

نقش استراتژی‌های سرمایه انسانی بر بهبود رضایت شغلی (مورد مطالعه: بانک ملت شعب تهران)

حمید کاکائی^۱

امیر حسین میرزائی^۲

مرجان دامن کشیده^۳

هادی محمدی محمدی^{۴*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۳۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۸/۲۹

چکیده

هدف پژوهش حاضر که از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت داده‌ها توصیفی پیمایشی است، بررسی نقش استراتژی‌های سرمایه انسانی بر بهبود رضایت شغلی است. ۲۵۰ نفر از کارکنان بانک ملت شعب تهران را جامعه آماری تحقیق تشکیل داده که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۱۵۱ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. گردآوری داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد انجام گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال‌اس انجام گرفته است. نتایج نشان داد که استراتژی‌های سرمایه انسانی نقش مثبت و معناداری بر بهبود رضایت شغلی کارکنان دارند. می‌توان نتیجه گرفت که استراتژی‌های جذب و استخدام، استراتژی توسعه منابع انسانی، استراتژی مدیریت عملکرد، استراتژی جبران خدمات و استراتژی روابط کارکنان می‌توانند نقش مثبت و معناداری بر بهبود رضایت شغلی داشته باشند.

واژگان کلیدی

استراتژی سرمایه انسانی، رضایت شغلی، صنعت بانکداری

۱. دانشجوی دکتری اقتصاد سنجی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

(hamidkakaei306@yahoo.com)

۲. کارشناس ارشد عمران (گرایش مدیریت ساخت)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهید حاج قاسم سلیمانی (کرمان)، ایران.

(Amirmrz@yahoo.com)

۳. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. (Mar.Daman_Keshideh@iauctb.ac.ir)

۴. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول: hm_mohamady@iauctb.ac.ir)

بیان مسئله

نیروی انسانی سازمان، منبعی کلیدی برای کسب مزیت رقابتی پایدار و یکی از عوامل اصلی موفقیت سازمان‌ها، محسوب می‌شود. امروزه مدیریت اثربخش منابع انسانی، به یکی از مهم‌ترین مسائل پیشروی سازمان‌ها برای نیل به اهداف سازمانی تبدیل شده است. در بسیاری از سازمان‌ها اعم از خصوصی و دولتی، نوعی کاهش رضایت شغلی و به تبع آن افزایش میزان غیبت از کار و گسترش بیگانگی از کار و فقدان احساس مسئولیت‌پذیری کارکنان مشاهده می‌شود (لشگری و همکاران، ۱۳۹۷). رضایت شغلی توسط پژوهشگران به طرق مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. به طور کلی رضایت اشاره به یک عامل الهام بخش برای یک فرد برای حفظ موقعیت خود در یک سازمان برای مدت طولانی‌تر دارد (شاه و همکاران^۱، ۲۰۱۸).

سابوهاری و همکاران^۲ (۲۰۱۹)، بیان می‌کنند که بهبود رضایت شغلی در سازمان‌ها متأثر از عوامل مختلفی است. یکی از این عوامل که توجه زیادی را در تحقیقات به خود جلب کرده است، استراتژی‌های سرمایه انسانی می‌باشد که متشکل از استراتژی‌هایی است که می‌تواند دانش و مهارت کارکنان را تقویت کند (سابوهاری و همکاران، ۲۰۱۹). سرمایه انسانی در ادبیات به عنوان مقدمه‌ای از نوآوری ظاهر شده است که به ایجاد ارزش کمک می‌کند. محققین اشاره می‌کنند که مدیریت منابع موجود، به جای یافتن منابع جدید، یک اصل اساسی است که بر اهمیت منابع با ماهیت دانش تأکید می‌کند. در این راستا سرمایه انسانی، مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایی است که کارکنان دارند و استفاده می‌کنند و به طور مثبت بر نوآوری و کارآفرینی تأثیر می‌گذارد (اسکارپلینی و همکاران^۳، ۲۰۱۷). سرمایه انسانی برای همه کارآفرینان در انتخاب شغلی در بازار کار بین اشتغال با حقوق و ایجاد ریسک مهم است. محققین در تمایز بین سرمایه انسانی عمومی که می‌تواند در مشاغل و صنایع مختلف به کار گرفته شود و سرمایه انسانی خاص که ارزش مشتق شده برای یک زمینه خاص، مثلاً یک شغل، بخش یا خاص است (استرین و همکاران^۴، ۲۰۱۶).

استراتژی‌های سرمایه انسانی در عمل برای به دست آوردن یا حفظ مزیت رقابتی واقعاً مفید است. استعدادیابی، بکارگیری استعدادها، توسعه استعدادها و پاداش دادن به استعدادها برای رویکرد استراتژی مدیریت منابع انسانی بسیار مفید است که می‌تواند بر توانایی سازمان در دستیابی به اهداف تأثیر بگذارد. از آنجایی که استراتژی کسب و کار بر برنامه‌ها و خط مشی‌های مدیریت منابع انسانی تأثیر می‌گذارد، ملاحظات مربوط به آن مشکل مدیریت منابع انسانی باید بخشی از فرآیند تدوین استراتژی باشد. استراتژی منابع انسانی می‌تواند کمک کند تا منابع انسانی به طور موثر سازمان را به دست آورد و مزیت‌های رقابتی را به دست آورد به طوری که منابع انسانی باید در قرار دادن استراتژی تاثیرگذار و متأثر از مردم دخیل باشد. از طریق اقدامات و اندازه‌گیری سرمایه انسانی می‌توان به طور موثر ارتباط برقرار کرد تا بتوان به هدف سازمان رسید و این استراتژی‌ها را در جهت تقویت رفتارهای نوآورانه و بهبود رضایت شغلی به کار بست (بودیسویتو و همکاران^۵، ۲۰۱۹).

علیرغم تأکید بر توجه به سرمایه‌های انسانی و رضایت شغلی در سازمان برای دستیابی به عملکرد بالاتر، تاکنون توجه اندکی به چنین موضوعاتی در سطح سازمانی صورت گرفته شده است. این موضوع همچنین در صنعت بانکداری با

¹ Shah et al

² Sabuhari et al

³ Scarpellini et al

⁴ Estrin et al

⁵ Budisusetio et al

توجه به اهمیت منابع انسانی در این صنعت کمتر مورد توجه قرار گرفته است. از اینرو با توجه به خلاء نظری تئوری‌ها در این زمینه، تحقیق حاضر شکل گرفته و به دنبال پاسخگویی به این سوال است که نقش استراتژی‌های سرمایه انسانی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت چگونه است؟

مروری بر پیشینه نظری

سرمایه انسانی

سرمایه انسانی نشان‌دهنده دانش و مهارت‌هایی است که افراد برای انجام وظیفه‌ای به ارمغان می‌آورند. ادبیات سرمایه انسانی معمولاً بین سرمایه عمومی انسانی، مربوط به آموزش و تجربه کلی زندگی و سرمایه انسانی خاص، مربوط به آموزش و تجربه خاص به یک فعالیت یا زمینه خاص تمایز قائل می‌شود. اصل اساسی تئوری سرمایه انسانی این است که هر چه سرمایه انسانی بیشتر باشد، عملکرد بهتری در یک کار خاص خواهد داشت. بر اساس این فرض، دیدگاه سرمایه انسانی برای پیش‌بینی انواع پیامدهای کارآفرینی مانند تبدیل شدن به یک کارآفرین نوپا یا خوداشتغال، شکل‌گیری سرمایه‌گذاری جدید و عملکرد و بقای سرمایه‌گذاری جدید استفاده شده است (دیمو^۱، ۲۰۱۰).

سرمایه انسانی ارائه شده در اشکال دانش و مهارت‌های مرتبط با افراد ممکن است عملکردهای شناختی آنها را در موقعیت‌های نامطلوب تسهیل کند. نوین و همکاران^۲ (۲۰۲۱)، بیان می‌کنند که سازمان‌های مجهز به سرمایه انسانی مناسب، شانس بیشتری برای بقا نسبت به مؤسسات ضعیف و اجرای موفقیت‌آمیز کسب و کار خود دارند. همچنین، اصلاحات نهادی هزینه‌های مبادله قابل توجهی را بر روی برخی از گروه‌های خاص اقتصاد ایجاد می‌کند. در این شرایط، دانش و مهارت می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا اثرات نامطلوب بی‌ثباتی را کاهش دهند.

مدیریت موفق سرمایه انسانی مستلزم استراتژی‌هایی است تا نتایج دلخواه سازمان به دست آیند. استراتژی‌های سرمایه انسانی به دنبال ایجاد هماهنگی و هم‌رایی میان کارکنان و سازمان است. اینکه چگونه اهداف سازمان از طریق افراد و به وسیله استراتژی‌های سرمایه انسانی و سیاست‌ها و روش‌های همسو شده سرمایه انسانی حاصل می‌شود (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹).

از دیدگاه دیمو (۲۰۱۰)، استراتژی‌های سرمایه انسانی حول هفت جنبه مرتبط به هم می‌چرخد که شامل رهبری، مدیریت تغییر، شناخت، مدیریت عملکرد، اعتماد به نفس، ارزش‌ها و شایستگی می‌باشد. این منابع با اهداف کسب و کار مورد نظر برای بهبود نوآوری و بهره‌وری همسو هستند.

هدف از توسعه استراتژی سرمایه انسانی، تولید چارچوبی است فراگیر و یکپارچه برای پرورش کارکنان. بخش اعظم این فرآیند متوجه فراهم‌آوری محیطی است که در آن محیط، کارکنان به یادگیری و توسعه دانش و مهارت‌های خود ترغیب گردند. گرچه این فرآیند شامل برنامه‌های سنتی آموزش هم می‌گردد اما تاکید بر روی سرمایه معنوی سازمان و ترویج و ارتقای پویایی سازمانی، گروهی و فردی است. در واقع کانون تمرکز استراتژی‌های سرمایه انسانی ایجاد سازمانی پویا است که در آن دانش و معرفت به شکلی سیستماتیک مدیریت می‌شود. عطا‌فر و همکاران (۱۳۸۹)، استراتژی‌های سرمایه انسانی را شامل استراتژی جذب و استخدام، استراتژی توسعه منابع انسانی، استراتژی مدیریت عملکرد، استراتژی جبران خدمات و استراتژی روابط کارکنان می‌باشد که در جدول زیر تشریح شده‌اند:

¹ Dimov

² Nguyen et al

جدول (۱): استراتژی‌های سرمایه انسانی (عطا‌فر و همکاران، ۱۳۸۹)

معیارهای مربوطه	استراتژی سرمایه انسانی
تعیین کمیت و کیفیت نیروی انسانی موجود، شناسایی نیازهای آینده به نیروی انسانی، برنامه ریزی تامین (داخلی یا خارجی)	جذب و استخدام
طرح جامع منابع انسانی، برنامه‌های آموزشی، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، تضمین برابری فرصت‌ها در آموزش، تدوین و اجرای طرح توسعه مسیر شغلی	توسعه منابع انسانی
تدوین اهداف و استانداردها و مشارکت کارکنان و مدیران در این زمینه، استفاده از روش‌های نوآورانه و جامع در بازنگری و بهبود عملکرد.	مدیریت عملکرد
تدوین اهداف، استراتژی و خط‌مشی طرح‌های پرداخت و رفاه، مشارکت کارکنان و مدیران در هدف‌گذاری، ایجاد روش‌های نوآورانه	جبران خدمات
طراحی استراتژی ارتباطات داخلی، تشخیص نیازهای اطلاعاتی کارکنان و مدیران در سطوح مختلف، طراحی رویه‌ای موثر برای طرح شکایات کارکنان و ریشه‌یابی و پیشگیری از آنها	روابط کارکنان

رضایت شغلی

رضایت شغلی همواره یکی از شیوه‌هایی است که برای استخدام و ارتباطات بهتر است. رضایت شغلی موضوعی اساسی برای انجمن‌های بخش خصوصی یا دولتی در کشورهای در حال توسعه است. رضایت شغلی فرد را به ایجاد کارایی، مسئولیت‌پذیری سازمانی، کاهش عدم حضور، تمایل به ترک شغل و افزایش سطح اشتیاق خود نسبت به کار متقاعد می‌کند و در این راستا حمایت سرپرست نقش مهمی در القای رضایت شغلی و کاهش رفتارهای منفی دارد (شاه و همکاران، ۲۰۱۸).

لاک رضایت شغلی را حالت لذت و انبساط خاطری می‌داند که به فردی به دلیل کاربست ارزش‌هایش در یک شغل دست می‌دهد. به بیان وی، افراد مختلف میزان رضایت خود را به صورت‌های مختلفی می‌سنجند. تحقیق لاک در زمینه رضایت شغلی، بر آن دسته از ارزش‌های شخصی تمرکز دارد که معرف رضایت شغلی فرد است. آروی نیز رضایت شغلی را حالتی احساسی یا عاطفی می‌داند که فرد در پی ارزیابی کلی شغلش تجربه می‌کند (صادقیان قراقیه و همکاران، ۱۳۹۷).

رضایت شغلی نشان‌دهنده اشتیاق یک کارمند نسبت به کارش است. رضایت شغلی با رفتار پرشور کارمند، واکنش ذهنی و ارزیابی نسبت به شغلش منعکس می‌شود. تعریف دیگری از رضایت شغلی ارائه شده است که هنگام نیاز و نتیجه را هماهنگ می‌کند. تحقیقات مختلفی در گذشته برای نشان دادن عناصر کلیدی برای شناسایی رضایت شغلی و ناامیدی

نسبت به وضعیت شغلی خود توسط محققین انجام شده است. این تحقیقات رابطه شفافیت شغلی و رضایت شغلی را تجزیه و تحلیل کرده و تأثیر آنها را نیز کشف می‌کند. رفتار کارکنان در میان کار و یادگیری کارکنان نیز به همین ترتیب با رضایت مشخص می‌شود. رضایت شغلی بر عواملی تمرکز می‌کند که با رضایت یا ناراضی‌تی یک سازمان شناسایی می‌شود و تأثیر شفافیت شغلی، رفتار پرسنل در حین کار و رفتار رضایت مدیر بر رضایت شغلی را تحلیل می‌کند (قریشی و حمید^۱، ۲۰۱۷).

در نهایت می‌توان بیان کرد که رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود. پرداختن به رضایت شغلی به دلایل زیر مهم می‌باشد: (۱) مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی بیشتر استعفا داده و سازمان را ترک می‌کنند؛ (۲) ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردار بوده و بیشتر عمر می‌کنند؛ (۳) رضایت شغلی کارکنان پدیده‌ای است که مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات مثبت آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (غلامی، ۱۳۹۹).

در ادامه مجموعه‌ای از خلاصه تحقیقات در رابطه با موضوع پژوهش در جدول زیر ارائه شده است:

جدول (۲): پیشینه تحقیقات داخل و خارج از کشور

نویسنده	موضوع	نتیجه
پدرازوملو و همکاران ^۲ (۲۰۲۰)	رضایت شغلی، تعهد سازمانی، سرمایه انسانی و عملکرد در موسسات آموزشی	بین سرمایه انسانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی و عملکرد ارتباط معناداری وجود دارد.
زنگ ^۳ (۲۰۲۰)	تأثیر استراتژی سرمایه انسانی خاص بر رضایت شغلی و فنی کارکنان صنعت خودروی چین	تأثیر استراتژی سرمایه انسانی خاص بر رضایت شغلی و فنی تأثیر مثبتی دارد.
شاه و همکاران (۲۰۱۸)	تعیین عوامل موثر بر بهبود رضایت شغلی از دیدگاه پرستاران آسیای جنوبی	عواملی همچون جبران خدمات، توانمندسازی، سرمایه انسانی، وضوح نقش و حمایت مدیریت بر رضایت شغلی تأثیر گذار هستند.
قریشی و حمید (۲۰۱۷)	تأثیر حمایت مدیریت بر رضایت شغلی: نگاهی تحلیلی	شفافیت شغلی، رفتار پرسنل در حین کار و رفتار رضایت مدیر بر رضایت شغلی تأثیر دارند.
یایا (۲۰۱۷)	تجزیه و تحلیل ارتباط بین هوش هیجانی، توسعه سرمایه انسانی و رضایت شغلی دانشگاه‌های نیجریه	بین هوش هیجانی، توسعه سرمایه انسانی و رضایت شغلی ارتباط مثبتی وجود دارد.

¹ Qureshi & Hamid

² Pedraza Melo et al

³ Zeng

نویسنده	موضوع	نتیجه
لشگری و همکاران (۱۳۹۷)	بررسی استراتژی مدیریت منابع انسانی در راستای رضایت شغلی	استراتژی مدیریت منابع انسانی منجر به بهبود رضایت شغلی خواهند شد.
صادقیان قراقیه و همکاران (۱۳۹۵)	بررسی تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران)	نتایج بیانگر تاثیر مثبت و معنادار بکارگیری اقدامات منابع انسانی بر بهبود رضایت شغلی است.
شریف زاده و همکاران (۱۳۹۴)	بررسی تاثیر ارتباط بین استراتژی منابع انسانی، استراتژی سرمایه انسانی و استراتژی رفتار سازمانی بر بهبود عملکرد سازمان با مطالعه موردی شرکت تام ایران خودرو	بین استراتژی منابع انسانی، استراتژی سرمایه انسانی و استراتژی رفتار سازمانی بر بهبود عملکرد تاثیر وجود دارد.

با توجه به مطالب مطرح شده و اهداف تحقیق، فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر است:

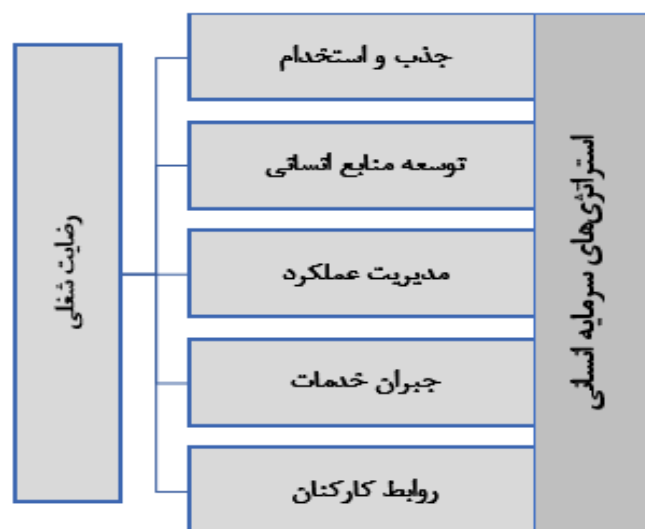
فرضیه ۱: معیار جذب و استخدام نقش معنادار و مثبتی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

فرضیه ۲: معیار توسعه منابع انسانی نقش معنادار و مثبتی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

فرضیه ۳: معیار مدیریت عملکرد نقش معنادار و مثبتی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

فرضیه ۴: معیار جبران خدمات نقش معنادار و مثبتی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

فرضیه ۵: معیار روابط کارکنان نقش معنادار و مثبتی بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی از نظر ماهیت نیز توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۲۵۰ نفر از کارکنان بانک ملت شعب تهران است که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد ۱۵۱ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند.

شیوه گردآوری داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد است. برای سنجش استراتژی‌های سرمایه انسانی از پرسشنامه استاندارد عطاfer و همکاران (۱۳۸۹) استفاده شده است که شامل مولفه‌هایی از قبیل جذب و استخدام، توسعه منابع انسانی، مدیریت عملکرد، جبران خدمات و روابط کارکنان است. برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد لشگری و همکاران (۱۳۹۷) استفاده شده است که شامل ۵ سوال می‌باشد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با رویکرد معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PLS انجام گرفته است.

جدول (۳): تشریح ابزار تحقیق

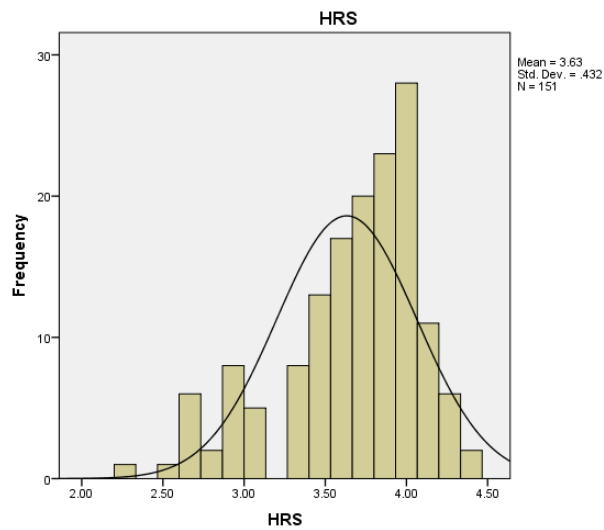
متغیر	ابعاد	سوالات
استراتژی‌های سرمایه انسانی (عطاfer و همکاران، ۱۳۸۹)	جذب و استخدام توسعه منابع انسانی مدیریت عملکرد جبران خدمات روابط کارکنان	سوال ۱۵
رضایت شغلی (لشگری و همکاران، ۱۳۹۷)	-	سوال ۶

روایی و پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از روایی همگرا و ضرایب آلفای کرونباخ انجام شده است که نتایج آن در جدول زیر تشریح شده است:

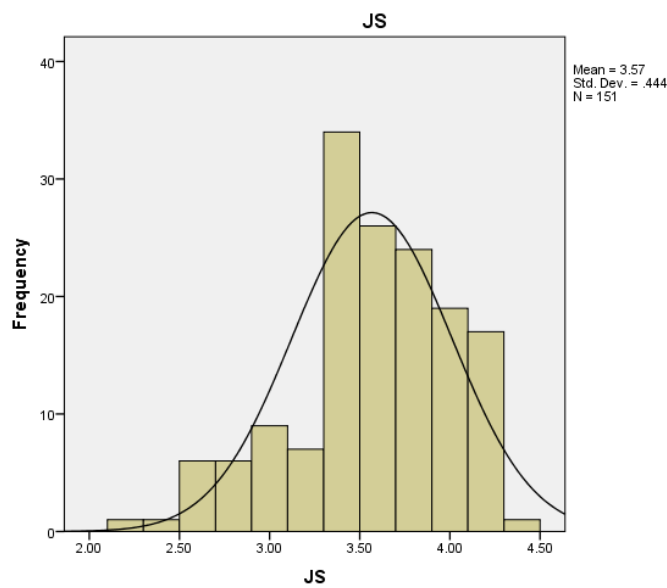
جدول (۴): روایی و پایایی ابزار تحقیق

متغیر	روایی همگرا	ضرایب آلفای کرونباخ
استراتژی سرمایه انسانی	۰,۵۲۷	۰,۸۹۱
جذب و استخدام	۰,۵۵۳	۰,۸۶۹
توسعه منابع انسانی	۰,۵۹۶	۰,۸۴۲
مدیریت عملکرد	۰,۵۸۴	۰,۸۸۷
جبران خدمات	۰,۶۰۸	۰,۸۰۷
روابط کارکنان	۰,۶۹۳	۰,۸۳۶
رضایت شغلی	۰,۶۶۱	۰,۹۰۱

در ادامه آمار مربوط به نمودارهای هیستوگرام متغیرها در رابطه با متغیرهای استراتژی سرمایه انسانی و رضایت شغلی از دو بعد انحراف معیار و میانگین ارائه شده است.

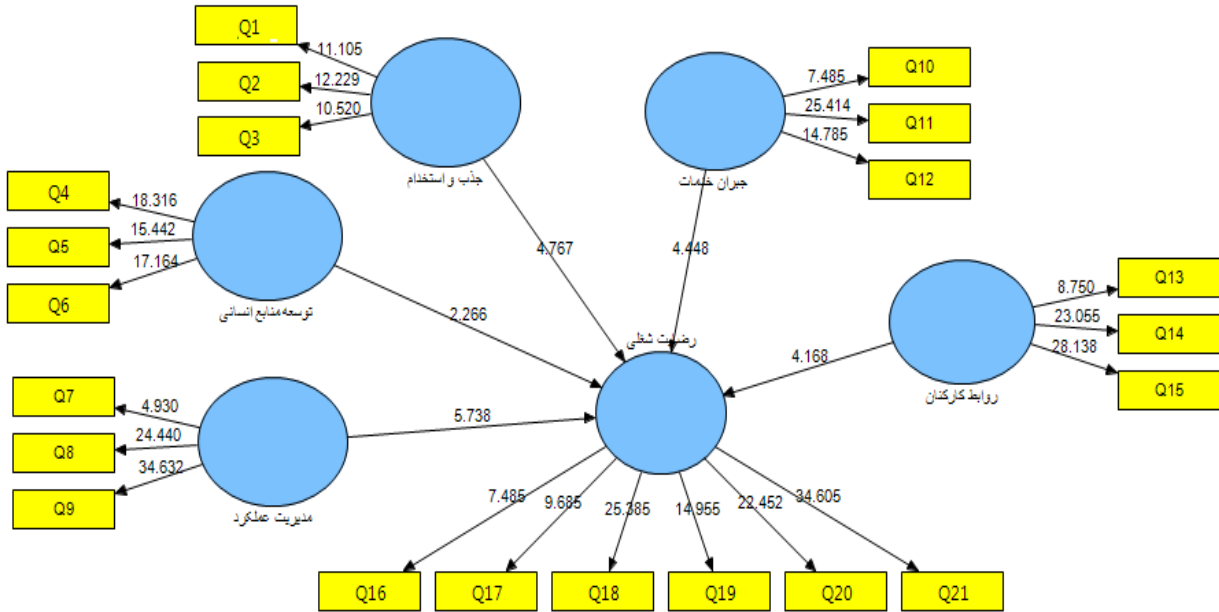


شکل (۲): نمودار هیستوگرام متغیر استراتژی سرمایه انسانی (HRS)



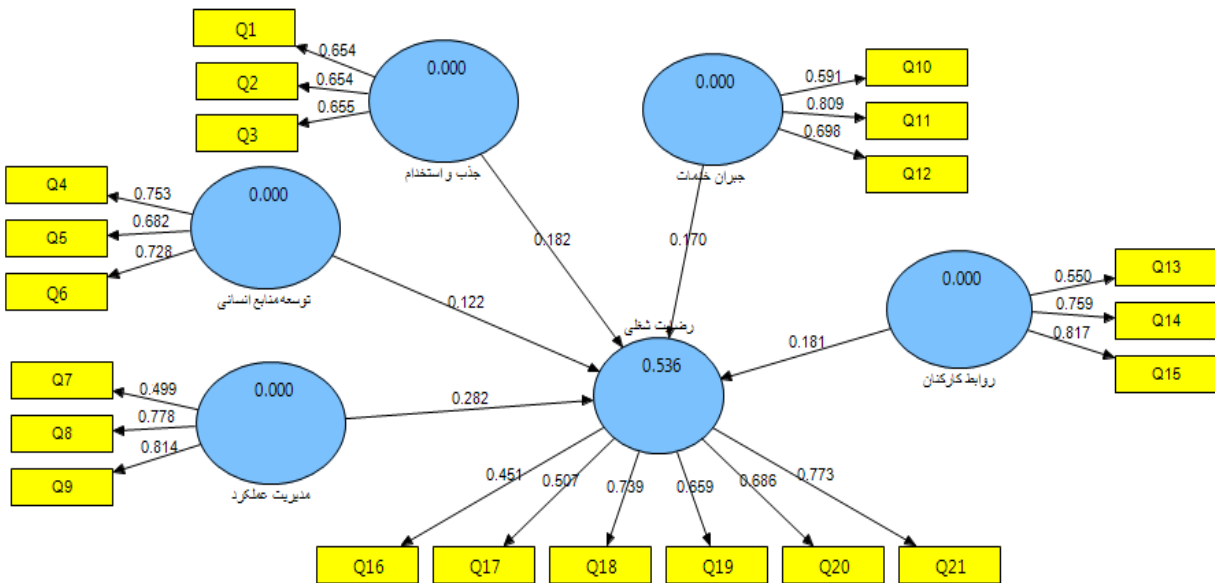
شکل (۳): نمودار هیستوگرام متغیر رضایت شغلی (JS)

در مرحله بعد نمودارهای مربوط به تحلیل فرضیه ها در بخش مدل سازی معادلات ساختاری نشان داده شده است. در مرحله اول نمودارهای مربوط به ضرایب معناداری نشان داده شده است. نتایج مربوط به آن در شکل ۴ نشان داده شده است:



شکل (۴): ضرایب معناداری فرضیه های تحقیق

بعد از بررسی ضرایب معناداری، ضرایب مسیر برای میزان درصد تاثیر متغیرها بر یکدیگر مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج مربوط به ضرایب مسیر در شکل ۵ نشان داده شده است:



شکل (۵): ضرایب مسیر فرضیه های تحقیق

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده از فرضیات تحقیق به صورت خلاصه نشان داد که:

- معیار جذب و استخدام نقش معنادار (۴,۷۶) و مثبتی (به میزان ۱۸ درصد) بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

- معیار توسعه منابع انسانی نقش معنادار (۲,۲۶) و مثبتی (به میزان ۱۲ درصد) بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

- معیار مدیریت عملکرد نقش معنادار (۵,۷۳) و مثبتی (به میزان ۲۸ درصد) بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

- معیار جبران خدمات نقش معنادار (۴,۴۴) و مثبتی (به میزان ۱۷ درصد) بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

- معیار روابط کارکنان نقش معنادار (۴,۱۶) و مثبتی (به میزان ۱۸ درصد) بر بهبود رضایت شغلی کارکنان بانک ملت دارد.

نتایج به دست آمده نشان می دهد که توجه به استراتژی های سرمایه انسانی می تواند رضایت شغلی و در کل عملکرد را بالا ببرد. همانطور که بیان گردید استراتژی های سرمایه انسانی به عنوان اقدامات و فعالیت هایی شناخته می شوند که منجر به توسعه رضایت شغلی و بهبود عملکرد می گردند. استراتژی های سرمایه انسانی در وهله اول یک فرآیند بوده که مجموعه ای از اقدامات خاص نیروی انسانی را در خودش حل کرده است. تمامی این اقدامات خاص در جهت تحقق اهداف سازمان، رهبری می شود. استراتژی منابع انسانی به این نکته اشاره می کنند این مفهوم نتیجه الگوی تصمیمات مرتبط با سیاست ها و اقدامات مرتبط با سیستم منابع انسانی است. مبتنی بر نتایج فرضیه های تحقیق حاضر، نتایج تحقیقات پدرازوملو و همکاران (۲۰۲۰)، زنگ (۲۰۲۰)، شاه و همکاران (۲۰۱۸)، قریشی و حمید (۲۰۱۷) و لشگری و همکاران (۱۳۹۷) نیز که بیان کرده اند استراتژی سرمایه انسانی، الگویی از تصمیماتی است که به سیاست ها و رویه های متعلق به منابع انسانی می پردازد و به آن نیاز دارد و در جهت بهبود رضایت شغلی به کار گرفته می شود، تاییدی بر نتایج تحقیق حاضر می باشند.

باتوجه به نتایج به دست آمده پیشنهادات زیر ارائه گردیده است:

- پیشنهاد می شود در هنگام جذب و استخدام کارمندان جدید، معیارها و شاخص هایی به کار رود تا کارمندان شایسته و بانگیزه جذب شوند.

- پیشنهاد می شود به آموزش و توسعه کارکنان پرداخته شود تا بتوانند عمل خلاقانه و نوآورانه در انجام حل مشکلات داشته باشند.

- پیشنهاد می گردد تا سیستم ارزیابی عملکرد دقیق و متناسب با فعالیت کارکنان طراحی و در اختیار آن ها قرار بگیرد و بر اساس آن عملکرد، پاداش در نظر بگیرند.

- پیشنهاد می گردد برنامه های رفاهی و انگیزشی برای جبران خدمات کارکنان در سیستم بانکداری در نظر بگیرد تا انگیزش کارکنان افزایش یابد.

- پیشنهاد می‌گردد تا مدیران با راه‌اندازی سیستم رضایت شغلی، به صورت سالانه میزان رضایت آنان را بررسی کرده و متناسب با آن برنامه‌های انگیزشی طراحی نمایند.

منابع

اکبری، مرضیه‌سادات؛ قدمی، محسن؛ زمانی مقدم، افسانه؛ صالحی امیری، سیدرضا؛ فراهانی عزیزآبادی، فاطمه (۱۳۹۹). مدل فرهنگ سازمانی موثر بر راهبردهای سرمایه انسانی در کتابخانه ملی تهران، مطالعات رفتار سازمانی، سال ۹، شماره ۳، صص: ۲۱۴-۱۹۱.

شریف‌زاده، احسان؛ طالبی، فضل‌الله؛ پذیرا، ساناز؛ گنجی، معصومه (۱۳۹۴). بررسی تاثیر ارتباط بین استراتژی منابع انسانی، استراتژی سرمایه انسانی و استراتژی رفتار سازمانی بر بهبود عملکرد سازمان با مطالعه موردی شرکت تام ایران خودرو، سومین همایش ملی مدیریت کسب و کار و اولین همایش بین‌المللی حسابداری و اقتصاد مقاومتی.

صادقیان قراقیه، سعید؛ شکر، صابر؛ شاکری، زهره؛ پورمجب، گل‌آرا (۱۳۹۵). بررسی تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تهران)، مدیریت دولتی، دوره ۸، شماره ۱، صص: ۱۶۷-۱۸۰. طالبی، کامبیز؛ دهقان نجم‌آبادی، عامر (۱۳۹۱). تاثیر سرمایه انسانی بر تشخیص فرصت‌های کارآفرینانه (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش بنیان مستقر در پارک علم و فناوری اقبال شهر یزد)، مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۳، صص: ۸۳-۱۰۴

عطافر، علی؛ خانی خوزانی، ناصر؛ بهرامی سامانی، مژگان (۱۳۸۹). تاثیر استراتژی‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی بر اساس مدل امتیازات متوازن در اداره کل امور مالیاتی استان اصفهان، پژوهش‌های مدیریت، سال ۳، شماره ۹، صص: ۸۹-۱۱۴

غلامی، الهام (۱۳۹۹). تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی، رهیافتی در مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۲، صص: ۸۹-۷۷.

لشگری، افشین؛ داودی، زهرا؛ علیپور مردخی، فاطمه؛ رستمی، نسترن؛ عباسپور، آیدا؛ بیات، نفیسه (۱۳۹۷). بررسی استراتژی مدیریت منابع انسانی در راستای رضایت شغلی، دومین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری ایران.

Budisusetio, D. H., Sule, E. T., & Febrian, E. (2019). Human Capital Strategy Model for Improving Business Unit Performance, Based on Environmental Turbulence, Strategic Leadership and Organizational Culture (A Survey on Unit Business Indonesian Telecommunication Operator). *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(4), 1-11.

Chowdhury, F., Audretsch, D. B., & Belitski, M. (2019). Institutions and entrepreneurship quality. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 43(1), 51-81.

Dimov, D. (2010). Nascent entrepreneurs and venture emergence: Opportunity confidence, human capital, and early planning. *Journal of management studies*, 47(6), 1123-1153.

Estrin, S., Mickiewicz, T., & Stephan, U. (2016). Human capital in social and commercial entrepreneurship. *Journal of Business Venturing*, 31(4), 449-467.

Nguyen, B., Canh, N. P., & Thanh, S. D. (2021). Institutions, human capital and entrepreneurship density. *Journal of the Knowledge Economy*, 12(3), 1270-1293.

Pedraza Melo, N. A. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).

- Qureshi, M. A., & Hamid, K. (2017). Impact of supervisor support on job satisfaction: A moderating role of fairness perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 235-242.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775-1786.
- Scarpellini, S., Ortega-Lapiedra, R., Marco-Fondevila, M., & Aranda-Usón, A. (2017). Human capital in the eco-innovative firms: a case study of eco-innovation projects. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.
- Yaya, J. A. (2017). Correlational Analysis of Motivation, Emotional Intelligence and Human Capital Development on Librarians' Job Satisfaction and Productivity in Public University Libraries in Nigeria. *Library Philosophy & Practice*.
- Zeng, Z. (2020) Influence of Specialized Human Capital Level on Job Satisfaction of Technical Employees: A Case Study of Automobile Maintenance Industry in Kunming, China.

The role of human capital strategies on improving job satisfaction (Case study: Bank Mellat Tehran Branches)

Hamid Kakai¹

Amir Hossein Mirzaei²

Marjan DamanKeshide³

Hadi Mohammadi Mohammadi^{*4}

Date of Receipt: 2021/10/22 Date of Issue: 2021/11/20

Abstract

The purpose of this study, which is a descriptive survey in terms of practical purpose and nature of data, is to investigate the role of human capital strategies on improving job satisfaction. 250 employees of Bank Mellat Tehran branches were the statistical population of the study, which was selected as the sample size using Cochran's formula and stratified random sampling method of 151 people. Data collection was based on standard questionnaires. Data analysis was performed using the structural equation approach and SmartPlus software. The results showed that human capital strategies have a positive and significant role in improving employee job satisfaction. It can be concluded that recruitment and employment strategies, human resource development strategy, performance management strategy, service compensation strategy and employee relations strategy can play a positive and significant role in improving job satisfaction.

Keywords

Human capital strategy, job satisfaction, banking industry

1. PhD student in Econometrics, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (hamidkakaei306@yahoo.com)
2. Master of Civil Engineering (majoring in Construction Management), Islamic Azad University, Shahid Haj Ghasem Soleimani Branch (Kerman), Iran. (Amirmrz@yahoo.com)
3. Assistant Professor Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (Mar.Daman_Keshideh@iauctb.ac.ir)
4. Assistant Professor, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (Responsible author: hm_mohamady@iauctb.ac.ir)