نرمال بودن متغیرها اطمینان حاصل شود. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف یک نمونه ای استفاده شده است. با توجه سطح معناداری از 0.05 درصد بیشتر شد متغیرها نرمال می باشند.

همچنین نتایج تحلیل عاملی نشان داد که بارعاملی همه گویه ها از ۰/۴ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین پرسشنامه دارای روایی مطلوب است. برای بررسی پایایی مدل بیرونی از معیار ضریب آلفای کرونباخ و معیار پایایی ترکیبی (CR) استفاده شده است.

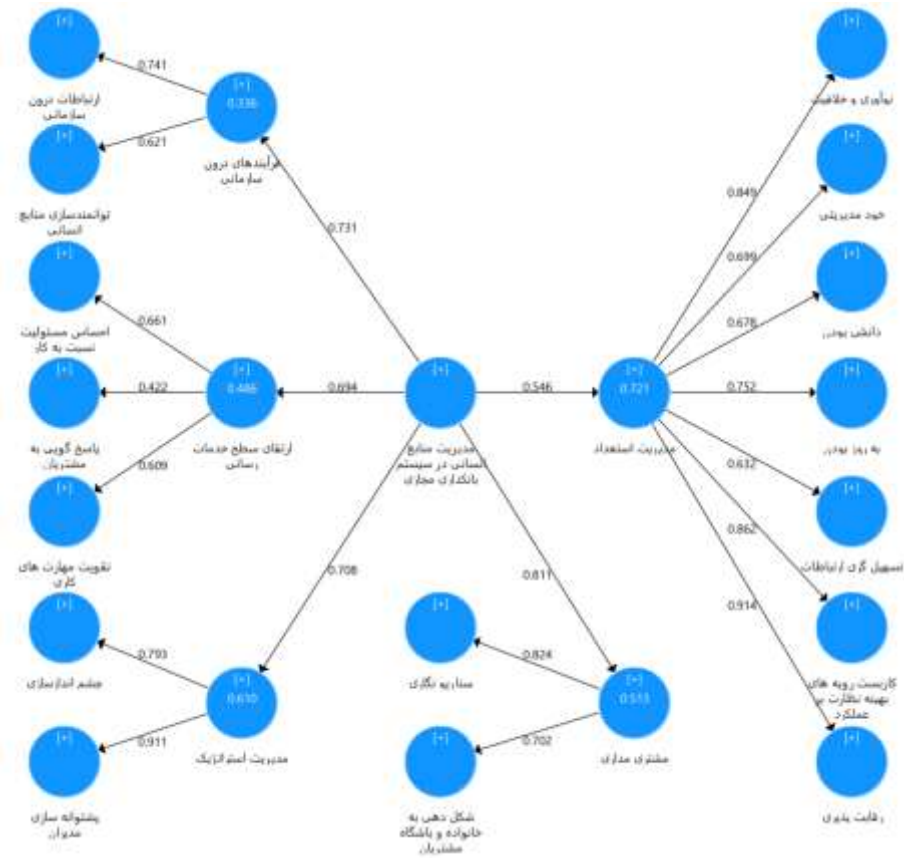
جدول ۴. ضریب آلفای کرونباخ

AVE	CR	آلفای کرونباخ	متغیرها
۰/۶۴۵	۰/۹۳۰	۰/۹۲۵	مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی
۰/۷۴۵	۰/۸۳۲	۰/۸۲۵	فراآیندهای درون سازمانی
۰/۵۹۶	۰/۷۸۴	۰/۷۸۰	ارتباطات درون سازمانی
۰/۸۵۵	۰/۷۲۹	۰/۷۲۷	توانمندسازی منابع انسانی
۰/۶۸۵	۰/۸۵۵	۰/۸۵۲	ارتقای سطح خدمات رسانی
۰/۷۱۲	۰/۷۵۳	۰/۷۵۰	احساس مسئولیت نسبت به کار
۰/۷۴۸	۰/۸۵۱	۰/۸۴۶	پاسخ گویی به مشتریان
۰/۸۴۷	۰/۷۳۴	۰/۷۳۳	تقویت مهارت های کاری
۰/۶۶۴	870۰/	۰/866	مدیریت استعداد
۰/۷۷۸	745۰/	۰/743	نوآوری و خلاقیت
۰/۶۲۳	762۰/	۰/750	خود مدیریتی
۰/۶۰۹	820۰/	۰/818	دانشی بودن
۰/۶۲۸	830۰/	۰/825	به روز بودن
۰/۷۷۴	749۰/	۰/747	تسهیل گری ارتباطات
۰/۸۳۰	735۰/	۰/734	کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد
۰/۷۹۶	742۰/	۰/740	رقابت پذیری
۰/۷۷۰	779۰/	۰/778	مدیریت استراتژیک
۰/۸۳۴	706۰/	۰/704	چشم اندازسازی
۰/۶۱۳	793۰/	۰/791	پشتوانه سازی مدیران
۰/۸۸۰	831۰/	۰/828	مشتری مداری
۰/۸۹۵	839۰/	۰/836	سناریو نگاری
۰/۷۷۱	784۰/	۰/783	شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان

مطابق با جداول بالا معیارها برای سازه‌ی مورد نظر بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد. با توجه به بالاتر بودن ضریب پایایی ترکیبی متغیرهای جدول فوق نشان از مناسب و برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری دارد. با توجه به اینکه مقادیر AVE برای همه متغیرها از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین روایی همگرا سازه‌ها قابل قبول است.



شکل ۱. ضرایب معناداری t-value در مدل مفهومی



شکل ۲. ضریب مسیر در مدل مفهومی

جدول ۵. ضریب تعیین

متغیر وابسته	R ²	شدت
فرآیندهای درون سازمانی	۰,۴۸۶	متوسط
ارتقای سطح خدمات رسانی	۰,۳۳۶	متوسط
مدیریت استعداد	۰,۷۲۱	قوی
مدیریت استراتژیک	۰,۶۱۰	قوی
مشتری مداری	۰,۵۱۳	متوسط
میانگین	۰,۵۳۳	متوسط

فرضیه های اصلی

۱. ارتقای سطح خدمات رسانی یکی از اصلی ترین مسائل در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتقای سطح خدمات رسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۹۴ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۳۲۶ است. می توان گفت: بین ارتقای سطح خدمات رسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان یکی از مسائل اصلی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۳۱ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۴۵۹ است می توان گفت: بین بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۳. مدیریت استعداد از جمله ابزارهای کارآمد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر مدیریت استعداد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۵۴۵ و همچنین آماره t به مقدار ۷,۴۱۶ است. می توان گفت: بین مدیریت استعداد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۴. استفاده از رویه های مدیریت استراتژیک از جمله اصلی ترین ابزارهای در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر استفاده از رویه های مدیریت استراتژیک و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۰۸ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۱۰۳ است. می توان گفت: بین استفاده از رویه های مدیریت استراتژیک و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۵. بهبود مشتری مداری اصلی ترین هدف در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر بهبود مشتری مداری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۱۱ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۰۲۱ است. می توان گفت: بین

بهبود مشتری مداری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی مربوط به فرضیه اول

۱. ارتباطات درون سازمانی از جمله مولفه ها مربوط به فرایندهای درون سازمانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتباطات درون سازمانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۴۱ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۳۱۷ است. می توان گفت: بین ارتباطات درون سازمانی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. توانمندسازی منابع انسانی از جمله مولفه ها مربوط به فرایندهای درون سازمانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر توانمندسازی منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۲۱ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۴۵۲ است. می توان گفت: بین توانمندسازی منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی مربوط به فرضیه اصلی دوم

۱. احساس مسئولیت نسبت به کار از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر احساس مسئولیت نسبت به کار و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۶۱ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۵۰۱ است. می توان گفت: بین احساس مسئولیت نسبت به کار و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. پاسخ گویی به مشتریان از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر پاسخ گویی به مشتریان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۴۲۲ و همچنین آماره t به مقدار ۶,۳۰۸ است. می توان گفت: بین پاسخ گویی به مشتریان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۳. تقویت مهارت های کاری از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر تقویت مهارت های کاری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۰۹ و همچنین آماره t به مقدار ۷,۱۵۲ است. می توان گفت: بین تقویت مهارت های کاری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی مربوط به فرضیه اصلی سوم

۱. ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۴۹ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۵۰۸ است. می توان گفت: بین ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. خود مدیریتی از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر خود مدیریتی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۹۹ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۱۰۵ است. می توان گفت: بین خود مدیریتی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۳. دانشی بودن کارمندان از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است.

با توجه به ضریب مسیر متغیر دانشی بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۷۸ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۸۶۲ است. می توان گفت: بین دانشی بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۴. به روز بودن کارمندان از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر به روز بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۵۲ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۸۷۴ است. می توان گفت: بین به روز بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۵. تسهیل گری ارتباطات از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر تسهیل گری ارتباطات و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۳۲ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۲۰۱ است. می توان گفت: بین تسهیل گری ارتباطات و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۶. کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۶۲ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۷۳۶ است. می توان گفت: بین کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۷. رقابت پذیری از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر رقابت پذیری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۹۱۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۸۵۱ است. می توان گفت: بین رقابت پذیری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی مربوط به فرضیه اصلی چهارم

۱. چشم اندازسازی از جمله مولفه های مربوط به مدیریت استراتژیک در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر چشم اندازسازی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۹۳ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۳۳۵ است. می توان گفت: بین چشم اندازسازی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. پشتوانه سازی مدیران از جمله مولفه های مربوط به مدیریت استراتژیک در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر پشتوانه سازی مدیران و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۹۱۱ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۸۶۳ است. می توان گفت: بین پشتوانه سازی مدیران و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی مربوط به فرضیه اصلی پنجم

۱. سناریو نگاری یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر سناریو نگاری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۲۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۳۰۵ است. می توان گفت: بین سناریو نگاری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۲. شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار

۰,۷۰۲ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۰۰۶ است. می توان گفت: بین شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در انتها، مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری می شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می شود. سه مدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است.

$$\text{مدل } GOF = \sqrt{\text{Communality} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0.587 \times 0.583} = 0.54$$

با توجه به نتایج فوق می توان گفت که مدل برازش قوی دارد.

جمع بندی و نتیجه گیری

نقش نیروهای انسانی در نظام بانکی ایران در تمامی مراحل عملکردی شاخص و اثرگذار است. بانکها در ایران از جمله سازمان هایی به شمار می روند که ساختار نیروهای انسانی آنها بسیار مشکل و ساختاریافته است. اکنون پرسشی که مطرح است این است که مدیریت منابع انسانی در بانکداری مجازی در بانک سپه در کشور ایران باید دارای چه مشخصات و کیفیتی باشد.

نتایج سوال اصلی تحقیق که الگوی مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی دارای چه خصوصیات و مشخصاتی است؟ نشان داد که: الگوی مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی دارای خصوصیات و مشخصاتی مانند: ارتقای سطح خدمات رسانی یکی از اصلی ترین مسائل در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. بهبود نحوه فرایندهای درونی سازمان یکی از مسائل اصلی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. مدیریت استعداد از جمله ابزارهای کارآمد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. استفاده از رویه های مدیریت استراتژیک از جمله اصلی ترین ابزارهای در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. بهبود مشتری مداری اصلی ترین هدف در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. نتایج این فرضیه با تحقیقات فیندیکلی، یوزگات و روفسناین (۲۰۱۵) و لاپینا و همکاران (۲۰۱۴) و کرمی (۱۳۹۱) و غفاری (۱۳۹۳) همسویی دارد.

نتایج سوال فرعی اول تحقیق که ابعاد و مولفه ها و شاخص های شایستگی مدیریت بانکداری مجازی شامل چه مواردی است؟ نشان داد که فرایندهای درون سازمانی، ارتباطات درون سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی، ارتقای سطح خدمات رسانی، احساس مسئولیت نسبت به کار، پاسخ گویی به مشتریان، تقویت مهارت های کاری، مدیریت استعداد، نوآوری و خلاقیت، خود مدیریتی،

دانشی بودن، به روز بودن، تسهیل‌گری؛ ارتباطات، کاربست رویه‌های بهینه نظارت بر عملکرد، رقابت‌پذیری، مدیریت استراتژیک، چشم‌اندازسازی، پشتوانه سازی مدیران، مشتری مداری سناریو نگاری، شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان می باشند. ارتقای سطح خدمات رسانی یکی از اصلی ترین مسائل در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. نتایج این فرضیه با تحقیقات دونیت و گادامیلاس^۱ (۲۰۱۵) و فدایی (۱۳۹۴) همسویی دارد. یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که دانش یک منبع استراتژیک است که نیروی انسانی حامل و پرورش دهنده آن هستند. دانش از نظر آنها رابطه مثبت و معناداری با افزایش عملکرد سازمان دارد. نتایج و یافته‌های تحقیق آنها نشان می دهد که دانش بر روی عملکرد نوآورانه سازمان از طریق ارتقای مهارت‌های نوآوری منابع تأثیر مثبت و معناداری دارد.

سوال فرعی دوم: اولویت وزن و روابط ابعاد و مولفه‌ها و شاخص‌های شایستگی مدیریت بانکداری مجازی به چه صورت است؟ نشان داد با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتقای سطح خدمات رسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۹۴ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۳۲۶ است. می‌توان گفت: بین ارتقای سطح خدمات رسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان یکی از مسائل اصلی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۳۱ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۴۵۹ است می‌توان گفت: بین بهبود نحوه انجام فرایندهای درونی سازمان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مدیریت استعداد از جمله ابزارهای کارآمد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر مدیریت استعداد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۵۴۵ و همچنین آماره t به مقدار ۷,۴۱۶ است. می‌توان گفت: بین مدیریت استعداد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

استفاده از رویه‌های مدیریت استراتژیک از جمله اصلی ترین ابزارهای در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر استفاده از رویه‌های مدیریت استراتژیک و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۰۸ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۱۰۳ است. می‌توان گفت: بین استفاده از رویه‌های مدیریت استراتژیک و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بهبود

^۱ Donate, M. J. & Guadamillas

مشتری مداری اصلی ترین هدف در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر بهبود مشتری مداری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۱۱ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۰۲۱ است. می توان گفت: بین بهبود مشتری مداری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج این فرضیه با تحقیقات کالوپا و همکاران (۲۰۱۵) و تالوکر و همکارانش (۲۰۱۴) و امین و همکاران (۱۳۹۲) همسویی دارد

نتایج سوال فرعی سوم: وضعیت موجود ابعاد و مولفه ها و شاخص ها در مدیریت فعلی نظام بانکداری مجازی (اینترنتی) به چه صورتی می باشد؟ نشان داد که: ارتباطات درون سازمانی از جمله مولفه ها مربوط به فرایندهای درون سازمانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتباطات درون سازمانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۴۱ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۳۱۷ است. می توان گفت: بین ارتباطات درون سازمانی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. توانمندسازی منابع انسانی از جمله مولفه ها مربوط به فرایندهای درون سازمانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر توانمندسازی منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۲۱ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۴۵۲ است. می توان گفت: بین توانمندسازی منابع انسانی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

احساس مسئولیت نسبت به کار از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر احساس مسئولیت نسبت به کار و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۶۱ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۵۰۱ است. می توان گفت: بین احساس مسئولیت نسبت به کار و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پاسخ گویی به مشتریان از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر پاسخ گویی به مشتریان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۴۲۲ و همچنین آماره t به مقدار ۶,۳۰۸ است. می توان گفت: بین پاسخ گویی به مشتریان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. تقویت مهارت های کاری از جمله مولفه ها مربوط به ارتقای سطح خدمات رسانی در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر تقویت مهارت های کاری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به

مقدار ۰,۶۰۹ و همچنین آماره t به مقدار ۷,۱۵۲ است. می‌توان گفت: بین تقویت مهارت‌های کاری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۴۹ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۵۰۸ است. می‌توان گفت: بین ارتقای سطح نوآوری و خلاقیت و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. خود مدیریتی از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر خود مدیریتی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۹۹ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۱۰۵ است. می‌توان گفت: بین خود مدیریتی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. دانشی بودن کارمندان از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر دانشی بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۷۸ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۸۶۲ است. می‌توان گفت: بین دانشی بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به روز بودن کارمندان از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر به روز بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۵۲ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۸۷۴ است. می‌توان گفت: بین به روز بودن کارمندان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تسهیل‌گری ارتباطات از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر تسهیل‌گری ارتباطات و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۶۳۲ و همچنین آماره t به مقدار ۸,۲۰۱ است. می‌توان گفت: بین تسهیل‌گری ارتباطات و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کاربست رویه‌های بهینه نظارت بر عملکرد از جمله مولفه‌های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر کاربست رویه‌های بهینه نظارت بر عملکرد و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۶۲ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۷۳۶ است. می‌توان گفت: بین

کاربست رویه های بهینه نظارت بر عملکرد و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رقابت پذیری از جمله مولفه های مدیریت استعداد در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر رقابت پذیری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۹۱۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۸۵۱ است. می توان گفت: بین رقابت پذیری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. چشم اندازسازی از جمله مولفه های مربوط به مدیریت استراتژیک در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر چشم اندازسازی و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۹۳ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۳۳۵ است. می توان گفت: بین چشم اندازسازی و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پشتوانه سازی مدیران از جمله مولفه های مربوط به مدیریت استراتژیک در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر پشتوانه سازی مدیران و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۹۱۱ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۸۶۳ است. می توان گفت: بین پشتوانه سازی مدیران و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

سناریو نگاری یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر سناریو نگاری و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۸۲۴ و همچنین آماره t به مقدار ۱۰,۳۰۵ است. می توان گفت: بین سناریو نگاری و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. با توجه به ضریب مسیر متغیر شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان و مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی که به مقدار ۰,۷۰۲ و همچنین آماره t به مقدار ۹,۰۰۶ است. می توان گفت: بین شکل دهی به خانواده و باشگاه مشتریان و مدیریت منابع انسانی سیستم بانکداری مجازی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج این فرضیه با تحقیقات رضایی و همکاران (۱۳۸۹) و ظهیر و همکاران (۲۰۱۶) و مارکولی و همکاران (۲۰۱۷) همسویی دارد.

نتایج سوال فرعی چهارم: ساز و کارهای اجرایی مناسب برای کاهش فاصله وضع موجود و مطلوب در بانکداری مجازی کدام موارد می باشند؟ سناریو نگاری یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. شکل دهی به خانواده و

باشگاه مشتریان یکی از راهکارهای ارتقای سطح مشتری مداری در مدیریت منابع انسانی در سیستم بانکداری مجازی است. نتایج این فرضیه با تحقیقات تورانلو و همکاران (۲۰۱۷) و کیم و همکاران (۲۰۱۸) و حلاجی (۱۳۹۶) همسویی دارد. یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که ارتقاء عملکرد و ترویج رفتارهای مطلوب در کارکنان که این وظیفه همه مدیران و سرپرستان می‌باشد. بهبود عملکرد کارکنان باید به یک الزام استراتژیک برای همه سازمان‌ها تبدیل شود.

با توجه به نتایج حاصل شده پیشنهاد می‌شود کارکنان وظایف خود را بهتر درک کرده و با راهنمایی سرپرستان در رسیدن به اهداف سازمان تلاش نمایند. عملکرد منابع انسانیهای کارکنان به طور کامل و به صورت ملموس، واضح و روشن اندازه‌گیری و هدایت شوند. ارزیابی عملکرد منابع انسانی کارکنان باعث افزایش و تشویق رشد حرفه‌ای شده و انتقال فرهنگ آن را تسهیل نماید. به کارکنان فرصت اظهار نظر در باره مسایل، اهداف و برنامه‌ها و همچنین بحث و تبادل نظر درباره آنها داده شود تا در محیطی صمیمی نظرات خود را به سرپرست منتقل نمایند.

در حوزه زیرساخت‌ها. نظر به پایه‌گذاری سرویس‌های شبکه بانکی بر مبنای مخابرات زمینی، هم اکنون این شبکه با مشکلاتی نظیر قطعی شبکه، کندی در گسترش سرویس‌های بانکی، زمان بر بودن رفع اشکال شبکه و ضعیف بودن مانیتورینگ مواجه است. به منظور رفع مشکلات مذکور و فراهم ساختن بستری مناسب و کارآ در زمینه ارتباطات بانکی لازم است زیرساخت‌های مورد نیاز بر مبنای فناوری‌های ماهواره‌ای در کشور پایه‌گذاری و گسترش یابد. همچنین مدیران بانکی لازم است به کاربردهای هوش تجاری و داده کاوی در بازاریابی اهتمام ورزند.

منابع

۱. رضایی، مصطفی؛ صالح نیا، منیره و کریمی، امیر (۱۳۸۹) بررسی تاثیر وظایف استراتژیک کارکرد منابع انسانی بر نوآوری عملکرد با تاکید بر نقش واسط ظرفیت مدیریت دانش، مورد مطالعه: بیمارستان بعثت شهرستان همدان، پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک، تهران، ایران.
۲. غفاری، علی (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر استراتژی‌های توسعه‌ی منابع انسانی بر رفتار نوآورانه (مورد مطالعه: کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره) استان اردبیل)، پایانامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمی.
۳. کرمی، محمد (۱۳۹۱)، تاثیر اقدامات استراتژیک کارکرد منابع انسانی و ظرفیت مدیریت دانش بر نوآوری سازمان، پایانامه مقطع کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
4. Bauer, H. H., Hammerschmidt, M., & Falk, T. (2005). Measuring the quality of e-banking portals. *International journal of bank marketing*, 23(2), 153-175.
5. Chen, Chung-Jen & Huang, Jing-Wen (2009), "Strategic Human Resource Practices and Innovation Performance - The Mediating Role of Knowledge Management Capacity", *Journal of Business Research*, 62, pp. 104-114.
6. Clemmons Rumizen, M. (2014), "The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management", Madison, WI: Cwl Publishing Enterprises, Chapter 8.
7. Dalkir, K. (2015), *Knowledge Management in Theory and Practice*, Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann, ISBN 075067864x.
8. Donate, M. J. & Guadamillas, F. (2010), The Effect of Organizational Culture on Knowledge Management Practices and Innovation, *Knowledge and Process Management*, 17(2), 82-94.
9. Findikli, Mine A; Yozgat, Ugur & Rofcanin, Yasin (2015) Examining Organizational Innovation and Knowledge Management Capacity the Central Role of Strategic Human Resources Practices (Shrps), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 181, 377 - 387.
10. Floh, A., & Treiblmaier, H. (2006). What keeps the e-banking customer loyal? A multigroup analysis of the moderating role of consumer characteristics on e-loyalty in the financial service industry. A Multigroup Analysis of the Moderating Role of Consumer Characteristics on E-Loyalty in the Financial Service Industry. (March 26, 2006).

11. Lakshman, C. (2009), Organizational Knowledge Leadership: An Empirical Examination of Knowledge Management By Top Executive Leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(4), 338–364.
12. Lawson, B., Petersen, K. J., Cousins, P. D. & Handfield, R. B. (2013), Knowledge Sharing in Interorganizational Product Development Teams: The Effect of Formal and Informal Socialization Mechanisms, *Journal of Product Innovation Management*, 26(2), 156–172.
13. Lelic, S. (2011), “A Sense Of Community: The Role of Cops in Knowledge Management”, *Knowledge Management*, 10 October., 12(2), 44-59.
14. Liao, Z., & Cheung, M. T. (2002). Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study. *Information & management*, 39(4), 283-295.
15. Zack, M. H., Mckeen, J. & Singh, S. (2013). Knowledge Management and Organizational Performance: An Exploratory Analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 392–409.