

استناد: طوطیان اصفهانی، صدیقه؛ فاطمه یزدانی؛ (۱۳۹۹). «نقش استعداد انسانی در رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مطالعه: پست بانک استان قم»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۷، شماره ۷۳، صص ۴۹-۶۶

نقش استعداد انسانی در رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد (مورد مطالعه: پست بانک استان قم)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۷/۲۷

صدیقه طوطیان اصفهانی^۱، فاطمه یزدانی^۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۱/۰۴

چکیده:

مقدمه: بهبود کیفیت برای ادامه حیات موفقیت آمیز سازمان‌ها در دنیای کنونی، امری انکارناپذیر به شمار می‌آید. اهمیت توجه به عملکرد برای سازمان‌ها باعث می‌شود که هر عامل مؤثر بر آن نیز اهمیت یابد در این راستا پرداختن به مدیریت کیفیت جامع و یافتن برخی از متغیرهای میانجی، ضرورتی انکارناپذیر است. هدف این پژوهش، بررسی نقش استعداد انسانی در رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد (مورد مطالعه: پست بانک قم) است. روش: روش شناسی پژوهش کنونی که به لحاظ هدف در زمره مطالعات کاربردی است، پیمایشی - توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان پست بانک قم به میزان ۱۲۰ نفر بوده‌اند. جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز نیز با استفاده از ابزار پرسش‌نامه استاندارد و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از تحلیل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smartpls3 انجام شده است. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که با توجه به ضریب استاندارد به‌دست آمده در الگوی ساختاری در حالت استاندارد برای متغیر تعدیل‌گر که ۰/۹۱ به‌دست آمده (مثبت است)، استعداد انسانی به‌عنوان تعدیل‌گر بر رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در پست بانک قم تأثیر مثبتی دارد. همچنین نتایج نشان داد که مشتری‌مداری، آموزش، ارزشیابی، بازخورد و نظام پیشنهادات بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر دارد. اما اهداف کیفی بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر ندارد و این فرضیه رد شد. نتیجه‌گیری: نقش کلیدی منابع انسانی در سازمان‌های پیشرفته امروزی، چنان‌حاضر اهمیت است که پژوهشگران، اثربخشی تمام تکنیک‌ها و راه‌کنش‌ها (تاکتیک‌ها) را به عامل انسانی نسبت می‌دهند. اهمیت کارکنان کمتر از مشتریان نیست، زیرا کارکنان موجب جذب بیشتر مشتری و توسعه و ارتقاء سازمان می‌شوند و بهترین تصویر و عملکرد را از سازمان به مشتریان ارائه می‌دهند و به یادگار می‌گذارند.

کلیدواژه‌ها:

استعداد انسانی، مدیریت کیفیت جامع، عملکرد.

۱. دانشیار توسعه اقتصادی و برنامه‌ریزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد غرب، تهران، ایران.

۲. گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک، تهران، ایران (نویسنده مسئول). hanikoyazdani@gmail.com

مقدمه

در فضای جدید کسب و کار، سازمان موفق، سازمانی است که در دوران گذار اقتصادی، طرح تحول جامع و تمام‌عیاری را به‌گونه‌ای مؤثر و البته با فوریت تمام، برنامه‌ریزی و مهم‌تر اینکه، آن را با موفقیت، عملیاتی کند. با توجه به اهمیت رویکرد اقتصاد مقاومتی در اقتصاد کلان کشور و تمرکز دولت بر اجرایی کردن سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی در بازارهای پول و سرمایه، امروزه بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان‌ها، بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گرفته است (احمدپور کاسگری و سودبخش، ۱۳۹۴: ۲۲). یکی از راه‌های موفقیت سازمان‌ها، توجه به جنبه‌های جدید در حوزه مدیریت و افزون‌بر آن توجه به عملکرد سازمان است. این اعتقاد وجود دارد که عملکرد تنها در یک فضای تصمیم‌گیری معنا می‌یابد، یعنی تصمیم‌گیرندگان داخلی و خارجی شرکت، باید در مورد عملکرد به توافق برسند. عملکرد، نقش بسیار مهمی در اقتصاد جهانی بر عهده دارد و به‌عنوان ابزاری مفید در به‌دست آوردن رشد اقتصادی و مزایای رقابتی سازمان به‌شمار می‌رود (نایب‌زاده و سالاری ابرقویی، ۱۳۹۳: ۲). درحقیقت عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به‌شمار می‌رود، زیرا بسیاری از وظایف مدیریت براساس آن شکل می‌گیرد. به‌عبارتی، موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۶). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان‌ها، بسیار اهمیت داشته و بیشتر مدیران دریافته‌اند که بهبود عملکرد سازمان در راستای دستیابی به اهداف بسیار مؤثر است. در دنیای فرارقابتی کنونی، رسیدن به حداکثر بهره‌وری، یک ایده‌آل نیست، بلکه یک ضرورت است و سازمان‌ها بدون توجه به اندازه‌شان و برای رسیدن به این هدف ضروری، ناگزیرند عملکرد انسانی و در نتیجه عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشند (ذبیحی و امین‌فر، ۱۳۹۳: ۲). منابع انسانی، ارزشمندترین سرمایه و دارایی سازمان‌ها در مقایسه با سرمایه‌های فیزیکی است. در عصر جهانی‌شدن و پیشرفت روزافزون فناوری، سرمایه انسانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها و تنها عامل کسب مزیت رقابتی پایدار که خود حضور و رشد در بازار رقابتی را تضمین می‌کند، به‌شمار می‌رود. مدیریت استعداد از جدیدترین موضوعات حوزه منابع انسانی است و هدف آن پرداختن به مباحث جذب، توسعه و نگهداشت استعدادها یا برترین‌های سازمان است. توسعه استعدادها یکی از ابعاد مدیریت استعداد است که می‌تواند سطح خودآگاهی استعدادها را بهبود بخشیده و مهارت‌ها یا انگیزش آنها در کار را افزایش دهد. هر اندازه که فعالیت‌های سازمانی، دانش‌محورتر می‌شوند، آموزش و توسعه نیز نقش پررنگ‌تری در پاسخگویی به نیازهای یادگیری آنها و ضرورت‌های راهبردی سازمان ایفا می‌کند (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳). سازمان‌ها در محیط‌های پیچیده و پویا زندگی می‌کنند و تغییر و تحولات شدید محیطی، بخش جدایی‌ناپذیر زندگی سازمان‌ها به‌شمار می‌رود. بنابراین مدیران با چالش‌های محیطی

زیادی مانند نیاز به کیفیت جامع روبه‌رو هستند (براری‌نیا، ۱۳۹۶: ۱). مدیریت کیفیت جامع (TQM) ^۳ یکی از رویکردهای کیفیت‌محور است که از طریق آن سازمان‌ها توان کنترل، اداره و نظارت بر فرایندهای تولید، ارائه و فروش محصولات و خدمات را دارا خواهند شد. TQM برای برآورده‌ساختن نیازهای مشتری و ارائه ارزش برتر، به‌طور مستمر بر بهبود فرایند در درون سازمان‌ها تمرکز می‌کند. از سوی دیگر، برآوردن نیازهای مشتری شامل تمرکز عملیات شرکت بر درک، اشتراک و پاسخگویی به آنان، از طریق مفهوم بازارگرایی امکان‌پذیر است (آذر و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۰). به‌عبارتی هدف مدیریت کیفیت جامع، آماده‌سازی محصول با کیفیت برای مشتریان است و به‌نوبه خود موجب افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه می‌شود. موقعیت رقابت در بازار به‌وسیله محصول با کیفیت بالاتر و قیمت پایین‌تر، بهبود پیدا می‌کند (صفر دوست مرکیه و محمدروضه‌سرا، ۱۳۹۴: ۳۷). مدیریت کیفیت جامع به سازمان کمک می‌کند تا به عملکرد بهبودیافته سازمانی براساس تقویت حل مسئله بر مبنای کیفیت دست یابد. سازمان‌هایی که مدیریت کیفیت جامع اتخاذ کرده‌اند و به‌دنبال کیفیت محصول هستند، موقعیت رقابتی، موفقیت تجاری و متمایزسازی محصولات خود را بهبود خواهند بخشید (نصراللهی و همکاران، ۱۳۹۶: ۴۴). بانکداری در ایران طی دهه اخیر با تغییر و تحولاتی در عرصه مقررات‌زدایی و فناوری‌های جدید در خدمات مواجه بوده و تعیین اهداف رشد از جانب بانک‌هایی که اغلب دولتی هستند، از جمله پست بانک قم، این نظام را به سوی رقابتی شدن پیش می‌برد. با افزایش زمینه رقابت در سیستم بانکداری ایران، بانک‌ها باید همواره به پایش عملکرد خود بپردازند و هر ساله عملکرد خود را با استفاده از الگوهای مناسب نسبت به رقبای بسنجند. در این زمینه بانک‌ها می‌توانند با توجه به مزیت‌های رقابتی خود و تقویت آنها موفقیت خود را در رقابت با سایر رقبای خود تا حد زیادی تضمین کنند. کسب اطمینان از کیفیت خدمات، در اقتصاد بین‌المللی اهمیتی حیاتی دارد. به‌عبارتی، ثبات و رشد بانک‌ها در بازارهای ملی و جهانی، به میزان درجه برآورده‌سازی نیازمندی‌ها از دیدگاه مشتری بستگی دارد. در این راستا، نظام‌های مدیریت کیفیت، یکی از ابزارهای مناسبی است که برای فراهم‌آوردن مداوم و تکرارپذیر سطح کیفیت موردانتظار وارد عرصه شده است. در این راستا پژوهش‌های مختلفی انجام شده است. با توجه به مطالب پیش‌گفته، در این پژوهش به بررسی نقش استعداد انسانی در رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در پست بانک قم پرداخته می‌شود. به‌عبارتی تلاش می‌شود به این پرسش پاسخ داده شود که استعداد انسانی چه نقشی بر رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد دارد؟

3. Total Quality Management

پیشینه

محقق و آتشین پنجه (۱۳۹۸)، به بررسی تأثیر «اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر» و «قابلیت یادگیری سازمانی» بر «عملکرد نوآوری» در صنعت بانکرینگ (سوخت‌رسانی دریایی) پرداختند. جامعه آماری این پژوهش، مدیران و کارشناسان ارشد شرکت‌های فعال در صنعت نفت و گاز و حوزه سوخت‌رسانی ایران است. یافته‌های این پژوهش نشان داد: ارتقای «اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر» با توجه به تأثیری که بر «قابلیت یادگیری سازمانی» دارد، به طور غیرمستقیم بر «عملکرد نوآوری» شرکت‌های فعال در حوزه بانکرینگ تأثیرگذار است. سلاجقه و علی‌نژاد (۱۳۹۷)، در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع (TQM) با بهبود عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری سازمانی در کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان مَهر پرداختند. جامعه آماری این پژوهش تمام کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان مَهر به تعداد ۲۸ نفر بوده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS22 شامل آزمون‌های آماری رگرسیون چندگانه و همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین مدیریت کیفیت جامع (TQM) با بهبود عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری سازمانی در کمیته امداد امام خمینی (ره) رابطه معناداری وجود دارد. عباس^۴ (۲۰۲۰)، در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سبز شرکت‌ها از طریق نقش میانجی مسئولیت اجتماعی شرکت پرداخته است. پژوهشگر داده‌هایی را از مدیران شرکت‌های تولیدی متوسط و بزرگ واقع در پاکستان جمع‌آوری کرد. تحلیل ساختاری نشان داد که مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سبز شرکت‌ها دارد. همچنین مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و معناداری بر مسئولیت اجتماعی شرکت دارد. دوابشه و حسین^۵ (۲۰۱۹)، به بررسی تأثیر شیوه‌های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان دانشگاه عرب فلسطین پرداختند. آنها این پژوهش به بررسی نقش برتری سازمانی در عملکرد سازمانی و همچنین بررسی تأثیر تعالی سازمانی در رابطه بین عملکردهای مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند. برای دستیابی به هدف این مطالعه، از الگوی معادلات ساختاری با استفاده از بسته آماری هوشمند PLS-3 استفاده شده است. نتایج نشان داد شیوه‌های مدیریت کیفیت جامع با عملکرد سازمانی رابطه معناداری داشته و تعالی سازمانی، رابطه میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمان را واسطه کرده است.

4. Abbas

5. Dawabsheh & Hussein

مبانی نظری پژوهش

استعداد انسانی

در دهه‌های ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰، مدیریت استعداد به‌عنوان یک مسئولیت جنبی به دپارتمان پرسنلی محول شده بود، درحالی‌که امروزه مدیریت استعداد یک وظیفه سازمانی است که مسئولیت آن برعهده تمام دپارتمان‌هاست و بسیار جدی‌تر از گذشته مورد توجه قرار گرفته است (معالی و تاج‌الدین، ۱۳۸۷: ۸۰). با آگاه‌شدن رهبران سازمان‌ها از این حقیقت که «استعدادها و توانایی‌های کارکنان است که کسب‌وکار آنها را به سمت موفقیت هدایت می‌کند»، سازمان‌ها بر آن شده‌اند تا در زمینه مدیریت استعداد وارد عمل شوند و برای حفظ کارکنان با ظرفیت بالای خود تلاش کنند (گای، ۱۳۸۷: ۲۱).

مدیریت کیفیت جامع

واژه مدیریت کیفیت جامع (TQM) از سه کلمه فراگیر^۷، کیفیت^۸ و مدیریت^۹ تشکیل شده است. بررسی و تحلیل این سه جزء به درک و فهم عمیق‌تر آن کمک می‌کند. کلمه فراگیر به این معناست که TQM همه افراد و همه امور سازمان را دربرمی‌گیرد. واژه کیفیت یعنی ارائه آنچه موردنیاز و انتظار مشتریان است و واژه مدیریت یعنی کیفیت در سازمان مدیریت می‌شود، نه اینکه تنها به‌وسیله بازرسی و کنترل، نگهداری و حفظ شود (آقایی، ۱۳۷۹: ۱).

مدیریت کیفیت جامع، هنر مدیریت تمام مجموعه برای به‌دست‌آوردن بهترین‌هاست. روح کلام در توضیح TQM عبارت‌طالایی زیر است: «چنان با دیگران رفتار کن که انتظار داری با تو رفتار کنند» (جعفری و دیگران، ۱۳۸۳: ۱۱).

- مدیریت کیفیت جامع، نگرشی است که بر مبنای آن، مدیریت سازمان با مشارکت تمامی «کارکنان»، «مشتریان» و «تأمین‌کنندگان» به بهبود مستمر کیفیت که به جلب رضایت مشتری منجر می‌شود، می‌پردازد (ریاحی، ۱۳۸۱: ۷).

- مدیریت کیفیت جامع، مجموعه‌ای از فرایندها و نظام‌های مدیریتی است که هدفش کسب رضایت مشتری از طریق توانمندسازی کارکنان، دستیابی به درآمد بالاتر و هزینه پایین‌تر است.

6. Total Quality Management
7. Total
8. Quality
9. Management

عملکرد سازمانی

عملکرد، فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. براساس این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود:

- ۱- کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید برونداها می‌عین؛
 - ۲- اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. عملکرد را می‌توان در سه سطح ارزیابی کرد: در سطح فردی، در سطح گروه و در سطح سازمان. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد.
- عملکرد سازمانی به‌عنوان توانایی سازمان در استفاده مؤثر از منابع و تولید ستاده‌های پایدار و در نظر گرفتن اهداف مربوط به ذی نفعان، تعبیر می‌شود. به‌طور کلی عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن اطلاق می‌شود. مفهوم واژه عملکرد از آنجا حائز اهمیت است که با تعریف عملکرد می‌توان آن را ارزیابی یا مدیریت کرد. ارزیابی عملکرد، اندازه‌گیری داده‌هایی است که نشان‌دهنده پیشرفت به سوی نتایج موردنظر است. این نتایج می‌بایست از انجام فعالیت‌های خاصی به‌دست آیند. همچنین اندازه‌گیری عملکرد، روشی را برای ارزیابی این فعالیت‌ها فراهم می‌آورد (محمودزاده و صداقت، ۱۳۹۲: ۹۹).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش کنونی در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد و چنانچه طبقه‌بندی انواع پژوهش‌ها براساس ماهیت و روش را مدنظر قرار دهیم، روش پژوهش کنونی نیز از لحاظ ماهیت، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان پست بانک قم به تعداد ۱۲۰ نفر بوده‌اند. در این پژوهش با توجه به تعداد اندک جامعه نمونه، کل افراد جامعه یعنی ۱۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری تمام‌شمار به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. جمع‌آوری داده‌های موردنیاز نیز با استفاده از ابزار پرسش‌نامه استاندارد و تحلیل داده‌ها با استفاده از معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار SMARTPLS3 انجام شده است. جمع‌آوری داده‌ها از طریق نظرسنجی با استفاده از ابزار پرسش‌نامه استاندارد انجام شد. برای سنجش متغیر استعداد انسانی از پرسش‌نامه استعداد انسانی فیلیپس و راپر^{۱۰} (۲۰۰۹) با ۲۳ گویه، برای سنجش متغیر مدیریت کیفیت جامع از پرسش‌نامه استاندارد مدیریت کیفیت

10. Phillips & Roper

جامع اسپینوال^{۱۱} (۱۹۹۴) با پنج بُعد مشتری‌مداری، اهداف کیفی، آموزش، ارزشیابی و بازخورد و نظام پیشنهادها و ۲۰ گویه و برای سنجش متغیر عملکرد سازمانی از پرسش‌نامه استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت^{۱۲} با ۲۰ گویه استفاده شد. برای گردآوری شواهد روایی ابزار پژوهش، راه‌های مختلفی وجود دارد که عبارت‌اند از: روایی محتوایی، روایی صوری و روایی سازه (شواهد همگرا، واگرا و همسانی درونی و روایی عاملی). در اولین مرحله از پژوهش، برای بررسی روایی صوری، پرسش‌نامه در اختیار استادان دانشگاه و سایر خبرگان در دسترس قرار گرفت و تأکید شد که در ارزیابی کیفی روایی محتوا، مواردی نظیر رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت پرسش‌ها، قرارگیری پرسش‌ها در جای مناسب خود و زمان تکمیل ابزار طراحی شده را مد نظر قرار دهند. در پایان نیز نظرات آنان با تغییراتی جزئی در پرسش‌نامه اعمال شد. در مرحله دوم از بررسی روایی، برای ارزیابی روایی محتوایی از نظر متخصصان در زمینه میزان هماهنگی محتوای ابزار اندازه‌گیری با هدف پژوهش، استفاده شد. پس از ارزیابی روایی، برای بررسی پایایی پرسش‌نامه از روش همسانی درونی (روش آلفای کرونباخ) استفاده شد؛ چنانکه پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسش‌نامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار Spss 23 تحلیل و آلفای کرونباخ آنها محاسبه شد. پس از انجام مراحل ۱. اعتبار محتوا، ۲. دونیمه کردن، ۳. آلفای کرونباخ (پایایی) و ۴. بازآزمایی، ابزار پژوهش آماده شد.

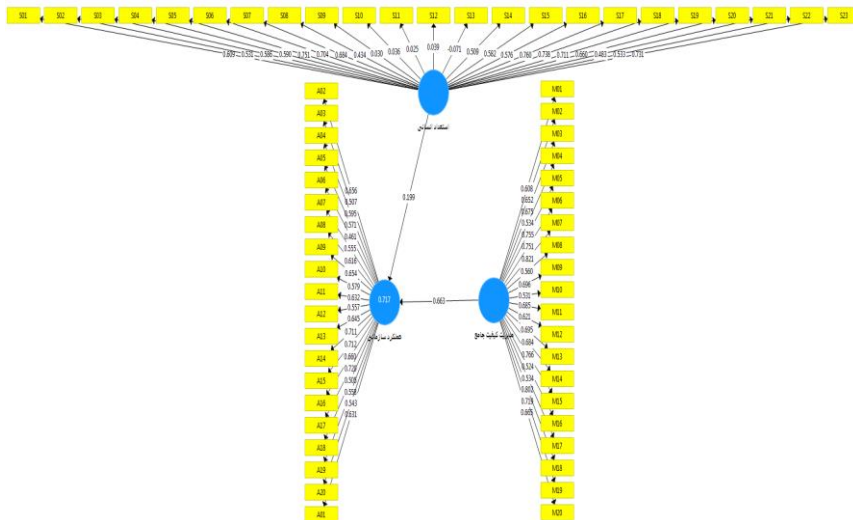
یافته‌ها

با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها پرداخته شد. با توجه به نرمال نبودن توزیع داده‌ها (سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵) و به منظور بررسی فرضیه‌ها از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده می‌شود. به دلیل وجود متغیر میانجی در الگو و فرضیه‌ها باید از معادلات ساختاری استفاده شود؛ بنابراین نرم‌افزار Smartpls به کار گرفته شد.

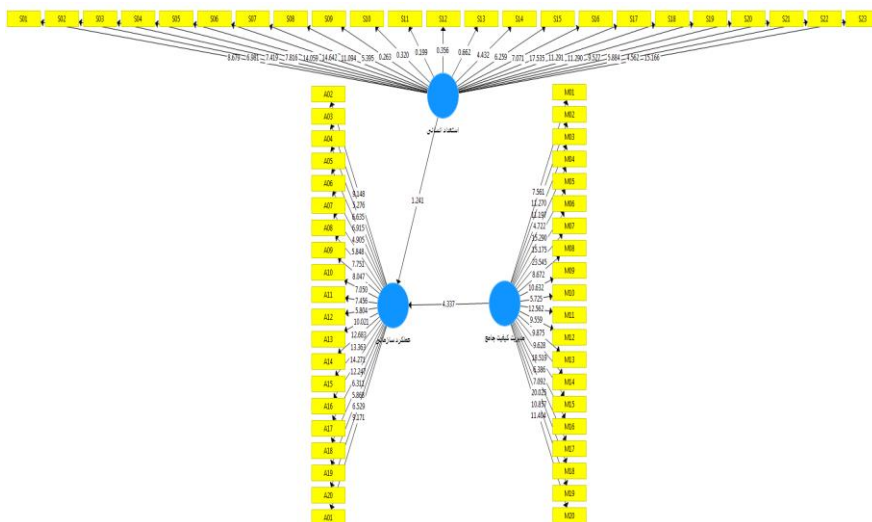
معادلات ساختاری: الگوهای مرسوم در مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) متشکل از دو بخش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری می‌باشند. مدل‌های اندازه‌گیری، چگونگی تبیین و توضیح متغیرهای پنهان را نشان می‌دهند و مدل ساختاری نشان می‌دهد چگونه متغیرهای پنهان در پیوند با یکدیگر قرار گرفته‌اند. در حالت استاندارد بار عاملی میزان همبستگی بین متغیر مکنون و قابل مشاهده شده را نشان می‌دهد که باید برای تک‌تک پرسش‌ها، بالای ۰/۵ باشد و در مدل اندازه‌گیری در حالت معناداری آماره احتمال پرسش‌ها را نشان می‌دهد که برای تک‌تک پرسش‌ها نباید از قدر مطلق ۱,۹۶ کوچک‌تر باشد.

11. Aspinwall

12. Hershey and Goldsmith



شکل ۱. الگوی بیرونی در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۲. الگوی بیرونی در حالت معناداری ضرایب

با توجه به نتایج به دست آمده می توان گفت الگو اعتبار مطلوبی دارد.

جدول ۴. قدرت پیش بینی الگو (شاخص استون - گیسر)

	Q (=1-SSE/SSO)
عملکرد	۰/۳۷۱
مدیریت کیفیت جامع	
استعداد انسانی	

همان طور که در جدول مشاهده می شود الگوی پژوهش از نظر شاخص استون - گیسر دارای برازش مناسبی است.

مهمترین شاخص برازش الگو در تکنیک حداقل مجزورات جزئی، شاخص GOF^{16} است. وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای Gof معرفی کرده اند. این شاخص با استفاده از میانگین هندسی شاخص R_2 و میانگین شاخص های افزونگی قابل محاسبه است.

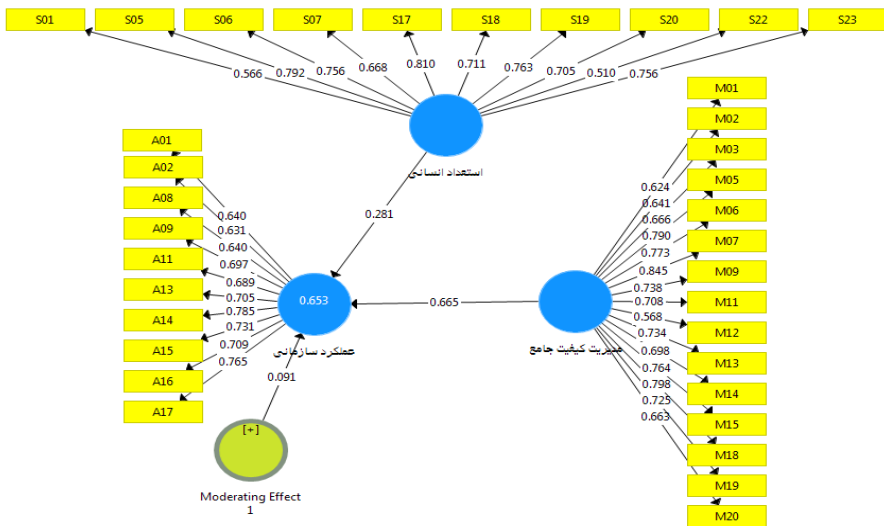
$$GOF = \sqrt{\text{average (Commonality)} \times \text{average (R}_2\text{)}} \quad \text{رابطه ۱}$$

$$GOF = \sqrt{\text{average (0/388)} \times \text{average (0/637)}} = 0/622 \times 0/637 = 0/396$$

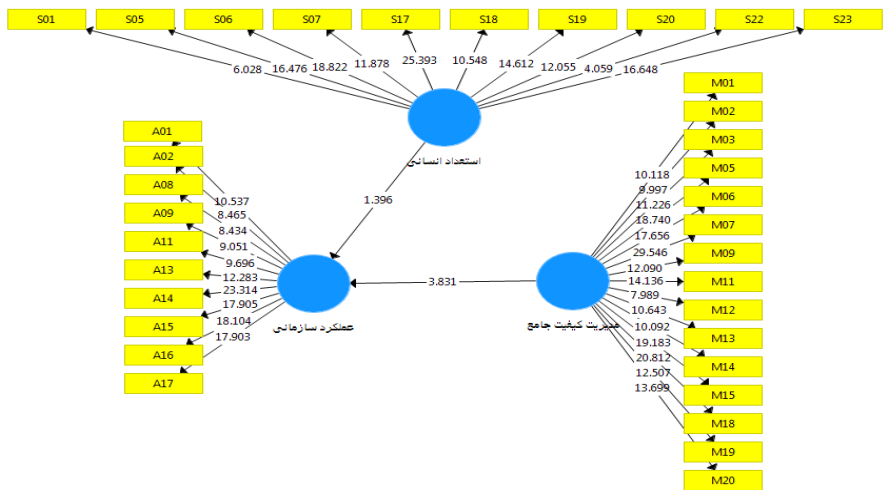
با توجه به معیار GOF، الگو از برازش بالایی برخوردار است. الگوی درونی (ساختاری): در الگوی ساختاری که به منظور بررسی فرضیه های پژوهش استفاده می شود، وقتی می توان فرضیه ای را رد یا قبول کرد که مقدار t-value مسیر آن فرضیه، بالاتر یا کمتر از سطح ۱/۹۶ در فاصله اطمینان ۵ درصدی باشد. یعنی اگر مقدار t-value بالاتر از سطح مورد نظر باشد، فرضیه با اطمینان ۹۵ درصدی از لحاظ آماری قابل قبول است و برعکس.

فرضیه اصلی:

استعداد انسانی، رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در پست بانک قم را تعدیل می کند.



شکل ۳. الگوی درونی (ساختاری) در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۴. الگوی بیرونی (اندازه‌گیری) در حالت معناداری ضرایب

با توجه به اینکه الگوی ساختاری در حالت معناداری، آماره احتمال آزمون برای متغیر تعدیل گر ۲,۸۸۳ به دست آمده است (متغیر تعدیل گر با Moderating Effect 1 نشان داده شده است) و اینکه این مقدار از قدر مطلق ۱,۹۶ بزرگ تر است، نتیجه می گیریم این فرضیه تأیید می شود و با در نظر گرفتن ضریب استاندارد به دست آمده در الگوی ساختاری در حالت استاندارد که برای متغیر تعدیل گر ۰/۰۹۱ به دست آمده (مثبت است)، نتیجه می گیریم استعداد انسانی به عنوان تعدیل گر بر رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در پست بانک قم تأثیر مثبتی دارد.

- مشتری مداری بر عملکرد پست بانک قم تأثیر دارد.

برای بررسی فرضیه های پژوهش به آماره احتمال بین متغیرهای پنهان توجه می کنیم. اگر مقدار آماره احتمال آزمون بین متغیرهای پنهان از قدر مطلق ۱,۹۶ بزرگ تر شد، فرضیه تأیید می شود. با توجه به الگوی ساختاری در حالت معناداری در تأثیر مشتری مداری بر عملکرد در پست بانک قم، که آماره احتمال آزمون ۲,۳۸۶ به دست آمده و بزرگ تر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده است، این فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد (تأیید می شود). همچنین با توجه به الگوی ساختاری در حالت ضرایب استاندارد، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۲۰۱ است که این مقدار مثبت می باشد، بنابراین تأثیر مشتری مداری بر عملکرد در پست بانک قم، تأثیری مثبت است.

- اهداف کیفی بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر دارد.

با توجه به الگوی ساختاری در حالت معناداری در تأثیر اهداف کیفی بر عملکرد در پست بانک قم، آماره احتمال آزمون ۱,۶۱۷ به دست آمده است که کوچک تر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده و نشان می دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد معنادار نمی باشد (رد می شود).

- آموزش بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر دارد.

با توجه به الگوی ساختاری در حالت معناداری در تأثیر آموزش بر عملکرد در پست بانک قم، آماره احتمال آزمون ۳,۷۰۳ به دست آمده است که بزرگ تر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده و نشان می دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد (تأیید می شود). همچنین با توجه به الگوی ساختاری در حالت ضرایب استاندارد، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۳۹۶ است که این مقدار مثبت می باشد، بنابراین تأثیر آموزش بر عملکرد در پست بانک قم، تأثیری مثبت است.

– ارزشیابی و بازخورد بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر دارد.

با توجه به الگوی ساختاری در حالت معناداری در تأثیر ارزشیابی و بازخورد بر عملکرد در پست بانک قم، آماره احتمال آزمون ۲,۵۷۶ به دست آمده است که بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد معنادار می‌باشد (تأیید می‌شود). همچنین با توجه به الگوی ساختاری در حالت ضرایب استاندارد، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۲۹۱ است که این مقدار مثبت می‌باشد، بنابراین تأثیر ارزشیابی و بازخورد بر عملکرد در پست بانک قم، تأثیری مثبت است.

– نظام پیشنهادات بر عملکرد در پست بانک قم تأثیر دارد.

با توجه به الگوی ساختاری در حالت معناداری در تأثیر نظام پیشنهادات بر عملکرد در پست بانک قم، آماره احتمال آزمون ۲,۱۲۵ به دست آمده است که بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد این فرضیه با اطمینان ۹۹ درصد معنادار می‌باشد (تأیید می‌شود). همچنین با توجه به الگوی ساختاری در حالت ضرایب استاندارد، ضریب استاندارد بین این دو متغیر برابر با ۰/۲۱۸ است که این مقدار مثبت می‌باشد، بنابراین تأثیر نظام پیشنهادات بر عملکرد در پست بانک قم، تأثیری مثبت است.

بحث و نتیجه‌گیری

موفقیت هر تشکیلات، حاصل انتخاب مناسب افرادی است که برای کارهای مهم و کلیدی برگزیده می‌شوند. نقش کلیدی منابع انسانی در سازمان‌های پیشرفته امروزی، چنان حائز اهمیت است که پژوهشگران، اثربخشی تمام تکنیک‌ها و راه‌کنش‌ها (تاکتیک‌ها) را به عامل انسانی نسبت می‌دهند، زیرا معتقدند استفاده درست از نرم‌افزارها و سخت‌افزارها در هر رشته، باعث کارآمدی و بهره‌وری آن می‌شود. این کارکنان و کارمندان باید از زیربنای اخلاقی و اجتماعی مطلوبی برخوردار باشند و به صحبت‌ها و درخواست‌های مشتریان به‌دقت گوش دهند و به شایستگی به پرسش‌های آنان پاسخ دهند. شکایت و اشکالات وارده را به‌طور دقیق و در زمان مناسب رفع کنند، زیرا سازمانی می‌تواند در این راه موفق شود که هر عضوی از آن، مفهوم مشتری‌مداری و رضایت مشتری را به‌خوبی درک کرده باشد. به همین جهت اهمیت کارکنان کمتر از مشتریان نیست، زیرا کارکنان موجب جذب بیشتر مشتری و توسعه و ارتقاء سازمان می‌شوند و بهترین تصویر و عملکرد از سازمان را به مشتریان ارائه می‌دهند و به یادگار می‌گذارند. اگر بانکی می‌خواهد موفق باشد، باید از مدیرانی استفاده کند که نه تنها ظرفیت انتقادپذیری داشته باشند، بلکه نسبت به حقوق مشتریان و جامعه حساس باشند

و مشتریان را مهمترین اولویت خود بدانند، زیرا اگر رضایتمندی مشتریان به دست نیاید، دستیابی به ارتقا و توسعه در مجامع امکان‌پذیر نیست. بنابراین مدیر مردمدار است که موجب جذب مشتری می‌شود و مشتریان را از خود و مجموعه خود دور نمی‌کند. آنها به این امر اعتقاد دارند که همیشه حق با مشتری است. بنابراین با گوش دادن به حرف‌های او می‌توانند سوءتفاهم را درک کنند و آنها را از میان بردارند. سوءتفاهم‌ها همیشه وجود دارند. مشتری به اندازه مدیران و کارکنان درباره ارائه خدمات آگاهی ندارد. بنابراین در جایی که بحثی پیش می‌آید، این مدیر است که می‌تواند باعث شعله‌ور شدن آتش و فروزان شدن آن شود یا باعث خاموش شدن آتش شود. بنابراین همیشه خطاها جبران‌پذیر نیستند. مدیر موفق و مردمدار تلاش می‌کند موانع را برطرف کند، زیرا می‌داند که اگر یک مشتری از پیش او ناراضی برود با خود چندین مشتری دیگر را نیز می‌برد. عوامل زیادی بر مشتری‌مداری مؤثر است؛ از جمله آموزش مستمر (آموزش مستمر یکی از چالش‌برانگیزترین بخش‌های مشتری‌مداری است) که اصلی‌ترین و اصولی‌ترین نکته‌ای است که به افزایش و ارتقا و توسعه می‌رسد. نکته مهمی که در ارتباط مشتریان با نیروهای بانکی وجود دارد، درک صحیح و جامع از ارائه خدمات است، زیرا این درک و رفتار است که موجب بروز رفتار و کردار صحیح می‌شود تا مشتری‌مداری معنا یابد. آموزش و فراگیری مستمر موجب رشد کارکنان می‌شود و کارکنان را به منابعی ارزشمند برای رقابت با سایر بانک‌ها تبدیل می‌کند. از عوامل مهم دیگری که بر مشتری‌مداری تأثیر دارد، تجهیز به فناوری‌های روز است. در واقع یکی از نکات مهمی که موجب پیشرفت و موفقیت بانک‌ها در مشتری‌مداری می‌شود، همگام شدن با فناوری روز بانکداری است، زیرا بانک‌ها به دنبال جلب رضایت مشتریان خود هستند و این فرصت را به مشتریان خود می‌دهند تا مشتری بانک شوند نه مشتری شعبه. بنابراین همگام شدن با فناوری‌های بانکداری الکترونیک، مهمترین عامل در کسب موفقیت است. همچنین از سوی دیگر این فناوری، سهولت ارتباط مشتریان با بانک و سرعت استفاده و دسترسی به خدمات را افزایش می‌دهد. به کمک فناوری و سامانه‌های الکترونیکی، سرعت در ارائه خدمات در دو بُعد فیزیکی و مجازی یکی از اصلی‌ترین امکانات سامانه‌های بانک‌های الکترونیکی است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش با نتایج تحقیق سلاجقه و علی‌نژاد (۱۳۹۷)، نصراللهی و همکاران (۱۳۹۶)، آذر و همکاران (۱۳۹۴)، عباس (۲۰۲۰)، لو^{۱۷} و همکاران (۲۰۱۹)، خاکسفیدی و همکاران (۱۳۹۴)، احمدپور کاسگری و سودبخش (۱۳۹۴)، دوابشه و حسین (۲۰۱۹)، پانتواکیس و کراسناکی^{۱۸} (۲۰۱۷)، پتوپالویک (۲۰۱۵) و جافره و العابدالات^{۱۹} (۲۰۱۳) مشابهت دارد.

17. Lu

18. Pantouvakis

19. J aafreh

پیشنهادها

- جستجوی دانش‌آموختگان برتر و نوآوران برای استخدام نیروهای جدید؛
- بررسی سوابق و تحقیقات محلی کارکنان پیش از استخدام؛
- توجه به نظر ارباب‌رجوع در مورد محتوا و کیفیت خدمات؛
- دریافت نظرات ارباب‌رجوع به‌طور منظم و به‌کارگیری نتایج حاصل از پرسش‌نامه نظرات مراجعین؛
- قرار گرفتن آموزش‌های لازم در زمینه بهبود کیفیت در صدر اولویت‌های آموزشی بانک؛
- ارائه آموزش‌های مداوم برای ارتقای کیفیت و توانمندی‌های کارکنان؛
- ارائه برنامه‌های آموزشی و سیستمی برای شناسایی نیازهای خدماتی به‌منظور بهبود کیفیت؛
- تهدید به‌شمار نیاوردن شکایات کارکنان و ارباب‌رجوع و بهره‌گیری از آن برای اصلاح مشکلات.

محدودیت‌ها

- محدودیت مربوط به ماهیت پرسش‌نامه: محدودیت‌های ذاتی ابزار پرسش‌نامه نظیر خطای هاله‌ای یا گرایش به حد وسط؛
- نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش فقط مربوط به دوره زمانی انجام آن است و در زمان‌های دیگر، مطالعات دیگری را می‌طلبد.

منابع:

منابع فارسی

- ابزری، مهدی، بهرام رنجبریان، سعید فتحی و حسن قربانی (۱۳۸۸). تأثیر بازاریابی داخلی بر بازارگرایی و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری. چشم‌انداز مدیریت. ش ۶ صص ۵۷-۳۱.
- احمدپور کاسگری، احمد، امیر سودبخش (۱۳۹۴). رویکرد مدیریت کیفیت جامع و بهبود عملکرد مالی در بانک‌ها و شرکت‌های بیمه و سرمایه‌گذاری. فصلنامه علمی- پژوهشی حسابداری و مدیریت. ش ۸ (۲۶). صص ۳۸-۲۱.
- آذر، عادل، محمدرضا تقی‌زاده جورشیری و محمد تأخیره (۱۳۹۴). تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد بانک‌ها: نقش میانجی بازارگرایی. چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۲۱، ۲۹-۴۷.
- آقایی، عبدالله (۱۳۷۹). مدیریت کیفیت جامع: ریشه‌یابی واژه، تاریخچه، تعاریف و مفاهیم. ماهنامه استاندارد. ش ۱۱۲.
- براری‌نیا، الهه (۱۳۹۶). نقش مدیریت کیفیت جامع بر بهبود عملکرد کیفیت و نوآوری. کنفرانس بین‌المللی مدیریت صنعتی. دوره ۲.
- جعفری، مصطفی، حسین اصولی، حسام شهریاری، مزده شیرازی‌منش و امیرحسین فهیمی (۱۳۸۳). *انزلهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر*. ج ۱. چ ۳. تهران: مؤسسه ریاحی.
- ذبیحی، محمدرضا، هادی امین‌فر (۱۳۹۳). *چالش‌های آینده مدیریت منابع انسانی*. اولین سمپوزیوم بین‌المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار.
- ریاحی، بهروز (۱۳۸۱). مدیریت کیفیت جامع، چالش‌های بخش عمومی (در مورد کاوی طرح نوسازی دولت)، الکور، نشریه استاندارد شماره ۱۳۱.
- زین‌آبادی، حسن‌رضا، حمیدرضا آراسته، محمدرضا بهرنگی و آزاده قمری (۱۳۹۰). «*رأته الگوی مفهومی توسعه استعدادهای نیروی انسانی*». مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ش ۲۷ (۹۰). صص ۴۳-۱۱.
- سلاجقه، سنجر، محمود علی‌نژاد (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع (TQM) با بهبود عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری سازمانی در کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان مهر.

سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب‌وکار. کرج: دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری.

صفردوست مرکیه، عاطیه، محمدروضه‌سرا (۱۳۹۴). تحلیلی بر نقش قابلیت نوآوری کسب‌وکار در رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و نوآوری فناورانه (مطالعه موردی: شرکت‌های تولیدی استان گیلان). فصلنامه مدیریت استاندارد و کیفیت. ش ۵ (۴). صص ۴۹-۳۶.

گای، ماتیو و دوریس، سیمز (۱۳۸۸). توسعه استعدادهای آتی: راهنمای کاربردی مدیریت استعداد و برنامه‌ریزی جانشین‌پروری. ترجمه: نسرین جزنی. پ ۱. تهران: انتشارات سرآمد.

محرر، علی، شایان آتشین‌پنجه (۱۳۹۸). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد نوآوری از مسیر قابلیت یادگیری سازمانی در صنعت بانکداری. مدیریت بازرگانی. ش ۱۱ (۲). صص ۴۱۴-۴۰۳.

محمودزاده، سیدمجتبی، مریم صداقت (۱۳۹۲). رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری. فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری. سال هشتم. ش ۲۴. صص ۱۱۹-۸۹.

معالی، مرجان، محمد تاج‌الدین (۱۳۸۷). مدیریت استعدادهای ما. ماهنامه تدبیر. ش ۱۹۱.

نایب‌زاده، شهناز، محمد سالاری ابرقویی (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین تناسب استراتژی و ساختار سازمانی با عملکرد در شرکت‌های خانواده (مطالعه موردی: شرکت‌های خانوادگی مستقر در شهرک‌های صنعتی استان یزد). فصلنامه علمی- پژوهشی حسابداری و حسابرسی مدیریت. ش ۳ (۱۰). صص ۱۱-۱.

نصراللهی، مهدی، محمدرضا فتحی و حمید نظری (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد مالی شرکت‌های شهرک صنعتی البرز استان قزوین: نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی و نوآوری. فصلنامه بررسی‌های بازرگانی. ش ۸۱. صص ۶۲-۴۳.

منابع لاتین

- Abbas, J. (2020). *Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility*. Journal of Cleaner Production, 242, 1.
- Dawabsheh, M., Hussein, A. (2019). *The triangular relationship between TQM, organizational excellence and organizational performance: A case of Arab American University Palestine*. Management Science Letters, 9(6) , 921-932.
- Jaafreh, A., Al-abedallat, A. (2013). *The Effect of Quality Management Practices on Organizational Performance in Jordan: An Empirical Study*. International Journal of Financial Research , 4(1).
- Lu, P., Cai, X., Wei, Z., Song, Y., Wu, J (2019). *Quality management practices and inter-organizational project performance: Moderating effect of governance mechanisms*. International Journal of Project Management, 37(6) , 855-869.
- Pantouvakis, A., Karakasnaki, M., (2017). *Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector*. Total Quality Management, 28(9), 959–973.