

بررسی تأثیر سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی بر موفقیت شغلی مدیران از منظر ادراک از حمایت سازمانی (مطالعه‌ی موردی: بانک ملت)

عباسعلی حاجی‌کریمی (دانشیار)

مرجان فرجیان (دانشجوی دکتری)

دانشکده‌ی مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی

با ورود سازمان‌ها به اقتصاد دانش‌محور، نقش سرمایه‌های انسانی و اجتماعی در دو بعد فردی و سازمانی از اهمیت ویژه‌ی برخوردار شده است، به طوری که بسیاری از سازمان‌ها از آن به عنوان نیروی محرکه‌ی مهم و تأثیرگذار در ایجاد مزیت رقابتی پایدار یاد می‌کنند. از این رو مدیریت و بهره‌گیری صحیح از آن می‌تواند پیامدهای مطلوبی در سطح فردی و سازمانی به همراه داشته باشد. از آنجا که تاکنون اکثر تحقیقات بر پیامدهای سطح سازمانی مدیریت سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی متمرکز شده‌اند، در نوشتار حاضر تأثیرگذاری مدیریت سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی با لحاظ کردن نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی بر موفقیت شغلی مدیران عملیاتی در بانک ملت مورد بررسی قرار گرفته است. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی - همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که متغیرهای موصوف طبق مدل ارائه شده بر موفقیت شغلی مدیران تأثیر می‌گذارند.

واژگان کلیدی: سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی اجتماعی، حمایت سازمانی، موفقیت شغلی.

مقدمه

به گفته‌ی پیترو دراکر (۱۹۹۳) قرن بیست و یکم، قرن اقتصاد دانشی است. در این اقتصاد، دارایی‌های فکری و به خصوص سرمایه‌های انسانی جزو مهم‌ترین دارایی‌های سازمانی محسوب می‌شود و موفقیت بالقوه‌ی سازمان‌ها ریشه در قابلیت‌های فکری آنها دارد.^[۱] همچنین سرمایه‌ی انسانی برای مالکین سرمایه، یعنی کارکنان سازمان‌ها، به عنوان یک دارایی ارزشمند محسوب می‌شود که می‌تواند موفقیت آن‌ها را نیز به طور فزاینده‌ی تحت تأثیر قرار دهد.

با مروری بر سیر تحول تاریخی سازمان‌ها از قرن نوزدهم تا به امروز، می‌توان چنین اذعان کرد که «در گذشته، نوع نگاه سازمان‌ها به کارکنان مبتنی بر روابط بالغ - کودک بوده است اما با توجه به تغییر و تحولات مذکور، امروزه کارکنان خواستار استقلال عمل در کار و انعطاف‌پذیری بیشتر شده‌اند و به تعبیر دیگر رابطه‌ی بالغ - بالغ در حال ظهور و شکل‌گیری است.» یکی از اندیشمندان مدیریت به نام لیندا گراتون (۲۰۰۳) برای ترسیم این وضعیت جدید از استعاره‌ی «انقلاب دموکراتیک» در محیط‌های کاری استفاده می‌کند. به عقیده‌ی وی، مفهوم دموکراسی سازمانی حول چند اصل اساسی به وجود می‌آید: ایجاد شرایطی که در آن افراد بتوانند توانایی بالقوه و کیفیت‌های

متمايز خود را بيان کنند، حمايت از استفاده‌ی اختیاری از قدرت، مداخله‌ی افراد در تعیین شرایط ارتباطشان با سازمان، و نهایتاً توسعه‌ی فرصت برای دسترسی به منابع ارزشمند. به زعم وی در چنین محیطی، برآورده شدن تمایلات کارمند و کارفرما منوط به برقراری مذاکرات موفقیت‌آمیز دوطرفه خواهد بود. اما در این میان نقش حمایت سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان را نمی‌توان نادیده انگاشت؛ بنابراین هر کارمندی که توانایی و قابلیت بیشتری برای چانه‌زنی داشته باشد و از حمایت سازمانی بیشتری نیز برخوردار باشد، می‌تواند به امتیازات بالاتری دست یابد. با توجه به مباحث فوق، امروزه کسانی که از سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی بالاتری برخوردارند، به طور گسترده‌ی سرنوشت سازمانی و به عبارتی توسعه‌ی مسیر شغلی آتی خود را تحت کنترل دارند. بر این اساس، و با توجه به تحقیقات اخیر در خصوص ریشه‌های سرمایه‌ی اجتماعی و اهمیت ویژگی‌های افراد در این خصوص، این سؤال قابل طرح است که چرا برخی افراد قادرند منابع بیشتری کسب کنند و تفاوت‌های افراد به لحاظ برخورداری از سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی چه تأثیری بر تعیین موفقیت شغلی یک فرد در سازمان دارد. بنابراین هدف مطالعه‌ی حاضر، بررسی هم‌زمان تأثیرات سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی با در نظر گرفتن نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر موفقیت شغلی مدیران است.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۸/۲۰، اصلاحیه ۱۳۸۹/۳/۲۵، پذیرش ۱۳۸۹/۴/۷.

موفقیت شغلی

امروزه با توجه به استعاره‌ی «نردبان ترقی» یا مسیر شغلی، به‌زعم اغلب کارکنان «بالارفتن از نردبان» یعنی موفقیت. این موضوع به‌طور ضمنی به ارتقاء در سلسله‌مراتب سازمانی، افزایش در پرداخت یا افزایش قدرت اشاره دارد. بنابراین تمامی کارکنان، موفقیت شخصی‌شان را با رتبه یا مقام مالی، قدرت و شهرت در ارتباط می‌بینند. اما در ادبیات شغلی یا حرفه‌ای، موفقیت شغلی به ابعاد درونی و بیرونی تفکیک می‌شود.^[۴-۲] به بیان جاسکولکا (۱۹۸۵)، موفقیت مفهومی نسبی از ارزیابی و قضاوت است. قضاوت افراد از موفقیت شغلی بیرونی براساس معیارهای قابل مشاهده و عینی است، درحالی که ادراک افراد از موفقیت بیشتر به معیارهای ذهنی گرایش دارد. به‌تعبیر دیگر، موفقیت عینی یا بیرونی، نشان‌گر بخش قابل مشاهده‌ی موفقیت شغلی است و به نتایج شغلی قابل مشاهده -- مانند پرداختی‌ها، ارتقاءها، رتبه و مقام -- اشاره دارد.

اما موفقیت شغلی درونی نشان‌گر عناصر ذهنی موفقیت شغلی است و به احساسات افراد و واکنش آنها نسبت به مسیر شغلی‌شان مربوط است و همواره از طریق موفقیت روان‌شناختی -- مانند رضایت شغلی، تعهد شغلی و سازمانی -- شناسایی می‌شود.^[۵]

موفقیت شغلی ذهنی، مسیر یا جریان طبیعی ادراک از رضایت شغلی فرد و موفقیت در فعالیت‌های کاری یا نقش‌های شغلی را منعکس می‌کند. در اینجا به جای سازمان، تأکید بر فرد است. به‌گفته‌ی هال (۱۹۹۶)، موفقیت شغلی ذهنی هنگامی مطرح می‌شود که یک فرد به‌طور بالقوه در توسعه‌ی شغلی خود مسئولیت بیشتری داشته باشد. این همان احساس موفقیت و رضایتی است که یک فرد از شغل و حرفه‌اش دارد.^[۶] ادراک از موفقیت شغلی اشاره به استانداردهای ذهنی و شخصی دارد، اما بسیاری از تحقیقات از معیارهای عینی برای سنجش موفقیت شغلی استفاده می‌کنند.^[۶] در این راستا و براساس مطالعات کرم (۱۹۸۰)، مدیران موفقیت در مسیر شغلی‌شان را صرفاً با داده‌های عینی ارزیابی نمی‌کنند؛^[۷] در واقع موفقیت می‌تواند از طریق ترکیب این دو نوع معیار مشخص شود؛^[۸] این ترکیب برای درک مفهوم یادشده ضروری است. بنابراین اندازه‌گیری موفقیت باید استانداردهای موجود در جامعه و همچنین احساسات افراد را منعکس کند.^[۹]

سرمایه‌ی انسانی

تاکنون تعاریف متعددی از سرمایه‌ی انسانی مطرح شده است. شالتز (۱۹۸۱) سرمایه‌ی انسانی را چنین تعریف می‌کند: «تمام توانایی‌های درونی و بالفعل افراد که می‌توان آنها را با سرمایه‌گذاری مناسب تقویت کرد، سرمایه‌ی انسانی را تشکیل می‌دهد».^[۱۰] بنتیس (۱۹۹۸) معتقد است «سرمایه‌ی انسانی نمایان‌گر ذخیره‌ی دانش سازمان است که توسط کارکنان تجلی می‌یابد؛ همچنین سرمایه‌ی انسانی توانایی جمعی یک سازمان در استخراج بهترین راه حل‌ها از دانش افراد است».^[۱۱] وی در جایی دیگر می‌گوید (۱۹۹۹): «سرمایه‌ی انسانی عبارت است از مجموعه‌ی مهارت‌ها، دانش‌ها و تخصص‌های افراد که سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد».^[۱۲] الیت (۱۹۹۱) نظریه‌ی سرمایه‌ی انسانی را توسعه داده و می‌گوید: «انسان‌ها با سرمایه‌های فیزیکی سازمان متفاوت‌اند و زمانی سرمایه‌ی فکری خود را در اختیار سازمان می‌گذارند که منافع اکتسابی آن بیشتر از هزینه‌ی صرف‌شده برای یادگیری باشد».^[۱۳] بنابراین سرمایه‌ی انسانی تحت مالکیت افراد سازمان است و آنها هستند که تصمیم می‌گیرند کی، چگونه و

کجا از آن استفاده کنند؛ خروج هریک از افراد سازمان منجر به از دست رفتن حافظه‌ی سازمانی می‌شود و این موضوع تهدیدی جدی برای سازمان محسوب می‌شود.^[۱۴]

نظریه‌ی سرمایه‌ی انسانی بیان می‌کند که کارکنان انتخاب‌های عقلانی یا منطقی را نسبت به سرمایه‌گذاری در سرمایه‌ی انسانی خود ایجاد می‌کنند. این نظریه بحث می‌کند که افراد با ملاحظه‌ی این که آیا می‌خواهند وقت، تلاش و پول صرف سرمایه‌گذاری در تحصیلات، آموزش و تجربه کنند یا خیر، اقدام به انتخابی منطقی می‌کنند. در واقع به نوعی، کارکنان، مرابا و معایب تصمیمات یا سرمایه‌گذاری‌های خود را می‌سنجند.^[۱۵] براین اساس سرمایه‌ی انسانی به‌راحتی قابلیت جابه‌جایی دارد زیرا کارکنان خود مالک آن هستند و درحقیقت به سازمان تعلق ندارد.

از دیدگاه سرمایه‌ی انسانی، آنچه برای پیامدهای شغلی حیاتی است، سرمایه‌گذاری فرد در سرمایه‌ی انسانی‌اش است. زیرا سرمایه‌گذاری بهره‌وری را افزایش می‌دهد و کسب پاداش‌های بیرونی از سوی سرپرستان -- مانند اضافه‌حقوق یا ارتقاء شغلی -- را در پی خواهد داشت.^[۱۶]

بنابراین، توسعه‌ی سرمایه‌ی انسانی به توانایی فرد در شناسایی و مدیریت نیازهای یادگیری، بهبود کاربردهای یادگیری از طریق برنامه‌ریزی مسیر شغلی و همچنین مهارت‌های جست‌وجوی شغل و مدیریت متوازن زندگی کاری بستگی دارد.

اگرچه موفقیت و پیشرفت فقط با سرمایه‌ی انسانی تعیین نخواهد شد، مروری بر ادبیات در این زمینه نشان می‌دهد که بازده توانایی‌ها، دانش و دیگر منابعی که افراد در محیط کار دارند، به‌وسیله‌ی شبکه‌های اجتماعی و شرایط محیطی و زمینه‌ی، کم یا زیاد می‌شود. در واقع سرمایه‌ی انسانی با سرمایه‌ی اجتماعی در ارتباط است.

سرمایه‌ی اجتماعی

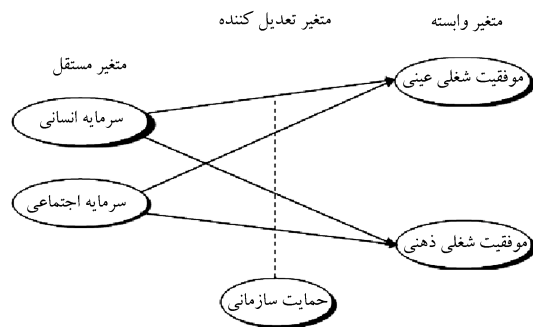
سرمایه‌ی اجتماعی به بیان پوتنام (۱۹۹۶) عبارت است از: «توصیفی از زندگی اجتماعی -- شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد -- که افراد را قادر می‌سازد به‌طور اثربخش با هم فعالیت کنند و به دنبال اهداف مشترک باشند».^[۱۷]

در جای دیگر، سرمایه‌ی اجتماعی به‌عنوان شبکه‌ی ارتباطات تعریف شده که دسترسی به منابع انسانی در درون شبکه‌ی اجتماعی را ممکن می‌سازد.^[۱۸] این سرمایه در رابطه بین افراد و حدی که می‌توانند برای دست‌یابی به روابط کاری و پیامدهای شغلی مثبت به منابع قدرت در سازمان متصل و جایگاهی مناسب در شبکه‌ی اجتماعی کسب کنند، شناسایی می‌شود.

بنابراین افراد دارای سرمایه‌ی اجتماعی بالاتر معمولاً تمایل دارند دوستانی در پست‌های نفوذی در سازمان داشته باشند تا از این طریق فرصت‌های جدیدی به دست آورند. از دیدگاه سرمایه‌ی اجتماعی، موفقیت بیش از آن که ناشی از ویژگی‌های افراد باشد به موقعیت اجتماعی آنها در سازمان بستگی دارد. بنابراین جایگاه فرد در شبکه‌ی روابط اجتماعی است که مرز سرمایه‌ی اجتماعی وی را تعیین می‌کند و موجب بروز تفاوت‌هایی در نتایج شغلی می‌شود.^[۱۹]

سرمایه‌ی انسانی، اجتماعی و موفقیت شغلی

تحقیقات اولیه درباره‌ی مسیر شغلی، نوعاً در ارتباط با بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و عوامل شخصی و موفقیت شغلی بوده است. به‌عنوان مثال، عوامل جمعیت‌شناختی مانند سن، وضعیت تأهل و عوامل شخصی مانند تحصیلات



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش.

شایان ذکر است در این تحقیق منظور از موفقیت شغلی، موفقیت عینی (بیرونی) و ذهنی (درونی) است.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیات اصلی و فرعی پژوهش عبارت‌اند از:

۱. سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی مدیران شعب تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.
 - الف) سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی عینی مدیران شعب اثر مثبت معنی‌دار دارد.
 - ب) سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر مثبت معنی‌دار دارد.
۲. سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی مدیران شعب اثر مثبت معنی‌داری دارد.
 - الف) سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی مدیران شعب اثر مثبت معنی‌دار دارد.
 - ب) سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر مثبت معنی‌دار دارد.
۳. حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.
 - الف) حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی عینی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.
 - ب) حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.
۴. حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.
 - الف) حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.
 - ب) حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی مدیران شعب در رابطه با تأثیرگذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی آنها نقش تعدیل‌کننده دارد.

و تجربه به‌عنوان تعیین‌کننده‌های قوی موفقیت شغلی شناخته شده‌اند.^[۲۲-۲۰] شواهد تجربی اخیر نیز از این ایده که ویژگی‌های شخصی و اجتماعی - جمعیت‌شناختی از پیش‌گویی‌کننده‌های اساسی یا قوی موفقیت شغلی‌اند، حمایت می‌کند.^[۲۳] محققین از سرمایه‌گذاری‌های انسانی با عنوان «پیش‌گویی‌کننده‌های قوی و بسیار پایدار در پیشرفت شغلی» یاد می‌کنند.^[۲۴] همچنین به باور کرجمیر (۱۹۹۸) سرمایه‌ی انسانی با موفقیت شغلی عینی و ذهنی قویاً رابطه دارد. از این رو کارکنانی که سرمایه‌ی انسانی بالاتری به دست می‌آورند ممکن است مزایا و فرصت‌هایی برای تحرک یا جابه‌جایی درون‌سازمانی از طریق مذاکره با مدیران بالاتر یا کارفرمایان خود بیابند. آنها همچنین ممکن است جویای فرصت‌های شغلی در سازمان‌های مختلف باشند و در طی زندگی کاری‌شان مذاکراتی درباره‌ی شغل‌های پیشنهادی انجام دهند و از پیشرفت حرفه‌ی‌شان نیز لذت ببرند.^[۲۵]

مستندات تحقیقی نشان می‌دهد که متغیرهای سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی تأثیری معنی‌دار دارند؛ این متغیرها سهم وسیعی از نوسانات در حقوق^[۲۶-۲۸] و نیز تعداد ارتقاءها را به خود اختصاص می‌دهند.^[۲۹]

نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی

آیزن‌برگر و همکارانش (۱۹۸۶) مفهوم حمایت سازمانی ادراک‌شده را برای توضیح مفهوم تعهد کارمند به سازمان معرفی کردند.^[۳۰] آنان در تحقیق دیگری (۲۰۰۲)، با یک فراتحلیل دریافته‌اند که ادراک از حمایت سازمانی با فرصت‌ها برای شناسایی بیشتر و پرداخت و ارتقاء رابطه‌ی مثبت دارد. ادراک از حمایت سازمانی ممکن است از سوی سرپرست مستقیم، هم‌تایان و یا سایر مدیران ارشد باشد.^[۳۱] حمایت‌های مدیر بالاتر بر تمایل و اشتیاق به توسعه‌ی فعالیت‌ها تأثیر دارد و برای عملکرد و موفقیت کارکنان حیاتی است.^[۳۲] به‌تعمیر دیگر، مسیر شغلی کارکنان ممکن است از طریق روابط حمایتی با سرپرست یا هم‌تایان تقویت شود. همچنین کرجمیر (۱۹۹۸) دریافت که حمایت سازمانی به‌طور معنی‌داری، موفقیت شغلی ادراک‌شده‌ی مدیریتی زنان و مردان را پیش‌بینی می‌کند.^[۳۳] همچنین گرین‌هاس (۱۹۹۰) دریافت که حمایت سرپرست با رضایت شغلی مردان رابطه‌ی معنی‌دار دارد.^[۳۴] نتایج حاصل از تحقیقی دیگر در سال ۲۰۰۳ نیز مؤید تأثیر مثبت حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رضایت شغلی کارکنان است.^[۳۵]

در همین راستا، ان‌جی (۲۰۰۵) دریافته است که متغیرهای حمایت سازمانی - مانند فرصت‌های توسعه‌ی مهارت و آموزش، حمایت سرپرست مستقیم، حمایت منابع سازمانی - با موفقیت شغلی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد. حمایت سازمانی ادراک‌شده قادر به افزایش شایستگی شخصی افراد است و بر این اساس، با موفقیت شغلی رابطه دارد.^[۳۶]

در تحقیقات گذشته پیشنهاد شده است که عوامل سطح سازمانی نیز باید به‌هنگام بررسی پیش‌بینی‌کننده‌ها و عوامل مرتبط با موفقیت شغلی مورد ملاحظه قرار گیرند.^[۳۷] بنابراین در این مطالعه نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده از سوی کارکنان در رابطه‌ی تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی بر موفقیت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است.

الگوی نظری پژوهش

با توجه به ادبیات موضوع، مدل مفهومی تحقیق در شکل ۱ نشان داده می‌شود.

جدول ۱. انحراف معیار و همبستگی بین متغیرها.

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	موفقیت شغلی عینی	موفقیت شغلی ذهنی	ادراک از حمایت سازمانی	سرمایه‌ی انسانی	سرمایه‌ی اجتماعی
موفقیت شغلی عینی	۳,۵۳۸	۰,۳۸۱	-				
موفقیت شغلی ذهنی	۳,۷۲۳	۰,۴۴۱	۰,۱۴۷	-			
ادراک از حمایت سازمانی	۳,۷۶۵	۰,۴۲۷	۰,۶۶۳**	۰,۵۴۲**	-		
سرمایه‌ی انسانی	۳,۸۷	۰,۴۱۵	۰,۵۳۱**	۰,۲۳۴	۰,۱۳*	-	
سرمایه‌ی اجتماعی	۳,۷۱	۰,۳۳۲	۰,۶۴۷**	۰,۴۱۷**	۰,۲۵۴*	۰,۶۲۴**	-

* $p \leq 0.01$, ** $p \leq 0.001$

مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند. این امر سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد. [۲۸]

روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای سرمایه‌ی انسانی، اجتماعی، ادراک از حمایت سازمانی و موفقیت شغلی است، تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی، و به لحاظ نحوه‌ی گردآوری اطلاعات «توصیفی-همبستگی» است. در این راستا برای آزمون فرضیات از تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی یا مرحله‌به‌مرحله^۱ استفاده شده است. متغیرهای جمعیت‌شناختی -- جنسیت، سابقه‌ی کار، سن و وضعیت تحصیلی -- به‌عنوان متغیرهای کنترل در نظر گرفته شدند و پس از «همتاسازی» مشاهدات براساس این متغیرها، اثر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته اندازه‌گیری شد. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات «پرسش‌نامه» است. براین اساس درمورد متغیرهای مورد بررسی به ترتیب برای سنجش ابعاد سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی از پرسش‌نامه‌ی گراتون و گوشال (۲۰۰۳)، برای سنجش موفقیت شغلی ذهنی از معیار اندازه‌گیری توربن و دوگرتی (۱۹۹۴)، برای سنجش موفقیت شغلی عینی از معیار سنجش وایتلی (۱۹۹۱)، و برای سنجش حمایت سازمانی ادراک‌شده از پرسش‌نامه‌ی استاندارد آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شده است.

به‌منظور سنجش پایایی، یک نمونه‌ی اولیه شامل ۷۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسش‌نامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرون‌باخ محاسبه شد؛ براین اساس برای سؤالات متغیرها به ترتیب، ۰,۸۲ برای سرمایه‌ی انسانی، ۰,۷۹ برای سرمایه‌ی اجتماعی، ۰,۸۴ برای موفقیت شغلی ذهنی، ۰,۷۸ برای موفقیت شغلی عینی، و ۰,۸۸ برای حمایت سازمانی ادراک‌شده به دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده‌ی این است که پرسش‌نامه‌ها از قابلیت اعتماد و به‌عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردارند. همچنین به‌منظور سنجش روایی سؤالات از اعتبار عاملی استفاده شد.

جامعه و نمونه‌ی آماری

در این تحقیق، با توجه به محدودبودن جامعه‌ی مورد نظر -- شعب بانک ملت استان تهران به‌همراه مدیران شعب بانک ملت -- به‌منظور محاسبه‌ی حجم نمونه‌ی مورد نیاز برای پژوهش از رابطه زیر استفاده شده است:

$$n = \frac{345 \times 1,96 \times 1,96 \times 0,5 \times 0,5}{344 \times 0,04 \times 0,04 + 1,96 \times 1,96 \times p(p-1) \times 0,5}$$

$$n = 219$$

مقدار P برابر با ۰,۵ در نظر گرفته شده است، زیرا اگر $P = 0,5$ باشد، n بیشینه

یافته‌های پژوهش

- توصیف آماری نمونه

از تعداد کل ۲۱۹ نفر پاسخ‌دهنده، ۱۹۱ نفر مرد و ۲۸ نفر زن بوده‌اند. ۸۳ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دیپلم، ۱۷ نفر فوق‌دیپلم، ۱۰۵ نفر کارشناسی، و ۱۴ نفر کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند. از این تعداد، ۱ نفر زیر ۳۰ سال، ۱۱۴ نفر بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۹۵ نفر بین ۴۰ تا ۵۰ سال، ۹ نفر ۵۰ ساله و بالاتر بودند. از لحاظ سابقه‌ی خدمت نیز، ۲۴ نفر زیر ۱۰ سال، ۱۵۸ نفر بین ۱۰ تا ۲۰ سال، ۳۵ نفر بین ۲۰ تا ۳۰ سال و همچنین ۲ نفر بالاتر از ۳۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

- انحراف معیار و مقادیر همبستگی بین متغیرها

بررسی جدول ۱ نشان می‌دهد که تمامی متغیرهای تحقیق به‌غیر از سرمایه‌ی انسانی و موفقیت شغلی ذهنی با یکدیگر همبستگی دارند، و چون این ضرایب مثبت‌اند، می‌توان نتیجه گرفت که رابطه‌ی بین آنها مستقیم است. به‌طور مثال سرمایه‌ی انسانی و موفقیت شغلی عینی به‌طور معناداری همبسته‌اند ($r = 0,531$ و $p \leq 0,01$). همچنین میانگین هریک از متغیرهای تحقیق بیش از حد متوسط است و بنابراین میزان سرمایه‌ی انسانی، اجتماعی، ادراک از حمایت سازمانی و موفقیت شغلی در سطح نسبتاً مناسبی (بالاتر از میانگین) قرار دارد.

- تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی

استفاده از شیوه‌ی رگرسیون به شرایط خاصی بستگی دارد. بنابراین قبل از استفاده از این روش، آزمون‌های نرمال‌بودن توزیع، همگونی واریانس‌ها، خطی‌بودن و استقلال خطاها انجام شد. تحلیل رگرسیون از جمله فنونی است که براساس آن می‌توان رابطه‌ی بین یک متغیر پیامد و تعدادی متغیر پیش‌بین را بررسی کرد. در این تحقیق برای پیش‌بینی موفقیت شغلی براساس سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، و نیز بررسی اثر تعدیل‌کنندگی متغیر ادراک از حمایت سازمانی از شیوه‌ی رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شده است. این بدان سبب است که این روش اثر سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی اجتماعی، و متغیرهای جمعیت‌شناختی را قبل از ورود اثرهای تعاملی سرمایه‌ی انسانی \times ادراک از حمایت سازمانی و سرمایه‌ی اجتماعی \times ادراک از حمایت سازمانی را حذف می‌کند. همچنین از آنجا که اثر تعاملی نیز وارد مدل می‌شود

جدول ۳. ضرایب رگرسیونی اثر متغیرهای مستقل و تعدیل‌کننده بر موفقیت شغلی ذهنی.

موفقیت شغلی ذهنی				
متغیرها	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۴
سابقه	۰/۵۲۷	۰/۵۹۳	۰/۳۶۱	۰/۳۴۸
سن	-۰/۳۰۶	-۰/۳۰۵	-۰/۲۴۳	-۰/۲۲۹
وضعیت تاهل	-۰/۱۵۷	-۰/۱۹۶	-۰/۰۸۸	-۰/۰۸۸
مقطع تحصیلی	۰/۱۲۳	۰/۰۶۸	-۰/۰۹۶	۰/۰۹۷
سرمایه‌ی انسانی		۰/۳۴۱	-۰/۲۳۴	-۰/۱۷۵
سرمایه‌ی اجتماعی		۰/۲۳۶*	-۰/۳۴۱	۰/۱۷۶*
ادراک از حمایت سازمانی			۰/۷۳۸	۰/۷۳۷
ادراک از حمایت سرمایه انسانی *				۰/۰۳۲
ادراک از حمایت سرمایه اجتماعی *				۰/۰۳۵*

و لذا فرضیه‌ی مربوط به اثر تعدیل‌کننده‌ی ادراک از حمایت سازمانی در تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی مورد تأیید قرار نگرفت.

نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر «بررسی تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی»، با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی است. نتایج حاصله نشان‌گر آن است که تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی طبق مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی مثبت و معنادار است، و سرمایه‌ی انسانی صرفاً بر موفقیت شغلی عینی تأثیری معنی‌دار و مثبت دارد. در عین حال، این امر حاکی از آن است که در افراد مورد بررسی بعد سرمایه‌ی انسانی -- شامل دانش و مهارت تخصصی، و ظرفیت یادگیری -- بر شکل‌گیری و افزایش موفقیت شغلی عینی، یعنی بر ارتقا و پیشرفت شغلی قابل مشاهده، تأثیرگذار بوده است، اما موفقیت شغلی ذهنی یا به تعبیر دقیق‌تر، احساس رضایت شغلی درونی مدیران شعب ناشی از سرمایه‌ی انسانی آنها نیست. همچنین بعد سرمایه‌ی اجتماعی شامل مدیریت روابط با افراد کلیدی در شبکه‌ی سازمانی، معاشرت‌پذیری و قابلیت اعتماد، بیشترین تأثیر را بر موفقیت شغلی عینی و سپس موفقیت شغلی ذهنی داشته است.

درخصوص اثر تعدیل‌کنندگی متغیر ادراک از حمایت سازمانی نیز، نتایج تحقیق نشان داد که سرمایه‌ی انسانی مدیران شعب بانک بر موفقیت شغلی عینی آنها تأثیرگذار است و زمانی که ادراک از حمایت سازمانی بالاتر است، این اثر افزایش می‌یابد. در همین راستا، اثر سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی تحت تأثیر ادراک از حمایت سازمانی قرار دارد؛ بدین معنی که با افزایش ادراک از حمایت سازمانی، سرمایه‌ی اجتماعی با ضریب بیشتری بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی مدیران شعب بانک تأثیر می‌گذارد.

با توجه به نتایج تحقیق در بانک ملت، مدیران شعب از سرمایه‌ی انسانی مناسبی برخوردارند ولی سرمایه‌ی انسانی، بیشتر بر موفقیت شغلی عینی تأثیر می‌گذارد و بر موفقیت شغلی ذهنی مدیران شعب اثر نگذاشته است. در این راستا به نظر

تنظیم متغیرها حول میانگین ضرورت می‌یابد. بدین منظور از تمامی متغیرها به صورت استاندارد شده استفاده شده است.

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی (مدل ۲) به ترتیب با ضرایب تأثیر (۰/۲۵۶) و (۰/۳۵۴) بر موفقیت شغلی عینی تأثیر می‌گذارند. بنابراین فرضیات مربوط به تأثیر سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی با اثر تأثیرگذاری بیشتر سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین ادراک از حمایت سازمانی بر موفقیت شغلی عینی مستقیماً تأثیر ندارد، اما اثر تعاملی آن هم با سرمایه‌ی انسانی (که بیان‌گر اثر تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی است) و هم با سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی مثبت است. بنابراین، فرضیه‌ی «ادراک از حمایت سازمانی رابطه میان سرمایه‌ی انسانی و موفقیت شغلی عینی را تعدیل می‌کند» تأیید می‌شود. با توجه به مثبت بودن ضریب متغیر تعدیل‌کننده، رابطه‌ی میان سرمایه‌ی انسانی و موفقیت شغلی عینی با افزایش سطح ادراک از حمایت سازمانی بیشتر می‌شود. در همین راستا فرضیه‌ی مربوط به اثر تعدیل‌کنندگی ادراک از حمایت سازمانی در رابطه‌ی تأثیرگذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی عینی نیز مورد تأیید قرار گرفت.

چنان که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در مدل ۲ اثر سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی معنی‌دار نبوده است و سرمایه‌ی اجتماعی با ضریب مثبت و معنی‌دار ۰/۲۳۶ بر موفقیت شغلی ذهنی تأثیر می‌گذارد. بنابراین فرضیات مربوط به تأثیر سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی تأیید نشد و در مقابل، فرضیه‌ی مربوط به اثر تأثیرگذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیونی در مدل ۳ حاکی از آن است که ادراک از حمایت سازمانی به‌طور مستقیم بر موفقیت شغلی عینی تأثیر ندارد، اما اثر تعاملی آن، با سرمایه‌ی اجتماعی بر موفقیت شغلی ذهنی مثبت است. بنا بر این فرضیه که «ادراک از حمایت سازمانی رابطه میان سرمایه‌ی اجتماعی و موفقیت شغلی ذهنی را تعدیل می‌کند» تأیید می‌شود. از آنجایی که ضریب متغیر تعدیل‌کننده مثبت است، رابطه میان سرمایه‌ی اجتماعی و موفقیت شغلی ذهنی با افزایش سطح ادراک از حمایت سازمانی بیشتر می‌شود. اما چنان که در مدل ۴ مشخص است، اثر تعاملی ادراک از حمایت در رابطه سرمایه‌ی انسانی و موفقیت شغلی ذهنی معنی‌دار نبوده

جدول ۲. ضرایب رگرسیونی اثر متغیرهای مستقل و تعدیل‌کننده بر موفقیت شغلی عینی.

موفقیت شغلی عینی				
متغیرها	مدل ۱	مدل ۲	مدل ۳	مدل ۴
سابقه	۰/۵۲۷	۰/۵۹۳	۰/۳۶۱	۰/۳۴۸
سن	-۰/۳۰۶	-۰/۳۰۵	-۰/۲۴۳	-۰/۲۲۹
وضعیت تاهل	-۰/۱۵۷	-۰/۱۹۶	-۰/۰۸۸	-۰/۰۸۸
مقطع تحصیلی	۰/۱۲۳	۰/۰۶۸	-۰/۰۹۶	۰/۰۹۷
سرمایه‌ی انسانی		۰/۲۵۶*	-۰/۱۷۲*	-۰/۱۸۳*
سرمایه‌ی اجتماعی		۰/۳۵۴*	-۰/۱۷۴*	۰/۱۸۸**
ادراک از حمایت سازمانی			۰/۷۳۸	۰/۷۳۷
ادراک از حمایت سرمایه انسانی *				۰/۰۵۷*
ادراک از حمایت سرمایه اجتماعی *				۰/۰۲۴*

موفقیت شغلی عینی در تحقیق حاضر، به مدیران پیشنهاد شد برای افزایش سرمایه‌ی انسانی، برنامه‌ریزی و آموزش‌های لازم صورت پذیرد، چرا که از این طریق سرمایه‌ی اجتماعی نیز تقویت خواهد شد. برای افزایش سرمایه‌ی اجتماعی (به‌طور خاص) پیشنهاد می‌شود ایجاد فرهنگ مبتنی بر اعتماد و همچنین مشارکت و تعامل هرچه بیشتر کارکنان در قالب تیم‌های کاری، منعطف ساختن سیستم‌ها و ساختار ارتباطی، اقدامات اساسی در دستور کار مدیران قرار گیرد.

شایان ذکر است حمایت سازمانی از مدیران شعب از سوی سرپرستان و مدیران بالاتر، از جمله عوامل تأثیرگذار بر موفقیت شغلی عینی و ذهنی آنهاست. بنابراین به مدیران توصیه شد این مهم را هرچه بیشتر مورد ملاحظه قرار دهند تا از این طریق نیز حرکت مدیران شعب در مسیر پیشرفت شغلی‌شان را تسهیل و ترغیب کنند. به‌طور کلی، موفقیت شغلی عینی و ذهنی یکی از موارد مهمی است که لازم است سازمان‌ها آن را بسنجند، چرا که بر انگیزه‌ی پیشرفت در افراد تأثیر دارد و موجب پویایی هرچه بیشتر افراد و نهایتاً تعالی سازمان می‌شود.

می‌رسد عوامل دیگری غیر از سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی ذهنی -- یعنی رضایت‌مندی مدیران -- مؤثر باشد و صرفاً سرمایه‌ی انسانی بر موفقیت شغلی عینی یعنی ارتقا و پیشرفت اثر مثبت داشته است؛ ضمن این که تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر هر دو بعد موفقیت شغلی عینی و ذهنی تأیید شده است.

در این راستا برای دست‌یابی به موفقیت شغلی با توجه به اهداف و چشم‌انداز آتی شغلی، افراد باید از طریق برنامه‌ریزی مسیر شغلی، نوع و میزان سرمایه‌های انسانی خود را هماهنگ و در جهت کسب موفقیت شغلی، آنها را تعریف، اندازه‌گیری و مدیریت کنند.

همچنین برای تقویت سرمایه‌ی انسانی، ارتقاء سطح شایستگی، ظرفیت یادگیری، دانش و مهارت و تجربه‌اندوزی از طریق آموزش، و همچنین بهره‌مندی از افراد باتجربه و حتی به‌کارگیری مجدد افراد بازنشسته به‌عنوان مربی مد نظر قرار گیرد.

چنان که پیش‌تر مطرح شد، با توجه به ارتباط سرمایه‌ی انسانی و اجتماعی و حالت تقویت‌کنندگی بین آنها، و نیز با توجه به تأثیرگذاری سرمایه‌ی انسانی بر

پانویس

1. hierarchical (sequential) multiple linear regression (HMLR)

منابع

1. Flamholtz, E.G.; Bullen, M. and Hua, W. "Human resource accounting: A historical perspective and Future implications", *Management Decision*, **40**(10), pp. 947-954 (2002).
2. Gattiker, U. and Larwood, L. "Predictors for managers' career mobility, success, and satisfaction", *Human Relations*, **41**(8), pp. 569-91 (1988).
3. Korman, A.K. and Korman, R.W., *Career Success, Personal Failure*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ (1980).
4. Jaskolka, G.; Beyer, J.M. and Trice, H.M. "Measuring and predicting managerial success", *Journal of Vocational Behavior*, **26**, pp. 189-205 (1985).
5. Gattiker, U.E. and Larwood, L. "Predictors for career achievement in the corporate hierarchy", *Human Relations*, **43**(8), pp. 703-26 (1990).
6. Greenhaus, J.H.; Collanan, G. and Godshalk, V.M., *Career Management*, Thompson-South-Western, Mason, OH (2000).
7. Bontis, N. "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models", *Management Decision*, **36**(2), pp. 63-76 (1998).
8. Judge, T.A.; Higgins, C.A.; Thoreson, C.J. and Barrick, M.R., "The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span", *Personnel Psychology*, **52**, pp. 621-52 (1999).
9. Judiesch, M.K. and Lyness, K.S. "Left behind? The impact of leaves of absence on managers' career success", *Academy of Management Journal*, **42**(6), pp. 641-51 (1999).
10. Schultz, T.W. "Investment in human capital", *American Economic Review*, **51**, pp. 1-17 (1961).
11. Bontis, N. "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and Models" *Management Decision*, **36**(2), pp. 63-76, (1998).
12. Bontis, N. "There us a price on your head: Managing intellectual capital strategically", *Business quarterly*, Summer, pp. 40-47 (1999).
13. Elliot, R.F., *Labor Economics*, McGraw-Hill, Maidenhead (1991).
14. Davenport, T.O., *Human Capital*, Jossey Bass, San Francisco (1999).
15. Aryee, S.; Srinivas, E.S. and Tan, H.H. "Rhythms of life: Antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents", *Journal of Applied Psychology*, **90**(1), pp. 132-46 (2005).
16. Ng, T.; Eby, L.; Sorensen, D. and Feldman, D. "Predictors of objective and subjective career success: A meta-analysis", *Personnel Psychology*, **58**(2), pp. 367-408 (2005).
17. Putnam, R. "Who killed civic America?", *Prospect*, pp. 66-72 (March 1996).
18. Becker, G.S., *Human Capital*, University of Chicago Press, Chicago, IL, pp.345- (1975).
19. Burt, R.S. "The network structure of social capital", in Sutton, R.I., Staw, B.M. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, **22**, pp.345-423 (2000).
20. Dreher, G. and Ash, R. "A comparative study of mentoring among men and women in managerial, professional,

- and technical positions”, *Journal of Applied Psychology*, **75**, pp. 539-46 (1990).
21. Melamed, T. “Career success: An assessment of a gender-specific model”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **69**(3), pp. 217-42 (1996).
 22. Stewart, L. and Gudykunst, W. “Differential factors influencing the hierarchical level and number of promotions of males and females within an organization”, *Academy of Management Journal*, **25**(3), pp. 586-97 (1982).
 23. Tharenou, P.; Latimar, S. and Conroy, D. “How to make it to the top? An examination of influences on women’s and men’s managerial advancement”, *Academy of Management Journal*, **37**(4), pp. 899-931 (1994).
 24. Graton, L. and Ghoshal, S. “Managing personal human capital: New ethos for the volunteer employee”, *European Management Journal*, **21**(1), pp. 1-10 (2003).
 25. Gould, G. and Penley, L.E. “Career strategies and salary progression: A study of their relationships in a municipal bureaucracy”, *Organizational Behavior and Human Performance*, **34**, pp. 244-65 (1984).
 26. Dutton, J.E. and Dukerich, J.M. “Keeping an eye on the mirror: Image and identity in organizational adaptation”, *Academy of Management Journal*, **34**(3), pp. 517-54 (1991).
 27. Nabi, G. “Situational characteristics and subjective career success”, *International Journal of Manpower*, **24**(6), pp. 653-71 (2003).
 28. Hall, D.T. and Chandler, D.E. “Psychological success: When the career is a calling”, *Journal of Organizational Behavior*, **26**(2), pp. 155-76 (2005).
 29. Judge, T.A. and Bretz, R.D. “Political influence behavior and career success”, *Journal of Management*, **20**(1), pp. 43-65 (1994).
 30. Boudreau, J.W.; Boswell, W.R. and Judge, T.A. “Effects of personality on executive career success in the United States and Europe”, *Journal of Vocational Behavior*, **58**, pp. 53-81 (2001).
 31. Arthur, M.B.; Khapova, S.N. and Wilderom, C.P.M. “Career success in a boundaryless career world”, *Journal of Organizational Behavior*, **26**, pp. 177-202 (2005).
 32. Collins, J.C. “Built to flip”, *Fast Company*, **32**, pp. 131-50 (2000).
 33. Chenevert, D. and Tremblay, M. “Managing career success in canadian organizations: Is gender a determinant?”, *International Journal of Human Resource Management*, **13**(6), pp. 920-41 (2002).
 34. Hall, D.T., *Careers In and Out of Organizations*, Sage, Thousand Oaks, CA (2002).
 35. Pfeffer, J. and Fong, C. “The business school business: Some lessons from the US experience”, *Journal of Management Studies*, **41**(8), pp. 1501-20 (2004).
 36. Eisenberger, R.; Stinglhamber, F.; Vandenberghe, C.; Sucharski, I. and Rhoades, L. “Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention”, *Journal of Applied Psychology*, **87**, pp. 565-573 (2002).
 37. Rhoades, L. and Eisenberger, R. “Perceived organizational support: A review of the literature”, *Journal of Applied Psychology*, **87**, pp. 698-714 (2002).
 38. Azar, A. and Momeni, M., *Statistics and Its Application in Management*, 10th ed. Tehran, Samt publishing Co. (1380).

