

وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی

تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۵

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۰

طیبه امیرخانی *

رضا سپهوند **

محسن عارف نژاد ***

چکیده

هدف از این مقاله بررسی تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمان است. در این راستا، تأثیر سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی نیز به عنوان متغیر مستقل بر عملکرد سازمانی و همچنین به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان فعالیت‌های منابع سازمانی و عملکرد سازمان، مورد بررسی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان، کارشناسان و مدیران دانشگاه لرستان هستند که به روش تصادفی ساده اقدام به نمونه‌گیری از میان آنها شده است. پرسش‌نامه، ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها بوده است. تحلیل داده‌ها بیانگر اهمیت فوق‌العاده فعالیت‌های منابع انسانی در سازمان است؛ بدین ترتیب که فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمان، تأثیر داشته و بر سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی سازمان نیز تأثیر می‌گذارد. بعلاوه، سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی نیز از این قابلیت برخوردارند که بر عملکرد سازمانی تأثیر گذارند؛ ضمن اینکه سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی نقش میانجی را نیز در رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد سازمانی ایفا می‌کنند.

کلمات کلیدی: مدیریت منابع انسانی، عملکرد سازمان، سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی

* استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه شهید بهشتی Email: t_amirkhani@sbu.ac.ir

** استادیار گروه مدیریت دانشگاه لرستان

*** دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه لرستان

مقدمه

امروزه کلیه سازمان‌ها به منظور بقا و کسب مزیت رقابتی به دنبال راه‌های ممکن برای بهبود عملکرد هستند؛ از این رو مطالعه‌ها و پژوهش‌های متعددی به منظور شناخت عوامل مؤثر بر بهبود عملکرد سازمانی انجام شده است (Mortazavi, Shalbf Yazdi and Amini, ۲۰۱۲; Avey, Nimnicht and Pigeon, ۲۰۱۰; Walumbwa et al., ۲۰۱۰; Uysal and ۲۰۱۳). در این راستا با توجه به اینکه امروزه منابع انسانی، سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شود، وظایف مدیریت منابع انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار بر عملکرد سازمانی مورد توجه قرار گرفته است (دعایی، رضایی راد و خانی، ۱۳۹۰). وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی علاوه بر اینکه به طور مستقیم بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (Uysal and Koca, ۲۰۰۹)، به طور غیر مستقیم و از طریق تأثیر بر سرمایه‌های سازمانی نیز می‌تواند اثرگذار باشد (Yang and Lin, ۲۰۰۹; Choudhury, ۲۰۱۱). در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، سرمایه‌های اقتصادی و فیزیکی، مورد توجه قرار می‌گرفتند لیکن امروزه، این امر روشن شده است که برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی، بیشتر از سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم؛ زیرا بدون این سرمایه، استفاده بهینه از دیگر سرمایه‌ها امکان پذیر نیست (رحمانپور، ۱۳۸۲)؛ سرمایه اجتماعی که عموماً به عنوان منابع بالقوه و بالفعل موجود در روابط میان عاملان تعریف می‌شود، به طور روزافزونی به عنوان یک پیش‌بینی کننده مهم عملکرد فردی و سازمانی در نظر گرفته می‌شود (Adler & Kwon, ۲۰۰۲; Leana and Van Buren, ۱۹۹۹; Nahapiet and Ghoshal, ۱۹۹۸). بعلاوه از آنجایی که رفتار مدیریت منابع انسانی به طور مستقیم بر روابط میان عاملان اثرگذار است، انتظار می‌رود که سرمایه اجتماعی بتواند به عنوان تعدیل کننده رابطه میان رفتار مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی نیز عمل کند.

علاوه بر سرمایه اجتماعی، لوتانز با بکارگیری مفهوم روان‌شناسی مثبت که در اواخر دهه ۱۹۹۰ توسط آقای سلیگمن^۱ معرفی شد، سرمایه روان‌شناختی را در سطح سازمانی را بکار گرفت (Chow, ۲۰۰۹). بنا بر نظر لوتانز و همکاران^۲ (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی، ارزیابی مثبت یک فرد از شرایط و احتمال موفقیت بر مبنای تلاش و پشتکار با انگیزه است. پژوهش‌ها عموماً از یک رابطه مثبت میان سرمایه روان‌شناختی و عملکرد، حمایت می‌کنند (Avey et al., ۲۰۱۱; Luthans et al., ۲۰۰۷; Walumbwa et al., ۲۰۱۰). سرمایه روان‌شناختی کارکنان را تقویت کرده و از این طریق نیز بر بهبود عملکرد سازمان اثرگذار باشد. با توجه به این امر، در این پژوهش عملکرد سازمان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر آن به طور مستقیم و از طریق متغیرهای میانجی سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی بررسی شده است؛ ضمن اینکه تأثیر سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی بر عملکرد سازمان به طور مستقیم و جداگانه نیز مطالعه شده است. این مطالعه در دانشگاه لرستان انجام شده است؛ چراکه دانشگاه‌ها به عنوان نهادهایی که وظیفه پرورش نسل آینده، تولید علم و فرهنگ‌سازی در کشور را بر عهده دارند، از اهمیت شایانی برخوردار بوده و لازم است که عواملی را که منجر به بهبود عملکرد در دانشگاه می‌شود به دقت مورد مطالعه قرار داده تا دانشگاه بتواند با سرمایه‌گذاری بر این عوامل، عملکرد خود را بهبود بخشد و از این طریق در توسعه کشور نیز مفید واقع شود.

تبیین مدل مفهومی و فرضیه‌ها

افزایش رقابت، منجر به تغییراتی در محیط کسب و کار شده است که این امر، نشان‌دهنده نیاز سازمان‌ها برای جستجوی راه‌های جدیدی در راستای بقا و ارتقای عملکردشان است (Wangithi and Muceke, ۲۰۱۲). مفهوم عملکرد و توجه به آن، ابتدا مختص بخش خصوصی بود لیکن امروزه مدیریت عملکرد در دولت نیز مورد توجه خاصی قرار گرفته است؛ به‌گونه‌ای که یآوری و زاهدی (۱۳۹۲) بیان می‌دارند که مویینهان^۲ (۲۰۰۸) بر این باور است که با آغاز قرن بیست و یکم، ما خود را در عصر «حکمرانی بر مبنای مدیریت عملکرد» می‌بینیم. تأکید بر پیامدها و عملکرد، ریشه این نامگذاری است. در دهه‌های اخیر، مفهوم عملکرد در کانون تحولات مدیریت دولتی قرار گرفته و به هدف محوری آن تبدیل شده است.

با توجه به این امر مطالعه و بررسی عوامل اثرگذار بر عملکرد سازمان، اهمیت خاصی را برای پژوهش‌گران سازمانی دارد؛ به‌گونه‌ای که تأثیر عوامل گوناگون بر عملکرد سازمانی بررسی شده است (Steinfeld et al., ۲۰۰۷; Stam et al., ۲۰۱۳). یکی از عوامل مهم سازمانی که تأثیر آن بر عملکرد مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته است، فعالیت‌های منابع انسانی است (Liu et al., ۲۰۰۰; Noe et al., ۲۰۰۷). چراکه امروزه مدیریت منابع انسانی، ایفاگر نقشی کلیدی در راستای بهبود اثربخشی و رقابت‌پذیری سازمان‌ها است. مدیریت منابع انسانی، اشاره به خطمشی‌ها، روش‌ها و سیستم‌هایی دارد که بر رفتار، نگرش‌ها و عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد (Noe et al., ۲۰۰۰). دسلر (۱۳۸۱) در این زمینه بیان می‌دارد که مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست‌ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظایف مدیریت است که به جنبه‌هایی از فعالیت کارکنان به ویژه کارمندیابی، آموزش، ارزیابی عملکرد، اعطاء پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان بستگی دارد.

وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از دیدگاه‌های گوناگونی مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش‌های پیشین، وظایف مدیریت منابع انسانی را از ابعاد متفاوت همچون وظایف استراتژیک منابع انسانی (Collins and Clark, ۲۰۰۶)، وظایف نوآورانه منابع انسانی (MacDuffie, ۱۹۹۵) و وظایف جدید منابع انسانی (Laursen and Foss, ۲۰۰۳) بررسی کرده‌اند. نوا و همکارانش^۴ (۲۰۰۰) فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را شامل تحلیل و طراحی شغل، برنامه‌ریزی منابع انسانی، استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه، جبران خدمات، مدیریت عملکرد و روابط کارکنان می‌دانند و معتقدند که مدیران منابع انسانی با انجام این وظایف عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند.

به طور کلی می‌توان گفت که فعالیت‌های منابع انسانی، بهره‌وری کارکنان، گرایش به کار، تعهد به هدف را از طریق اعمالی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و ارتقا افزایش می‌دهد و از این طریق بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارد (Uysal and Koca, ۲۰۰۹). در این راستا یویسال و کوکا^۵ (۲۰۰۹) رابطه فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد را در شرکت‌هایی در ترکیه مورد بررسی قرار داده‌اند و به این نتیجه دست یافته‌اند که فعالیت‌های منابع انسانی، رابطه مثبت و معناداری با عملکرد سازمانی دارد. با توجه به این امر نخستین فرضیه این پژوهش به شرح زیر است:

فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.

فعالیت‌های منابع انسانی به دلیل فراگیری و اهمیت بالایی که در سازمان دارند، تأثیر قابل توجهی را بر منابع سازمان بر جای می‌گذارند. در گذشته عمده تمرکز پژوهش‌گران و کارگزاران سازمانی بر سرمایه‌های مادی و فیزیکی سازمان‌ها بود لیکن در دهه‌های اخیر سرمایه‌های غیر مادی نیز توجه اندیشمندان علوم سازمان و مدیریت را به خود مشغول داشته است. یکی از مهم‌ترین این سرمایه‌ها، سرمایه اجتماعی در سازمان است. اصطلاح سرمایه اجتماعی توسط پژوهش‌گران متعددی استفاده شده است و برای نوع بشر استفاده می‌شود چراکه انسان، مهم‌ترین منبع سازمان محسوب می‌شود (Asghar Ali, Hussain and Azim, ۲۰۱۳). سرمایه اجتماعی، مجموعه‌ای از منابع اجتماعی است که از طریق روابط فردی عمل می‌کند (Chow, ۲۰۰۹). بدین معنا که منابع انسانی سازمان با یکدیگر روابط اجتماعی را برقرار می‌سازند، این روابط، سرمایه اجتماعی سازمان است. این نوع از سرمایه می‌تواند کارکنان را به سمت کنش جمعی موفقیت‌آمیز سوق دهد (Asghar Ali, Hussain and Azim, ۲۰۱۳). این سرمایه، ایجاد کننده شبکه‌های اجتماعی همراه با هنجارها، ارزش‌ها و درک مشترک است که این امر به نوبه خود همکاری درون و میان گروه‌ها را تسهیل می‌کند (Choudhury, ۲۰۱۱).

در خصوص ارائه تعریفی از سرمایه اجتماعی باید به این نکته توجه داشت که هیچ‌گونه تعریف پذیرفته شده و کلی از مفهوم سرمایه اجتماعی وجود ندارد. وستلاند و گاول^۶ (۲۰۱۲) به نقل از پوتنام (۱۹۹۳)، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (۲۰۰۱) و وستلاند (۲۰۰۶) بیان می‌دارند که سرمایه اجتماعی شامل شبکه‌ها، روابط اجتماعی، هنجارها و ارزش‌هایی است که از طریق این شبکه‌ها و روابط، ایجاد، توزیع و منتشر می‌شود. در هر حال، بررسی‌ها و پژوهش‌ها حاکی از این است که سرمایه اجتماعی همواره برای جامعه مثبت است و در این دیدگاه ادعا می‌شود که سرمایه اجتماعی نوعی منفعت عمومی است.

در خصوص پیامدهای بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان، مطالعه‌های متعددی انجام شده است. برای مثال چو (۲۰۰۹) بر این اعتقاد است که افزایش سرمایه اجتماعی برای سازمان، امکان ایجاد و حفظ مزیت رقابتی را به وجود می‌آورد. شبکه گسترده‌ای از روابط، عامل اصلی موفقیت‌های کارراه است و می‌تواند به افراد کمک کند تا مشاغل را بدست آورند و بر تصمیم‌ها در سطوح بالا اثر گذارند (Chow, ۲۰۰۹). بعلاوه پژوهش‌های دیگری حاکی از این است که سرمایه اجتماعی می‌تواند تسهیل کننده یادگیری (Hatala, ۲۰۰۶; Kraatz, ۱۹۹۸)، مدیریت دانش (Parise, ۲۰۰۷)، تسهیم و انتقال دانش (Cross et al., ۲۰۰۱; Hansen, ۱۹۹۹; Levin & Cross, ۲۰۰۳; Reagans & McEvily, ۲۰۰۳) توسعه کارراه (Hezlett & Tsai, ۲۰۰۱; Gibson, ۲۰۰۷; Seibert, Kraimer and Liden, ۲۰۰۱)، و مبادله منابع (Ghoshal, ۱۹۹۸) باشد.

علاوه بر موارد بالا، سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده مهمی از عملکرد سازمانی و گروهی نیز در نظر گرفته می‌شود (Adler, ۱۹۹۹; Leana and Van Buren, ۲۰۰۲). مطالعه‌های متعددی در خصوص سرمایه اجتماعی کارکنان و رابطه آن با عملکرد شغلی آنها انجام شده است. نتیجه این مطالعه‌ها حاکی از آن است که سازمان‌هایی که سرمایه‌گذاری بیشتری در سرمایه اجتماعی می‌کنند، شاهد بهبود عملکرد کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد سازمان هستند (Asghar Ali, Hussain and Azim, ۱۹۹۸).

وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی

۲۰۱۳). در این راستا لینا و پیل (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای، سرمایه اجتماعی و رابطه آن با عملکرد را در سطح سازمانی بررسی کرده‌اند. فرضیه اصلی آنها این بوده است که سرمایه اجتماعی درونی و بیرونی، اثر مثبتی بر عملکرد سازمانی خواهند داشت. پژوهش‌گران، این فرضیه‌ها را در هشتاد و هشت مدرسه دولتی آزمایش کرده‌اند. نتایج بیانگر این است که هم سرمایه اجتماعی درونی و هم سرمایه اجتماعی بیرونی بر موفقیت دانش‌آموزان در ریاضی و خواندن اثرگذار است. آنها به این نکته دست یافته‌اند که این اثرات در طول زمان برای موفقیت در خواندن استمرار داشته است و نشان دهنده رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و عملکرد است. در این راستا هاتالا^۸ (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود بر رابطه میان سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد تأکید می‌کند. با توجه به این مطالعه-ها فرضیه دیگر این پژوهش عبارت است از:

سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارد.

با توجه به پیامدهای مثبت سرمایه اجتماعی برای سازمان‌ها، روش‌های تقویت و توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان همواره مورد توجه پژوهش‌گران واقع شده است و پژوهش‌های متعددی در این زمینه انجام شده است (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷؛ امیرخانی و عارف‌نژاد، ۱۳۹۱؛ Scheufele & Shah, ۲۰۰۰) از جمله عواملی که تأثیر آن بر تقویت سرمایه اجتماعی بررسی شده است، فعالیت‌های منابع انسانی در سازمان است؛ برای مثال دکتر چادهری^۹ (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای که با چهارصد و شصت و شش پاسخ‌دهنده از سازمان‌های هندی فعال در صنعت تکنولوژی اطلاعات انجام داده است به این نتیجه می‌رسد که فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه اجتماعی در سازمان اثر می‌گذارد چراکه این فعالیت‌ها فرهنگ تعاملی و جمعی را در سازمان ایجاد می‌کند که این امر به نوبه خود عقلانیت سازمانی را تقویت کرده و عقلانیت سازمانی نیز به طور مثبت و معناداری به سطح سرمایه اجتماعی سازمان‌ها مرتبط است و ابزاری برای بهبود عملکرد سازمان نیز محسوب می‌شود. با توجه به این امر فعالیت‌های منابع انسانی، هم به طور مستقیم بر سطح سرمایه اجتماعی سازمان اثر گذار است و هم از طریق تأثیر بر سرمایه اجتماعی می‌تواند منجر به بهبود عملکرد سازمانی شود. از این‌رو دو فرضیه دیگر این پژوهش به شرح زیر است:

فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های اجتماعی در سازمان تاثیر دارند.

سرمایه‌های اجتماعی، نقش عامل میانجی در رابطه بین تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی دارد.

از دیگر سرمایه‌های سازمان که در دهه‌های اخیر مورد توجه پژوهش‌گران عرصه سازمان و مدیریت قرار گرفته است، سرمایه روان‌شناختی است. بنا بر نظر لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی، ارزیابی مثبت یک فرد از شرایط و احتمال موفقیت بر مبنای تلاش و پشتکار با انگیزه است. یک عامل متمایز کننده میان سرمایه روان‌شناختی و سایر سازه‌های مثبتی که پیشتر در مبنای نظری سازمانی وجود داشته‌اند این است که سرمایه روان‌شناختی به عنوان سازه‌ای شبیه به حالت^{۱۰} مفهوم سازی می‌شود که امکان توسعه و گسترش داشته و این امر آن را از سازه‌های ثابت تر که جنبه ویژگی دارند (از قبیل خود ارزیابی)، متمایز می‌سازد (Walumbwa et al., ۲۰۱۰). لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی را به صورت زیر تعریف می‌کنند:

.... حالت توسعه روانی مثبت یک فرد است که با مشخصه‌های زیر شناخته می‌شود: (۱) داشتن اعتماد(خودکارآمدی) برای انجام تلاش‌های لازم در راستای موفق شدن در وظایف چالش‌برانگیز؛ (۲) ایجاد یک اسناد مثبت(خوشبینی) در خصوص موفق شدن در زمان حال و آینده؛ (۳) پشتکار در راستای دستیابی به هدف‌ها و در مواقع لازم، تجدید مسیر به سوی هدف‌ها(امیدواری) به منظور موفق شدن؛ و (۴) تاب‌آوردن، هنگام محاصره شدن توسط مشکلات و ناملازمات، و حتی جهش ورای آنها (تاب‌آوری) برای دستیابی به موفقیت.

پژوهش‌های پیشین بیانگر این است که سرمایه روان‌شناختی مثبت، پیامدهای کاری مثبت را تقویت کرده و رفتارهای کاری مخرب را کاهش می‌دهد (Avey, Luthans, and Youssef, ۲۰۱۰; Luthans et al., ۲۰۰۷; Walumbwa et al., ۲۰۱۰). همچنین پژوهش‌ها عموماً از یک رابطه مثبت میان سرمایه روان‌شناختی و عملکرد، حمایت می‌کنند (Avey et al., ۲۰۱۰; Luthans et al., ۲۰۰۷; Walumbwa et al., ۲۰۱۰). رابطه مثبت میان سرمایه روان‌شناختی و عملکرد، بدین ترتیب شرح داده می‌شود که هنگامی که چهار جنبه خودکارآمدی، امیدواری، خوشبینی و تاب‌آوری، برای تشکیل سطح سرمایه روان‌شناختی یک فرد با هم ترکیب شوند، ظرفیتی سینرژتیکی را ایجاد می‌کنند که برای دستیابی به هدف، انگیزش، موفقیت و عملکرد، اساسی است. در این زمینه فردریکسون (۲۰۰۱) بیان می‌دارد که سطوح بالاتری از مثبت بودن به حفظ سطوح بالاتری از انگیزش فردی و عملکرد کمک خواهد کرد. فردریکسون این امر را بر مبنای این فرض بیان می‌دارد که سطوح بالاتری از مثبت بودن می‌تواند منجر به ایجاد منابع مفهومی، فیزیکی، اجتماعی و روانی برای افراد شود و این امر به آنها کمک می‌کند تا با چالش‌های متنوع در موقعیت‌های کاری تطابق یابند و از این رو عملکرد آنها را ارتقا می‌دهد (Walumbwa et al., ۲۰۱۰). در این راستا لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) نیز در مطالعه‌ای به بررسی این امر می‌پردازند که چگونه امیدواری، تاب‌آوری، خوش‌بینی و خودکارآمدی به طور جدا از هم و همچنین به صورت یک عامل ترکیبی، عملکرد و رضایت کاری را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج مطالعه، بیانگر رابطه معنادار و مثبتی در خصوص ترکیب این چهار جنبه با عملکرد و رضایت است. همچنین یافته‌ها بیانگر این است که عامل ترکیبی، نسبت به هر یک از عوامل بطور جداگانه، ممکن است پیش‌بینی کننده بهتری از عملکرد و رضایت باشد.

در مطالعه دیگری اوی، نیمنیچ و پیگنون^{۱۱} (۲۰۱۰) به بررسی رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و عملکرد کارکنان پرداخته‌اند. هدف این مطالعه بررسی رابطه میان سرمایه روان‌شناختی (متشکل از امیدواری، خوشبینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری) و عملکرد کارکنان از طریق مطالعه‌های چندگانه است. این مطالعه شامل دو نمونه در یک بنگاه مالی بزرگ در ملبورن است. سطح سرمایه روان‌شناختی کارکنان با استفاده از پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی، اندازه‌گیری شده است و این امر از طریق رگرسیون به داده‌های عملکرد مالی در سطح فردی از عملکرد مرتبط با مدیران و بنگاه، مرتبط شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که همانگونه که فرض شده است، سرمایه روان‌شناختی به سطح عملکرد مالی کارکنان مرتبط است.

با توجه به این امر فرضیه دیگر این پژوهش به شرح زیر است:

سرمایه‌های روان‌شناختی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارند.

وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی

از جمله عواملی که می‌تواند بر سرمایه روان‌شناختی کارکنان تأثیر گذارد، فعالیت‌های منابع انسانی در سازمان است (Uysal and Koca, ۲۰۰۹)؛ با توجه به این امر فرضیه دیگر این پژوهش عبارت است از:

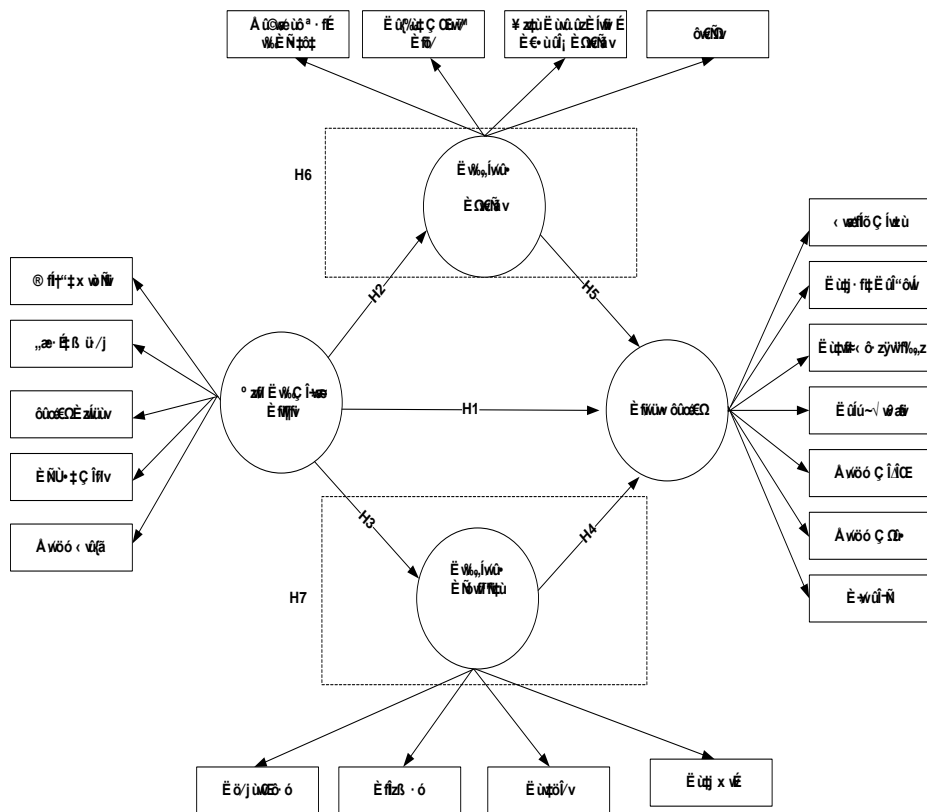
فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های روان‌شناختی در سازمان تأثیر دارند.

بعلاوه انتظار می‌رود که فعالیت‌های منابع انسانی با تأثیر بر سرمایه روان‌شناختی، منجر به بهبود عملکرد سازمان شوند. از این رو فرضیه دیگر پژوهش به شرح زیر است:

سرمایه‌های روان‌شناختی نقش عامل میانجی در رابطه بین فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی دارد.

با توجه به این دو فرضیه در ادامه به بحث سرمایه روان‌شناختی خواهیم پرداخت.

با توجه به آنچه بیان شد، مدل مفهومی این پژوهش به صورت زیر است:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

ابزار جمع‌آوری اطلاعات: ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ای بوده است که بر مبنای طیف پنج تایی لیکرت تنظیم شده است.

پرسش‌نامه این پژوهش، از چهار بخش تشکیل شده است:

۱. پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی

در خصوص ابعاد سرمایه اجتماعی دیدگاه‌های گوناگونی وجود دارد و پژوهش‌گران، هر یک از زاویه خاصی به این امر نگریسته‌اند. برای مثال بولن و اونکس^{۱۲} (۱۹۹۸) در یک مطالعه تجربی از جوامع محلی، هشت عامل را به عنوان ابعاد سرمایه اجتماعی مشخص می‌سازند: مشارکت در جوامع محلی؛ فعالیت قابل توجه در زمینه اجتماعی؛ احساس اعتماد و امنیت؛ روابط همسایگی؛ ارتباطات با خانواده و دوستان؛ تحمل تنوع؛ ارزش زندگی؛ و روابط کاری (Huvila, Holmberg and Widen- (Wulff, ۲۰۱۰).

ناهاییت و قوشال (۱۹۹۸) نیز سه بعد ساختاری، ارتباطی، و شناختی را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند.

دسته‌بندی دیگری از ابعاد سرمایه اجتماعی توسط گروه «کندی» در دانشگاه هاروارد انجام شده است. این گروه مطالعاتی، ابعاد زیر را شناسایی کرده‌اند:

۱- قابلیت اعتماد ۲- مشارکت و رهبری مدنی ۳- بخشش و روحیه داوطلبی ۴- توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی ۵- تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها، ۶- مشارکت سیاسی، ۷- مشارکت مذهبی، ۸- عدالت در مشارکت مدنی (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۱).

لازم به ذکر است که در این پژوهش، قابلیت اعتماد، مشارکت و رهبری مدنی، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیر رسمی و تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها برای سنجش سرمایه اجتماعی سازمان مورد استناد قرار گرفته است.

این پرسش‌نامه پیشتر در چندین پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷؛ امیرخانی و آغاز، ۱۳۹۰؛ و امیرخانی و عارف‌نژاد، ۱۳۹۱)؛ از این رو روایی آن مورد تأیید بوده است.

۲. پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی

همان‌گونه که در بخش مبانی نظری بیان شد، لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)، چهار بعد خودکارآمدی، خوشبینی، امیدواری و تاب‌آوری را برای سرمایه روان‌شناختی قائل هستند که در ادامه هر یک از این ابعاد به اختصار شرح داده می‌شوند:

خودکارآمدی که منشا پیدایش آن پژوهش و نظریه شناختی اجتماعی بندورا (۱۹۹۷) است - می‌توان به سادگی آن را اعتماد به نفس نامید- به این ترتیب تعریف می‌شود: باور (اطمینان) فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از راه ایجاد انگیزه در خود، تأمین منابع شناختی برای خود و نیز ایفای اقدامات لازم (Stajkovic and Luthans, ۱۹۹۸).

تاب‌آوری، حالتی قابل توسعه در فرد است که بر اساس آن در رویارویی با ناکامی‌ها، مصیبت‌ها، و حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت‌ها و مسئولیت، قادر است به تلاش بیشتری ادامه دهد و برای دستیابی به موفقیت بیشتر، از پای ننشیند (Avey et al., ۲۰۱۱). افراد تاب‌آور، واقعیت‌های زندگی را به سهولت می‌پذیرند. آنان ایمان دارند که زندگی با معناست و دارای توانایی بالا برای هماهنگ شدن با تغییرات بزرگ و غیر منتظره هستند (Luthans et al., ۲۰۰۶).

خوش‌بینی: سلیگمان (۲۰۰۰) بر این باور است که افراد خوش‌بین در رویارویی با شکست‌ها و موفقیت‌های خود، رفتارهای خاصی از خود نشان می‌دهند؛ مثلاً بر اسنادهای کلی تکیه می‌کنند، و اسنادشان پایدار است (Jensen and Luthans, ۲۰۰۶). درخوش‌بینی واقع‌بینانه، فرد به ارزیابی آنچه می‌تواند به دست آورد در برابر آنچه قادر به کسب آن نیست، می‌پردازد. از این رو، خوش‌بینی واقع‌بینانه، نقش مهمی در ارتقای خودکارآمدی فرد دارد (Luthans et al., ۲۰۰۷).

وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی

امیدواری، حالت انگیزشی مثبتی است که از احساس موفقیت‌آمیز (عاملیت) و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف ناشی شده است. بنابراین، امیدواری از دو جزء تشکیل شده است: عاملیت و برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف. مقصود از عاملیت، داشتن اراده برای دستیابی به نتیجه مورد نظر یا دلخواه است (Snyder, and Lopez, ۲۰۰۲). علاوه بر این، دیگر عنصر تشکیل دهنده امیدواری، برنامه‌ریزی برای دستیابی به هدف است که نه تنها دربرگیرنده شناسایی هدف‌ها است، بلکه راه‌های متفاوت رسیدن به هدف‌ها را نیز در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، امیدواری مستلزم داشتن اراده برای نیل به موفقیت و نیز شناسایی، شفاف سازی و پیگیری راه‌های لازم برای دستیابی به موفقیت است (Peterson & Luthans, ۲۰۰۳).

گرچه در مبانی نظری روان‌شناسی، هر یک از چهار بعد سرمایه روان‌شناختی به میزان زیادی در پژوهش‌ها مورد توجه قرار گرفته‌اند، لیکن تئوری و پژوهش‌های تجربی بیانگر این است که ترکیب این چهار منبع در یک سازه اصلی منجر به یک منبع یا ظرفیت سینرژیک مشترک می‌شود. برای مثال، لوتانز و همکاران (۲۰۰۵) به این نکته اشاره می‌کنند که گرچه خوشبین بودن به طور حتم منجر به بهبود انگیزش و عملکرد فرد می‌شود، لیکن به اندازه هنگامی که با امیدواری، تاب‌آوری و خودکارآمدی، ترکیب شود، قدرتمند نیست (Walumbwa et al., ۲۰۱۰). با توجه به این امر، لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) به این ابعاد استناد کرده‌اند و در پژوهش‌های متعددی که در خصوص سرمایه روان‌شناختی انجام شده است مورد استفاده قرار گرفته است. (eg. Walumbwa et al., ۲۰۱۰; Luthans et al., ۲۰۰۷; Avey et al., ۲۰۱۰).

در ایران نیز این پرسش‌نامه بارها توسط پژوهش‌گران گوناگون مورد استفاده قرار گرفته است (برای مثال: امیرخانی و عارف‌نژاد، ۱۳۹۱)؛ از این رو روایی آن بیشتر بررسی شده است و مورد تأیید است.

۳. فعالیت‌های منابع انسانی

ینگ و لین (۲۰۰۹) بر این اعتقادند که مطالعه‌های پیشین در خصوص مدیریت منابع انسانی، یکی از دو جریان عمده زیر را دنبال کرده‌اند: نخستین جریان بر کارکردهای گوناگون مدیریت منابع انسانی متمرکز است که شامل موارد زیر می‌شود: انتخاب و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات. دومین جریان به بررسی مدیریت استراتژیک منابع انسانی می‌پردازد که شامل توانمندسازی، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و رابطه آن با عملکرد سازمانی می‌شود. این پژوهش اساساً به بررسی روش‌های کارکردی مدیریت منابع انسانی از دیدگاه ینگ و لین (۲۰۰۹) می‌پردازد؛ از این رو در ادامه کارکردهای منابع انسانی از این دیدگاه شرح داده می‌شود.

از نظر ینگ و لین (۲۰۰۹)، فعالیت‌های اصلی مدیریت منابع انسانی شامل کارمندیابی، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات است. مدیریت منابع انسانی ابزارهای بسیار ارزشمندی را برای اداره، توسعه و تحول منابع انسانی به سرمایه انسانی، ارائه می‌کند.

کارمندیابی: یکی از آشکارترین راه‌های سازمان‌ها برای ارتقای ذخیره سرمایه انسانی از طریق پرسنلی است که آنها استخدام می‌کنند. به طور خلاصه پیکربندی منابع انسانی بر شناسایی کارکنانی با مهارت‌های خاص برای تبدیل شدن به سرمایه انسانی تمرکز دارد چرا که این گونه کارکنان قادرند، رقابت‌پذیری سازمانی را ارتقا دهند.

آموزش و توسعه: ینگ و لین (۲۰۰۹) به نقل از بونتیس و فیتز-انز (۲۰۰۲) بیان می‌دارند که سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در تجمیع سرمایه انسانی اساساً از طریق آموزش و توسعه رخ می‌دهد.

ارزیابی عملکرد: ارزیابی عملکرد یکی از معیارهای اصلی برای ارتقای سرمایه انسانی سازمان است؛ چرا که این سیستم، بازخوردهای لازم در خصوص عملکرد را به کارکنان ارائه داده و آنها را در راستای بهبود شایستگی‌هایشان برای برآوردن نیازهای سازمان، یاری می‌رساند. ارزیابی عملکرد همچنین منجر به ایجاد انگیزش در رفتارهای کارکنان شده و نتایج را در عملکرد فردی یا گروهی بهبود می‌بخشد.

پاداش: یک سیستم پاداش اثربخش، عامل کلیدی دیگری است که افراد را برمی‌انگیزد تا به سازمان بپیوندند و در طول زمان، عملکرد مناسبی داشته باشند. در واقع یک عامل اساسی برای سازمان‌ها در راستای حفظ و تقویت سرمایه انسانی، نظام جبران خدمات منصفانه و رقابتی است. یک نظام جبران خدمات جذاب، باید برابری درونی و رقابت‌پذیری بیرونی را تأمین کند؛ یعنی در حالی که لازم است کارکنان سازمان آن را منصفانه درک کنند، قابلیت رقابت با سازمان‌های مشابه در صنعت مربوط به خود را نیز داشته باشد. به عبارت دیگر یک نظام جبران خدمات رقابتی، ابزاری در راستای ایجاد تعهد، و روابط استخدامی بلند مدت است و می‌تواند منجر به تجمع سرمایه انسانی شود.

سلامت و امنیت: علاوه بر چهار کارکرد یاد شده، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، شامل نظام سلامت و امنیت نیز می‌شود. گرچه این نظام به طور کلی در بیشتر پژوهش‌ها در زمره مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته نمی‌شود، لیکن یکی دیگر از فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی است که به حفظ کارکنان شایسته کمک می‌کند و اهمیت خاصی در صنعت سلامت دارد. در این زمینه هالدن و رابرتس^{۱۵} (۲۰۰۰) در نقل قولی که ینگ و لین از آنها کرده‌اند، پیشنهاد می‌کنند که مدیران صفی باید به طور فزاینده‌ای در قبال عملکرد مدیریت منابع انسانی شامل نظارت بر سلامت و امنیت، مسئولیت بپذیرند. بعلاوه سلامت و امنیت محیط کاری در یک صنعت سالم، نشان دهنده کیفیت زندگی کاری است که امروزه به عنوان یکی از معیارهای انتخاب شغل، اهمیت زیادی دارد و به حفظ منابع انسانی شایسته کمک می‌کند.

در این پژوهش فعالیت‌های منابع انسانی، با ابعاد یاد شده، سنجیده شده است. در این راستا از پرسش‌نامه چهارده گویه‌ای ینگ و لین (۲۰۰۹)، استفاده شده است، از این رو روایی آن مورد تایید است.

۴. پرسش‌نامه عملکرد سازمانی

برای سنجش عملکرد سازمان، پژوهش‌گران مختلف، معیارها و شاخص‌های گوناگونی را در نظر گرفته‌اند. در پژوهشی که حاجی کریمی و پرهیزگار (۱۳۸۷) با عنوان سازوکارهای مؤثر در طراحی و پیاده‌سازی نظام‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی در بانک‌های تجاری کشور (مطالعه موردی: بانک ملت) انجام داده‌اند، هفت بعد رضایت ذینفعان (مشتریان و کارکنان)، رشد مالی، رشد و یادگیری، میزان به‌هنگام بودن فناوری، میزان انعطاف‌پذیری سازمانی، کیفیت خدمات ارائه شده و سرعت خدمات ارائه شده را به عنوان ابعادی در نظر گرفته‌اند که می‌تواند عملکرد بانک ملت را بسنجد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در پژوهش یاد شده حاکی از آن است که تمام عوامل تعیین شده در مدل با بیش از نود و نه درصد اطمینان با متغیر پنهان مدل یعنی «عملکرد»، رابطه معناداری دارند و با استفاده از آنها می‌توان مؤلفه عملکرد را اندازه‌گیری کرد. با توجه به این امر در این پژوهش نیز، ابعاد یاد شده برای سنجش عملکرد مورد استناد قرار خواهند گرفت.

برای سنجش ابعاد عملکرد سازمانی از پرسش‌نامه بیست و یک سوالی محقق ساخته استفاده شد. برای تایید روایی پرسش‌نامه از نظرات پنج تن از اعضای هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی که در

زمینه منابع انسانی و ارزیابی عملکرد تخصص داشتند، استفاده شد که بعد از اصلاح برخی از سوال-ها، روایی پرسش‌نامه یادشده تایید شد.

در این راستا توجه به این نکته لازم است که در پژوهش حاجی کریمی و پرهیزگار (۱۳۸۷) این ابعاد برای بانک پیشنهاد شده است و در تحلیل عاملی، این نکته تأیید شده است که این ابعاد برای سنجش عملکرد سازمانی مناسب هستند؛ لیکن پژوهش‌گران برای استفاده از آن در محیطی با ویژگی‌های متفاوت، در هنگام تست روایی، نظر استادان یادشده را جویا شدند. این افراد عقیده داشتند که کلیه این ابعاد در خصوص دانشگاه نیز صدق می‌کنند و تنها بعدی که شاید سازگاری آن با محیط دانشگاه محل تردید باشد، رشد مالی است که این بعد نیز با توجه به اینکه امروزه یکی از هدف‌های دانشگاه‌ها درآمدزایی و کسب درآمد از منابعی به غیر از بودجه دولت است، برای دانشگاه قابل کاربرد است.

برای پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آلفای کرونباخ برای هریک از مولفه‌های موردسنجش بالای ۰,۷ بوده است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان، کارشناسان و مدیران دانشگاه لرستان به تعداد ۳۲۰ نفر است.

به دلیل اینکه تمامی کارکنان به نوعی از فعالیت‌های منابع انسانی بهره‌مند می‌شوند، نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده، انجام شده است و با استفاده از جدول مورگان، ۱۷۵ نفر انتخاب شده‌اند. به منظور افزایش ضریب اطمینان، ۱۹۰ پرسش‌نامه در بین افراد جامعه پخش و ۱۷۸ پرسش‌نامه برگشت داده شده است و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بعد از اطمینان از روایی و پایایی شاخص‌های گردآوری شده، اقدام به آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش شد. در این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل و فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است. در مدل‌سازی معادلات ساختاری بین دو گروه متغیر پنهان و آشکار تمایز وجود دارد. متغیر پنهان، متغیری است که از چند متغیر آشکار به وجود می‌آید (قاسمی، ۱۳۸۹). با توجه به مدل مفهومی، این پژوهش ۲۰ متغیر آشکار دارد که ۴ متغیر پنهان فعالیت‌های منابع انسانی، سرمایه‌های روان‌شناختی، سرمایه‌های اجتماعی و عملکرد سازمانی را اندازه‌گیری می‌کنند. برای برازش مدل از معیارهای برازشی که در مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد استفاده شده است. معیارهای برازش، به سنجش این امر می‌پردازد که آیا مدل بازنمایی شده توسط داده‌ها، مدل اندازه‌گیری پژوهش را تایید می‌کند یا خیر.

یافته های پژوهش

برآورد و آزمون الگوهای اندازه‌گیری (الگوهای عاملی تاییدی)

پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت مشخص کردن این‌که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه‌ای برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان است، به طور مجزا مورد آزمون قرار گیرند. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تاییدی) با استفاده از نرم افزار Amos ۱۸ در جدول زیر آمده است.

جدول ۱- تحلیل عاملی تاییدی الگوهای اندازه‌گیری مدل

| متغیر | CIMIN/DF | GFI | RMSE | CFI | IFI |
|-------------------------|----------|-------|-------|------|------|
| فعالیت‌های منابع انسانی | ۲,۶۶۱ | ۰,۹۰۹ | ۰,۰۰۰ | ۰,۹۳ | ۰,۸۹ |
| سرمایه‌های روان‌شناختی | ۳,۹۵۳ | ۰,۹۰۱ | ۰,۰۰۱ | ۰,۹۰ | ۰,۹۲ |
| سرمایه‌های اجتماعی | ۴,۶۸۰ | ۰,۹۰۹ | ۰,۰۰۸ | ۰,۹۴ | ۰,۸۶ |
| عملکرد سازمانی | ۳,۹۵۳ | ۰,۹۰۱ | ۰,۰۰۱ | ۰,۹۱ | ۰,۹۵ |

با توجه به اینکه مقدار P برای همه الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) بزرگتر از ۰,۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت که مقدار کای اسکوتر (CMIN) برای الگوهای اندازه‌گیری مناسب است. علاوه بر این در این پژوهش، GFI برای الگوهای اندازه‌گیری بزرگتر از ۰,۹۵ است که نشان برازش خوب برای داده‌ها از الگو است. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSE نیز یکی دیگر از شاخص‌های برازندگی مدل است که همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود مقدار این شاخص برای الگو اندازه‌گیری کمتر از ۰,۰۸ است که این امر نشان از برازش خوب الگو، توسط داده‌ها است. دو شاخص CFI و IFI نیز در حد مطلوبی قرار داشتند. در نهایت با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) از برازش خوبی برخوردار هستند و به این معنی است که متغیرهای آشکار به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند. هم چنین نتایج تحلیل عاملی تاییدی به همراه شاخص جزئی P برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر سوال بررسی شد و بارهای عاملی همه سوال‌ها بالاتر از ۰,۰۵ و مقدار P جزئی کمتر از ۰,۰۵ بودند در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت که سوال‌ها به خوبی متغیرهای مشاهده را می‌سنجند.

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش معادلات ساختاری و نرم افزار Amos ۱۸ استفاده شده است. جدول زیر شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد.

جدول ۲- برازش مدل مفهومی

| RMSE | GFI | IFI | CFI | P | CMIN | DF | CMIN/DF |
|------|------|------|------|-------|---------|-----|---------|
| ۰,۰۴ | ۰,۹۵ | ۰,۹۰ | ۰,۹۱ | ۰,۰۰۹ | ۲۸۶,۲۸۶ | ۱۶۵ | ۱,۷۳۵ |

با توجه به اطلاعات جدول بالا می‌توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است.

وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی

با در نظر گرفتن نتایج تجزیه و تحلیل مدل به بررسی فرضیه‌ها پرداخته شده است که نتایج آن در جدول شماره سه ارائه شده است.

جدول ۳- ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به فرضیه‌ها

| نتیجه | P | ضریب رگرسیونی | فرضیه‌ها |
|-------|-------|---------------|---|
| تایید | ۰,۰۰۶ | ۰,۸۴ | فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارند. |
| تایید | ۰,۰۰۱ | ۰,۵۶ | فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های اجتماعی در سازمان تاثیر دارند. |
| تایید | ۰,۰۰۸ | ۰,۶۱ | فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های روان‌شناختی در سازمان تاثیر دارند. |
| تایید | ۰,۰۱۳ | ۰,۶۶ | سرمایه‌های روان‌شناختی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارند. |
| تایید | ۰,۰۰۲ | ۰,۷۵ | سرمایه‌های اجتماعی بر عملکرد سازمانی تاثیر دارند. |
| تایید | ۰,۰۲۳ | ۰,۴۷ | سرمایه‌های اجتماعی نقش عامل میانجی در رابطه بین تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی دارد. |
| تایید | ۰,۰۳۶ | ۰,۴۰ | سرمایه‌های روان‌شناختی نقش عامل میانجی در رابطه بین تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی دارد. |

بنابراین با اطمینان ۰,۹۵ درصد می‌توان گفت که فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، سرمایه‌های روان‌شناختی و سرمایه‌های اجتماعی، تاثیر مثبت دارد، همچنین با همین اطمینان، می‌توان ادعا کرد که سرمایه‌های روان‌شناختی و سرمایه‌های اجتماعی بر عملکرد سازمانی، تاثیر مثبت دارد و نقش میانجی برای تاثیر فعالیت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف از این پژوهش، بررسی تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه اجتماعی، روان‌شناختی و عملکرد سازمان است. در این راستا، سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی به عنوان متغیرهای واسطه در رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد سازمان نیز مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. نتایج حاکی از تأیید تاثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، سرمایه‌های روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی است. همچنین نتایج نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی نیز به عنوان متغیر تعدیل کننده در رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد سازمان عمل می‌کنند.

مهم‌ترین نکته‌ای که یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد، اهمیت فعالیت‌های منابع انسانی در سازمان است. دلیل این اهمیت در گستردگی حیطه فعالیت‌های منابع انسانی است. امروزه این اجماع در بین صاحب‌نظران سازمان و مدیریت، حاصل شده است که نیروی انسانی، ارزشمندترین سرمایه سازمان است. از این رو توجه به این سرمایه ارزشمند، موفقیت سازمان در تمامی عرصه‌ها را به دنبال خواهد داشت. یکی از مهم‌ترین تاثیرات فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمان است که این امر در این پژوهش، مورد تأیید قرار گرفت؛ بدین ترتیب که فعالیت‌های منابع انسانی با ضریب رگرسیونی ۰,۸۴ بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند. در تبیین این امر، یویسال و کوکا (۲۰۰۹) بیان

می‌دارند که افرادی که برای یک سازمان کار می‌کنند از دارایی‌های اصلی آن و یکی از عوامل اصلی در تعیین عملکرد آن هستند. منابع انسانی، دانش و مهارت‌های کارکنان را توسعه می‌دهد از این رو به بهبود بهره‌وری در سازمان کمک می‌کند. چراکه استخدام، منجر به بکارگیری کارکنان توانمند برای هدف‌های سازمان می‌شود. کارکنان در فرایند آموزش می‌توانند به دانش خاص و مورد نیاز سازمان دست یابند. بعلاوه آموزش، تخصص کارکنان در حرفه‌شان را افزایش می‌دهد از این رو منجر به مشارکت کارکنان در تصمیم‌های مدیریتی می‌شود. ارزیابی عملکرد به سازمان اجازه می‌دهد تا جبران خدمات کارکنان را با عملکرد آنها هم‌راستا کند چراکه سیستم جبران خدمات انگیزشی، کارکنان را تشویق می‌کند تا به هدف‌های خاص سازمان دست یابند. به طور کلی، منابع انسانی، بهره‌وری کارکنان، گرایش به کار، تعهد به هدف را از طریق اعمالی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و ارتقا افزایش می‌دهد و از این طریق بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارد. این امر با نتیجه پژوهش‌های انجام شده نیز سازگار است.

از یافته‌های دیگر این پژوهش این است که فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه اجتماعی سازمان اثرگذار است. افراد در سازمان با یکدیگر روابط اجتماعی را برقرار می‌سازند. این روابط، سرمایه اجتماعی سازمان است (Asghar Ali, Hussain and Azim, ۲۰۱۳). فعالیت‌های منابع انسانی به دلیل اینکه به طور مستقیم بر کارکنان اثر می‌گذارد می‌تواند، منجر به بهبود روابط میان کارکنان شده و از آنجا که سرمایه اجتماعی در این روابط نهفته است، سرمایه اجتماعی سازمان را نیز بهبود بخشد. علاوه بر این، نتایج این پژوهش حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی می‌تواند در رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد سازمان به عنوان متغیر میانجی عمل کند که این امر با نتایج پژوهش انجام شده توسط دکتر چادهری (۲۰۱۱) نیز سازگار است.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی به طور مستقیم نیز می‌تواند منجر به بهبود عملکرد سازمان شود؛ بدین ترتیب که سرمایه اجتماعی با ضریب رگرسیون ۰,۷۵ بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارد. چادهری (۲۰۱۱) در این زمینه بیان می‌دارد که سرمایه اجتماعی ارتباطات بهتر گروهی، کنش جمعی کارا، استفاده از سرمایه مفهومی و دستیابی بهتر به منابع را ارتقا می‌دهد. سرمایه اجتماعی می‌تواند بطور مستقیم به عملکرد اقتصادی در سطوح گوناگون اعم از سطح ملی، منطقه‌ای یا میان و درون سازمان‌ها و جوامع منجر شود. به طور کلی سرمایه اجتماعی عموماً به مثابه پیش‌بینی‌کننده مهمی از عملکرد سازمانی و گروهی در نظر گرفته می‌شود. این امر با نتیجه پژوهش انجام شده توسط لینا و پیل (۲۰۰۶) و هاتالا (۲۰۰۶) نیز سازگار است.

از یافته‌های دیگر پژوهش این است که فعالیت‌های منابع انسانی بر سرمایه‌های روان‌شناختی در سازمان تاثیر دارند. بنا بر نظر لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی، ارزیابی مثبت یک فرد از شرایط و احتمال موفقیت بر مبنای تلاش و پشتکار یا انگیزه است (Walumbwa et al., ۲۰۱۰). با توجه به این امر انتظار می‌رود که فعالیت‌هایی از قبیل ارزیابی عملکرد، حقوق و دستمزد، ارتقا و سایر موارد مشابه، تأثیر معناداری بر ارزیابی مثبت فرد از شرایط بر جای گذارد و منجر به افزایش سرمایه روان‌شناختی در سازمان شود. بعلاوه در این پژوهش نشان داده شد که سرمایه روان‌شناختی رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و عملکرد سازمان را نیز تعدیل می‌کند ضمن اینکه می‌تواند به طور مستقیم نیز منجر به بهبود عملکرد در سازمان شود. این نتایج با نتایج حاصل از مطالعه لوتانز و همکارانش (۲۰۰۷) و اوی، نیمینیچ و پیگنون (۲۰۱۰) نیز سازگار است.

در اینجا توجه به این نکته لازم است که جامعه آماری این پژوهش، دانشگاه لرستان است و دانشگاه به عنوان نهادی که تأثیرگذاری بالایی بر جامعه دارد باید نسبت به عملکرد خود حساسیت بالایی

داشته باشد. از این رو با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش پیشنهاد می‌شود که عموم سازمان‌ها و به ویژه دانشگاه‌ها توجه خاصی به فعالیت‌های منابع انسانی داشته باشند و فعالیت‌های انتخاب و گزینش، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد، امنیت و سلامت و جبران خدمات را به عنوان فعالیت‌هایی که می‌تواند هم به طور مستقیم و هم به طور غیر مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمان شوند، مد نظر داشته باشند. چرا که بر اساس نتایج بدست آمده از این پژوهش، فعالیت‌های منابع انسانی، ۰٫۸۴ تغییرات در عملکرد را تبیین کرده و همچنین ۰٫۵۶ و ۰٫۶۱ تغییرات در سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی سازمان را نیز تبیین می‌کند.

با توجه به این نتایج، لازم است که دانشگاه در راستای بازنگری در زیرسیستم‌های منابع انسانی و طراحی و پیاده‌سازی زیرسیستم‌هایی که با اصول علمی نیز سازگارند اقدام کنند. چراکه سرمایه اجتماعی و سرمایه روان‌شناختی در زمره منابع مهمی از سازمان هستند که نقش آنها در دهه‌های اخیر مورد تأکید زیادی قرار گرفته است. از آنجا که این سرمایه‌ها می‌تواند بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی گذارد، پیشنهاد می‌شود تا سازمان‌ها فعالیت‌های منابع انسانی خود را به گونه‌ای اجرا کنند تا جو اعتماد، همکاری، مشارکت (سرمایه اجتماعی) و امیدواری، خوش‌بینی، خودکارآمدی و تاب‌آوری (سرمایه روان‌شناختی) را در سازمان تقویت کرده و منجر به دلسردی کارکنان و حاکمیت فضای یأس بر سازمان نشوند.

پینوشت:

-
- ^۱ Seligman
 - ^۲ Luthans et al.
 - ^۳ Moynihan
 - ^۴ Noe et al.
 - ^۵ Uysal and Koca
 - ^۶ Westlund and Gawell
 - ^۷ Leana and Pil
 - ^۸ Hatala
 - ^۹ Choudhury
 - ^{۱۰} State-like
 - ^{۱۱} Avey, Nimnicht and Pigeon
 - ^{۱۲} Bullen and Onyx
 - ^{۱۳} Yang and Lin
 - ^{۱۴} Bontis and Fitz-enz
 - ^{۱۵} Holden and Roberts

منابع

- الوانی، سید مهدی و سید نقوی، میر علی. (۱۳۸۰). اصلاحات اداری و سرمایه اجتماعی: تنگنا ها و راه‌چاره‌ها، مدیریت و توسعه، شماره ۱۰، ص ص ۹-۱۹.
- امیرخانی، طیبیه و پورعزت، علی اصغر. (۱۳۸۷). تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص: ۱۹-۳۲.

امیرخانی، طیبه و آغاز، عسل. (۱۳۹۰). توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو سرمایه انسانی، مدرس علوم انسانی- پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۱، صص ۳۱-۵۰.

امیرخانی، طیبه و عارف نژاد، محسن. (۱۳۹۱). تحلیل تاثیر رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه روانشناختی بر سرمایه اجتماعی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال هفتم، شماره ۲۶، صص ۹۱-۱۱۳.

حاجی کریمی، عباسعلی، پرهیزگار، محمدمهدی. (۱۳۸۶). سازوکارهای مؤثر در طراحی و پیاده سازی نظام های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی در بانک های تجاری کشور (مطالعه موردی: بانک ملت). پژوهش نامه علوم انسانی و اجتماعی، سال هفتم، شماره بیست و هفتم، صص ۴۲-۱۳.

دسلر، گری. (۱۳۸۱). مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

دعایی، حبیب الله، رضایی راد، مصطفی، خانی، داوود. (۱۳۹۰). طراحی و تبیین مدل تأثیرگذاری وظایف مدیریت منابع انسانی بر بازارگرایی عملکرد سازمانی، پژوهش های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۱۰۶-۸۵.

رحمانپور، لقمان. (۱۳۸۲). مدیریت سرمایه اجتماعی: رویکردی اثر بخش در مدیریت منابع انسانی. مدیریت و توسعه، شماره ۱۹.

قاسمی، وحید (۱۳۸۹). مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amose Graphics، تهران: انتشارات جامعه شناسان.

یاوری، وحید و زاهدی، شمس السادات. (۱۳۹۲). طراحی مدل مفهومی مدیریت عملکرد سازمانی برای سازمان های دولتی و غیر انتفاعی. اندیشه مدیریت راهبردی، شماره پیاپی ۱۳، صص ۱۲۲-۷۹.

- Adler, P.S., Kwon, S. (۲۰۰۲). Social Capital: Prospects for a New Concept. *Academy of Management Review*, ۲۷, ۱۷-۴۰.
- Asghar Ali, M., Hussain, A., and Azim, A. (۲۰۱۳). Organizational Investment in Social Capital (OISC) and Employee Job Performance: Moderation by Employee Job Engagement. *International Review of Management and Business Research*, ۲(۱), ۲۵۰-۲۵۷.
- Avey J.B., Reichard, R.J., Luthans, F., Mhatre, K.H. (۲۰۱۱). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human resource development quarterly* , ۲۲(۲), ۱۲۷-۱۵۲.
- Avey, J. B., Nimnicht, J.L., and Pigeon, N.G. (۲۰۱۰). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization, Development Journal*, ۱۲(۵), ۳۸۴-۴۰۱.

-
- Avey, J.B., Luthans, F., Youssef, C.M.(۲۰۱۰). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, ۳۶, ۴۳۰-۴۵۲.
 - Bandura.A. (۱۹۹۷). Effect of Perceived Control Ability and Performance Standards on Self Regulation of Complex Decision Making, *Journal of Personality And Social Psychology*, ۵۶, ۸۰۵-۸۱۴.
 - Choudhury, J.(۲۰۱۱). HR Configuration, Social Capital and Organization Performance, Theoretical Synthesis and Empirical Analysis. *The Journal of Commerce*, ۳(۳), ۱-۹.
 - Chow, I.H.(۲۰۰۹). The Relationship Between Social Capital, Organizational Citizenship behavior, and Performance Outcomes: an Empirical Study from China, *S.A.M. Advanced Management Journal*, ۷۴(۳), ۴۴-۵۳.
 - Collins, C. J., & Clark, K. D. (۲۰۰۶). Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource in creating organizational competitive advantage. *Academy of Management Journal*, ۴۶(۶), ۷۴-۵۱.
 - Cross.R., Parker, A., Pprusak,L., and Borgatti,S.P. (۲۰۰۱). Knowing what we know : Supporting Knowledge creation and sharing in social network. *Organizational Dynamics*, ۳۰(۲), ۱۰۰-۱۲۰.
 - Hansen, M. T. (۱۹۹۹). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, ۴۴(۱), ۸۲-۱۱۱.
 - Hatala, J. (۲۰۰۶). Social network analysis in human resource development: A new methodology. *Human Resource Development Review*, ۵(۱), ۴۵-۷۱.
 - Hezlett, S. A., Gibson, S. K. (۲۰۰۷). Linking mentoring and social capital: Implications for career and organization development. *Advances in Developing Human Resources*, ۹(۳), ۳۸۴-۴۱۲.
 - Huvila, I., Holmberg, S. and Widen-Wulff, G.(۲۰۱۰). Social Capital in Second Life. *Online Information Review*, ۳۴(۲), ۲۹۵ - ۳۱۶.
 - Jensen, M.S., Luthans, F.(۲۰۰۶). Relationship between Entrepreneurs' Psychological Capital and Their Authentic

Leadership. *Journal Of Management Issues*, XVII(۲), ۲۵۴-۲۷۳.

- Kraatz, M. S. (۱۹۹۸). Learning by association? Interorganizational networks and adaptation to environmental change. *Academy of Management Journal*, ۴۱(۶), ۶۲۱-۶۴۳.
- Laursen, K., & Foss, N. J. (۲۰۰۳). New human resource management practices, complementarities, and the impact on innovation performance. *Cambridge Journal of Economics*, ۲۷(۲), ۴۳-۶۳.
- Leana, C. R., Van Buren H.J. (۱۹۹۹). Organizational Social Capital And Employment Practices. *Academy of management Review*, ۲۴(۳), ۵۳۸-۵۵۵.
- Leana, C.R., Pil, F.K.(۲۰۰۶). Social Capital and Organizational Performance: Evidence from Urban Public School. *Organization Science*, ۱۷(۲), ۳۵۳-۳۶۶.
- Levin, D. Z., & Cross, R. (۲۰۰۴). The strength of weak ties you can trust: The mediating role of trust in effective knowledge transfer. *Management Science*, ۵۰(۱۱), ۱۴۷۷-۱۴۹۰.
- Liu, Y., Combs, J.G., Ketchen Jr, D.J., and Ireland, R.D.(۲۰۰۷). The value of human resource management for organizational performance. *Business Horizons*, ۵۰, ۵۰۳-۵۱۱
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J., Norman, S.M., and Combs, G.M.(۲۰۰۶). Psychological Capital Development: Toward a Micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, ۲۷(۳), ۳۸۷-۳۹۳.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., & Norman, S.M. (۲۰۰۷). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology* ۶۰, ۵۴۱-۵۷۲.
- MacDuffie, J. P. (۱۹۹۵). Human resource bundles and manufacturing performance: Organizational logic and flexible production systems in the world auto industry. *Industrial and Labor Relations Review* , ۴۸(۲), ۱۹۷-۲۲۱.
- Mortazavi, S., Shalbah Yazdi, S.V., Amini, A.(۲۰۱۲). The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organization performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, ۴(۲), ۲۰۶-۲۱۷.

-
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (۱۹۹۸). Social Capital, Intellectual capital & the organizational advantage. *Academy of management Review*, ۲۳(۲), ۲۴۲-۲۶۰.
 - Noe, R. A., Hollenbeck, J. R. Gerhart, B., & Wright, P. M. (۲۰۰۰). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. Boston: Mc Graw Hill.
 - Parise, S. (۲۰۰۷). Knowledge management and human resource development: An application in social network analysis methods. *Advances in Developing Human Resources*, ۹(۳), ۳۵۹-۳۸۳.
 - Peterson, S.J., Luthans, F. (۲۰۰۳). The Positive Impact & Development of Hopeful Leaders. *Leadership & Organization development Journal*, ۲۴ (۱), ۲۶-۳۱.
 - Reagans, R., McEvily, B. (۲۰۰۳). Network structure and knowledge transfer: The effects of cohesion and range. *Administrative Science Quarterly*, ۴۸(۲), ۲۴۰-۲۶۷.
 - Scheufele, D. A., & Shah, D. V. (۲۰۰۰). Personality strength and social capital: The role of dispositional and informational variables in the production of civic participation. *Communication Research*, ۲۷(۲), ۱۰۷-۱۳۱.
 - Seibert, S. E., Kraimer, M. L., Liden, R. C. (۲۰۰۱). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, ۴۴(۲), ۲۱۹-۲۳۷.
 - Snyder, C.R., Lopez, S.J. (۲۰۰۲). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.
 - Stajkovic, A.D. and Luthans, F. (۱۹۹۸). Self-efficacy and Work-related Performance: A Meta analysis, *Psychological Bulletin*, ۱۲۴(۲), ۲۴۰-۲۶۱.
 - Stam, W., Arzlanian, S., and Elfring, T. (۲۰۱۳). Social capital of entrepreneurs and small firm performance: A meta-analysis of contextual and methodological moderators, *Journal of Business Venturing*, ۱-۲۲.
 - Steinfield, C., Scupola, A., and López-Nicolás, C. (۲۰۱۰). Social capital, ICT use and company performance: Findings from the Medicon Valley Biotech Cluster, *Technological Forecasting & Social Change*, ۷۷, ۱۱۵۶-۱۱۶۶
 - Tsai, W., Ghoshal, S. (۱۹۹۸). Social Capital and Value Creation: The Role of Intra Firm Networks. *Academy of Management Journal*, ۴۱, ۴۶۴-۴۷۶.

-
- Westlund, H., and Gawell, M.(۲۰۱۲). Building Social Capital for Social Entrepreneurship. *Annals OF Public and Cooperative Economics*, ۸۳(۱), ۱۰۱-۱۱۶.
 - Walumbwa, F.O., Peterson, S.J., Avolio, B.J., Hartnell, C.A.(۲۰۱۰). An Investigation of the Relationship Among Leader and Follower , Psychological Capital, Service Climate and Job Performance. *Personnel Psychology*, ۶۲(۴), ۹۳۷-۹۶۳.
 - Wangithi, W.E., Muceke, N.J.(۲۰۱۲). Effect of Human Resource Management Practices on Psychological Contract in Organizations. *International Journal of Business & Social Science*, ۳(۱۹), ۱۱۷.
 - Yang, C., Lin, C.Y.(۲۰۰۹). Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. *The International Journal Of Human Resource Management*, ۲۰(۹), ۱۹۶۵-۱۹۸۴.
 - Uysal, G., and Koca, G.(۲۰۰۹). HR and firm performance at companies in Turkey: Correlative analysis. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, ۵(۱), ۴۵-۴۸.