

**Identifying the factors affecting individual performance in public and private organizations by qualitative content analysis in Iranian society**

**(Case study: public and private banks)**

Ali Khoshhalkolivar<sup>1</sup>  
Masoud Haghighi<sup>2</sup>  
Alireza Rezaghirostami<sup>3</sup>

Received Date: 3 Dec 2021  
Reception Date: 12 Feb 2022

**Abstact**

This study was conducted to identify the factors affecting individual performance in public and private organizations to provide a conceptual model for these factors in public and private banks in Rasht. For this purpose, first, using systematic review and selection of 96 articles, with the help of qualitative content analysis method, 86 components were identified in the form of three factors: individual, organizational and extra-organizational. Then, by selecting 16 experts by purposeful sampling and snowball sampling method, which were 8 university professors and 8 bank managers, 71 components were finalized with the help of Delphi technique, and thus the conceptual model of research was validated and formed . The result showed that the elements of the model of factors affecting individual performance in public and private organizations consist of four main factors, namely individual, organizational and extra-organizational factors as

---

<sup>1</sup> . PhD student in Public Management , Rudehen Branch, Islamic Azad University , Rudehen , iran

<sup>2</sup> . Assistant Professor of Management, Rudehen Branch, Islamic Azad University, Rudehen, Iran (Corresponding Author) mhaghighi677@yahoo.com

<sup>3</sup> . Assistant Professor of Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University , Tehran, Iran

influential factors and individual performance as influential factors. Although the elements of the research model are unique and specific to the banking industry in terms of implementation and implementation, but conceptually comparable to the findings and results of previous research and this is an important turning point of the present study.

**Keywords:** Individual performance, Factors affecting individual performance, Public banks, Private banks

ماهنامه علمی (مقاله علمی- پژوهشی) جامعه‌شناسی سیاسی ایران، سال پنجم، شماره ۳، خرداد ۱۴۰۱ صص ۵۶۸-۵۳۹

<https://dx.doi.org/10.30510/PSI.2022.328443.3074>

## شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی به شیوه تحلیل محتوای کیفی در جامعه ایران (مورد مطالعه: بانک‌های دولتی و خصوصی)

علی خوشحال کلویر<sup>۱</sup>  
مسعود حقیقی<sup>۲</sup>  
علیرضا رزقی رستمی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۱۲  
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۳

### چکیده

این تحقیق بمنظور شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد فردی در سازمانهای دولتی و خصوصی، جهت ارائه یک مدل مفهومی برای این عوامل در بانکهای دولتی و خصوصی شهر رشت انجام شده است. بدین منظور ابتدا با استفاده از مرور نظام مند و انتخاب ۹۶ مقاله، با کمک روش تحلیل محتوای کیفی، ۸۶ مولفه در قالب سه عامل فردی، سازمانی و فراسازمانی شناسایی شد. سپس با انتخاب ۱۶ خبره با روش نمونه گیری هدفمند و گلوله برفی که ۸ نفر اساتید دانشگاه و ۸ نفر مدیران بانک بودند، به کمک تکنیک دلفی ۷۱ مولفه نهایی شد و به این ترتیب مدل مفهومی تحقیق اعتبار سنجی و شکل گرفت. نتایج نشان داد گفت عناصر مدل عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی در سازمان های دولتی و خصوصی از چهار عامل اصلی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران (نویسنده مسئول)

ایمیل: [mhaghghi677@yahoo.com](mailto:mhaghghi677@yahoo.com)

۳. استادیار گروه مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

یعنی عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی به عنوان عوامل تاثیرگذار و عملکرد فردی به عنوان عامل تاثیرپذیر تشکیل شده است. اگرچه عناصر مدل تحقیق از منظر اجرا و پیاده سازی منحصر بفرد و خاص صنعت بانکداری هستند اما به لحاظ مفهومی قابل مقایسه با یافته ها و نتایج پژوهش های انجام شده پیشین بوده و این مهم از نقاط عطف پژوهش حاضر است

**کلید واژه‌ها:** عملکرد فردی، عوامل موثر بر عملکرد فردی، بانک های دولتی، بانکهای خصوصی

## مقدمه و بیان مسئله

نیروی انسانی<sup>۱</sup> اساسی ترین عنصر راهبردی و مهم ترین راه برای افزایش اثربخشی<sup>۲</sup> و کارایی<sup>۳</sup> هر سازمانی بشمار می رود. موفقیت و پیشرفت هر سازمان، بیش از آنکه منوط به منابع فیزیکی باشد، وابسته به سرمایه های انسانی<sup>۴</sup> آن است (باقی نصرآبادی و بهزادنیسا، ۱۳۹۹، ۷۵۵). عملکرد فردی کارکنان و همچنین عملکرد سازمانی<sup>۵</sup>، نقشی اجتناب ناپذیر در ایجاد مزیت رقابتی<sup>۶</sup> خواهد داشت. علی الخصوص در شرایط فعلی که کسب و کارها با تغییرات مداوم و سریع و دارای قابلیت سازگاری با شرایط گوناگون و پیچیده، شناخته می شوند (گریدویچای و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۸۵)<sup>۷</sup>. بر این اساس، بهبود عملکرد فردی<sup>۸</sup> کارکنان بمنظور انجام وظایف محول شده به ایشان و شناخت عوامل مؤثر و مرتبط با عملکرد فردی، به یکی از مهمترین مسئله های سازمانی تبدیل شده است (زارعی نودئی و همکاران، ۱۳۹۹، ۶۸) در بیست سال اخیر، صنعت بانکداری در جهان به طور محسوسی دچار تحول شده است. طی این سال ها با افزایش نقص ها و عیوب عملکردی در بنگاه های دولتی، دولت ها و اقتصاددانان به سمت خصوصی سازی روی آورده اند. نگرش اغلب اقتصاد دانان این است که خصوصی سازی با شیوه های مختلف می تواند موجب افزایش کارایی و عملکرد بنگاه های اقتصادی شود. در ایران با تسریع روند واگذاری بانک های دولتی به بخش خصوصی، ناشی از اجرای سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی و با جدی تر شدن اجرای طرح تحول اقتصادی دولت در حوزه بانکی و البته توسعه بانک های خصوصی و رشد سهم آنان از مشتریان

1. Human Resources

2. Effectiveness

3. efficiency

4. human capitals

5. Organizational Performance

6. Competitive Advantage

7. Gridwichai

8. individual performance

بانکی کشور، عرصه رقابت برای بانک‌ها سخت‌تر شده و ضرورت اتخاذ تدابیر ویژه جهت حضور موفقیت‌آمیز در بازار بیش از گذشته مشخص شده است. از معضلاتی که مدیریت بانکها با آن مواجه می‌شوند این است که اغلب کارکنان در کار خود دلسردی را تجربه می‌کنند. بانک‌ها با این حقیقت روبه‌رو شده‌اند که می‌بایست تلاشی مضاعف برای افزایش کیفیت کار و عملکرد کارکنان داشته باشند. (باوندی ثانی و همکاران، ۱۳۹۷، ۱۷۴). از طرفی بسیاری از شواهد تجربی نشان می‌دهد که عملکرد برخی از کارکنان در بانک‌های خصوصی بالا می‌باشد و عملکرد برخی دیگر در بانک‌های دولتی و این تفاوت‌ها نشان‌دهنده وجود عوامل متفاوت تاثیرگذار بر عملکردها و ساختارهای مختلف در این بانک‌ها می‌باشد، و مستلزم توجهات بیشتر است. بسیاری از آمارها نشان می‌دهند که میانگین عملکرد درآمدهای بانک‌های خصوصی، از بانکهای دولتی بیشتر است و در مقابل، بخش مدیریتی بانک‌های دولتی نسبت به بانکهای خصوصی عملکرد بهتری را نشان می‌دهد (حنیفر و همکاران، ۱۳۹۴، ۴۵۱). با تمام این اوصاف، از نظر سطح رضایتمندی مشتریان، بانک‌های خصوصی نسبت به بانک‌های دولتی بالاتر ارزیابی شده‌اند. در نهایت با توجه به شرایط حال حاضر بانک‌ها و در نظر گرفتن تغییرات اقتصادی به ویژه کاهش نرخ سود و کم شدن علاقه مردم به سپرده‌گذاری و از آنجایی که اساسی‌ترین عامل موفقیت هر سازمان و به ویژه بانک‌ها که ماهیتی خدماتی دارند، نیروی انسانی باانگیزه و پرتوان است؛ شناخت مدل عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی کارکنان در سازمان‌ها بویژه بانک‌ها که کیفیت عملکرد کلی آن‌ها به چگونگی عملکرد منابع انسانی شاغل در آنها وابسته است، ضرورت می‌یابد (تاریگان و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۴۴) زیرا بسیاری از بانک‌ها به لزوم ارتقای عملکرد فردی پی برده‌اند، اما در شناسایی علل یا عوامل تاثیرگذار بر آن ناتوان بوده‌اند. در حقیقت این تحقیق جهت پاسخ به این سوال انجام شده است که مدل عوامل اثرگذار بر عملکرد فردی، از چه معیارها و زیر معیارهایی تشکیل شده است.

## چارچوب نظری و پیشینه تحقیق:

### عملکرد نیروی انسانی:

واژه عملکرد<sup>۱</sup>، در همه قلمروها و زمینه‌های مدیریت مورد بحث و استفاده قرار گرفته است. اما کاربرد این کلمه، و تحلیل دقیق معنای آن به ندرت توسط محققان تفسیر و تبیین شده است. در واقع عملکرد را عبارتی چمدانی<sup>۲</sup> اطلاق می‌نمایند، زیرا که هر پژوهشگری واژه ای را که از دید خود معتبر می‌داند در آن قرار می‌دهد (محمدی شهرودی و همکاران، ۱۳۹۸، ۵۸). عملکرد، قادر به توجیه ادامه بقا و یا حتی انحلال سازمان هاست و اساساً فلسفه وجودی سازمان‌ها بر مبنای عملکرد آن هاست؛ چراکه همه زیرمجموعه‌های نظام یک سازمان که یک سیستم را می‌سازند، با عملکرد مثبت خود می‌توانند به صورت زنجیروار بقای کل سازمان را تضمین کنند. (سالاری اسکر و همکاران، ۱۳۹۹، ۱۸۲). بنابراین، می‌توان گفت که مفهوم عملکرد هم به عمل، هم به نتایج آن اشاره دارد؛ از نگاهی دیگر، عملکرد به نوعی عمل امروز تعریف می‌شود که می‌تواند مقدمه تولید مقداری از ارزش خروجی فردا باشد. (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۸، ۵۲).

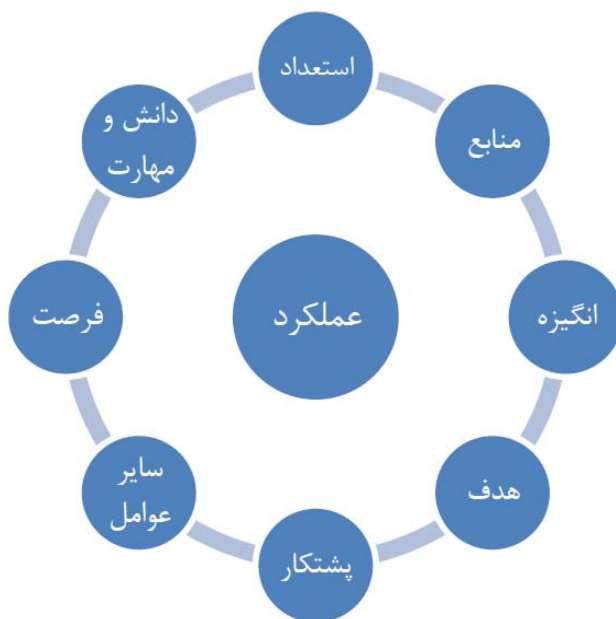
شماره	تعاریف
۱	عملکرد مفهومی وسیع‌تر از داده و ستاده دارد و بطور کلی رفتارهای در ارتباط با شغل می‌باشد که افراد از خود نشان می‌دهند.
۲	عملکرد، قابل سنجش با عدد یا اصطلاح است.
۳	عملکرد، انجام دادن عملی است با قصد و نیتی مشخص.
۴	عملکرد، در واقع نتیجه عمل است.
۵	توانایی اجرا و پیاده‌سازی نتیجه یا توان ایجاد کردن آن را عملکرد گویند.
۶	عملکرد، مقایسه نتایج مختلف با چندین الگو یا مرجع انتخاب شده یا حتی تحمیل شده خارجی یا داخلی است.
۷	عملکرد، نتایج حاصله در مقایسه با انتظارات می‌باشد.
۸	عملکرد در علم روانشناسی، آن چیزی است که رخ خواهد داد.
۹	واژه عملکرد در هنرهای نمایشی، نوعی از نمایش است که شامل اجرای نقش یا رفتار و البته نتایج آن است.
۱۰	عملکرد، در واقع نوعی قضاوت است که توسط رقبا انجام می‌شود.

<sup>۱</sup>. Performance

<sup>۲</sup>. Suitcase words

### مدیریت عملکرد نیروی انسانی:

از همان زمان آغاز پیدایش علم مدیریت<sup>۱</sup>، همواره عبارتهایی نظیر نظارت، کنترل و ارزیابی عملکرد در ادبیات آن کاربرد داشته است. به دنبال شکل گیری و تغییرات مداوم و سریع متغیرهای اجتماعی، سیاسی و اقتصادی، مفهوم ارزیابی عملکرد جایگاه خود را به مدیریت جامع عملکرد داده است تا به همراه حوزه های کارکردی دیگری چون بهبود و اندازه گیری، برنامه ریزی، چرخه گسترده و کاملی از فعالیت ها را در جهت تعالی عملکرد<sup>۲</sup> در برگیرد (بیدار و همکاران، ۱۳۹۸، ۶۴). مدیریت عملکرد<sup>۳</sup> فرایندی مستمر بمنظور شناسایی، اندازه گیری و توسعه عملکرد افراد و تیم ها و هم سو کردن آن با اهداف استراتژیک سازمان است.. با این همه عوامل متنوعی تحت عنوان عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی کارکنان در سازمان ها شناسایی و معرفی شده اند.



عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی کارکنان (محمدی و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۳۱۸).

1. Management Science  
 2. Performance Excellence  
 3. Performance management

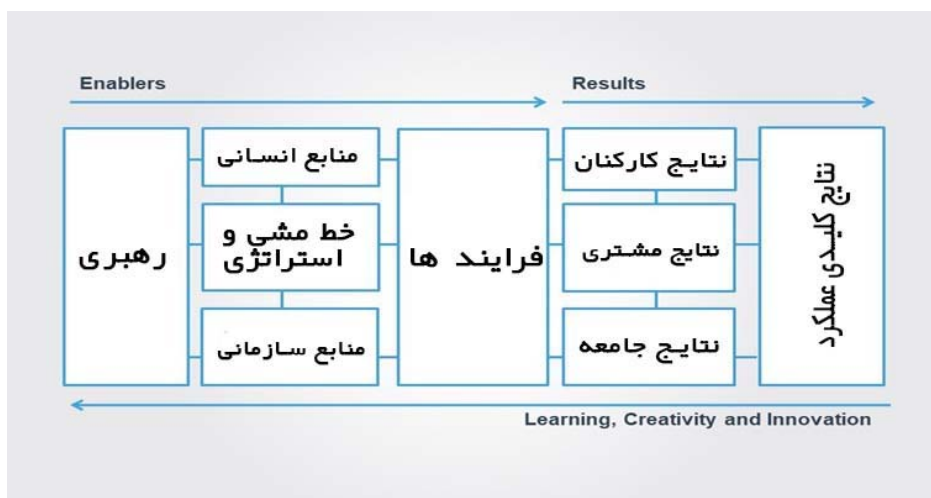


### ارزیابی عملکرد منابع انسانی:

ارزشیابی عملکرد<sup>۱</sup> در مدیریت از جمله ابزارها و روشهای موثر است که با اعمال صحیح آن نه تنها اهداف و مأموریت های یک سازمان با کارایی مطلوب تحقق می یابد، بلکه منافع حقیقی افراد و جامعه نیز تأمین می شود. این اصل می تواند فرایند ارتقای شغلی را شفاف و نیازهای آموزشی کارکنان را نشان دهد یا این با شناسایی افراد ناکارآمد شیوه مدیریت بر آن ها را تغییر دهد (رئوفی کلاچایه و همکاران، ۱۳۹۹، ۷۳).

### مدل تعالی سازمانی:

مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت<sup>۲</sup> که برای مدیرانی مناسب است که به دنبال تداوم برتری هستند، و علاوه بر سازمان های تولیدی، در پیشرفت عملکرد سازمان های آموزشی و خدماتی نیز موفق بوده است.



مدل تعالی سازمانی (همتی و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۱۶۹).

<sup>۱</sup> . Performance evaluation

<sup>۲</sup> . EFQM (European Foundation for Quality Management)

### صنعت بانکداری و تفاوت های بانک های خصوصی و دولتی:

بانک خصوصی، بانکی است که به موجب قانون و با عنایت به موضوع ماده (۴) قانون محاسبات عمومی کشور و ماده (۸۶) قانون سیاست‌های کلی اصل (۴۴)، با مالکیت و مدیریت اشخاص غیر دولتی، با مجوز بانک مرکزی و براساس مقررات مربوطه تاسیس می‌گردد و می‌تواند در چهارچوب قوانین و مقررات مربوطه به کلیه عملیات مجاز بانکی مبادرت نماید

پس از تصویب و تأسیس بانک های خصوصی در ایران در سال ۱۳۷۹، انتظار و خواستگاه مردم و تمامی دست اندرکاران مسائل اقتصادی کشور بر این بود تا روند اقتصادی کشور روبه بهبود رود. در حال حاضر باید دید آیا بانک های خصوصی با شیوه‌های نوین اقتصادی جاری در سطوح بین المللی در جهت جذب سرمایه‌های خارجی به چرخه اقتصادی موفق بوده اند؟

در بانک های خصوصی، از جهت مسئولیت خواستن و مسئولیت دادن به مدیران و همچنین کارمندان، سیستم اداری آن‌ها از انسجام بیشتری برخوردار است و از کارایی و بهره‌وری بالاتری نسبت به بانک های دولتی بهره‌مند می‌باشند و از طرفی اصل مشتری‌مداری و ارتقای سطح کیفیت خدمات که از مهمترین ارکان رقابت در هر موسسه مالی به شمار می‌آید، در آن‌ها بیشتر از گذشته مشهود می‌باشد که در غیر این صورت با حس عدم اعتماد عمومی و در نهایت با بحران های خاص خود روبرو و از بازار رقابت دور خواهند شد و اما در بانک های دولتی به جهت حمایت های بی دریغ دولت، این سهم به صورت پنهان مشخص نمی‌باشد.

### پیشینه تحقیق:

طباطبایی فر (۱۴۰۰)، در تحقیق خود به بررسی تاثیر چابکی سازمانی و خلاقیت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک توسعه صادرات ایران پرداخت. در این تحقیق جامعه آماری، کلیه کارکنان شاغل این سازمان در شهر تهران بوده اند. مطابق

با نتایج این تحقیق، چابکی ساختار سازمانی و ابعاد مختلف آن با توجه به نقش متغیر میانجی خلاقیت سازمانی بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان بانک صادرات ایران تاثیر مثبت و معناداری دارد.

محمودیان و همکاران (۱۴۰۰)، تاثیر مولفه های راهبردی مدیریت استعداد را بر ارتقاء عملکرد فردی کارکنان در صنعت پولی مالی و در شعب بانک سرمایه تهران مورد مطالعه قرار دادند. جامعه آماری این تحقیق مدیران و کارشناسان ارشد بانک سرمایه شعب می باشند؛ تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری بوده است؛ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان دهنده تاثیر مثبت و معنادار ابعاد راهبردی مدیریت استعداد بر بهبود عملکرد فردی کارکنان در حوزه پولی و مالی و صنعت بانکداری می باشد.

بهرامی فر و بغزبان (۱۴۰۰)، در مطالعه خود اثر گذاری عوامل مدیریت ارتباط با مشتری بپر عملکرد فردی کارکنان بانک ملت را در شعبه مرکزی مورد مطالعه قرار دادند. جامعه آماری مورد مطالعه کارمندان بانک ملت شعبه مرکزی بود. در قسمت اول عوامل تاثیر گذار مدیریت ارتباط با مشتری در بانک ملت، دو عامل توانایی استفاده از کامپیوتر و میزان کنترل سرپرستی مورد تایید کارکنان قرار گرفت در بخش دوم عوامل تاثیر پذیر از عامل مدیریت ارتباط با مشتری، نتایج نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری بر روی کیفیت رابطه با مشتری و هماهنگی داخلی مؤثر می باشد و این دو مولفه موجب بهبود عملکرد شده اند.

چن و همکاران (۲۰۲۰)، در تحقیق خود اثرات حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان بررسی نمودند. با تکیه بر نظریه حمایت سازمانی و نظریه تبادل اجتماعی، هدف این تحقیق بررسی اثر حمایت سازمانی بر عملکرد کارکنان در زمینه تولید انعطاف پذیر است. در مجموع ۱۸۰ شرکت کننده از ۳۶ تیم کاری شاغل در ۷ شرکت بزرگ خودروسازی در چین با استفاده از پرسشنامه طراحی شده توسط پژوهشگران مورد مطالعه و بررسی قرار گرفتند مطابق نتایج، حمایت سازمانی تأثیر مثبتی بر

عملکرد کارکنان در خط مقدم دارد و احساس تعلق دارای نقش میانجی قوی بین آن دو می باشد.

پیرو و همکاران (۲۰۲۰)<sup>۱</sup>، تاثیر ویژگی های شغلی را بر عملکرد شغلی با در نظر گرفتن نقش واسطه ای ویژگیهای روابط افراد روی عملکرد - طراحی کار، مورد مطالعه قرار دادند. تحقیق حاضر روابط فوق را در نمونه ای بالغ بر ۸۱۷ نفر از کارگران کلمبیایی از بخش های مختلف اقتصادی مورد بررسی قرار داد. پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که از ۱۸ خصیصه کاری، ۱۷ مورد بوسیله خصوصیات افراد روی روابط عملکرد - طراحی کار اثر می گذارد.

خوروا و وچتر (۲۰۱۸)<sup>۲</sup>، در پژوهش خود اثر گذاری اقدامات مدیریت منابع انسانی را بر عملکرد فردی کارکنان با در نظر گرفتن نقش واسطه ای رفاه، مورد مطالعه قرار دادند. از روش مدل سازی معادلات ساختاری برای تجزیه و تحلیل داده های نظرسنجی چندمنبعی از نمونه ای که از ۳۰۰ کارمند و ۳۴ سرپرست فوری در یک شرکت خدمات حرفه ای در فنلاند تشکیل شده بود، استفاده شد. نتایج حاصله نشان می دهد که بهزیستی اجتماعی و فیزیکی کارکنان تا حدی می تواند ارتباط بین روشهای منابع انسانی افزایش دهنده مهارت و فرصت و عملکرد شغلی درون نقش را به عنوان متغیر واسطه توجیه کند.

همانطور که در مطالعه ادبیات و پیشینه تحقیق مشخص ست، اگرچه چارچوب های زیادی برای تبیین عوامل اثرگذار بر عملکرد فردی وجود دارد، اما تعداد کمی از آن ها برای کارمندان بانک مناسب هستند. زیرا صنعت بانکداری دارای ویژگی های خاص خود است و این موضوع عملکرد فردی کارکنان آن را متفاوت می سازد. بررسی ها نشان می دهد که اولاً، بانکداری نوین در مقایسه با بانکداری سنتی، خدمات وسیع و متنوع تری ارائه می دهد. بنابراین، برای حصول اطمینان از ارائه

<sup>۱</sup> . Peiró

<sup>۲</sup> . Khoreva & Wechtler

خدمات به شکل صحیح، کارمندان بانک ها باید با شیوه ها و قوانین مختلف آشنایی داشته باشند و در نتیجه به لحاظ فکری انرژی بیشتری مصرف می کنند. هرچه گستره خدماتی که کارمندان با آن ها روبرو می شوند بیشتر باشد، انرژی بیشتری نیز برای یادگیری و البته ارائه آن ها صرف می کنند. ثانیاً، ارائه خدمات جدید بانکی محتوای کار را برای کارمندان بانک دچار تغییراتی کرده است. (چن و همکاران، ۲۰۲۰، ۱۶۹)<sup>۱</sup>. این در حالی است که مطالعاتی که پیرامون عملکرد در صنعت بانکداری انجام شده، اغلب بر عملکرد سازمانی بانک ها متمرکز بوده و عملکرد فردی کارکنان بانک به عنوان محور اساسی ارائه خدمات، کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. علاوه بر این، پراکندگی قابل توجهی در خصوص عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی کارکنان بانک ها در این پژوهش ها به چشم می خورد و دسته بندی کامل و جامعی از این عوامل ارائه نشده است. ضمناً اکثر مطالعات گذشته، کمی بوده و بر مولفه ها و عناصر پر تکرار تاکید داشته اند. در نهایت، در تحقیق های ارزیابی شده، توجهی به تفاوت های بانک های خصوصی و دولتی نشده و عملکرد کارکنان با توجه به تفاوت های موجود در نحوه مدیریت و ساختار این بانکها مورد مطالعه قرار نگرفته است. با توجه به استدلال های انجام شده می توان اهمیت و ضرورت انجام پژوهش را بوضوح احساس نمود.

### روش تحقیق:

برای پاسخ به سؤالات، پژوهش حاضر در دو مرحله پایه ریزی شده است؛ در مرحله اول پژوهشگر با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی<sup>۲</sup>، عناصر و مولفه های مؤثر بر عملکرد فردی در بانک های دولتی و خصوصی را از طریق مرور سیستماتیک ادبیات استخراج کرده و مدل پیشنهادی خود را ارائه می دهد و در بخش دوم با

<sup>۱</sup>. Chen

<sup>۲</sup>. Qualitative Content Analysis

استفاده از روش دلفی به منظور شناسایی مولفه‌های نهایی و متناسب سازی آن‌ها، مورد نظرسنجی از خبرگان قرار گرفته و مدل مفهومی پیشنهادی شکل می‌گیرد. با توجه به اهداف، این تحقیق از نظر جهت گیری کاربردی و از نظر رویکرد استقرایی است. رویکرد استقرایی به این معنا که در فرآیند تحقیق اصل بر این است تا از قضایای جزئی، نتیجه‌ای کلی حاصل شود.

### روش گردآوری داده‌های پژوهش:

در این تحقیق مجموعاً از دو روش برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. روش اول روش کتابخانه‌ای می‌باشد که برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات و مبانی نظری تحقیق از یک سو و شناسایی مولفه‌های اثرگذار بر عملکرد فردی در قالب روش مرور نظام‌مند<sup>۱</sup> از دیگر سو از آن استفاده شده است. روش دوم روش میدانی می‌باشد که برای جمع‌آوری داده‌های پرسشنامه دلفی از آن استفاده شد. زیرا پژوهشگر خود به محل جمع‌آوری داده‌های اولیه رفته و اقدام به گردآوری داده‌ها، به کمک پرسشنامه دلفی می‌نماید

### راهبرد اصلی تحقیق، تحلیل محتوای کیفی:

برای شناسایی عوامل موثر بر عملکرد فردی در بخش کیفی تحقیق از روش کیفی تحلیل محتوا استفاده شد. تحلیل محتوا روشی است که از آن برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی استفاده می‌شود. این شیوه، فرایندی برای تحلیل دقیق داده‌های متنی است و داده‌های متنوع و پراکنده را به داده‌هایی تفصیلی و غنی تبدیل می‌کند (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۶، ۳۳۱). در این پژوهش از تحلیل محتوا با رویکرد عرفی<sup>۲</sup> استفاده می‌شود. تحلیل محتوای عرفی غالباً در مطالعاتی به کار می‌رود که هدف آن شرح یک پدیده

<sup>۱</sup> . Systematic Review

<sup>۲</sup> . Conventional Content Analysis

است. در این حالت پژوهشگران از به کارگرفتن مقوله‌های پیش‌پنداشته<sup>۱</sup> می‌پرهیزند و در عوض ترتیبی می‌دهند که مقوله‌ها از داده‌ها ناشی شوند. در این حالت، محققان خودشان را بر امواج داده‌ها شناور می‌کنند تا شناختی جدید برایشان حاصل شود. بنابراین از طریق استقراء، مقوله‌ها از داده‌ها ظهور می‌یابند. این حالت را مایرینگ<sup>۲</sup> مقوله استقرایی نامیده است (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۵، ۸۲۷). ابتدا تحلیل داده‌ها با خواندن مکرر و مداوم متن برای غوطه‌ور شدن در آن‌ها و یافتن درک کلی آن آغاز می‌شود. سپس متون مورد نظر کلمه به کلمه خوانده می‌شود تا کدها استخراج شوند. این فرایند به طور پیوسته از استخراج کدها تا نام‌گذاری آن‌ها تداوم می‌یابد. پس از آن کدها بر اساس شباهت‌ها یا تفاوت‌هایشان به داخل طبقات دسته‌بندی می‌شوند و در پایان مجموعه طبقات، تم تحقیق را شکل می‌دهند (مومنی راد و همکاران، ۱۳۹۲، ۲۰۷).

علاوه بر این، پس از شناسایی مولفه‌ها و عوامل اثرگذار بر عملکرد فردی کارکنان بانک، مولفه‌های مدل با استفاده از روش دلفی اعتبارسنجی می‌شوند.

### جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری:

در تحقیق کیفی جامعه آماری شامل خبرگان هستند. نمونه‌های این تحقیق شامل ۱۶ خبره هستند که ۸ نفر از آن‌ها اساتیدی از رشته‌های مدیریتی و اقتصاد بوده‌اند که شامل ۴ نفر دکترای مدیریت بازرگانی، ۲ نفر دکترای مدیریت دولتی، ۲ نفر دکترای اقتصاد می‌باشند و ۸ نفر دیگر نیز از روسای شعب بانک‌های خصوصی و دولتی هستند و شامل ۴ نفر رئیس بانک دولتی و ۴ نفر نیز رئیس بانک‌های خصوصی بوده‌اند.

<sup>۱</sup> . Preconceived Categories

<sup>۲</sup> . Mayring

### روایی و پایایی ابزار پژوهش :

درگیری طولانی مدت پژوهشگر با فضای پژوهش، مشاهدات پرتکرار وی از محیط پژوهش، ثبت جزئیات پژوهش و یادداشت برداری در همه مراحل کار و استفاده از فنون غربالگری در روش مرور نظام مند با حداکثر تنوع از مقالات معتبر و مرتبط، از جمله راهبردهای مورد استفاده در تحقیق حاضر با هدف بهبود اعتبار یافته هاست. در این مطالعه از روش دلفی برای روایی محتوایی مدل مفهومی ارائه شده از سوی خبرگان استفاده شد.

برای اندازه گیری پایایی کدهای مستخرج از مقالات با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (ارزیاب)<sup>۱</sup>، از یک دانشجوی مقطع دکتری مدیریت درخواست شد تا به عنوان همکار پژوهش (کدگذار) در پژوهش مشارکت کند

تعداد کل کدها	تعداد توافقی ها	تعداد عدم توافقی ها	پایایی بین دو کدگذار
۲۹	۱۳	۳	٪ ۸۹

پایایی بین کدگذاران برای تحلیل محتوای انجام گرفته در این تحقیق برابر ۸۹ درصد است. با توجه به اینکه این میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاریها مورد تأیید است

### یافته های تحقیق:

#### گام اول: شناسایی رمزها

شناسایی رمزها یا آنچه که کدگذاری باز نامیده می گردد، یک فرآیند تحلیلی است که از طریق آن، مفاهیم شناسایی شده و خصوصیات آن ها در داده ها کشف می شوند. در این مرحله پژوهشگر می کوشد تا مفاهیم اولیه یکایک یافته های تحقیق

<sup>۱</sup> . Inter Coder Reliability (ICR)



های گذشته را استخراج و یادداشت نماید در این مرحله از مرور چندباره مقالات منتخب (۹۶ مقاله نهایی)، در مجموع ۸۶ کد یا رمز اولیه شناسایی شد. نمونه ای از رمزهای شناسایی شده.

منبع مقاله	کدهای باز (رمزها)	واحد‌های معنا
p۶۵	تعهد سازمانی	نتایج نشان داد که بازاریابی داخلی تأثیرات مثبتی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی دارد. علاوه بر این، تعهد سازمانی تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد و نقش واسطه ای جزئی در رابطه بین بازاریابی داخلی و عملکرد شغلی ایفا می کند. یافته ها روابط بین بازاریابی داخلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی را مشخص می کند.

#### گام دوم: ایجاد مقوله ها (طبقات)

. در این گام محقق تلاش نمود تا دریابد که کدامیک از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی با یکدیگر قرابت معنایی بیشتری دارند. لذا هر تعداد عامل را که به هم نزدیکتر بودند، در یک دسته قرار داد و کوشید تا برای این مجموعه نزدیک به هم، یک مضمون کلی تر که اصطلاحاً طبقه (مقوله)<sup>۱</sup> نامیده می شود بیان نماید. برای نمونه، از یازده عامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی، زیرمجموعه طبقه (مقوله) عوامل فردی؛ قرار گرفتند.

<sup>۱</sup> . Category

نمونه ای از رویه شکل گیری طبقات.

مقوله	کدهای مشابه	منبع (کد مقالات)
عوامل فردی	توانایی	p۴
	استعداد	p۷
	علاقه	p۴
	ویژگی های روانشناختی	p۹
	مهارت تصمیم گیری	p۱۹
	باور دینی	p۷
	تجربه	p۲۷
	سابقه	p۲۷
	خلاقیات و نوآوری	p۳۲
	مدرک تحصیلی	p۱۴
	شفافیت مسئولیت فرد	p۲۸
	انگیزه	p۱۵
	شخصیت	p۳۳
عملکرد شغلی	p۴۱	
کارایی مثبت	p۵۶	
عوامل سازمانی	وضوح	p۱۳
	مشوق	p۲۲
	اعتبار	p۴۷
	مسئولیت پذیری	p۷۶
	ارتباطات موثر	p۱۷
	تعهد به سازمان	p۶۵

شایسته سالاری	p۵۵
تفویض اختیارات	p۵۲
روابط سازمانی	p۷۳
مشارکت با اعضای تیم	p۴۸
عملکرد سال جاری فرد	p۳۶
مسئولیت کار اجباری	p۷۴
انجام مسئولیت های محوله	p۸۳
قابلیت ها و دانش شغلی	p۴۸
کیفیت انجام کار	p۵۶
ایجاد منابع درآمد جدید برای سازمان	p۸۱
اقدام برای کاهش هزینه سازمان	p۴۴
استفاده بهینه از امکانات	p۵۰
کدهای مشابه	منبع (کد مقالات)
ارایه خدمات با کیفیت	p۷۰
مسئولیت پذیری اجتماعی	p۵۹
مساله گشایی	p۶۶
شناسایی و اولویت بندی مشتری	p۸۴
جذب مشتری	p۴۹
تعامل با مشتری	p۵۳
کمک	p۹۱
ارزیابی	p۹۰
محیط	p۹۵

	قانون گرایی	p۸۹
	ارتباطات صادقانه	p۷۹
	ویژگی کار از نظر پیچیدگی فناوری	p۷۳
	ادراکات نقش	p۷۵
	قضاوت و استفاده از منابع	p۸۸
	قضاوت و استفاده از مدیریت	p۳
	نهادینه کردن ارزش ها و اخلاقیات سازمانی	p۵
	واقعیت سنجی	p۱

### گام سوم: شکل گیری تم اصلی:

پس از شناسایی مقولات، پژوهشگر به دنبال آن است که ببیند بین مقولات چه رابطه ای وجود دارد. با نگاه دقیق تر به مقوله های شناسایی شده از مراحل پیشین کدگذاری، محقق دریافت که از کنارهم قرار دادن این عوامل می توان به تم اصلی یعنی عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی رسید.

طبقات	تم اصلی
عوامل فردی	شناسایی عوامل موثر بر عملکرد فردی
عوامل سازمانی	
عوامل فراسازمانی	

## غربال عوامل شناسایی شده با تکنیک دلفی:

ردیف	سوالات مربوط به شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه
۱	توانایی	۱۶	۴/۲۴	۰/۶۶۴	۵۱/۸۵
۲	وضوح	۱۶	۴/۸۸	۰/۳۳۲	۸۱/۷۶
۳	کمک	۱۶	۴/۸۲	۰/۵۲۹	۷۹/۳۲
۴	مشوق	۱۶	۴/۱۲	۰/۹۹۳	۴۷/۱۲
۵	ارزیابی	۱۶	۳/۸۸	۰/۹۹۳	۴۴/۶۵
۶	اعتبار	۱۶	۴/۵۹	۰/۵۰۷	۶۷/۹۱
۷	محیط	۱۶	۳/۹۴	۰/۵۵۶	۳۶/۰۳
۸	امکانات	۱۶	۲/۵۹	۱/۲	۱۹/۷۹
۹	استعداد	۱۶	۴/۵۹	۰/۶۱۲	۶۷/۵۹
۱۰	با سلیقه بودن	۱۶	۴/۵۹	۰/۸۷۰	۷۱/۷۱
۱۱	قانون گرایی	۱۶	۴/۱۲	۰/۹۲۸	۴۹/۸۲
۱۲	مسئولیت پذیری	۱۶	۴/۴۱	۰/۶۱۲	۵۸/۳۸
۱۳	علاقه	۱۶	۴/۱۲	۰/۷۲۸	۴۸/۲۶
۱۴	ویژگی های روانشناختی	۱۶	۴/۸۸	۰/۳۳۲	۸۱/۰۰
۱۵	مهارت تصمیم گیری	۱۶	۴/۵۹	۰/۵۰۷	۶۶/۹۷
۱۶	باور دینی	۱۶	۴/۵۳	۰/۶۲۴	۶۴/۵۰
۱۷	ارتباطات موثر	۱۶	۴/۲۴	۰/۷۵۲	۵۲/۵۹
۱۲	تعهد به سازمان	۱۶	۴/۱۲	۰/۸۰۹	۵۱/۳۵
۱۹	تجربه	۱۶	۴/۱۲	۰/۶۰۶	۵۲/۰۹
۲۰	سابقه	۱۶	۴/۳۵	۰/۶۰۶	۵۵/۷۱
۲۱	سایسته سالاری	۱۶	۴/۲۴	۰/۸۳۱	۵۳/۳۸
۱۶	خلاقیت و نوآوری	۱۶	۳/۸۸	۰/۹۲۸	۴۰/۷۱

ردیف	سوالات مربوط به شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه
۲۳	سیاست های فردی تشویق زبردستان	۱۶	۲/۱۲	۱/۷۸	۱۱/۶۵
۲۴	تفویض اختیارات	۱۶	۴/۵۳	۰/۵۱۴	۶۴/۳۸
۲۵	شایستگی وراثتی	۱۶	۲/۴۱	۱/۶۱۲	۱۸/۷۹
۲۶	مدرک تحصیلی	۱۶	۴/۵۳	۰/۶۲۴	۶۴/۵۳
۲۷	قضاوت و استفاده از منابع	۱۶	۴/۱۲	۰/۸۵۷	۴۷/۵۶
۲۸	ایجاد انگیزه	۱۶	۴/۲۹	۰/۶۸۶	۵۳/۸۵
۲۹	اعمال ضوابط سخت گیرانه	۱۶	۲/۸۹	۱/۰۸	۱۰/۲۳
۳۰	روابط سازمانی	۱۶	۴/۲۴	۰/۸۳۱	۵۴/۴۱
۳۱	ارتباطات صادقانه	۱۶	۳/۲۹	۰/۵۸۸	۱۵/۹۴
۳۲	مشارکت با اعضای تیم	۱۶	۴/۱۲	۰/۷۲۸	۴۸/۸۸
۳۳	شخصیت	۱۶	۴/۶۵	۰/۶۰۶	۶۹/۹۴
۳۴	عملکرد سال جاری فرد	۱۶	۴/۴۷	۰/۸۰۰	۶۴/۴۴
۳۵	عملکرد سال قبل فرد	۱۶	۲/۴۷	۱/۵۱۴	۱۱/۵۰
۳۶	قبول مسئولیت کار	۱۶	۴/۸۲	۰/۳۹۳	۷۸/۷۱
۳۷	رتبه شغلی فرد	۱۶	۲/۲۴	۱/۰۶	۱۴/۴۱
۳۸	عملکرد شغلی	۱۶	۴/۴۷	۰/۸۷۴	۶۶/۴۱
۳۹	کارایی مثبت	۱۶	۴/۷۶	۰/۴۳۷	۷۵/۷۴
۴۰	تغییر مثبت عملکرد	۱۶	۲/۵	۱/۵	۱۴/۴۱

ردیف	سوالات مربوط به شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه
۴۱	ویژگی های تخصصی و فنی	۱۶	۴/۷۶	۰/۴۳۷	۷۵/۱۵
۴۲	ویژگی های کار از نظر پیچیدگی فناوری	۱۶	۴/۵۹	۰/۶۱۲	۶۹/۴۴
۴۳	رضایت فردی	۱۶	۴/۴۷	۰/۷۱۷	۶۳/۰۳
۴۴	انجام سریع وظایف	۱۶	۴/۴۷	۰/۶۲۴	۶۰/۷۶
۴۵	انجام کار مفید	۱۶	۴/۲۴	۰/۷۵۲	۵۲/۵۹
۴۶	تلاش فرد	۱۶	۴/۵۹	۰/۷۱۲	۶۹/۶۲
۴۷	ادراکات نقش	۱۶	۴/۷۱	۰/۶۸۶	۷۵/۹۱
۴۸	توانایی انجام رفتار کلامی	۱۶	۴/۴۱	۰/۷۹۵	۶۲/۳۲
۴۹	توانایی انجام رفتار غیر کلامی	۱۶	۴/۱۲	۱/۰۷۴	۵۵/۳۸
۵۰	دانش فردی	۱۶	۴/۷۱	۰/۵۸۸	۷۴/۹۱
۵۱	قابلیت فردی	۱۶	۴/۵۳	۱/۸۰۰	۶۶/۳۵
۵۲	زمان صرف شده در	۱۶	۲/۸	۱/۲	۱۷,۳۲
۵۳	انجام مسیولیت های	۱۶	۴/۲۴	۰/۸۳۱	۵۴/۴۱
۵۴	قابلیت ها و دانش شغلی	۱۶	۴/۷۶	۰/۴۳۷	۷۵/۶۲
۵۵	کیفیت انجام کار	۱۶	۴/۴۱	۰/۶۱۲	۵۸/۹۱
۵۶	تعاملات با همکاران	۱۶	۳,۴۲	۱,۱	۱۹,۳۲
۵۷	نرخ میزان بهره وری فرد	۱۶	۳,۱۲	۰,۹۲	۱۶,۳۲
۵۸	ایجاد منابع درآمد جدید	۱۶	۳/۸۸	۱/۰۵۴	۴۱/۱۵
۵۹	اقدام در جهت تحقق	۱۶	۳,۴۴	۱,۲۱	۱۳,۵۲

ردیف	سوالات مربوط به شاخص ها	تعداد پاسخ ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین رتبه
۶۰	اقدام در جهت کاهش	۱۶	۴/۶۵	۰/۴۹۳	۷۰/۶۵
۶۱	استفاده بهینه از امکانات	۱۶	۳/۸۸	۰/۸۵۷	۳۸/۴۱
۶۲	ارایه خدمات با کیفیت	۱۶	۴/۴۱	۰/۷۱۲	۶۰/۲۶
۶۳	نهادینه کردن ارزش ها و	۱۶	۴/۵۹	۰/۸۷۰	۷۱/۷۱
۶۴	مشارکت در شناسایی	۱۶	۲/۰۵	۱,۱	۱۵
۶۵	ترویج فرهنگ پشتیبان	۱۶	۲/۱	۱/۸۹	۹/۳۲
۶۶	خودآگاهی هیجانی	۱۶	۴/۱۲	۰/۷۲۸	۴۸/۲۶
۶۷	قاطعیت	۱۶	۴/۸۸	۰/۳۳۲	۸۱/۰۰
۶۸	عزت نفس	۱۶	۴/۵۹	۰/۵۰۷	۶۶/۹۷
۶۹	خودشکوفایی	۱۶	۴/۵۳	۰/۶۲۴	۶۴/۵۰
۷۰	استقلال	۱۶	۴/۲۴	۰/۷۵۲	۵۲/۵۹
۷۱	همدلی	۱۶	۴/۱۲	۰/۸۰۹	۵۱/۳۵
۷۲	روابط بین فردی	۱۶	۴/۱۲	۰/۹۹۳	۵۲/۰۹
۷۳	مسئولیت پذیری	۱۶	۴/۳۵	۰/۶۰۶	۵۵/۷۱
۷۴	توانایی حل مساله	۱۶	۴/۲۴	۰/۸۳۱	۵۳/۳۸
۷۵	واقعیت سنجی	۱۶	۳/۸۸	۰/۹۲۸	۴۰/۷۱
۷۶	انعطاف پذیری	۱۶	۴/۱۲	۰/۸۰۹	۵۱/۶۵
۷۷	تحمل استرس	۱۶	۴/۵۳	۰/۵۱۴	۶۴/۳۸
۷۸	کنترل شوک های وارده	۱۶	۴/۴۱	۰/۶۱۲	۵۸/۷۹
۷۹	خرسندی	۱۶	۲/۵۹	۱/۸۷۰	۷۱/۷۱
۸۰	خوش بینی	۱۶	۲/۱۲	۱/۹۲۸	۴۹/۸۲
۸۱	شناسایی و اولویت	۱۶	۴/۴۱	۰/۶۱۲	۵۸/۳۸
۸۲	جذب مشتری	۱۶	۴/۱۲	۰/۷۲۸	۴۸/۲۶
۸۳	تعامل با مشتری	۱۶	۴/۸۸	۰/۳۳۲	۸۱/۰۰
۸۴	حفظ مشتری	۱۶	۴/۵۹	۰/۵۰۷	۶۶/۹۷
۸۵	کسب دانش درباره	۱۶	۴/۵۳	۰/۶۲۴	۶۴/۵۰
۸۶	قضاوت و استفاده از	۱۶	۴/۲۴	۰/۷۵۲	۵۲/۵۹



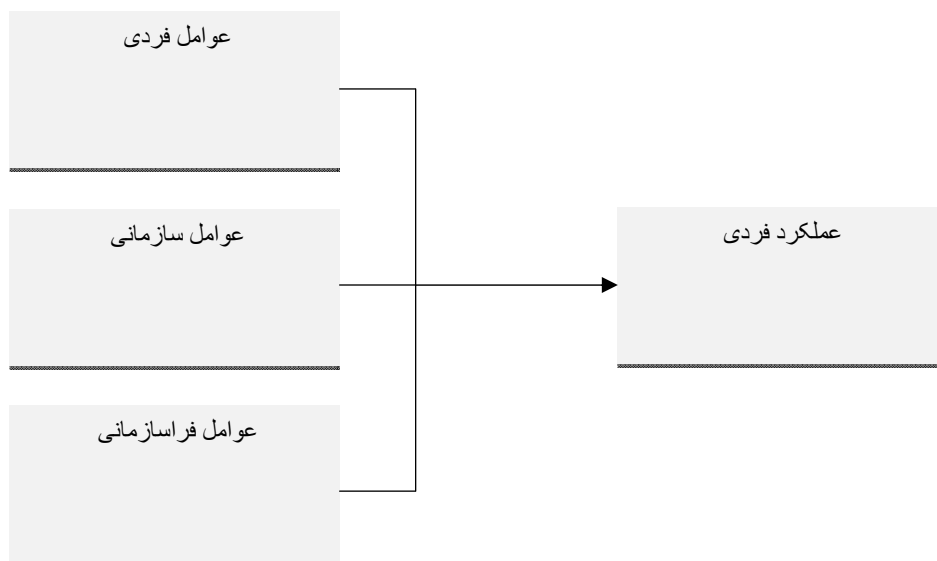
در این مرحله عامل هایی که در طیف ۵ تایی میانگین ۳,۵ و بالاتر داشته اند به همراه عامل هایی که انحراف معیار کمتر از یک داشته اند، انتخاب خواهند شد و وارد مرحله بعدی دلفی می شوند

نتایج آماری دلفی.

N	16
Kendall's W(a)	.۲۵۳
Chi-Square	۸۱.۳۲
df	۱۵
Asymp. Sig.	.۰۰۰

حذف: عامل های ردیف ۸ و ردیف ۲۳، ردیف ۲۵، ردیف ۳۷، ردیف ۲۹، ردیف ۳۵، ردیف ۴۰، ردیف ۵۲، ردیف ۵۷، ردیف ۵۶، ردیف ۵۹، ردیف ۶۴، ردیف ۶۵، ردیف ۷۹ و ردیف ۸۰ با میانگین کمتر از ۳,۵ حذف شدند.

با توجه به نتایج بدست آمده از مرحله کیفی تحقیق، مدل عوامل مؤثر بر عملکرد فردی در سازمان ها به طور کلی و بانک ها به طور خاص به شکل زیر قابل ترسیم است.



### نتیجه گیری:

در پاسخ به سوال اصلی تحقیق و طبق مطالعات کیفی و فرایند تحلیل محتوا، می توان گفت که مدل مفهومی ایجاد شده در این تحقیق، از عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی تشکیل شده که می توانند عملکرد فردی را تحت تاثیر قرار دهند در نهایت می توان گفت عناصر مدل عوامل تاثیرگذار بر عملکرد فردی در سازمان های دولتی و خصوصی از چهار عامل اصلی یعنی عوامل فردی، سازمانی و فراسازمانی به عنوان عوامل تاثیرگذار و عملکرد فردی به عنوان عامل تاثیرپذیر تشکیل شده است. اگرچه عناصر مدل تحقیق از منظر اجرا و پیاده سازی منحصر بفرد و خاص صنعت بانکداری هستند اما به لحاظ مفهومی قابل مقایسه با یافته ها و نتایج پژوهش های انجام شده پیشین بوده و این مهم از نقاط عطف پژوهش حاضر است. تحقیقات انجام گرفته پیرامون موضوع عملکرد فردی در حوزه سازمانی به طور کلی و صنعت بانکداری به طور خاص بسیار گسترده اما پراکنده است. اگرچه مولفه های مدل در پژوهش های پیشین تکرار شده اند اما نحوه طبقه بندی آن ها در سه عامل فردی، سازمانی و فراسازمانی در پژوهش حاضر کاملاً متفاوت از پژوهش های مشابه قبلی است و جنبه نوآوری تحقیق و رسالت آن را در پرکردن خلاءهای موجود در خصوص نبود مدل جامع عملکرد فردی در سازمان ها نمایان می سازد.

### کتابنامه

- ۱- اردلان، محمدرضا؛ معجونی، حسین. (۱۳۹۹). نقش مدیریت استعداد در عملکرد شغلی با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی. دو فصلنامه پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۱۲، شماره ۲۴، صص ۳۲۱-۳۵۲.
- ۲- ایمانی، حسین؛ قلی‌پور، آرین؛ سید جوادین، سید رضا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر کامیابی در کار بر عملکرد شغلی و سلامت روانی کارکنان (مورد مطالعه: بانک رفاه). فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۸۲۹-۸۴۷.
- ۳- باقی نصرآبادی، علی؛ بهزادنی، مهرداد. (۱۳۹۹). ارتباط مدیریت راهبردی منابع انسانی با عملکرد شغلی: نقش میانجیگری جو اخلاقی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۸، شماره ۴، صص ۷۵۱-۷۷۴.
- ۴- باوندی ثانی، سیدمحمد؛ ملک زاده، غلامرضا؛ پویا، علیرضا. (۱۳۹۷). بررسی اثر هوش معنوی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک با نقش واسطه نوآوری فردی (مورد مطالعه: بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی). فصلنامه علوم اجتماعی (فردوسی مشهد)، سال ۱۵، شماره ۲، صص ۲۱۲-۱۷۳.
- ۵- بهرامی فر، سهیل؛ بغزیان، آلبرت. (۱۴۰۰). تأثیر عوامل مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد کارکنان بانک ملت (مورد مطالعه: شعبه مستقل مرکزی). اولین کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع، مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.
- ۶- بیدار، علیرضا؛ جعفری، محمدرضا؛ محمدی مقدم، یوسف. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سبک رهبری بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان معاونت نیروی انسانی ناجا). فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۱۳، شماره ۵۵، صص ۱۰۴-۶۳.
- ۷- خسروانجم، داوود؛ رجب زاده قطری، علی؛ آذر، عادل؛ مقبل، عباس. (۱۴۰۰). بررسی قابلیت‌های خدماتی در صنایع کوچک ایران با استفاده از ادغام فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی و دیمتل فازی: دیدگاه مبتنی بر منابع. مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، دوره ۱۵، شماره ۱ (پیاپی ۵۶)، صص ۵۳-۲۳.
- ۸- خنیفر، حسین؛ بزاز، زینب؛ تهرانی، رضا؛ محقق‌نیا، محمدجواد. (۱۳۹۴). بررسی و مقایسه عملکرد بانک‌های دولتی و خصوصی بر اساس مدل CAMEL. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۲، صص ۴۳۷-۴۶۱.

- ۹-دهقانی تفتی، عارفه؛ بهاری نیا، سجاد؛ خالقی موری، مهدیه؛ ثروت، فرخ لقا. (۱۳۹۹). بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷. دو ماهنامه طلوع بهداشت، سال ۱۹، شماره ۲، صص ۸۴-۷۳.
- ۱۰-رئوفی کلاچایه، سیده سوسن؛ عسکریان، مصطفی؛ حمیدی فر، فاطمه؛ رضازاده بهادران، حمیدرضا (۱۳۹۹). تبیین معیارهای ارزشیابی عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه: یک مطالعه کیفی. فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت. ۹ (۳)، صص ۸۳-۷۲.
- ۱۱-رضوانی، محمدرضا؛ فرجی سبکبار، حسنعلی؛ دربان آستانه، علیرضا؛ کریمی، سیده‌ادی. (۱۳۹۶). شناسایی و اعتبارسنجی عوامل و شاخص‌های کیفیت محیطی مؤثر در برندسازی مقاصد گردشگری روستایی با استفاده از روش تحلیل محتوا (مورد مطالعه: منطقه قومی فرهنگی اورامانات در استان‌های کردستان و کرمانشاه). فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۸، شماره ۲، صص ۳۱۸-۳۴۵.
- ۱۲-زارعی نودئی، یحیی؛ شیخی، محمدرضا؛ حسین خانی، زهرا؛ سلیمانی، محمد علی. (۱۳۹۹). نقش پیشگویی‌کننده عملکرد شغلی در دیسترس اخلاقی پرستاران. مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن‌سینا، ۲۹ (۱)، صص ۷۱-۶۱.
- ۱۳-سالاری اسکر، رقیه؛ بحرالعلوم، حسن؛ بیگلری، نسرین. (۱۳۹۹). تأثیر حمایت اجتماعی و تعارض کار - خانواده بر عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمان. فصلنامه مدیریت ورزشی، دوره ۱۲، شماره ۱، صص ۲۰۰-۱۸۱.
- ۱۴-سررشته داری، محمد؛ پورکیانی، محمد؛ امامی، فرشاد. (۱۳۹۹). شناسایی و اولویت بندی علل وفاداری مشتریان به برند پوشاک ورزشی ایرانی با رویکرد AHP. فصلنامه پژوهش‌های حامیگری، مدیریت و بازاریابی ورزشی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۴۹-۱۲۹.
- ۱۵-سلامت، شادی؛ میرسپاسی، ناصر؛ رشادت‌جو، حمیده. (۱۳۹۸). طراحی نظام مدیریت عملکرد منابع انسانی در راستای بهبود بهره‌وری اقتصادی (مورد مطالعه: بانک آینده). فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۷، شماره ۲۷، صص ۱۰۰-۸۶.
- ۱۶-سلطانی، محمدرضا؛ محمدی، مهدی؛ عقیلی عطار، مهدی. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین تعمیق معنویت و عملکرد کارکنان سپاه. نشریه مدیریت اسلامی، دوره ۲۷، شماره ۲، صص ۶۷-۴۳.

- ۱۷- سلطانی نژاد، نیما؛ رشید؛ علی اصغر، خنیفر، حسین. (۱۳۹۷). اثر توانمندسازی روان‌شناختی و حمایت سازمانی بر ارتقای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان. فصلنامه تعاون و همکاری، دوره ۷، شماره ۲۶، صص ۱۵۷-۱۸۴
- ۱۸- طباطبایی فر، سید محمد. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر چابکی سازمانی و خلاقیت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک توسعه صادرات ایران. فصلنامه پژوهش های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، سال ۳، شماره ۸، صص ۱۴۱-۱۱۶
- ۱۹- علائی، سعید؛ رزقی شیرسوار، هادی. (۱۳۹۸). تبیین مولفه های سرمایه اجتماعی موثر بر عملکرد کارکنان شهرداری (نمونه موردی منطقه ۲۲ شهر تهران). مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال ۱۱، شماره ۲، صص ۶۴-۵۱
- ۲۰- محمدی، سید موسی؛ غلامی جمکرانی، رضا؛ فلاح شمس، میرفیض؛ افلاطونی، عباس. (۱۳۹۸). سرمایه اجتماعی مدیران و عملکرد مالی بانکها. دو فصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، ۴ (۷)، صص ۴۰۱-۳۸۱
- ۲۱- محمودیان، ریحانه؛ رضازاده کارسالاری، عباس؛ بیراتی، فرح؛ اجل افشار، شهلا؛ نادعلی زاده، فاطمه. (۱۴۰۰). مطالعه تاثیر ابعاد راهبردی مدیریت استعداد بر بهبود عملکرد فردی کارکنان در صنعت پولی مالی (مورد مطالعه: شعب بانک سرمایه). هفتمین کنفرانس بین المللی مدیریت امور مالی، تجارت، بانک، اقتصاد و حسابداری، تهران
- ۲۲- مؤمنی راد، اکبر؛ علی آبادی، خدیجه؛ فردانش، هاشم؛ مزینی، ناصر. (۱۳۹۲). تحلیل محتوای کیفی در آیین پژوهش: ماهیت، مراحل و اعتبار نتایج. اندازه گیری تربیتی، سال ۴، شماره ۱۴، صص ۲۲۲-۱۸۷.
- ۲۳- همتی، پری؛ صفری، محمود؛ اولادیان، معصومه. (۱۳۹۹). آسیب شناسی نظام آموزش های فنی حرفه ای براساس مدل تعالی سازمانی. پژوهش در نظام های آموزشی، دوره ۱۴، شماره ۴۹، صص ۱۶۳ - ۱۸۵

24. Adenso-Díaz B., S. Lozano, E. Gutiérrez, L. Calzada, S. García. (2017). Assessing individual performance based on the efficiency of projects. *Computers & Industrial Engineering*, Vol. 107, 280-288

25. Chen, T., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G. and Liang, X. (2020). The impact of organizational support on employee performance. *Employee Relations*, Vol. 42, No. 1, 166-179

26. Chen, X., Wei, S., Davison, R.M. and Rice, R.E. (2020). How do enterprise social media affordances affect social network ties and job performance?. *Information Technology & People*, Vol. 33 No. 1, 361-388

27. Gridwchai, P., Kulwanich, A., Piromkam, B., Kwanmuangvanich, P., (2020). Role of personality traits on employees job performance in pharmaceutical industry in Thailand. *Sys. Rev. Pharm.* 11 (3), 185-194

28. Khoreva, V. and Wechtler, H. (2018). HR practices and employee performance: the mediating role of well-being. *Employee Relations*, Vol. 40, No. 2, 227-243.

29. Peiró, J.M., Bayona, J.A., Caballer, A., Di Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences* 7 January 2020 Volume 157 (Cover date: 15 April 2020), Article 109808

30. Saleem, F., Malik, M.I., Qureshi, S.S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed?. *Frontiers in Psychology*, Vol. 12, 1-13

31. Tarigan, J., Susanto, A.R.S., Hatane, S.E., Jie, F. and Foedjiawati, F. (2021). Corporate social responsibility, job pursuit intention, quality of work life and employee performance: case study from Indonesia controversial industry. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Vol. 13, No. 2, 141-158

32. Villajos, Esther., Tordera, Núria., Peiró, José M., van Veldhoven, Marc. (2019). Refinement and validation of a comprehensive scale for measuring HR practices aimed at performance-enhancement and employee-support. Vol. 37, Issue 3, 387-397

33. Vo, D.H. and Tran, N.P. (2021). Intellectual capital and bank performance in Vietnam", *Managerial Finance*, Vol. 47, No. 8, 1094-1106.

34. Villajos, Esther., Tordera, Núria., Peiró, José M., van Veldhoven, Marc. (2019). Refinement and validation of a comprehensive scale for measuring HR practices aimed at performance-enhancement and employee-support. Vol. 37, Issue 3, 387-397