

اعتبارسنجی الگوی اثربخش مدل تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری (مورد مطالعه بانک صنعت و معدن)

افشین فلاحی

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

سیروس تدبیری^۱

استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

مریم مجیدی

استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

علیرضا افشارنژاد

استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

چکیده

هدف این مطالعه اعتبارسنجی الگوی اثربخش مدل تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری با رویکرد کمی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و کارشناسان شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران بوده و با روش تحلیل توان کوهن ۱۴۰ نفر در این مطالعه شرکت کرده‌اند. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و افراد در دسترس استفاده گردید. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیم ساختاریافته و پرسشنامه طیف لیکرت استفاده شده است. برای اعتبارسنجی و ارائه الگوی نهایی از روش مدلسازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SMART-PLS استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد استراتژی تاب‌آوری بانکی و ساختار و خط‌مشی نظام بانکی قدرت نفوذ بالایی داشته و متغیرهای زیربنایی الگو هستند. متغیرهای تاب‌آوری مالی و ظرفیت تطابق‌پذیری و انعطاف‌پذیری منابع انسانی نیز از وابستگی بالا اما نفوذ اندکی برخوردار هستند بنابراین متغیرهای وابسته محسوب می‌شوند. متغیرهای سیستم اطلاعات و ارتباطات، مدیریت زنجیره‌تأمین و نظارت و ارزیابی قدرت نفوذ و میزان وابستگی مشابهی دارند بنابراین متغیرهای پیوندی هستند. براساس دستاوردهای این مطالعه مشخص شد مدیران بانک صنعت و معدن برای دستیابی به اهداف ثابت و موفقیت در صنعت بانک‌داری باید با افزایش انعطاف‌پذیری و ظرفیت تطابق‌پذیری نیروی انسانی تاب‌آوری منابع انسانی را افزایش دهند.

کلیدواژه‌گان: تاب‌آوری سازمانی، صنعت بانک‌داری، مدیریت منابع انسانی، رویکرد استراتژیک.

مقدمه

تاب‌آوری سازمانی بخشی از توسعه قابلیت‌ها و منابعی است که سازمان‌ها به آن وابسته هستند. چنین توانایی‌هایی وابسته به سرمایه انسانی و شیوه‌های مدیریت منابع انسانی استراتژیک است. چرا که تغییرات سریع محیطی به طور فزاینده‌ای نیازهای سازمان‌ها را برای یافتن، توسعه و بکارگیری نیروی انسانی توانمند تشدید می‌کند. این رو بطور عمومی در هر سازمانی و به‌طور ویژه در صنعت بانکداری تاب‌آوری نیروی انسانی کلیدی دستیابی به ثبات و موفقیت است (حسینی و بازاری، ۱۳۹۸). استفاده مناسب از نیروی انسانی می‌تواند دستیابی به چابکی سازمانی و ظرفیت انطباق سازمانی را در شرکت افزایش دهد. در نتیجه سازمان‌ها تاب‌آوری بیشتری خواهند داشت و در برابر تغییرات و شوک‌های ناگهانی عکس‌العمل مناسبی را از خود نشان خواهند داد (کیس^۱ و همکاران، ۲۰۱۸).

نیروی انسانی از ارکان اصلی تاب‌آوری بانکی از دیدگاهی کلان و استراتژیک می‌باشد. مقاومت یا تاب‌آوری در صنعت بانکداری در برابر تکان‌های داخلی و خارجی از رهگذر انعطاف‌پذیری و انطباق‌پذیری نیروی انسانی میسر می‌شود (صادقی و همکاران، ۱۳۹۷). نیروی انسانی بانک‌ها در زمان بحران‌های مالی و اقتصادی از مهم‌ترین عوامل موثر بر تاب‌آوری سازمانی است. در زمان بحران بانکی، این نیروی انسانی است که برای بانک‌ها امکان مقاومت و حفظ انسجام درونی و ثبات مالی را فراهم می‌آورد (جوئز^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). این رویه در مقابله سازمان با مخاطرات محیطی و موقعیت‌های چالشی می‌تواند باعث تقویت نگرش‌ها و رفتارهای سازنده شود. این مفهوم به اندازه‌ای مهم است که در پژوهش‌های مختلف توانایی سازگاری و انعطاف‌پذیری نیروی انسانی را مترادف با موفقیت و بقای سازمان ذکر کرده‌اند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷).

اهمیت تاب‌آوری در نظام بانکی بیش از سایر حوزه‌ها می‌باشد. بانک‌ها نقش اثرگذاری و اثرپذیری بالایی در تنش‌ها و آشوب‌ها دارند. مسئولیت بسیار سنگین نظام بانکی در اقتصاد مبتنی بر بازار بر کسی پوشیده نیست. بانک‌ها همواره یکی از مهم‌ترین اجزای اقتصادی کشور محسوب می‌شوند که رشد یا رکود ساختار اقتصادی را با فعالیت خود رقم می‌زنند. کلیدی دستیابی به اهداف بانکی در شرایط متحول اقتصادی، تاب‌آوری درونی می‌باشد (خواججه‌پور و فارس‌سیجانی، ۱۳۹۸). مساله اساسی که بانک‌ها در محیط‌های سرشار از تغییر که بویژه در عصر حاضر با بحران‌های بومی و جهانی نیز همراه شده است، راهبرد روشن و مشخصی برای دستیابی به تاب‌آوری سازمانی می‌باشد. بانک‌ها در محیط مالی پرنوسان حاضر، با مساله انعطاف‌پذیری و برخورد اثرگذار با تغییرات و تحولات متعدد مواجه هستند. به عبارت دیگر نظام مدیریت منابع انسانی بانک‌ها باید بتواند راهبردهای بلندمدت و خط‌مشی‌های عملیاتی و کوتاه‌مدت برای مواجهه اثرگذار با تغییرات و تحولات ارائه نمایند (لیو^۳، ۲۰۱۸). مساله ثبات مالی بیش از آنکه اقتصادی باشد جنبه‌های سیاسی و بین‌المللی دارد. بنابراین بانک‌ها بر بسیاری از مباحث پولی و مالی توان اثرگذاری ندارند. از سوی دیگر تنش‌های مالی بشدت عملکرد بانکی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بنابراین بانک‌ها باید مساله مواجهه با این تغییرات را از طریق انعطاف‌پذیری درونی حل نمایند. روش عملیاتی بانک‌ها در این زمینه تاب‌آوری سازمانی است (سالتر و تارکو^۴، ۲۰۱۹).

سرمایه موجود در بانک‌ها، منبع اصلی خرید محصولات و خدمات و وام‌های اعطایی آنها منبع ایجاد اعتبار برای تمام واحدهای اقتصادی از جمله خانوارها، مشاغل، شرکت‌ها و دولت است. بنابراین فعالیت بهینه بانک‌ها و استفاده موثر از ابزار بازاریابی برای تحقق اهداف، از جمله بهره‌برداری از سرمایه و تجهیز آن، بر فعالیت‌های مختلف اقتصادی و وضع کلی اقتصاد کشور بسیار موثر است (ایزدیار و عسکری، ۱۳۹۹). بانک‌ها در نقش مؤسسات مالی و خدماتی، نقش تعیین‌کننده‌ای را در

¹ Kiss, R., Deák, B., Török, P., Tóthmérés, B., & Valkó, O.

² Juez, C., Thalman, M., Schleiss, A. J., & Franca, M. J.

³ Liu, Y.

⁴ Salter, A. W., & Tarko, V.

گردش پول و ثروت دارند و از جایگاه ویژه‌ای در اقتصاد ایران برخوردارند. بانک‌ها با کارکرد واسطه‌گرهای مالی، نقش تأمین نیازهای مالی برای واحدهای تولیدی و بازرگانی را بر عهده دارند. بانک‌ها باید بتوانند از یک طرف سرمایه‌های خرد را جذب کنند و از طرف دیگر در قالب تسهیلات به واحدهای تولیدی و صنعتی خدمات بدهند تا باعث تقویت آنها شده و در نتیجه واحدهای تولیدی بتوانند نقش خود را در اقتصاد ملی به‌درستی ایفا کنند.

با وجود نقش و اهمیت تاب‌آوری در نظام بانکی تجربه نشان می‌دهد بانک‌های کشور از توانمندی مناسبی در این زمینه برخوردار نیستند (صادقی و همکاران، ۱۳۹۷؛ حسینی و بازیار، ۱۳۹۸). نتایج اعمال تحریم‌های گسترده در ابتدای دهه ۱۳۹۰ بر اقتصاد ایران که با شوک‌های گسترده مالی، بانکی، ارزی و نفتی همراه بود، نشان داد که نظام بانکی در مقابل شوم‌های نامطلوب بسیار آسیب‌پذیر است و از تاب‌آوری چندانی برخوردار نیست (جهانگرد و همکاران، ۱۳۹۷). این مساله نشان می‌دهد باید به تاب‌آوری در صنعت بانکداری با رویکردی بلندمدت، جامع و پیکارچه نگریست. در این میان نقش نیروی انسانی بسیار بااهمیت است چرا که سنگ‌بنا و اساس موفقیت هر سازمانی در گرو کیفیت و توانمندی منابع انسانی آن سازمان است. در این مطالعه کوشش شده است با شناسایی مقوله‌های زیربنایی تاب‌آوری در نظام بانکی و ترسیم الگوی روابط علی میان این مقوله‌ها یک مدل جامع ارائه شود. دستاورد نهایی این مقاله اعتبارسنجی الگوی اثربخش مدل تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانکداری (مورد مطالعه بانک صنعت و معدن) می‌باشد.

مبانی نظری

تاب‌آوری در فرهنگ آکسفورد به عنوان توانایی یک ماده یا شیء برای حفظ یا برگشتن به شکل قبلی تعریف شده است (بای و همکاران^۱، ۲۰۱۷). تاب‌آوری یک بعد جدید تحلیلی از واژگان فاجعه است که هنوز تعریف مورد قبول همگان برای آن وجود ندارد. هالینگ^۲ یک نظریه پرداز اکولوژیست واژه تاب‌آوری را اولین بار در سال ۱۹۷۳ مطرح کرد. واژه تاب‌آوری نشأت گرفته از واژه لاتین *Resilire* به معنی جهش کردن یا به جای اول برگشتن است. اولین بار واژه تاب‌آوری از رشته بیولوژیکی گرفته شده است (بای و همکاران، ۲۰۱۷). تاب‌آوری سازمانی به عنوان توانایی سازمان در پیش‌بینی، اجتناب و تعدیل مثبت در برابر اختلالات و تغییرات محیطی تعریف می‌شود. این توانایی ترکیبی از ظرفیت سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم پیش از پاسخ به بحران است (برنارد^۳ و همکاران، ۲۰۱۸). تاب‌آوری نظام بانکی را به توان از عهده‌برآمدن و ایستادگی در برابر شوک‌های مالی و غیرمالی وارده تعریف کرده‌اند. تاب‌آوری بانکی می‌تواند به آمادگی بانک برای کاهش احتمال عمیق‌تر شدن بحران مالی و یا حداقل کردن آثار آن تعریف کرد (فرگوسن و ولرشیم^۴، ۲۰۲۰). مطالعات متعددی در زمینه تاب‌آوری در صنعت بانکداری صورت گرفته است. برای نمونه در مطالعه انجام شده توسط آرمساری^۵ و همکاران (۲۰۱۸)، به شاخص‌هایی نظیر کفایت سرمایه، تقویت نرخ سپرده‌ها (مانند تابعی از نرخ تسهیلات)، تنوع‌بخشی به پورتهوی اعتباری، مدیریت مطالبات معوق (غیرجاری)، ایجاد تعادل در نسبت اهرمی سرمایه و بازدهی، ارتقاء مقاومت اقتصادی اشاره شده است. آندرسون^۶ و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی تاثیر متعادل‌سازی ساختارهای سازمانی بر افزایش تاب‌آوری بانکها پرداختند. این پژوهش با رویکرد کیفی و از طریق مصاحبه با مدیران بانکی انجام شده است. در این مطالعه به مولفه‌هایی نظیر برنامه‌های نظام‌مند مدیریت بحران مالی، تقویت خلاقیت و نوآوری

¹ Bui, C., Scheule, H., & Wu, E.

² Holing

³ Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C.

⁴ Ferguson, P., & Wollersheim, L.

⁵ Arumsari, f., wiranatakusuma, d. b., & ahmad, a. u. f.

⁶ Andersson, T., Cäker, M., Tengblad, S., & Wickelgren, M.

سازمانی، نیازسنجی بانک جهت پیاده‌سازی نظام تاب‌آوری، برنامه‌های نظام‌مند مدیریت تغییر سازمانی، کسب مزیت رقابتی، مواجهه با رشد متناوب عوامل مولد ریسک، انعطاف‌پذیری، چابکی و انطباق‌پذیری بانک اشاره شده است.

مدنی و ادیب (۱۳۹۷) مطالعه‌ای با عنوان اثر تاب‌آوری اقتصاد کلان بر تاب‌آوری سیستم بانکی انجام داده‌اند. در این مطالعه شاخص‌هایی نظیر توسعه و به‌روزرسانی نرم‌افزارهای سیستم اطلاعات بانکی، بهبود بسترهای سخت‌افزاری سیستم اطلاعات و ارتباطات، یکپارچه‌سازی سیستم اطلاعات مالی به عنوان نتیجه مطرح گشته است. صادقی و همکاران (۱۳۹۸) نیز مطالعه‌ای با عنوان تحلیل تاب‌آوری اقتصادی بانک‌داری ایران در چهارچوب سیاست‌های اقتصاد مقاومتی انجام داده‌اند. در نتایج مطالعه مذکور مولفه‌هایی نظیر جذب منابع نوین بانکی، ممیزی‌های سیستماتیک تاب‌آوری سازمان، کاهش هزینه‌های وارده بر سازمان، افزایش کیفیت در ارائه خدمات بانکی، کاهش مخاطره تأمین مالی از بازار بین بانکی، وجود پیچیدگی در ابعاد اکولوژیکی، اقتصادی، نهادی و اجتماعی، افزایش توان رقابتی و بقای سازمان ارائه شده است.

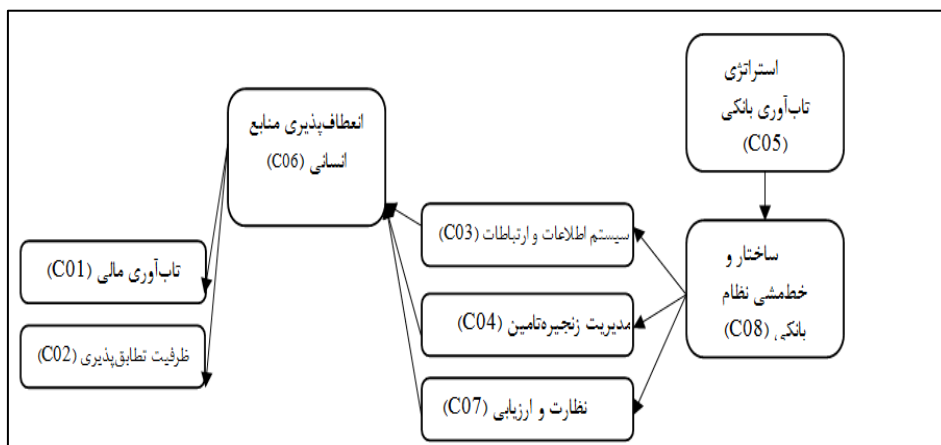
خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۸) نیز مطالعه‌ای با عنوان ارائه الگویی برای تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری انجام دادند. جهت دستیابی به این هدف، از روش پژوهش آمیخته و مصاحبه‌های نیم ساختاری استفاده شد. مصاحبه‌ها با ۱۲ نفر از خبرگان صنعت بانک‌داری انجام گرفت که همگی دارای سوابق اجرایی در پست‌های عالی سازمانی بودند، و مدل اولیه شناسایی شد. در نتایج این مطالعه شاخص‌های ذیل احصاء شدند: تدوین، بازنگری، اصلاح و ارزیابی استراتژی‌ها، نگرش راهبردی و آینده نگری، ارائه برنامه‌های بلندمدت و اهداف استراتژیک تاب‌آوری، تدوین برنامه‌های کوتاه مدت و رویه‌های عملیاتی تاب‌آوری.

کوک و همکاران^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی و تاب‌آوری سازمانی در بانک‌ها پرداختند. این پژوهش به صورت پیمایشی و با توزیع پرسشنامه در بین ۲۰۴۰ نفر از کارکنان بانک در کشور چین انجام شده است. در این مطالعه، به مولفه‌هایی نظیر تخصصی شدن مدیریت بانک‌ها، ادراک از اهمیت نقش کارمندان در تاب‌آوری سازمانی، استقرار شایسته‌سالاری، کاهش مقاومت کارکنان در برابر تغییر، برنامه‌های تقویت دانش و فناوری کارکنان اشاره شده است. همچنین لواین و همکاران^۲ (۲۰۱۸) نیز مطالعه‌ای با عنوان تاب‌آوری سازمانی در بحران‌های بانکی انجام داده‌اند. در نتایج این مطالعه، شاخص‌های تدوین برنامه‌های بلند مدت برای تاب‌آوری سازمانی، کنترل سامانه‌ای فساد بانکی، کسب تعالی محبوبیت در صنعت بانک‌داری، جلب اعتماد و رضایت مشتریان، ارزیابی مطالبات مشکوک‌الوصول به کل مطالبات، توانایی مقابله با حملات سایبری به عنوان نتیجه مطالعه ارائه شدند. کوپر و همکاران^۳ (۲۰۱۹) مطالعه‌ای با عنوان نقش تاب‌آوری و جو اجتماعی سازمان بر کارمندمحوری مدیریت منابع انسانی و عملکرد کارکنان در صنعت بانک‌داری چین انجام داده‌اند. در این مطالعه به عواملی نظیر ایجاد ساختار حاکمیت شرکتی منسجم بانک، تدوین سیاست‌های استراتژی منابع انسانی و تاب‌آوری سازمانی، شناسایی نقاط ضعف و قوت رقبا، ضرورت اصلاح قوانین بانکی کشور، سیاست‌گذاری هوشمند در سطح کلان اشاره شده است.

¹ Cooke, F. L., Cooper, B., Bartram, T., Wang, J., & Mei, H.

² Levine, R., Lin, C., & Xie, W.

³ Cooper, B., Wang, J., Bartram, T., & Cooke, F. L.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (نتایج یافته‌های کیفی پژوهش)

- ۱- استراتژی تاب‌آوری بانکی بر ساختار و خطمشی نظام بانکی در شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۲- ساختار و خطمشی نظام بانکی بر سیستم اطلاعات و ارتباطات شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۳- ساختار و خطمشی نظام بانکی بر مدیریت زنجیره‌تأمین شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۴- ساختار و خطمشی نظام بانکی بر نظارت و ارزیابی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۵- سیستم اطلاعات و ارتباطات بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۶- مدیریت زنجیره‌تأمین بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۷- نظارت و ارزیابی بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۸- انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر تاب‌آوری مالی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۹- ظرفیت تطابق‌پذیری بر تاب‌آوری مالی شعب بانک صنعت و معدن تأثیر معنی‌داری دارد.

محدوده مورد مطالعه

پس از پیروزی شکوهمند انقلاب اسلامی ایران بانک صنعت و معدن به موجب مصوبه مورخ ۱۳۵۸/۰۷/۰۲ مجمع عمومی بانکها، با اجازه حاصل از ماده ۱۷ لایحه قانونی اداره امور بانکها و از ادغام بانکهای اعتبارات صنعتی-توسعه صنعتی و معدنی ایران-توسعه و سرمایه‌گذاری ایران و شرکت سرمایه‌گذاری بانکهای ایرانی - صندوق ضمانت صنعتی و صندوق معادن تشکیل گردید. به استناد صورتجلسه مورخ ۱۳۶۲/۰۳/۳۱ مجمع عمومی بانکها، موضوع ادغام صندوق ضمانت صنعتی و شرکت صندوق معادن در بانک صنعت و معدن منتفی اعلام و اساسنامه بانک با توجه به سرمایه واحدهای فوق‌الذکر اصلاح گردید. به موجب بند یک مصوبه مجمع عمومی فوق‌العاده بانک مورخ ۱۳۶۷/۰۱/۲۱، صندوق ضمانت صنعتی از تاریخ مصوبه، با کلیه اموال و دارائیها در بانک صنعت و معدن ادغام گردید.

ماموریت این بانک، مشارکت در توسعه بخش صنعت و معدن کشور می‌باشد. چشم‌انداز بانک، پیشرو، چابک و اثربخش در ارائه عملیات و خدمات مالی در راستای توسعه اقتصادی و تحقق اقتصاد هوشمند (در افق ۱۴۰۴). ارزش‌های ارایه شده؛

حمایت از سیاست‌های توسعه ملی، سلامت، شفافیت و انضباط مالی-اداری، رضایت شرکای حرفه‌ای می‌باشد. استراتژی‌های بانک شامل تمرکز بر صنایع صادرات‌گرا، دانش‌بنیان و فناوری‌های نوین، استقرار کامل حاکمیت شرکتی، بانکداری شرکتی و بانکداری دیجیتال، تأمین مالی دوجانبه عرضه و تقاضا در بخش صنعت و معدن، ارتقای فرهنگ سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی، عملیات بانکداری سرمایه‌گذاری (تأمین از بازار سرمایه)، تأمین مالی پایدار منابع می‌باشد. بانک صنعت و معدن هم‌اکنون دارای ۵۵ شعبه در شهرهای مختلف بوده، که شعبه‌های آن محدود به تهران، مراکز استان‌ها و برخی شهرها یا مجتمع‌های صنعتی می‌باشد. خلاصه خدمات شعب بانک صنعت و معدن در جدول ۱، ارایه شده است.

جدول ۱. خلاصه خدمات شعب بانک صنعت و معدن

محصولات الکترونیکی	خدمات الکترونیکی	شرکت‌های وابسته
کارت بانکی	بررسی صحت اطلاعات ضمانت‌نامه	بانک تجارتي ایران و اروپا
همراه بانک	دریافت شماره شبا	سرمایه‌گذاری صنایع شیمیایی
(ایترنت بانک) اشخاص حقیقی و اشخاص حقوقی	اطلاع‌رسانی واریز یارانه‌ها	سرمایه‌گذاری آتیه دماوند
پیام کوتاه بانکی	اعلام موجودی	سرمایه‌گذاری صنعت و معدن
تلفن بانک	انتقال وجه	لیزینگ صنعت و معدن
خودپرداز		کارگزاری بانک صنعت و معدن
پایانه فروش		لیزینگ آتیه دماوند
کارت بانکی		شبکه صرافی صنعت و معدن

روش پژوهش

این مطالعه یک پژوهش کاربردی است که با هدف اعتبارسنجی الگوی اثربخش مدل تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری در بانک صنعت و معدن استان تهران با رویکرد کمی صورت گرفته است. براساس نحوه گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش پیمایشی-مقطعی^۱ محسوب می‌شود. جامعه آماری شامل مدیران و کارشناسان شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران به تعداد ۱۴۰ نفر است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده شده است.

ابزار اصلی گردآوری داده‌های پژوهش پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه پژوهش شامل هشت سازه اصلی است که عبارتند از: تاب‌آوری مالی، ظرفیت تطابق‌پذیری، اطلاعات و ارتباطات، مدیریت زنجیره تامین، استراتژی‌های تاب‌آوری بانکی، انعطاف‌پذیری منابع انسانی، نظارت و ارزیابی، ساختار و خط مشی نظام بانکی. این پرسشنامه از ۴۰ پرسش تخصصی با طیف لیکرت ۵ درجه تشکیل شده است. همچنین شامل چهار پرسش عمومی جنسیت، سن، سابقه کاری و میزان تحصیلات می‌شود. برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوا (نظرخواهی از خبرگان) استفاده شد و اعتبار آن تایید گردید. همچنین آلفای کرونباخ کلی پرسشنامه در یک مطالعه مقدماتی ۰/۹۱۲ بدست آمد. پس از توزیع پرسشنامه در نمونه منتخب روایی پرسشنامه با سه روش روایی سازه (مدل بیرونی)، روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا بررسی شد. مقدار AVE برای تمامی متغیرهای باید بزرگتر از ۰/۵ باشد. برای محاسبه پایایی نیز پایایی ترکیبی (CR) و ضریب آلفای کرونباخ هر یک از عوامل محاسبه شده است. میزان پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد باید بزرگتر از ۰/۷ باشد (امانی و عباس‌زاده، ۱۳۹۱؛ داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). برای اعتبارسنجی چارچوب مفهومی پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی استفاده گردیده است. این روش شامل دو مدل بیرونی (اندازه‌گیری) و مدل درونی (ساختاری) است. پس از اطمینان از مدل اندازه‌گیری از طریق آزمون پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا، می‌توان نتایج حاصل از مدل بیرونی را ارائه کرد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار Smart PLS انجام شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

مطالعه حاضر به صورت کاربردی در شعب بانک صنعت و معدن شهر تهران صورت گرفته است. ابتدا به تحلیل نتایج توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری در جدول ۱، نشان داده شده است.

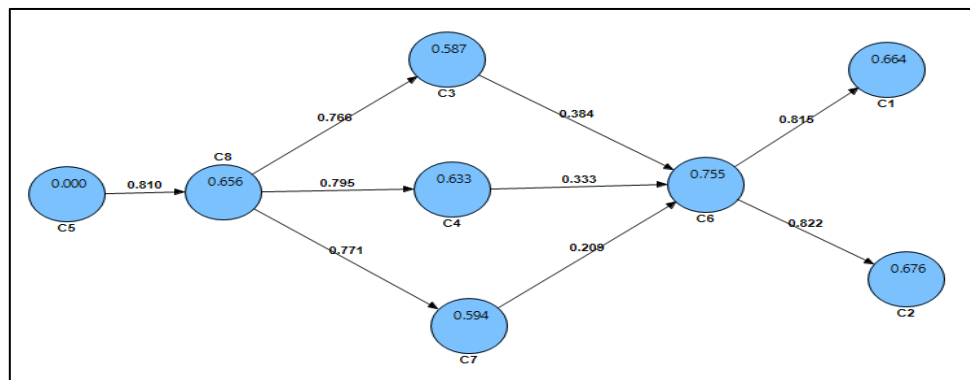
^۱ Cross-sectional survey

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

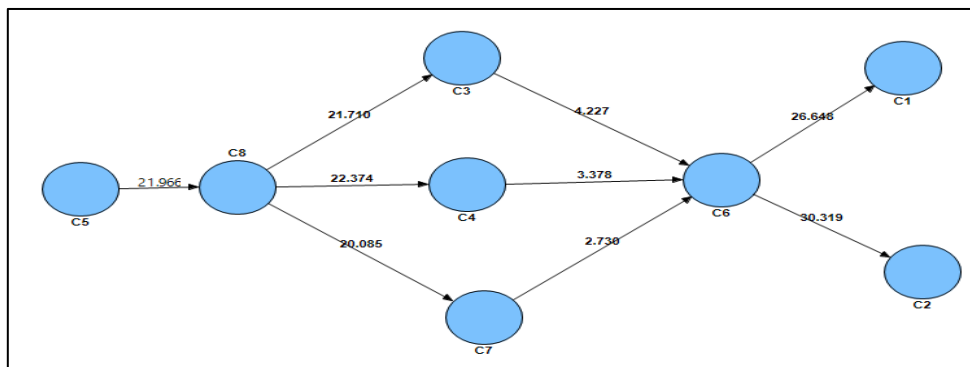
ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۹۴
	زن	۴۶
سن	کمتر از ۳۵ سال	۲۰
	۳۵ تا ۴۵ سال	۸۶
	۴۵ سال و بیشتر	۳۴
تحصیلات	کارشناسی	۶۷
	تحصیلات تکمیلی	۷۳
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۱۹
	۱۰ تا ۱۵ سال	۳۳
	۱۵ تا ۲۰ سال	۵۱
	بیش از ۲۰ سال	۳۷
کل	۱۴۰	۱۰۰٪

اعتبارسنجی الگوی تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانکداری

جهت اعتبارسنجی و ارائه مدل نهایی از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. مدل ساختاری نهایی پژوهش در شکل ۱ نمایش داده شده است. در این مدل که خروجی نرم افزار Smart PLS است خلاصه نتایج مربوط به بار عاملی استاندارد روابط موثر بر نوآوری ارائه شده است. آماره t و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۲ آمده است.



شکل ۱. تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل کلی پژوهش (مقادیر استاندارد)



شکل ۲. آماره t -value مدل کلی پژوهش (سطح معنی‌داری)

میزان تاثیر تاب‌آوری مالی بر ساختار و خط مشی نظام بانکی مقدار ۰/۸۱۰ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۱/۹۶۶ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه یک مورد تایید است.

میزان تاثیر ساختار و خط مشی نظام بانکی بر اطلاعات و ارتباطات مقدار ۰/۷۶۸ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۱/۷۱۰ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه دوم مورد تایید است.

میزان تاثیر ساختار و خط مشی نظام بانکی بر مدیریت زنجیره تامین مقدار ۰/۷۹۵ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۲/۳۷۴ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه سوم مورد تایید است.

میزان تاثیر ساختار و خط مشی نظام بانکی بر نظارت و ارزیابی مقدار ۰/۷۷۱ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۰/۰۸۵ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه چهارم مورد تایید است.

میزان تاثیر اطلاعات و ارتباطات بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی مقدار ۰/۳۸۴ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۴/۲۲۷ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه پنجم مورد تایید است.

میزان تاثیر مدیریت زنجیره تامین بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی مقدار ۰/۳۳۳ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۳/۳۷۸ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه ششم مورد تایید است.

میزان تاثیر نظارت و ارزیابی بر انعطاف‌پذیری منابع انسانی مقدار ۰/۲۰۸ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲/۷۳۰ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه هفتم مورد تایید است.

میزان تاثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر تاب‌آوری مالی مقدار ۰/۸۱۵ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۶/۶۴۸ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه هشتم مورد تایید است.

میزان تاثیر انعطاف‌پذیری منابع انسانی بر ظرفیت تطابق‌پذیری مقدار ۰/۸۲۲ بدست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲۰/۳۱۹ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: فرضیه نهم مورد تایید است. خلاصه نتایج فرضیه‌های پژوهش در جدول ۲، آورده شده است.

جدول ۲. خلاصه نتایج اعتبارسنجی روابط متغیرهای تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانکداری

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	بارعاملی	آماره t	نتیجه
فرضیه ۱	استراتژی تاب‌آوری مالی	ساختار و خط مشی نظام بانکی	۰/۸۱۰	۲۱/۹۶۶	تایید
فرضیه ۲	ساختار و خط مشی نظام بانکی	اطلاعات و ارتباطات	۰/۷۶۸	۲۱/۷۱۰	تایید
فرضیه ۳	ساختار و خط مشی نظام بانکی	مدیریت زنجیره تامین	۰/۷۹۵	۲۲/۳۷۴	تایید
فرضیه ۴	ساختار و خط مشی نظام بانکی	نظارت و ارزیابی	۰/۷۷۱	۲۰/۰۸۵	تایید
فرضیه ۵	اطلاعات و ارتباطات	انعطاف‌پذیری منابع انسانی	۰/۳۸۴	۴/۲۲۷	تایید
فرضیه ۶	مدیریت زنجیره تامین	انعطاف‌پذیری منابع انسانی	۰/۳۳۳	۳/۳۷۸	تایید

فرضیه ۷	نظارت و ارزیابی	انعطاف‌پذیری منابع انسانی	۰/۲۰۸	۲/۷۳۰	تایید
فرضیه ۸	انعطاف‌پذیری منابع انسانی	تاب‌آوری مالی	۰/۸۱۵	۲۶/۶۴۸	تایید
فرضیه ۹	انعطاف‌پذیری منابع انسانی	ظرفیت تطابق‌پذیری	۰/۸۲۲	۲۰/۳۱۹	تایید

مدل بیرونی (اندازه‌گیری) براساس سه شاخص روایی همگرا، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفته است. روایی همگرا با استفاده از معیار AVE محاسبه شده است و چنانچه بیشتر از ۰/۵ باشد مطلوب است. پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ نیز محاسبه شده است. پایایی ترکیبی ^۱ (CR) در مدل‌های ساختاری معیار بهتر و معتبرتری نسبت به آلفای کرونباخ به شمار می‌رود، به دلیل اینکه در محاسبه آلفای کرونباخ در مورد هر سازه تمامی شاخص‌ها با اهمیت یکسان وارد محاسبات می‌شوند، ولی در محاسبه پایایی ترکیبی شاخص‌ها با بارهای عاملی بیشتر اهمیت زیادتتری داشته و باعث می‌شود که مقادیر CR، شاخص‌ها با بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتتری داشته و باعث شود مقادیر CR سازه‌ها معیار واقعی‌تر و دقیق‌تری نسبت به آلفای کرونباخ باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری در جدول ارائه شده است.

جدول ۳. خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
تاب‌آوری مالی (C01)	۰/۹۰۵	۰/۹۲۷
ظرفیت تطابق‌پذیری (C02)	۰/۹۳۳	۰/۹۴۷
سیستم اطلاعات و ارتباطات (C03)	۰/۸۳۶	۰/۹۰۱
مدیریت زنجیره‌تامین (C04)	۰/۸۲۷	۰/۸۷۲
استراتژی تاب‌آوری بانکی (C05)	۰/۸۴۰	۰/۸۹۶
انعطاف‌پذیری منابع انسانی (C06)	۰/۷۷۸	۰/۸۵۷
نظارت و ارزیابی (C07)	۰/۸۱۱	۰/۸۶۶
ساختار و خط‌مشی نظام بانکی (C08)	۰/۷۶۸	۰/۸۵۲

مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تایید می‌شود. آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تایید است. براساس نتایج حاصل از مدل بیرونی پژوهش، روایی همگرا و پایایی مرکب، می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت و نتایج حاصل از اجرای مدل قابل اعتماد است. برازش مدل درونی (ساختاری) براساس سه شاخص ضریب تعیین (R^2)، شاخص استون-گیزر (Q^2)، و شاخص نیکویی برازش (GOF) ارزیابی گردیده است. خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل ساختاری در جدول ارائه شده است.

جدول ۴. خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	R^2	Q^2	GOF
تاب‌آوری مالی (C01)	۰/۶۶۴	۰/۴۳۱	۰/۵۰۵
ظرفیت تطابق‌پذیری (C02)	۰/۶۷۶	۰/۵۰۲	
سیستم اطلاعات و ارتباطات (C03)	۰/۵۸۷	۰/۵۰۶	
مدیریت زنجیره‌تامین (C04)	۰/۶۳۳	۰/۲۵۷	
استراتژی تاب‌آوری بانکی (C05)	-	۰/۴۴۴	
انعطاف‌پذیری منابع انسانی (C06)	۰/۷۵۵	۰/۳۵۴	

¹ Composite Reliability (CR)

۰/۲۹۰	۰/۵۹۴	نظارت و ارزیابی (C07)
۰/۳۴۵	۰/۶۵۶	ساختار و خط‌مشی نظام بانکی (C08)

ضریب تعیین (R^2) معیاری است که بیانگر میزان تغییرات هر یک از متغیرهای وابسته مدل است که به وسیله متغیرهای مستقل تبیین می‌شود. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چین^۱ (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به وسیله معیار ضریب تعیین تعریف کرده است. ضریب مربوطه در این مطالعه، ۰/۷۴۶ بدست آمده است که مقدار قابل توجهی است.

معیار استون-گیزر^۲ یا شاخص Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. بلایندفولدینگ یک تکنیک استفاده مجدد از نمونه است. هنسلر و همکاران درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زای، سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. اعداد مثبت نشان دهنده کیفیت مناسب مدل هستند. این مقادیر برای تمامی سازه‌های پژوهش مثبت و بزرگتر از ۰/۳۵ بدست آمده است. بنابراین قدرت قدرت پیش‌بینی سازه‌های پژوهش بصورت قوی برآورد می‌شود.

مهمترین شاخص برازش مدل در تکنیک حداقل مجذورات جزئی شاخص GOF است. معیار GOF توسط تنهاوس و همکاران^۳ (۲۰۰۴) ابداع گردید. وتزل و همکاران^۴ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای Gof معرفی نموده‌اند. این شاخص با استفاده از میانگین هندسی شاخص R^2 و میانگین شاخص‌های افزونگی^۵ قابل محاسبه است. شاخص GOF برابر ۰/۵۹۸ بدست آمده است بنابراین مدل از برازش مطلوبی برخوردار است.

نتیجه‌گیری

براساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر، مولفه‌های تاب‌آوری مالی و ظرفیت تطابق‌پذیری، مولفه‌های وابسته در الگوی تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانکداری هستند. این مهم بدان معناست که سایر مولفه‌های موجود در مدل بر دو مورد مذکور تاثیرگذارند. لذا مدیران بانک صنعت و معدن می‌بایست به مولفه‌های تاثیرگذار سایر سطوح الگو، توجه بیشتری نمایند. براساس نتایج به دست آمده، مولفه انعطاف‌پذیری منابع انسانی در سطح دوم الگوی تاب‌آوری سازمانی قرار گرفته است. در مطالعه آرمساری و همکاران (۲۰۱۸) و مدنی و ادیب (۱۳۹۷) نیز به اهمیت انعطاف‌پذیری منابع انسانی در صنعت بانکداری اشاره شده است. همچنین مولفه‌های سیستم اطلاعات و ارتباطات، مدیریت زنجیره‌تأمین و نظارت و ارزیابی در سطح سوم الگوی تاب‌آوری سازمانی قرار گرفته‌اند. کوکه و همکاران (۲۰۱۹) و لواین و همکاران (۲۰۱۸) در نتایج مطالعات خود به مدیریت زنجیره‌تأمین و نظارت و ارزیابی مستمر اشاره نموده‌اند که از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد. مولفه ساختار و خط‌مشی نظام بانکی در سطح چهارم و متغیر استراتژی تاب‌آوری بانکی در سطح پنجم الگوی تاب‌آوری سازمانی قرار گرفته است. مولفه‌های مذکور بر مولفه‌های سیستم اطلاعات و ارتباطات، مدیریت زنجیره‌تأمین و نظارت و ارزیابی تاثیرگذارند و پیشنهاد می‌شود مدیران با اتخاذ استراتژی‌های مناسب در سیاست‌گذاری‌های صنعت بانکی، رویکردی نوین اتخاذ نمایند. همچنین در نتایج مطالعات آندرسون و همکاران (۲۰۱۹) و صادقی و همکاران (۱۳۹۸) نیز به ساختار نظام بانکی و تدوین استراتژی‌های بانکی اشاره شده است که با نتایج مطالعه حاضر هماهنگ است.

¹ Chin, W. W.

² Stone-Geisser

³ Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V.

⁴ Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C.

⁵ Communalities

لازم به ذکر است، مولفه سطح پنجم، یعنی استراتژی تاب‌آوری بانکی بیشترین تأثیر را در تاب‌آوری سازمانی دارد و به دلیل اهمیت بالای آن، بقیه مولفه‌ها باید حول محور این مهم قرار بگیرند. علاوه بر موارد مذکور، مدیران بانک صنعت و معدن، می‌توانند با کنترل مدیریت نقدینگی بانکی، مدیریت سرمایه‌های بانکی و جذب منابع نوین بانکی، مدیریت بهینه ریسک با در نظر گرفتن میزان ریسک فعالیت‌ها، بهینه‌سازی مدیریت مطالبات معوقه با استفاده از فناوری‌های به‌روز و اعتبارسنجی مشتریان، به نحو مطلوبی بخش مالی بانک‌ها را مدیریت نمایند تا توان بانک صنعت و معدن برای مقابله با شرایط بحرانی افزایش یابد. به مدیران بانک صنعت و معدن پیشنهاد می‌شود، با استفاده از فناوری‌های به‌روز و زیرساخت‌های سیستم اطلاعات و ارتباطات گام مؤثری در بهینه‌سازی گردش اطلاعات و ارتباطات در بانک‌ها بردارند تا بتوانند هم سرعت گردش اطلاعات را افزایش دهند و هم صحت اطلاعات را تضمین نمایند تا امکان بروز شایعه در زمان بحران را کاهش دهند. به مدیران بانک صنعت و معدن پیشنهاد می‌شود، کمیته‌ای را جهت تصمیم‌گیری سریع در زمان وقوع بحران طراحی نمایند تا در صورت لزوم، تصمیمات بدون فوت وقت و به‌سرعت گرفته شود. در این میان با استقرار مدیریت زنجیره‌تأمین در بانک صنعت معدن می‌توان تا حدودی سبب ایجاد تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری گردید.

مدیران بانک صنعت و معدن می‌بایست برای کاهش نیاز به تأمین‌کنندگان تا حد امکان به منابع مالی خود تنوع داده و از رویکردهای مختلفی برای تأمین استفاده نمایند تا از این طریق در صورت بروز حادثه در برخی منابع، بانک دچار بحران نشده و بتواند سریعاً خود را ترمیم نماید. بدین منظور پیشنهاد می‌شود با تدوین برنامه‌های مشخص جهت نظارت و ارزیابی، ریسک مذکور را کاهش دهند. بانک صنعت و معدن دقت بیشتری در جذب و آموزش مدیران عالی خود نماید و سعی در استخدام گزینه‌های مناسب جهت سکنداری امور بانک داشته باشد. داشتن انعطاف‌پذیری منابع انسانی در این بانک و بهره‌گیری از مشاوران خیره بانکی در سطوح عالی بانک نیز می‌تواند تا حدی امکان بهینه‌سازی تصمیم‌گیری را در مدیران بانک صنعت و معدن افزایش دهد. بانک صنعت و معدن می‌تواند با افزایش ظرفیت تطابق‌پذیری به همراه تقویت نظارت و کنترل سعی در کاهش فساد در سیستم داشته باشند. مدیران بانک صنعت و معدن در تلاش برای تغییر و کاهش اینرسی سازمانی باشند و ماهیت ایستا بودن بانک‌ها را تغییر دهند زیرا در صورت بروز بحران، نیاز به تغییر در کوتاه‌ترین زمان است.

مسئولان بانک صنعت و معدن، طرح‌هایی را در استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی بانک صنعت و معدن طراحی و تدوین نمایند که هم برگرفته از استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی بانک‌های مطرح و موفق جهانی باشد و هم قابلیت به کارگیری در کشورمان را داشته باشد. علاوه بر موارد گفته شده، مدیران بانک صنعت و معدن می‌توانند با سیاست‌گذاری، قانون‌گذاری و تدوین ساختار و خط مشی نظام بانکی در سطوح مختلف، شفافیت، نظارت و کنترل را به حداکثر ممکن افزایش دهند. با پیاده‌سازی موارد مذکور در بانک صنعت و معدن، استراتژی تاب‌آوری بانکی لحاظ شده و تاب‌آوری مالی در این بانک استقرار خواهد یافت.

منابع

- امانی، جواد؛ عباس‌زاده، میرمحمد. (۱۳۹۱)، مقدمه‌ای بر مدلیابی معادلات ساختاری به روش PLS و کاربرد آن در علوم رفتاری، انتشارات دانشگاه ارومیه.
- ایزدیار، هاجر؛ عسکری، فروغ. (۱۳۹۹)، تأثیر تاب‌آوری بر عملکرد بازاریابی در صنعت بانکداری، دوره ۵، شماره ۱۸، ص ۱-۱۱.
- آذر، عادل؛ غلامزاده، رسول. (۱۳۹۸)، کمترین مربعات جزئی، انتشارات نگاه دانش.
- جهانگرد، اسفندیار؛ سهرابی، حسین؛ کرامت، مهدی. (۱۳۹۷)، تأثیر متغیرهای کلان اقتصادی بر تاب‌آوری بانک‌ها با تأکید بر مفهوم کفایت سرمایه. اقتصاد و تجارت نوین، دوره ۳، شماره ۱۱، ص ۱۰۱-۱۲۵.

حسینی، ابوالحسن؛ بازیار، فاطمه. (۱۳۹۸). تاب‌آوری سازمانی از منظر کارکنان بااستعداد و مدیران سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۲۸، شماره ۹۱، ص ۹-۳۰.

خواجه پور، محمد، فارسیجانی، حسن. (۱۳۹۸)، ارائه الگویی برای تاب‌آوری سازمانی در صنعت بانک‌داری. مجله مطالعات راهبردی، شماره ۱۰، ص ۶۱-۸۱.

داوری، علی؛ و رضازاده، آرش. (۱۳۹۲)، مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، انتشارات جهاد دانشگاهی.

صادقی، جلال، طالبی، محمد، عالم‌تیریز، اکبر، کاتوزیان، محمدرضا. (۱۳۹۸)، تحلیل تاب‌آوری اقتصادی بانک‌داری ایران در چهارچوب سیاست‌های اقتصاد مقاومتی، فصلنامه اقتصاد اسلامی، دوره ۱۹، شماره ۷۳، ص ۱۸۳-۲۱۵.

محمدی، حامد؛ رحیمی، فریبرز؛ ملک، غلام؛ خوراکی، علی. (۱۳۹۷)، پیامدهای روانشناختی و غیر روانشناختی تاب‌آوری سازمانی، پژوهش‌نامه روانشناسی مثبت، دوره ۴، شماره ۱۳، ص ۶۳-۷۸.

مدنی، صهیب، ادیب، مهدی. (۱۳۹۷)، اثر تاب‌آوری اقتصاد کلان بر تاب‌آوری سیستم بانکی، چهارمین کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری ایران، تهران، مرکز مطالعات و پژوهش‌های اسلامی سروش حکمت مرتضوی.

Andersson, T., Cäker, M., Tengblad, S., & Wickelgren, M. (2019). Building traits for organizational resilience through balancing organizational structures. *Scandinavian Journal of Management*, 35(1), 36-45.

Arumsari, f., wiranatakusuma, d. b., & ahmad, a. u. f. (2018). building the index of resilience for islamic banking in indonesia: a preliminary research. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 1(1), 77-108.

Bui, C., Scheule, H., & Wu, E. (2017). The value of bank capital buffers in maintaining financial system resilience. *Journal of Financial Stability*, 33, 23-40.

Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C. (2018). Building organizational resilience: Four configurations. *IEEE transactions on engineering management*, 65(3), 351-362.

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-33.

Cohen, J. E. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Cooke, F. L., Cooper, B., Bartram, T., Wang, J., & Mei, H. (2019). Mapping the relationships between high-performance work systems, employee resilience and engagement: A study of the banking industry in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1239-1260.

Cooper, B., Wang, J., Bartram, T., & Cooke, F. L. (2019). Well-being-oriented human resource management practices and employee performance in the Chinese banking sector: The role of social climate and resilience. *Human Resource Management*, 58(1), 85-97.

Ferguson, P., & Wollersheim, L. (2020). 11 The World Bank's resilience discourse. *Rethinking Multilateralism in Foreign Aid: Beyond the Neoliberal Hegemony*, 122.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115-135.

Herbane, B. (2019). Rethinking organizational resilience and strategic renewal in SMEs. *Entrepreneurship & Regional Development*, 31(5-6), 476-495.

Juez, C., Thalmann, M., Schleiss, A. J., & Franca, M. J. (2018). Morphological resilience to flow fluctuations of fine sediment deposits in bank lateral cavities. *Advances in Water Resources*, 115, 44-59.

Kiss, R., Deák, B., Török, P., Tóthmérész, B., & Valkó, O. (2018). Grassland seed bank and community resilience in a changing climate. *Restoration Ecology*, 26, S141-S150.

Levine, R., Lin, C., & Xie, W. (2018). Corporate resilience to banking crises: the roles of trust and trade credit. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 53(4), 1441-1477.

Liu, Y. (2018). Organizational culture, employee resilience and performance in the international banking industry (Doctoral dissertation, Birkbeck, University of London).

Salter, A. W., & Tarko, V. (2019). Governing the banking system: an assessment of resilience based on Elinor Ostrom's design principles. *Journal of Institutional Economics*, 15(3), 505-519.

Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004, June). A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. In *Proceedings of the XLII SIS scientific meeting* (Vol. 1, pp. 739-742).

Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.

***Validation of the effective model of organizational resilience model in the banking industry
(Case study of Bank of Industry and Mines)***

Afshin Fallahi

PhD Student, Department of Public Administration, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Sirous tadbiri¹

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Maryam Majidi

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Alireza afsharnejad

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran.

Abstract

The purpose of this study is to validate the effective model of organizational accountability model in the banking industry with a quantitative approach. The statistical population of this study includes managers and experts of the branches of Bank Sanat and Mining in Tehran and 140 people participated in this study using Cohen's power analysis method. Cluster sampling method and available individuals were used for sampling. Semi-structured interview and Likert scale questionnaire were used to collect data. Structural equation modeling and SMART-PLS software were used to validate and present the final model. Findings showed that the banking resilience strategy and the structure and policy of the banking system have high influence and the underlying variables are the model. The variables of financial resilience, and the resilience capacity and resilience of human resources are also highly dependent but have little influence, so they are considered dependent variables. The variables of information and communication system, supply chain management and monitoring and evaluation of penetration power and degree of dependence have the same, so they are related variables. Based on the achievements of this study, it was found that the managers of the Bank of Industry and Mines to increase the resilience and resilience of human resources to increase the resilience of human resources by achieving the goals of stability and success in the banking industry.

Keywords: Organizational Resilience, Banking Industry, Human Resource Management, Strategic Approach.

¹ . (Corresponding Author): St2115@yahoo.com