

ارائه الگو امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی در بانک انصار

نوع مقاله: پژوهشی

یحیی ابراهیم زاده^۱

حمدالله منظری توکلی^۲

سنجر سلاجقه^۳

محمد جلال کمالی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۴/۱۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۳/۱۶

چکیده

پژوهش حاضر به دنبال ارائه الگو امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی و ارائه مدل مطلوب در بانک انصار است. مدیران و کارشناسان بانک انصار به عنوان جامعه آماری پخش کمی در نظر گرفته می شود که در حدود ۱۵۰۰ نفر بودند، روش نمونه گیری خوش ای است. در این پژوهش برای برآورد حجم نمونه با توجه به تعداد جامعه آماری پژوهش، از طریق جدول مورگان استفاده می گردد که در نهایت تعداد ۳۰۶ نفر می باشد که به شیوه نمونه گیری تصادفی تعیین شد. این پژوهش در زمره پژوهش های ترکیبی و از نوع اکتشافی و مدل ابزارسازی بوده. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل مشاهدات و اطلاعات پژوهش و بررسی تاثیر همزمان مقیاس های عمومی با استفاده از نرم افزار Excel2013 Smart-PLS22 SPSS22 تحلیل آماری انجام شد. با بررسی پیشینه تحقیقات انجام شده و مبانی نظری ابعاد مدل شناسایی گردید. با بررسی نتایج آزمون مربوطه دریافتیم که وضعیت عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، واحد کرمان، دانشگاه ازاد اسلامی، کرمان، ایران
yahyaebrahimzade@yahoo.com

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه ازاد اسلامی، کرمان، ایران (نویسنده مسئول)
hmanzari@iauk.ac.ir

^۳ دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه ازاد اسلامی، کرمان، ایران
s.salajeghe@iauk.ac.ir

^۴ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه ازاد اسلامی کرمان، ایران
mjalalkamali@yahoo.co.uk

منابع انسانی در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد. همچنین شش مدل رسم می‌گردد. به منظور بررسی و اعتبار مدل‌ها بعد از اینکه ابعاد و شاخص‌ها تایید گردید ضریب تعیین مدل‌ها بدست آمد. همچنین برای اندازه گیری شاخص نیکویی برازش مدل از *GOF*/ستفاده کردیم، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل کلی تحقیق دارد.

کلمات کلیدی: منابع انسانی، استاندارد ۳۴۰۰۰، استقرار سیستم مدیریت منابع انسانی، بانک

طبقه‌بندی JEL: O15, E24, G32, E5

مقدمه

امروزه منابع انسانی هر سازمان منبع اصلی زاینده مزیت رقابتی و ایجادکننده قابلیت‌های اساسی هر سازمان است، در نتیجه یکی از عمده‌ترین برنامه‌ریزی‌های سازمانی برنامه‌ریزی منابع انسانی است (ادولا^۱، ۲۰۱۶). در عصر جدید به انسان، در مدیریت به عنوان سرمایه‌ای بی‌پایان و با ارزش می-نگرند (اوtier و همکاران^۲، ۲۰۱۶). امروزه قدرت سازمان بر اساس سرمایه انسانی خلاق کارآمد سنجیده می‌شود، بنابراین سازمان‌ها باید بهترین برنامه‌ریزی را برای بهترین سرمایه خود داشته باشند (بخاری و سیلاه^۳، ۲۰۱۵). داشتن کارکنان راضی، پر انرژی و خلاق یا سرمایه‌ی انسانی متعهد، مهم ترین منبع سازمانی محسوب می‌شود. با توجه به اینکه نیروی انسانی کارآمد، شخاص عمدۀ برتری یک سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، تأکید بر نیروی انسانی مؤثر و کارآمد در عرصه‌ی آموزش رو به افزایش است (میرکمالی و ناستی زایی، ۱۳۸۹؛ میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۴). ایزو ۳۴۰۰۰ برای ادراک و نگرش اهمیت ویژه‌ای قائل است. بر اساس استاندارد ۳۴۰۰۰ می‌توان وضعیت موجود مدیریت منابع انسانی در شرکت را بررسی و پژوهه‌ها و اقدامات بهبود و توسعه آنها را فراهم کرد و یک فرهنگ تعالی و کمال را در سازمان ایجاد نمود. جهت سنجش سطح بلوغ فرآیندهای منابع انسانی از استاندارد ۳۴۰۰۰ استفاده می‌شود. هدف از آن بررسی نظام مند، جامع و یکپارچه سیستم منابع انسانی با رویکرد علمی است (قلی پور، ۱۳۹۲: ۱۷۰). بدون تردید استاندارد ۳۴۰۰۰ یک مدل تحول استراتژیک سازمانی است. استاندارد ۳۴۰۰۰ نقشه راهی را برای تغییر سازمان با استفاده از اقدامات منابع انسانی مستمر فراهم می‌کند. هر چه قدر به سمت بالا حرکت می‌کنیم، اقدامات پیشرفت‌هه می‌شود و فرصت‌های زیادی برای کارکنان فراهم می‌شود تا عملکرد خودشان را در راستای اهداف سازمان بهبود بخشنند (قلی پور، ۱۳۹۲: ۴۹-۴۳). در کشورهای در حال توسعه با پدیده مهاجرت نخبگان و فرار نیروی انسانی کارآمد با چالشی جدی روبرو هستیم. متاسفانه ایران جزء این دسته از کشورها است. مسائل اساسی پیشروی مدیریت منابع انسانی در مسائل بانک انصار در راستای کاهش نارسایی‌ها و تقویت کارایی نیروی انسانی که خاستگاه مدیران متعهد، متخصص و شایسته در آینده بانکی را تشکیل می‌دهند مورد بررسی قرار گیرند. اما با وجود اینکه اکثر سازمان‌ها اهمیت این نوع منابع انسانی را می‌دانند ولی راهکار منسجم و یکپارچه و مکمل در اکثر سازمان‌ها وجود ندارد و این از علت اصلی ترک خدمت داوطلبانه نخبگان و از دست رفتن سرمایه‌های انسانی است. از این رو ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت و اولویتی که برای هر کدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد و برای هر

¹ Adeola

² Autiero et al

³ Bukhari and Sillah

مدیری در سازمان آگاهی از مسئله انگیزش کارکنان که در واقع بی جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضاء سازمان است، ضرورت خاص دارد. از طرف دیگر مساله شناخت نیازها و عوامل انگیزشی افراد در سازمان به شرایط خاص آن سازمان بستگی دارد و باید توجه خاصی به آن مبذول داشت. با توجه به اهمیت و مزايا و معایب فشار روانی و رضایت شغلی انجام يك پژوهش در اين زمينه در صنعت بانکداري لازم و ضروري مي نماید. در اين رساله تلاش شده است که الگوي مطلوبی جهت امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی در بانک انصار پرداخته شود تا با نگاهی جديـد و تازه به اين مساله پرداخت و نتایج قابل تامـل دریافت کرد.

۱. مبانی نظری

۱-۱. نقش نیروی انسانی در سازمان و وظایف مدیریت منابع انسانی

بـی شک دنیـای کـونـی، دنـیـای سـازـمانـهـاـ است و متـولـیـانـ اـینـ سـازـمانـ هـاـ، اـنسـانـهـاـ هـسـتـنـدـ. چـراـ کـهـ بـهـ تصـمـیـمـاتـ سـازـمانـیـ شـکـلـ دـادـ، مـسـائـلـ وـ مشـکـلـاتـ سـازـمانـ رـاـ حلـ نـمـودـ وـ بـهـرـهـ وـرـیـ رـاـ عـینـیـتـ مـیـ بـخـشـنـدـ. مـوـقـقـیـتـ سـازـمانـ هـاـ تـاـ حدـ زـیـادـیـ بـهـ روـحـیـاتـ، تـلـاشـ، انـگـیـزـشـ وـ رـضـایـتـ منـابـعـ اـنـهـاـ بـسـتـگـیـ دـارـدـ. اـینـ اـمـرـ تـعـقـقـ نـمـیـ يـاـدـ مـگـرـ اـینـکـهـ چـرـاهـهـاـ رـفـتـارـیـ يـاـ عـلـلـ تـمـایـلـ وـ دـلـلـ اـنـگـیـزـهـ وـ رـضـایـتـ کـارـکـنـانـ، بـهـ منـظـورـ هـدـایـتـ رـفـتـارـ آـنـهـاـ بـهـ سـوـیـ تـحـصـیـلـ اـهـدـافـ سـازـمانـیـ مـوـرـدـ شـنـاسـایـ قـرارـ گـیرـدـ. هـمـچـنـینـ اـزـ آـنـهـاـ توـسـطـ مدـیرـانـ لـایـقـ وـ شـایـسـتـهـ بـاـ هـدـفـ تـحـقـقـ مـحـیـطـیـ مـطـلـوبـ وـ مـنـاسـبـ مـوـرـدـ استـفـادـهـ بـهـ هـنـگـامـ قـرـارـ گـیرـدـ. نـارـضـایـتـیـ شـغلـیـ مـیـ توـانـدـ زـمـینـهـ سـازـ پـیـدـایـشـ بـخـشـیـ اـزـ شـکـایـتـ هـاـ، کـارـکـرـدـهـاـیـ نـاـچـیـزـ، کـاهـشـ تـولـیدـ، کـالـاـیـ نـاـمـرـغـوـبـ، دـشـوارـهـاـیـ اـنـضـاطـیـ، کـمـکـارـیـ هـاـ وـ دـیـگـرـ مشـکـلـاتـ باـشـدـ (کـامـرـانـ نـزـادـ وـ هـمـکـارـانـ، ۱۳۹۰ـ).

با توجه به تقسیمات جدید پیرامون وظایف مدیران منابع انسانی به کوتاه مدت و بلند مدت در مورد افراد و فرآیندها چهار نقش کلیدی برای مدیران منابع انسانی حاصل می شود که عبارتند از (قلی پور، ۱۳۹۵: ص ۸): ۱) شریک استراتژیک و قهرمان تغییر: مدیران منابع انسانی باید خود را شریک استراتژیک سازمان بدانند و اقدامات سازمان را در راستای استراتژی ها و اهداف آن جهت دهند. ۲) حامی کارکنان: مدیران منابع انسانی باید محیطی فراهم کنند که در آن کارکنان احساس آرامش و امنیت نمایند. ۳) نقش توسعه دهنده سرمایه انسانی: مدیران منابع انسانی باید زمینه را برای رشد، یادگیری و توسعه مهارت های همه کارکنان و مدیران آماده سازند. ۴) نقش متخصص کارکردن: از مدیران منابع انسانی انتظار می رود به عنوان متخصصان حرفه ای در حوزه منابع انسانی، وظایف تخصصی در حوزه هایی نظیر انتخاب، آموزش و کارمندیابی ایفا کنند.

۱-۲. ضرورت استقرار استاندارد ۳۴۰۰۰ در ایران

امروزه در کشور تقاضا برای انسانهای نخبه بیشتر از عرضه آن است و شکار استعدادها ضروری است. مطالعات نشان می دهد که وجود سیستم های منابع انسانی یکپارچه در شرکتهای تراز جهانی مشهود است و بقیه شرکت ها در استقرار چنین سیستمهایی ناتوان بوده اند(هانن^۱، ۱۹۹۶). همچنین مطالعات نشان می دهد که بین عملکرد منابع انسانی و عملکرد مالی ارتباط بسیار قوی وجود دارد (بیکیل^۲، ۱۹۹۸). سازمان هایی که اقدامات منابع انسانی ویژه ای دارند، نسبت به سازمان های مشابه در صنعت خود، فروش درآمد و سود بیشتری دارند(هانسن^۳، ۱۹۸۹). برخی از این اقدامات در مدلهای تعالی رصد می شود و در اندازه گیری عملکرد سازمانی دخیل است. استاندارد ۳۴۰۰۰ تلاش می کند که به صورت سیستماتیک، یکپارچه و سینرژیک این اقدامات منابع انسانی را مستقر سازد. البته باید خاطر نشان ساخت که موقوفیت استاندارد ۳۴۰۰۰ در گرو اعتقاد و حمایت همه جانبی مدیران ارشد است(قلی پور و محمد اسماعیلی، ۱۳۹۵: ص ۲۸). از آنجا که استاندارد ۳۴۰۰۰ یک چهارچوب تکاملی است، به سازمانها کمک می کند تا براساس میزان بلوغ خود، اقدامات و پروژه های بهبود اولویت دار را انتخاب کنند.

۱-۳. سطوح استاندارد ۳۴۰۰۰

استاندارد ۳۴۰۰۰ کمک می کند تا سازمان بهترین اقدامات منابع انسانی را در یک مسیر تعالی اتخاذ کند. همزمان به منظور بهبود مستمر در حوزه معین، اقدامات مدیریت کیفیت جامع را بکار می گیرد و رویکرد خاصی به تحول سازمانی دارد. این استاندارد در نهایت به تغییر فرهنگ سازمانی می انجامد. شکل گیری این فرهنگ و ارزش های مشترک منجر به بروز یکسری الگوهای رفتاری می شود (قلی پور و محمد اسماعیلی، ۱۳۹۵: ص ۴۰-۳۲). استاندارد ۳۴۰۰۰ در عین حال که یک استاندارد است و حداقل کیفیت لازم را تعیین می کند یک مدل بلوغ هم هست و به عنوان یک مدل بلوغ دارای ۵ سطح است. ۱) در سطح صفر، سازمان یک راه مستمر برای انجام کار ندارد و متناسب با مشکلات سازمان، راه حلی ارائه و مشکل حل می شود. ۲) در سطح مقدماتی، سازمان مبنایی را برای فرآیندهای سازمانی ایجاد می کند. در این سطح، ۴) فرآیند طراحی ساختار سازمانی کلان و تفصیلی، تجزیه و تحلیل شغل و گریدینگ شغلی، برنامه ریزی منابع انسانی، استخدام و گریدینگ شاغل و حقوق و مزايا وجود دارد. ۳) در سطح میانی، سازمان در صدد شناسایی اقدامات و

¹ Hannon

² Beckel

³ Hansen

یکپارچه سازی آنها در فرایندهای سازمانی است، توسعه سلامت، سیستم های اطلاعاتی، آموزش و بهبود مستمره مدیریت عملکرد کارکنان و پاداش که خواسته های منابع انسانی توانمند است در این سطح مورد تاکید قرار می گیرد.^۴) در سطح پیشرفته سازمان درصد هماراستا سازی فرایندهای منابع انسانی با عملکرد کل سازمان است . فرآیندها در سطح چهارم شامل تحلیل شایستگی، مری گری و منتورینگ، تیم سازی و توانمندسازی، مدیریت استعدادها و جانشین پروری می شود.^۵) در پنجمین سطح بلوغ که سطح بهینه است، سازمان در پی بهبود مستمر در همه فرایندهاست. فرآیندهای این سطح شامل سیستم پیشنهادات و نوآوری مستمر، هماراستایی عمودی و حسابرسی و محاسبه انواع ریسک منابع انسانی، مدیریت اخلاق، ارزش ها و فرهنگ سازمانی و برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی است.

۴-۱. متغیرهای نگرش منابع انسانی استاندارد ۳۴۰۰۰

۱) رضایت شغلی: رضایت شغلی بیانگر این است که فرد تا چه اندازه کار خود را دوست دارد (ویز^۱، ۲۰۰۲). رضایت شغلی یک مفهوم واحد نیست بلکه مجموعه ای از نگرش ها و احساسات فرد نسبت به شغلش است (آرتز^۲، ۲۰۱۰). رضایت شغلی شامل رضایت از نفس کار، پرداخت، ارتقاء، همکاران و سرپرستی می شود (اسمیت^۳ و همکاران، ۱۹۶۹). ۲) تعهد و وفاداری سازمانی^۴: تعهد سازمانی در برگیرنده پذیرش اهداف و ارزش های سازمان، تمایل به تلاش برای سازمان و قصد ادامه عضویت در سازمان و وفاداری به آن می باشد(مایر^۵ و همکاران، ۱۹۹۳). تعهد سازمانی شامل سه مؤلفه شناختی، عاطفی و رفتاری است (ریکتا^۶، ۲۰۰۲). ۳) ماندگاری و عدم تمایل به ترک خدمت: ترک خدمت^۷ یا جابجایی هر گونه خروج دائمی داوطلبانه و غیرداوطلبانه از سازمان را شامل می شود (گلوبک و باکس^۸، ۲۰۰۴)، که شامل کناره گیری روانشناختی یا فیزیکی می شود (نویل^۹، ۱۹۹۶). معمولاً خروج روانشناختی به خروج فیزیکی منجر می شود. در حالت خروج روانشناختی فرد به اتفاق وقت و منابع در سازمان می پردازد.^۴) بهداشت روانشناختی: استرس یک واکنش تطبیقی به یک عامل محیطی (بیرونی) است که پیامدهای فیزیولوژیکی، رفتاری، شناختی و

¹ Weiss

² Artz

³ Smith

⁴ Organizational commitment or organizational loyalty

⁵ Meyer

⁶ Rikcta

⁷ Turnover

⁸ Glehbeck und Bax

⁹ Noel

روانشناسی زیادی برای هر فرد خاص در پی داشته و فرد را از حالت نرمال خارج می کند.^۵ عدم اعتیاد به کار: معتقدان به کار، کار خود را به عنوان جای امن در نظر می گیرند که می توانند در حین انجام آن از احساسات و تعهدات ناخواسته خارج از کار دور شوند. کار برای معتقدان به کار بالاترین اهمیت را در فهرست امور زندگی دارد و به خاطر الزامات کار نمی توانند زمانی به خانواده و دوستان اختصاص دهند (Snir و Zohar^۱، ۲۰۰۸).^۶ تعادل کار و زندگی: تضاد کار و زندگی، شکلی از تضاد بین نقشی است، که به موجب آن فشارهای نقشی از حوزه های کاری با وظایف خانوادگی ناسازگارند. به این ترتیب سه بعد برای تضاد کار خانواده قابل شناسایی است (قلی پور و محمداسماعیلی، ۱۳۹۵: ص ۱۷۳): تضاد مبتنی بر زمان، تضاد مبتنی بر رفتار، تضاد مبتنی بر فشار و محدودیت.^۷ عجین شدن با شغل: عجین شدن با شغل و کار به نوعی بیانگر هویت شغلی است (Bollo و Boenl^۲، ۱۹۸۷) و به این مساله اشاره دارد که تا چه اندازه فرد احساس ارزشمند بودن خود را بر اساس شغل و عملکرد شغلی اش می سنجد (Bollo، ۱۹۸۵).^۸ اشتیاق یا پیوند سازمانی: پیوند یکی از معیارهای مرتبه با نگرش های شغلی است که از تعهد موثر (مثل افتخار، رضایت)، تعهد با تمایل به باقی ماندن در سازمان)، و تلاش داوطلبانه (مثل احساس انرژی گرفتن از سازمان تمایل به فراتر رفتن از الزامات و خواسته های رسمی) بهره می گیرد (Fain^۳ و همکاران، ۲۰۱۰).^۹ حمایت سازمانی ادراکی (ادراک شده): حمایت سازمانی ادراک شده به اعتقاد کارکنان در رابطه با میزانی که سازمان برای مشارکتی رفاه آنها ارزش قائل است، اشاره دارد. مبنای این ادراکات در کارکنان نیز نحوه تخصیص منابع در سازمان است. اعتماد به سازمان، عدالت رویه ای و حمایت مدیر از فرد، در حمایت سازمانی ادراک شده وی بسیار تاثیرگذار است (Deconinck^۴، ۲۰۱۰).^{۱۰} هویت سازمانی: هویت سازمانی یعنی پیوند احساسی شناختی بین تعریف سازمان و تعریف خود (Dutton^۵، ۱۹۹۴). وقتی فرد هویت خودش را به اعتقادات، اهداف و فعلیت های یک سازمان گره می زند، هویت سازمانی پیدا می کند (Dick^۶ و همکاران، ۲۰۰۴).^{۱۱} نبود رفتارهای ضد شهروندی: رفتارهای غیر مولد رفتارهایی هستند که به سازمان یا اعضای آن آسیب می زند (O'Boyle^۷ و همکاران، ۲۰۱۱). مهمترین عباراتی که معرف نوعی رفتار ضد شهروندی هستند، عبارتند از (قلی پور و محمداسماعیلی، ۱۳۹۵: ص ۱۸۶): رفتار ناهنجار کارمندان، رفتار ضد

¹ Snir and Zohar² Blau and Baal³ Fine⁴ Deconinck⁵ Dutton⁶ Dick⁷ O'Boyle

اجتماعی، رفتار غیر کار کردی، رفتارهای غیرمولد، بدرفتاری سازمانی، پرخاشگری در محل کار.

۱۲) **رفتار شهروندی سازمانی:** رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی، آن دسته از رفتارهای اختیاری و داوطلبانه است که علیرغم اینکه اجرای از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل توسط فرد انجام می شود ولی در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منافعی ایجاد می شود (اورگان^۱، ۱۹۸۸). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شده: رادردی، فضیلت مدنی، وجдан، نوع دوستی، ادب و نزاقت.

۱-۵. پیشینه‌ی پژوهش

شاھسوندی و موسوی (۱۳۹۷)، به بررسی نقش پیش بینی کننده تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده بر استرس شغلی مدیران یک مجتمع صنعتی بر اساس استاندارد ۳۴۰۰۰ پرداختند. نتایج همبستگی نشان داد که رابطه بین استرس شغلی و تعهد سازمانی مثبت و نیز رابطه استرس شغلی با تضاد کار خانواده منفی و معنadar است. نتایج رگرسیون خطی چندگانه نشان داد که تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده توان پیش بینی استرس شغلی را دارا می باشدند. بنابراین با توجه به توان تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده در پیش بینی استرس شغلی با اندیشه‌یدن تدبیری برای افزایش تعهد مدیران و همینطور کاهش میزان تضاد بین کار و خانواده می توان از میزان استرس نامطلوب مدیران کاست و عوامل بهبود سلامت شغلی آن ها را فراهم نمود که این فرآیندها منجر به افزایش بهره وری خواهد شد. زارع (۱۳۸۴)، به بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با حفظ و نگهدارش نیروی انسانی متخصص از دیدگاه کارکنان بیمارستان‌های عمومی آموزشی تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان پرداخت. یافته ها نشان می دهد که نوع فرهنگ سازمانی حاکم بر بیمارستان‌های امام خمینی و سینا ایدئولوژیک و بیمارستان‌های مباشر کاشانی و اکباتان عقلانی می باشد. در ضمن میزان همبستگی بدست آمده بین دو متغیر فرهنگ سازمانی بیمارستان و حفظ و نگهدارش نیروی انسانی متخصص در بیمارستان امام خمینی ۸۶٪ بیمارستان سینا ۸۱٪، بیمارستان مباشر کاشانی ۷۷٪ و بیمارستان اکباتان ۷۶٪ بوده است و در کل میزان همبستگی بدست آمده بین این دو متغیر در بیمارستان‌ها مورد مطالعه ۹۷٪ بوده است. براساس یافته های این پژوهش و امتیازات متغیرهای مورد بررسی می توان چنین استنباط کرد که متغیر فرهنگ بیمارستان بر حفظ و نگهدارش نیروی انسانی متخصص تأثیر مستقیم و مثبت داشته و می باشی مورد توجه ویژه مدیران و تصمیم گیران بخش بهداشت و درمان و بیمارستان ها قرار گیرد.

¹ Organ

فنگ^۱ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش داده‌های سرمایه انسانی بر روی رشد انرژی در کشورها، بیان می‌کند که اندازه‌گیری سرمایه انسانی برای کشورها به عنوان یک بحران است؛ ولی برای اولین بار در جدول جهانی آمده شود که پژوهشگران تجربی را قادر به انجام تجزیه و تحلیل سرمایه انسانی متقابل کشورها به راحتی از هر زمان دیگری کند. بورباچ و رویل^۲ (۲۰۱۰)، به بررسی مدیریت سرمایه انسانی در شرکت‌های چندملیتی آمریکایی در آلمان و ایرلند پرداختند. یافته‌های نشان می‌دهد که موفقیت و گسترش مدیریت سرمایه انسانی (جذب و نگهداشت) به ترکیبی از عوامل بستگی دارد شامل: حمایت مدیریت ارشد سازمان و مشارکت صاحبان سهام شرکت، مبادلات سیاسی و چگونگی یکپارچه سازی مدیریت سرمایه انسانی با مدیریت اطلاعات منابع انسانی شرکت.

۲. روش شناسی پژوهش

این پژوهش در زمرة پژوهش‌های ترکیبی و از نوع اکتشافی بوده که به صورت کمی اجرا می‌گردد. روش از بُعد هدف اکتشافی و از بُعد مخاطب استفاده کننده توسعه ای و از بُعد روش گردآوری اطلاعات از روش پیمایشی استفاده شد. روش تحقیق مرحله کمی پژوهش حاضر، پیمایشی مقطعی می‌باشد. از آجایی که در مرحله کیفی تحقیق، مولفه‌های پیشنهادی جهت تدوین مدل بازنمایی می‌شود. در مرحله کمی با استفاده از روش پیمایشی مقطعی به شیوه رگرسیون خطی به توصیف مدل در جامعه پژوهش و همچنین مطالعه میان مفاهیم و مولفه‌های الگوی پیشنهادی پرداخته می‌شود. بدین منظور تکنیک معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده خواهد شد.

جامعه آماری شامل مدیران و کارشناسان بانک انصار می‌باشد که در حدود ۱۵۰۰ نفر می‌باشند. روش نمونه گیری خوش ای است. در این پژوهش برای برآورد حجم نمونه با توجه به تعداد جامعه آماری پژوهش، از طریق جدول مورگان استفاده می‌گردد که در نهایت تعداد ۳۰۶ نفر می‌باشد که به شیوه نمونه گیری تصادفی تعیین شد. برای تجزیه و تحلیل مشاهدات و اطلاعات پژوهش و بررسی تاثیر همزمان مقیاس‌های عمومی با استفاده از نرم افزار تحلیل آماری Smart-PLS SPSS24 .Excel2013 انجام شده است.

¹ Fang

² Burbach & Royle

۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱-۳. توصیف داده‌ها

• توصیف جمعیت شناختی نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری مرحله کمی تحقیق مدیران و کارشناسان بانک انصار می باشند و با بررسی پرسشنامه های انجام شده می توان بیان کرد حدود ۵۹ درصد دارای رده سنی ۴۰-۳۰ سال می باشند و ۲۵ درصد بالای ۴۱ سال سن دارند و مابقی زیر ۳۰ سال سن می باشند. تحصیلات پاسخگویان نشان داد ۵۵ درصد کارشناسی و ۱۸ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد می باشند و سایرین تحصیلات متفاوتی دارند. همچنین ساقه کاری پاسخگویان نشان داد ۴۸ درصد دارای ساقه کاری ۷-۱۰ سال می باشند، ۳۶ درصد دارای ساقه کاری ۳-۶ سال می باشند و مابقی هم دارای ساقه کاری کاری متفاوتی می باشند.

• توصیف ابعاد تحقیق

جدول ۱. آمار توصیفی ابعاد پژوهش

ابعاد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
اقتصادی	۲	۵	۳/۹۲	۰/۵۵
فنی	۱/۳۳	۵	۳/۸۳	۰/۵۹
مالی	۲/۰۰	۵	۳/۷۷	۰/۱۶
عملیاتی	۱/۰۰	۵	۳/۰۵	۰/۱۸۱
قانونی	۲	۵	۳/۸۸	۰/۵۶
زمانی	۱	۵	۳/۳۳۸	۰/۱۸۳
رضایت شغلی	۲	۴/۵۲	۳/۵۹	۰/۴۴
تعهد و وفاداری سازمانی	۱/۶۷	۴/۸۹	۳/۳۲	۰/۵
تمایل به ترک خدمت	۱	۴/۷۵	۳/۲۷	۰/۷۱
استرس و سلامت و بهداشت روانشناسی	۱	۴/۷۸	۳/۶۳	۰/۴۶
اعتنیاد به کار	۱	۵	۳/۴۴	۰/۶۸
تضاد کار و خانواده	۱	۴/۸۶	۳/۳۴	۰/۶۱

۰ / ۶۵	۳ / ۲۹	۵	۱ / ۱۴	عجین شدن با شغل
۰ / ۵۱	۳ / ۲۷	۴ / ۸۳	۱ / ۷۵	پیوند سازمانی
۰ / ۵۴	۳ / ۸۷	۵	۲	حمایت سازمانی ادراک شده
۰ / ۵۷	۳ / ۴۷	۵	۱ / ۵	هویت سازمانی
۰ / ۶۱	۳ / ۶۹	۵	۱ / ۸۳	رفتارهای ضدشہروندي
۰ / ۵۷	۳ / ۷۲	۵	۱ / ۸۳	رفتار شهروندي سازمانی

منابع : یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول ۱، میانگین عملی ابعاد پژوهش بالاتر از میانگین نظری (۳) بوده است که نشان از وضعیت مناسب متغیرهای پژوهش دارد.

• آزمون نرمال بودن داده‌های آماری

در این پژوهش جهت آزمون فرضیات از روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی^۱ (PLS) (استفاده از نرم افزار Smart-PLS) استفاده گردیده است. جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از روش آزمون کولموگروف اسمیرنوف (K-S) استفاده گردید که نتایج حاصل از آن‌ها که با استفاده از نرم‌افزار SPSS²² محاسبه و در جدول ۲ گزارش گردیده است.

با توجه به نتایج جدول ۲، به این دلیل که مقادیر سطح معناداری تمامی متغیرهای مدل به غیر از متغیرهای معماري سازمانی، بروکراسي زدایي و نوآوري پايانن تر از مقدار خطاي ۰/۰۵ است، در نتيجه متغیرهای ذكر شده داراي توزيع نرمال نيسنند. با توجه به اينكه تمامی متغيرها نرمال نمي باشنند، لذا برای تحليل فرضيه ها و مدل پژوهش از نرم افزار معادلات ساختاری Smart-PLS استفاده مي شود (داوري و رضازاده، ۱۳۹۶: ۶۸).

توزيع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است: H_0

توزيع داده‌های مربوط به هر یک از متغيرها نرمال نيست: H_1

جدول ۲. نتایج آزمون نرمال بودن توزيع داده‌ها

کولموگروف-اسمیرنوف			ابعاد تحقیق
نتیجه	معنی‌داری	آماره	
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۲ / ۶۳۴	اقتصادي
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۲ / ۱۱۸	فنی

^۱ Covariance – based Structural Equation Modeling

کولموگروف- اسمیرنوف			ابعاد تحقیق
نتیجه	معنی داری	آماره	
نرمال نیست	۰ / ۰۰۴	۱ / ۷۸۱	مالی
نرمال است	۰ / ۰۰۱	۲ / ۴۲۶	عملیاتی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۶	۱ / ۶۹۷	قانونی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۱	۲ / ۵۷۳	زمانی
نرمال است	۰ / ۲۷۱	۰ / ۹۹۹	رضایت شغلی
نرمال است	۰ / ۰۸۷	۱ / ۲۵۲	تعهد و وفاداری سازمانی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۲	۱ / ۸۵۲	تمایل به ترک خدمت
نرمال است	۰ / ۱۹۲	۱ / ۰۸۲	استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی
نرمال نیست	۰ / ۰۱۵	۱ / ۵۶۳	اعتیاد به کار
نرمال نیست	۰ / ۰۰۳	۱ / ۸۰۶	تضاد کار و خانواده
نرمال نیست	۰ / ۰۰۸	۱ / ۶۵۶	عجبین شدن با شغل
نرمال است	۰ / ۱۰۳	۱ / ۲۱۷	پیوند سازمانی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۶	۱ / ۷۱۵	حمایت سازمانی ادراک شده
نرمال نیست	۰ / ۰۱۱	۱ / ۶۱۶	هویت سازمانی
نرمال نیست	۰ / ۰۰۷	۱ / ۶۷۶	رفتارهای ضدشہروندی
نرمال نیست	۰ / ۰۱	۰ / ۶۲۷	رفتار شهریورنده سازمانی

منابع : یافته های پژوهش

۴. تحلیل عاملی تاییدی

• بررسی برآذش مدل

برآذش مدل های اندازه گیری: برای برآذش بخش اول (مدل های اندازه گیری)، از پایایی و روایی متغیرها استفاده می شود.

(۱) **پایایی معرف ها:** با اجرای مدل پژوهش (مدل خلق ارزش پایدار از دیدگاه مشتری) مقدار بارهای عاملی استخراج گردید، که با توجه به نتایج حاصل ارائه شده در جدول زیر، تمام بارهای عاملی مقدار قابل قبولی را دارا می باشند که نشان از پایایی مناسب مدل از منظر این معیار است. مدل سازی که به منظور خلق ارزش پایدار از دیدگاه مشتری می باشد بر اساس ابعاد و سوالات آنها (۱۳۱ شاخص) برای بررسی بارهای عاملی ب می باشد.

- ۲) **آلفای کرونباخ:** با بررسی آلفای کرونباخ متغیرهای مدل که در جدول ۳ گزارش گردیده است، می‌توان پایایی قابل قبول سازه‌های مدل را نتیجه گرفت. با توجه به اینکه بیشتر مقادیر ابعاد مدل نزدیک به ۰,۷ می‌باشد، بنابراین آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش نسبتاً قابل قبول می‌باشد.
- ۳) **پایایی مرکب^۱ (p دلوین- گلدشتاین):** با توجه به اینکه مقدار پایایی مرکب برای تمام متغیرهای حاضر در مدل پژوهش بیشتر از ۰,۷ می‌باشد. بنابراین این متغیرها از پایایی مرکب لازم برخوردارند.
- ۴) **روایی همگرا:** با توجه به اینکه مقادیر متغیرهای مدل نزدیک به ۰,۵ می‌باشند؛ بنابراین روایی همگرا برای کلیه متغیرهای پژوهش نسبتاً قابل قبول می‌باشد.
- ۵) **روایی واگرا (تشخیصی):** نتایج روایی واگرا نشان می‌دهد اختلاف بارهای عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر نسبت به متغیر مربوط به خود، حداقل ۰,۱ بیشتر از بار عاملی آن نسبت به سایر متغیرها می‌باشد؛ بنابراین روایی تشخیصی مدل پژوهش نیز در حد قابل قبول می‌باشد.
- ۶) **روایی واگرا (روش فورنل و لارکر):** در پژوهش حاضر، سازه ها (متغیرهای مکنون) در مدل تعامل بیشتری با شاخص های خود دارند تا با سازه های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

جدول ۳. آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

مدل ۶	مدل ۵	مدل ۴	مدل ۳	مدل دوم	مدل اول	
آلفای کرونباخ						ابعاد
---	---	---	---	---	۰/۷۵۷	اقتصادی
---	---	---	---	۰/۷۰۱	---	فنی
---	---	---	۰/۷۷۲	---	---	مالی
---	---	۰/۷۴۱	---	---	---	عملیاتی
---	۰/۷۴۶	---	---	---	---	قانونی
۰/۷۶۶	---	---	---	---	---	زمانی
۰/۶۴۳	۰/۶۴۳	۰/۶۴۳	۰/۶۴۳	۰/۶۴۳	۰/۶۴۳	استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی

¹ Composite Reliability

منابع : یافته‌های پژوهش

ازیابی مدل ساختاری: در این پژوهش از سه معیار اساسی ضریب مسیر، ضریب تعیین و اندازه تأثیر برای ارزیابی مدل ساختاری پژوهش، استفاده گردیده است:

۱) ضرایب مسیر: در نتایج حاصله از بررسی مدل حاضر که در جدول زیر ارائه گردیده است، نتایج هم از نظر هم جهت بودن با مباحث تئوریک و هم از نظر قدرت پیش بینی در سطح مطلوبی قرار دارند که نشان دهنده‌ی پراوش مناسب مدل ساختاری پژوهش حاضر می‌باشد.

۰ / ۱۱۵، ۰ / ۵۱۳، ۰ / ۴۹۶، ۰ / ۵۸۱، ۰ / ۷۱۵، ۰ / ۶۸۳ و ۰ / ۴۰۶ مدل حاضر برابر استخراج گردید. GOF (۳) اندازه تأثیر: معیار اندازه تأثیر از شاخص R^2 که در بالا توضیح داده شد، برای تحلیل سازدها کمک می‌گیرد. مقادیر اندازه تأثیر برای هر یک از مسیرهای مدل پژوهش در جدول زیر گزارش گردیده است. با توجه به اندازه‌های تأثیر محاسبه شده می‌توان گفت که بخش ساختاری مدل حاضر از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۴. اندازه تأثیر مسیرهای مدل

مدل سوم (بعد مالی)		مدل دوم (بعد فنی)		مدل اول (بعد اقتصاد)		مسیر
وضعیت	تأثیر	وضعیت	تأثیر	وضعیت	تأثیر	
تایید	۰ / ۶	تایید	/ ۵۱۷	تایید	۰ / ۵۰۵	ابعاد نگرش منابع انسانی بر رضایت شغلی
تایید	/ ۴۵۹	تایید	/ ۴۳۹	تایید	۰ / ۳۰۱	ابعاد نگرش منابع انسانی بر تعهد و وفاداری سازمانی
تایید	/ ۲۸۴	تایید	۰ / ۲۷	تایید	۰ / ۳۴۳	ابعاد نگرش منابع انسانی بر تمایل به ترک خدمت
تایید	/ ۴۰۹	تایید	/ ۳۰۸	تایید	۰ / ۴۵۸	ابعاد نگرش منابع انسانی بر استرس و سلامت و بهداشت روانشناسی
تایید	/ ۲۷۵	تایید	/ ۲۴۱	تایید	۰ / ۴۰۳	ابعاد نگرش منابع انسانی بر اعتیاد به کار
تایید	/ ۲۷۱	تایید	/ ۲۲۱	تایید	۰ / ۲۸۷	ابعاد نگرش منابع انسانی بر تضاد کار و خانواده
رد	/ ۲۲۶	تایید	/ ۲۳۸	رد	۰ / ۱۸۷	ابعاد نگرش منابع انسانی بر عجین شدن با شغل
تایید	/ ۵۵۳	تایید	/ ۶۸۴	تایید	۰ / ۹۶۳	ابعاد نگرش منابع انسانی بر پیوند سازمانی
تایید	/ ۹۱۹	تایید	/ ۸۴۶	تایید	۰ / ۵۲۴	ابعاد نگرش منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده

ابعاد نگرش منابع انسانی بر هویت سازمانی	تاًید	۰ / ۵۱۳	تاًید	/ ۴۶۱ .	تاًید	۰ / ۶۶	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر رفتارهای ضد شهریوندی	تاًید	/ ۴۸۶	تاًید	/ ۴۷۵ .	تاًید	/ ۵۲۲ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر رفتار شهریوندی سازمانی	تاًید	۰ / ۵۴۲	تاًید	/ ۴۴۷ .	تاًید	/ ۵۴۵ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر رضایت شغلی	تاًید	۰ / ۴۷۹	تاًید	/ ۷۱۳ .	تاًید	/ ۶۵۳ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر تعهد و وفاداری سازمانی	تاًید	۰ / ۳۵۵	تاًید	/ ۴۷۲ .	تاًید	/ ۴۵۹ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر تمایل به ترک خدمت	تاًید	۰ / ۲۴۴	تاًید	/ ۳۲۴ .	تاًید	/ ۳۶۸ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی	تاًید	۰ / ۳۲۵	تاًید	/ ۵۰۱ .	تاًید	۰ / ۳۹	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر اعتیاد به کار	تاًید	۰ / ۱۶۴	تاًید	/ ۳۹۱ .	تاًید	/ ۳۰۷ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر تضاد کار و خانواده	تاًید	۰ / ۲۱۶	تاًید	/ ۳۷۳ .	تاًید	/ ۳۲۹ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر عجین شدن با شغل	تاًید	۰ / ۱۴۹	رد	/ ۱۷۸ .	تاًید	/ ۲۲۹ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر پیوند سازمانی	تاًید	۰ / ۳۶۷	تاًید	/ ۵۹۲ .	تاًید	/ ۴۲۴ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده	تاًید	۰ / ۴۲۸	تاًید	/ ۵۱۱ .	تاًید	۰ / ۴۳	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر هویت سازمانی	تاًید	۰ / ۹۱۲	تاًید	/ ۸۳۷ .	تاًید	/ ۵۴۲ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر رفتارهای ضد شهریوندی	تاًید	۰ / ۳۶۹	تاًید	/ ۸۸۱ .	تاًید	/ ۹۱۴ .	تاًید	
ابعاد نگرش منابع انسانی بر رفتار شهریوندی سازمانی	تاًید	۰ / ۳۵۶	تاًید	/ ۶۷۷ .	تاًید	/ ۵۸۲ .	تاًید	

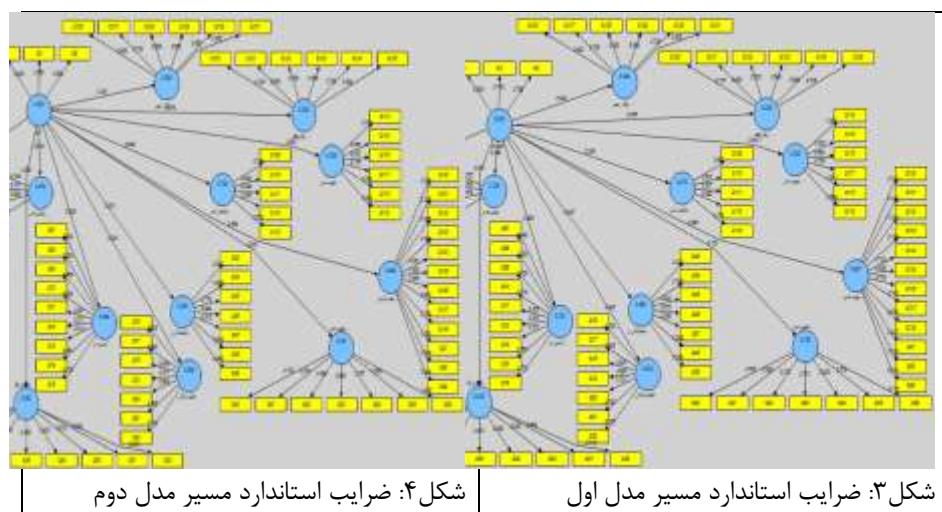
منابع : یافته‌های پژوهش

معیار برآذش مدل کلی: در این مرحله از شاخص نیکویی برآذش^۱ (GOF) برای بررسی تناسب کلی مدل استفاده گردیده است.

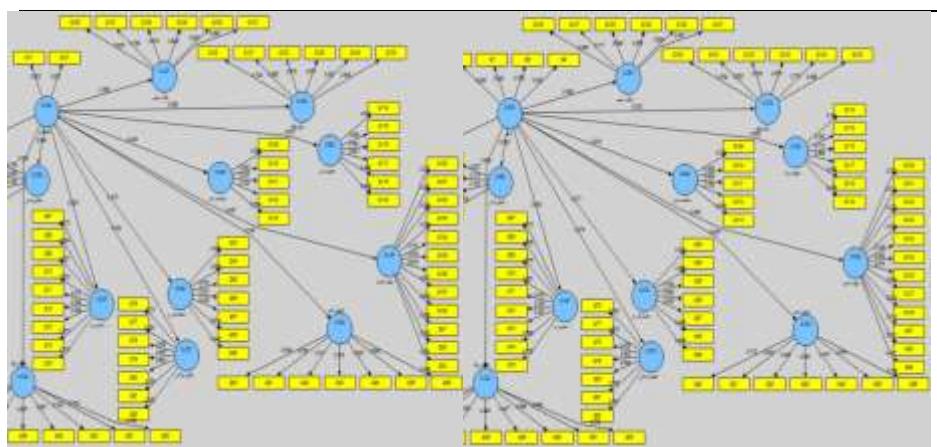
۱) معیار نیکویی برآذش: از آنجایی که مقدار GOF برای مدل حاضر برابر $40.6 / 40.0$ محاسبه گردید، نشان از برآذش کلی بسیار قوی مدل کلی پژوهش دارد. لازم به ذکر است که مقدار این شاخص در مدل دوم برابر با $41.3 / 41.0$ می باشد که نشان دهنده قابل قبول بودن مدل دوم در این شاخص می باشد.

آزمودن روابط علی مدل: در ادامه مدل کلی خلق ارزش پایدار از دیدگاه مشتری ارائه می گردد.

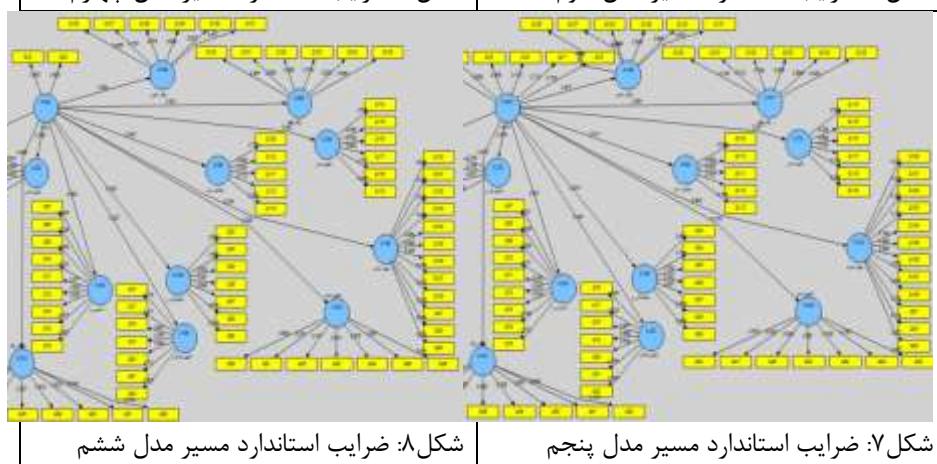
۱) بررسی ضرایب مسیر استاندارد شده: در شکل ۳ تا ۸ خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری جهت آزمون روابط بین متغیرهای پژوهش که در مراحل قبل برآذش آن نیز مورد تایید قرار گرفته، ارائه گردیده است. بر اساس مقدار t بدست آمده برای هر سوال می توان عنوان کرد که تمامی شاخصها دارای نقش مهم و معنادار در اندازه گیری مولفه ها و ابعاد هستند. تجزیه و تحلیل مرحله کمی و ضرایب مسیر بدست آمده در راستای پاسخ به فرضیات پژوهش بدین شرح است:



¹ Goodness of Fit (GOF)



شکل ۶: ضرایب استاندارد مسیر مدل چهارم



۲) بررسی ضرایب معناداری: از آنجایی که از طریق بزرگی یا کوچکی ضرایب مدل تخمین استاندارد نمی‌توان در مورد معناداری آن ضرایب اظهارنظر کرد، جهت سنجش معنادار بودن ضرایب مسیر از مدل اعداد معناداری (T-value) استفاده می‌شود. و چنانچه در آن مقادیر معناداری بزرگتر از قدر مطلق عدد $1/96$ باشند، این روابط در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند.

۳-۳. بررسی وضعیت عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی

برای بررسی وضعیت عوامل، از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است. از آنجا که پرسشنامه مورد استفاده بر پایه طیف لیکرت (پنج سطحی) تهیه شده بود و با توجه به اینکه در طیف پنج سطحی عدد «۳» معادل با حد متوسط هر سؤال است، امکان محاسبه متوسط نمره برای هر یک از متغیرهای تحقیق وجود دارد. بنابراین کسب نمره بالاتر از سه در آن بعد به منزله کسب نمره هر یک از متوسط و کسب نمره پایین تر به منزله کسب نمره پایین تر از متوسط بود. به این ترتیب امکان مقایسه میانگین هر بعد با متوسط نمره در آن بعد فراهم گردید.

جدول ۵. آزمون تی تک نمونه‌ای عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی

p-value	درجه آزادی	مقدار T	انحراف استاندارد	میانگین	حد متوسط	تعداد نمونه	متغیر	شماره سوال
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۹ / ۱۲	۰ / ۵۵	۳ / ۹۲	۳	۳۰۵	اقتصادی	۱-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۴ / ۸	۰ / ۵۹	۳ / ۸۳	۳	۳۰۵	فنی	۲-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۲ / ۵۲	۰ / ۶	۳ / ۷۷	۳	۳۰۵	مالی	۳-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۱ / ۰۳	۰ / ۸۱	۳ / ۰۵	۳	۳۰۵	عملیاتی	۴-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۷ / ۷۳	۰ / ۵۶	۳ / ۸۸	۳	۳۰۵	قانونی	۵-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۷ / ۹۸	۰ / ۸۳	۳ / ۲۳۸	۳	۳۰۵	زمانی	۶-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۳ / ۴۳	۰ / ۴۴	۳ / ۵۹	۳	۳۰۵	رضایت شغلی	۷-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۱۱ / ۲۵	۰ / ۵	۳ / ۳۲	۳	۳۰۵	تعهد و وفاداری سازمانی	۸-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۶ / ۷۹	۰ / ۲۱	۳ / ۲۷	۳	۳۰۵	تعابیل به ترک خدمت	۹-۲
/ .۰۰۱	۳۰۴	۲۴ / ۱۷	۰ / ۴۶	۳ / ۶۳	۳	۳۰۵	استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی	۱۰-۲

p-value	درجه آزادی	مقدار T	انحراف استاندارد	میانگین	حد متوسط	تعداد نمونه	متغیر	شماره سوال
1/001 .	۳۰۴	۱۱ / ۳۶	۰ / ۶۸	۳ / ۴۴	۳	۳۰۵	اعتباد به کار	۱۱-۲
1/001 .	۳۰۴	۹ / ۶۵	۰ / ۶۱	۳ / ۳۴	۳	۳۰۵	تضاد کار و خانواده	۱۲-۲
1/001 .	۳۰۴	۷ / ۶۱	۰ / ۶۵	۳ / ۲۹	۳	۳۰۵	عجبین شدن با شغل	۱۳-۲
1/001 .	۳۰۴	۹ / ۱	۰ / ۵۱	۳ / ۲۷	۳	۳۰۵	پیوند سازمانی	۱۴-۲
1/001 .	۳۰۴	۲۸ / ۱	۰ / ۵۴	۳ / ۸۷	۳	۳۰۵	حمایت سازمانی ادراک شده	۱۵-۲
1/001 .	۳۰۴	۱۴ / ۳۶	۰ / ۵۷	۳ / ۴۷	۳	۳۰۵	هویت سازمانی	۱۶-۲
1/001 .	۳۰۴	۲۰ / ۰۳	۰ / ۶۱	۳ / ۶۹	۳	۳۰۵	رفتارهای ضدشہروندی	۱۷-۲
1/001 .	۳۰۴	۲۲ / ۳۳	۰ / ۵۷	۳ / ۷۲	۳	۳۰۵	رفتار شهرنمازی سازمانی	۱۸-۲

منابع : یافته‌های پژوهش

مطابق با جدول فوق میانگین نمره پاسخ‌گویان از متوسط نمره این مؤلفه (عدد ۳) به شکل معناداری بالاتر است. معنی این یافته آن است که میانگین ابعاد در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

۴-۴. رتبه بندی ابعاد مدل

برای دستیابی به نتایج دقیق تر، به رتبه بندی ابعاد اصلی پژوهش با استفاده از آزمون فریدمن پرداخته شده است:

جدول ۶. آزمون فریدمن ابعاد

۳۰۵	تعداد
۴۰۳ / ۴۷۲	خی دو
۵	درجه آزادی
۰ / ۰۰۱	P-value

رتبه ها	
میانگین رتبه ها	گویه ها
۴ / ۳۸	اقتصادی
۳ / ۹۶	فنی
۳ / ۸۲	مالی
۲ / ۰۲	عملیاتی
۴ / ۱۴	قانونی
۲ / ۶۸	زمانی

منابع : یافته های پژوهش

همانطور که مشاهده می شود، سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا است، که نشان دهنده وجود تفاوت بین میانگین های بعد می باشد. در بین شش بعد اقتصادی، فنی، مالی، عملیاتی، قانونی و زمانی، بالاترین اولویت را بعد اقتصادی با میزان میانگین ۴ / ۳۸ و بعد عملیاتی پایین ترین میزان میانگین را به میزان ۰ / ۰۲ دارا هستند. سایر بعد رتبه بندی نیز به همین ترتیب انجام شد سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا است. در بین ۱۲ بعد رضایت شغلی، تمهد و وفاداری سازمانی، تمايل به ترک خدمت، استرس و سلامت و بهداشت روانشناسی، اعتیاد به کار، تضاد کار و خانواده، عجین شدن با شغل، پیوند سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، هویت سازمانی، رفتارهای ضدشهریوندی و رفتار شهریوندی سازمانی، بالاترین اولویت را بعد حمایت سازمانی ادراک شده با میزان میانگین ۹ / ۲۲ و بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات پایین ترین میزان میانگین را به میزان ۵۴ / ۰ دارا هستند.

۴. نتیجه گیری

۴-۱. توصیف نتایج سوالات تحقیق

به منظور بررسی سوال اول پیرامون بررسی وضعیت عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی می باشد از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شد. با بررسی نتایج آزمون مربوطه دریافتیم که وضعیت عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی در حد بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

در ادامه سوالی که پیرامون بررسی رابطه بین عوامل مرتبط با معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی را بررسی می کنیم. ابتدا به منظور بررسی سوال سوم، ۶ مدل رسم می گردد که هر مدل بر اساس ۶ بعد اقتصادی، فنی، مالی، عملیاتی، قانونی، زمانی رسم می گردد که به عنوان نمونه در بعد اقتصادی، تاثیر بعد اقتصادی نگرش منابع انسانی بر پیوند سازمانی بیشترین تاثیر را دارد(۹۶۳/۰). همچنین در همین بعد، اما بعد اقتصادی نگرش منابع انسانی بر عجین شدن با شغل تاثیر گذار نمی باشد (۱۸۷/۰). در بعد فنی، بعد فنی نگرش منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین تاثیر را دارد (۸۴۶/۰). در بعد مالی، بعد مالی نگرش منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده بیشترین تاثیر را دارد (۹۱۹/۰). اما در همین بعد، بعد مالی نگرش منابع انسانی بر عجین شدن با شغل تاثیر گذار نمی باشد (۲۲۶/۰). در بعد عملیاتی، بعد عملیاتی نگرش منابع انسانی بر هویت سازمانی بیشترین تاثیر را دارد (۹۱۲/۰). همچنین بعد عملیاتی نگرش منابع انسانی بر عجین شدن با شغل تاثیر گذار نمی باشد (۱۴۹/۰). در بعد قانونی، بعد قانونی نگرش منابع انسانی بر رفتارهای ضدشہروندي بیشترین تاثیر را دارد (۸۸۱/۰). در بعد زمانی، بعد زمانی نگرش منابع انسانی بر رفتارهای ضدشہروندي بیشترین تاثیر را دارد (۹۱۴/۰).

همچنین برای بررسی سوالات سوم و چهارم مدل های متفاوت معیارهای امکان پذیری استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ مدیریت منابع انسانی در بانک انصار بررسی شد و اعتبار آنها نیز سنجیده شد. در مدل یابی معادلات ساختاری هنگامی می توان به برآوردهای مدل اعتماد کرد که مدل دارای برآش کافی باشد. تمامی شاخص های برآش به کار رفته نشان می دهد که این مدل دارای برآش خوبی است. بنابراین نتیجه می گیریم که مدل پژوهش دارای توانایی بالایی در اندازه گیری متغیرهای اصلی پژوهش دارد. با توجه به استاندارد بودن مدل، یافته های نرم افزار قابلیت اعتماد را دارد.

در انتها سایر یافته ها نیز بررسی شد که به رتبه بندی ابعاد نیز پرداخته شد در بین شش بعد اقتصادی، فنی، مالی، عملیاتی، قانونی و زمانی، بالاترین اولویت را بعد اقتصادی با میزان میانگین و بعد عملیاتی پایین ترین رتبه را دارا هستند. همچنین در بین ۱۲ بعد رضایت شغلی، تعهد و وفاداری سازمانی، تمايل به ترك خدمت، استرس و سلامت و بهداشت روانشناختی، اعتیاد به کار، تضاد کار و خانواده، عجین شدن با شغل، پیوند سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، هویت سازمانی، رفتارهای ضدشہروندي و رفتار شهریوندی سازمانی، بالاترین اولویت را متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با میزان میانگین ۹/۲۲ و شاخص بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات پایین ترین میزان میانگین را به میزان ۵/۵۴ دارا هستند.

۵. بحث و بررسی

استاندارد های منابع انسانی فرایندی است که پایه و اساس آن مبتنی بر آموزش است. سازمانهایی که قصد سرمایه گذاری در راستای این استاندارد را دارند، می بایست از اصول و معیارهای آن آگاهی کامل داشته باشند و اجزای آن را به طور دقیق درک کنند تا تلاش آنها در جهت کسب این استاندارد و نیز دستیابی به اهداف مورد نظر از اجرای این استاندارد به نتیجه مطلوب برسد نتایج پژوهش شاهسوندی و موسوی (۱۳۹۷)، نشان داد که رابطه بین استرس شغلی و تعهد سازمانی مشیت و نیز رابطه استرس شغلی با تضاد کار خانواده منفی و معنادار است. نتایج رگرسیون خطی چندگانه نشان داد که تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده توان پیش بینی استرس شغلی را دارا می باشند. بنابراین با توجه به توان تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده در پیش بینی استرس شغلی با اندیشیدن تدابیری برای افزایش تعهد مدیران و همینطور کاهش میزان تضاد بین کار و خانواده می توان از میزان استرس نامطلوب مدیران کاست و عوامل بهبود سلامت شغلی آن ها را فراهم نمود که این فرآیندها منجر به افزایش بهره وری خواهد شد. هاشمی و مرادزاده (۱۳۹۴)، نیز بیان کرد که وضعیت تأهل بر روی متغیرهای رفتار ضدشہروندي، تعهد وفاداري، ترك خدمت و استرس سلامت بهداشت تاثير گذار بوده است. رده سنی بر روی متغیرهای رفتار ضدشہروندي، عجین شدن شغل، رضایت شغلی و حمایت سازمانی تاثير گذار است. سابقه کاری بر روی متغیرهای رفتار شہروندي، رفتار ضدشہروندي، عجین شدن شغل، رضایت شغلی، اعتیادکار، حمایت سازمانی تضادکار خانواده و استرس سلامت بهداشت تاثير گذار است همچنین تحصیلات بر روی متغیرهای رفتار ضدشہروندي، تعهد وفاداري سازمانی، عجین شدن شغل، رضایت شغلی، اعتیادکار، تمایل ترك خدمت تضاد کار خانواده و استرس سلامت بهداشت تاثير گذار بوده است. نتایج بدست آمده ترابي (۱۳۹۰) نشان داد که وضعیت موجود منابع انسانی در بانک توسعه صادرات ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب منابع انسانی در ۹ معیار مدل تعالی منابع انسانی شامل رهبری منابع انسانی، استراتژی منابع انسانی، برنامه‌ریزی و تامین منابع انسانی، روابط کار و کارکنان، توسعه منابع انسانی، جبران خدمت منابع انسانی، نتایج ادراکی منابع انسانی، نتایج عملکردی منابع انسانی و نتایج سازمانی در این بانک می باشد. نتایج دیازفرناندرز و همکاران (۲۰۱۶) نشان داد که تفاوت بین یادگیری در واحد بازاریابی و تولید وجود دارد و همچنین اقدامات مختلف مدیریت منابع انسانی در جهت گیری سرمایه انسانی مؤثر است. نتایج این تحقیق اشاره می کند که سرمایه انسانی واسطه ای بین مدیریت منابع انسانی و یادگیری در سازمان می-

باشد. یافته های بوریاج و رویل (۲۰۱۰)، نشان می دهد که موفقیت و گسترش مدیریت سرمایه انسانی (جذب و نگهداشت) به ترکیبی از عوامل بستگی دارد شامل: حمایت مدیریت ارشد سازمان و مشارکت صاحبان سهام شرکت، مبادلات سیاسی و چگونگی یکپارچه سازی مدیریت سرمایه انسانی با مدیریت اطلاعات منابع انسانی شرکت. با توجه به نتایج بدست آمده می توان بیان کرد که استقرار سیستم استاندارد ۳۴۰۰۰ باعث می شود امکان پذیری معیارهای تعریف شده نقش پر رنگی داشته باشند.

منابع

۱. ترابی، عاطفه (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی وضعیت منابع انسانی بانک توسعه صادرات ایران با بهره‌گیری از مدل تعالیٰ منابع انسانی و ارائه راه کارهای مناسب جهت تعالیٰ. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. استاد راهنمای: حمید رحیمیان. دانشگاه علامه طباطبائی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
۲. زارع، محسن. (۱۳۸۴). بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با حفظ و نگهداری نیروی انسانی متخصص از دیدگاه کارکنان بیمارستان‌های عمومی آموزشی تابعه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، تهران.
۳. قلی پور، آرین. (۱۳۹۵). استاندارد ۳۴۰۰۰ تعالیٰ منابع انسانی در عمل(مدیریت منابع انسانی پیشرفته). تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
۴. قلی پور، آرین (۱۳۹۲). عارضه یابی، آسیب‌شناسی و ممیزی مدیریت منابع انسانی شرکت‌ها بر اساس استاندارد ۳۴۰۰۰. تدبیر. ۲۵۴. ۲۴. ۲۵. صص ۴۳-۴۹.
۵. کامران نژاد، علیرضا. حسینی، سیدحسین. نظری، نعمت‌الله. محترم، محمدرضا. (۱۳۹۰). راه کارهای عملی جذب و نگهداری نیروی انسانی در راستای افزایش بهره و ری سازمانی. فصلنامه دانش انتظامی خراسان جنوبی، پیش شماره ۱. صص ۳۷-۴۸.
۶. میرکمالی، میرمحمد. حاج خزیمه، مجتبی. ابراهیمی، صلاح الدین. (۱۳۹۴). شناسایی ملاک‌های جذب و نگهداری منابع انسانی و ارائه راهکارهای مناسب (مورد: کارکنان دانشکده‌های پردیس فنی دانشگاه تهران). مدیریت توسعه و تحول. دوره ۷. شماره ۲۲. صص ۹-۱۸.
۷. میرکمالی، سید محمد. ناستی زایی، ناصر. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره هشتم، شماره ۱ دوم، صص ۱۰۴-۱۱۳.
۸. هاشمی، سید ذبیح‌الله. مرادزاده، حانیه. (۱۳۹۴). بررسی مولفه‌های شاخص‌های نگرش شغلی مدل استاندارد ۳۴۰۰۰ با توجه به متغیرهای دموگرافیک در شرکت نفت و گاز پارس، اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، گیلان. موسسه پویندگان اندیشه‌های نو و شهیداری صومعه سرا. مجتمع فرهنگی و هنری فارابی اداره فرهنگ و ارشاد.
۹. شاهسوندی، پیمان و زهره موسوی، ۱۳۹۷، بررسی نقش پیش‌بینی کننده تعهد سازمانی و تضاد کار-خانواده بر استرس شغلی مدیران یک مجتمع صنعتی بر اساس استاندارد ۳۴۰۰۰، پنجمین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ایران (با رویکرد فرهنگ مشارکتی)، تهران، خانه فرهنگ مشارکتی ایران.

10. Adeola, Ogechi (2016), "Human capital development in the hospitality industry in Nigeria", Worldwide Hospitality and Tourism Themes, Vol. 8 Iss 2 pp. 149 – 157.
11. Autiero, Giuseppina. Concetto, Paolo. Paulo Vinci (2016), "Religion, human capital and growth," International Journal of Social Economics, Vol. 43 Iss 1 pp. 39 – 50.
12. Bukhari M. S. Sillah (2015), "Human capital, foreign direct investment stock, trade and the technology diffusion in Saudi Arabia 1974-2011", Journal of Economic Studies, Vol. 42 Iss 1 pp
13. Burbach, R., Royle, T., (2010), Talent on demand? Talent management in the German and Irish subsidiaries of a US multinational corporation, Personnel Review, 39(4), 414-431.
14. Diaz-Fernandez Mirta, Pasamar-Reyes Susana, Valle-Cabrera Ramon, (2016). Human capital and human resource management to achieve ambidextrous learning: A structural perspective, Business BRQ Research Quarterly, +Model RQ-54; No. of Pages 15.
15. Fang Zheng, (2016). Data on examining the role of human capital in the energy-growth nexus across countries, Data in Brief, 540–542.