

## شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد ارزش‌محور منابع انسانی در بخش دولتی با رویکرد تحلیل سلسله‌مراتبی فازی

\*سمیه نعمتی<sup>۱</sup>، احمدعلی خائف‌الهی<sup>۲</sup>، حسن دانایی‌فرد<sup>۳</sup>، عادل آذر<sup>۴</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۲. دانشیار مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۳. استاد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۴. استاد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۵/۵/۱) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۶/۳/۶)

### Identifying and Ranking the Factors Affecting the Performance of Value-Oriented Human Resources in the Iranian Public Sector with FAHP

\*Somayeh Nemati<sup>1</sup>, Ahmad Ali Khaef Elahi<sup>2</sup>, Hasan DanaeeFard<sup>3</sup>, Adel Azar<sup>4</sup>

1. Ph.D Student of Human Resource Management, University of Tarbiat Modares, Tehran, Iran.

2. Associate Professor of Organizational Behavior Management, University of Tarbiat Modares, Tehran, Iran.

3. Professor of Public Management, University of Tarbiat Modares, Tehran, Iran.

4. Professor of Public Management, University of Tarbiat Modares, Tehran, Iran.

Received: (21/Jul/2016) Accepted: (26/May/2017)

#### Abstract

Movements in line with the evolution of public administration, the new public management movement "Public Value Management" was maturing as a new concept introduced in the public service and subsequently evaluate it. In this study, relying on indicators that the concept of "public value" in the public service seeks to identify and rank the indicators are based on the concept of public value So we prioritized indicators to assess the performance of government agencies introduce human resources For this purpose, criteria and indicators are derived from literature and the panel of experts to assess face and content validity were After ensuring the validity and reliability of the questionnaire based on Likert scale 13 to assess construct validity (factor analysis) and reliability (Cronbach's alpha) The construct validity was confirmed was That three factors to establish the reliability (alpha more than 0.7) of a series of factors were excluded. Ten of the remaining pairwise comparison matrix provides a convenience sample of clients state-owned banks (National Bank and farming) were The fuzzy hierarchical analysis of dozens of people in need of care to measure responsive behavior in the first place And standards of appropriate behavior with colleagues of the importance of democratic behavior from the perspective of clients were in tenth place. This prioritization can act as a guide to planning and human resources are state-based public value in banking.

#### Keywords

Public Value-Based Performance, Human Resource (HR), the Fuzzy Analytic Hierarchy Process.

#### چکیده

در زمینه‌ی تطور نهضت‌های مدیریت دولتی، بعد از مدیریت دولتی جدید، نهضت "مدیریت ارزش عمومی" نضج گرفت که مفهوم نوینی را در خدمت‌رسانی عمومی و متعاقباً ارزیابی آن معرفی کرد. این پژوهش با اتکا به شاخص‌هایی که مفهوم "ارزش عمومی" مطرح می‌کند، در صدد شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های خدمت‌رسانی عمومی مبتنی بر مفهوم ارزش عمومی است تا شاخص‌های اولویت‌بندی شده‌ای را جهت ارزیابی عملکرد منابع انسانی در سازمان‌های دولتی معرفی کند؛ به این منظور معیارها به همراه شاخص‌های مرتبط آنها از ادبیات موضوع استخراج شد و جهت سنجش روایی صوری و روایی محتوا در اختیار پنلی از خبرگان قرار گرفت؛ پس از حصول اطمینان از روایی اولیه، ۱۳ عامل موجود در قالب پرسشنامه‌ای مبتنی بر طیف لیکرت به منظور سنجش روایی سازه (تحلیل عاملی) و پایایی (آلفای کرونباخ) مورد بررسی قرار گرفت، روایی سازه تأیید شد و سه شاخص به منظور برقراری پایایی (آلفای بالاتر از ۰/۷) از مجموعه عوامل حذف شدند. ده عامل باقیمانده در قالب ماتریس مقایسات زوجی در اختیار نمونه‌ای در دسترس از ارباب‌رجوعان بانک‌های دولتی (ملی، سپه و کشاورزی) قرار گرفت؛ در تحلیل سلسله‌مراتبی فازی، شاخص اهمیت قائل‌شدن به نیاز مردم از معیار رفتار پاسخگو در رتبه نخست و شاخص رفتار شایسته با همکاران از معیار رفتار دموکراتیک در رتبه دهم از دیدگاه ارباب‌رجوعان قرار گرفتند. این اولویت‌بندی می‌تواند به عنوان راهنمای برنامه‌ریزی و عمل در حوزه منابع انسانی مبتنی بر ارزش عمومی در حوزه بانکداری دولتی قرار گیرد.

#### واژه‌های کلیدی

عملکرد فردی بر ارزش عمومی، منابع انسانی، تحلیل سلسله‌مراتبی فازی.

\*Corresponding Author: Somayeh Nemati.

E-mail: s.nemati@modares.ac.ir

\*نویسنده مسئول: سمیه نعمتی

## مقدمه

در چارچوب نظری عملکرد بخش عمومی دو سؤال چالشی عمده مطرح است؛ ۱- مقصود از "عملکرد" در بخش عمومی چیست؟ که در این خصوص پژوهش‌های مدیریت دولتی<sup>۱</sup> و ارزش عمومی فهم مفیدی را ارائه کرده‌اند؛ ۲- عملکرد در بخش عمومی (در سطح فردی و سازمانی) چگونه می‌تواند اندازه‌گیری شود؟ به عبارت دیگر از چه نوع سنجش‌های استفاده کنیم تا به اندازه‌گیری کامل‌تری از عملکرد در بخش دولتی دست یابیم به این منظور سنجش‌های گوناگونی در پژوهش‌های متعدد پیشنهاد شده است؛ حال سؤالی که مطرح می‌شود این است که آیا این سنجش‌ها می‌باید عینی باشند یا ذهنی، بیرونی باشند یا درونی، سازمانی و گروهی باشند یا فردی و رفتاری، خروجی محور باشند یا نتیجه محور؟ سنجش‌ها از دیدگاه کدامیک از ذی‌نفعان تدوین شوند که انسجام و جامعیت مطلوب‌تری داشته باشند؟ (ون لون<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۳).

خدمات عمومی به واسطه تولید خروجی، راه‌آوردی را احصا می‌کند تا از طریق آن راه‌آوردها بتواند بر جامعه تأثیر بگذارد؛ این مطلب بر این نکته اذعان دارد که انتخاب اهداف و شاخص‌های عملکردی در بخش عمومی در گرو بررسی نوع تأثیری است که خدمات عمومی بر جامعه می‌گذارد، اما آنچه در این میان مبرهن است این است که هیچ روش معینی برای تبدیل تأثیرات مورد انتظار از قبل ارائه خدمات عمومی ارائه شده، به اهداف و شاخص‌ها وجود ندارد (دلوم و چاتلین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱)؛ با این وجود بهبود عملکرد سازمان‌های عمومی دغدغه اصلی اداره امور عمومی است (بوینه<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶؛ بریور و سلدن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). در این خصوص اندازه‌گیری عملکرد کارکنان بخش عمومی می‌تواند به مدیران در فهم بهتر چگونگی بهبود عملکرد سازمانی کمک شایانی نماید.

اگرچه غالباً عملکرد کارکنان چه در بخش خصوصی و چه در بخش عمومی به وسیله معیارهای رایج عملکرد شغلی سنجیده می‌شود در سال‌های اخیر سازمان‌های عمومی، دولت‌ها و پژوهشگران به طور گسترده‌ای به دنبال ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد به عنوان بازتابی از دستاوردهای مدیریت به منظور دستیابی به دانش چگونگی

بهبود خدمت‌رسانی از طریق مدیریت بوده‌اند (بوینه و همکاران، ۲۰۰۶؛ بوزمن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). در غالب پژوهش‌های حوزه سازمان، سنجش‌های عملکردی در چهار دسته معرفی شده‌اند: ۱- سنجش‌های سازمانی یا فردی، ۲- سنجش‌های ره‌آورد (پیامد) محور یا رفتار محور<sup>۷</sup>، ۳- سنجش‌های داخلی یا خارجی<sup>۸</sup> و ۴- سنجش‌های عینی یا ذهنی<sup>۹</sup>. سنجش‌های عینی همان سنجش‌های متداول هستند که چون استانداردهای طلایی انگاشته می‌شوند اما در واقعیت این سنجش‌های برشمرده فقیرتر از آن هستند که بتوانند تصویر نسبتاً کاملی از ابعاد عملکرد چون رعایت انصاف<sup>۱۰</sup> را مورد سنجش قرار دهند (بریور، ۲۰۰۶؛ بریور و سلدن، ۲۰۰۰). بنابراین در کنار سنجش‌های عینی، سنجش‌های ذهنی نیز به رغم دشواری در تعریف و سنجش، مورد استفاده قرار می‌گیرند تا مکمل سنجش‌های عینی باشند.

در عملکرد سازمانی عوامل متعددی تأثیر دارند، برخی از آنها برون‌زا هستند و تعدادی درون‌زا. از آنجایی که خروجی بخش دولتی عمدتاً خدمات است بهره‌وری در این بخش ارتباط مستقیم و تنگاتنگی با کمیت و کیفیت کار نیروی انسانی به عنوان عاملی درون‌زا دارد. در سال‌های اخیر در بخش دولتی کشور، تعداد نیروی انسانی از لحاظ کمی، بیش‌ازحد لازم و از لحاظ کیفی پایین‌تر از آن رشد داشته است و این معضل در خروجی‌های این بخش به شکل بهره‌وری پایین و هدر رفت منابع به وضوح نمایان است و آثار عینی آن در نارضایتی مردمی از عملکرد بخش دولتی مشهود است (حجازی و تقی پور قرشی، ۱۳۹۴).

بنابر وجود معضل بهره‌وری پایین در بخش دولتی، پژوهش حاضر در پی تدوین و اولویت‌بندی شاخص‌هایی جهت ارزیابی عملکرد در سطح فردی است تا از خلال نتایج آن بتواند عملکرد فردی و در نتیجه بهره‌وری سازمانی را ارتقا ببخشد.

از سوی دیگر بنابر دغدغه‌ای که پیرامون سنجش عملکرد در سطوح مختلف بخش دولتی بیان شد، تدوین سنجش‌هایی عینی از جنس آنچه هم‌اکنون استفاده می‌شود بنابه تجربه راهگشا نخواهد بود بر این اساس و بنابه آنچه در خصوص بن‌مایه نهضت ارزش عمومی بیان شد می‌باید به دنبال سنجش‌های بدیعی باشیم که علاوه بر سنجش

6. Bozeman  
7. Objective or Subjective Measures  
8. Internal or External Measures  
9. Outcome-based or Behavior-based Measures  
10. Equity

1. Public Administration  
2. Van Loon  
3. Delorme & Chatelain  
4. Boyne  
5. Brewer & Selden

مارک مور<sup>۳</sup> مطرح شد. ارزش عمومی در سال‌های اخیر در مطالعات فراوانی مورد توجه قرار گرفته است و در حوزه‌های پژوهش و عمل در اداره امور عمومی واژه متداولی شده است (ویلیامز و شرر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). همان‌طور که پیشتر گفته شد مدیریت ارزش عمومی یک تغییر پارادایم یک در مدیریت دولتی است (استوکر، ۲۰۰۶؛ اوفلین<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). هدف پژوهش‌ها در حوزه ارزش عمومی تنها تعریف رفتارها در بخش عمومی نیست بلکه این پژوهش‌ها در پی شکل‌دهی و آگاهی بخشیدن در عمل هستند (آلفور<sup>۶</sup> و اوفلین، ۲۰۰۹؛ بوزمن و سارویتز<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). ایجاد ارزش تنها یک بیانیه مالی نیست. هر سازمانی اعم از انتفاعی، خیریه، آموزشی، نظامی یا مذهبی برای ارزش‌آفرینی تلاش می‌کند. در واقع سازمان‌ها باید جهت بقای خود برای افراد ذی‌نفع اعم از مشتریان، سهامداران، کارکنان و همه اعضای جامعه ایجاد ارزش نمایند در غیر این صورت از بین خواهند رفت.

در سازمان‌های عمومی به جهت ماهیت خدماتی، سرمایه‌انسانی در خلق ارزش نقش بسزایی دارد (وندربیل<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳). ارزش‌آفرینی منابع انسانی به این معناست که فعالیت‌های واحد و متولیان منابع انسانی دستاورد مثبتی برای ذی‌نفعان اصلی اعم از کارکنان، مدیران صف، مشتریان و سرمایه‌گذاران ایجاد کند. مطابق این دیدگاه، ارزش، تبدیل به پیشاهنگ منابع انسانی شده است (اولریچ و بروک بنک<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵). از آنجایی که ارزش‌های عمومی می‌توانند به‌عنوان اصول عملکردی راهنمای رفتار کارکنان بخش عمومی باشند (یورگنسن<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). یکی از سنج‌های ذهنی عملکرد کارکنان در بخش عمومی، سنج‌های عملکردی مبتنی بر ارزش عمومی می‌باشد که عملکرد کارکنان بخش عمومی را به ارزش‌آفرینی عمومی پیوند می‌دهد (بوزمن، ۲۰۰۷).

در زمینه ارزش‌آفرینی منابع انسانی<sup>۱۱</sup> مطالعاتی نه‌چندان منسجم انجام گرفته است؛ از نخستین و شاخص‌ترین

شاخص‌های عینی متداول، ارزش مورد انتظار ذی‌نفعان از جمله عموم مردم را نیز در سنجش عملکرد لحاظ کند. مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی تفاوت‌های عمده‌ای با مدیریت بخش خصوصی دارد. هرچند بسیاری از فرایندها و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در هر دو بخش یکسان است اما مباحث موجود در بخش دولتی همواره چالش‌ها و تناقضاتی را در مدیریت منابع انسانی نمایان می‌کند. وابستگی به بودجه عمومی، افق مدیریتی محدود، انگیزش ناکافی مدیران و کارکنان و نوع مالکیت سازمان از جمله عوامل اصلی تفاوت بخش دولتی با مؤسسات و سازمان‌های خصوصی است که بر نحوه کارکرد وظایف مدیریت منابع انسانی تأثیرگذار است (سیدنقوی و عباس‌زاده، ۱۳۸۸). امروزه مراجعان سازمان‌های دولتی خواهان آن‌اند که مدیران مسئول طراحی و اجرای پروژه‌های سرمایه‌ای و همچنین خدمات دولتی، ارزش پولی را که هزینه می‌کنند بدانند. از دید شهروندان اگر انجام یک پروژه عمرانی یا تأمین خدمت دولتی، فاقد کارکرد مناسب باشد، هزینه بیش‌ازحد داشته باشد یا نتواند خواسته‌های مشتریان و سایر ذی‌نفعان را برآورده سازد، فاقد ارزش خواهد بود بنابر منابع موجود ارزش عمومی به‌عنوان ارزشی تعریف می‌شود که به‌وسیله دولت از طریق خدمات [کالاها]، تنظیم قوانین و مقررات و دیگر اقداماتی که دولت از قیل دیگران بخش‌ها (خصوصی و غیرانتفاعی) انجام می‌دهد، خلق می‌شود و می‌توان آن را به‌عنوان "معیار اصلی" ارزیابی عملکرد در سطوح فردی و سازمانی، تصمیم‌گیری در مورد تخصیص منابع و سیستم متناسب ارائه خدمات مورد استفاده قرار داد (استوکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

بنابر ضرورت‌های پیش‌گفته و تعریف ارائه شده از ارزش عمومی، پرسش‌هایی که این پژوهش درصدد پاسخگویی به آنهاست عبارت‌اند از:

۱- شاخص‌های ارزیابی عملکرد منابع انسانی مبتنی

بر ارزش عمومی در بخش دولتی کدام است؟

۲- اولویت‌بندی شاخص‌های احصا شده به چه

صورت است؟

3. Mark Moor  
4. Williams & Shearer  
5. O'Flynn  
6. Alford  
7. Sarewitz  
8. Vandenabeele  
9. Ulrich & Brockbank  
10. Jørgensen  
11. Adding (Creative) Value Through People (Human Resource)

1. Stoker  
2. Term

## پیشینه پژوهش

اصطلاح<sup>۲</sup> ارزش عمومی در سال ۱۹۹۵ میلادی پروفیسور

هدف مدیران خصوصی خلق ارزش (اقتصادی) خصوصی است ولی هدف مؤسسات دولتی خلق ارزش (اجتماعی) عمومی است. یکی از بخش‌های مهم پارادایم ارزش عمومی مفهوم ترجیحات جمعی است که آن را از فردگرایی مدیریت دولتی جدید متمایز می‌سازد (آلفورد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). شهروندان به صورت جمعی از طریق نمایندگان منتخب تعیین می‌کنند به چه چیزی ارزش قائل‌اند و این امر تجلی مجموعه پیچیده و پراکنده‌ای از تبادلات است که آلفورد آن را به مبادله اجتماعی پیوند داده است و با روابط مبادله اقتصادی که در بخش خصوصی رخ می‌دهد در تضاد است. بنابراین ارزش عمومی به‌وسیله سازمان‌های دولتی (چیزی فراتر از تک‌تک کارکنان) به شهروندان و نه به افراد ارائه می‌شود. پارادایم ارزش عمومی بر چشم‌اندازی جامع‌تر از انسانیت استوار است که اداره امور سنتی و مدیریت دولتی جدید فاقد آن می‌باشند (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵). در خدمات خصوصی واحد تحلیل غالباً یک مصرف‌کننده است درحالی‌که در خدمات عمومی یک گروه یا جماعتی از یک جامعه یا کلیت جامعه است. بنابراین ارزش عمومی به ما اجازه می‌دهد از ملاحظات اقتصادی بازار فراتر رفته و عوامل اجتماعی و سیاسی را نیز مدنظر قرار دهیم.

تفکر ارزش عمومی می‌تواند در تعریف، تصریح و عملیاتی‌کردن ایده ارزش‌افزوده<sup>۶</sup> به فضای عمومی به همان طریقی که مفهوم ارزش‌افزوده در بازار خصوصی محکی برای فعالیت خصوصی فراهم می‌آورد، کمک کند. ارزش عمومی توجه خود را بر آنچه مردم ارزش قائل‌اند و آنچه فضای عمومی را تقویت می‌کند معطوف می‌دارد (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵).

ارزش عمومی با کالای عمومی<sup>۷</sup>، منفعت عامه و یا بهره عمومی<sup>۸</sup> متفاوت است. ارزش عمومی کالای عمومی را در برمی‌گیرد ولی به آن محدود نمی‌شود. ارزش عمومی دامنه وسیع‌تری از چیزها را در برمی‌گیرد که کالاهای عمومی را نیز شامل می‌شود. کالاهای عمومی صرفاً تجلی ستاده‌ها (ستاده‌ها؛ کالاهای تولیدی و خدمات ارائه شده به‌وسیله سازمان‌های دولتی) هستند درحالی‌که ارزش عمومی نه تنها ستاده‌ها را بلکه ره‌آوردها (یعنی

مطالعات، مطالعه مانفرد<sup>۱</sup> و همکارانش است که به بحث پیرامون نیروی انسانی در سازمان به‌عنوان دارایی و سرمایه سازمانی می‌پردازد و مدلی از تعامل سیستم منابع انسانی با سیستم‌های اقتصادی، آموزش، دموگرافیک و اجتماعی در راستای ایجاد ارزش ارائه می‌دهد و در این مدل شاخص‌هایی نیز به‌منظور سنجش ارزش ایجاد شده ارائه می‌شود (مانفرد و همکاران، ۱۹۸۷). پژوهشی دیگر با عنوان فرایندهای مدیریت: منبع ارزش‌آفرینی مزیت رقابتی، به بررسی ارتباط بین کار ویژه‌های مدیریت منابع انسانی و ایجاد ارزش‌افزوده و کسب مزیت رقابتی در بستر جنبه‌های اقتصادی و حقوق اجتماعی می‌پردازد (گراندی و برومن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). پژوهشی دیگر ایجاد ارزش‌افزوده و کسب مزیت رقابتی را از طریق تدوین استراتژی منابع انسانی همسو با استراتژی کلان سازمان دنبال می‌کند (راجرز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). یک بررسی پیمایشی بر روی ۱۹۰۰۰ سازمان دولتی نشان می‌دهد شاخص‌های مدیریت منابع انسانی در صورت هم‌راستایی با استراتژی‌های کلان سازمان می‌تواند در ایجاد ارزش‌افزوده نقش بسزایی ایفا نماید (یانگ می لیو<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۷).

در سال‌های اخیر در خلال ظهور نهضت ارزش عمومی به‌منظور ارزیابی عملکرد این بخش، سنجه‌ای ذهنی و ره‌آورد محور مبتنی بر ارزش عمومی تدوین شده است که دارای ابعاد چندگانه‌ای است که تنش‌های اساسی بین اهداف عملکردی را به‌خوبی مدیریت می‌کند و دید نسبتاً جامعی از عملکرد سازمان و پیامدهای عملکردی آن در بخش دولتی ارائه می‌دهد (بوزمن، ۲۰۰۷؛ ون لوون و همکاران، ۲۰۱۳). از آنجایی که ارزش‌های عمومی می‌تواند اصول راهنمایی جهت عملکرد بخش دولتی باشند به نظر می‌رسد شاخص‌های مبتنی بر آنها به نحو مناسبی بتواند در خصوص عملکرد این بخش قضاوت کنند (یورگنسن و همکاران، ۲۰۱۵). به‌علاوه استفاده از ابعاد چندگانه براساس ارزش عمومی به‌منظور توصیف و سنجش عملکرد بخش عمومی می‌تواند بین اهداف عملکردی چون کارایی و کیفیت، مصالحه و توازن ایجاد کند و همچنین می‌تواند مؤلفه‌هایی که می‌باید بهبود یابند را مشخص کند (بوینه و همکاران، ۲۰۰۶).

5. Alford  
6. Added Value  
7. Public Goods  
8. Public Interest

1. Manfered  
2. Grundy & Brown  
3. Rutgers  
4. Yongmei Liu

**جدول ۱. ابعاد مفهوم عملکرد فردی مبتنی بر ارزش عمومی**

منبع	ابعاد
پندی و مویندهام <sup>۳</sup> ، ۲۰۰۶	رفتار خدماتی
بریور و سلدن، ۲۰۰۰	(رفتار برابر و تأثیر)
وندربیل، ۲۰۰۹	خدمت‌رسانی به گروه
واکر و همکاران، ۲۰۱۱	هدف (ارباب‌رجوع) و جامعه
اندروز <sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۰	رفتار پاسخگو
۲۰۱۰	(پاسخگویی به معنای
بوینه، ۲۰۰۲	رضایت کاربران و ذی‌نفعان و
بوینه و گلدویلیامز <sup>۵</sup> ، ۲۰۰۳	همچنین پاسخگویی به
	نیازهای آنها)
بوینه، ۲۰۰۲	رفتار دموکراتیک
بریور و سلدن، ۲۰۰۰	(انصاف، عدالت و
کیم <sup>۶</sup> ، ۲۰۰۵	شفافیت در فرایندهای کاری)
	رفتار توسعه‌ای
	(اصلاح کردن نحوه
بریور و سلدن، ۲۰۰۰	خدمات‌رسانی، یادگیری و
لیسینگ و استجین، ۲۰۰۹	آمدگی برای رویارویی با
	موقعیت‌های غیرمنتظره)

**روش‌شناسی**

این پژوهش از جنبه هدف کاربردی است و از دستاوردهای آن می‌توان جهت ارزیابی عملکرد در سطح فردی بخش دولتی کشور بهره گرفت و خروجی‌های آن را در بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی به کار گرفت؛ پژوهش پیش رو به لحاظ روش گردآوری داده‌ها اکتشافی-توصیفی است. شیوه اکتشافی در حوزه تحقیقات پیمایشی درجهت دستیابی به شناخت تکمیلی موضوع و کنجکاوی به‌منظور تهیه طرح تحقیق اصلی انجام می‌پذیرد به‌طوری‌که هدف از انجام این‌گونه مطالعات، فراهم ساختن مقدمات و افزایش آگاهی و دانش پژوهشگر پیرامون موضوع پژوهش است؛ در روش توصیفی از ابزارهای کتابخانه‌ای و بررسی متون و محتوای مطالب و نیز روش‌های میدانی نظیر پرسش‌نامه، مصاحبه و مشاهده جهت گردآوری داده‌ها استفاده می‌شود. بنابراین در این پژوهش مرحله نخست یعنی احصای عوامل، به شیوه اکتشافی و مرحله دوم، اولویت‌بندی عوامل، براساس شیوه

اثرات ایجاد بر کسانی که از آن ارزش یا کالا منتفع می‌شوند یا اثرات ایجاد بر حالات طبیعت که برای آنها حائز اهمیت است) را نیز در برمی‌گیرد. ارزش عمومی برای کسانی که از آن منتفع می‌شوند، معنا دارد، اگر چیزی ارزشمند است به آن علت است که از جانب مردم (جمع شهروندی نه تجمیع افراد) ارزشمند تلقی می‌شود که این امر چالش تعیین آنچه ارزشمند است را تحمیل می‌کند. ارزش وقتی ارزش است که شهروندان (چه انفرادی و چه جمعی) میل به ارائه چیزی درازای دریافت آن داشته باشند (بوزمن، ۲۰۰۷). آنچه که شهروندان درازای دریافت ارزش اعطا می‌کنند صرفاً در قالب منابع پولی (نظیر مالیات یا عوارض) نیست. آنچه شهروندان درازای دریافت ارزش ارائه می‌دهند ممکن است پذیرفتن قدرت اجباری دولت (درازای ایجاد امنیت) افزایش اطلاعات خصوصی (درازای دریافت خدمات شخصی) و امثالهم باشد (کلی و همکاران، ۲۰۰۲).

در پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه شاخص‌های پراکنده‌ای جهت ارزیابی عملکرد منابع انسانی بر مبنای خلق ارزش انجام گرفته است (وندربیل، ۲۰۰۹؛ واکر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱؛ لیسینگ و استجین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

با مرور ادبیات پژوهش در حوزه ارزش‌آفرینی منابع انسانی و مطالعات حوزه ارزش عمومی، بررسی نقش سرمایه انسانی در بخش دولتی بر فرایند ارزش‌آفرینی عمومی به معنی تأثیر سرمایه انسانی بر خلق ارزش عمومی چندان تحت دقت نظر قرار نگرفته است؛ یا به عبارت روشن‌تر مطالعه مختصه‌ای بر نقش عینی سرمایه انسانی بر ایجاد ارزش عمومی آن هم در بافت سازمان‌های بخش دولتی ایران معطوف نشده است.

در جدول ۱- ابعاد مفهوم عملکرد فردی مبتنی بر ارزش عمومی آمده است:

3. Pandey & Moynihan  
4. Andrews  
5. Gould-Williams  
6. Kim

1. Walker  
2. Leisink & Stejin

توصیفی صورت گرفته است.

این پژوهش اساساً کمی است. سازه اصلی، عملکرد ارزش محور منابع انسانی در بخش دولتی است که سازه‌ای دوسطحی است و در سطح دوم دارای سازه‌های دیگری (رفتار خدمت‌ی، رفتار پاسخگو، رفتار دموکراتیک و رفتار توسعه‌ای) است هدف این پژوهش اندازه‌گیری عملکرد منابع انسانی در بخش دولتی نیست بلکه هدف آن معرفی سازه‌های ارزش محور و شاخص‌های مترتب بر آنها برای این اندازه‌گیری است یعنی درصدد ارائه "سنجه" است.

جامعه آماری هدف، در مرحله نخست، خبرگان بخش دولتی در دو حوزه دانشگاهی و اجرایی هستند. در مرحله اول بامطالعه ادبیات و منابع معتبر (مطالعات کتابخانه‌ای) ۴ بعد اصلی جمع‌آوری شد (جدول ۱)؛ این عوامل اولیه به همراه ۱۳ شاخص خود (جدول ۳) در اختیار پنلی از خبرگان که متشکل از ۱۷ خبره دانشگاهی (اساتید) و اجرایی (مدیر و معاون) در حوزه مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی بودند، قرار گرفت (۱۰ نفر از پنل ۱۷ نفره، خبرگان دانشگاهی و ۷ نفر بقیه از خبرگان اجرایی بودند که ۱۳ نفر از آنها دارای مدرک دکتری و ۴ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. این نمونه شامل ۵ زن و ۱۲ مرد با میانگین سنی ۵۸/۲ سال بود). این خبرگان روایی صوری و روایی محتوی عوامل را تأیید نمودند. مواردی درخصوص روایی صوری عوامل به صورت پراکنده توسط خبرگان عنوان شده بود که به دلیل عدم اجماع لازم از آنها صرف نظر گردید؛ البته اصلاحات نگارشی گوشزد شده به طور کامل لحاظ شد.

مهم‌ترین عاملی که در ارزشیابی ابزار آزمون (پرسشنامه) باید به آن توجه کرد روایی<sup>۱</sup> آزمون است. مقصود از روایی، مناسب بودن، بامعنا بودن و مفید بودن استنباط‌های خاصی است که از روی نمره‌های آزمون به عمل می‌آید (هومن ۱۳۷۴). از آنجایی که این عوامل و شاخص‌ها از ادبیات معتبر استخراج شده‌اند (جدول ۱) روایی محتوی آنها نیز تا حدی قابل قبول است؛ در روایی صوری به جای توجه به آزمون به ویژگی‌های ظاهری آزمون توجه می‌شود و هنگامی برقرار می‌شود که فردی آزمون را بررسی کند و نتیجه بگیرد که این آزمون صفت مورد نظر را اندازه‌گیری می‌کند. ضمناً پنل خبرگان روایی محتوی عوامل را در قالب شاخص کمی روایی محتوی<sup>۲</sup> نیز مورد تأیید قرار دادند. در شاخص روایی محتوی

جهت بررسی شاخص روایی محتوا از روش والتز<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) استفاده می‌شود؛ بدین صورت که متخصصان «مربوط بودن»، «واضح بودن» و «ساده بودن» هر گویه را براساس یک طیف لیکرتی ۴ قسمتی مشخص می‌کنند. متخصصان مربوط بودن هر گویه را از نظر خودشان از ۱ «مربوط نیست»، ۲ «نسبتاً مربوط است»، ۳ «مربوط است»، تا ۴ «کاملاً مربوط است» مشخص می‌کنند. ساده بودن گویه نیز به ترتیب از ۱ «ساده نیست»، ۲ «نسبتاً ساده است»، ۳ «ساده است»، تا ۴ «ساده مربوط است» و واضح بودن گویه نیز به ترتیب از ۱ «واضح نیست»، ۲ «نسبتاً واضح است»، ۳ «واضح است»، تا ۴ «واضح مربوط است» مشخص می‌شود:

تعداد متخصصینی که به گویه نمره ۳ و ۴ داده اند

$$CVI = \frac{\text{تعداد کل}}{\text{تعداد کل}}$$

حداقل مقدار قابل قبول برای شاخص روایی محتوایی برابر با ۰/۷۹ است و اگر میانگین شاخص روایی محتوایی گویه‌ای کمتر از ۰/۷۹ باشد آن گویه باید حذف شود. در مورد ۱۳ عامل مورد نظر تنها سه گویه "انجام وظایف شغلی به خوبی"، "سهمیم بودن در تأمین آسایش ارباب رجوع" و "رضایت عموم مردم از خدمات ارائه شده" دارای روایی محتوایی کمتر از ۰/۷۹ به ترتیب (۰/۶۹، ۰/۶۰۰، ۰/۷۸) بودند؛ که بنا به توصیه اساتید و جهت حصول اطمینان از قطعیت عدم روایی همچنان در تحلیل باقی ماندند تا در مراحل بعدی سنجش روایی (روایی سازه) و پایایی مورد بررسی بیشتر قرار بگیرند.

در مرحله دوم پرسشنامه‌ای براساس عواملی که روایی صوری و محتوایی آن در مرحله نخست از طریق خبرگان تأیید شده بود در نمونه گسترده‌تری توزیع شد از آنجایی که طبق ادبیات اصیل موجود (اولریچ و بروک بنک، ۲۰۰۵) ارزش، عبارت است از آن دستاوردهایی که به طور عمده دریافت‌کننده ارزش آن را تعریف می‌کند بنابراین جامعه آماری در بخش دوم این پیمایش در سطح کلان، ارباب رجوعان بخش دولتی تعریف شدند؛ به دلیل و تعدد و تکثر سازمان‌های دولتی و در پی آن گستردگی جامعه آماری ارباب رجوعان بخش دولتی، ارباب رجوعان بانک‌های دولتی (ملی، سپه و کشاورزی) که براساس سند قانون مدیریت خدمات کشوری شامل تمام قوانین و الزامات سازمان‌های دولتی از جمله ارزیابی عملکرد می‌شوند به سبب اشراف بیشتر نمونه هدف قرار گرفتند

1. validity  
2. content validity index(CVI)

استخراجی است. همان‌طور که از جدول ۲- برمی‌آید شاخص KMO برابر با ۰/۸۴۶ می‌باشد (نزدیک به یک) که شاخص بالایی را برای کفایت تعداد نمونه به‌منظور برگزاری تحلیل عاملی نشان می‌دهد. همین‌طور مقدار Sig (مقدار معناداری) آزمون بارتلت برابر با ۰.۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین مشخص می‌شود که فرض شناخته شده (همانی) بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود و مفیدبودن اجرای تحلیل عاملی مورد تأیید قرار می‌گیرد (مؤمنی و فعال‌قیومی، ۱۳۸۷).

آزمون KMO		۰/۸۴۶
آزمون بارتلت	کای مربع	۸۵۹/۴۱۶
	درجه آزادی	۹۱
	Sig.	....

خروجی بعدی تحلیل عاملی که در جدول ۳- به نمایش درآمده است، مشتمل بر سه ستون است در ستون میانی، اشتراک اولیه<sup>۷</sup> و در ستون سمت چپ اشتراک استخراجی<sup>۸</sup> دیده می‌شود. هرچه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر باشد، عامل‌های استخراج شده، مؤلفه‌ها را بهتر نمایش می‌دهند (مؤمنی و فعال‌قیومی، ۱۳۸۷). چنانچه هر یک از مقادیر اشتراک استخراجی بسیار کوچک باشند، ممکن است استخراج عامل یا عوامل دیگری الزامی شود. در جدول ۳- تمامی اشتراک‌های استخراجی در حد قابل‌قبول (بزرگ‌تر از ۰/۵) می‌باشند بنابراین هیچ‌یک از عوامل حذف نمی‌شوند و روایی سازه عامل‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد. پایایی<sup>۹</sup> عوامل با آلفای کرونباخ<sup>۱۰</sup> مورد بررسی قرار گرفت. از آنجایی که ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل‌قبول است (مؤمنی و فعال‌قیومی، ۱۳۸۷) پس پایایی پرسشنامه با توجه به جدول زیر در سازه‌های فرعی و پایایی کل پرسشنامه ( $\alpha=0/797$ ) تأیید شد (جدول ۴).

و نمونه‌گیری به روش در دسترس صورت گرفت؛ درخصوص محاسبه حجم نمونه در مرحله دوم در صورتی که ادعا درخصوص پارامتر جامعه باشد و مقیاس داده‌های موجود نیز در مقیاس رتبه‌ای (مانند طیف لیکرت) باشند باید برای تعیین حجم نمونه به فراخور از فرمول‌های کوکران استفاده کرد. اما از آنجایی که در این پژوهش ادعایی درخصوص پارامتر جامعه مطرح نشده و هدف تحلیل عاملی و تحلیل سلسله‌مراتبی که در حوزه تصمیم‌گیری نرم<sup>۱</sup> قرار دارد، می‌باشد و درخصوص حجم نمونه‌گیری تحلیل عاملی منابع معتبری وجود دارد، با استناد به این منابع حجم نمونه انتخاب شد و فرمول مورد استفاده قرار نگرفت؛ در تحلیل عاملی حداقل حجم نمونه براساس عامل‌ها تعیین می‌شود نه متغیرها و شاخص‌ها. حجم نمونه توصیه شده برای تحلیل عاملی تأییدی حدود ۲۰۰ نمونه برای ده عامل توصیه شده است (کلاین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). همچنین فنون تحلیل سلسله‌مراتبی که از تکنیک‌های نرم تصمیم‌گیری است چندان به حجم نمونه حساس نیست پس از این جهت محدودیتی در حجم نمونه وجود ندارد. شایسته به ذکر است به‌دلیل اجتناب از سوگیری در پاسخگویی از طریق آزمودنی‌ها، پرسشنامه دوم در اختیار پاسخگویان مرحله اول قرار نگرفت. در میان ارباب‌رجوعان ۱۰۰ پرسشنامه توزیع شد که ۸۵ پرسشنامه قابل تحلیل بودند که براساس منابع موجود و با توجه به ۴ عامل اصلی تعداد قابل دفاعی است.

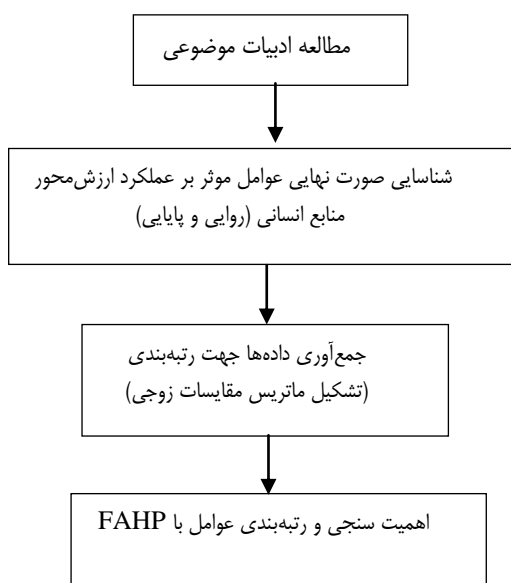
### تحلیل عاملی تأییدی KMO و آزمون بارتلت

برای ارزیابی روایی سازه (تأیید عامل‌ها به روش کمی) از روش تحلیل عاملی استفاده گردید. تحلیل عاملی سعی در شناسایی عامل‌های اساسی دارد. شایسته ذکر است از آنجایی که عامل‌ها از ادبیات استخراج شده بودند و پشتوانه نظری داشتند (جدول ۱) بنابراین، به‌منظور سنجش روایی، فقط از تحلیل عاملی تأییدی<sup>۳</sup> (و نه اکتشافی<sup>۴</sup>) استفاده گردید. تحلیل عاملی دارای سه خروجی اصلی آزمون بارتلت<sup>۵</sup>، شاخص<sup>۶</sup> KMO و اشتراک اولیه و

1. Soft Method
2. Kline
3. Principal Factor Analysis
4. Likelihood Factor Analysis
5. Bartlett's Test of Sphericity
6. Kaiser - Mayer - Olkin Measure of Sampling Adequency

7. Initial
8. Extraction
9. Validity
10. Cronbach's Alpha

با توجه به جدول فوق ضریب آلفا مربوط به معیارهای خروجی رفتار خدماتی، رفتار پاسخگو و رفتار توسعه‌ای به ترتیب ۰/۵۹۶، ۰/۵۶۴ و ۰/۵۵۶ می‌باشد که از ۰/۷۰ کمتر است و نیاز به بررسی گزینه‌های این عوامل وجود دارد تا با حذف سؤال یا سؤالات پایایی پرسشنامه مناسب شود. با استفاده از دستور حذف شاخص<sup>۱</sup> در نرم‌افزار اس پی اس<sup>۲</sup> (نسخه ۲۳) به این نتایج رسیدیم؛ با حذف شاخص "انجام وظایف شغلی به خوبی" از عامل خروجی رفتار محور آلفا به ۰/۷۶۹ ارتقا می‌یابد؛ با حذف شاخص "سهیم بودن در تأمین آسایش ارباب‌رجوع" از رفتار خدماتی آلفا به ۰/۷۰۹، با حذف شاخص "رضایت عموم مردم از خدمات ارائه شده" از رفتار پاسخگو آلفا به ۰/۷۴۰ و با حذف شاخص "توانایی رویارویی با موقعیت‌های غیرمنتظره" از رفتار توسعه‌ای، آلفای این عامل به ۰/۷۹۰ ارتقا می‌یابد. بنابراین چهار عامل از مجموع عوامل حذف شدند. به‌منظور دستیابی به اهداف پژوهش گام‌های زیر طی شد (شکل ۱):



شکل ۱. مراحل انجام پژوهش

### جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی در زمینه استخراج مؤلفه‌ها (اشتراک اولیه و استخراجی)

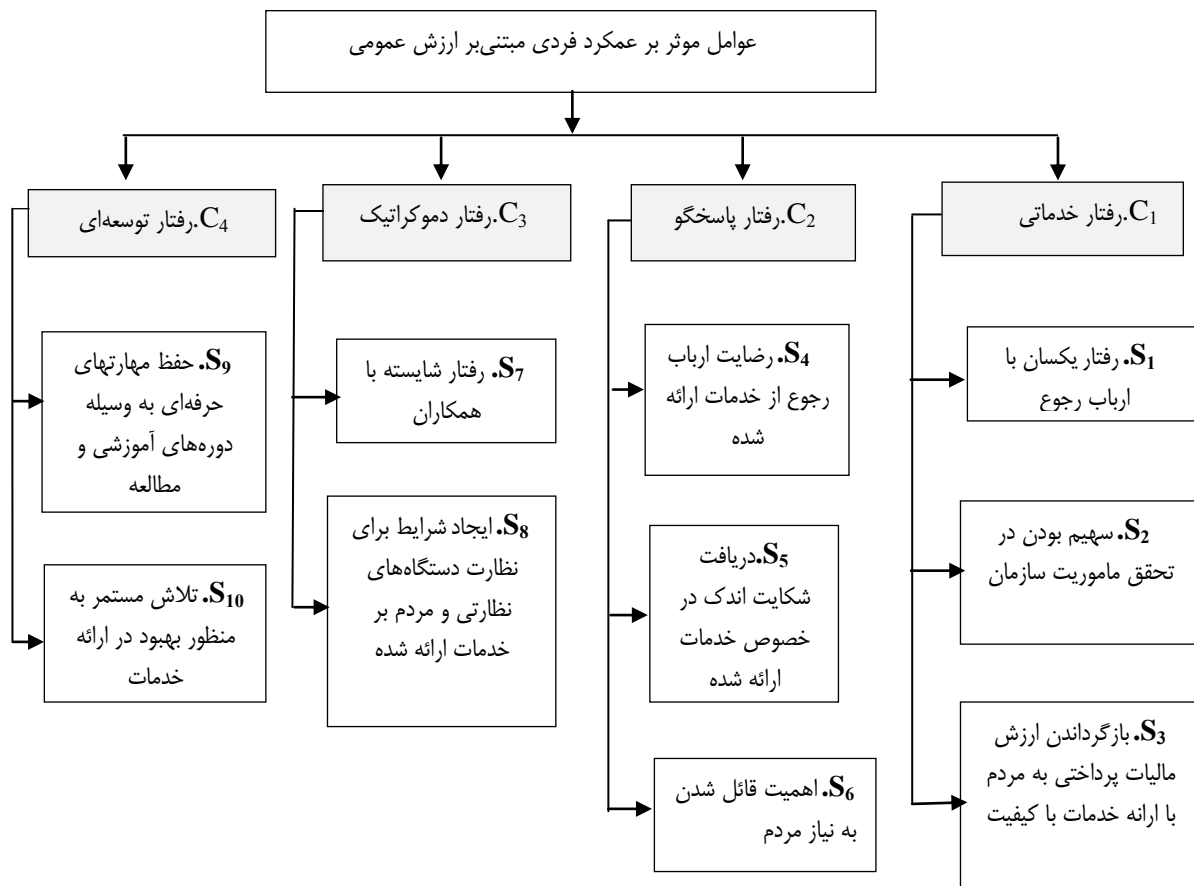
عوامل مؤثر بر عملکرد ارزش محور منابع انسانی در بخش دولتی	بارگیری	بارگیری
رفتار یکسان با ارباب‌رجوع (رفتار خدماتی)	۱	۰/۶۰۰
سهیم بودن در تحقق مأموریت سازمان (رفتار خدماتی)	۱	۰/۶۷۸
سهیم بودن در تأمین آسایش ارباب‌رجوع (رفتار خدماتی)	۱	۰/۵۵۰
بازگرداندن ارزش مالیات پرداختی به مردم با ارائه خدمات با کیفیت (رفتار خدماتی)	۱	۰/۵۹۰
رضایت ارباب‌رجوع از خدمات ارائه شده (رفتار پاسخگو)	۱	۰/۷۸۹
دریافت شکایت اندک در خصوص خدمات ارائه شده (رفتار پاسخگو)	۱	۰/۶۰۳
اهمیت قائل شدن به نیاز مردم (رفتار پاسخگو)	۱	۰/۶۷۴
رضایت عموم مردم از خدمات ارائه شده (رفتار پاسخگو)	۱	۰/۶۰۳
رفتار شایسته با همکاران (رفتار دموکراتیک)	۱	۰/۶۰۰
ایجاد شرایط لازم برای نظارت دستگاه‌های نظارتی و مردم بر خدمات ارائه شده (رفتار دموکراتیک)	۱	۰/۷۹۰
حفظ مهارت‌های حرفه‌ای به‌وسیله دوره‌های آموزشی و مطالعه (رفتار توسعه‌ای)	۱	۰/۶۵۰
تلاش مستمر به‌منظور بهبود در ارائه خدمات (رفتار توسعه‌ای)	۱	۰/۷۰۶
توانایی رویارویی با موقعیت‌های غیرمنتظره (رفتار توسعه‌ای)	۱	۰/۵۰۶

### جدول ۴. آلفای کرونباخ

معیار	آلفای کرونباخ
رفتار خدماتی	۰/۵۹۶
رفتار پاسخگو	۰/۵۶۴
رفتار دموکراتیک	۰/۷۲۴
رفتار توسعه‌ای	۰/۵۵۶

1. Scale if item deleted  
2. Statistical Package for Social Science (SPSS)





شکل ۲. ساختار سلسله مراتبی عوامل موثر بر عملکرد فردی مبتنی بر ارزش عمومی

## مراحل پیاده‌سازی فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی فازی

فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی<sup>۱</sup> یکی از معروف‌ترین فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه<sup>۲</sup> است که از توماس آل. ساعتی<sup>۳</sup> در دهه ۱۹۷۰ ابداع گردید. این روش هنگامی که عمل تصمیم‌گیری با چند گزینه و شاخص تصمیم‌گیری روبرو است، می‌تواند مفید باشد. شاخص‌ها می‌توانند کمی یا کیفی باشند. اساس این روش بر مقایسات زوجی<sup>۴</sup> نهفته است. در این روش تصمیم‌گیرنده با فراهم آوردن درخت سلسله‌مراتب تصمیم<sup>۵</sup> کار خود را آغاز می‌نماید. این درخت شاخص‌ها و گزینه‌های تصمیم‌گیری را نشان می‌دهد. سپس یکسری مقایسات زوجی انجام می‌گیرد. این مقایسات وزن هریک از فاکتورها را درخصوصی گزینه‌های رقیب مشخص می‌سازد. درنهایت

منطق تحلیل سلسله‌مراتبی به‌گونه‌ای ماتریس‌های حاصل از مقایسات زوجی را با یکدیگر تلفیق می‌سازد که تصمیم بهینه حاصل آید (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۸۸).

فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی سنتی، امکان انعکاس سبک تفکر انسانی را به‌طور کامل ندارد. به عبارت بهتر، استفاده از مجموعه‌های فازی، سازگاری بیشتری با توضیحات زبانی و بعضاً مبهم انسانی دارد و بنابراین بهتر است که با استفاده از - مجموعه‌های فازی (به‌کارگیری اعداد فازی) به پیش‌بینی بلندمدت و تصمیم‌گیری در دنیای واقعی پرداخت. منطق فازی که پروفسور لطفی‌زاده در سال ۱۹۶۵ در برابر منطق کلاسیک مطرح شد ابزاری قدرتمند جهت حل مسائل مربوط به سیستم‌های پیچیده‌ای که درک آنها مشکل و یا مسائلی که وابسته به استدلال، تصمیم‌گیری و استنباط بشری می‌باشند، به شمار می‌آید (آذر و فرجی، ۱۳۸۹).

در مرحله نخست این روش به‌منظور ترسیم ساختار سلسله مراتبی (درخت تصمیم) می‌بایست عوامل مؤثر بر مسئله موردنظر، شناسایی شوند؛ در این پژوهش پس از مرور پیشینه ادبیات و دریافت نظرات کارشناسان و خبرگان (هیچ عاملی

1. Analytic Hierarchy Process(AHP)
2. Multi Analytical Decision Making (MADM)
3. Thomas L. Saaty
4. Pairwise Comparisons
5. Hierarchy Decision Tree

$$\tilde{A}' = [\tilde{a}_{ij}']_{n \times n}$$

$$\tilde{a}_{ij}' = \frac{1}{\tilde{a}_{ji}}$$

### تشکیل ماتریس قضاوت

براساس ماتریس مقایسات زوجی میان هر یک از شاخص و زیرشاخص‌های ارزیابی، ماتریس قضاوت  $\tilde{A}$  با یکی کردن نظرات تصمیم‌گیرندگان با استفاده از روابط زیر تشکیل می‌گردد؛ که  $\tilde{a}_{ij}$  بیانگر اهمیت نسبی شاخص  $i$ ام نسبت به شاخص  $j$ ام می‌باشد. اگر  $\tilde{U}_{ijk}$  یک عدد فازی مثلثی که بیانگر قضاوت متخصص  $k$ ام برای اهمیت نسبی دو شاخص  $i$  -  $j$  باشد آن‌گاه داریم:

$$L_{ij} = \sqrt[n]{\prod_{k=1}^n L_{ijk}} \quad M_{ij} = \sqrt[n]{\prod_{k=1}^n M_{ijk}}$$

$$U_{ij} = \sqrt[n]{\prod_{k=1}^n U_{ijk}}$$

$$\tilde{A} = [\tilde{a}_{ij}]_{n \times n}$$

$$\tilde{a}_{ij} = (L_{ij}, M_{ij}, U_{ij})$$

که در آن  $\tilde{a}_{ij}$  نظرات یکی شده  $k$  تصمیم‌گیرنده می‌باشد.

### محاسبات تحلیل سلسله مراتبی فازی

پس از محاسبه ماتریس قضاوت باید وزن هر یک از ماتریس‌های قضاوت محاسبه شود. برای محاسبه روش‌های گوناگونی ارائه شده است که در این پژوهش از روش تحلیل توسعه‌ای (چانگ)<sup>۱</sup> استفاده شده است؛ این روش شامل مراحل زیر است:

گام ۱: محاسبه  $\sum_{j=1}^n M_{ij}$

به‌منظور محاسبه این شاخص اعداد فازی هر سطر ماتریس قضاوت با هم جمع می‌شوند.

گام ۲: محاسبه  $[\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n M_{ij}]^{-1}$

برای محاسبه این مقدار کل اعداد فازی جدول ماتریس قضاوت با هم جمع می‌شوند.

گام ۳: محاسبه ارزش  $S_k$

در روش چانگ برای هر یک از سطرهای ماتریس قضاوت ارزش  $S_k$  که خود یک عدد فازی مثلثی است از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

نیافزودند) فهرست نسبتاً جامعی از عوامل مؤثر بر عملکرد مبتنی بر ارزش عمومی به‌دست آمد که همان گزینه‌ها می‌باشند و شاخص‌ها همان گویه‌های پرسشنامه می‌باشند که تعریف عملیاتی سازه‌های مرتبه دوم هستند؛ بنا بر ادبیات نوپای این عرصه، این عوامل در ۴ گروه (گزینه‌ها) با ۱۰ عامل (شاخص‌ها) به صورت شکل ۲- می‌باشد. که در مرحله دوم تحت نظرسنجی از ارباب‌رجوعان بانک‌های دولتی تحت ماتریس مقایسات زوجی قرار گرفت.

### تشکیل ماتریس مقایسات زوجی

با توجه به یک سطح بالاتر مقادیر اهمیت نسبی در فرایند تحلیل سلسله مراتبی با انجام ماتریس مقایسات زوجی به دست می‌آید. در این مرحله با در نظر گرفتن ساختار سلسله مراتبی (شکل ۲) مقایسات زوجی انجام می‌گیرد. این مقایسات به صورت زیر می‌باشد:

مقایسات زوجی میان شاخص‌ها با توجه به یک سطح بالاتر خود یعنی سطح هدف

مقایسات زوجی میان زیرشاخص‌ها با توجه به یک سطح بالاتر خود یعنی سطح شاخص. به‌منظور انجام مقایسات زوجی از یک طیف فازی به شرح جدول ۵- استفاده شد:

### جدول ۵. اعداد فازی مثلثی مربوط به متغیرهای زبانی

اعداد فازی	متغیرهای زبانی
(۱و۱و۱)	اهمیت کاملاً یکسان
(۱/۲و۱و۳/۲)	اهمیت یکسان
(۱و۳/۲و۲)	اندکی مهم‌تر
(۳/۲و۲و۵/۲)	نسبتاً مهم‌تر
(۵/۲و۳و۷/۲)	خیلی مهم‌تر
(۳و۷/۲و۴)	کاملاً مهم‌تر

براساس نظرات کارشناسان و با بهره‌گیری از اعداد فازی تعریف شده، اهمیت نسبی شاخص‌ها به یکدیگر محاسبه و براساس آن ماتریس مقایسات زوجی  $\tilde{A}'$  تشکیل می‌گردد. که  $\tilde{a}_{ij}'$  یک عدد فازی مثلثی بوده و بیانگر اهمیت نسبی شاخص  $i$ ام نسبت به شاخص  $j$ ام می‌باشد.

براساس نظرات کارشناسان و با بهره‌گیری از اعداد فازی تعریف شده، اهمیت نسبی شاخص‌ها به یکدیگر محاسبه و براساس آن ماتریس مقایسات زوجی  $\tilde{A}'$  تشکیل می‌گردد. که  $\tilde{a}_{ij}'$  یک عدد فازی مثلثی بوده و بیانگر اهمیت نسبی شاخص  $i$ ام نسبت به شاخص  $j$ ام می‌باشد.

گرفتند و با قراردادن اعداد فازی معادل متغیرهای زبانی ماتریس‌های مقایسات زوجی تشکیل گردید. محاسبات فازی بر اساس روش چانگ و تحت فرمول طراحی شده از طریق محقق در نرم‌افزار اکسل انجام گرفت که در ادامه به‌اختصار به خروجی‌های به‌دست آمده پرداخته خواهد شد؛

گام ۱: محاسبه ماتریس میانگین نظرات ۸۵ پاسخ‌دهنده؛ که به این منظور از میانگین هندسی بین ماتریس مقایسات زوجی که به زبان اعداد فازی برگردانده شدند، استفاده شد؛ حاصل در جدول شماره ۶- نمایش داده شده است.

جدول ۶. ماتریس میانگین فازی معیارها به هدف

معیارها	C <sub>1</sub>	C <sub>2</sub>	C <sub>3</sub>	C <sub>4</sub>
C <sub>1</sub>	۱	۱/۵۰۰	۱	۱
C <sub>2</sub>	۰/۶۶۷	۱	۲/۰۴۱	۱
C <sub>3</sub>	۰/۴۷۲	۰/۶۴۹	۱	۰/۹۸۰
C <sub>4</sub>	۰/۴۹۰	۰/۶۹۰	۰/۹۰۹	۱
معیارها	C <sub>3</sub>	C <sub>4</sub>	C <sub>1</sub>	C <sub>2</sub>
C <sub>1</sub>	۱/۰۲۰	۱/۵۴۰	۲/۱۲۰	۱/۱۰۰
C <sub>2</sub>	۱/۰۳۰	۱/۴۹۰	۲/۰۴۰	۱/۶۳۰
C <sub>3</sub>	۱	۱	۱	۰/۵۶۰
C <sub>4</sub>	۰/۸۴۷	۰/۹۸۰	۱/۱۷۸	۱

تقریباً تمامی محاسبات در تحلیل سلسله‌مراتبی بر اساس قضاوت اولیه تصمیم‌گیرنده، در مقایسه و تعیین اهمیت بین گزینه‌ها صورت می‌گیرد؛ بنابراین چنانچه نرخ ناسازگاری کمتر یا مساوی ۰/۱ باشد می‌توان سازگاری مقایسات را پذیرفت (آذر و رجب‌زاده، ۱۳۸۸) در این پژوهش تمام مقایسات دارای نرخ ناسازگاری کمتر از ۰/۱ می‌باشند.

گام ۲: محاسبه مجموعه اعداد فازی: با استفاده از روابط ارائه شده مجموع سطری اعداد فازی محاسبه می‌شود که نتایج در جدول شماره ۷- نمایش داده شده است:

جدول ۷. مجموعه سطری اعداد فازی

	L	M	U
R <sub>1</sub>	۳/۶۱۰	۵/۰۰	۳/۶۶۰
R <sub>2</sub>	۳/۸۱۷	۵/۱۱۰	۵/۱۰۱
R <sub>3</sub>	۲/۵۲۲	۳/۳۴۰	۴/۱۳۱
R <sub>4</sub>	۲/۸۳۳	۳/۲۸۴	۴/۵۸۸

محاسبه مجموع ستونی اعداد فازی که نتیجه در جدول شماره ۸- نمایش داده شده است.

که در آن  $M_{ij}$  یک عدد فازی مثلثی،  $k$  بیانگر شماره سطر و  $i$  و  $j$  به ترتیب نشان‌دهنده سطر و ستون می‌باشند.

گام ۴: محاسبه درجه بزرگی

به‌طور کلی چنانچه  $M_1$  و  $M_2$  دو عدد فازی مثلثی باشند درجه بزرگی  $M_1$  بر  $M_2$  به صورت رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$\begin{cases} V(M_1 \geq M_2) = 1, & M_1 \geq M_2 \\ V(M_1 < M_2) = hgt(M_1 \cap M_2), & M_1 < M_2 \end{cases}$$

که در آن:

$$hgt(M_1 \cap M_2) = \frac{u_1 - L_2}{(u_1 - L_2) + (m_2 - m_1)}$$

عدد فازی مثلثی  $k$  میزان بزرگی یک عدد فازی مثلثی از دیگر نیز از رابطه زیر به‌دست می‌آید:

$$V(M_1 \geq M_2 \geq \dots \geq M_k) = V(M_1 \geq M_2) \dots \& = V(M_1 \geq M_k)$$

درجه بزرگی عدد فازی مثلثی  $M_1$  نسبت به عدد فازی مثلثی  $M_2$

گام ۵: محاسبه وزن‌های ناهنجار

در این مرحله، کمترین مقدار عنصر هر ستون از جدول مرحله، وزن‌های ناهنجار می‌باشند.

$$W'(x_i) = \min_{k \neq i} \{V(S_i \geq S_k)\} \quad k = 1, 2, 3, \dots, n$$

بنابراین بردار وزن شاخص‌ها به صورت زیر خواهد بود:

$$w' = [W'(x_1), W'(x_2), \dots, W'(x_n)]$$

گام ۶: محاسبه وزن‌های بهنجار

از تقسیم هر یک از وزن‌های ناهنجار بر جمع کل وزن‌های ناهنجار، وزن‌های بهنجار به‌دست می‌آید.

$$w'(x_i) = \frac{w'(x_k)}{\sum_{k=1}^n w'(x_k)}$$

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

اولین گام در فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی ترسیم درخت تصمیم است. این سلسله‌مراتب تصمیم در شکل ۲ نمایش داده شده است. در مرحله دوم پس از احصای عوامل از نظرات خبرگان، شاخص‌های اصلی و فرعی از طریق مشتریان سه بانک دولتی با متغیرهای زبانی مورد مقایسات زوجی قرار

**جدول ۱۳. وزن و رتبه کلی عوامل عملکرد مبتنی بر ارزش**

عمومی منابع انسانی در دولت			
رتبه	عامل	معیار	وزن
۱	اهمیت قائل شدن به نیاز مردم ( $S_6$ )	رفتار پاسخگو	۰/۲۰۰
۲	تلاش مستمر به منظور بهبود ارائه خدمات ( $S_{10}$ )	رفتار توسعه‌ای	۰/۱۴۰
۳	بازگرداندن ارزش مالیات پرداختی به مردم با ارائه خدمات با کیفیت ( $S_3$ )	رفتار خدماتی	۰/۱۳۵
۴	رضایت ارباب رجوع از خدمات ارائه شده ( $S_4$ )	رفتار پاسخگو	۰/۱۳۳
۵	رفتار یکسان با ارباب رجوع ( $S_1$ )	رفتار خدماتی	۰/۱۰۲
۶	دریافت شکایت اندک در خصوص خدمات ارائه شده ( $S_5$ )	رفتار پاسخگو	۰/۱۰۱
۷	حفظ مهارت‌های حرفه‌ای به وسیله دوره‌های آموزشی و مطالعه ( $S_9$ )	رفتار توسعه‌ای	۰/۰۸۰
۸	ایجاد شرایط لازم برای نظارت دستگاه‌های نظارتی و مردم بر خدمات ارائه شده ( $S_8$ )	رفتار دموکراتیک	۰/۰۵۰
۹	سهیم بودن در تحقق مأموریت سازمان ( $S_2$ )	رفتار خدماتی	۰/۰۳۰
۱۰	رفتار شایسته با همکاران ( $S_7$ )	رفتار دموکراتیک	۰/۰۲۵

**یافته‌های پژوهش**

آن چنان که از جدول شماره ۱۳- برمی‌آید براساس وزن‌های احصا شده عامل اهمیت قائل شدن به نیاز مردم (با وزن ۰/۲۰۰) از نقطه نظر ارباب رجوعان سه بانک دولتی در رتبه نخست قرار گرفته است و این حاکی از این مطلب است که درک هم‌دلانه و پاسخگویی از دیدگاه ارباب رجوعان حداقل در بخش خدمات بانکی دارای اهمیت بسزایی است؛ عامل تلاش مستمر به منظور بهبود ارائه خدمات از عوامل معیار رفتار توسعه‌ای در رتبه دوم قرار گرفته (با وزن ۰/۱۴۰) که بیانگر این مطلب است که به‌رغم ارائه خدمات بانکداری نوین و آموزش‌های مستمر کارکنان در بخش بانکداری این عامل هنوز از مهم‌ترین عوامل با اهمیت نزد ارباب رجوعان این بخش می‌باشد که قطعاً نیاز به توجه بیشتر دارد؛ عامل رفتار

**جدول ۸. مجموع ستونی اعداد فازی**

	L	M	U
SR	۱۲/۷۸۰	۱۶/۷۳۰	۲۲/۴۸۰

گام ۳: محاسبه ارزش  $S_k$  های مربوط به هر سطر ماتریس یا استفاده از روابط ارائه شده به صورت جدول شماره ۹ - می‌باشد.

**جدول ۹. ارزش  $S_k$  ها**

	L	M	U
$S_1$	۰/۱۶۱	۰/۲۹۹	۰/۵۲۱
$S_2$	۰/۱۷۰	۰/۳۰۵	۰/۵۵۶
$S_3$	۰/۱۱۲	۰/۲۰۰	۰/۳۲۳
$S_4$	۰/۱۲۶	۰/۱۹۶	۰/۳۵۹

گام ۴: محاسبه درجه بزرگی  $S_j$  ها به  $S_i$  ها در جدول شماره ۱۰ - به نمایش درآمده است:

**جدول ۱۰. درجه بزرگی  $S_j$  ها به  $S_i$  ها**

	$S_1$	$S_2$	$S_3$	$S_4$
$S_1$	۱	۱	۰/۶۲۱	۰/۶۵۹
$S_2$	۰/۹۸۲	۱	۰/۵۹۲	۰/۶۳۴
$S_3$	۱	۱	۱	۰/۹۸۶
$S_4$	۱	۱	۱	۱

گام ۵: محاسبه وزن‌های ناپهنجار: وزن‌های ناپهنجار و پهنجار در دو جدول شماره ۱۱ و ۱۲ نمایش داده شده است:

**جدول ۱۱. وزن‌های ناپهنجار**

$W_j$	$W_1$	$W_2$	$W_3$	$W_4$
وزن‌های ناپهنجار	۰/۹۸۲	۱	۰/۵۹۲	۰/۶۳۴

گام ۶: وزن‌های پهنجار

**جدول ۱۲. وزن‌های پهنجار**

$W_j$	$W_1$	$W_2$	$W_3$	$W_4$
وزن‌های پهنجار	۰/۳۰۶	۰/۳۱۲	۰/۱۸۵	۰/۱۹۸

به‌منظور محاسبه وزن‌های فازی در سطح هر یک از زیر معیارها نیز به همین ترتیب پیش‌گفته عمل می‌شود تا اوزان پهنجار شده آنها به‌دست آید براساس بردارهای پهنجار به‌دست‌آمده برای معیارها و زیرمعیارها، اولویت‌نهایی مشخص می‌شود که نتیجه جدول شماره ۱۳ - خواهد بود:

به نظر می‌رسد می‌تواند ابزار مناسبی به منظور اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی در سطوح خرد و کلان سازمانی باشد (آوازو و کریشنامورتی، ۲۰۱۶). لکن بنابر ماهیت خدمات عمومی تعیین ارزش‌های مترتب بر این خدمات، کاری بس دشوار است مضاف به اینکه پژوهش‌های اندکی نیز در راستای چگونگی تبدیل ارزش‌های عمومی به عمل در ارائه خدمات عمومی انجام گرفته است (بوزمن و یورگنسن، ۲۰۰۷؛ بوزمن، ۲۰۱۲).

برخلاف وجود اجماع جهانی بر اهمیت ارزش‌ها در توسعه و بهبود سازمانی در بخش دولتی و خصوصی (بوزمن و یوگنسن، ۲۰۰۷) اما مطالعات در این حوزه غالباً ماهیت محض و انتزاعی داشته و مسائلی تئوریک در حوزه آن مطرح و تحلیل شده‌اند. ارزش‌های خدمات اغلب پرابهام هستند، به‌سختی اندازه‌گیری می‌شوند و دارای تعریف‌هایی رقیب و متعارض هستند.

باوجوداین، تمام فعالیت‌های خدمات عمومی ارزش‌محور هستند و تعیین ماهیت این ارزش‌ها شایسته بررسی است. در محیط پرتلاطم امروز که بی‌اطمینان عامل و فاعل اصلی تغییرات ساختاری و عملیاتی پی‌درپی است، ارزش‌ها به‌مثابه قطب نمای فعالیت‌های تغییر عمل می‌کنند. ارزش عمومی استاندارد مطلق نیست، تعریف محتوای جوهری ارزش عمومی پیشاپیش میسر نیست بلکه به شرایط در محیط وظیفه‌ای نسبی است (رودز و واناً، ۲۰۰۷). در این بستر مدیران دولتی ممکن است قادر نباشند به شکلی مطلق آنچه را که ارزشمند است، تعریف کنند، بلکه می‌توانند در پی این نکته باشند که آیا یک هدف خاص به یک هدف دیگر در یک شرایط معین ارزشمندتر است یا خیر (دانایی‌فرد، ۱۳۹۵).

هرچند این مفهوم هنوز در دوران طفولیت خود به سر می‌برد و نیازمند پژوهش‌های بیشتر جهت بسط عملیاتی است اما به نظر در همین حد نیز می‌تواند شاخص‌های نسبتاً جامعی برای ارزیابی عملکرد در بخش دولتی باشد؛ بر این اساس مطرح‌نمودن این مفهوم در بخش عمومی کشور می‌تواند نقطه عطفی در ارزیابی‌های سازمانی باشد و درخصوص ارتقای بهره‌وری فردی و سازمانی ملاک عمل قرار گیرد. پژوهش صورت گرفته تلاشی بود درخصوص مطرح نمودن ارزش عمومی به‌عنوان شاخصی برای ارزیابی به‌عنوان جایگزینی

شایسته با همکاران (با وزن ۰/۲۵) از منظر ارباب‌رجوعان در رتبه آخر، طبقه‌بندی گردیده است که به نظر به سبب ماهیت پاسخ‌دهندگان و اینکه این عامل چندان در ارتباط مستقیم با خدمت‌رسانی نیست این رتبه منطقی به نظر می‌رسد؛ باقی عوامل نیز در رتبه‌های بین قرار گرفته‌اند و می‌توان گفت شاخص‌هایی که در ارتباط مستقیم با ارباب‌رجوع می‌باشند و برای وی ملموس‌ترند در رتبه‌های بالاتری قرار گرفته‌اند.

از محدودیت عدیده پژوهش‌های کمی این است که نتایج آن می‌باید با احتیاط تفسیر شود و نیز با احتیاطی افزون‌تر عملیاتی شود؛ این پژوهش در مرحله دوم با جامعه آماری وسیعی روبرو شد که منطقی‌اً نمونه‌گیری بهینه به‌نحوی که تمام جامعه آماری را طبق تعریف (کلیه سازمان‌های بخش دولتی) پوشش دهد امکان‌پذیر نبود. از این‌رو، از روش نمونه در دسترس و در محدوده بانک‌های دولتی استفاده شد بنابراین در خصوص بسط نتایج به‌دست‌آمده باید گفت این نتایج تنها می‌تواند در محدوده بانک‌های دولتی مورد استفاده قرار گیرند و چنانچه انتظار رود برآورد دقیق‌تری درخصوص ترجیحات ارزشی از خدماتی که ارباب‌رجوعان از سازمان‌های دولتی دریافت می‌کنند به‌دست آید، این امر نیازمند مطالعه دقیق‌تر و نظام‌مندتری خواهد بود.

## بحث و نتیجه‌گیری

ارتباط بین عملکرد منابع انسانی و عملکرد سازمانی همواره از مطالعات کلاسیک و مدل‌های اولیه منابع انسانی تا به امروز مورد توجه ویژه صاحب‌نظران حوزه سازمان و مدیریت بوده است (اسنپ و ردمن، ۲۰۱۰؛ بیرمو، ۲۰۱۵). اما آنچه همواره مورد بحث پژوهشگران بوده شاخص‌های جامعی است که بتواند ابعاد مختلف عملکرد را تا حد قابل‌قبولی پوشش دهد (گلشمیر، ۲۰۱۵). در حوزه خدمات عمومی اندازه‌گیری عملکرد چه در بخش فردی و چه در بخش سازمانی به‌سبب ماهیت و گستردگی فعالیت‌ها و خدمات این بخش، از حساسیت‌های بیشتری برخوردار است (یورگنسن و راجرز، ۲۰۱۵).

در دهه اخیر در حوزه مطالعات مدیریت دولتی مفهوم ارزش عمومی معرفی شده است که با توجه به تعریف اولیه و شاخص‌های توسعه داده شده برای آن در مطالعات متعدد

1. Snape & Redman
2. Byremo
3. Gelsheimer
4. Rutgers

سازمانی مورد بررسی قرار داد بنابراین پیشنهاد می‌شود این پژوهش با روش مقتضی در سطح سازمانی نیز انجام گیرد. ضمناً با توجه به تکرر و تعدد سازمان‌های عمومی پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی، سازمان‌های بخش عمومی براساس معیارهای مناسبی خوشه‌بندی گردند و در هر خوشه به تفکیک مطالعه صورت گرفته، انجام گیرد و در نهایت نتایج برآمده از هر خوشه مقایسه و تحلیل شوند و در صورت امکان ادغام گردند تا نتایج قابل‌اتکاتری در سطح ملی به‌دست آید. ضمناً به نظر می‌رسد چنانچه بتوان پیش از رتبه‌بندی معیارهای عملکردی مبتنی بر ارزش، درخصوص بازتعریف این ارزش‌ها به‌عنوان سنجه عملکرد در بستر بومی و ملی از روش‌های کمی و کیفی اقدام نمود، نتیجه نهایی ارزشمندتر خواهد بود چراکه تناسب بیشتری با بافت ملی خواهد داشت.

برای شاخص‌های متعدد و متکثر و البته سلیقه‌ای که هم‌اکنون مورد استفاده قرار می‌گیرند که غالباً دیدگاه ذی‌نفعان را نادیده می‌گیرند. ارزش عمومی قابل‌توجهی برای ذی‌نفعان مستقیم بخش عمومی (خدمت‌گیرندگان و مشتریان) و در گستره‌ای وسیع‌تر برای کلیه شهروندان و جامعه بشری در سنجش عملکرد قائل است و آنها را در کانون توجه قرار می‌دهد.

### پیشنهادها

از آنجایی که در ادبیات مطرح می‌شود ارزش عمومی ابزار مناسبی برای ارزیابی عملکرد در سطوح مختلف سازمان‌های عمومی است (بوزمن، ۲۰۰۷؛ ون لوون و همکاران، ۲۰۱۳) و از آنجایی که این پژوهش این مفهوم را به‌عنوان ابزار سنجش عملکرد بخش دولتی و صرفاً در سطح فردی و نه گروهی و

### منابع

برمن، ایوان؛ باومن، جیمز؛ وست، جانانان و وان‌وارت، مونتگمری. (۱۳۸۸). مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی، ترجمه میرعلی سیدنقوی و عباس حسن‌زاده. تهران: نشر مه‌کامه.

مؤمنی، منصور و فعال قیومی، علی (۱۳۸۷). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS، تهران: نشر کتاب نو.

هومن، حیدرعلی. (۱۳۷۴). شناخت روش علمی در علوم رفتاری (پایه‌های پژوهش)، تهران: نشر پارسا.

آذر، عادل ورجب‌زاده، علی. (۱۳۸۸). تصمیم‌گیری کاربردی (رویکرد MADM). تهران: انتشارات نگاه دانش.

آذر، عادل؛ حجت، فرجی. (۱۳۸۹). علم مدیریت فازی، تهران: مهربان نشر.

حجازی، مسعود و تقی‌پور قشی، فریبا. (۱۳۹۴). «بررسی شادی در کاربر بهره‌وری نیروی انسانی». مدیریت بهره‌وری، سال نهم، (شماره ۳۳).

دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۹۵). نهضت‌های مدیریت‌دولتی، تهران: نشر سمت.

Alford, J. (2002). "Defining the client in the public sector: A social exchange perspective". *Public Administration*, Volume 62, 3, 337-346.

Alford, J. & O'Flynn, J (2009). Public Value: A Stocktake of a Concept Paper presented. *the Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management Track: Public Management Reform, Innovation and Change*.

Andrews, R., Boyne, G. A., Jae Moon, M. & Walker, R.M. (2010). "Assessing Organizational Performance: Exploring Differences Between Internal and External Measures". *International Public Management Journal*, 13(2), 105-129.

Boyne, G. A. (2002). "Concepts and indicators of local authority performance: An evaluation of the statutory framework

in England and Wales". *Public Money and Management*, 22 (4), 17-24.

Boyne, G.A. & Gould-Williams, J. (2003). "Planning and performance in public organizations An empirical analysis". *Public Management Review*, 5(1), 115-132.

Boyne, G. A., Meier, K. J., O'Tool, L. J. & Walker, R. M. (Eds.). (2006). *Public Service Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.

Brewer, G. A. and Selden, S.C. (2000). "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (4), 685-711.

Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown: Georgetown University Press.

- Bozeman, B. & Sarewitz, D. (2011). "Public Value Mapping and Science". *Policy Evaluation, Minerva*, 49, 1-23.
- Byremo, C. (November 2nd, 2015) *Human Resource Management and Organisational Performance Does HRM lead to improved organisational performance? Master's thesis in Organisation, Leadership and Work* Department of Sociology and Human Geography Faculty of Social Sciences, UNIVERSITY OF OSLO.
- DELORME, Pascal; CHATELAIN, Olivier. (2011). *The Role and Use of Performance Measurement Indicators, This document has been prepared for the European Commission.* EuropeAid but its content is the sole responsibility of the authors.
- Gelsheimer, S. A. (2015). *Two Essays Examining Organizational Performance, Graduate Theses and Dissertations.* University of South Florida, Scholar Commons, January 2015.
- Grundy Tony & Brown Laura. (2003). *Value-Based Human Resource Strategy :Developing your HR Consultancy role.* Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Jørgensen, T. B. & Rutgers. M. R. (2015). "Public Values Core or Confusion? Introduction to the Centrality and Puzzlement of Public Values Research". *American Review of Public Administration*, 45(1), 3-12.
- Jorgensen, T. B. & Bozeman, B. (2007). "Public Values: An inventory". *Administration & Society*. 39, 354.
- Kim, S. (2005). "Individual-Level Factors and Organizational Performance in Government Organizations". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 15 (2), 245-261.
- Kline, R.B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed). New York: Guilford Press.
- Krishnamurthy, R. & Awazu, Y. (2016). "Liberating data for public value: The case of Data.gov". *International Journal of Information Management*, 36(4), 668, 672.
- Leisink, P. L. M. & Steijn, B. (2009). "Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands". *International Review of Administrative Sciences*. 75, 35.
- Manfred, K., Yufei, Y., & Charles, B. (1987). "On the value of human resources". *Technological Forecasting and Social Change*, 30(2), 93, 195.
- O'Flynn, J. (2007). "From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications". *Australian Journal of Public Administration*, 66(3), 353-366.
- Pandey, S.K. & Moynihan, D. (2006). Bureaucratic red tape and organizational performance, *Testing the moderating role of culture and political support.* In.
- Rhodes, R.A.W. & Wanna, J. (2007). "The Limits to Public Value, or Rescuing Responsible Government from the Platonic Guardians". *Australian Journal of Public Administration*, 66(4), 406-42.
- Rutgers, M.R. (2015). "As Good as It Gets? On the Meaning of Public Value in the Study of Policy and Management". *The American Review of Public Administration*. 45(1), 29-45.
- Snape, E., & Redman, T. (2010). "HRM Practices, Organizational Citizenship Behaviour, and Performance: A Multi-Level Analysis". *Journal of Management Studies*, 45, 1219-1247.
- Stoker, G. (2006). "Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?". *American Review of Public Administration*, 36 (1), 41-57.
- Ulrich, D. & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition, Boston, MA: Harvard Business School Press.*
- Vandenabeele, W. (2009). "The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: more robust evidence of the PSM-performance relationship". *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 11-34.
- Van Loon, N., Vandenabeele, W. & Leisink, P. (2013). "Public value-based Performance: The development and validation of a measurement scale". *Paper presented at the 11th Public Management Research Conference, Madison, Wisconsin, 20-22.*
- Walker, R. M., Boyne, G. A., Brewer, G.A. & Avellaneda, C. N. (2011). *Market Orientation and Public Service Performance: New Public Management Gone Mad?* *Public Administration Review*, sept/okt.

- Waltz, C.F., Strickland, O.L. & Lenz, E. R. (2005). *Measurement in nursing and health research* (3rd ed.) New York: Springer Publishing Co.
- Williams, I. & Shearer, H. (2011). "Appraising Public Value: Past, PRESENT and Futures". *Public Administration*, 89(4), 1367–1384.
- Yongmei Liu, James G. Combs, David J. Ketchen J.r. Duance, R. I. (2007). "The Value of human resource management for organizational performance". *Business Horizons*, 50, 503-511.