

ارزیابی نقش سازمان در بالابردن سطح بهره وری و عملکرد سازمانی در بین کارکنان دیوان محاسبات

مسعود جاسمی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۴/۳۰

چکیده

هدف از تاسیس هر موسسه، سازمان یا شرکت تجاری، کسب سود و تداوم حیات آن می باشد. برای نیل به این هدف سازمان ها سعی می کنند تا با افزایش بهره وری عوامل تولید، هزینه های خود را کاهش داده و بر سود خود بیافزایند. یکی از مهمترین عوامل تولید در هر سازمانی نیروی انسانی آن می باشد. هدف از انجام تحقیق حاضر ارزیابی نقش سازمان در بالابردن سطح بهره وری و عملکرد سازمانی در بین کارکنان دیوان محاسبات می باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش اجرا در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کارکنان دیوان محاسبات شهر رشت می باشد که تعداد آنها ۶۵ نفر بوده و از روش سرشماری استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS25 و AMOS24 انجام گرفت و نتایج بدست آمده حاکی از آن است که سیستم مدیریتی نقشی کلیدی در بالا بردن سطح بهره وری و عملکرد سازمانی در بین کارکنان دیوان محاسبات دارند.

واژگان کلیدی

سیستم مدیریتی، بهره وری، عملکرد سازمانی، دیوان محاسبات

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش تحول. (Email:management_s2015@yahoo.com)

مقدمه

با پیدایش عصر جدید و نوین سازمانی، امروزه تنها سازمان هایی که تفکرات بزرگ (بدون توجه به اندازه ظاهری) دارند از نظر کارکردی موفق و در عرصه رقابت پیش گیرنده و در نظام سازمان و مدیریت پویا و اثربخش می باشند، همچنین سازمان های یادگیرنده به عنوان مقصدی برای این نظام سازمانی، ریشه در تغییرات سریع و تحولات شدید محیطی دارد که ضرورت و اهمیت آنها را تبیین می نماید (بوجانگ و همکاران^۱، ۲۰۲۱). در این زمینه نظام اداری ابزاری برای پاسخگویی به این تحولات است. برای مواجهه با امواج جدید جهانی و تحولات گسترده داخلی و همچنین اداره سازمان، به نظام اداری سالم، پاسخگو، پویا، منعطف و کارآمد نیاز است (زارعی متین، ۱۳۹۱). نظام اداری به عنوان یک زیر سیستم از سیستم های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، علمی، باید به منظور ارتقاء بهره وری سیستم های مذکور به تحولاتی در جهت بهبود و ارتقاء بهره وری خود دست زند، چرا که نظام اداری متحول و توسعه یافته یا سالم و بهره ور می تواند در خدمت توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی قرار گیرد. سازمان هایی که به نظام اداری سالم مجهزند، می توانند فراهم کننده جوامع سالم باشند، می توانند جوامع را به سوی بهره مندی و بهره برداری بهتر از منابع انسانی، منابع طبیعی، دانش فنی و سرمایه مالی هدایت سازند و به عامل موفقیت جوامع تبدیل شوند. سازمان سالم بیش از هر چیز به نیروی انسانی سازنده و حافظ نظام اداری سالم که برخوردار از ویژگی های راستین تعهد، اخلاق، دانش، پویایی و خلاقیت باشد، نیاز دارد (پاشاهی، ۱۳۹۶).

انسان از دیرباز در اندیشه استفاده مفید و کارا و ثمر بخش از توانایی ها، امکانات و منابع در دسترس خود بوده است. در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه جدی قرار گرفته است. محدودیت منابع در دسترس، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته های بشر باعث شده که دست اندرکاران عرصه اقتصاد، سیاست، و مدیریت جامعه و سازمان ها، افزایش بهره وری را در اولویت برنامه های خود قرار دهند. بهره وری یک ملت و یک سازمان را ثروتمند می کند و به یک سازمان امکان می دهد تا به کارکنان خود، دستمزدهای بالا پرداخت نماید. بهره وری به مدیران یک سازمان امکان می دهد تا بازدهی سرمایه را در سطح بالا نگه دارند (کونتو^۲، ۲۰۲۰). دستمزدهای بالا و بازدهی سرمایه دو عامل اصلی ایجاد ثروت ملی محسوب می شوند. ملت هایی که ثروت خود را افزایش می دهند و روز به روز ثروتمندتر می شوند، ملت هایی هستند که می توانند به سرعت و در هر زمان که اراده کنند، بهره وری خود را بهبود بخشند. بهره وری از جمله مواردی است که همه سازمانها به دنبال آن بوده و سعی در ایجاد و ارتقاء آن در سازمان از طریق بهره وری مناسب و مطلوب به مزیت رقابتی دسترسی پیدا می کنند. بهره وری از مواد، امکانات و تجهیزات، حد و سطح معین و مشخصی دارد و به سهم خود در شکل گیری بهره وری سازمانی نقش دارد ولی آنچه در بهره وری حد و مرز مشخصی ندارد، سرمایه انسانی است (حاج امینی، حمیدی، ۱۴۰۲). یکی از عواملی که منجر به بهره وری پایدار در سرمایه های انسانی می گردد؛ آموزش، یادگیری، تفویض اختیار، مدیریت مشارکتی و کارگروهی و تیمی است. این عوامل، عوامل اصلی و بنیادی سازمان یادگیرنده می باشند. بنابراین سازمان یادگیرنده با تقویت و بهبود مهارت ها، خلاقیت، انگیزه و وفاداری کارکنان از طریق آموزش و یادگیری، تفویض اختیار، مدیر مشارکتی و کارگروهی و تیمی باعث ارتقاء بهره وری می شود (آلموجانی و همکاران^۳، ۲۰۲۲).

¹ Bujang, Abdullah, Hamali

² Conțu

³ Almujaaini, Abudaqa, Alzahmi, Ahmed

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمانهایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند، یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است. نظام‌های ارزیابی عملکرد فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره‌وری نیروی کار می‌باشند لذا نیاز به تغییر جهت از این نوع نظام‌ها به نظام‌های نوین مدیریت عملکرد بیش از پیش احساس می‌گردد. در سالهای اخیر مدیریت عملکرد به عنوان یکی از راهبردهای توسعه و به روزآوری منابع انسانی و در نتیجه بهبود بهره‌وری نیروی کار به شمار می‌رود. بهره‌وری به تعبیر کلی معیار سنجش این امر است که مصرف منابع به عنوان ورودی (نهادها) برای تولید خروجی (ستانده‌های) مورد نیاز جامعه در درازمدت چقدر موثر و کارآمد بوده است. اگر بهره‌وری در ساده‌ترین شکل آن به عنوان نسبت ستانده‌ها به داده‌ها یا همان راندمان یا بازدهی در نظر گرفته شود، بدیهی است که هر چه مخرج یا داده‌ها کمتر شوند، بهره‌وری یا راندمان افزایش می‌یابد.

تعریف بهره‌وری

بهره‌وری عبارتست از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی و به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. براساس دیدگاه سازمان بهره‌وری ملی ایران، بهره‌وری یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است. بهره‌وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه دانسته‌اند. بهره‌وری به عنوان «بهره‌وری بیشتر و مناسب‌تر از امکانات موجود انسانی و مادی به طور مستمر می‌باشد» بهره‌وری به صورت درست انجام دادن کار درست به طور مداوم نیز تعریف کرده‌اند (هاویر^۱، ۲۰۱۹).

بهره‌وری عبارت است به دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات زمان، مکان و ... به منظور ارتقاء رفاه جامعه، به گونه‌ای که افزایش آن به عنوان یک ضرورت در جهت ارتقاء سطح زندگی انسان‌ها و ساختن اجتماعی همواره مدنظر صاحب‌نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قراردارد. تعریف جدید پیتز دراکر از بهره‌وری یعنی اثربخشی به مفهوم انجام کارهای درست و کارایی به منظور انجام درست کارها فراتر از مفهوم سنتی از بهره‌وری در سازمان است. بهره‌وری از نظر دراکر هم به درجه تاثیر گذاری یک فعالیت بر روی اهداف و مقاصد سازمان تاکید دارد و هم به چگونگی و کیفیت کار توجه دارد. آنچه که از مفهوم واقعی بهره‌وری در این تعریف اهمیت دارد چگونگی ایجاد یک سازمان کارا و اثر بخش به جهت افزایش بهره‌وری در سازمان است. اکثر صاحب‌نظران به نقش تاثیر کارآمدی عناصر اصلی در سازمان یعنی نیروی انسانی، مدیریت، تکنولوژی، اطلاعات در اثربخشی برای دستیابی به اهداف سازمان تاکید دارند. تاثیر هریک از این عناصر در رسیدن سازمان به بهره‌وری یا نقطه مقابل آن اجتناب ناپذیر است (آکاكا و اسچاو^۲، ۲۰۱۹).

نیروی انسانی

عامل نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش هر سازمان که از یک سوء به طور مستقیم در تولید کالا و خدمات شرکت می‌کند و از سوی دیگر به عنوان یک عامل ذی‌شعور و هماهنگ کننده سایر عوامل تولید شناخته شده و جایگاه ویژه‌ای در بین سایر عوامل دارد. بنابراین، بررسی عوامل موثر بر ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی از اهمیت قابل

¹ Havir

² Akaka, Schau

ملاحظه ای برخوردار است. کارکنان سرمایه های با ارزش هر سازمان هستند. دستیابی به هدف های هر سازمان در گرو مدیریت درست این منابع با ارزش است. نیروی کار عامل مهم و موثر در بهره وری است. مجموعه ای از عوامل و ارزش های حاکم بر سازمان، بر روی بهره وری نیروی کار موثر هستند (هاویر، ۲۰۱۹). تا اوایل ۱۹۵۰ تصور می شد که عامل اساسی و عمده در پیشرفت کشورها وجود سرمایه های فیزیکی و مادی بوده و دلیل عقب ماندگی کشورهای درحال توسعه کمبود این منابع می باشد و به همین علت این کشورها در صدد جذب و به دست آوردن سرمایه های مادی تلاش کردند و این عمل باعث وابستگی بیشتر و تخریب بنیان های اقتصادی، فرهنگی و سیاسی این کشورها شد. امروزه مسلم شده آنچه توسعه ی پایدار را به دنبال دارد نهادهای اداری قوی و کارآمد است و این نهادها از سرمایه های انسانی کارآمد، متخصص و قوی برخوردارند. امروزه تاکید رشد بر سرمایه های انسانی است و اعتلای کیفیت نیروی کار یکی از راه های اساسی افزایش بهره وری و تسریع رشد اقتصادی است و به عبارت دیگر نیروی انسانی مهمترین عامل بهره وری می باشد. (کینگو و همکاران^۱، ۲۰۲۰)

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی کارکنان به عنوان یکی از مهم ترین مؤلفه های اندازه گیری میزان بهره وری در سازمانها شناخته می شود. این عنصر یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می رود. چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می گیرد. همچنین موفقیت سازمانها را می توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد. عملکرد سازمانی پدیده ای پیچیده است که شاید ساده ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت های معطوف به دستیابی اهداف شرکت دانست. عملکرد سازمانی به چگونگی مأموریتها و وظایف و فعالیت های سازمان و نتایج آنها اطلاق می شود. این مفهوم ارزش مورد انتظار سازمان تعریف می شود که یک فرد در یک دوره از زمان انجام می دهد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد مطلوب در جستجوی راه هایی است تا محیط را برای کارکنان مساعد سازد. تا به درجه ای از توانایی برسند که تأثیر گذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند (هاداوا و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش اجرا در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کارکنان دیوان محاسبات شهر رشت می باشد که تعداد آنها ۶۵ نفر بوده و از روش سرشماری استفاده گردید. روش جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر به صورت میدانی و با استفاده از پرسشنامه استاندارد می باشد. روش های آماری توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار می باشد. روش های آماری استنباطی شامل تجزیه و تحلیل محتوا و معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه هاست. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار آماری SPSS 25 و AMOS24 استفاده شد.

یافته های تحقیق

آمار توصیفی متغیرهای پژوهش به تفکیک پرسشنامه ها مورد بررسی قرار می گیرند.

¹ King'oo, Kimencu, Kinyua

² Haddaway, Bethel, Dicks, Koricheva, Macura, Petrokofsky, Pullin, Savilaakso, Stewart

جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشدگی	کمترین	بیشترین
سیستم مدیریتی	۴/۵	۱/۶۵۶	-۰/۵۱۰	-۰/۵۹۵	۱	۵
بهره وری	۴/۳۴	۱/۳۹۳	-۰/۶۶۹	-۰/۳۷۸	۱	۵
عملکرد سازمانی	۴/۶۳	۱/۲۰۶	-۰/۴۲۷	-۰/۵۷۲	۱	۵

با توجه به جدول فوق از بین متغیرهای پرسشنامه تبلیغات دیجیتالی بیشترین امتیاز را متغیر عملکرد سازمانی با میانگین ۴/۶۳ و انحراف معیار ۱/۲۰۶ و کمترین امتیاز را متغیر بهره وری با میانگین ۴/۳۴ و انحراف معیار ۱/۳۹۳ کسب کرده است. شاخص سیستم مدیریتی میانگینی برابر با ۴/۵ و انحراف معیار ۱/۶۵۶ کسب کرده است.

جدول ۲- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای شاخص‌های پژوهش

شاخص	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
سیستم مدیریتی	۰/۰۷۸	۰/۱۴۹	نرمال است
بهره وری	۰/۰۸۹	۰/۱۲۳	نرمال است
عملکرد سازمانی	۰/۰۵۳	۰/۱۶۱	نرمال است

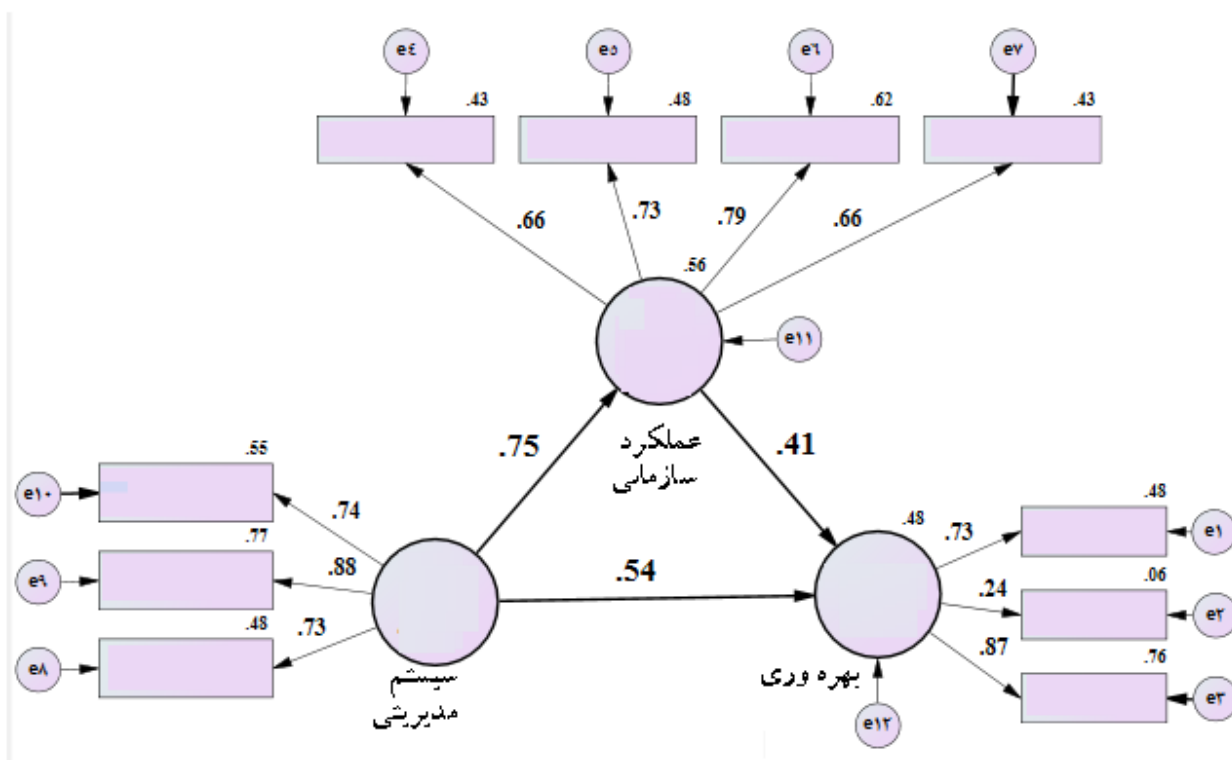
همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای تمامی شاخص‌های پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی شاخص‌های پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند. بنابراین برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های پارامتری استفاده خواهیم کرد

جدول ۳- نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش

شماره	مؤلفه	۱	۲	۳
۱	سیستم مدیریتی	۱		
۲	بهره وری	۰/۶۸۴**	۱	
۳	عملکرد سازمانی	۰/۴۴۷**	۰/۵۸۲**	۱

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین متغیرهای پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. در این بخش، الگوی مفهومی پژوهش در قالب دیاگرام مسیر ترسیم و با استفاده از روش‌های مختلف برازش آن سنجیده می‌شود. یک مدل کامل معادلات ساختاری در حقیقت بیانگر آمیزه‌ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تاییدی (CFA)^۱ است.

^۱ - Confirmatory Factor Analysis



شکل ۱- ضرایب مسیر استاندارد مدل ساختاری پژوهش

جهت بررسی نیکویی برازش مدل تحقیق، از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده شده است. جدول زیر بیانگر مهمترین شاخص‌های برازش می باشد. جدول زیر نشان می دهند که الگوی مفهومی پژوهش جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار است.

جدول ۴- شاخص‌های برازش مدل ساختاری

نتیجه	مقدار مطلوب	نام شاخص	شاخص برازش
۳/۷۳۵	$< 5/00$	شاخص مجذور کای	Chi-square/df
۰/۰۴۱	$< 0/08$	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA
۰/۰۶۴	$< 0/05$	شاخص میانگین مجذور باقی مانده ها	RMR
۰/۹۲۴	$> 0/90$	شاخص نیکویی برازش	GFI
۰/۹۱۶	$> 0/90$	شاخص نرم شده برازندگی	NFI
۰/۹۲۰	$> 0/90$	شاخص برازندگی فزاینده	IFI
۰/۹۰۹	$> 0/90$	شاخص برازش تطبیقی	CFI

برای آزمون معنی داری؛ ضرایب مسیر بین متغیرها از خروجی نرم افزار استفاده خواهد شد. ضرایب مسیر و نتایج مربوط به معناداری آنها در جدول زیر داده شده است.

جدول ۵- نتایج حاصل از ارزیابی مدل ساختاری

ردیف	مسیر	ضریب مسیر (β)	انحراف استاندارد (SE)	عدد معنی داری (t-value)	نتیجه آزمون
۱	سیستم مدیریتی $\leftarrow$ بهره وری	۰/۵۴	۰/۱۲۴	۷/۵۶۷	تایید
۲	سیستم مدیریتی $\leftarrow$ عملکرد سازمانی	۰/۷۵	۰/۱۲۲	۱۰/۲۸۲	تایید
۷	عملکرد سازمانی $\leftarrow$ بهره وری	۰/۴۱	۰/۲۱۲	۵/۴۲۴	تایید

بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج بدست آمده می توان فرضیه های تحقیق را به صورت زیر تبیین نمود:

فرضیه ۱: بین سیستم مدیریتی و بهره وری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

آماره معنی داری بین متغیر سیستم مدیریتی و بهره وری برابر (۷/۵۶۷) می باشد که خارج از بازه (۱/۹۶، +۱/۹۶-) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان سیستم مدیریتی و بهره وری در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۵۴) است و میزان رابطه سیستم مدیریتی با بهره وری را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در سیستم مدیریتی، موجب افزایش ۰/۵۴ واحدی در بهره وری خواهد شد. این بدان معناست که سیستم مدیریتی با بهره وری رابطه مثبت و مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۲: بین سیستم مدیریتی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

آماره معنی داری بین متغیر سیستم مدیریتی و عملکرد سازمانی برابر (۱۰/۲۸۲) می باشد که خارج از بازه (۱/۹۶، +۱/۹۶-) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان سیستم مدیریتی و عملکرد سازمانی در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۷۵) است و میزان رابطه مثبت سیستم مدیریتی با عملکرد سازمانی را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در سیستم مدیریتی، موجب افزایش ۰/۷۵ واحدی در عملکرد سازمانی خواهد شد. این بدان معناست که سیستم مدیریتی با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۳: بین عملکرد سازمانی و بهره وری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

آماره معنی داری بین متغیر عملکرد سازمانی و بهره وری برابر (۵/۴۲۴) می باشد که خارج از بازه (۱/۹۶، +۱/۹۶-) است و نشان دهنده این است که ارتباط میان عملکرد سازمانی و بهره وری در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۱) است و میزان رابطه مثبت عملکرد سازمانی با بهره وری را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در عملکرد سازمانی، موجب افزایش ۰/۴۱ واحدی در بهره وری خواهد شد. این بدان معناست که عملکرد سازمانی با بهره وری رابطه مثبت و مستقیم دارد. بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

باتوجه به تغییرات روزافزون شرایط و به طبع آن غیر قابل پیش بینی بودن شرایط آتی سازمان و همچنین ناپایدار شدن وضعیت محیطی هر سازمان به دلیل تغییرات تکنولوژیکی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی و در نهایت تاثیر پذیری اجتناب ناپذیر سازمان از این تغییرات، سازمان ها بیش از پیش به دنبال راهکارهایی برای بهره وری بیشتر و رسیدن به شرایط پایدار و امن می باشند. توجه به نیروی انسانی، آموزش و رشد کارکنان سازمان، کوشش در ایجاد روحیه و انگیزه، برانگیختن قوه خلاقیت و ابتکار، کسب مشارکت افراد به منظور دستیابی به اهداف و مأموریت های سازمان باعث رشد

کارایی و افزایش بهره وری در سازمان می شود. بنابراین بهره وری در سازمان نیازمند توجه به خواسته ها و نیازهای کارکنان و همسویی این نیازها با اهداف سازمانی است. آموزش نیروی انسانی شامل فراهم آوردن امکانات تحصیل در دوره های مقدماتی بالاتر، کسب مهارت های فنی، آموزش های نظری مرتبط با شغل و پرورش شخصیت کارکنان می باشد. بی تردید یکی از عواملی که تاثیر زیادی بر بهره وری دارد و می تواند در بهبود و افزایش آن نقش مهمی داشته باشد آموزش است.

منابع

پاشاهی، مجتبی، ۱۳۹۶، بررسی مدیریت عملکرد و ارزیابی تاثیر آن بر افزایش بهره وری نیروی انسانی، اولین کنفرانس ملی پژوهش های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد و حسابداری و علوم انسانی، شیراز، ۱-۷.

حاج امینی، محمدجلال و حمیدی، کامبیز، ۱۴۰۲، عملکرد سازمانی، هفتمین کنفرانس ملی دستاوردهای نوین در حقوق و روانشناسی، تهران، ۱-۱۲.

زارعی متین، حسن، ۱۳۹۱، مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، چاپ چهارم، تهران نشر آگه .

Akaka, M. A. & Schau, H. J. (2019). Value creation in consumption journeys: Recursive reflexivity and practice continuity. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(3), 499-515.

Almujaini, H, Abudaqa, A., Alzahmi, R. A. & Ahmed, G., (2022). Does innovation moderate the relationship between digital facilitators, digital transformation strategies and overall performance of SMEs of UAE? : *International Journal of Entrepreneurial Venturing*. 14(3), 330-350.

Bujang, S., Abdullah, F. & Hamali, J. (2021). Developing a Customer Experience Rating for the Banking Sector. *Journal of Advanced Management Science*, 9(3), 64-71.

Conțu, E. (2020). Organizational performance – theoretical and practical approaches; study on students' perceptions. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*. 14(1), 398-406.

Haddaway, N.R., Bethel, A., Dicks, L.V., Koricheva, J., Macura, B., Petrokofsky, G., Pullin, A. S., Savilaakso, S., & Stewart, G.B. (2020). Eight problems with literature reviews and how to fix them, *Nat Ecol Evol* 4, 1582-1589

Havir, D. (2019), Building competitive advantage through customer experience management, *Acta Academica Karviniensia*, 19(2), 28-41

King'oo, R. N., Kimencu, L. & Kinyua, G. (2020). The Role of Networking Capability on Organization Performance: A Perspective of Private Universities in Kenya. *Journal of Business and Economic Development*, 5(3): 178-186.

Evaluating the role of the organization in raising the level of productivity and organizational performance among the employees of the Audit Office

Masoud Jasemi¹

Abstract

The purpose of establishing any institution, organization or commercial company is to earn profit and continue its life. To achieve this goal, organizations try to reduce their costs and increase their profits by increasing the productivity of production factors. One of the most important production factors in any organization is its human resources. The purpose of the current research is to evaluate the role of the organization in raising the level of productivity and organizational performance among the employees of the Audit Bureau. The current research is an applied research in terms of its purpose and a correlational descriptive-survey research in terms of its implementation method. The statistical population includes the employees of Rasht's Accounts Court, whose number is 65, and the census method was used. Data analysis was done using SPSS25 and AMOS24 software, and the obtained results indicate that the management system plays a key role in raising the level of productivity and organizational performance among the employees of the Accounting Office.

Keywords

Management system, productivity, organizational performance, court of accounts

1. Senior Business Management Expert in Transformation Management (Email: Management_s2015@yahoo.com)