

بررسی تاثیر اقدامات منابع انسانی بر عملکرد سازمانی در مدیریت درمان و دفتر

رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز



نادیا ابهرک پور

کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی سازمان تامین اجتماعی

ABHARAKPOURN@GMAIL.COM

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر اقدامات منابع انسانی بر عملکرد سازمانی است. جامعه آماری این تحقیق را ۳۰۰ نفر از کارکنان، مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی اهواز، تشکیل می دهد. روش پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی به شمار می آید، و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی و به طور مشخص مبتنی بر مدل یابی معادلات ساختاری است. به منظور سنجش متغیرهای تحقیق نیز از پرسشنامه و روش های تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار SPSS.18 و LISREL.8.5 بهره گرفته شده است. نتایج تجزیه و تحلیل پرسشنامه نشان داد که اقدامات منابع انسانی (و ابعاد آن) تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارند.

واژه های کلیدی: اقدامات منابع انسانی، عملکرد سازمانی، مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز

مقدمه

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد، بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (رهنورد، ۱۳۸۷). معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است: «فرآیند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». در واقع تحقیقات نظری در مورد مدیریت استراتژیک منابع انسانی بیان می‌کند که اقدامات منابع انسانی ممکن است منجر به عملکرد بالاتر شرکت و کسب مزیت رقابتی پایدار^۱ شود، زیرا این اقدامات اغلب منحصر به فرد، کمیاب، غیرقابل جایگزین و غیرقابل تقلید هستند (لادو و ویلسون، ۱۹۹۴). «اقدامات منابع انسانی» سیستمی است که به جذب، توسعه، حفظ و انگیزش کارکنان برای اطمینان از اجرای مؤثر فعالیت‌ها و بقای سازمان می‌پردازد در طی سال‌ها؛ محققان، بسیاری از اقدامات منابع انسانی که به طور بالقوه عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند، پیشنهاد کرده‌اند. این اقدامات عبارتند از: تأکید بر انتخاب کارکنان بر اساس تناسب آن‌ها با فرهنگ شرکتشان، تأکید بر رفتار، نگرش، و مهارت‌های فنی مورد نیاز برای شغل، پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد، و توانمندسازی کارکنان به منظور ترویج کار گروهی (احمد و شرودر، ۲۰۰۳). این اقدامات اغلب به عنوان مجموعه‌ای یکپارچه بکار برده می‌شوند نه به صورت اقدامات مجزا (مکدافی، ۱۹۹۵). در این پژوهش اقدامات منابع انسانی ارائه شده توسط انگو^۲ و همکاران (۲۰۰۵) مورد بررسی قرار گرفته است. این اقدامات شامل ۴ بعد انتخاب و استخدام^۳، آموزش و توسعه^۴، ارزیابی عملکرد^۵ و جبران خدمات^۶ می‌باشد (انگو و همکاران، ۲۰۰۸).

2

انتخاب و استخدام: کارمندیابی فرآیند تطبیق و همسانی افراد مناسب با شغل‌های مناسب است. کارمندیابی شامل دو بخش است: انتخاب و استخدام. انتخاب کارکنان فرآیند گزینش افراد برای استخدام آن‌ها در سازمان است. انتخاب کارکنان مناسب می‌تواند موجب اثربخشی سایر فعالیت‌های منابع انسانی شود و از برخی مسائل و مشکلات ممانعت به عمل آورد. آموزش و توسعه: آموزش، تلاشی برنامه ریزی شده و سازمان‌یافته است که به کارکنان کمک می‌کند تا نگرش، دانش و مهارت‌های مربوط به شغل را بیاموند؛ و توسعه کارکنان، مجموعه فعالیت‌هایی است که بر رشد فردی و حرفه‌ای کارکنان تأثیر می‌گذارد. این فعالیت‌ها به کارکنان کمک می‌کند تا مهارت‌هایی را بیاموزند که در موفقیت آتی آن‌ها مؤثر است (استوارت و براون، ۱۳۸۸).

ارزیابی عملکرد: ارزیابی کارکنان و بررسی رفتارها و قابلیت‌های کارکنان از وظایف اصلی مدیران است. با آگاه نمودن کارکنان از عملکرد آنان زمینه پرورش آن‌ها فراهم شده و آن‌ها آگاهانه تلاش در جهت جایگزین ساختن رفتارهای مناسب و حذف رفتارهای منفی و غیراثربخش خواهند داشت و این امر نه تنها کارایی کارکنان را موجب خواهد شد، بلکه موجب اثربخشی سازمان نیز می‌گردد (جوادین، ۱۳۸۷).

جبران خدمات: فرآید پرداخت و دادن پاداش به کارکنان برای جبران تلاش‌ها و خدمات آنان است. سیستم پرداخت مناسب، موجب افزایش انگیزه کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود (استوارت و براون، ۱۳۸۸).

صادقی و محتشمی (۱۳۹۰)، تحقیق خود را با عنوان «ارتباط عملیات استراتژیک منابع انسانی و نوآوری سازمانی در یکی از مراکز نظامی» انجام دادند.

1. Sustainable Competitive Advantage

2. Ngo

3. Selection And Recruitment

4. Training And Development

5. Performance Evaluation

6. Compensation

افجهء و سپهوند (۱۳۸۸)، تحقیق خود را با عنوان «اثر هماهنگی استراتژیک بین استراتژی های منابع انسانی، سرمایه انسانی رفتار سازمانی بر عملکرد سازمان انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش بررسی اثر هماهنگی استراتژیک بین استراتژی های منابع انسانی، سرمایه انسانی و رفتار سازمانی بر عملکرد سازمان می باشد.

دلوی و همکاران (۱۳۸۹)، تحقیق خود را با عنوان «ارزیابی مدیریت راهبردی منابع انسانی در صنایع پیشرو ایران» انجام دادند. هدف این مطالعه بررسی وضعیت موجود مدیریت راهبردی منابع انسانی در صنایع پیشرو و اهمیت نقش راهبردی منابع انسانی در تحقق اهداف سازمان و کسب مزیت رقابتی بر پایه قابلیت ها و توانمندی های نیروی انسانی سازمان ها می باشد.

حمیدی و همکاران (۱۳۸۸)، تحقیق مفهومی خود را با عنوان «نقش مدیریت منابع انسانی در چابکی سازمانی انجام دادند. هدف از این تحقیق، طراحی مدلی برای ایجاد چابکی سازمانی به عنوان ابزاری برای مواجهه با تغییرات دائمی و غیرقابل پیش بینی با تمرکز بر بعد منابع انسانی می باشد.

اژدری و همکاران (۱۳۹۱) تحقیقی تحت عنوان بررسی تاثیر اقدامات منابع انسانی و چابکی سازمانی بر مزیت رقابتی انجام دادند. هدف از این پژوهش بررسی دو متغیر اقدامات منابع انسانی و چابکی سازمانی بر مزیت رقابتی می باشد.

شافر، دایر، کیلتی، آموس و اریکسون ۷ (۲۰۰۱)، تحقیق خود را با عنوان «مهارت راهبردهای منابع انسانی در پرورش چابکی سازمانی: یک مطالعه موردی» انجام دادند. مطالعه بر روی شبکه بهداشت و درمان انیشتین انجام شد. هدف این مطالعه تبدیل یک سازمان پایدار به یک سازمان چابک از طریق طراحی استراتژی های منابع انسانی به منظور توسعهی نیروی کار توانا به ایجاد و یادگیری مداوم برای اجرا و پیشرفت در یک سازمان پویا می باشد.

وانگ ۸ (۲۰۰۵) تحقیق خود را با عنوان «اثر بخشی سازمانی از طریق نوآوری تکنولوژی و استراتژی های مدیریت منابع انسانی» انجام دادند. هدف اصلی این مقاله درک اثربخشی سازمانی بواسطه ی پیشرفت های اخیر در نوآوری تکنولوژی و استراتژی های منابع انسانی بود.

بوکسال ۹ (۱۹۹۸)، تحقیق خود را با عنوان «کسب مزیت رقابتی از طریق استراتژی منابع انسانی: به سوی تئوری پویایی های صنعت» انجام داد. این مقاله با استفاده از دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت همراه با دیگر منابع نظری به طرح عناصر اساسی تئوری «مزیت منابع انسانی» می پردازد. مقاله می پرسد: که چگونه شرکت ها می توانند برتری رقابتی را ایجاد کنند و از طریق استراتژی منابع انسانی در سراسر چرخه ی زندگی صنعت از آن دفاع کنند.

وان و هات اونگ و کاک ۱۰ (۲۰۰۲)، تحقیق خود را با عنوان «مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد سازمانی در سنگاپور» انجام دادند. این مقاله به بررسی رابطه ی میان اقدامات مدیریت منابع انسانی استراتژیک (آموزش، توانمندسازی، ارزیابی عملکرد، کار مبتنی بر تیم، دستمزد مبتنی بر عملکرد، عملکرد مالی و عملکرد منابع انسانی) و عملکرد سازمانی در سنگاپور می پردازد.

پروگولاکی و توتوکاس ۱۱ (۲۰۱۰)، تحقیق خود را با عنوان «مدیریت منابع انسانی و مزیت رقابتی: کاربرد دیدگاه مبتنی بر منابع در صنعت حمل و نقل» انجام دادند. در این تحقیق دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت به عنوان یکی از رویکردهای اصلی تدوین استراتژی برای توسعه ی مزیت رقابتی پایدار، برقرار شد. علاوه بر این مدیریت منابع انسانی به عنوان منبع رقابتی درک می شود.

7 . Shafer, Dyer, Kilty, Amos And Ericksen

8 . Wang

9 . Boxall

10 . Wan & Huat Ong & Kok

11 . Progulaki And Theotokas

ایچنیوفسکی و همکاران (۱۹۹۷)، تحقیق خود را تحت عنوان «اثر اقدامات منابع انسانی بر بهره‌وری: مطالعه خطوط هوایی فولاد»، انجام دادند. داده‌ها از یک نمونه از ۳۶ خط تولید فولاد همگن متعلق به ۱۷ شرکت جمع‌آوری گردید. عطا فر و همکاران (۱۳۸۹) تحقیقی با عنوان تاثیر استراتژی های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی بر اساس مدل امتیازات متوازن در اداره کل امور مالیاتی استان اصفهان انجام دادند. هدف از این تحقیق، مطالعه تاثیر استراتژی های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با استفاده از مدل امتیازات متوازن در اداره کل امور مالیاتی استان اصفهان بوده است. نصیری و همکاران ۱۳۹۲ تحقیقی با عنوان همبستگی استراتژی های منابع انسانی بر اساس الگوی آلن یلسی با عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان آیت اله کاشانی شهرکرد انجام دادند. این پژوهش، یک مطالعه توصیفی - همبستگی است که بر روی ۲۴۷ نفر از کارکنان بیمارستان آیت اله کاشانی شهرکرد انجام گرفته است.

فرضیه اصلی: اقدامات منابع انسانی اثر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارند.
فرضیه فرعی ۱: انتخاب و استخدام اثر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.
فرضیه فرعی ۲: آموزش و توسعه اثر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.
فرضیه فرعی ۳: ارزیابی عملکرد اثر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.
فرضیه فرعی ۴: جبران خدمات اثر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد.

روش شناسی تحقیق

از آن جا که هدف از این تحقیق توسعه‌ی دانش کاربردی در زمینه‌ی اقدامات منابع انسانی و عملکرد سازمانی است، روش تحقیق بر اساس هدف کاربردی است؛ همچنین بر حسب نحوه‌ی گردآوری داده‌ها، به دلیل اینکه به توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی می‌پردازد و تأثیر علی و معلولی متغیرها را بررسی می‌کند، توصیفی و از نوع تحقیقات علی می‌باشد، و نیز مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است.

در این تحقیق ابزار گردآوری اطلاعات در روش کتابخانه‌ای، منابع دست اول و دست دوم شامل کتاب‌ها، مقالات، پایان‌نامه‌ها و شبکه جهانی اینترنت می‌باشد؛ ابزار گردآوری داده‌ها در روش میدانی نیز پرسشنامه است که به صورت مقطعی و از طریق نمونه‌گیری از جامعه انجام خواهد گرفت. سؤالات پرسشنامه نیز به دو بخش سؤالات عمومی و تخصصی تقسیم شده‌اند. سؤالات عمومی شامل پرسش‌هایی راجع به ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان نظیر جنسیت، سن، سابقه کار، سمت سازمانی، و مدرک تحصیلی است. سؤالات تخصصی نیز در قالب دو پرسشنامه‌ی اقدامات منابع انسانی و عملکرد سازمانی ارائه می‌شود. پرسشنامه‌ی اقدامات منابع انسانی انگو و همکاران (۲۰۰۵)، دارای ۱۵ گویه می‌باشد که بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) درجه بندی شده است. پرسشنامه‌ی استاندارد عملکرد سازمانی توسط چودهاری (۲۰۱۰) بکار گرفته می‌شود و دارای ۲۳ گویه می‌باشد. پایایی و روایی پرسشنامه‌های مذکور با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده خواهد شد.

جامعه‌ی آماری مورد نظر را ۳۰۰ نفر از کارکنان، مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی اهواز، تشکیل می‌دهد؛ که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده متناسب با حجم ۱۶۹ نفر از کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شده است.

قلمرو تحقیق از نظر مکانی مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز می‌باشد.

قلمرو تحقیق از نظر موضوعی، در خصوص اقدامات منابع انسانی بر اساس مدل انگو و همکاران (۲۰۰۵) با چهار مؤلفه (انتخاب و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات) و عملکرد سازمانی است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این تحقیق تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام می‌گیرد. به این ترتیب که برای بررسی سوالات عمومی پرسشنامه از آمار توصیفی استفاده می‌گردد. در آمار استنباطی (پارامتریک) نیز به منظور آزمون نرمال بودن توزیع نمونه آماری، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود. در تحلیل سوالات تخصصی پرسشنامه از طریق آزمون t یک نمونه‌ای به منظور بررسی وضعیت فعلی متغیرهای تحقیق استفاده خواهد شد. از تحلیل عاملی تاییدی برای شناخت متغیرهای مکنون استفاده می‌شود. برای آزمون فرضیه‌ها مدل‌یابی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر بکار برده می‌شود. برای بررسی ارتباط میان اجزای متغیرهای تحقیق نیز از آزمون همبستگی پیرسون بهره گرفته می‌شود. نتایج جانبی تحقیق با استفاده از روش‌های آزمون t با دو نمونه مستقل و آنالیز واریانس یک طرفه ارزیابی می‌شود. این تحلیل‌ها به کمک نرم افزارهای آماری SPSS و مدلیابی معادلات ساختاری لیزرل صورت می‌گیرد.

پرسشنامه اقدامات منابع انسانی

5

جدول ۳-۱: تشریح متغیر، ابعاد، شاخص‌ها و گویه‌های پرسشنامه اقدامات مدیریت منابع انسانی (نگو، لاو و فولی، ۲۰۰۸)

متغیر مستقل	بعد	شاخص‌ها	گویه‌ها
اقدامات مدیریت منابع انسانی	انتخاب و استخدام	میزان دقت و صحت در روش‌های گزینش و جذب نیروی انسانی	۱- در این سازمان فرآیند انتخاب کارکنان دقیق و سختگیرانه است. ۲- در این سازمان اصولاً متقاضیانی استخدام می‌شوند که در حال حاضر دارای مهارت‌ها و دانش‌های لازم باشند.
		میزان توجه به آموزش منابع انسانی، توانمندسازی کارکنان از طریق استقرار نظام گردش شغلی و جابجایی کارکنان، توجه به دوره‌های آموزش حین کار، تخصیص بودجه آموزشی مکفی	۱- در این سازمان میزان قابل توجهی از خدمات آموزشی به کارکنان ارائه می‌شود. ۲- در این سازمان تلاش می‌شود تا گردش شغلی کارکنان در یک سطح حداقل حفظ گردد. ۳- در این سازمان آموزش حین کار مهم‌تر از تحصیلات رسمی یا تجربه با سازمان‌های دیگر در نظر گرفته می‌شود. ۴- در این سازمان از انتقال کارکنان به حوزه‌های کاری و یا واحدهای جدید به عنوان یک فعالیت توسعه‌ای استفاده می‌گردد. ۵- در این سازمان یک بودجه آموزشی کافی برای کارکنان وجود دارد.

<p>۱- در این سازمان ارزیابی عملکرد با تأکید بر پیامدها و نتایج کاری انجام می‌گیرد.</p>	<p>میزان توجه به نتایج و پیامدهای کاری (شاخص‌های کمی) و مولفه‌های رفتاری (شاخص‌های کیفی) کارکنان در نظام ارزیابی عملکرد</p>	<p>ارزیابی عملکرد</p>
<p>۲- در این سازمان رفتار کارکنان یک مولفه کلیدی برای ارزیابی عملکرد محسوب می‌شود.</p>		
<p>۱- در این سازمان بسته‌های تشویقی و جبرانی برای رقابتی‌تر شده نسبت به دیگر سازمان‌ها طراحی شده است.</p>	<p>میزان توجه در ارائه بسته‌های جبران خدمت با رویکرد رقابتی، توجه بر مشارکت فردی کارکنان در تعیین پاداش‌ها، بکارگیری روش‌های مناسب جهت حفظ و نگهداری نیرو بر مبنای یک نظام جبران خدمت عادلانه</p>	<p>جبران خدمت</p>
<p>۲- در این سازمان برای تعیین پاداش‌ها بر مشارکت فردی بیشتر از عنوان شغلی (نوع پست سازمانی) تأکید می‌شود.</p>		
<p>۳- در این سازمان بسته‌های پاداشی برای جبران خدمات کارکنان تمام وقت طراحی شده است.</p>		
<p>۴- در این سازمان بر مقایسه پرداخت‌های سایر موسسات برای تعیین میزان جبران خدمات تأکید می‌شود (رویکرد رقابتی در پرداخت‌ها وجود دارد).</p>		
<p>۵- در این سازمان تعیین بسته‌های پاداشی با هدف حفظ و نگهداری کارکنان انجام می‌گیرد.</p>		
<p>۶- این سازمان در نظر دارد تفاوت حقوقی زیادی را بین مجریان خوب و مجریان ضعیف در یک پست مشابه حفظ کند.</p>		

جدول ۳-۲: تشریح متغیر، شاخص و گویه‌های پرسشنامه عملکرد سازمانی

شاخص	ابعاد	متغیر وابسته
<p>رضایت نسبی از محصولات و خدمات، رضایت از توانمندی‌های خدماتی، چرخه بازگشت بازدهی خدمات در کمترین زمان نسبت به سازمان‌های رقیب، اهمیت به تعهدات، درک نیازهای مشتریان، تلاش برای رفع نیاز مشتری، برخورداری از درصد مناسبی از مشتریان جدید از طریق ارجاعات مشتریان فعلی، ارتباط متقابل با مشتری، تحقق وعده</p>	<p>خدمت به مشتری</p>	<p>عملکرد سازمانی</p>
<p>اتخاذ راه حل‌های قابل اطمینان، اتخاذ راه حل‌های مقرون به صرفه، پایین‌ترین نرخ نقض در بین مؤسسات، عدم تکرار اشتباهات، کالا و خدمات بی‌عیب و نقص، کم‌ترین هزینه کیفیت</p>	<p>کیفیت</p>	
<p>کاهش چرخه‌ی زمانی انجام کار، افزایش بهره‌وری به طور مستمر، برخورداری از بهترین مدت زمان انجام امور، کارکنان انعطاف‌پذیر، بالاترین میزان بهره‌وری کارکنان، تسهیم مزایای بهره‌وری با مشتریان</p>	<p>بهره‌وری</p>	
<p>بکارگیری مجدد اجزای قابل استفاده، بکارگیری مجدد اجزا، استفاده از راه حل‌ها، دستاوردهای مقالات و ...، طراحی راه حل‌های سازنده</p>	<p>نوآوری</p>	

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی پرسشنامه اقدامات منابع انسانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج حاصل از محاسبه میزان آلفای کرونباخ بوسیله نرم افزار آماری SPSS.18 (PSAW) را می توان در جدول ۳-۳ مشاهده نمود.

جدول ۳-۳: نتایج آلفای کرونباخ پرسشنامه اقدامات منابع انسانی

متغیر مستقل	آلفای کرونباخ	تعداد گویه ها
انتخاب و استخدام	۷۴۵.۲	۲
آموزش و توسعه	۷۵۰.۵	۵
ارزیابی عملکرد	۷۶۱.۲	۲
جبران خدمات	۷۵۸.۶	۶
اقدامات منابع انسانی	۸۶۵.۱۵	۱۵

پایایی و روایی پرسشنامه عملکرد سازمانی

در این تحقیق نیز به منظور تعیین پایایی پرسشنامه عملکرد سازمانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج حاصل از محاسبه میزان آلفای کرونباخ بوسیله نرم افزار آماری SPSS.18 (PASW) را می توان در جدول ۳-۴ مشاهده نمود.

نتایج آلفای کرونباخ پرسشنامه عملکرد سازمانی

متغیر وابسته	آلفای کرونباخ	تعداد گویه ها
خدمت به مشتری	۰.۹۳۷	۹
کیفیت	۰.۹۱۳	۶
بهره وری	۰.۸۹۶	۶
نوآوری	۰.۶۷۷	۲
عملکرد سازمانی	۰.۹۱۷	۲۳

به منظور تحلیل داده های پژوهش و استنباط آماری از تحلیل های گوناگونی استفاده گردیده است. در ابتدا به منظور تعیین وضعیت توزیع نمونه آماری، از تطابق توزیع کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شده است. سپس به منظور شناخت وضعیت فعلی اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز از آزمون t یک نمونه ای استفاده گردیده و بوسیله آزمون فریدمن این متغیرها رتبه بندی شدند. سپس به منظور آزمون فرضیه های تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. در ادامه از طریق همبستگی پیرسون روابط داخلی و بیرونی میان متغیرها سنجیده شده است. یافته های جانبی تحقیق نیز از طریق آزمون t دو نمونه ای و آزمون واریانس یک طرفه مورد ارزیابی قرار گرفته اند.

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

در این بخش، از طریق آزمون تطابق توزیع کولموگروف-اسمیرنوف وضعیت توزیع نمونه آماری بررسی گردیده است. همان طور که در جدول ۴-۶ ملاحظه می کنید، دلیلی بر رد این ادعا که توزیع مورد نظر نرمال است وجود ندارد و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تطابق توزیع نمونه با توزیع نظری غیر معنادار بوده است ($p > 0.05$).

جدول ۴-۶: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

	اقدامات مدیریت منابع انسانی	عملکرد سازمانی
Kolmogorov-Smirnov Z	۱.۰۵۹	۱.۴۰۱
Asymp. Sig. (2-tailed)	.۲۱۲	.۱۳۹

توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است.

نتایج آزمون t

وضعیت اقدامات منابع انسانی و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز وضعیت اقدامات مدیریت منابع انسانی در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز چگونه است؟ به منظور پاسخ دادن به این سؤال از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده گردید. نتایج این تحلیل در جدول ۴-۷ ارائه شده است.

همان طور که مشاهده می شود اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز مساوی ۳ نمی باشد؛ و با توجه به کوچکترین و بزرگترین مقدار، مشخص می شود که وضعیت این متغیر و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز مطلوب و بزرگتر از ۳ می باشد.

جدول آزمون t تک نمونه ای بعد اقدامات مدیریت منابع انسانی و ابعاد آن

One-Sample Statistics

متغیر	N	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین استاندارد	خطای
انتخاب و استخدام	۱۶۹	۳.۶۶۵۷	.۸۳۹۳۶	.۰۶۴۵۷	
آموزش و توسعه	۱۶۹	۳.۹۲۴۳	.۶۲۱۰۱	.۰۴۷۷۷	
رزبایی عملکرد	۱۶۹	۴.۰۳۸۵	.۶۸۷۹۱	.۰۵۲۹۲	
جبران خدمات	۱۶۹	۳.۷۵۸۴	.۵۹۱۱۹	.۰۴۵۸۴	
اقدامات منابع انسانی	۱۶۹	۳.۸۴۶۷	.۵۳۵۶۹	.۰۴۱۲۱	

One-Sample Test

Test Value = 3						متغیر
۹۵٪ فاصله اطمینان از		تفاضل میانگین	Sig. (2-tailed)	درجه آزادی	T	
تفاضل	پایین تر					
بالاتر						انتخاب و استخدام
	.۷۹۳۱	.۵۳۸۲	.۶۶۵۶۸	.۰۰۰	۱۶۸	۱۰.۳۱۰
	۱.۰۱۸۶	.۸۳۰۰	.۹۲۴۲۶	.۰۰۰	۱۶۸	۱۹.۳۴۸
	۱.۱۴۲۹	.۹۳۴۰	۱.۰۳۸۴۶	.۰۰۰	۱۶۸	۱۹.۶۲۵
	.۸۴۸۲	.۶۶۸۶	.۷۵۸۳۸	.۰۰۰	۱۶۸	۱۶.۶۷۶
	.۹۲۸۰	.۷۶۵۳	.۸۴۶۷۰	.۰۰۰	۱۶۸	۲۰.۵۴۷

وضعیت عملکرد سازمانی و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز
وضعیت عملکرد سازمانی و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز چگونه
است؟ به منظور پاسخ دادن به این سؤال از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده گردید. نتایج این تحلیل در جدول ۴-۸ ارائه شده
است.

همان‌طور که مشاهده می‌شود وضعیت عملکرد سازمانی و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان
تامین اجتماعی اهواز مساوی ۳ نمی‌باشد؛ و با توجه به کوچکترین و بزرگترین مقدار، مشخص می‌شود که وضعیت این متغیر
و ابعاد آن در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز مطلوب و بزرگتر از ۳ می‌باشد.

جدول آزمون t تک نمونه‌ای عملکرد سازمانی و ابعاد آن

One-Sample Statistics

متغیر	N	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین خطای استاندارد
خدمت به مشتری	۱۶۹	۴.۰۳۹۴	.۶۷۰۴۴	.۰۵۱۵۷
کیفیت	۱۶۹	۳.۷۴۳۶	.۹۳۰۸۱	.۰۷۱۶۰
بهره‌وری	۱۶۹	۳.۸۸۱۷	.۷۸۱۱۹	.۰۶۰۰۹
نوآوری	۱۶۹	۴.۲۹۸۸	.۷۲۶۴۵	.۰۵۵۸۸
عملکرد سازمانی	۱۶۹	۳.۹۹۰۹	.۵۳۶۴۰	.۰۴۱۲۶

One-Sample Test

Test Value = 3						متغیر
۹۵٪ فاصله اطمینان از		تفاضل میانگین	Sig. (2-tailed)	درجه آزادی	T	
تفاضل	پایین تر					
بالاتر						خدمت به مشتری
	۱.۱۴۱۳	.۹۲۷۶	۱.۰۳۹۴۵	.۰۰۰	۱۶۸	۲۰.۱۵۵
	.۸۸۴۹	.۶۰۲۲	.۷۴۳۵۹	.۰۰۰	۱۶۸	۱۰.۳۸۵
	۱.۰۰۰۳	.۷۶۳۰	.۸۸۱۶۶	.۰۰۰	۱۶۸	۱۴.۶۷۲
	۱.۴۰۹۱	۱.۱۸۸۵	۱.۲۹۸۸۲	.۰۰۰	۱۶۸	۲۳.۲۴۲
	۱.۰۷۲۳	.۹۰۹۴	.۹۹۰۸۸	.۰۰۰	۱۶۸	۲۴.۰۱۴

نتایج آزمون فریدمن

در این بخش به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های تحقیق از آزمون فریدمن استفاده شده است. رتبه‌بندی مؤلفه‌های اقدامات مدیریت منابع انسانی

همان طور که در جدول ۴-۹ مشاهده می‌شود، با توجه به رتبه میانگین مؤلفه‌های اقدامات مدیریت منابع انسانی، در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز، به ترتیب ارزیابی عملکرد، آموزش و توسعه، جبران خدمات و انتخاب و استخدام رتبه بندی شده‌اند.

نتایج آزمون فریدمن برای مؤلفه‌های اقدامات مدیریت منابع انسانی

متغیر	رتبه میانگین	رتبه
انتخاب و استخدام	۲.۱۷	۴
آموزش و توسعه	۲.۶۷	۲
ارزیابی عملکرد	۲.۹۷	۱
جبران خدمات	۲.۲۰	۳

Test Statisticsa

N	169
Chi-square	50.174
Df	3
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

رتبه بندی مؤلفه‌های عملکرد سازمانی

همان طور که در جدول ۴-۱۰ مشاهده می‌شود، با توجه به رتبه میانگین مؤلفه‌های عملکرد سازمانی به ترتیب نوآوری، خدمت به مشتری، بهره‌وری، و کیفیت، رتبه بندی شده‌اند.

جدول نتایج آزمون فریدمن برای مؤلفه‌های عملکرد سازمانی

متغیر	رتبه میانگین	رتبه
خدمت به مشتری	۲.۶۴	۲
کیفیت	۱.۹۴	۴
بهره‌وری	۲.۳۷	۳
نوآوری	۳.۰۴	۱

Test Statisticsa

N	169
Chi-square	76.235
df	3
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

تحلیل عاملی تاییدی مدل های اندازه گیری

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات لازم است از صحت مدل های اندازه گیری متغیرهای اقدامات منابع انسانی و عملکرد سازمانی اطمینان حاصل کنیم. لذا در ادامه مدل های اندازه گیری این دو سازه به ترتیب آورده می شود. در این پژوهش تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از تحلیل مسیر، در مورد عامل های شناخته شده صورت گرفته است. این تحلیل توسط مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل انجام شده است.

در بررسی هر کدام از مدل ها سؤال اساسی مطرح شده این است که آیا این مدل اندازه گیری مناسب است؟ که برای پاسخ به این پرسش بایستی آماره χ^2 و سایر معیارهای مناسب بودن برازش مدل مورد بررسی قرار گیرد. بدین صورت که مدلی مناسب است که دارای حالت های بهینه ذیل باشد. آزمون χ^2 هر چه کمتر باشد بهتر است، زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را نشان می دهد. شاخص های GFI و $AGFI$ ، NFI ، $NNFI$ و CFI نیز از ۰.۹۰٪ بایستی بیشتر باشد. آزمون $RMSR$ هر چه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده های مشاهده شده و داده های مدل است.

۱-۴-۵ تحلیل عاملی تاییدی مدل اندازه گیری اقدامات منابع انسانی

در این قسمت نتایج حاصل از اجرای مدل های اندازه گیری اقدامات منابع انسانی و تحلیل عاملی تاییدی برای این متغیر با استفاده از فن تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری با کمک نرم افزار آماری لیزرل ارائه می شود. نمودار ۴-۶، اولین مدل اندازه گیری اقدامات منابع انسانی را در حالت تخمین استاندارد به همراه شاخص های مناسب بودن آن نشان می دهد. نتایج تخمین (قسمت زیرین شکل) حاکی از مناسب بودن مدل است. سایر شاخص های برازش مدل نیز به شرح ذیل است:

$$\text{Normed Fit Index (NFI)} = 0.94$$

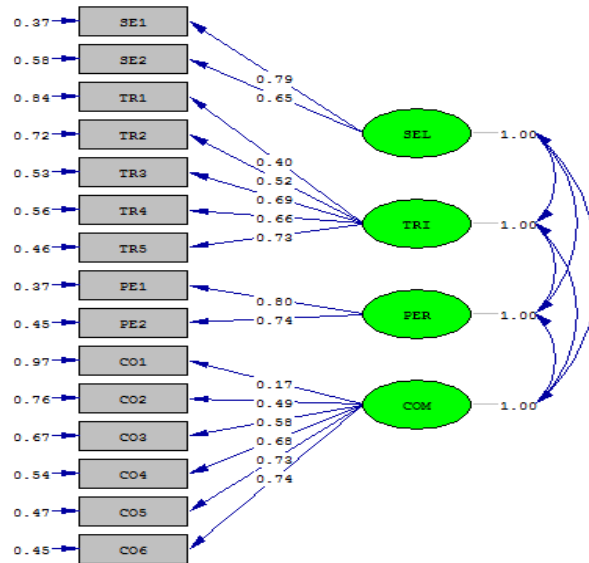
$$\text{Non-Normed Fit Index (NNFI)} = 0.97$$

$$\text{Comparative Fit Index (CFI)} = 0.98$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = 0.91$$

$$\text{Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)} = 0.87$$

همان طور که مشاهده می شود شاخص های مدل حاکی از برازش مدل است. مقدار χ^2 میزان پایین و نسبتاً مناسبی است (چنانچه نسبت χ^2 به df کوچکتر از ۳ باشد، میزان χ^2 مقدار مناسب و پایینی است و مدل از تناسب برخوردار است. هر قدر که میزان χ^2 کمتر باشد و به عبارت دیگر نسبت χ^2 به df پایین تر باشد مدل از برازش بهتری برخوردار است و مناسب تر است. در این مدل نسبت در حدود ۱/۴۴ می باشد). همچنین میزان $RMSEA$ (برابر با ۰/۰۵۱) و شاخص های GFI (برابر با ۰/۹۱)، $AGFI$ (برابر با ۰/۸۷)، NFI (برابر با ۰/۹۴)، $NNFI$ (برابر با ۰/۹۷) و CFI (برابر با ۰/۹۸) نشان دهنده مناسب بودن مدل است. به عبارت دیگر مدل مفهومی پژوهش تا میزان زیادی منطبق بر داده های مشاهده شده است.

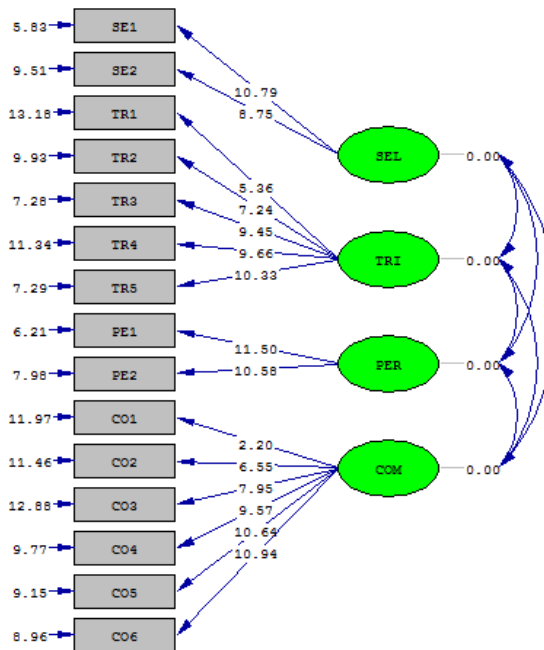


Chi-Square=121.24, df=84, P-value=0.00490, RMSEA=0.051

نمودار مدل اول اندازه گیری اقدامات منابع انسانی در حالت تخمین استاندارد

12

خروجی بعدی قسمت معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل اندازه گیری اقدامات منابع انسانی را نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر است (نمودار ۴-۷).



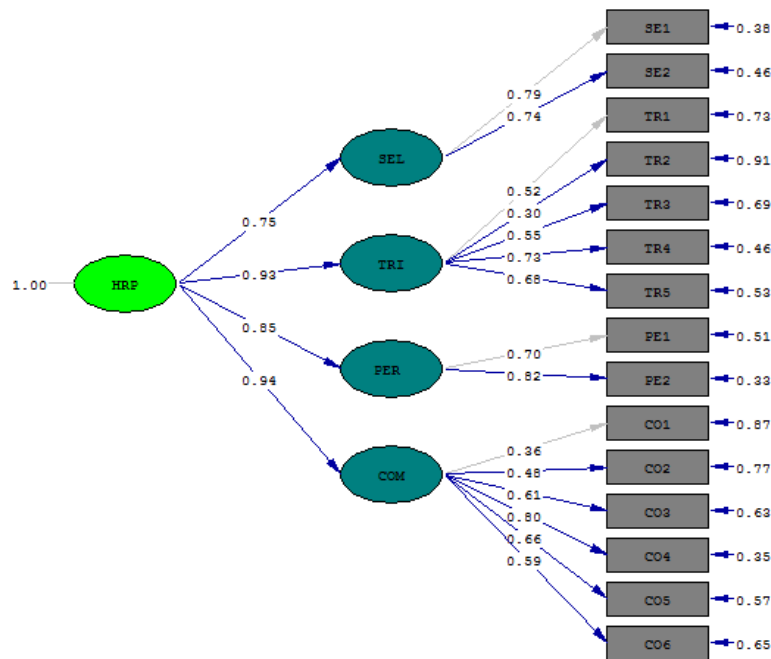
Chi-Square=121.24, df=84, P-value=0.00490, RMSEA=0.051

نمودار اعداد معناداری ضرایب اولین مدل اندازه گیری اقدامات منابع انسانی

متناسب با تحلیل عاملی مرتبه اول برای اقدامات منابع انسانی، مدل دوم اندازه گیری برای اقدامات منابع انسانی اجرا گردید. مجدداً نتایج حاکی از مناسب بودن مدل اندازه گیری است (نمودار ۴-۸). شاخص های برازش مدل نیز به صورت ذیل است:

Normed Fit Index (NFI) = 0.95
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.89

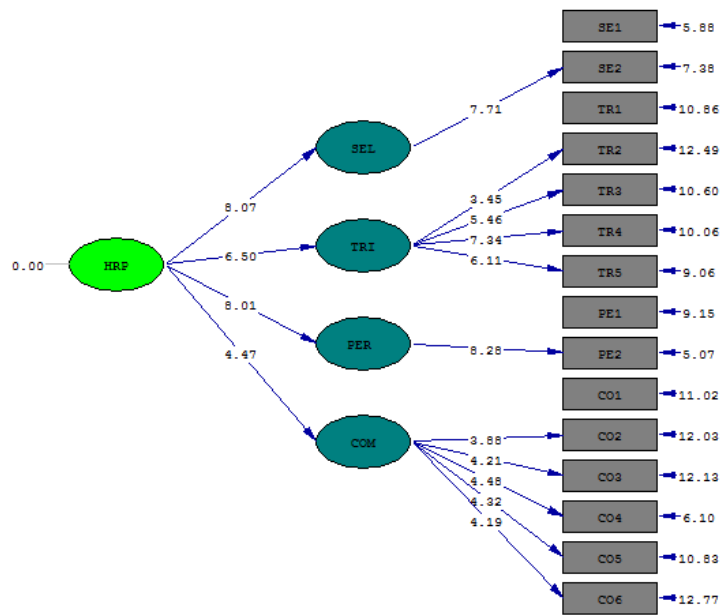
همان طور که مشاهده می شود شاخص های مدل حاکی از برازش مدل است. مقدار χ^2 به درجه آزادی برابر با ۱/۲۷ می باشد. همچنین میزان RMSEA (برابر با ۰/۰۴۱) و شاخص های GFI (برابر با ۰/۹۲)، AGFI (برابر با ۰/۸۹)، NFI (برابر با ۰/۹۵)، NNFI (برابر با ۰/۹۹) و CFI (برابر با ۰/۹۹) نشان دهنده مناسب بودن مدل است. به عبارت دیگر مدل مفهومی پژوهش تا میزان زیادی منطبق بر داده های مشاهده شده است.



Chi-Square=109.83, df=86, P-value=0.04255, RMSEA=0.041

نمودار مدل دوم اندازه گیری اقدامات منابع انسانی در حالت تخمین استاندارد

خروجی بعدی (نمودار ۴-۹) معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده از دومین مدل اندازه گیری اقدامات منابع انسانی را نشان می دهد که حاکی از معنادار بودن تمامی ضرایب بدست آمده می باشد. زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶ - کوچکتر است.



Chi-Square=109.83, df=86, P-value=0.04255, RMSEA=0.041

نمودار اعداد معناداری ضرایب دومین مدل اندازه‌گیری اقدامات منابع انسانی

بنابراین نتایج اجرای مدل‌های اندازه‌گیری اول و دوم اقدامات منابع انسانی نشان‌دهنده مناسب بودن مدل‌های مفهومی تحقیق است. میزان پایین و مناسب این مدل‌ها برازش مناسب و انطباق مدل مفهومی پژوهش را با داده‌های مشاهده شده به خوبی نشان می‌دهد.

تحلیل عاملی تأییدی مدل اندازه‌گیری عملکرد سازمانی

پس از اجرای مدل اندازه‌گیری اقدامات منابع انسانی و تحلیل عاملی تأییدی، در این قسمت نتایج حاصل از اجرای مدل‌های اندازه‌گیری عملکرد سازمانی و تحلیل عاملی تأییدی برای این متغیر، با استفاده از فن تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری با کمک نرم افزار آماری لیزرل ارائه می‌شود.

نتایج اجرای مدل عملکرد سازمانی حاکی از مناسب بودن مدل مفهومی پژوهش و معناداری تحلیل عاملی مرتبه اول مدل اندازه‌گیری عملکرد سازمانی است. نمودار ۴-۱۰، اولین مدل اندازه‌گیری عملکرد سازمانی را در حالت تخمین استاندارد به همراه شاخص‌های مناسب بودن آن نشان می‌دهد. شاخص‌های برازش مدل به شرح ذیل است:

Normed Fit Index (NFI) = 0.93

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94

Comparative Fit Index (CFI) = 0.95

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90

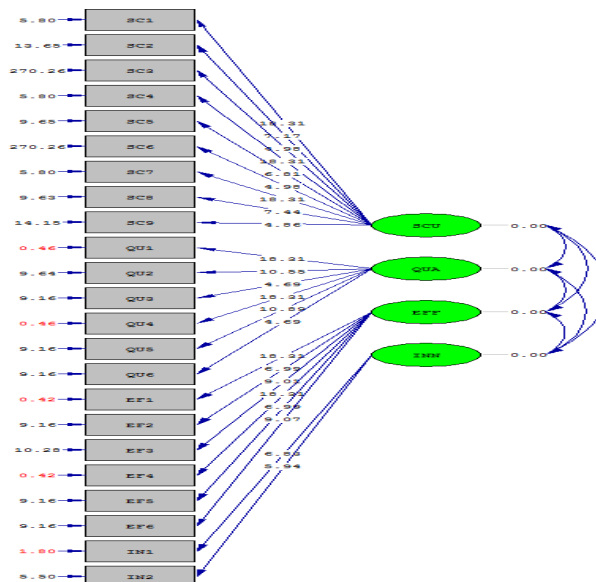
همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌های مدل حاکی از برازش مدل است. مقدار χ^2 به درجه آزادی برابر با ۲/۰۶ می‌باشد. همچنین میزان RMSEA (برابر با ۰/۰۷۷) و شاخص‌های GFI (برابر با ۰/۹۲)، AGFI (برابر با ۰/۹۰)، NFI (برابر با ۰/۹۳)، NNFI (برابر با ۰/۹۴) و CFI (برابر با ۰/۹۵) نشان‌دهنده مناسب بودن مدل است. به عبارت دیگر مدل مفهومی پژوهش تا میزان زیادی منطبق بر داده‌های مشاهده شده است.



Chi-Square=462.85, df=224, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار اولین مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

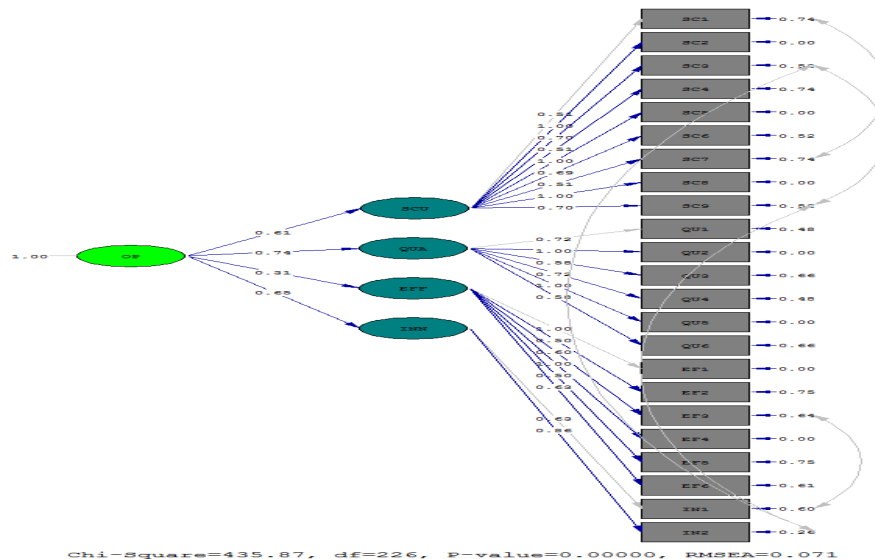
همچنین نمودار ۴-۱۱، خروجی نرم افزار را از معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده از اولین مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی را نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار می باشد (مقدار آزمون معناداری تک تک آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر است).



Chi-Square=462.85, df=224, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار اعداد معناداری ضرایب اولین مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی

متناسب با تحلیل عاملی مرتبه اول برای عملکرد سازمانی، مدل دوم اندازه گیری برای آن اجرا گردید. مجدداً نتایج حاکی از مناسب بودن مدل اندازه گیری است (نمودار ۴-۱۲).



Chi-Square=435.87, df=226, P-value=0.00000, RMSEA=0.071

نمودار مدل دوم اندازه گیری عملکرد سازمانی در حالت تخمین استاندارد

همان طور که در نمودار ۴-۱۲ مشاهده می شود شاخص های مدل حاکی از برازش مدل است. مقدار χ^2 به درجه آزادی برابر با ۱/۹۲ می باشد. همچنین میزان RMSEA (برابر با ۰/۰۷۱) و شاخص های GFI (برابر با ۰/۹۴)، AGFI (برابر با ۰/۹۲)، NFI (برابر با ۰/۹۶)، NNFI (برابر با ۰/۹۷) و CFI (برابر با ۰/۹۷) نشان دهنده مناسب بودن مدل است. به عبارت دیگر مدل مفهومی پژوهش تا میزان زیادی منطبق بر داده های مشاهده شده است. شاخص های برازش مدل نیز به شرح ذیل است:

Normed Fit Index (NFI) = 0.96

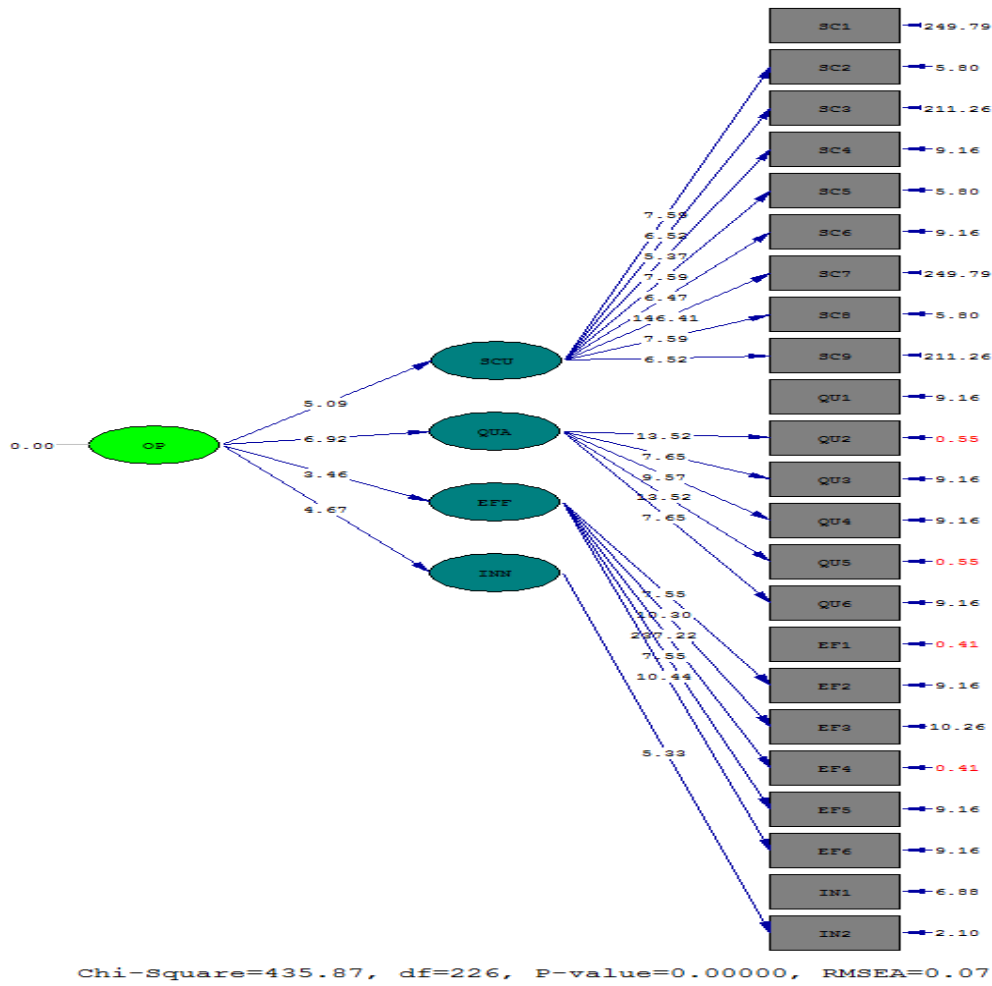
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.97

Comparative Fit Index (CFI) = 0.97

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.94

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92

خروجی بعدی (نمودار ۴-۱۳) معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده از دومین مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی را نشان می دهد که حاکی از معنادار بودن تمامی ضرایب بدست آمده می باشد. زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آنها از عدد ۱/۹۶ بزرگتر و از عدد ۱/۹۶- کوچکتر است.



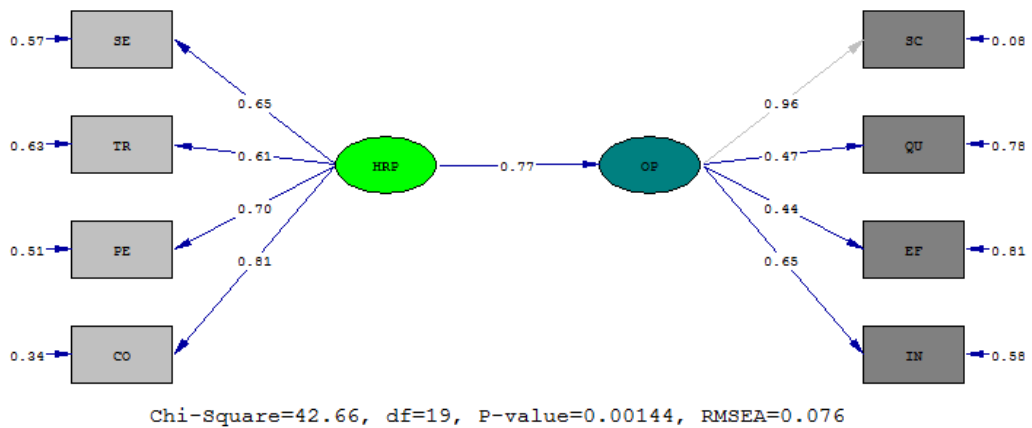
نمودار اعداد معناداری ضرایب دومین مدل اندازه گیری عملکرد سازمانی

آزمون فرضیه های پژوهش

پس از انجام تحلیل عاملی تاییدی و شناخت متغیرهای مکنون، در این قسمت با انجام تحلیل مناسب به آزمون فرضیه های تحقیق خواهیم پرداخت. برای آزمون فرضیه ها از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

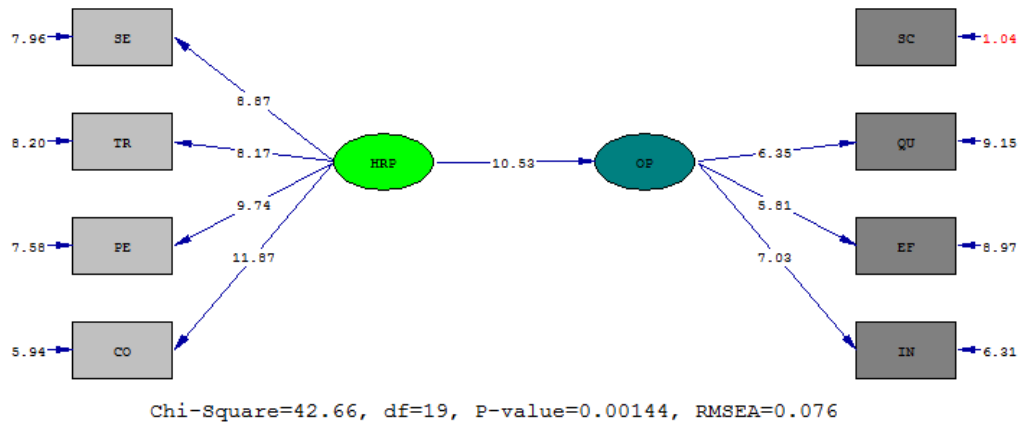
آزمون فرضیه اصلی پژوهش

در اجرای مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه اصلی تحقیق، ابتدا خروجی نرم افزار نشان دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش یافته است ($\chi^2/df=2/24$; $RMSEA=0.076$; $GFI=0.94$; $AGFI=0.90$; $NFI=0.94$; $NNFI=0.95$; $CFI=0.97$). به عبارت دیگر، داده های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش است (نمودار ۴-۱۴).



مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد

در نمودار ۴-۱۵ نیز معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده از مدل ساختاری پژوهش نشان داده شده است.

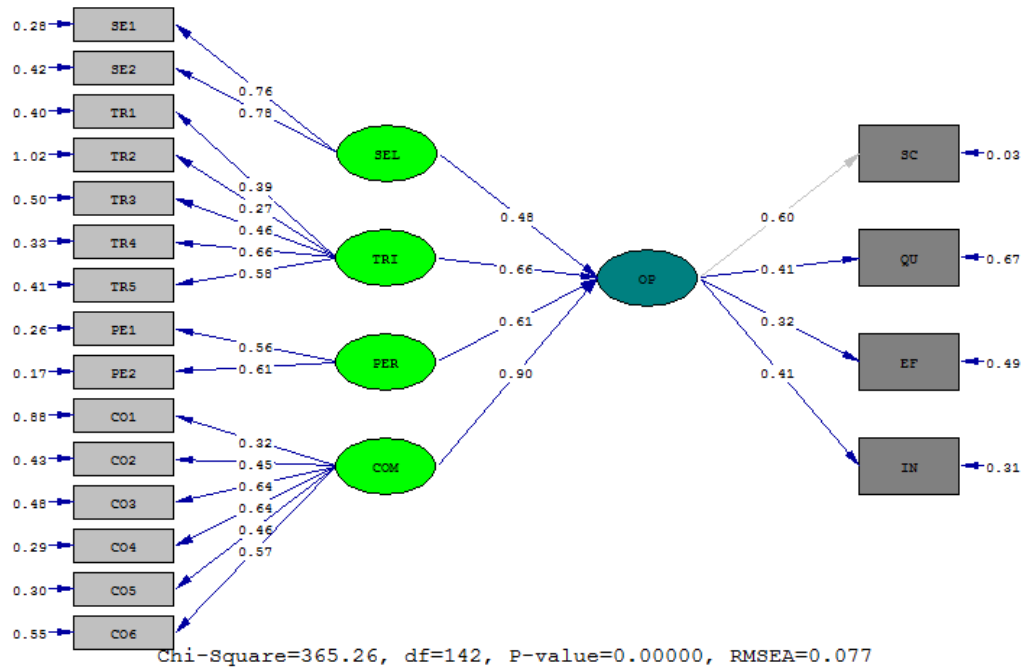


نمودار اعداد معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش

نتایج مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که اقدامات منابع انسانی بر عملکرد سازمانی در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی اهواز اثرگذار است ($t=10.53$; $\beta=0.77$). بنابراین فرض صفر رد می‌شود و فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌گردد.

آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش

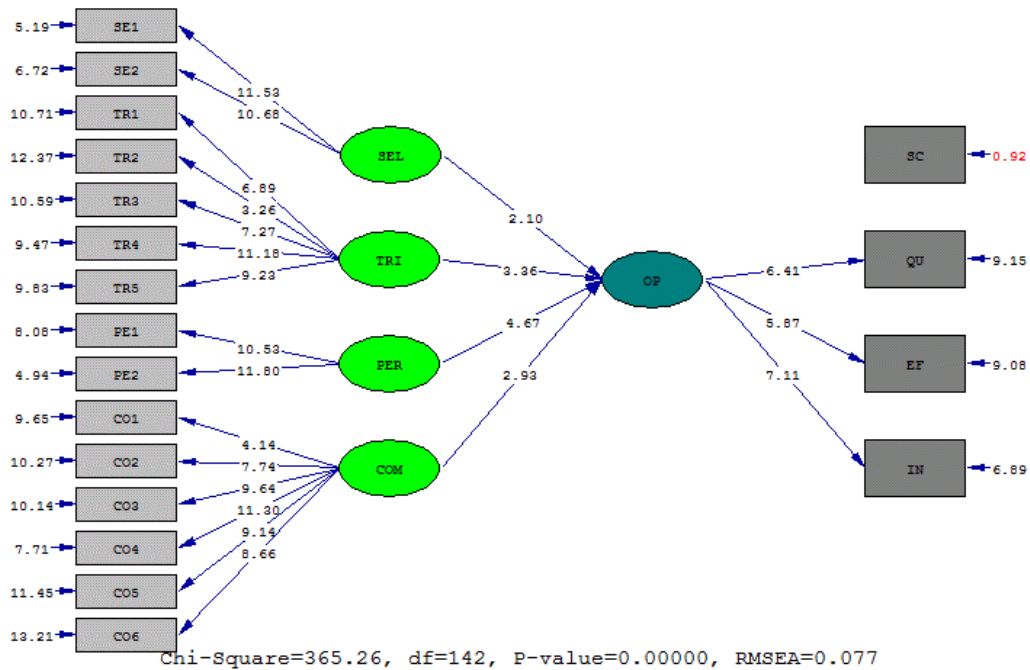
در اجرای مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق نیز ابتدا خروجی نرم افزار نشان دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برآزش یافته است ($\chi^2/df=2/57$; $RMSEA=0.077$; $GFI=0.91$; $AGFI=0.90$; $NFI=0.95$; $NNFI=0.96$; $CFI=0.97$). به عبارت دیگر، داده‌های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش است (نمودار ۴-۱۶).



19

نمودار مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد

در نمودار ۴-۱۷ نیز معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده از مدل ساختاری پژوهش نشان داده شده است.



نمودار اعداد معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش

نتایج مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که اقدامات منابع انسانی شامل انتخاب و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمت تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی در مدیریت درمان و دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی

سازمان تامین اجتماعی دارند. بنابراین فرض صفر رد می شود و کلیه مفروضات تحقیق تأیید می گردند. با این حال در این میان بعد جبران خدمت بیشترین تاثیر را بر عملکرد سازمانی داشته ($\beta=0.90$; $t=2.93$) و کمترین نقش را نیز بعد انتخاب و استخدام دارد ($\beta=0.48$; $t=2.10$).

نتایج آزمون همبستگی پیرسون

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای تحقیق در جدول ۴-۱۱، از خروجی نرم افزار آماری SPSS، ارائه گردیده است. در این جدول همبستگی درونی و بیرونی میان متغیرهای تحقیق (اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی) و ابعاد آن ها نشان داده شده است.

جدول ۴-۱۱: ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای تحقیق و ابعاد آن

۶	۵	۴	۳	۲	۱	
					۱	۱ انتخاب و استخدام
				۱	.۴۷۴**	۲ آموزش و توسعه
			۱	.۴۱۵**	.۴۱۹**	۳ ارزیابی عملکرد
		۱	.۶۱۸**	.۴۴۶**	.۵۱۹**	۴ جبران خدمات
	۱	.۸۰۷**	.۷۷۶**	.۷۳۲**	.۸۰۷**	۵ اقدامات مدیریت منابع انسانی
۱	.۵۵۴**	.۴۷۸**	.۳۳۵**	.۴۸۱**	.۴۳۱**	۶ عملکرد سازمانی

** همبستگی در سطح ۰.۰۱ معنادار است.

یافته های جانبی تحقیق

محقق ضمن تحقیق و بررسی یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها، به مقایسه کارکنان از لحاظ متغیرهای اصلی تحقیق پرداخته که شرح آن در ذیل آمده است.

نتایج آزمون t با دو نمونه مستقل

در این قسمت به آزمون وضعیت متغیرهای تحقیق در بین دو نمونه مستقل پرداخته می شود.

نتایج آزمون t برای دو نمونه مستقل کارمندان و مدیران در جدول ۴-۱۳ نشان داده شده است.

جدول نتایج آزمون t گروه های مستقل برای مقایسه میانگین ارزیابی متغیرهای تحقیق در بین کارمندان و مدیران

Group Statistics

متغیر	سمت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین انحراف استاندارد
اقدامات منابع کارمند	کارمند	۱۵۰	۳.۸۴۸۷	.۵۴۹۲۰	.۰۴۴۸۴
انسانی مدیر	مدیر	۱۹	۳.۸۳۰۷	.۴۲۵۷۷	.۰۹۷۶۸
عملکرد کارمند	کارمند	۱۵۰	۳.۹۹۳۶	.۵۳۶۱۸	.۰۴۳۷۸
سازمانی مدیر	مدیر	۱۹	۳.۹۶۹۳	.۵۵۲۳۹	.۱۲۶۷۳

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means		Levene's Test for Equality of Variances			
		F	Sig.	T	درجه
	Sig. (2-				
تفاضل	Sig.				
انحراف					
فاصله اطمینان ۹۵٪					

بالا تر	پایین تر	معیار	میانگین	tailed)	آزادی				
۰.۲۷۶۳۱	-۰.۲۴۰۲۷	۰.۱۳۰۸۳	۰.۱۸۰۲	۰.۸۹۱	۱۶۷	۰.۱۳۸	۰.۱۳۵	۲.۲۵۲	قدمات منابع واریانس مساوی
۰.۲۳۸۸۵	-۰.۲۰۲۸۱	۰.۱۰۷۴۸	۰.۱۸۰۲	۰.۸۶۸	۲۶.۲۴۶	۰.۱۶۸			تسانی واریانس نامساوی
۰.۲۸۲۹۴	-۰.۲۳۴۳۱	۰.۱۳۱۰۰	۰.۲۴۳۱	۰.۸۵۳	۱۶۷	۰.۱۸۶	۰.۸۷۸	۰.۲۴	عملکرد واریانس مساوی
۰.۳۰۲۰۰	-۰.۲۵۳۳۸	۰.۱۳۴۰۸	۰.۲۴۳۱	۰.۸۵۸	۲۲.۵۱۴	۰.۱۸۱			سازمانی واریانس نامساوی

همان طور که مشاهده می شود بین کارمندان و مدیران از نظر متغیرهای تحقیق تفاوت معناداری وجود ندارد و دیدگاه یکسانی نسبت به متغیرهای اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی داشته اند.

نتایج آنالیز واریانس یک طرفه

در این قسمت نتایج آنالیز واریانس یک طرفه برای مقایسه میانگین ارزیابی متغیرهای تحقیق در بین کارکنان با ویژگی‌های جمعیت شناختی متفاوت ارائه می‌شود.

جدول ۴-۱۴: نتایج تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین ارزیابی متغیرهای تحقیق در بین کارکنان با گروه‌های سنی مختلف

ANOVA

Sig.	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
۰.۸۰۱	۰.۲۲۲	۰.۰۶۴	۲	۰.۱۲۸	بین گروه ها
		۰.۲۹۰	۱۶۶	۴۸.۰۸۲	قدمات منابع انسانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸.۲۱۰	مجموع
۰.۳۶۴	۱.۰۱۶	۰.۲۹۲	۲	۰.۵۸۵	بین گروه ها
		۰.۲۸۸	۱۶۶	۴۷.۷۵۴	عملکرد سازمانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸.۳۳۸	مجموع

همان طور که در جدول ۴-۱۴ ملاحظه می شود، بین کارکنان با گروه‌های سنی مختلف از لحاظ ارزیابی از متغیرهای تحقیق تفاوت معناداری وجود ندارد و ارزیابی یکسانی از متغیرهای اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی داشته اند.

جدول ۴-۱۵: نتایج تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین ارزیابی متغیرهای تحقیق در بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف

ANOVA

Sig.	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
۰.۸۹۶	۰.۲۷۱	۰.۰۷۹	۴	۰.۳۱۷	بین گروه ها
		۰.۲۹۲	۱۶۴	۴۷.۸۹۲	قدمات منابع انسانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸.۲۱۰	مجموع
۰.۴۶۶	۰.۸۹۹	۰.۲۵۹	۴	۱.۰۳۷	بین گروه ها
		۰.۲۸۸	۱۶۴	۴۷.۳۰۲	عملکرد سازمانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸.۳۳۸	مجموع

همان طور که در جدول ۴-۱۵ ملاحظه می شود، بین کارکنان با سطح تحصیلات مختلف از لحاظ ارزیابی از متغیرهای تحقیق تفاوت معناداری وجود ندارد و ارزیابی یکسانی از متغیرهای اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی داشته اند.

جدول ۴-۱۶: نتایج تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین ارزیابی متغیرهای تحقیق در بین کارکنان با سابقه کار مختلف

ANOVA

Sig.	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
------	---	-----------------	------------	---------------	--

۳۵۷	۱۰۰۳	۳۱۶	۴	۱۰۲۶۳	بین گروه ها
		۲۸۶	۱۶۴	۴۶۰۹۴۷	اقدامات منابع انسانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸۰۲۱۰	مجموع
۱۱۷	۱۰۸۷۵	۵۲۹	۴	۲۰۱۱۴	بین گروه ها
		۲۸۲	۱۶۴	۴۶۰۲۲۴	عملکرد سازمانی درون گروه ها
			۱۶۸	۴۸۰۳۳۸	مجموع

همان طور که در جدول ۴-۱۶ ملاحظه می شود، بین کارکنان با شغل مختلف از لحاظ ارزیابی از متغیرهای تحقیق تفاوت معناداری وجود ندارد و ارزیابی یکسانی از متغیرهای اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی داشته اند.

نتایج حاصل از آزمون یافته های پژوهش

در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه ها از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های اصلی و فرعی تحقیق در جدول ۵-۱ ارائه شده است.

جدول ۵-۱: نتایج آزمون فرضیه های تحقیق (محقق)

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	عدد معناداری	نتیجه آزمون
فرضیه اصلی	اقدامات مدیریت منابع انسانی	عملکرد سازمانی	۰/۷۷	۱۰۰۵۳	تأیید شد
فرضیه فرعی ۱	انتخاب و استخدام	عملکرد سازمانی	۰/۴۸	۲۰۱۰	تأیید شد
فرضیه فرعی ۲	آموزش و توسعه	عملکرد سازمانی	۰/۶۶	۳۰۲۶	تأیید شد
فرضیه فرعی ۳	ارزیابی عملکرد	عملکرد سازمانی	۰/۶۱	۴۰۶۷	تأیید شد
فرضیه فرعی ۴	جبران خدمات	عملکرد سازمانی	۰/۹۰	۲۰۹۳	تأیید شد

فرضیه فرعی ۱: انتخاب و استخدام تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. یافته های پژوهش نشان دهنده تأیید فرضیه اول با ضریب مسیر ۰/۴۸ و عدد معناداری ۲/۱۰ است. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که این سازمان از طریق تدوین و اجرای استراتژی ها و فعالیت های مربوط به انتخاب و استخدام و صرف منابع کافی جهت بکارگیری افراد متخصص و توانمند، قادر بوده است که در درازمدت عملکرد سازمان را ارتقا دهد. نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکننده تحقیقات قبلی است که در این حوزه صورت گرفته است. به عنوان مثال؛ آرون و زوک (۲۰۰۶) به نقش مهم استخدام و گزینش کارکنان بر مبنای دانش و توانایی های کارکنان در توسعه اهداف سازمانی اشاره کرده اند (صادقی و محتشمی، ۱۳۹۰). لینگ تان و ناسوردین (۲۰۱۱)، در تحقیق خود بیان می کنند که در استخدام و بکارگیری نیروی انسانی، تناسب میان فرد و فرهنگ سازمانی اهمیت دارد و اجرای سطح بالای استخدام در صورتی که تناسب فرد و سازمان را به هم مرتبط کند، منجر به نوآوری سازمانی خواهد شد. استوارت و براون (۲۰۰۹)، کارکنان را اصلی ترین عناصر هر سازمان عنوان کردند و موفقیت سازمان را در گرو استخدام و بکارگیری افراد توانمند و بهره ور دانستند (استوارت و براون، ۲۰۰۹، ص ۴).

پیشنهادات اجرایی برای توسعه تأثیر انتخاب و استخدام بر عملکرد سازمانی:

رعایت ملاحظات قانونی در خصوص جذب و استخدام نیروهای انسانی.

توجه به زمان مورد نیاز برای پر کردن مشاغل خالی.

تأمین نیروی انسانی شایسته از طریق طراحی مجدد مشاغل و تجزیه تحلیل علمی شغلی و تهیه ی شناسنامه ی شغلی. استفاده از روش های تأمین منابع انسانی با استفاده از نتایج حاصل از پیش بینی و مقایسه بین تعداد نیروی انسانی موجود و

پیش بینی نیاز برای نیروی انسانی حاصل از برنامه ریزی نیروی انسانی. به عنوان مثال زمانی که عرضه و تقاضای نیروی انسانی حالت متعادلی دارد، تأکید در جهت بکارگماری، انتصاب و ارتقا خواهد بود. ایجاد امکانات بیشتر برای بهره گیری از رسانه های جمعی و بستر ارتباطی و اطلاعاتی (اینترنت و وب سایت) به منظور جذب نیروهای انسانی واجد شرایط در تمام نقاط کشور و دنیا. استفاده از نیروهای داخلی سازمان به منظور یافتن نیروهای کیفی واجد شرایط برای استخدام.

فرضیه فرعی ۲: آموزش و توسعه تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. یافته های پژوهش نشان دهندهی تأیید فرضیه فرعی دوم با ضریب مسیر ۰/۴۲ و عدد معناداری ۷/۵۸ می باشد. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که فعالیت ها و سرمایه گذاری های سازمان در زمینه برنامه ها آموزشی و طرح های توسعه ای کارکنان منجر به ارتقا عملکرد کارکنان و به دنبال آن عملکرد سازمان شده است.

نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکنندهی تحقیقات قبلی است که در این حوزه صورت گرفته است. به عنوان مثال؛ کیپ و می هیو (۱۹۹۶)، بیان می کنند؛ هنگامی که توسعه کارکنان عنصر کلیدی در عملکرد محسوب می شود (رد من و ویلکینسون، ۱۳۸۸، ص ۱۶۱). استوارت و براون (۱۳۸۸)، بیان می کنند که توسعه و بالندگی کارکنان، امکان مواجهه با نیروهای متغیر محیطی را افزایش می دهد و به دنبال آن سازمان قادر خواهد بود که رقابت پذیری خود را حفظ و افزایش دهد (استوارت و براون، ۱۳۸۸، ص ۴۶۶).

پیشنهادات اجرایی برای توسعه تأثیر آموزش و توسعه منابع انسانی بر عملکرد سازمانی:

برقراری برنامه های آموزش رسمی برای یادگیری مهارت ها و دانش آتی مورد نیاز کارکنان. معنی دار بودن مفاهیم آموزشی. زمانی که مربی و مدرسی دانش، مهارت و توانایی مرتبطی را معرفی میکند، اگر خود کارآموز و هنرجو برای درک مفاهیم آموزشی مرتبط با کار خود تلاش نکند، یادگیری اندکی ممکن است اتفاق افتد. ملاحظات محیطی. کارکنانی که در محیطی مناسب با آرامش و با درنظر گرفتن فاصله کافی آموزش دیده اند، به نسبت کارکنانی که شرایط آموزش نا مطلوب داشته اند، امکان یادگیری بیشتری خواهند داشت.

فرضیه فرعی ۳: ارزیابی عملکرد تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. یافته های پژوهش نشان دهندهی تأیید فرضیه فرعی سوم با ضریب مسیر ۰/۹۷ و عدد معناداری ۹/۱۸ می باشد. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که ارزیابی عملکرد کارکنان و دادن بازخور به آن ها باعث بهبود عملکرد کارکنان و در نهایت عملکرد سازمان شده است. نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکنندهی تحقیقات قبلی است که در این حوزه صورت گرفته است. به عنوان مثال تحقیقات؛ کارگر شورکی (۱۳۸۴)، در تحقیق خود وجود نظام های دقیق، جامع و معتبر مدیریت عملکرد را به عنوان یکی از شاخصه های توسعه یافتگی سازمان ها و جوامع معرفی می کنند. جورگنسون و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود بیان کردند که سیستم های مدیریت عملکرد به همسویی افراد، تیم و اهداف سازمانی کمک می کند.

پیشنهادات اجرایی برای توسعه تأثیر ارزیابی عملکرد بر عملکرد سازمانی:

پذیرش بهبود مستمر به عنوان یک اصل توسط مدیران و نهادینه کردن آن در سازمان. برقراری آموزش های لازم و مناسب جهت اجرای هر چه بهتر مدیریت عملکرد در سازمان. برای بهتر انجام شدن عمل ارزیابی، سازمان ها می بایست دارای برنامه های آموزشی در این رابطه باشند. این آموزش ها می بایست شامل اطلاعاتی در مورد

روش‌های مشاهده رفتارهای شغلی و هدایت مصاحبه‌های مربوط به ارزشیابی، به اضافه‌ی آگاهی یافتن از خطاها و اشتباهاتی است که هنگام ارزشیابی به طور معمول واقع می‌شود.

برای این که یک نظام ارزشیابی عملکرد صحیح و مؤثر داشته باشیم، مدیران و کارکنان باید از شغل خود اطلاعات جامع داشته باشند. از این رو اطلاعات شغلی باید آماده شده باشد و در اختیار شاغل قرار گیرد و این زمانی میسر است که سازمان از قبل تجزیه و تحلیل شغل را انجام داده باشد. در غیر اینصورت ارزشیابی به صورت ذهنی و بر مبنای ارزیابی ویژگی شخصی کارکنان خواهد بود.

دخالست مستقیم کارکنان در اجرای ارزیابی عملکرد.

فرضیه فرعی ۴: استراتژی جبران خدمات تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. یافته‌های پژوهش نشان دهنده‌ی تأیید فرضیه فرعی چهارم با ضریب مسیر ۰/۴۰ و عدد معناداری ۸/۷۴ می باشد. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که پرداخت مزد و پاداش منصفانه و مبتنی بر عملکرد، باعث انگیزش کارکنان در انجام فعالیت های شان شده است که این به نوبه خود بر عملکرد سازمان تأثیر می گذارد.

نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکننده‌ی تحقیقات قبلی است که در این حوزه صورت گرفته است. به عنوان مثال تحقیقات؛ صادقی و محتشمی (۱۳۹۰)، در تحقیق خود بیان می‌کنند که جبران موقعیت های انفرادی و گروهی بوسیله‌ی پاداش مادی یکی از راه‌های تشویق به نوآوری است. لینگ تان و ناسوردین (۲۰۱۱)، بیان می‌کنند که که سیستم پاداش کارکنان را به داشتن انگیزه و خلق ایده‌های نوآورانه تشویق می کنند.

پیشنهادات اجرایی برای توسعه تأثیر جبران خدمات بر عملکرد سازمانی:

دادن پاداش به کارکنان باید مطابق با میزان مشارکت آن‌ها در فعالیت های سازمانی و دستیابی به اهداف انجام گیرد. دادن پاداش باید به گونه‌ای باشد که باعث هدایت و حمایت از رفتار مطلوب در همه‌ی سطوح شود. پرداخت پاداش به هر فرد بایستی به طور منصفانه و با توجه به تلاش‌ها، و معلومات و مهارت‌های افراد صورت گیرد. پرداخت پاداش باید به گونه ای متنوع باشد و شامل پاداش مادی و غیرمادی باشد. تکرار یک پاداش از خاصیت انگیزشی آن می‌کاهد.

فرضیه اصلی: اقدامات مدیریت منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارد. یافته‌های پژوهش نشان دهنده‌ی تأیید فرضیه اصلی با ضریب مسیر ۰/۷۷ و عدد معناداری ۱۰/۵۳ می باشد. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که این سازمان از طریق تدوین و پیاده سازی اقدامات مدیریت منابع انسانی باعث بهبود و ارتقا عملکرد سازمانی می شود. نتایج این تحقیق تا حدودی تأییدکننده‌ی تحقیقات قبلی است که در این حوزه صورت گرفته است. به عنوان مثال؛ در پژوهش افجه‌ء و سپهوند (۱۳۸۸)، نتایج تحقیق به این صورت بود که وجود هماهنگی میان استراتژی منابع انسانی، سرمایه انسانی و رفتار سازمانی اثر قابل توجهی بر عملکرد سازمان خواهد داشت. دلوی و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی که انجام دادند، نشان دادند که برای رسیدن به وضعیت مطلوب؛ آموزش، توجیه مدیران و مجریان راهبردی، نزدیک‌تر کردن دیدگاه‌ها، اهمیت دادن به مباحث و جایگاه مدیریت منابع انسانی، ایجاد جو اعتماد، برقراری سیستم های پرداخت و ارزیابی و غیره لازم می‌باشد. در تحقیق دیگر توسط بوسکال (۱۹۹۸) استدلال می‌کند که شرکت‌هایی که قابلیت زنده ماندن مداوم را در صنعتشان تضمین می کنند، پتانسیل ساخت مزیت منابع انسانی از طریق سرمایه انسانی برتر و فرایندهای سازمانی را خواهند داشت، و بیان می‌کند که منابع انسانی قادر به ایجاد مزیت پایدار هستند. در تحقیق دیگر توسط صادقی و محتشمی (۱۳۹۰)، این نتیجه حاصل شد که

عملیات استراتژیک منابع انسانی شامل استخدام، آموزش، مشارکت، ارزیابی عملکرد عامل مهم و ابزار اصلی سازمان ها برای نیل به اهداف سازمانی است.

پیشنهادات اجرایی برای توسعه تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی:

مدیریت مؤثر وظایف اصلی منابع انسانی شامل استخدام، آموزش، مشارکت، پاداش، انگیزش. بکارگیری اقدامات منابع انسانی مناسب و ایجاد تغییر و تحولات در آن ها متناسب با تغییرات بوجود آمده در محیط. اقدامات منابع انسانی باید یکپارچه و منسجم باشد و از اجزایی تشکیل شده باشد که با یکدیگر هماهنگ هستند و در تقویت متقابل یکدیگر مؤثرند.

محدودیت های تحقیق

یافته های این پژوهش قابل توجه است، اما این یافته ها باید تحت یک سری از محدودیت های ذاتی تحقیق ملاحظه شوند. باید آگاه بود که در تحقیقات علوم رفتاری، کنترل یا حذف کامل این نوع عوامل غیر ممکن است. اما به هر حال در این تحقیق سعی بر آن بوده است که این عوامل را حد الامکان پیش بینی، شناسایی و تمام احتیاط های لازم به منظور کاهش آن را بکار برد.

پیشنهادات برای تحقیقات آتی

با توجه به نتایج پژوهش حاضر می توان پژوهش های ذیل را در همین راستا برای گسترش شناخت از اقدامات مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی پیشنهاد نمود:

- بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد شغلی و بهبود عملکرد سازمان؛
- بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی انگیزش شغلی؛
- بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کسب مزیت رقابتی.

منابع و مآخذ

منابع فارسی

- اژدری، ژ. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر استراتژی های منابع انسانی بر چابکی سازمانی در ادارات ستادی شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر.
- استوارت، گ؛ براون، ک. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی پیوند استراتژی و عمل. چاپ دوم، ترجمه: م، اعرابی؛ م، فیاضی، تهران: مهکامه.
- اعرابی، م؛ فیاضی، م. (۱۳۸۷). استراتژی منابع انسانی. چاپ اول، تهران: انستیتو ایز ایران.
- افجه، ع.؛ سپهوند، ر. (۱۳۸۸). اثر هماهنگی استراتژیک بین استراتژی های منابع انسانی و سرمایه انسانی و رفتار سازمانی بر عملکرد سازمان. فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال سوم، شماره ۶: ۹۴-۶۷.
- امامقلی، ف. (۱۳۹۰). نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین)، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، سال سوم، شماره ۷: ۵۹-۶۷.
- امیدی، س. (۱۳۸۴). توسعه استراتژیک منابع انسانی، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، ص ۱۶-۱.
- انصاری، م؛ استادی، ح؛ مطهری، م. (۱۳۸۸). تأثیر مدیریت اثر بر عملکرد شرکت مخابرات بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن در مخابرات اصفهان، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هفتم، شماره ۲۰: ۱۷۱-۱۹۰.

- آرمسترانگ، م. (۱۳۸۰). راهبردهای مدیریت منابع انسانی. چاپ اول، ترجمه: خ، ابیلی؛ ح، موفقی، تهران: فرا.
- آرمسترانگ، م. (۱۳۹۰). مدیریت استراتژیک منابع انسانی. چاپ دوم، ترجمه: م، اعرابی؛ ا، مهدیه، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- آزادی خواه سلیمی، م. (۱۳۸۷). آشنایی با سیستم‌های سنتی و نوین: ارزیابی عملکرد سازمانی، مدیریت، میثاق مدیران، شماره ۳۷: ۵۷-۶۴.
- بامبرگر، پ؛ مشولم، ل. (۱۳۸۴). تدوین، اجرا و آثار استراتژی منابع انسانی. چاپ دوم، ترجمه: ع، پارسائیان؛ م، اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- بخشی زاده، ع. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و فرآیند دانش آفرینی در شرکت ملی حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد جامع شوشتر.
- جوادین، ر. (۱۳۸۲). مبانی مدیریت منابع انسانی. چاپ پنجم، تهران: دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- جوادین، ر. (۱۳۸۴). برنامه ریزی نیروی انسانی. چاپ پنجم، تهران: دانشگاه، دانشکده مدیریت.
- جوادین، ر. (۱۳۸۷). مدیریت منابع انسانی و امور کار کارکنان. چاپ پنجم، تهران: نگاه دانش.
- حافظ نیا، م. (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. ویراست دوم، چاپ هفدهم، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- حبیبی، آ؛ ضابط، م. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد بر بهسازی نیروی انسانی در ستاد مرکزی ناجا. فصلنامه مقاله‌های پژوهشی مدیریت، شماره ۱: نشر پایگاه علمی-پژوهشی پارس مدیر.
- حسین پور، د؛ آذر، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۷: ۱۹-۲۹.
- حمیدی، ن؛ حسن پور، الف؛ کیایی، م؛ موسوی، ح. (۱۳۸۸). نقش مدیریت منابع انسانی در چابکی سازمانی. مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال چهارم، شماره ۸: ۱۱۱-۱۲۸.
- خاکی، غ. (۱۳۸۴). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی. چاپ ششم، تهران: بازتاب.
- دلاور، ع. (۱۳۸۰). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. چاپ ششم، تهران: رشد.
- دلوی، م؛ انصاری، م.؛ لباف، ح؛ شائمی برزکی، ع. (۱۳۸۹). ارزیابی مدیریت راهبردی منابع انسانی در صنایع پیشرو ایران، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۲: ۸۷-۷۳.
- رد من، ت؛ ویلکینسون، آ. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی پیشرفته. ترجمه: م.ع، سید تقوی؛ ا، ختایی، چاپ اول، تهران: مهکامه.
- رهنورد، ف. (۱۳۷۸). یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده، مدیریت دولتی، شماره ۳۳.
- سرمد، ز؛ بازرگان، ع؛ حجازی، ا. (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ شانزدهم، تهران: آگاه.
- سکاران، ا. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در مدیریت. (ترجمه: م، صائبی؛ م، شیرازی)، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- سید تقوی، م؛ سپندارند، ص؛ رامین مهر، ح. (۱۳۹۱). بررسی اثرات سرمایه‌های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران. مدیریت بازرگانی، دوره ۴، شماره ۱۲: ۵۳-۷۰.
- صادقی، ز؛ محتشمی، ر. (۱۳۹۰). ارتباط عملیات استراتژیک منابع انسانی و نوآوری سازمانی در یکی از مراکز نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۳، شماره ۲: ۱۰۲-۹۷.

صفرزاده، ح؛ تدین، ا؛ حر محمدی، م. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس)، فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، سال یازدهم، شماره اول: شماره مسلسل، ۳۴.

علامه، س.م؛ مقدمی، م. (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی؛ مطالعه موردی: واحد نیرو محرکه ی شرکت ایران خودرو، پژوهش نامه مدیریت اجرایی، سال دهم، شماره ی ۱.

فرهی بیلویی، ر. (۱۳۸۷). رویکردی نوین در مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۸. قربانی زاده، و؛ حبیبی بدرآبادی، ح؛ ابراهیم زاده، ح. (۱۳۹۱). نقش تعدیل کننده فرایند یادگیری در رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی. پژوهش های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره ۱۶: ۱۶۱-۱۳۵.

قلی‌پور، آ؛ آغاز، ع. (۱۳۹۰). مدیریت منابع انسانی پیشرفته (طراحی، تجزیه و تحلیل، ارزشیابی و طبقه بندی مشاغل). چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

کلانتری، خ. (۱۳۸۷). مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی-اقتصادی. چاپ اول، تهران: فرهنگ صبا. لاندی، ا؛ کاولینگ، آ. (۱۳۸۶). مدیریت استراتژیک منابع انسانی. چاپ اول، ترجمه ح، ابطحی؛ ش، جعفری نیا؛ ر، نجاری؛ م، هادی پیکانی، کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

متیس، ر؛ جکسون، ج. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی. (ترجمه: ن، میر سپاسی؛ م، علیزاده؛ م، فیضی؛ ا، قادری)، چاپ اول، تهران: میر.

مقیم، م. (۱۳۸۷). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. چاپ دوم، تهران: انتشارات ترمه. ناطق، ت. (۱۳۸۵). تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش مورد شرکت داده پرداز یزدی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده حسابداری و مدیریت، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.

نصیری پور، ا؛ رئیسی، پ؛ مسعودی اصل، ا؛ نظری، ا. (۱۳۹۲). رابطه فرهنگ سازمانی و سرمایه فکری در ستاد معاونت سلامت کمیته امداد امام خمینی (ره)، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیلورد سلامت)، دوره ۷، شماره ۱: ۸۰-۹۰.

نعمت الهی، ن. (۱۳۸۵). آمار و احتمالات مهندسی. چاپ یازدهم، تهران: دالفک. هریسون، ج؛ جان، ک. (۱۳۹۰). مبانی مدیریت استراتژیک. ترجمه: م، اعرابی؛ م، رسول الماسی فرد، چاپ دوم، تهران: مهکامه. هومن، ح. ع. (۱۳۹۰). مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. چاپ چهارم، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت) مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

الهی، ش. (۱۳۷۹). مثلث عملکرد سازمانی، همایش ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی کشور، ص ۴۹-۶۷. یزدچی، م. (۱۳۸۴). مدیریت عملکرد و سنجش آن، نهمین کنفرانس سراسری شبکه های توزیع نیروی برق.

منابع غیر فارسی

Ahmad, S; Schroeder, R.G. (2003). The Impact of Human Resource Management Practices on Operational Performance: Recognizing Country and Industry Differences. Journal of Operations Management, 21.

Amaratunga, D.i; Baldry, D. (2000). Assessment of facilities management performance in higher education properties. Facilities, Vol. 18.

- Armstrong, M. (2010). *Mrrestuong 'S Essential Human Resource Management Practice A Guide To People Management*. Kogan Page.
- Boxall, P. (1998). *Achieving Competitive Advantage Through Human Resource Strategy Towards A Theory Of Industry Dynamics*. Jai Press Inc, Vol. 8:3.
- Fernandes, K; Raja, V; Whalley, A. (2006). *Lessons from implementing the balanced scorecard in a small and medium size manufacturing organization*. *Technovation*; 26.
- Hang, Y.N; Chung. M.L; Foley, Sh. (2008). *Strategic Human Resource Management. Firm Performance, And Employee Relations Climate In China*. *Human Resource Management*, Vol. 47:1.
- Harris, S. O; Mossholder, K. W. (1996). *The Affective Implications of Perceived Congruence with Culture Dimensions During Organizational Transformation*. *Journal of Management*, 22 (4).
- Ichniowski, C; Shaw, K; Prennushi, G. (1997). *The Effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines*. *The American Economic Review*, Vol. 87.
- Lado, A. A; Wilson, M. C. (1994). *Human Resource Systems and Sustained Competitive Advantage: A Competency-Based Perspective*. *Academy of Management Review*, 19.
- Mac Duffie, J.P. (1995). *Human Resource Bundles and Manufacturing Performance*. *Industrial and Labor Relations Review*, 48.
- Morgan, R. E; Strong, C. A. (2003). *Business Performance and Dimensions Of Strategic Orientation*. *Journal Of Business Research*, 56.
- Ngo, H.Y; Lau, C.M; Foley, Sh. (2008). *Strategic Human Resource Management, Firm Performance. and Employee Relations Climate in China*. *Human Resource Management*, Vol. 47, 1.
- Progoulaki, M; Theotokas, I. (2010). *Human resource management and competitive advantage: An application of resource-based view in the shipping industry*. *Marine Policy*, 34.
- Robbins, S. P; Coulter, M. (2002). *Management (Activebook)*. Prentice Hall.
- Schuler, R.S. (1992). *Strategic Human Resource Management: Linking People With The Needs Of The Business*. *Organizational Dynamics*. Vol. 21, No: 1.
- Schuler, R. S; Jackson, S. E. (1987). *Linking Competitive Strategies With Human Resource Management Practices*. *Academy of Management Executive*, Vol.1, 3.
- Shafer, R. A; Dyer, L; Kilty, J; Amos J; Erickson, J. (2001). *Crafting A Human Resource Strategy To Foster Organizational Agility: A Case Study*. *Human Resource Management*; Fall; Vol. 40:3.
- Stewart, G; Brown, K. (2009). *Human Resource Management: Linking Strategy to Practice*, Hoboken. NJ: John Wiley & Sons, Inc: 613.

- Tseng, Y. H; Lin, C. T. (2011). Enhancing Enterprise Agility By Deploying Agile Drivers. Capabilities And Providers, Information Sciences, 181.
- Wan, D; Huat Ong, C; Kok, V. (2002). Strategic Human Resource Management and Organizational Performance in Singapore. Sage Publications, Vol. 34:33.
- Wang, Z. (2005). Organizational Effectiveness Through Technology Innovation And HRM Strategies. International Journal Of Manpower, Vol. 26, 6.
- Wright, P. M; Dunford, B. B; Snell, S. A. (2001). Human Resources and the Resource-Based View of the Firm. Journal of Management, 27.