

تاثیر سرمایه انسانی و سرمایه رابطه ای (مشتری) بر کارآفرینی سازمانی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی کارکنان، مطالعه موردی: بانک صادرات شهر کرمان

کیمیا قاسمی^۱، محمد علی فرقانی^{۲*}

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان

^۲ دانشیار مهندسی صنایع، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۲

چکیده

این تحقیق با هدف تاثیر سرمایه انسانی و سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمانی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی در بانک صادرات شهرستان کرمان انجام شده است. روش تحقیق به صورت توصیفی-همبستگی بوده، جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک صادرات شهر کرمان در سال ۱۳۹۹ به تعداد ۲۹۷ نفر می باشد، حجم نمونه طبق جدول مورگان برابر با ۱۶۹ نفر بوده که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای و کارآفرینی سازمانی و فرسودگی شغلی استفاده گردید که روایی و پایایی آنها تایید شده است و همچنین تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار AMOS22 و SPSS صورت گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه انسانی و رابطه ای بر کارآفرینی سازمان تاثیر معنی داری دارد. سرمایه انسانی و رابطه ای بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی داری دارد و همچنین فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیر معنی داری دارد. با استفاده از نتایج این پژوهش و آگاهی از سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای و کارآفرینی سازمان، می توان برنامه ریزی های عملی و منطقی در جهت افزایش نوآوری و تحول در بخش خدمات الکترونیک بانک صادرات شهر کرمان انجام داد.

واژگان کلیدی: سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای (مشتری)، کارآفرینی سازمانی، فرسودگی شغلی، بانک صادرات

۱-مقدمه

اوایل دهه ی ۱۹۵۰، عامل اصلی عقب ماندگی کشورهای در حال توسعه را عمدتاً کمبود سرمایه های مالی و فیزیکی می پنداشتند. در چارچوب چنین طرز فکری، این کشورها از راه های مختلف و با توسل به دوست و دشمن به کسب سرمایه می پرداختند. این امر، موجب تشدید وابستگی و تخریب بنیانهای اقتصادی و سیاسی این قبیل کشورها می شد. اما امروزه، روشن شده که تزریق مقادیر مشابهی از سرمایه های فیزیکی و مالی لزوماً تسریع روند رشد و توسعه ای این کشورها را در پی ندارد (رنگریز و همکاران، ۱۴۰۰). بلکه کشورهایی که از سازمانهای قوی و نهاد های اداری کارآمد و در عین حال از سرمایه

*Corresponding Author): forghani@uk.ac.ir نویسنده مسئول

های انسانی کارا و متخصص برخوردارند، می‌توانند سرمایه‌ی فیزیکی و مالی خود را به نحو مناسب‌تری جذب و در تسریع روند رشد و توسعه به کار گیرند. در اقتصاد نوین، تولید ثروت و رشد اقتصادی عمدتاً از دارایی‌های نامشهود (فکری) سرچشمه می‌گیرد. پیشرفت اقتصاد جدید تأکیدی بر این واقعیت است که خلق ارزش بیشتر به دارایی‌های نامشهود وابسته است تا به دارایی‌های مشهود (فیزیکی و مالی). لذا، سرمایه‌ی فکری منبع اصلی توسعه‌ی اقتصادی محسوب می‌شود و سایر عوامل سنتی تولید مانند زمین، نیروی کار و سرمایه‌ی مالی در مرتبه‌ی بعدی اهمیت قرار می‌گیرند. در چنین شرایطی سرمایه‌ی فکری، عامل کلیدی ارتقای عملکرد سازمانی به شمار می‌رود (فطرس و بیگی، ۱۳۸۹).

بیشتر کشورهای در حال توسعه با مشکل دوگانه و متمایزی روبه‌رو هستند؛ آنها فاقد مهارت‌ها و تخصص‌های ضروری برای رشد بخش تجارت و صنعت هستند، در حالی که مازاد نیروی کار غیرماهر دارند. وجود مازاد نیروی کار، تا حد زیادی به دلیل کمبود مهارت‌های ضروری است. پژوهشنامه اقتصادی تمرکز سرمایه‌ی انسانی برای حل این مشکلات از طریق ایجاد مهارت‌های لازم در انسانها به مثابه منابع تولیدی و ایجاد مشاغل پردرآمد برای آنها است. نیاز برای سرمایه‌گذاری در منابع انسانی در این کشورها به مراتب بیشتر از سرمایه‌های فیزیکی است. علیرغم واردات و یا ایجاد سرمایه‌های فیزیکی، هنوز این کشورها قادر به تسریع رشد اقتصادی خود نیستند؛ زیرا هنوز منابع انسانی در آنها توسعه نیافته باقی‌مانده است (بنی‌اسدی و همکاران، ۱۴۰۰).

در جهان امروز تفکر و نوآوری و کارآفرینی و استفاده از آن در سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است. همانطور که تولد و مرگ سازمانها به بینش، بصیرت و توانایی‌های موسسین بستگی دارد، رشد و بقای آنها به عواملی نظیر توانایی، خلاقیت و نوآوری منابع انسانی آنها وابسته است. اگر برنامه‌ریزان، تصمیم‌گیرندگان و کارکنان سازمان کارآفرین باشند، فرصت‌های اقتصادی را بهتر درک کرده و قادرند از منابع موجود به منظور نوآوری استفاده بیشتری نمایند و در نتیجه تسریع رشد کرده و در صحنه رقابت باقی‌مانند. در حقیقت کارآفرینی هم می‌تواند در هنگام آغاز فعالیت اقتصادی یک یا گروهی از افراد اتفاق افتد و هم درون یک سازمان در حال فعالیت رخ دهد. که این نوع کارآفرینی را کارآفرینی سازمانی می‌گویند. از آنجایی که کارآفرینی سازمانی می‌تواند به تغییر فناوری و رشد بهره‌وری منجر شود و توان سازمان برای استفاده از منابع بالقوه خود را افزایش دهد، استفاده از سازوکارهایی که به افزایش آن بیانجامد، از اهمیت بالایی برخوردار است (کاکایی و همکاران، ۱۴۰۰).

فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز اثرات نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته است. واژه فرسودگی شغلی برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشار روانی تجربه شده استفاده می‌شود (صابری و همکاران، ۱۳۹۸).

امروزه سازمانها در کشورمان نگاه جدی به مقوله کارآفرینی ندارند و حمایت کافی از کارآفرینان صورت نمی‌گیرد. حال آنکه سازمان‌های امروزی در محیطی پویا، پرابهام و متحول فعالیت می‌کنند و این تغییر و تحولات به قدری زیاد است که برای آنها چاره‌ای جز انطباق و پاسخگویی به این تغییرات را باقی نمی‌گذارد. از این رو تضمین و تداوم حیات و بقا سازمان‌ها نیازمند یافتن راه‌حل‌ها و روش‌های جدید با مشکلات است که به نوآوری، برای خلق فرایندها و روش‌های جدید بستگی دارد می‌توان گفت، بررسی سرمایه انسانی و رابطه‌ای کارکنان به عنوان رویکردهای مهم در امر کارآفرینی سازمان، می‌تواند تحولی در آنها ایجاد نموده و نقاط ضعف و اشکالات وارده بر رویکردهای سنتی را مرتفع نماید تا زمینه‌ساز شرایطی شود که در آن، کارکنان و مدیران تمامی توانایی‌ها، استعدادها، ابتکار عمل‌ها و مهارت‌های خود را در نهایت خودآگاهی، اشتیاق و آرامش، به کار گیرند تا بدین وسیله بازدهی و عملکرد خود را در همه زمینه‌ها به ویژه کارآفرینی و نوآوری به حداکثر رسانند و شرایطی را برای بروز رفتار کارآفرینانه فراهم نمایند تا بدین وسیله از مجرای کارآفرینی سازمانی، مزیت رقابتی خود را ارتقا بخشد (کاکایی، ۱۴۰۰). از طرفی با توجه به افزایش فرسودگی شغلی در محیط کار و عواقب و خیم و دراز مدت آن، درک اهمیت و خسارات فردی و سازمانی و اجتماعی که فرسودگی شغلی می‌تواند در محیط کار به همراه داشته باشد، ضروری است. در نتیجه با توجه به مزیت

رقابتی که موضوع کلیدی و اساسی برای سازمان‌ها ایجاد می‌کنند و ضرورت انجام اصلاحاتی برای افزایش کیفیت، نگرش شغلی، انگیزش شغلی و جلب رضایت ارباب رجوعان، باعث شد که تحقیق حاضر به بررسی تاثیر این چهار مقوله در بانک صادرات شهرستان کرمان که نیاز به تحول و نوآوری در محصولات و سازمان و همچنین رقابت دارد بپردازد (جلیلی ششیوان و همکاران، ۱۳۹۷).

بر این اساس تحقیق حاضر با هدف تاثیر سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای بر کارآفرینی سازمانی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی در بخش خدمات الکترونیک بانک صادرات شهر کرمان انجام شده است.

۲- پیشینه تحقیق

چی لی و کای لین^۱ (۲۰۱۹) در تحقیق به بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکتهای حسابداری در تایوان پرداخته‌اند. این تحقیق سعی دارد عملکرد عملیاتی شرکتهای حسابداری تایوان را در چهار بعد، یعنی سرمایه انسانی، سرمایه فرآیندی، سرمایه نوآوری و سرمایه مشتری ارزیابی کند. نتایج حاکی از آن است که عملکرد شرکت برای شرکتهایی که دارای کارمندان جوان هستند، اکثریت کارمندان میدانی، هزینه کار با سرمایه‌گذاری بالا، سن کار طولانی، شرکتهای مشاوره مدیریت بیشتر، نسبت هزینه بازاریابی بالا و ارائه خدمات در چین بهتر است. به طور کلی، سرمایه‌های انسانی، فرآیندی و مشتری ابعد عمده‌ای است که بر صنعت CPA در حفظ عملکرد عملیاتی خوب تاثیر می‌گذارد.

زو و هان^۲ (۲۰۱۷) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد واحد تجاری" به این نتیجه رسیدند که رابطه بین سرمایه به کار گرفته شده و سرمایه ساختاری با کارایی منفی و رابطه سرمایه انسانی با کارایی مثبت است و رابطه بین سرمایه به کار گرفته شده و سرمایه انسانی با کارایی معنادار نبود.

چن و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "قابلیت‌های IT و عملکرد نوآوری محصول: نقش کارآفرینی سازمانی و شدت رقابت" نشان داده‌اند که کارآفرینی سازمانی به نوبه‌ی خود منجر به بهبود عملکرد نوآوری محصول می‌شود. معادلات ساختاری PLS روش مدل‌سازی مورد استفاده در این مطالعه است که شدت ارتباط مثبت بین قابلیت‌های IT و کارآفرینی سازمانی را نشان می‌دهد. به طور کلی این مقاله به توسعه کارآفرینی قوی تر و نظریه‌های متمرکز IT و به درک ما از ارزش کسب و کار IT کمک می‌کند. در حالیکه در پژوهش در حال انجام رابطه هوش سازمانی و کارآفرینی سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

محمدی و اخوان (۱۳۹۸) تحقیق با عنوان طراحی مدل ساختاری تاثیر ارزش استراتژیک تجارت الکترونیک بر توسعه کارآفرینی سازمانی در یک واحد صنعتی انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که ارزش استراتژیک تجارت الکترونیک و ابعاد آن، پشتیبانی شرکت، هره‌وری مدیریتی و کمک به تصمیمات می‌تواند بر توسعه کارآفرینی سازمانی موثر باشد.

نیلی و نفسی (۱۳۸۲) چگونگی تاثیر سرمایه انسانی بر رشد اقتصادی با در نظر گرفتن توزیع آموزش به معنی میزان پراکندگی سالهای تحصیل در بین شاغلان در مقاله‌ای با عنوان «رابطه سرمایه انسانی و رشد اقتصادی با تأکید بر نقش توزیع تحصیلات نیروی کار (مورد ایران سالهای، مورد بررسی قرار گرفته است و نشان داده شده که با وارد کردن متغیر توضیح تحصیلات، قدرت توضیح دهی رابطه تخمین زده شده، به میزان قابل توجهی بهبود می‌یابد. نتیجه این مقاله چنین است که در ایران، سرمایه انسانی دارای تاثیر مثبت و معناداری بر رشد اقتصادی است؛ ولی باید توزیع آموزش نیز مدنظر قرار گیرد. در ضمن، در ایران چنانچه سیاست‌های آموزشی بر تقویت سطوح ابتدایی و راهنمایی متمرکز شود، رشد اقتصادی بیشتر افزایش خواهد یافت.

^۱ Chi Lee & Kai Lin

^۲ Zou & Huan

۳- چارچوب نظری

در این تحقیق کارآفرینی سازمانی به عنوان متغیر ملاک مورد توجه قرار گرفته است، متغیری که تلاش می‌شود تغییرات آن توسط متغیر سرمایه انسانی و رابطه‌ای به عنوان متغیر پیش بین و متغیر فرسودگی شغلی به عنوان متغیر میانجی مورد تفسیر و تشریح قرار گیرد.

سرمایه انسانی دارایی‌ای است شامل دانش و مهارت‌های یک فرد که شرکت می‌تواند آن را برای دستیابی به اهدافش به خدمت بگیرد. سرمایه انسانی از آن جهت دارای اهمیت است که برای دستیابی به هر چیزی در یک سازمان به سطحی از دانش و مهارت‌های انسانی نیاز است. به موازات همه‌گیر شدن اقتصاد دانش‌بنیان، سرمایه انسانی اهمیت روزافزون می‌یابد (اوزر و همکاران، ۲۰۱۵).

طبق نظریات و چارچوب‌ها سرمایه مشتری شامل رضایت مشتری، شناخت مشتری، وفاداری مشتری، مشتری‌مداری، خدمت به مشتری و حمایت از مشتریان می‌شود (نیکوفر و آقداوود، ۱۴۰۰).

کارآفرینی سازمانی، فرآیندی در کارآفرینی است که سازمان طی می‌کند، تا همه کارکنان بتوانند در نقش کارآفرین انجام وظیفه کنند و تمام فعالیت‌های فردی یا گروهی را به‌طور مستمر، سریع و راحت در سازمان مرکزی به‌ثمر برسانند. هنگامی که فعالیت کارآفرینی توسط فرد یا گروه کارآفرین در داخل یک سازمان انجام بگیرد، به آن کارآفرینی سازمانی گویند. در واقع کارآفرینی سازمانی یعنی فرآیندی که سازمان طی می‌کند تا همه‌ی کارکنان بتوانند در نقش کارآفرینان انجام وظیفه کنند. برای اولین بار مفهوم کارآفرینی سازمانی توسط ریچارد کانتلون مطرح شد. کارآفرینی سازمانی دارای سه بعد است که عبارتند از: "نوآوری، توسعه محصولات و خدمات یا فرآیندهای جدید و ریسک‌پذیر". کارآفرینی سازمانی فرآیندی است که فعالیت‌های سازمان را به سمت خلاقیت، نوآوری، مخاطره‌پذیری و پیشتازی سوق می‌دهد (تیموری و همکاران، ۱۳۹۶).

یکی از سازه‌های استرس که در ادبیات روانشناسی، جامعه‌شناسی و رفتار سازمانی مطرح شده است، فرسودگی شغلی است. (لاو، ۲۰۱۰) استرس پاسخ غیر اختصاصی بدن در برابر هر گونه درخواست تلقی می‌شود و هدف پاسخ‌های غیر اختصاصی ایجاد تعادل و سازگاری فیزیولوژیک می‌باشد. تحقیقات نشان داده‌اند که استرس ناشی از میزان کار زیاد می‌تواند موجب تحلیل رفتگی شغلی شود. استرس‌های شغلی بر سلامتی افراد تاثیر داشته کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدومیت‌های ناشی از کار را افزایش می‌دهد (رحیمی و همکاران، ۲۰۱۴).

فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از منش متقابل و یگانه شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود (وانگینز، ۱۹۸۲).

فرسودگی شغلی، اصطلاحی است که برای توصیف افرادی به کار می‌رود که در موقعیت شغلی تا بدان نقطه از تنش رنج می‌برند که از حد تحمل آنها بیرون است و دیگر عملکرد مؤثر و باروری ندارند. در این وضعیت ممکن است افراد بدبین شوند و اگر نتوانند با منابع تنش مقابله کنند فقط به حرکات و اشارات مبادرت می‌ورزند (استات، ۱۹۹۱).

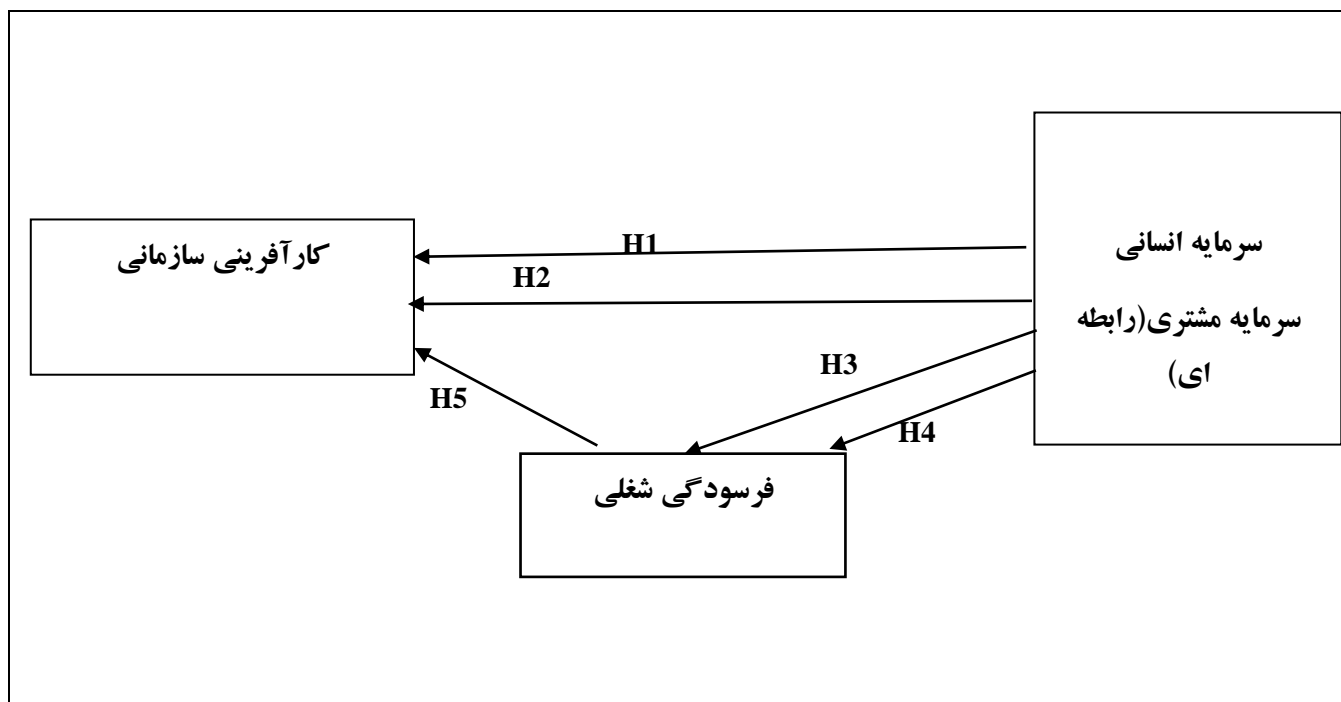
فرسودگی شغلی با بدبین و سنگدل شدن نسبت به یک کار و کاهش سلامت ذهنی و جسمی کارکنان همراه است (تنگ و هان، ۲۰۰۳).

لیال (۱۹۸۹) معتقد است فرسودگی شغلی نتیجه مستقیم ناکامی در رسیدن به اهداف بسیار بزرگ شخصی و حرفه‌ای است.

¹ Law

² Rahimi et al.

³ Tang & Yan



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

۳-۱- فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی:

سرمایه انسانی و رابطه ای بر کارآفرینی سازمان با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی کارکنان تاثیرگذار است.

فرضیه های فرعی:

۱. سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمان تاثیرگذار است. (H1)
۲. سرمایه مشتری (رابطه ای) بر کارآفرینی سازمان تاثیرگذار است. (H2)
۳. سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی تاثیرگذار است. (H3)
۴. سرمایه مشتری (رابطه ای) بر فرسودگی شغلی تاثیرگذار است. (H4)
۵. فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیرگذار است. (H5)

۴- روش تحقیق، ابزار اندازه گیری و جمع آوری اطلاعات

روش این پژوهش توصیفی- همبستگی است و جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بانک صادرات شهر کرمان می باشد که آمار تقریبی آنها حدود ۲۹۷ نفر است. برای بدست آوردن حجم نمونه در این تحقیق از جدول مورگان استفاده شده که بر اساس این جدول تعداد نمونه برابر با ۱۶۹ نفر است که بر اساس معیارهای میزان تحویل، سن، جنسیت و سابقه خدمت انتخاب شده اند و به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز از چهار پرسشنامه زیر استفاده شده است:

پرسشنامه سرمایه انسانی

پرسشنامه سرمایه انسانی توسط امیری (۱۳۹۱) طراحی و اعتباریابی شده است، این پرسشنامه شامل ۲۳ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت می‌باشد، پرسشنامه دانش، تخصص و مهارت را مورد سنجش قرار می‌دهد، این پرسشنامه توسط شاهرویی (۱۳۹۳) اعتباریابی شده است.

پرسشنامه سرمایه مشتری (رابطه‌ای)

تغییر سرمایه رابطه‌ای با پرسشنامه بارتون (۱۹۹۰) سنجیده شده است که شامل ۱۸ سوال پنج گزینه‌ای است. جهت نمره‌دهی به گزینه‌های پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است که گزینه‌های آن از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ نمره‌گذاری شده است. این آزمون دارای سه خرده مقیاس اعتدال و شهرت، مشتری و ارتباط، روابط همکاری بین سازمانی می‌باشد همچنین روایی و پایایی پرسشنامه نیز به دست آمده است.

پرسشنامه کارآفرینی سازمانی

در این تحقیق جهت کارآفرینی سازمان از پرسشنامه کارآفرینی سازمانی کوین و اسلوین، ۱۳۹۶ و در ۳۰ سوال، استفاده شده است. جهت نمره‌دهی به گزینه‌های پرسشنامه از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است که گزینه‌های آن از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ نمره‌گذاری شده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی

به منظور بررسی فرسودگی شغلی از پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و همکارانش استفاده شد. پرسشنامه از ۲۲ سوال تشکیل شده است و به صورت طیف لیکرت پنج درجه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد می‌باشد.

۵- یافته‌ها

فرضیه ۱: سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمانی تاثیرگذار است.

H_0 : سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمان تاثیر ندارد.

H_1 : سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمان تاثیر دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون مقدار p محاسبه شده از آزمون (۰/۰۰۱) کمتر از سطح معنی‌دار ۰/۰۵ است، لذا در این سطح، H_0 رد می‌شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی‌دار می‌باشد، یعنی سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمانی تاثیر معنی‌داری دارد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با ۰/۲۷۹ می‌باشد، پس متغیر سرمایه انسانی ۰/۲۷۹ واریانس کارآفرینی سازمان را تبیین می‌کند (جدول ۱ و شکل ۱).

جدول ۱ - ضرایب مدل رگرسیون تاثیر سرمایه انسانی بر کارآفرینی سازمانی

متغیر	R^2_{adj}	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	مقدار p
سرمایه انسانی	۰/۲۷۹	۲/۹۴	۰/۲۹	۰/۵۳۱	۱۰/۱۵	۰/۰۰۱

فرضیه ۲: سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمانی تاثیرگذار است.

H_0 : سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمانی تاثیر ندارد.

H_1 : سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمانی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون مقدار p محاسبه شده از آزمون ($0/001$) کمتر از سطح معنی دار $0/05$ است، لذا در این سطح، H_0 رد می شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی دار می باشد، یعنی سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمانی تاثیر معنی داری دارد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با $0/182$ می باشد، پس متغیر سرمایه رابطه ای $0/182$ واریانس کارآفرینی سازمان را تبیین می کند (جدول ۲ و نمودار ۲).

جدول ۲ - ضرایب مدل رگرسیون تاثیر سرمایه رابطه ای بر کارآفرینی سازمان

متغیر	R^2_{adj}	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	مقدار p
سرمایه رابطه ای	۰/۱۹۱	۲/۸۲	۰/۳۵۵	۰/۴۴۱	۷/۹۶	۰/۰۰۱

فرضیه فرعی ۳: سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی تاثیرگذار است.

H_0 : سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی تاثیر ندارد.

H_1 : سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون مقدار p محاسبه شده از آزمون ($0/001$) کمتر از سطح معنی دار $0/05$ است، لذا در این سطح، H_0 رد می شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی دار می باشد، یعنی سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی داری دارد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با $0/123$ می باشد، پس متغیر سرمایه انسانی $0/123$ واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می کند (جدول ۳).

جدول ۳ - ضرایب مدل رگرسیون تاثیر سرمایه انسانی بر فرسودگی شغلی

متغیر	R^2_{adj}	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	مقدار p
سرمایه انسانی	۰/۱۲۳	-۰/۳۹۴	۰/۰۶۴	-۰/۳۵۵	-۶/۱۷	۰/۰۰۱

فرضیه فرعی ۴: سرمایه رابطه ای بر فرسودگی شغلی تاثیرگذار است.

H_0 : سرمایه رابطه ای بر فرسودگی شغلی تاثیر ندارد.

H_1 : سرمایه رابطه ای بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون مقدار p محاسبه شده از آزمون ($0/001$) کمتر از سطح معنی دار $0/05$ است، لذا در این سطح، H_0 رد می شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی دار می باشد، یعنی سرمایه رابطه ای بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی داری دارد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با $0/219$ می باشد، پس متغیر سرمایه رابطه ای $0/219$ واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می کند (جدول ۴).

جدول ۴ - ضرایب مدل رگرسیون تاثیر سرمایه رابطه‌ای بر فرسودگی شغلی

متغیر	R^2_{adj}	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	مقدار p
سرمایه رابطه‌ای	۰/۲۱۹	-۰/۶۰۴	۰/۰۷	-۰/۴۷۱	-۸/۶۵	۰/۰۰۱

فرضیه فرعی ۵: فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیرگذار است.

H_0 : فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیر ندارد.

H_1 : فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج حاصل از رگرسیون مقدار p محاسبه شده از آزمون (۰/۰۰۱) کمتر از سطح معنی‌دار ۰/۰۵ است، لذا در این سطح، H_0 رد می‌شود و در نتیجه مدل رگرسیون خطی معنی‌دار می‌باشد، یعنی فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمانی تاثیر معنی‌داری دارد. با توجه به اینکه مقدار R^2_{adj} (تعدیل شده R^2)، برابر با ۰/۳۰۴ می‌باشد، پس متغیر فرسودگی شغلی ۰/۳۰۴ واریانس کارآفرینی سازمان را تبیین می‌کند (جدول ۵).

جدول ۵ - ضرایب مدل رگرسیون تاثیر فرسودگی شغلی بر کارآفرینی سازمان

متغیر	R^2_{adj}	برآورد B	خطای معیار	برآورد استاندارد β	مقدار t	مقدار p
فرسودگی شغلی	۰/۳۰۴	-۲/۷۶	۰/۲۵۷	-۰/۵۵۳	-۱۰/۷۷	۰/۰۰۱

۶- نتیجه‌گیری

طبق نتایج تحقیق سرمایه انسانی کارکنان نشان‌دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است و به عنوان دانش ترکیبی، مهارت، تجربه و توانایی یکایک افراد سازمان مطرح می‌شود. این سرمایه متحرک است و به سازمان خاصی تعلق ندارد. زیرا کارکنان، مالکان سرمایه انسانی محسوب می‌شوند. مولفه انسانی به عنوان مهم‌ترین رکن سرمایه فکری در سازمان شامل صلاحیت‌ها، قابلیت‌های فنی و دانشی کارکنان و سطح تجربه‌های آن‌ها، قدرت خلاقیت و نوآوری بودن افراد، مهارت‌های ارتباطی و کار تیمی کارکنان، نگرش شغلی و انگیزش کارکنان در سازمان می‌شود که هر یک به روش‌های مختلف می‌توانند بر کارآفرینی سازمانی تاثیر بگذارد. به طور نمونه زمانی که میزان انگیزش به منزله یکی از شاخص‌های اصلی سرمایه انسانی بالا می‌رود، قدرت نوآوری کارکنان و در نتیجه میزان کارآفرینی سازمانی به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش می‌یابد. بر این اساس وقتی که در سازمان کارکنان تشویق شوند که از تمام توانایی‌های خود در انجام بهتر وظایف و امور محوله در سازمان استفاده کنند، خدمت‌رسانی به شهروندان در بین کارکنان به یک باور تبدیل شود، از سیستم‌های اطلاعاتی برای تسهیل دسترسی به اطلاعات استفاده شود، به خواسته‌های ارباب رجوعان اهمیت داده شود، کارکنان سازمان از مهارت لازم برای انجام کارها برخوردار باشند، کارکنان ترغیب شوند که با میل خود بیش از ساعت‌های کاری، کار کنند، برای واگذاری وظایف به شایستگی کارکنان توجه شود، کارکنان از ماهیت وظایف‌شان در سازمان خشنود باشند و در زمان نیاز کارکنان به همدیگر کمک کنند و مسئولین سازمان کارکنان را به رعایت حقوق شهروندان تشویق کنند؛ در انصورت سازمان و نیروی انسانی آن می‌تواند در برابر تغییرات خود را سریع با موقعیت جدید سازگار کند، در برابر مشکلات مقاومت می‌کند و تسلیم آنها نمی‌شود، تا رسیدن به نتیجه فعالیت و تلاش خود را ادامه می‌دهد و می‌تواند تصمیم مناسب و منطقی بگیرد.

وقتی سرمایه مشتری در سازمان بیشتر می‌شود، کارآفرینی سازمانی نیز بیشتر می‌شود. به کارگیری سیستم مناسب فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب یکپارچه شدن اطلاعات در تمامی سازمان‌ها می‌شود که این امر موجب تسهیل در ایجاد و مدیریت سرمایه مشتری در سازمان بشود و مدیریت سرمایه مشتری باعث افزایش کارآفرینی در کارکنان می‌شود. بنابراین وقتی که سیستم‌های اطلاعاتی نیازهای کارکنان سازمان را در برگیرد، از سیستم‌های اطلاعاتی برای تسهیل دسترسی به اطلاعات استفاده شود، کارکنان با نمودار سازمانی آشنا باشند، از روش‌های مناسب برای ارائه خدمات استفاده شود، از کسب دانش جدید حمایت شود و اقدامات موفقیت‌آمیز گذشته ثبت شوند تا در آینده مورد استفاده قرار بگیرند، در سازمان به خواسته‌های ذینفعان و مشتریان اهمیت داده شود، رضایت ذینفعان و شهروندان اولویت‌های اساسی سازمان باشد، کارکنان به انجام به موقع وظایفشان در قبال ذینفعان و شهروندان متعهد باشند، انتقادات و پیشنهاد به خوبی در سازمان به کار گرفته شود.

هرچقدر که فرسودگی شغلی کارکنان کمتر باشد، کارآفرینی کارکنان بیشتر می‌شود و هرچقدر که فرسودگی شغلی کارکنان بیشتر باشد کارآفرینی کم‌تر خواهد شد. هنگامی که کارکنان فعالیت‌هایی انجام می‌دهند که علاقه‌ی زیادی نداشته باشند، تحمل مشکلات و سختی‌های کار برایشان دشوار باشد، احساس پوچی و ناکارآمدی کنند و به آینده خوش بین نباشند، چیزی در زندگی آنها را به هیجان نیاورد، از گفتگو و ارتباط با همکاران و مدیران گریزان باشند، در انصورت کارآفرینی کارکنان کمتر می‌شود، سازمان راکد می‌شود و کم‌کم از عرصه رقابت و تحولات سریع جامعه جا می‌ماند. اما بالعکس اگر کارکنان به فعالیت‌هایی که انجام می‌دهند علاقه داشته باشند مسئولیت، اختیار و تعهد در شغلشان احساس کنند به صورت فعال عمل خواهند کرد و سختی‌های کارشان را به عنوانی چالش برای بهتر شدن و پیشرفت می‌نگرند و از ایجاد ارتباط با همکاران و مدیران در سازمان لذت می‌برند و در فعالیت‌های تیمی و گروهی موفقیت بیشتری کسب خواهند کرد.

۷- پیشنهادات

با توجه به نتایج به دست آمده و سایر مسائل مطرح شده در تحقیق، برای علاقه‌مندان در این زمینه پیشنهاد ارائه شده به شرح زیر می‌باشد:

برای تقویت سرمایه‌ی انسانی در بانک صادرات به مواردی همچون ارزیابی و سنجش مستمر و منظم سطح شایستگی و صلاحیت اعضای سازمان برای برنامه‌ریزی اثربخش‌تر در بهبود نظام‌ها، پشتیبانی از نظرهای جدید اعضا و ایجاد کانون‌های فکر برای مطرح کردن دیدگاه‌ها، درباره نحوه توسعه و بهبود خدمات سازمان فعال و پویا نگاه داشتن اعصاب و تشویق آنها به طرح نظم و فکرهای نو سنجش و ارزیابی دقیق رضایت شغلی اعضای سازمان و فراهم آوردن زمینه‌های ارتقای آن و اگذاری وظایف و اعضا متناسب با تخصص و تجربه‌های کاری آنان و تشویق اعضا به انجام کارها به صورت گروهی و هماهنگ با هم توجه کنند

همچنین مدیران با فراهم کردن فرصت‌های یادگیری برای اعضای سازمان به‌ویژه از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت در زمینه‌های مرتبط با بهره‌ریزی نظام‌های تشویقی مناسب در سازمان برای تقویت سطح خلاقیت و نوآوری و خطرپذیری، تقویت ارتباطات درون‌سازمانی و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مناسب در سازمان که دسترسی اعضا به اطلاعات مختلف را تسهیل و تشویق و حمایت مدیران از فعالیت‌های تیمی به انجام دادن گروهی کارها و وظایف در شرکت تجدیدنظر در ساختار سلسله‌مراتبی سازمان و رفع موانع موجود برای افزایش آزادی عمل و استقلال بیشتر در سازمان تاکید کنند.

همچنین پیشنهاد می‌شود به مواردی از قبیل، رضایت کلی ارباب رجوعان از خدمات بانکی، سرمایه‌گذاری روی خواسته‌های ارباب رجوعان، کاهش زمان انجام خدمات ارباب رجوعان تا حد زیاد، اطمینان از تداوم رابطه با ارباب رجوع،

دسترسی به مشتریان وفادار، ارائه بهترین خدمات ارزشمند به ارباب رجوعان، مقررات منصفانه، دسترسی آسان سرمایه گذار به اطلاعات مورد نیاز، پاسخ صادقانه به سوالات سرمایه گذار از سوی منابع آگاه توسط دیگران و... توجه شود. همچنین استفاده از سیستم های مجهز و بروز شده و عدم وجود فاجعه دیوان سالاری، رویه ها و سیستم های سازمانی تسهیل کننده نوآوری، فرهنگ و جو سازمانی حمایت و تسهیل کننده در سازمان نیز مورد توجه واقع شوند.

منابع

۱. بنی اسدی، م.، یعقوبی، ن. م.، رونقی، م. ح. و روشن، س. ع.، (۱۴۰۰). طراحی الگوی جامع سرمایه فکری با استفاده از رویکرد فراترکیب، پژوهش های مدیریت منابع انسانی، شماره ۴۶، ص ۲۶۴-۲۳۱.
۲. رنگریز، ح.، حسن پور، الف.، عباسیان، ح. و سجاده، ع.، (۱۴۰۰). طراحی مدل مدیریت سرمایه انسانی در بخش دولتی، پژوهش های مدیریت منابع انسانی، شماره ۴۶، ۱۵۶-۱۱۵.
۳. فطرس، م. ح. و بیگی، ت.، (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی اثرات سرمایه ی فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی و خصوصی؛ مطالعه ی موردی: بانکهای شهر تهران، پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی علمی- پژوهشی، دوره ۱۰، شماره ۳۸، ص ۱۰۱-۱۲۶.
۴. کاکایی، ح.، دهقان نجم آبادی، ع.، فتوحی زاده، م. و اسدزاده، ع. ر.، (۱۴۰۰). بررسی نقش بازاریابی کارآفرینانه بر عملکرد نوآورانه: اثر میانجی گری سرمایه انسانی (مورد مطالعه: شرکت های کوچک و متوسط دانش بنیان پارک علم و فناوری دانشگاه تهران)، مدیریت بازاریابی، دوره ۱۶، شماره ۵۳، ص ۶۷-۵۱.
۵. محمدی، ر. و اخوان، پ.، (۱۳۹۸). طراحی مدل ساختاری تاثیر ارزش استراتژیک تجارت الکترونیک بر توسعه کارآفرینی سازمانی در یک واحد صنعتی، فصلنامه خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، شماره ۳۰، سال نهم.
۶. نیلی، م. و نفیسی، ش.، (۱۳۸۲). رابطه سرمایه انسانی و رشد اقتصادی با تأکید بر نقش و توزیع تحصیلات نیروی کار، فصلنامه پژوهش های اقتصادی ایران، دانشگاه علامه طباطبائی، شماره ۱۷، سال پنجم، ص ۳۹-۱.
۷. نیکوفر، ن. و آقادات، س. ر.، (۱۴۰۰). بررسی اثرات سرمایه ساختاری بر سرمایه رابطه ای با در نظر گرفتن عملکرد سازمانی و سرمایه انسانی در بانک صادرات استان چهارمحال و بختیاری، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۶۲، شماره ۱، ص ۷۲-۶۰.
8. Chen, J., Zhu, Z. & Xie, H. Y., (2014). Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study, *Journal of Intellectual Capital*, 5 (1), 195- 212.
9. Chi, L. C. & Kai, L. C., (2019). The major determinants of influencing the operating performance from the perspective of intellectual capital: Evidence on CPA industry, *Asia Pacific Management Review*, 24 (2), 124-139.
10. Okuwa, J. A., Nwuche, C. A., & Anyanwu, S. A. C., (2016). Human Capital Development and Organizational Resilience in Selected Manufacturing Firms in Rivers State, *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences*, 3 (2), 43-50.
11. Zou, X., & Huan T. C., (2017). A study of the intellectual capital's impact on listed banks' performance in China, *African Journal of Business Management*, 5 (12), 5001-5009.

The Impact of Human Capital and Relational Capital (Customer) on Organizational Entrepreneurship Considering the Mediating Role of Employee Burnout: Case study, Saderat Bank of Kerman city

Kimia Ghasemi¹, Mohammad Ali Forghani²

¹ PhD student in Public Administration, Sistan and Baluchestan University, Zahedan

² Associate Professor of Industrial Engineering, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman

Abstract

The aim of this study was to investigate the effect of human capital and relational capital on organizational entrepreneurship with regard to the mediating role of burnout in Saderat Bank of Kerman. The research method is descriptive-correlational. The statistical population of the study includes all employees of Bank Saderat Bank in Kerman in 1399 to 297 people. The sample size according to Morgan table is 169 people who were selected by simple random sampling method. For data collection, questionnaires of human capital, relationship capital and organizational entrepreneurship and burnout were used, the validity and reliability of which were confirmed, and also data analysis was performed using AMOS22 and SPSS 25 software. The results showed that human capital and relationship have a significant effect on organizational entrepreneurship. Human capital and a relationship have a significant effect on burnout and also burnout has a significant effect on organizational entrepreneurship. Using the results of this research and knowledge of human capital, relational capital and entrepreneurship of the organization, scientific and logical planning can be done to increase the innovation and transformation of Bank Saderat.

Keywords: human capital, relational capital (customer), organizational entrepreneurship, burnout, Saderat Bank