

طراحی الگوی استقرار اثربخش جامع سیستم مدیریت عملکرد و

بهره‌وری بانک سرمایه بر مبنای روش فراترکیب

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۸

زینت قائدی،^۱ امین‌رضا کمالیان،^۲ نورمحمد یعقوبی^۳

از صفحه ۱۲۱ تا ۱۴۴

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی استقرار اثربخش جامع نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه بر مبنای روش فراترکیب انجام گرفته است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی بوده و در آن از روش فراترکیب استفاده شده است. پژوهش‌گر با استفاده از روش فراترکیب، بازنگری دقیق و عمیق در موضوع، انجام داده است و یافته‌های پژوهش‌های کیفی مرتبط را ترکیب کرده است. در این راستا، ۳۸۷ پژوهش کیفی در حوزه عملکرد کارکنان ارزیابی شد که در پایان ۲۱۰ پژوهش انتخاب و با تحلیل محتوای آن‌ها ابعاد و کدهای مربوطه استخراج و میزان اهمیت و اولویت هریک با استفاده از آنتروپی شانون تعیین شد.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های پژوهش، کدهای آموزش کارکنان، راهبردهای سازمان و مهارت‌های مدیریتی، بیشترین ضریب اهمیت را بین ابعاد چهارگانه‌ی نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری دارند. در نهایت، پس از طی گام‌های پژوهش، الگوی جامع تعیین و استقرار اثربخش جامع نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه در سه مرحله: شناسایی، ساختار اجرا و طراحی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: نظام مدیریت عملکرد، بهره‌وری، بانک سرمایه، فراترکیب.

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران. (نویسنده مسئول)، رایانامه:

kamalian@mgmt.usb.ac.ir

۳- استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران.

مقدمه

بر اساس سند چشم‌انداز بیست‌ساله کشور، ایران باید در پایان ۲۰ سال به قدرت اول اقتصادی منطقه تبدیل شود. این هدف محقق نخواهد شد مگر این که از نظام‌های کارآمد و موفق پولی و مالی برخوردار باشیم تا بازارهای پول و سرمایه، موتور محرکه اقتصاد برای نیل به قله‌های موفقیت شوند. بدیهی است اجرای صحیح برنامه‌های مهم و اساسی دولت‌ها عمدتاً متکی بر نهادهای پولی و مالی کشور است که برای رسیدن به این اهداف بایدهای زیادی پیش رو داریم که از مهم‌ترین آن‌ها داشتن نهادهای پولی و مالی مقتدر و کارآمد است. نهاد پولی باید منابع مالی را به‌خوبی به جریان بیاورد و نیاز کلیه واحدها را تأمین کند. از طرف دیگر، پیچیدگی و تنوع خدمات مالی و پیشرفت‌های تکنیکی و الکترونیکی در چند سال اخیر، صنعت مالی کشور را با رقابتی سخت روبه‌رو ساخته است. بنابراین چاره‌ای جز افزایش کارآمدی نهادهای پولی و مالی کشور و نیز کاهش هزینه‌ها نداریم. بدون شک بانک‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهاد پولی کشور نقش به‌سزایی در حرکت چرخ‌های اقتصادی از طریق تأمین و تجهیز منابع مالی دارند. از این‌رو همه تلاش نظام بانکی این است که با استفاده از پتانسیل، امکانات و ظرفیت‌های موجود، ضمن جذب و تخصیص بهینه منابع مالی جهت سرمایه‌گذاری در واحدهای اقتصادی تا حد امکان به رشد و توسعه اقتصادی کشور نیز کمک شود. نظام بانکی کشور از طریق ایجاد سازوکار خلق پول، تجهیز پس‌اندازها و کنترل نقدینگی، تدارک ابزار پرداخت برای تأمین مالی واحدهای اقتصادی و کمک به ایجاد تعادل در بخش خارجی بر عملکرد کل اقتصاد تأثیرگذار است. علاوه بر موارد فوق، در سال‌های اخیر تلاش شده است تا حد امکان سیاست‌گذاری‌ها در راستای جهت‌دهی به سوی سامان‌دهی وضعیت اقتصادی کشور و نیز توسعه اقتصادی انجام شود. به‌همین منظور نظام بانکی کشور با پرداخت تسهیلات ویژه نظیر طرح مسکن مهر، توجه ویژه به بخش‌های تولیدی و ایجاد ظرفیت‌های جدید اقتصادی، نقش برجسته‌ای در توسعه و سازندگی کشور داشته و در راستای سیاست عدالت‌محوری دولت نهم و دهم به‌عنوان یکی از ابزارهای اصلی کمک به محرومین و استان‌های کمتر توسعه‌یافته کشور عمل کرده است.

با تصویب و تأسیس بانک‌های خصوصی در کشور در سال ۱۳۷۹ انتظار مردم و تمامی دست‌اندرکاران مسائل اقتصادی ما بر این بود تا روند اقتصادی کشور رو به بهبود

رود. بانک‌ها در ایران نیز با شدت یافتن روند خصوصی‌سازی به‌عنوان سازمان‌هایی خدماتی از این قاعده مستثنی نیستند. نگاهی به وضعیت بانک‌های داخل کشور نشان می‌دهد که مشتری‌گرایی جایگزین توجه به سود شده است. نه تنها بانک‌های خصوصی بلکه بانک‌های دولتی (با سرعت کمتر) به دنبال افزایش مزیت رقابتی در این زمینه هستند. با سرعت گرفتن روند واگذاری بانک‌های دولتی ناشی از اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی و با جدی شدن اجرای طرح تحول اقتصادی دولت در حوزه بانکی و نیز توسعه چشم‌گیر بانک‌های خصوصی و افزایش سهم آنان از بازار و مشتریان بانکی کشور، عرصه رقابت برای بانک‌ها تنگ‌تر شده و لزوم اتخاذ تدابیر ویژه برای حضور موفقیت‌آمیز در بازار بیش از پیش روشن شده است. در راستای دستیابی به اهداف توسعه‌ای سند چشم‌انداز و قانون برنامه پنجم توسعه و با توجه به این که نظام بانکی به‌عنوان رکن اساسی اقتصادی کشور مطرح است، تلاش نظام بانکی این بوده که با توجه ویژه به بخش‌های مولد، علاوه بر بهبود وضعیت اقتصادی، به توسعه اقتصادی کشور نیز کمک کند.

بانک سرمایه بانک سرمایه با ۵ شرکت تابعه و ۱۶۵ شعبه در سراسر کشور؛ با هدف جذب و به‌کارگیری سرمایه‌های سرگردان و تخصیص بهینه آن در جهت تأمین نیازهای مالی بخش‌های مختلف اقتصادی در چارچوب قانون عملیات بانکی بدون ربا، ارائه خدمات نوین بانک‌داری، مدیریت بهینه منابع مالی سهام‌داران و سپرده‌گذاران و ارتقای توان مالی آن‌ها، توسعه و گسترش بانک‌داری الکترونیک، ایجاد بستر مناسب سرمایه‌گذاری و کسب بازدهی مناسب با هدف فعالیت و مشارکت در رشد و توسعه شکوفایی اقتصادی کشور در راستای تحقق برنامه‌های چهارم و پنجم توسعه تأسیس شده است؛ ولی تاکنون نتوانسته است به این اهداف دست پیدا کند. دلیل این امر نیز، نبود یک نظام ارزیابی عملکرد در بانک سرمایه است. از سوی دیگر نبود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به‌معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمان تلقی می‌شود که پیامدهای آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است. ممکن است بروز پدیده مرگ سازمانی به علت عدم وقوع یکباره آن، از سوی مدیران عالی سازمان‌ها احساس نشود، اما مطالعات نشان می‌دهد نبود نظام کسب بازخورد، امکان انجام اصلاحات لازم

برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت‌های سازمان را غیرممکن می‌کند، سرانجام این پدیده مرگ سازمانی است.

اقدامات انجام‌شده در سال‌های اخیر در بخش بانکی، بیان‌گر عملکرد نامطلوب نظام بانکی در نیل به اهداف مورد اشاره می‌باشد. تاکنون روش‌های زیادی برای ارزیابی عملکرد بانک‌ها ارائه شده است. یکی از این روش‌ها، روش سیستمی است. رویکرد سیستمی به‌منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌ها به‌خصوص در محیط‌های پیچیده و پویا به ارزیابی کمک می‌کند. از این‌رو مسئله اصلی پژوهش حاضر «طراحی الگوی استقرار اثربخش جامع نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه» است.

مبانی نظری: در ارزیابی عملکرد باید از ارزیابی کوچک‌ترین اجزاء تأثیرگذار در عملکرد یک نهاد شروع کرده و با طی کردن سلسله‌مراتب سازمانی و استفاده از اطلاعات ارزیابی اجزا و ارزیابی عملکرد نهاد پرداخت. برای انجام ارزیابی یک نهاد در چهار سطح ضروری است:

ارزیابی عملکرد کارکنان: این نوع ارزیابی، ارزیابی کوچک‌ترین واحد یک سازمان است. مدل‌های بسیاری برای ارزیابی عملکرد کارکنان ارائه شده است و هر کدام از الگوها با تکیه بر شاخص‌هایی، به سنجش عملکرد کارکنان اقدام کرده‌اند.

ارزیابی عملکرد مدیر: در ادبیات مدیریت، نظریات مختلفی برای ارزیابی عملکرد مدیر یک سازمان معرفی شده است که هر کدام از این نظریات نیز با معرفی کردن نوع نگاه به مدیریت یک سازمان و نیز شاخص‌ها و معیارهایی برای ارزیابی به ارائه شیوه‌ای برای ارزیابی مدیر می‌پردازد. به‌عنوان مثال می‌توان به نظریاتی هم‌چون الف) مدل‌های رفتاری رهبری، ب) نظریه‌های اقتضایی رهبری، ج) نظریه‌های بهره‌وری اشاره کرد.

ارزیابی عملکرد بخشی از یک سازمان (ارزیابی واحدی): در این نوع ارزیابی ابتدا اهداف و مأموریت‌هایی یک بخش در راستای اهداف و مأموریت‌های دستگاه مشخص شده و سپس شاخص‌های ارزیابی آن‌ها تعریف شده و به محاسبه شاخص‌ها و سپس ارزیابی نتایج شاخص‌ها اقدام می‌شود.

ارزیابی عملکرد سازمان: ارزیابی عملکرد یک سازمان به دلیل نقش مؤثر آن‌ها، در حوزه فعالیتشان امری حیاتی است. از آن‌جا که یک سازمان متشکل از اجزا و بخش‌های مختلف است، از این‌رو برای اطمینان از میزان موفقیت سازمان باید به ارزیابی بخش‌ها و واحدهای آن، اقدام کرد. بر همین اساس، ارزیابی بخش‌های مختلف یک سازمان ضروری است (سام،^۱ ۲۰۱۹). ارزیابی عملکرد، فرایند رسمی بررسی عملکرد کارکنان براساس نظرات ارزیاب و باتوجه به شاخص‌های مشخص شده است که بازخوردهای به‌هنگام و اطلاعات لازم را باتوجه به اهداف سازمان با انتظارات مشتریان فراهم می‌کند (دنیسی و مورفی، ۲۰۱۷).

سایمونز^۲ (۲۰۱۴) بیان می‌کنند که ارزیابی عملکرد برای سازمان و کارکنان، مزایای چندانی به‌همراه دارد. ارزیابی عملکرد این اطمینان را ایجاد می‌کند که کارکنان اهداف سازمان را دنبال می‌کنند و از طریق بازخوردهای داده‌شده یادگیری کارکنان را تقویت می‌کند. ارزیابی عملکرد باعث تقویت تعهد و انگیزه کارکنان شده و مس سیستم‌های مدیریت عملکرد بر انتقال اطلاعات مالی و غیرمالی که در تصمیم‌گیری و اقدامات مدیریت مؤثر هستند، تمرکز دارند (امراللهی و همکاران، ۲۰۱۶). در سال‌های اخیر شمار فزایندهای از سازمان‌ها به استقرار سیستم‌های مدیریت عملکرد بر پایه عوامل حیاتی موفقیت (CSF) و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) مبادرت نموده‌اند. قالبی که عمدتاً در این زمینه استفاده شده است کارت امتیاز متوازن (BSC) می‌باشد. اما به‌رغم افزایش تجارب به‌دست آمده در استفاده از این سیستم‌ها، سازمان‌ها هنوز دانش کافی را در مورد چگونگی بهبود عواملی که بر رفتار عملکردمدار تأثیرگذار هستند، کسب نکرده‌اند (حساس یگانه، ۲۰۱۴). سیستم‌های مدیریت عملکرد بدون ملاحظه رفتار انسانی نمی‌توانند به نحوی اثربخش طراحی و پیاده‌سازی شوند (کریولی،^۳ ۲۰۱۴). یکی از ابزارهایی که اخیراً برای سنجش و تحلیل مدیریت عملکرد مورد استفاده قرار می‌گیرد، روش تحلیل مدیریت عملکرد (PMA) است (مولایی و همکاران، ۲۰۱۴). بر توسعه شغلی فرد را از طریق شناسایی نیازها و آموزش فراهم می‌آورد.

1- sam

2- Simmons

3- Crewley

اگرچه صفت «بهره‌ور» نخستین بار در سال ۱۶۱۲ مورد استفاده قرار گرفت، ولی شاید به‌طور رسمی و جدی اولین بار لغت بهره‌وری در مقاله‌ای توسط فردی به نام کوئیزنی در سال ۱۷۷۶ میلادی ظاهر شد (ناصری فر و همکاران، ۱۳۹۷). با شروع دوره نهضت مدیریت علمی در اوایل سال‌های ۱۹۰۰، تیلور به‌منظور افزایش کارایی کارگران درباره تقسیم کار و بهبود روش‌ها و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی انجام داد. نویسندگان غالباً کارایی را در مورد وسایل مکانیکی، وسایل مهندسی و نیروی کار مورد استفاده قرار داده‌اند اما، واژه‌ای که به‌تدریج جنبه عمومی پیدا کرد و در مباحث مدیریت رایج شد، بهره‌وری بود. لنین هنگامی که نظرات فلسفی خود را در زمینه قدرت تولید مطرح می‌کند، می‌گوید: «بهره‌وری کار مهم‌ترین موضوع و اساسی‌ترین مسئله برای پیروزی سیستم اجتماعی ما محسوب می‌شود». از اوایل دهه هشتاد بهره‌وری یکی از مهم‌ترین موضوعاتی بود که در سازمان‌ها و سطح کشورها توجه ویژه‌ای را به خود جلب کرده است (نصرت‌پناه، ۱۳۹۷).

بهره‌وری به‌عنوان یک دیدگاه فکری، به مفهوم هوشمندانه کارکردن و طرز تفکری برای تداوم پیشرفت و بهبود است. بهره‌وری بر خلاف تصور بسیاری صرفاً یک معیار اقتصادی و مالی نیست. بهره‌وری در عمق معنای خویش نگرشی برای عقلایی کردن فعالیت‌ها است. با این نگرش بهره‌وری به این معنی است که سازمان‌ها می‌توانند کارها و فعالیت‌های خود را هر روز بهتر از پیش به انجام برسانند (میرمحمدصادقی و همکاران، ۱۳۹۷). هدف از بهبود بهره‌وری، به حداکثر رساندن استفاده بهینه از منابع، کاهش هزینه‌های انجام دادن کار، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای حقیقی به جای دستمزدهای اسمی و بهبود معیارهای زندگی است (محقق‌نیا، ۱۳۹۰).

بهره‌وری در لغت به معنای قدرت تولید، بارور بودن و مولد بودن است. چند سالی است که این واژه در فرهنگ علمی و اداری کشور رایج شده است. در برخی نوشتارهای تحقیقاتی برای واژه بهره‌وری معادل‌هایی مانند: راندمان، بازدهی، قدرت تولید، قابلیت تولید برگزیده شده است (ثابت مطلق و الوانی، ۱۳۹۷).

در فرهنگ آکسفورد بهره‌وری چنین تعریف شده است، بهره‌وری عبارت است از بازدهی و کارایی در تولید که توسط برخی از روابط بین ستادها و نهادها اندازه‌گیری

می‌شود. تعریف بهره‌وری از نظر سازمان بین‌المللی کار) عبارت است از: نسبت بازده بر منابع مصرف شده. به عبارت ساده‌تر بهره‌وری عبارت است از نسبت مقدار کالا یا خدمت تولید شده به منابع به‌کار رفته در جریان تولید. آژانس بهره‌وری اروپا؛ بهره‌وری را این‌چنین تعریف می‌کند: بهره‌وری درجه استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید است. بنابراین بهره‌وری یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آن‌چه را که در حال حاضر موجود است بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از دیروز به انجام برساند. مرکز بهره‌وری ژاپن بهره‌وری را این‌گونه تعریف می‌کند: هدف از بهبود بهره‌وری به حداکثر رساندن استفاده از منابع نیروی انسانی، تسهیلات و غیره به طریق علمی و با کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، کوشش برای افزایش دستمزدهای واقعی و بهبود معیارهای زندگی آن‌گونه که به‌نفع کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان باشد. هیأت ملی بهره‌وری سنگاپور بهره‌وری را این‌چنین تعریف می‌کند: بهره‌وری عبارت است از یک نگرش فکری که برای رسیدن به بهبود تلاش می‌کند و به آن دست می‌یابد و هم‌چنین سیستم‌ها و مجموعه‌ای از فعالیت‌ها که آن نگرش را به‌عمل تبدیل می‌کند.

بهره‌وری محیط کار در گرو چهار عامل انسان، فناوری، طراحی و شبکه‌های ارتباطی است. بهره‌وری بر این عقیده مبتنی است که افراد می‌توانند روزبه‌روز عملکرد خود را بهبود بخشند (رابینسون،^۱ ۲۰۱۴). بهره‌وری همواره به‌عنوان یکی از آرمان‌های دولت‌ها و معیاری برای سنجش عملکرد آن‌ها بوده است. بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی به‌منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. تعاریف دیگر، بهره‌وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به‌منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه داشته‌اند (بردبار، ۱۳۹۲) بر اساس دیدگاه سازمان بهره‌وری ملی ایران، بهره‌وری یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است. این مشابه یک فرهنگ بوده که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای یک زندگی بهتر و متعالی است. بهره‌وری عبارت است به‌دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات زمان، مکان

و... به منظور ارتقای رفاه جامعه، به گونه‌ای که افزایش آن به عنوان یک ضرورت برای ارتقای سطح زندگی انسان‌ها و ساختن اجتماعی همواره مد نظر صاحب‌نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قرار دارد (ریچاردز،^۱ ۲۰۱۳).

پیشینه پژوهش: احمدی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش‌های خود به ارائه الگوی جامع تعیین و استقرار به‌سازی عملکرد کارکنان با رویکرد فراترکیب پرداختند. براساس یافته‌های پژوهش، کدهای توسعه کارکنان، آموزش کارکنان، فرصت‌های شغلی، راهبردهای سازمان و مهارت‌های مدیریتی، بیشترین ضریب اهمیت را بین ابعاد چهارگانه‌ی به‌سازی عملکرد کارکنان دارند. درنهایت، پس از طی گام‌های پژوهش، الگوی جامع تعیین و استقرار به‌سازی عملکرد کارکنان در سه مرحله: شناسایی، ساختار اجرا و طراحی برنامه‌ی حمایتی به‌سازی عملکرد کارکنان، ارائه شد. پارادی و استافنیت^۲ (۲۰۱۴) به ارزیابی عملکرد شعب یک بانک بزرگ کانادایی با استفاده از DEA پرداخته‌اند. آن‌ها در این رابطه دو مدل ارائه کرده‌اند که یک مدل به نام مدل تولید، که استفاده از منبعی که بیشترین سود را برای رئیس شعبه دارد، مدنظر قرار می‌دهد و مدل دیگر به نام مدل استراتژیک می‌باشد که نتایج مالی را مدنظر قرار می‌دهد که بیشتر برای مدیر ارشد بانک، مدیر عامل، مهم می‌باشد. مودا^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان: مطالعه در مورد بانک‌های اسلامی در اندونزی» این مطالعه بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان در بانک‌های اسلامی است. بر اساس ادبیات مورد بحث، سه عامل به عنوان عناصر مهم در عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارند که باید مورد بررسی قرار گیرند. سؤال اصلی این است که آیا هر یک از این عوامل به‌طور هم‌زمان یا جزئی بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ۶۹ درصد عملکرد کارکنان با عوامل استرس شغلی، انگیزه و ارتباطات تحت تأثیر قرار می‌گیرد، درحالی‌که ۳۱ درصد باقیمانده با عوامل دیگر است. علاوه بر این، آزمون F نشان می‌دهد که استرس کاری (رتبه ۱)، انگیزش (رتبه ۲) و متغیرهای ارتباطی (رتبه ۳) به‌طور هم‌زمان بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد. کاینگهام^۴ (۲۰۱۵) با بررسی روند بهره‌وری و مزدها در آمریکا به این نتیجه می‌رسد که در طول دهه ۱۹۹۰ بهره‌وری

1- Richards

2- Paraday & Staffinet

3- Muda

4- Cunningham

به صورت قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته و این امر هزینه بنگاه‌ها را کاهش و درآمد آنها را افزایش داده است اما نیروی کار در این مدت سهمی از دستاوردهای بهره‌وری نداشته است و در حقیقت قدرت واقعی نیروی کار کاهش یافته است و از سوی دیگر سود و حقوق مدیران اجرایی ارشد افزایش داشته است. افزایش بهره‌وری در این دوره که نسبت به دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ سریع‌تر بوده، نتیجه عامل‌های مختلفی از جمله سازمان‌دهی بهتر کار، سرمایه‌گذاری برای گسترش و مدرن کردن فضای کار، آموزش نیروی کار، به‌ویژه مخارج بیشتر برای تحقیق و توسعه می‌باشد و اتحادیه‌های کارگری و همکاری آن‌ها نقش مهمی در رشد بهره‌وری داشته‌اند. بخش مهم و قابل توجه بررسی کانینگهام مربوط به بررسی علت به وجود آمدن بحران‌ها و رکودهای بزرگ قرن بیستم می‌باشد، به اعتقاد او عدم تعادل در بهره‌وری و مزدها نقش اساسی در ایجاد بحران عظیم ۱۹۲۹ و رکودهای مهم دیگر از جمله رکود سال ۱۹۹۵ داشته است. در سال ۱۹۹۵، خرید مصرف‌کنندگان به‌طور محسوسی کاهش پیدا کرد این در حالی است که افزایش بهره‌وری تولیدکنندگان را به تولید بیشتر قادر ساخته بود. به عبارت دیگر قدرت خرید توانسته بود به همان اندازه‌ی رشد بهره‌وری، افزایش یابد. طبق پژوهش او، مدیران اجرایی ارشد شرکت‌ها افزایش نجومی در دریافتی‌هایشان داشته‌اند. در حالی که افزایش درآمد دیگر کارکنان بسیار اندک بوده است. کانینگهام با بررسی آثار مخرب ناهماهنگی در توزیع دستاوردهای حاصل از بهره‌وری میان کارگران و کارفرمایان، به نقد نظریه «رخنه به پایین» پرداخته و بر توزیع درآمد براساس دستاوردهای بهره‌وری تأکید می‌کند. آریس^۱ و همکاران (۲۰۱۷) با استفاده از روش مرزی غیرپارامتریک به این جمع‌بندی رسیدند که از میان کشورهای حاشیه خلیج فارس، بانک‌های عمان به‌طور متوسط بالاترین کارایی را دارند و بانک‌های عربستان سعودی از کمترین کارایی برخوردارند. هم‌چنین بانک‌ها در کشورهای قطر و امارات نه تنها کارایی بالایی ندارند، بلکه به عملکرد نامناسب خود همان روال قبلی ادامه می‌دهند. یانگ و همکارانش (۲۰۱۸) در مقاله‌ای به بررسی بهبود کارایی از جنبه‌های مختلف در صنعت بانک‌داری ژاپن پرداخته‌اند. هدف آن‌ها تمرکز بر روی بهبود کارایی سیستم‌های بانکی از جنبه‌های متعدد بوده و در این پژوهش از نظریه‌های DEA و NBG برای بهبود فعالیت بانک‌های

دارای بازدهی کم استفاده شده است تا چگونگی روند بهینگی را با استفاده از نمودار نشان و با تغییر در نسبت‌ها و مسئولین بتوانند تغییرات لازم را در برنامه‌های مختلف بهبود ایجاد کنند. جوزف (۲۰۱۸) به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از بررسی کارایی و عملکرد شعبه‌های بانک می‌پردازد. این مقاله ۸۰ عامل به دست آمده از روش DEA که در ۲۴ کشور آن را به اجرا در آورده بررسی می‌کند. تمرکز اصلی این پژوهش بر روی شعبه‌های بانکی است. مدل‌های DEA طراحی شده در این مطالعه مورد بحث قرار گرفته است و تجربه‌ها و مطالعه‌هایی که دربرگیرنده یک محدوده‌اند را تعیین می‌کنند. آلفاری (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «مدل سازی عملکرد کارکنان تولید براساس رویکرد پویایی سیستم» نشان داد که ابتکارات بهبود عملکرد با طیف گسترده‌ای از رویکردها در تلاش برای بهبود عملکرد کارکنان هستند. انگیزه یا تعهد سازمانی نمونه‌هایی از چنین برنامه‌هایی است. در این پژوهش مدل مفهومی از طریق پویایی سیستم عامل‌هایی ارائه شده است که بر عملکرد کارکنان و طرح‌های مختلف بهبود تأثیر می‌گذارد. محمد و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه خود برای ارزیابی کارایی بانک‌های اسلامی از روش مرز تصادفی استفاده کرده و طی سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۵ نشان داده‌اند که بانک‌ها به‌طور متوسط در به دست آوردن سود کارا تر عمل کرده‌اند و ثبات در کارایی هزینه کمتر بوده است. همچنین تفاوت معناداری میان کارایی بانک‌های اسلامی و بانک‌های مرسوم وجود ندارد. المحرمی (۲۰۱۸) با بررسی کشورهای شورای همکاری خلیج فارس و با کاربست تحلیل پوششی داده‌ها طی دوره ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۵ به این جمع‌بندی رسید که کارایی بانک‌های اسلامی بیشتر از بانک‌های غیراسلامی است.

روش‌شناسی پژوهش

هدف این پژوهش کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌های پژوهش از نوع اسنادی فراترکیب است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر شامل پژوهش‌های پیشین (مقالات، طرح‌ها و پایان نامه‌ها) در زمینه‌ی ارزیابی عملکرد کارکنان و بهره‌وری است. مرتبط‌ترین مطالعات با استفاده از رویکردی هدفمند در زمینه‌ی نمونه‌گیری انتخاب شدند که در بررسی‌های انجام‌گرفته در این زمینه ۱۰۹ پژوهش انتخاب شد که در آن‌ها درباره‌ی ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان و بهره‌وری به‌طور مستقیم و همچنین در زمینه‌ی

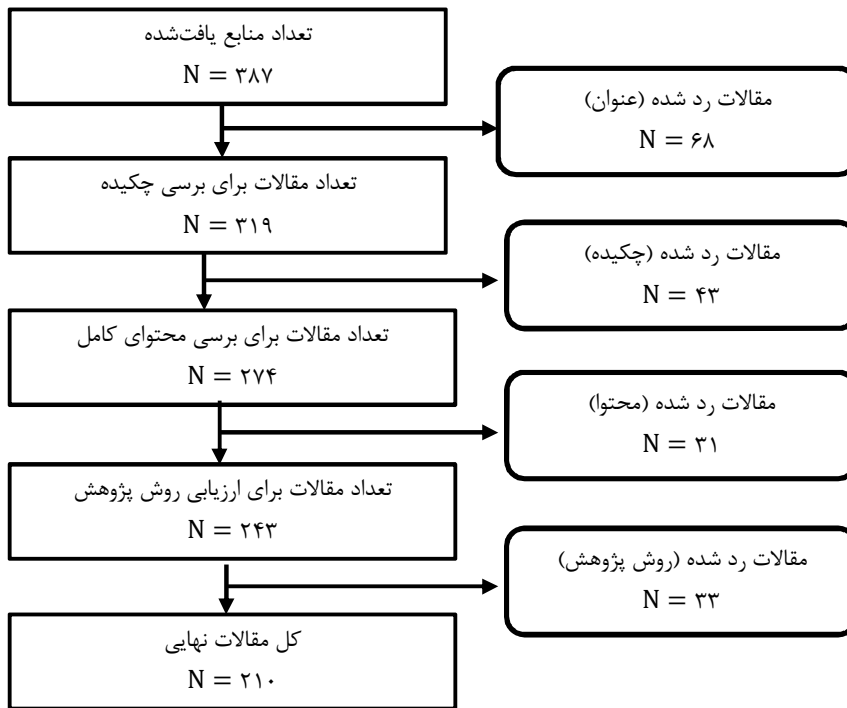
سایر متغیرها بحث شده بود. برای تحلیل داده‌ها از رویکرد کیفی استفاده شد که در این پژوهش از نرم‌افزار Atlas T8 و SPSS برای کدگذاری‌های پژوهش و رتبه‌بندی استفاده شد. در ادامه و در بخش یافته‌های پژوهش، چگونگی انجام دادن جست‌وجوی نظام‌مند و انتخاب مقاله‌های مناسب برای تحلیل کیفی شرح داده می‌شود.

گام اول: تنظیم پرسش‌های پژوهش؛ پارامترهای پژوهش شامل چه چیز (What)، چه جامعه‌ای (Who)، محدودیت زمانی (When) و چگونگی روش (How) است که براساس پرسش‌های پژوهش، شکل گرفته است.

سؤال‌های پژوهش	پارامترها	
چه عواملی مؤلفه‌های ارزیابی عملکرد و بهره‌وری را تشکیل می‌دهند؟ چه اهمیت و وزنی هر یک از مؤلفه‌ها در طراحی الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری دارد؟ چارچوب پیاده‌سازی الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری چگونه است؟	What Who When How	چه چیزی چه جامعه‌ای؟ محدودیت زمانی؟ چگونه روش؟

گام دوم: بررسی نظام‌مند متون؛ جامعه‌ی آماری پژوهش را تمام اسناد علمی، گزارش‌های پژوهشی، پایگاه‌های داده و نشریه‌های داخلی و خارجی در زمینه‌ی ارزیابی و مدیریت عملکرد و بهره‌وری طی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۹ تشکیل دادند. واژه‌های کلیدی پژوهش در پایگاه‌های Scopus, Science Direct, Emerald, Web of science, SID جست‌وجو شد. درمورد ارزیابی و مدیریت عملکرد و بهره‌وری از واژه‌های گوناگونی استفاده می‌شود که به این تنوع واژه‌ها در جست‌وجوی نظام‌مند توجه شد. از واژه‌های کلیدی متنوعی از جمله افزایش عملکرد و بهره‌وری، ارزیابی عملکرد و بهره‌وری، اصلاح عملکرد و بهره‌وری، تغییر عملکرد، بهبود عملکرد برای جست‌وجوی مقاله‌های پژوهش استفاده شد. در نتیجه‌ی جست‌وجو، فهرستی از اسناد گوناگون شامل ۳۸۷ مقاله، پایان‌نامه، کتاب و گزارش‌های نهادهای مرتبط با این حوزه به‌دست آمد.

گام سوم: جست‌وجو و انتخاب مقاله‌های مناسب؛ برای انتخاب مقاله‌های مناسب براساس الگوریتم مشاهده شده در شکل شماره یک، عوامل مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا، دسترسی و کیفیت روش پژوهش، ارزیابی شده است.



شکل شماره ۱: الگوریتم انتخاب مقاله‌های نهایی

گام چهارم: استخراج نتایج؛ اطلاعات مقاله‌ها براساس مرجع مربوط به هر مقاله شامل نام و نام خانوادگی نویسنده، همراه سال انتشار مقاله و اجزای هماهنگی بیان شده در هر مقاله، طبقه‌بندی شد.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی؛ در این پژوهش، براساس مطالعات پیشین برای تمام اطلاعات استخراج‌شده کدی در نظر گرفته شد و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هریک از این کدها، در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی شد. براین اساس، مفاهیم پژوهش مشخص شدند.

براساس تحلیل‌های صورت‌گرفته و تحلیل محتوای مقالات، ۲۱۰ مقاله‌ی نهایی انتخاب شد و در مجموع ۴ مقوله و ۹۵ مفهوم برای مؤلفه‌های این پژوهش کشف و برچسب‌گذاری شدند. یافته‌ها در این مرحله نشان داد در مطالعات گذشته تاکنون چنین

مطالعه‌ی نظام‌مندی انجام نگرفته است و هریک از مطالعات پیشین، فقط به جنبه‌ای ویژه از مقوله‌ی شناسایی و استقرار عملکرد کارکنان و بهره‌وری توجه داشته و هیچ‌یک از پژوهش‌ها، چارچوبی منسجم و نظام‌مند نداشته‌اند. در جدول شماره یک، مفاهیم استخراج‌شده مرتبط با مقوله‌ها نشان داده شده است.

یافته‌های پژوهش

در جدول شماره یک، کدهای نهایی استخراج‌شده مرتبط با هر مقوله و مفهوم نشان داده می‌شود.

جدول شماره ۱: کدهای نهایی استخراج‌شده مرتبط با هر مقوله و مفهوم

خلاصه مفاهیم اساسی مندرج در لایه پیامد مبتنی بر دیدگاه سیستمی
وضعیت سازمان، تبعات عمدی و غیرعمدی، رسالت سازمان، مأموریت، مقصود سازمان، نتایج مالی، اهداف غیرمستقیم، اهداف بنیادین، نتایج کلیدی عملکرد، رضایت سهام‌داران، اثربخشی، نمای سازمان/محیط، اهداف بلندمدت، رضایت‌مندی، مقبولیت، منظور، هدف، پیشران، چشم‌انداز، انعطاف‌پذیری، اثرات، ذی‌نفعان بیرونی، ارزیابی بیرونی، مالی، انتظارات ذی‌نفعان، رقابت‌پذیری، تأثیرات خارجی، دستاورد، عملکرد کلی سازمان، پیامد، هدف بیرونی، بازخورد.
خلاصه مفاهیم اساسی جامعه‌ی مندرج در لایه خروجی مبتنی بر دیدگاه سیستمی
نتایج سازمان، خواسته‌های آینده، نتایج مشتری، اهداف عملیاتی، نتایج، اهداف بلندمدت، کارکردها، نتایج (مشتری، کارکنان، جامعه)، محصول کارایی، نتایج کسب و کار، اثربخشی مدیریتی، اهداف سالانه، ستاده‌ها، دلایل، خروجی (محصولات، خدمات، سیستم‌ها، کاربردها) برون‌داده، تقسیمات بازار، سطح سازمان (اهداف، راهبردی، پاسخ‌گویی عملکرد)، خدمات (کیفیت)، بازار (مشتری، محصول، رقبا)
خلاصه مفاهیم اساسی مندرج در لایه فرایند مبتنی بر دیدگاه سیستمی
برنامه‌ها و اقدامات ضروری و خاص، استانداردهای رفتاری، راهبرد اصلی، فرایندهای اصلی، اهداف راهبردی، برنامه‌ریزی معطوف به مقصود، برنامه‌ریزی راهبردی، خط‌ومشی، فرایندهای تکاملی، توسعه محصول، مشارکت مشتری، مدیریت فعالیت‌ها، فرایندهای داخلی (سازمان)، مضمون‌ها (توسعه، بلوغ، اقتصادی‌سازی، سامان‌دهی، بازنگری)، مدیریت فرآیند، سیاست‌ها، میان‌داده روش‌ها، عملیات اصلی، جهت‌گیری‌ها در حوزه‌های تخصصی (بازاریابی، عملیات، تحقیق و توسعه)، نوآوری، عملکردهای کلیدی
خلاصه مفاهیم اساسی مندرج در لایه ورودی مبتنی بر دیدگاه سیستمی
عناصر طرح سازمان، راهبرد پشتیبان، اهداف پشتیبان، ارزیابی سازمان، رهبران، کارکنان، منابع و شراکت‌ها، فرایندهای پشتیبان (مالی، منابع انسانی)، مدیریت منابع، قابلیت‌ها، رشد و یادگیری، پشتیبان‌ها، فرهنگ سازمان، اطلاعات و تحلیل، ممیزی محیط داخلی، نظام‌های کاری، زیرساخت، نهاده‌ها، درون‌داده، سیستم‌های پشتیبان تحقیقات، توانمندسازها، ظرفیت‌ها، توانایی‌ها، مهارت‌ها، ساختار، انگیزش، سبک، جهت‌گیری‌ها در حوزه‌های تخصصی (منابع انسانی، مدیریت مالی، ستاد)، ورودی‌ها، قوانین، تأمین‌کنندگان، محیط کاری (کیفیت)

گام ششم: کنترل کدهای استخراجی؛ شاخص کاپا زمانی استفاده می‌شود که دو رتبه دهنده، پاسخ‌گویان را رتبه‌بندی می‌کنند و قصد سنجش میزان توافق این دو رتبه دهنده را دارند (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۸۸). به‌منظور کنترل مفاهیم استخراجی، از مقایسه‌ی نظر پژوهش‌گر با یک خبره استفاده شده است. شاخص کاپا بین صفر تا یک نوسان دارد و هرچه مقدار سنج به عدد یک نزدیک‌تر باشد، نشان می‌دهد توافق بین رتبه‌دهندگان وجود دارد (محرر، ۱۳۹۲). مقدار شاخص با استفاده از نرم‌افزار Spss در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ عدد ۰/۸۲۶ محاسبه شد که در جدول شماره دو نشان داده می‌شود. باتوجه به کوچک‌تر بودن عدد معنی‌داری از ۰/۰۵ کدهای استخراجی رد می‌شود. هم‌چنین، استخراج کدها پایایی مناسبی داشته است.

جدول شماره ۲: مقادیر اندازه توافق

مقدار	انحراف استاندارد	عدد معنی‌داری
۰/۸۲۶	۰/۰۵۲	۰/۰۰۰
۹۵		

روش آنتروپی شانون، پردازش داده‌ها را در مبحث تحلیل محتوا بسیار قوی انجام می‌دهد (آذر و همکاران، ۱۳۸۷). در روش آنتروپی شانون، ابتدا پیام برحسب مقوله‌ها در قالب فراوانی براساس تناسب هر پاسخ شمارش می‌شود و با بار اطلاعاتی هر مقوله، درجه‌ی اهمیت هر یک محاسبه می‌شود. میزان پشتیبانی پژوهش‌های گذشته از یافته‌های این پژوهش به‌صورت آماری در جدول شماره سه مشاهده می‌شود که برای محاسبه‌ی بار اطلاعاتی عدم اطمینان و ضریب اهمیت استفاده شده است.

برای محاسبه‌ی وزن هر یک از مفاهیم، مجموع وزن کدهای آن مفهوم، محاسبه شده است و براساس وزن‌های به‌دست آمده در جدول شماره سه رتبه‌بندی صورت گرفته است (به علت طولانی بودن کدها در جدول شماره سه فقط کدهای که رتبه بالایی آورده‌اند در جدول ذکر شده است).

جدول شماره ۳: رتبه‌بندی و ضریب اهمیت کدهای شناسایی و استقرار مدیریت عملکرد و بهره‌وری

مفاهیم	کد	فراوانی	عدم اطمینان E _j	ضریب اهمیت W _j	رتبه در مفاهیم
توسعه	وضعیت سازمان	۲۵	۰/۷۰۳۶	۰/۰۱۸۵	۱
	تبعات عمدی و غیرعمدی	۱	۰/۰۰۸۴	۰/۰۰۹۰	۴
	رسالت سازمان	۴	۰/۰۰۵۵	۰/۰۰۵۹	۶
	مأموریت	۱	۰/۰۱۰۶	۰/۰۱۱۵	۲
	مقصود سازمان	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۰۰۶۹	۵
	نتایج مالی	۱۵	۰/۰۰۸۳	۰/۰۰۹۰	۴
	انتظارات ذی‌نفعان	۶	۰/۰۰۸۷	۰/۰۰۹۴	۳
خروجی	چشم‌انداز	۷	۰/۰۰۹۹	۰/۰۱۰۷	۲
	نتایج سازمان	۱۸	۰/۶۳۱۸	۰/۰۱۶۴	۱
	نتایج کارکنان	۱۳	۰/۰۱۱۸	۰/۰۱۲۸	۲
	نتایج مشتری	۷	۰/۰۰۸۴	۰/۰۰۹۱	۴
	نتایج کسب و کار	۴	۰/۰۱۵۱	۰/۰۱۶۳	۱
	سطح سازمان	۹	۰/۰۱۰۰	۰/۰۱۰۸	۳
فرآیند	خدمات	۷	۰/۰۰۷۹	۰/۰۰۸۵	۱
	اهداف عملیاتی	۱	۰/۰۰۵۱	۰/۰۰۵۵	۲
	استانداردهای رفتاری	۲	۰/۰۰۵۰	۰/۰۰۵۴	۵
	فرآیندهای داخلی	۱۰	۰/۰۰۸۸	۰/۰۰۹۵	۳
	جهت‌گیری‌ها	۱	۰/۰۰۶۴	۰/۰۰۶۹	۴
	عملکردهای کلیدی	۱۰	۰/۰۱۷۱	۰/۰۱۸۴	۱
	راهبرد اصلی	۱۱	۰/۰۰۹۴	۰/۰۱۰۱	۲
درونی	اهداف راهبردی	۲	۰/۰۰۶۷	۰/۰۰۷۲	۱
	عناصر طرح سازمان	۶	۰/۰۱۱۰	۰/۰۱۱۹	۳
	فرآیندهای پشتیبان	۲	۰/۰۱۱۱	۰/۰۱۲۰	۲
	تحلیل ممیزی داخلی	۱۰	۰/۰۱۱۸	۰/۰۱۷۱	۱
	زیرساخت‌ها	۷	۰/۰۰۹۸	۰/۰۱۰۶	۴
	توانمندسازها	۱۳	۰/۰۰۹۴	۰/۰۱۰۲	۱
	توانایی‌ها و مهارت‌ها	۹	۰/۰۰۹۲	۰/۰۰۹۹	۲
	انگیزش	۹	۰/۰۱۷۰	۰/۰۱۸۴	۱
	سیستم پاداش و تشویق	۱۰	۰/۰۰۷۷	۰/۰۰۸۳	۳
حمایت از کارکنان	۲	۰/۰۰۹۵	۰/۰۱۰۳	۲	

بر اساس مطالعه‌ی پژوهش‌های پیشین و کدهای استخراج شده، مؤلفه‌های اصلی الگوی ارزیابی عملکرد در سه لایه‌ی شناسایی، طراحی مفهومی و ساختار اجرایی و استقرار شامل موارد زیر است:

لایه‌ی اول: شناسایی

پیش از آغاز، الگوی جدید توسط مدیریت ارشد باید مورد پذیرش قرار گیرد و پیش نیازها و زیرساخت‌ها برای شناسایی و تعیین الزامات استقرار مورد بررسی قرار می‌گیرد. بدین منظور می‌توان از عملکردهای موفق، با توجه به شرایط بومی، الگوبرداری و دلایل ناکامی بانک‌های ناموفق را به‌منظور اجتناب از دام‌های پنهان شناسایی کرد.

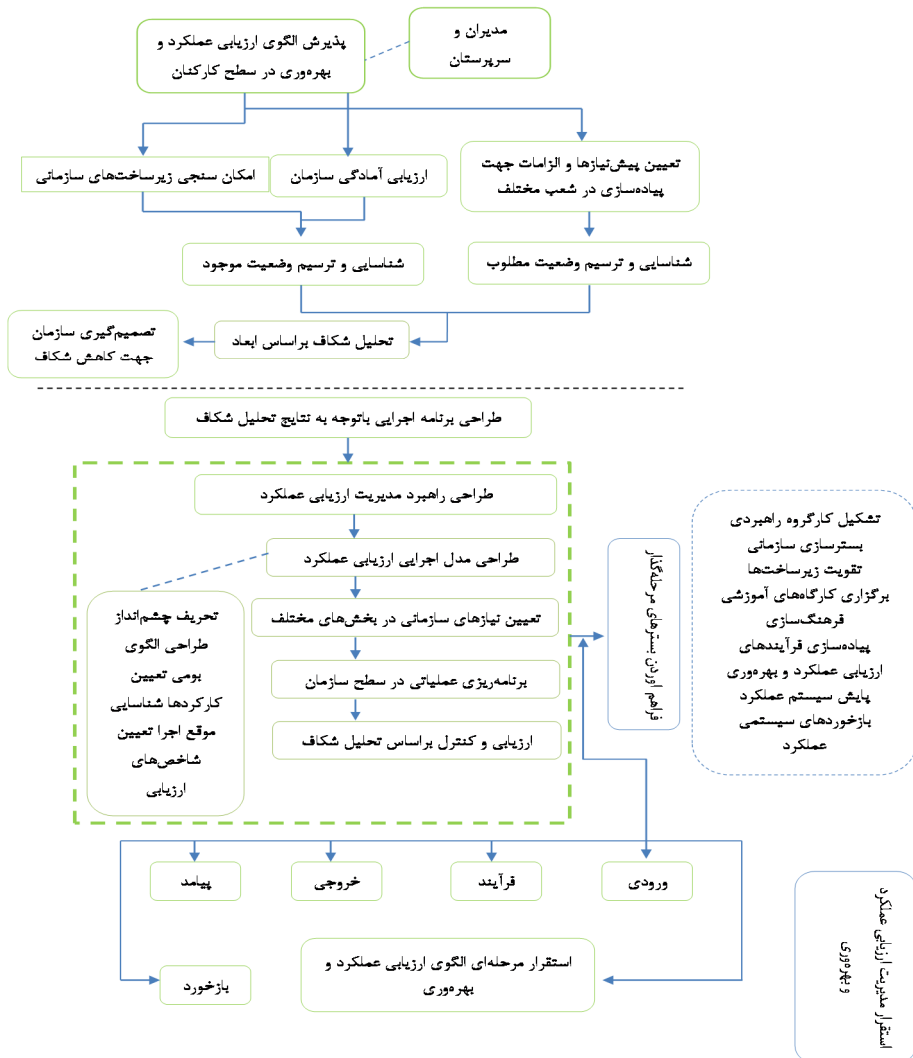
لایه‌ی دوم: طراحی مفهومی و ساختار اجرا

طراحی راهبرد الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری: می‌بایست راهبردهای مناسب با اهداف سازمان در زمینه‌ی برخورد با عاملان تغییر و مخالفان تغییر با هدایت مدیریت و توسط متخصصان راهبردهای عملکرد و بهره‌وری مشخص و تدوین شود. طراحی مدل اجرایی الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری از طریق تعریف چشم‌انداز، مأموریت و اهداف کلان، خط‌مشی‌ها و راهبردها، طراحی الگوی مرحله استقرار، تعیین کاربردها و کارکردها، شناسایی موانع استقرار و عوامل کلیدی موفقیت، تعیین گستره‌ی مکانی استقرار، تعیین شاخص‌ها و ساختار ارزیابی، تعیین سطح مشارکت بخش بیرونی سازمانی و تعریف استانداردها، انجام می‌گیرد. در ادامه‌ی این مرحله، ساختار اجرا طراحی شده و قلمرو کاری هر یک از بخش‌ها مشخص می‌شود. این اقدامات، زمینه‌ساز برنامه‌ریزی عملیاتی فرآیند پیش رو؛ یعنی طراحی الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری در راستای حمایت از برنامه‌های راهبردی خواهد بود. در این مرحله پیش از اجرای طرح، با توجه به یافته‌های تحلیل شکاف، می‌توان اقدام به ارزیابی طرح موردنظر کرد. تمامی اقدامات صورت‌گرفته، بسترهای لازم برای گذار به این الگو فراهم می‌آورد.

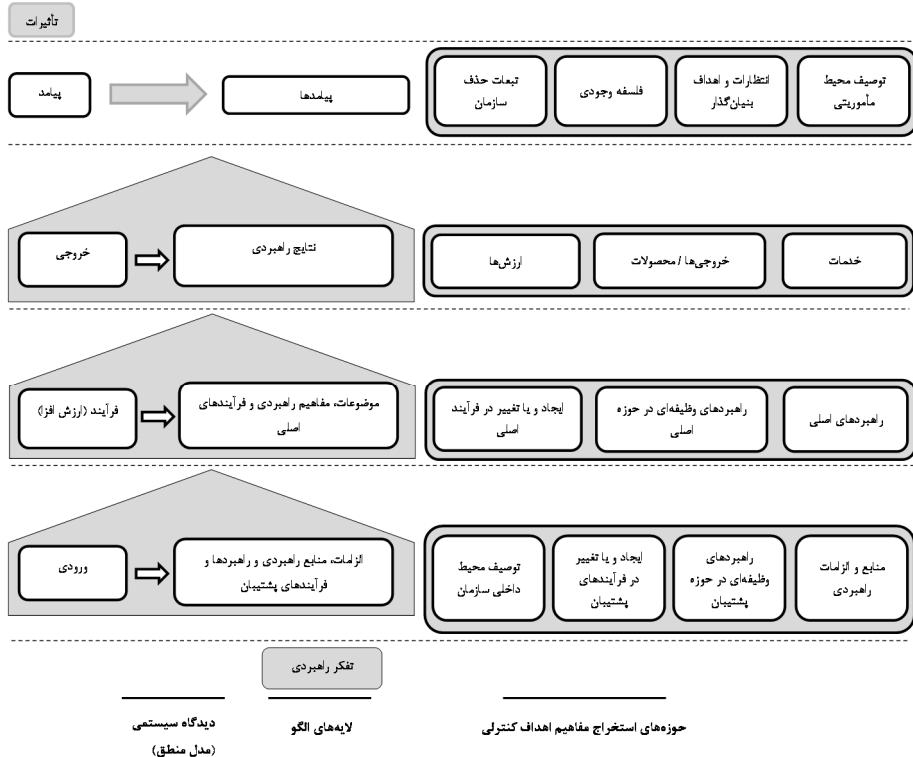
لایه‌ی سوم: استقرار الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری در راستای حمایت از برنامه‌های راهبردی.

در شروع فرآیند استقرار باید با توجه به خروجی‌ها و نیز مطالعات وضع مطلوب، پس از این اقدامات، وارد مراحل عملیاتی استقرار خواهیم شد که عبارتند از: بسترسازی

حقوقی، تقویت زیرساخت‌های متناسب با تحلیل شکاف، تدوین خط مشی، فرهنگ‌سازی، کارگاه‌های آموزشی و توجیهی در تمام فرآیند استقرار الگوی ارزیابی عملکرد و بهره‌وری در راستای حمایت از برنامه‌های راهبردی، به‌طور مداوم بازخوردهایی به لایه‌ی طراحی مفهومی و ساختار اجرا داده می‌شود تا به اقتضای نیازهای پیش رو، تصمیمات لازم اتخاذ شود.



شکل شماره ۲: الگوی جامع ارزیابی عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه



شکل شماره ۳: الگوی سیستمی جامع ارزیابی عملکرد و بهره‌وری

بحث و نتیجه‌گیری

اصلی‌ترین یافته‌ها در واقع پاسخ سؤال‌های پژوهش است؛ سؤال اصلی پژوهش در خصوص طراحی الگوی نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه برای تقویت برنامه‌های راهبردی است که در قالب شش سؤال به آن پاسخ داده شد.

بنابر یافته‌های پژوهش مدل مفهومی ارائه شده، عوامل و مؤلفه‌ها شناسایی شده و دسته‌بندی انجام شده از متغیرها توسط پژوهش‌گر با توجه به تأیید روایی (سازه و محتوا) و نقطه‌نظرات کیفی اخذ شده از خبرگان (پرسش‌نامه‌های دلفی) به تأیید رسید، ضمناً مدل مفهومی پس از تأیید به مدلی عملیاتی تبدیل شد. علاوه بر معرفی مفهوم نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری و اهمیت آن در مدیریت و شناسایی ریشه‌های بومی و متمایز از ادبیات معمول برای آن‌ها، عوامل زیادی به‌عنوان متغیرهای اثرگذار بر طراحی

نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه برای تقویت برنامه‌های راهبردی و در چهار دسته کلی شامل عوامل ورودی، فرآیند، پیامد و خروجی و تعداد ۱۱۰ شاخص برای این عوامل معرفی شد که در بین این ۱۱۰ شاخص ۹۰ شاخص در وضعیت مطلوب و ۲۰ عامل در وضعیت نامطلوب قرار داشتند.

از بین ابعاد ورودی؛ عامل‌های فرآیندهای پشتیبان (مالی و منابع انسانی)، فرهنگ سازمان، تحقیقات، توانمندسازها، ظرفیت‌ها، انگیزش و عملکردهای کلیدی در وضعیت نامطلوب قرار دارند. از بین عوامل فرآیندی؛ عامل‌های استاندارد رفتاری، فرآیندهای تکاملی، توسعه محصول و مشارکت مشتری در وضعیت نامطلوب هستند. در بین عوامل پیامدی، عامل‌های جهت‌گیری‌ها در حوزه تخصصی، نوآوری، اهداف غیرمستقیم، نتایج کلیدی عملکرد در وضعیت مطلوبی نیستند. از بین عوامل خروجی؛ عامل‌های خدمات، برون داده، نتایج مشتری، نتایج کسب و کار و نتایج سازمانی در وضعیت مطلوب قرار ندارند.

نتایج این پژوهش در معیارهای مالی با نتایج پژوهش‌های خلیل‌زاده و مرادی طاری (۱۳۹۱) هم‌راستا نیست. در عامل مشارکت کارکنان با نتایج پژوهش‌های کروز (۲۰۱۵) هم‌سو است ولی نتایج پژوهش‌های میرزایی (۱۳۹۱) را تأیید نمی‌کند. در معیارهای عملکرد غیرمالی با نتایج پژوهش‌های مومنی و همکاران (۱۳۹۰) هم‌سو است. در چهار عامل ورودی، فرآیند، خروجی و پیامد و در الگوی سیستمی با نتایج پژوهش‌های زمانی مزده و همکاران (۱۳۹۲)، احمدی و همکاران (۱۳۹۷)، پارادی و استفانیت (۲۰۱۴)، آلفاری (۲۰۱۸) هم‌راستا است. در عامل مشارکت مشتری با نتایج یوسفی و اسکندرپور (۱۳۹۴) مخالف است. در عامل کارایی با نتایج خطیبی و سالم (۱۳۹۴) هم‌نظر است. در عامل نتایج سازمان و مشتری با پژوهش‌های یونسی و همکاران (۱۳۹۵) به یک نتیجه دست یافتند. در استانداردهای رفتاری و انگیزشی با نتایج مودا (۲۰۱۴) هم نتیجه است اما با نتایج شجاعی و یزدان‌شناس در یک راستا نیستند. هم‌چنین با نتایج میرمحمد صادقی و همکاران (۱۳۹۷) هم عقیده است.

پیشنهادها

در انتهای بحث، براساس یافته‌های این پژوهش، پیشنهادهای زیر، برای بهبود عوامل شناسایی شده در بانک سرمایه ارائه می‌شود:

نتایج ارزشیابی عملیاتی الگوی ارائه شده و بازخورد کیفی از پیاده‌سازی الگو به‌طور هم‌زمان در یک سازمان مشابه تحقیقاتی و نوآور دیگر، می‌تواند امکان تعمیم الگو را نشان دهد و چارچوب کلی الگو را عمومیت خواهد بخشید. از جمله مواردی که در بررسی‌های آتی می‌تواند منجر به توسعه الگو شود، افزودن لایه تأثیرات و کنترل دقیق‌تر محیط خارجی و هم‌چنین نظام‌مند کردن بازخوردگیری از یادگیری‌های حاصل از تصمیمات و نوآوری‌های راهبردی خواهد بود که در ارزیابی اثربخش و طراحی بهتر مفاهیم مورد ارزیابی (اهداف کنترلی) مؤثر خواهد بود.

صورت‌بندی ارائه شده برای مدل مفهومی پژوهش یکی از چندین صورت‌بندی متصور برای مدل نظام مدیریت عملکرد و بهره‌وری بانک سرمایه برای تقویت برنامه‌های راهبردی بر اساس مفروضات ادبیات موضوع و انتظار پژوهش‌گر بوده است که پس از مشورت با خبرگان و اساتید محترم منتخب شد. به پژوهش‌گران آتی به‌ویژه پژوهش‌گران کمی‌گرا پیشنهاد می‌شود که روابط علی موجود و مفروض را در سایر صورت‌بندی‌های احتمالی در دستور کار داشته باشند و خود را محدود به یک چارچوب نکرده و آن‌را قطعی نپندارند.

منابع

- احمدی، امید؛ کمالیان، امین‌رضا؛ یعقوبی، نورمحمد؛ قاسمی، محمد (۱۳۹۷). ارائه الگوی جامع تعیین و استقرار به‌سازی عملکرد کارکنان با رویکرد فراترکیب، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع) ۱۰(۴): ۷۵-۱۰۰. قابل بازیابی از:
https://hrmj.ihu.ac.ir/article_۳۴۱۱۵.html
- میرمحمدصادقی، سیدعلی‌رضا؛ زارعی، مصطفی؛ طهماسبی، عباس (۱۳۹۷). شناسایی و رتبه‌بندی کارکردهای بهره‌وری کارکنان با استفاده از تلفیق BSC و روش‌شناسی مهندسی ارزش، فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۰(۳۴): ۲۵-۴۵. قابل بازیابی از:
https://journals.ihu.ac.ir/article_204437.html
- محقق‌نیا، محمدجواد؛ بختیاری، احمد؛ گلوآتی، احسان (۱۳۹۰). بررسی سهم عوامل انسانی و مدیریتی در عدم پایداری عملی بانک‌ها به بانک‌داری اسلامی، فصلنامه مطالعات مالی و بانک‌داری اسلامی: ۸۶-۱۱۳. قابل بازیابی از:
http://jifb.ibi.ac.ir/article_49404.html
- نصرت‌پناه، سیاوش؛ حصیرچی، امیر؛ دهقانی، محبعلی (۱۳۹۷). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بانک انصار، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۰(۳۱): ۱۸۷-۲۱۰. قابل بازیابی از:
https://hrmj.ihu.ac.ir/article_31095.html
- ناصحی‌فر، وحید؛ امیری، مقصود؛ مبارک‌آبادی، هوشنگ (۱۳۹۷). مؤلفه‌های توسعه منابع انسانی سازمان‌های کوچک و متوسط برای دستیابی به عملکرد بهتر، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۰(۳۳): ۲۵-۴۵. قابل بازیابی از:
https://hrmj.ihu.ac.ir/article_33544.html
- Amrollahi Boyuki, N., Danaeifard, H., Fani, A.A., & Rezaeian, A. (2016). Designing an Organizational Wellness Pattern: Explaining the Pivotal Role of Positive Psychological Capital in Iran's Governmental Organizations, 4, pp.73-100, (In Persian).
- Crewley D, Schmitt J., & Colleen, M. (2014). The Association between Worker Productivity and Quality of life in GERD 2010. 96 (9): 96-103.
- Hasas Yeganeh, Y., Rahimian, N., & Tavakol, N.E. (2014). Investigating Value Creation of Human Capital Reporting. Journal of Management Accounting, 13, pp.11-34, (In Persian).
- Aris, T. "A. (2017). Methodology towards the Implementation of Performance Management for Virtual Enterprise" 13th International Conference on Computer supported Cooperative Work in Design.

- Carton, R.B. and Hofer, C.W. (2016). "Measuring Organizational Performance-Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research" Edward Elgar (EE) Publishing Limited, pp.53-54.
- Isaev, D. (2011). "Development of Performance Management Systems" International Conference Information Management and Industrial Engineering.
- Zolkos, R. (2000), Mississippi counties streamline operations. City State 5:3, 45
- Ferreira, A. and Otley, D. (2019). "The design and use of performance management systems: An extended framework for analysis" Management Accounting Research, 20, pp.263-282.
- Talwar, B. (2011). "Comparative Study of Frame Work, Criteria and Criterion Weighting of Excellence Models". In: Journal of Measuring Business Excellence. Vol.15, No. 1, PP. 49-65
- Talwar, B. (2009). "Comparative Study of Core Value of Excellence Modes Visà-Vis Human Value". In: Journal of Measuring Business Excellence, Vol. 13, No.4, PP. 34-46.
- Manistitya, M. & Fongsuwan, W. (2015). Human Resource Management, Job Satisfaction and Employee Commitment Affecting Information Technology Staff Turnover Intention: A Structural Equation Model. Research Journal of Business Management, 9(1): 157-172.
- Markos, Solomon. (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Performance, International Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 12.
- Massaro, M., Pitts, M., Zanin, F., & Bardy, R. (2014). Knowledge sharing, control mechanisms and intellectual liabilities in knowledge-intensive firms. The Electronic Journal of Knowledge Management, 12(2): 110-121.
- Mazin, Z. (2017). Selection processes in organizations. New York: Boyent publications.
- Mirsepasi.Naser. (2013). Strategic human resource management work relations, publications Mir.
- Moses, I. Z. Skeritt, and Y. Ryan (2000). Planning for quality in graduate studies. Quality in Postgraduate Education, In:, (Eds.), London: Kogan Page
- Noe, R. A. (2018). Employee training and development. New York: McGraw Hill. pp 1-357.
- Ochoa, M., Prieto, M., & Santidrian, A. (2010). Intellectual capital and value creation in Spanish firms. Journal of Intellectual Capital, 11(3): 348 - 367.
- Olchin, R. (2014). Empowerment: Rejuvenating a potent idea. The Academy of Management Executive, 14(3): 67-80.

- Patricia, R., & Leonina-Emilia, S. (2013). Performance improvement strategies used by managers in the private sector. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 22(1): 1613-1624.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85.
- Richards, B. (2013). *Business management: the tool for organizational performance*. Canada: Right Press.
- Robert, W. (2016). *Human resource management*. Sydney: Anterx Publication Ltd.
- Robinson D., Perryman S., and Hayday S. (2014). *The Drivers of Employee Engagement Report 408*, Institute for Employment Studies, UK
- Rojoei, Morteza; Ramezani, Maryam; Hesari; Mohammad Reza; Borobar Jafari; Maryam (2017). Designing Performance Indicators by Using BSC and AHP Methods in Social Security Organization of Mashhad. *Scientific Journal of Social Welfare*, Vol 17, spring 96, No. 64.
- Sam, R. (2019). *Management in businesses*. Sydney: Djanof Press.
- Sánchez, C. M. (2010). Performance improvement in international environments: Designing individual performance interventions to fit national cultures. *Performance Improvement Quarterly*, 13(2): 56-70.
- Simmons J. (2014). An “expert witness” perspective on performance appraisal in universities and colleges” *Employee Relation*. Vol. 24 (1): 86 – 100.
- Šiugždinienė, J. (2016). Competency management in the context of public Management Reform. *Public Policy and Administration*, 1(18): 26-33.
- Sobhani, Bagheri, Bahrami, Tahirpour Kalantari, Habibollah. (2011). Validation of the system of performance evaluation of the customs staff of Iran. *Management of Organizational Culture*, 9 (24): 155-170.
- Somerick, N.M. (2006). “Strategies for Improving Employee Relations by Using Performance Appraisals More Effectively,” *Public Relations Quarterly*, 38 (3): 37-39.

