

بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت پذیری شدن بانک (مطالعه موردی بانک کشاورزی استان گلستان)

عذرا معصومی*

چکیده

دستیابی به موقعیت برتر در بازار و حفظ آن به سبب گسترش و تنوع ضایع و شدت رقابت از یک سو و افزایش انتظارات مشتریان از سوی دیگر به گونه ای فزاینده دشوار شده است. امروزه مزیت سازمان ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر نه در به کارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است. با توجه به رقابتی شدن دنیای امروز و نقش مؤثر نیروی انسانی در بهبود عملکرد سازمان ها، هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر عوامل سرمایه انسانی بر رقابت پذیری مؤسسات مالی است. در این تحقیق ۱۵۸ پرسشنامه در شعب بانک کشاورزی استان گلستان توزیع شد و بر اساس ۱۰۷ پرسشنامه جمع آوری شده فرضیه ها بر پایه آزمون فرضیه نسبت (آزمون دوجمله ای) و t یک نمونه ای بررسی شد. نتایج نشان داد که سرمایه انسانی بر راهبردهای رقابت پذیری (کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات، تمایز خدمات و تمرکز بر مشتری) در بانک تأثیر دارد. کلیدواژه ها: سرمایه انسانی، رقابت پذیری، بانک کشاورزی.

مقدمه

اقتصاد جهانی در چارچوب توافق‌نامه‌های چندجانبه سازمان تجارت جهانی و موافقت‌نامه‌های اقتصادی منطقه‌ای مانند موافقت‌نامه نفتا و اتحادیه اروپایی فشارهایی همه‌جانبه بر کشورها، به ویژه کشورهای در حال توسعه، مبنی بر آزادسازی تجاری و روی آوردن به رقابت در چارچوب بازارهای آزاد جهانی وارد می‌کند. بر این اساس ضرورت حرکتی یکپارچه و نظام‌مند برای تقویت بخش‌های مختلف اقتصاد، افزایش سهم اقتصاد ملی در اقتصاد جهانی و افزایش قدرت رقابت‌پذیری شرکت‌ها در این برهه بیش از پیش مشهود است. آنچه دنیای امروز شرکت‌ها و سازمان‌ها را با دنیای چند دهه قبل آنها متمایز می‌کند، محیط ناپایدار و پیچیده، رقابت فزاینده، تغییرات و تحولات سریع، پیشرفت‌های تکنولوژیکی، توسعه روزافزون ارتباطات و مبادلات سریع اطلاعات است. یکی از ویژگی‌های شرکت‌های موفق امروز، رقابت‌پذیری است. قدرت رقابت‌پذیری بیش از هر چیز برآمده از دیدگاه‌های جدید است. در عین حال بستر محیط و زمان، تغییرات چشمگیری در شاخص‌های رقابت‌پذیری ایجاد کرده است. باید توجه داشت که تنها آن دسته از نظریه‌ها و چارچوب‌های مفهومی از رقابت‌پذیری می‌توانند کاربرد همیشگی یابند که به قدر کافی در سازگاری فرآیندهای مدیریتی و تغییرات محیطی انعطاف‌پذیر باشند. بسیاری از محققان رقابت‌پذیری سازمان را مفهومی چندبعدی شمرده‌اند (امباستا و موماوا، ۲۰۰۲). آکیموا^۲ (۲۰۰۰) نیز به رقابت‌پذیری به دید مفهومی چندبعدی نگریسته و آن را در سطح سازمان تعریف کرده‌اند.^۳

هرچند منابع کهن مزیت رقابتی مانند ظرفیت‌های تولید، آزمایشگاه‌ها، دسترسی به منابع مالی، کانال‌های توزیع یا صرفه مقیاس، ضروری‌اند اما امروزه برای کامیابی در دنیای کسب و کار کافی نیستند. همه می‌پذیرند که افراد، دارایی‌های کلیدی در هر بازاری هستند و سایر دارایی‌ها صرفاً کالاهایی هستند که به قیمت بازار قابل خریداری‌اند؛ زیرا فقط دارایی‌های انسانی توان بالقوه یادگیری، رشد و کمک به سازمان را دارند.^۴ از آنجا که ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که اهمیت سرمایه انسانی بیش از سرمایه‌های فیزیکی است، همواره نیاز به تیزهوشانی که بتوانند کارهای بزرگ انجام دهند، بهره‌وری را افزایش دهند، و محصولات و خدمات جدید تولید کنند، بیشتر احساس می‌شود. محققان با تأکید بر نقش سرمایه انسانی در دستیابی به اهداف سازمان، آنان را مهم‌ترین دارایی سازمان و یگانه منبع ماندگار مزیت

رقابتی می‌شمارند (هامل و پرااللاد، ۱۹۹۴؛ پفر، ۱۹۹۴؛ اسپنسر، ۱۹۹۵؛ بودریو، ۱۹۹۶). به عبارت دیگر، امروزه مهم‌ترین و با ارزشمندترین دارایی هر شرکتی کارکنان آن است؛ زیرا موفقیت یا شکست تمام برنامه‌های مدیریت وابسته به کارکنان آن است.^۵ در نتیجه، سرمایه انسانی که با استخدام، آموزش و نگهداری کارکنان سروکار دارد، هم اکنون بهترین فرصت را دارد تا از حاشیه‌ی راهبردهای سازمانی به یکی از مهم‌ترین راهبردهای مدیریت تبدیل شود. قلمرو رقابتی که سازمان‌ها در سال‌های اخیر با آن مواجهه‌اند، بسیار پویا و بالنده توصیف شده است. با این وصف، پایداری در مزیت رقابتی از طریق توسعه‌ی ظرفیت‌های فردی و سازمانی، برای بقا در چنین اوضاعی ضرورت یافته است. در این زمینه، برخی از صاحب‌نظران معاصر معتقدند دانش، منبع عمده‌ی کسب مزیت رقابتی پایدار محسوب می‌شود و به منظور دستیابی سازمان‌ها به چنین مزیتی، باید به فرایند مدیریت دانش به مثابه یک فرصت راهبردی توجه کرد. مطالعات انجام شده نشان می‌دهند، سازماندهی بر اساس گروه‌های کاری یک گرایش جدید در تسهیل مدیریت دانش است. اما نکته‌ی مهم این است که سازماندهی به مدد گروه‌های کاری به تنهایی کافی نیست، بلکه گروه‌های کاری خود باید ویژگی‌های خاصی داشته باشند تا بتوانند هدف موردنظر را تحقق بخشند.^۶

سرمایه انسانی و رقابت‌پذیری سازمانی

در دیدگاه مدیریت راهبردی سرمایه انسانی، همه‌ی دانش‌ها و مهارت‌های موجود در سازمان، راهبردی محسوب نمی‌شوند. پس تعیین انواع سرمایه انسانی موجود در سازمان و چگونگی به کارگیری آنان به مثابه منبع ایجاد مزیت رقابتی، نخستین گام در این راه است. با نگاهی مبتنی بر منابع به سازمان درمی‌یابیم که منابع، تنها زمانی برای ما ارزشمند هستند که باعث رشد کارایی شوند و امکان سرمایه‌گذاری در فرصت‌ها و مقابله با تهدیدات را برای ما فراهم کنند. پس در این نگاه، سرمایه انسانی سازمان از طریق همکاری در کاهش هزینه‌ها یا بهبود خدمات و محصولات برای مشتریان، ارزش‌آفرینی می‌کند. از سوی دیگر کولیس و مونت‌گومری معتقدند در فضای مدیریت راهبردی اهمیت سرمایه انسانی به میزان خلق و ایجاد تمایز رقابتی برای شرکت وابسته است. با نگاهی اقتصادی، نظریه‌ی مبادله - هزینه بیان می‌دارد که سازمان زمانی مزیت رقابتی به دست می‌آورد که دارای منابعی مخصوص خود سازمان باشد، به نحوی که هیچ‌یک از رقبای نتوانند به این منابع دست یابند.

لذا ماهیت منحصر به فرد سرمایه انسانی هر سازمان، باعث می‌شود تا سازمان‌ها منابع سازمانی خود را در زمینه‌های مدیریت استفاده و سرمایه‌گذاری کنند. این کار کاهش خطرپذیری و سرمایه‌گذاری در توانمندی‌های بالقوه بهره‌وری و تولیدی سازمان را در پی خواهد داشت.

به گفته پیتیر دراکر (۱۹۹۳)، قرن بیست و یکم، قرن اقتصاد دانش است. در این اقتصاد، دارایی‌های فکری و بخصوص سرمایه‌های انسانی جزو مهم‌ترین دارایی‌های سازمانی محسوب می‌شود و موفقیت بالقوه سازمان‌ها در قابلیت‌های فکری آنها ریشه دارد (الفن‌بین و امبادی^۷، ۲۰۰۲)

پیشینه تحقیق

لادو و ویلسون^۸ (۱۹۹۴) پیشنهاد می‌کنند که نظام‌های سرمایه انسانی می‌توانند از طریق تسهیل ایجاد موقعیت‌هایی که خاص یک واحد تجاری هستند، ایجاد روابط اجتماعی پیچیده و دانش سازمانی، به کسب مزیت رقابتی ماندگار کمک کنند.

بوکسال^۹ (۲۰۰۳) با بررسی کسب مزیت رقابتی در صنایع خدماتی معتقد است فرصت‌های کسب مزیت از سرمایه انسانی در صنایع خدماتی گسترده‌اند و در جایی که کیفیت یا دانش در راهبردهای رقابتی مهم‌ترند، فرصت‌های موجود برای بهبود رقابت‌پذیری از طریق سیاست‌های سرمایه انسانی نیز افزایش می‌یابد.

ووکیچ و ویلدوویچ (۲۰۰۷) با بررسی شرکت‌های دارای بیش از ۲۰۰ کارمند در کرواسی دریافتند که به سبب عملکرد ضعیف سرمایه انسانی، این شرکت‌ها توان رقابت‌پذیری اندکی دارند. آنها با هدف‌گذاری شاخص‌های سرمایه انسانی ده شرکت برتر در زمینه مدیریت انسانی از طریق مراجعه به آرای متخصصان، شاخص‌های رقابت‌پذیری در حوزه منابع انسانی شرکت مورد بررسی خود را با شاخص‌های مربوط به این ده شرکت مقایسه و تجزیه و تحلیل کردند.

آقازاده و طیبی (۱۳۸۶) رقابت‌پذیری در سطوح ملی و صنعت را به صورت کلی، و در سطح بنگاه، به صورت عمقی بررسی کردند. در تحقیقات مختلف و از جنبه سطح بررسی، رقابت‌پذیری در سه سطح ملی (کشوری)، صنعت و بنگاه (سازمان / شرکت) در کانون توجه قرار گرفته است. آنها بر اساس دو رویکرد محتوایی و فرایندی به شناسایی

رقابت‌پذیری پرداختند. بر مبنای رویکرد اول در شناسایی رقابت‌پذیری همواره باید بر نیازهای بازار و محیط تأکید شود، در حالی که در رویکرد دوم، به جای تمرکز بر تحلیل رقابت، به فرایند دستیابی به شرایط رقابتی توجه می‌شود. مؤلفه‌های رقابت‌پذیری بنگاه در دو نوع «تشکیل‌دهنده» و «اثرگذار» دسته‌بندی شده‌اند. نکته درخور توجه این است که ممکن است برخی از مؤلفه‌هایی که در سطح ملی مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده رقابت‌پذیری هستند، در سطوح صنعت و بنگاه مؤلفه‌های اثرگذار باشند و بر عکس برخی از مؤلفه‌ها که در سطح بنگاه مؤلفه‌های اثرگذار تلقی می‌شوند، در سطوح صنعت و ملی مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده باشند.

سعید اردکانی و همکاران (۱۳۸۸) ارزیابی کیفیت خدمات بانکی و تعیین اولویت‌ها و راهکارهای ارتقای آن با استفاده از الگوی تحلیل شکاف را در بانک کشاورزی بررسی کرده‌اند. بانک‌ها در سال‌های اخیر به علت افزایش رقابت و به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری مجبور به عرضه خدماتی متنوع‌تر و باکیفیت‌تر شده‌اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال مطرح است که «چگونه می‌توان کیفیت خدمات بانکی را ارزیابی کرد؟» یافته‌های آنها بیانگر آن بود که بین دیدگاه کارکنان و مشتریان درباره کیفیت خدمات عرضه شده در بانک، تفاوت معناداری وجود دارد. آنها با توجه به نتایج پژوهش، عامل «سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مشتریان» را اولویت‌دارترین مؤلفه برای اقدامات اصلاحی شمردند.

سیدجوادین و همکاران (۱۳۸۸) عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات را در نظام بانکی بررسی کرده‌اند. آنها بیست عامل اثرگذار بر توانمند نمودن کارکنان - شامل اطلاعات، اختیار، گروه کاری، شیوه رهبری، آموزش، تعلق سازمانی، تجربه‌اندوزی، روشن بودن اهداف و خط‌مشی، مشارکت، نبودن تمرکز، دسترسی به منابع، مسئولیت، تشویق، غنی‌سازی شغل، هدایت و حمایت، معنی دار بودن شغل، اعتماد به نفس، ابهام نقش، اهمیت قائل شدن به کارکنان و محیط - را شناسایی کردند که با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی، پنج عامل تحت عنوان «توجه به رشد فردی و طراحی شغلی»، «توجه به مسائل نیروی انسانی و تیم‌های کاری»، «سبک رهبری»، «توجه به رسمیت و شفافیت» و «توجه به محیط و عدم تمرکز» نام‌گذاری گردیدند.

مقیمی و حفیظی (۱۳۸۸) به این نتیجه رسیدند که بین بعد جهت‌گیری عملی سازمان (استفاده عملی و مؤثر از اطلاعات حاصل از نظام مدیریت عملکرد) و سطح کلی کیفیت خدمات بانکی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. با مبنا قرار دادن اطلاعات عملکرد حاصل از نظام مدیریت عملکرد توسط مدیران در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای اقدامات اصلاحی و همچنین تشویق کارکنان به استفاده واقعی از اطلاعات عملکرد در انجام دادن فعالیت‌های روزانه، می‌توان کیفیت خدمات کل را بهبود بخشید. بررسی مداوم امور سازمانی و از جمله مقوله‌های رفتاری سازمان و انجام دادن اصلاحات و تعدیلات لازم بر اساس اطلاعات عملکرد، می‌تواند سبب بهبود کیفیت رفتار کارکنان با مشتریان سازمان شود. با توجه به اینکه بعد کیفیت خدمات دستگاه‌های خودپرداز پایین‌تر از سایر ابعاد کیفیت خدمات در بانک ملی است، افزایش تعداد این دستگاه‌ها و بازرسی مستمر آنها و به روز رسانی دایم آنها به افزایش کیفیت خدمات بانکی و افزایش رضایت مشتری منجر می‌شود.

ظهوری و همکاران (۱۳۸۷) آثار تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان در بانک کشاورزی استان خوزستان را بررسی کرده‌اند. یکی از مقولات مهم در بقا و کارآمدی سازمان‌ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است. نتایج آنها نشان داد که بین مشارکت کارکنان بانک کشاورزی استان خوزستان و رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم و قوی و معنی‌دار وجود دارد.

تشریح و بیان مسئله

سیاست‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌های منابع انسانی، واحدهای اقتصادی را قادر می‌سازد که از طریق کارکنان خود به رقابت‌پذیری دست یابند. مدیریت سرمایه انسانی در مؤسسات بزرگ به دنبال بهبود عملکرد سازمان به عنوان پشتوانه‌ای برای دستیابی به رقابت‌پذیری از طریق کارکنان است.

اکثر دانشمندان منابع انسانی مشغول جمع‌آوری شواهدی هستند که نظام‌های سرمایه انسانی قوی به بهبود بهره‌وری کمک می‌کند و اینکه شرکت‌هایی که از سیاست‌های مبتکرانه منابع انسانی استفاده می‌کنند عملکرد مالی بهتری از شرکت‌هایی دارند که از این سیاست‌ها بهره نمی‌گیرند. آنها در حال کشف تأثیر مدیریت منابع انسانی قوی بر عملکرد سازمان‌اند. اما این تحقیق به بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری می‌پردازد.

سه راهبرد شناخته‌شده در رقابت‌پذیری وجود دارد: (مک‌گویر و کراس،^۱ ۲۰۰۳؛ هورن‌گرن^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۶: ۴۵۷):

- کاهش بهای تمام‌شده: در این راهبرد هدف این است که یک سازمان بتواند در مقایسه با رقبا و از طریق بهبود کارایی و افزایش بهره‌وری، کاهش ضایعات و نظارت مناسب بر هزینه‌ها، محصولات و خدمات خود را با بهای تمام‌شده کمتر تولید و به بازار عرضه کند. در این راهبرد سازمان‌ها می‌کوشند که محصولات یا خدمات مشابه با سایر مؤسسات را با بهای تمام‌شده کمتر تولید و عرضه کنند.

- ارائه محصول متمایز: در این راهبرد هدف این است که یک سازمان بتواند کالاها و خدماتی عرضه کند که به نظر مشتریان در مقایسه با کالاها و خدمات شرکت‌های رقیب دارای برتری یا ویژگی منحصر به فرد هستند. سازمان‌ها می‌توانند از طریق نوآوری در محصولات و ارائه خدمات از طریق تحقیق و توسعه، ارتقای محصولات و خدمات و سرعت بسیار بالا در عرضه کالاها و خدمات، خود را از رقبا متمایز نمایند. متمایز بودن محصولات یا خدمات باعث می‌شود که مصرف‌کنندگان به یک نام و نشان تجاری وفادار شوند و محصولاتی با قیمت بالاتر را با آغوش باز بپذیرند.

- تمرکز بر مشتری: سعی می‌کند که گروه خاصی از مشتریان را هدف‌گذاری کند و محصول یا خدمتی مخصوص سلیقه یا نیازهای آن ارائه دهد.

در این تحقیق برای آزمون رقابت‌پذیری از الگوی مک‌گویر و کراس، (۲۰۰۳) و هورن‌گرن و همکاران، (۲۰۰۶) و برای سرمایه انسانی از الگوی مک‌گویر و کراس، (۲۰۰۳) استفاده شده است.

هدف این تحقیق آن است که تأثیر شاخص‌های سرمایه انسانی بر این سه راهبرد را بررسی نماید. لذا این تحقیق تلاش می‌کند که به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

- آیا سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری در بانک تأثیر دارد؟
- آیا سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام‌شده ارائه خدمات در بانک تأثیر دارد؟
- آیا سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک تأثیر دارد؟
- آیا سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

آنچه دنیای امروز شرکت‌ها و سازمان‌ها را با دنیای چند دهه قبل آنها متمایز می‌کند، محیط ناپایدار و پیچیده، رقابت فزاینده، تغییرات و تحولات سریع، پیشرفت‌های تکنولوژیکی، توسعه روزافزون ارتباطات و مبادلات سریع اطلاعات است. با این وصف، پایداری در مزیت رقابتی از طریق توسعه ظرفیت‌های فردی و سازمانی، برای بقا در چنین شرایطی ضرورت یافته است. امروزه مزیت سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر نه در به کارگیری فناوری جدید، بلکه در بالا بودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است. به عبارتی در رقابت، خلاقیت و دانش عنصر برتری بخش شده است.^{۱۲}

محققان می‌کوشند نشان دهند کارکنان می‌توانند نقش عمده‌ای در خلق مزیت رقابتی داشته باشند. با این حال، تعداد بسیار اندکی از این تحقیقات به فرصت‌هایی که برای رهبری صنعت از طریق کارکنان و اتخاذ سیاست‌های منابع انسانی وجود دارد، پرداخته‌اند.^{۱۳} این تحقیق تلاش می‌کند فرصت‌های بهبود رقابت‌پذیری از طریق سرمایه انسانی موجود در واحدهای اقتصادی را پررنگ کند. علاوه بر این، این تحقیق از حیث مربوط کردن عامل‌های سرمایه انسانی به سه راهبرد عمده رقابت‌پذیری یک کار جدید محسوب می‌شود.

فرضیه‌های تحقیق

در این تحقیق یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی طراحی شده که هر یک از آنها در راستای ارزیابی هدف پژوهش، یعنی بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری در بانک، می‌باشد:

فرضیه اصلی: سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری در بانک تأثیر دارد.

فرضیه فرعی اول: سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام‌شده ارائه خدمات در بانک تأثیر دارد.

فرضیه فرعی دوم: سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک تأثیر دارد.

فرضیه فرعی سوم: سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر دارد.

تعریف متغیرهای تحقیق

رقابت‌پذیری: می و ویلیامسون^{۱۴} (۱۹۹۱) رقابت‌پذیری را تشخیص ظرفیت‌ها و موقعیت بازاری تلقی می‌کنند که سبب برتری بنگاه در مقایسه با رقبایش می‌شوند (کلین، ۲۰۰۱). به

بیان دیگر، رقابت‌پذیری موقعیت بی‌نظیر یک سازمان در برابر رقبایش است که از طریق الگوی توسعه منابع، بسط می‌یابد.^{۱۵} در این چارچوب، رقابت‌پذیری شامل مواردی است که یک بنگاه می‌تواند انجام دهد ولی بنگاه‌های دیگر قادر به انجام آنها نیستند، که خود موجب تقاضای بیشتر یا هزینه کمتر برای آن بنگاه می‌شود.

هشت عامل کیفی برای رقابت‌پذیری بانک براساس گزارش رده‌بندی بانک‌های آسیایی

بر حسب رقابت‌پذیری آنها در قالب سه راهبرد رقابت‌پذیری عبارت‌اند از:

۱. کاهش بهای تمام‌شده (فرضیه اول): کارایی بانک، کنترل‌های داخلی در بانک، ابتکار و خلاقیت در بانک؛

۲. تمایز خدمات بانک از رقبای (فرضیه دوم): شهرت و اعتبار بانک، سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک، شرایط بازار برای یک بانک؛

۳. تمرکز بر مشتری (فرضیه سوم): خدمت‌رسانی به مشتریان بانک، کیفیت کار کارکنان بانک.

سرمایه انسانی: سرمایه انسانی عبارت است مجموعه دانش و مهارت‌های جمع شده در نیروی انسانی یک سازمان. سرمایه انسانی مستلزم سرمایه‌گذاری بر روی نیروهای انسانی یک مجموعه به منظور بالا بردن بازدهی آنهاست. در این تحقیق میزان توسعه‌یافتگی سرمایه انسانی از چندین جنبه بررسی می‌شود: آموزش برای تمام کارکنان، برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی، امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی، میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها، ارزیابی عملکرد تمام کارکنان، فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان، برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان، گروه‌های مشاوره با کارکنان، برنامه‌های کمک به کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان.^{۱۶}

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این تحقیق کارکنان و مدیران شعب بانک کشاورزی استان گلستان است. از آنجا که مشاهدات این تحقیق، جامعه مدیران و کارکنان شعب بانک کشاورزی استان گلستان هستند و واریانس جامعه و همچنین احتمال موفقیت و ناکامی در آن مشخص نیست، از جدول مورگان برای به دست آوردن حجم نمونه استفاده شد.

کل تعداد مدیران و کارشناسان شعب بانک کشاورزی استان ۲۴۰ نفر است. پس از تعیین حجم نمونه (۱۴۸ نفر)، اعضای جامعه به صورت تصادفی از بین مدیران و کارشناسان شعب بانک کشاورزی انتخاب شدند. برای اینکه درصد پرسشنامه‌های دریافتی بیشتر باشد، ۱۰ پرسشنامه نیز علاوه بر حجم نمونه انتخابی توزیع شد (۱۵۸ پرسشنامه). از کل پرسشنامه‌های توزیع شده، تنها ۱۱۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد که با توجه به ناقص بودن برخی پرسشنامه‌ها در مجموع ۱۰۷ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد.

قابلیت اطمینان^{۱۷} (پایایی) و اعتبار^{۱۸} (روایی) پرسشنامه

به منظور ارزیابی قابلیت اطمینان پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این منظور در ابتدا ۱۰ پرسشنامه بین شماری از افراد نمونه آماری انتخاب شده به صورت تصادفی توزیع شد. نتایج به دست آمده از اجرای آزمایشی پرسشنامه، نشان داد که همه سؤالات پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ بالایی (۰/۷۸) برخوردارند. این ضریب برای سؤالات مربوط به فرضیه اول برابر ۰/۷۵، برای فرضیه دوم برابر ۰/۷۲ و برای فرضیه سوم برابر ۰/۸۷ است. این ضریب آلفا نشان می‌دهد سؤالات مندرج در پرسشنامه در راستای اهداف و موضوع پژوهش بوده و از انسجام محتوایی کافی برخوردارند.

اعتبار ابزار اندازه‌گیری شامل اعتبار محتوایی^{۱۹} و ساختاری^{۲۰} است. در این پژوهش سؤالات پرسشنامه با مطالعه متون مختلف در زمینه کیفیت سرمایه انسانی و رقابت‌پذیری و نظر استاد محترم راهنما تهیه شد. بنابراین، سؤالات پرسشنامه از اعتبار محتوایی لازم برخوردار است. اعتبار ساختاری، مربوط به مفاهیم یا ویژگی‌هایی است که از طریق پرسشنامه در کانون سنجش قرار می‌گیرد. این موضوع به صورت مستقیم دیده نمی‌شود و تنها به صورت غیرمستقیم قابل مشاهده و ارزیابی است. برای آزمون اعتبار ساختاری از نظریات متخصصان و استاد محترم راهنما استفاده شد. به دلیل شناسایی نشدن مشکلات مفهومی، اعتبار ساختاری پرسشنامه استنتاج شد.

ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهندگان

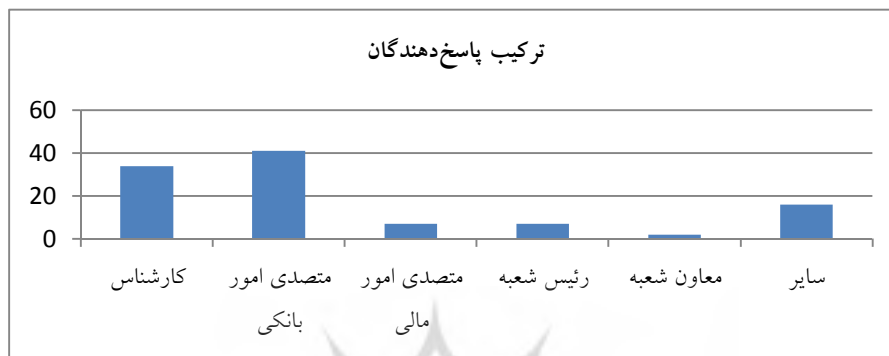
ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهندگان شامل جنسیت، میزان تحصیلات، سن، میزان تجربه، سمت سازمانی و رشته تحصیلی از پرسشنامه‌های تکمیلی استخراج و در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. اطلاعات عمومی شخصی پرسشنامه

ردیف	شرح سؤال	فراوانی	درصد
۱	جنسیت	مرد	۰.۷۹
		زن	۰.۲۱
		جمع	۱.۰۰
۲	میزان تحصیلات	دکتری	۰.۰۱
		کارشناسی ارشد	۰.۰۴
		کارشناسی	۰.۶۸
		سایر	۰.۲۷
جمع	۱.۰۰	۱۰۷	
۳	سن	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۰.۲۱
		بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۰.۴۲
		بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۰.۳۴
		بالای ۵۰ سال	۰.۰۳
		جمع	۱.۰۰
۴	رشته تحصیلی	کشاورزی	۰.۲۰
		مدیریت	۰.۲۲
		حسابداری	۰.۳۱
		کامپیوتر	۰.۰۸
		سایر	۰.۱۹
		جمع	۱.۰۰
۵	پست سازمانی	کارشناس	۰.۳۲
		متصدی امور بانکی	۰.۳۸
		متصدی امور مالی	۰.۰۷
		رئیس شعبه	۰.۰۷
		معاون شعبه	۰.۰۲
		سایر	۰.۱۵
		جمع	۱.۰۰
۴	میزان تجربه	کمتر از ۵ سال	۰.۱۲
		بین ۵ تا ۱۰ سال	۰.۲۴
		بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۰.۲۱
		بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۰.۱۴
		بین ۲۰ تا ۲۵ سال	۰.۲۲
		بیش از ۲۵ سال	۰.۰۷
		جمع	۱.۰۰

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، بیشترین شمار پاسخ‌دهندگان از نظر جنسیت، مرد (۷۹٪)، میزان تحصیلات، کارشناسی (۶۸٪)، از نظر سن، بین ۳۰ تا ۴۰ سال (۴۲٪)، از نظر رشته تحصیلی، رشته حسابداری (۳۱٪)، از نظر سمت سازمانی، متصدی امور بانکی (۳۸٪) و از نظر میزان تجربه، بین ۵ تا ۱۰ سال (۲۴٪) هستند.

شایان ذکر است که سیمت سازمانی پاسخ‌دهندگان در قالب شش گروه دسته‌بندی شد: گروه یک: کارشناس، گروه دو: متصدی امور بانکی، گروه سه: متصدی امور مالی، گروه چهار: رئیس شعبه، گروه پنج: معاون شعبه و گروه شش: سایر که ترکیب آنها در نمودار زیر نمایش داده شده است.

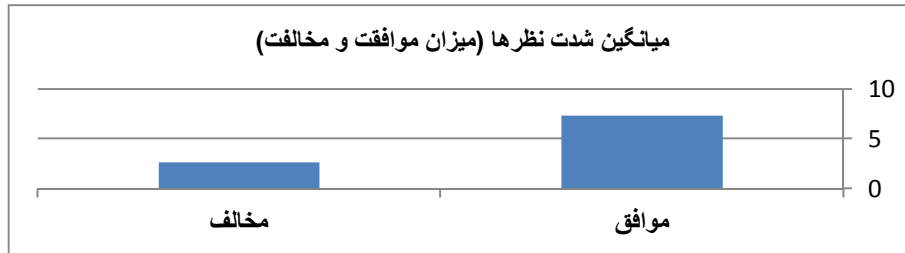
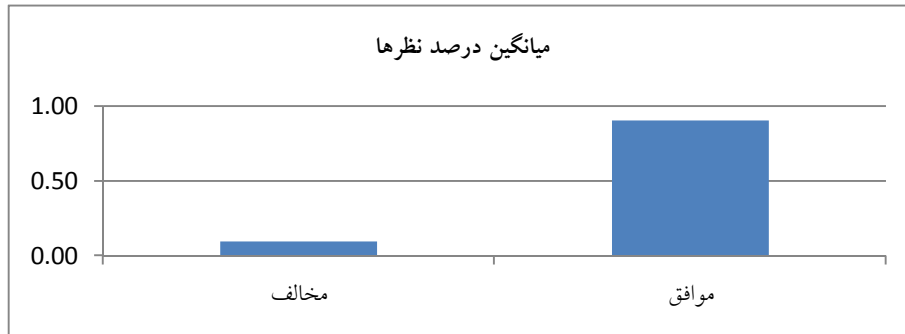


چنان‌که از نمودار مشخص است، بیشترین اعضای گروه پاسخ‌دهندگان، متصدیان امور بانکی و سپس کارشناسان می‌باشند.

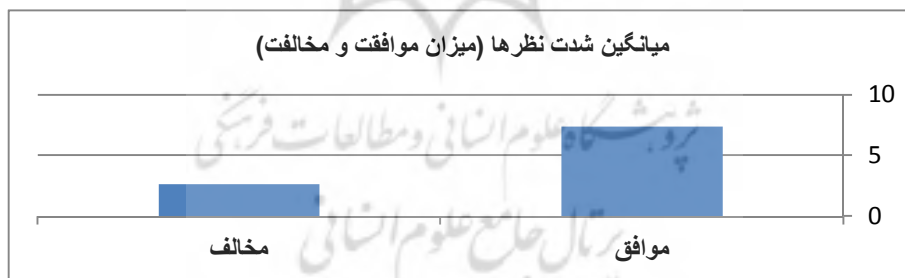
فراوانی پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه و آمار توصیفی

به منظور دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌های جمع‌آوری شده، توزیع فراوانی پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه نشان داد که اکثر پاسخ‌دهندگان به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند. تعداد پرسشنامه‌های تجزیه و تحلیل شده، ۱۰۷ مورد بوده که در جدول بالا به تفکیک سؤالات و هر فرضیه مشخص شد. همچنین عمده پاسخ‌ها، موافق بوده است. در جداول ۲، ۳ و ۴، نمودارهای مربوط به آمار توصیفی داده‌ها با توجه به تعداد نظرهای موافق و مخالف و همچنین شدت (میزان) موافقت و مخالفت برای هر فرضیه ارائه شده است که در هنگام تحلیل و نتیجه‌گیری استفاده شده است.

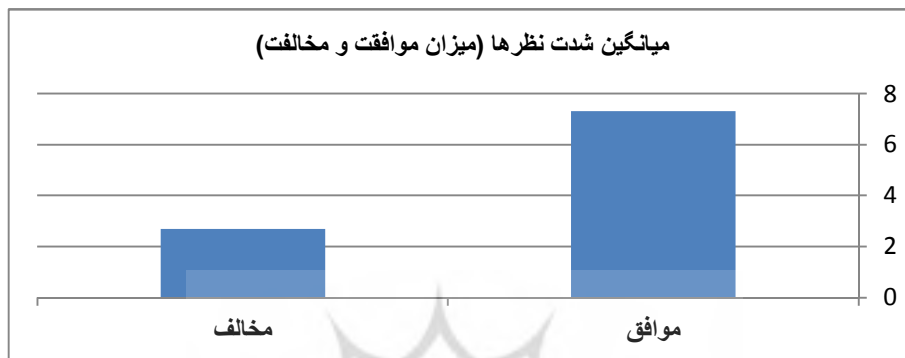
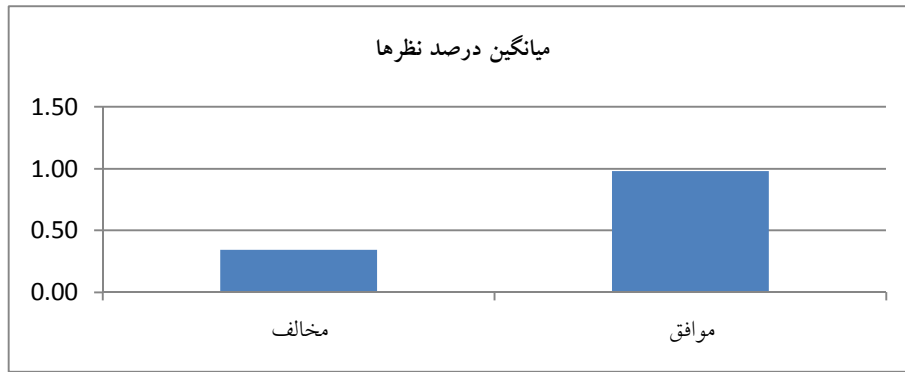
جدول ۲: نمودارهای آمار توصیفی مربوط به سؤالات فرضیه اول



جدول ۳: نمودارهای آمار توصیفی مربوط به سؤالات فرضیه دوم



جدول ۴: نمودارهای آمار توصیفی مربوط به سؤالات فرضیه سوم



همان‌طور که از نمودارهای منعکس در جداول بالا مشاهده می‌شود، برای فرضیه اول (جدول ۲)، به طور میانگین حدود ۹۰ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق و حدود ۱۰ نظر مخالف داده‌اند و نیز شدت نظرها (میزان موافقت یا مخالفت) نیز موافقان ۷/۳۶ و مخالفان ۲/۶۴ است. برای فرضیه دوم (جدول ۳)، به طور میانگین حدود ۹۵ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق و حدود ۵ درصد نظر مخالف داده‌اند و نیز شدت نظرها (میزان موافقت یا مخالفت) نیز موافقان ۷/۳۸ و مخالفان ۲/۶۶ است. برای فرضیه سوم (جدول ۴)، به طور میانگین حدود ۸۰ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق و حدود ۲۰ درصد نظر مخالف داده‌اند و نیز شدت نظرها (میزان موافقت یا مخالفت) نیز موافقان ۷/۳۲ و مخالفان ۲/۷۰ است. بنابراین، درصد موافقان در تمام فرضیه‌ها بالاتر از درصد مخالفان است (برای همه سؤالات هر سه فرضیه به طور میانگین، ۸۸/۳۳ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق و ۱۱/۶۷

درصد پاسخ‌دهندگان نظر مخالف داده‌اند). همچنین میزان شدت نظر (میزان موافقت یا مخالفت) برای موافقان بالاتر از میانگین فرضی جامعه (۵) و برای مخالفان پایین‌تر از میانگین فرضی جامعه (۵) است برای همه سؤالات هر سه فرضیه میانگین شدت نظرها (میزان موافقت یا مخالفت) موافقان ۷/۳۵ و مخالفان ۲/۶۷ است. این نشان می‌دهد که نمونه به طور تقریب، با شدت نظر بالاتری با سؤالات موافق‌اند. البته این به صورت شمای تصویری است و در قسمت آمار استنباطی به تفصیل بر اساس آزمون‌های آماری نتایج تحلیل شده است.

آمار استنباطی

چون از پاسخ‌دهندگان خواسته شده بود نظر خود را درباره هر یک از پرسش‌ها به صورت موافق یا مخالف اعلام کنند، لذا جامعه آماری به دو گروه تقسیم گردید و از این آزمون برای مقایسه برابری نسبت یک حالت (موافق) با حالت دیگر (مخالف) استفاده شد. از آنجا که از پاسخ‌دهنده خواسته شده بود میزان موافقت یا مخالفت خود را در پیوستار مربوط به هر سؤال، که از ۱ تا ۹ امتیازبندی گردیده است، مشخص کند، میانگین شدت موافقت یا مخالفت برای هر پرسش میان پاسخ‌دهندگان، با استفاده از آزمون t بررسی و نتایج به تفکیک نظرهای موافق و مخالف بیان می‌شود. نتایج مربوط به آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه اول (حاوی ۳۳ سؤال) در جدول شماره ۵ آمده است.

جدول ۵: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه اول
فرضیه اول: سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام‌شده ارائه خدمات در بانک تأثیر دارد.

شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۱	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۲	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۹۹	۰.۹۳	8.896	106	0.0001	تأیید
		۸	۰.۰۷				
۳	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۴	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۵	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۹۹	۰.۹۳	8.896	106	0.0001	تأیید
		۸	۰.۰۷				

شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۶	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۹۶	9.517	0.0319	تأیید
		مخالف	۴	۰۰۴			
۷	بهبود امنیت شغلی به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۰	10.344	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰۰۰			
۸	بهبود امنیت شغلی به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۰	10.344	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰۰۰			
۹	بهبود امنیت شغلی به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۹۲	8.689	0.0001	تأیید
		مخالف	۹	۰۰۸			
۱۰	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۰	10.344	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰۰۰			
۱۱	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۴	۸۸	7.862	0.0002	تأیید
		مخالف	۱۳	۰۱۲			
۱۲	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۷	۹۱	8.482	0.0001	تأیید
		مخالف	۱۰	۰۰۹			
۱۳	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۳	۸۷	7.655	0.0003	تأیید
		مخالف	۱۴	۰۱۳			
۱۴	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۳	۸۷	7.655	0.0003	تأیید
		مخالف	۱۴	۰۱۳			
۱۵	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	موافق	۸۳	۷۸	5.793	0.0008	تأیید
		مخالف	۲۴	۰۲۲			
۱۶	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۹۶	9.517	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰۰۴			
۱۷	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۹۲	8.689	0.0001	تأیید
		مخالف	۹	۰۰۸			
۱۸	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۰	10.344	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰۰۰			
۱۹	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۵	9.310	0.0001	تأیید
		مخالف	۵	۰۰۵			
۲۰	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	موافق	۸۸	۸۲	6.620	0.0004	تأیید
		مخالف	۱۹	۰۱۸			

شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۲۱	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۸۷	۰.۸۱	6.413	106	0.0005	تأیید
		۲۰	۰.۱۹				
۲۲	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۹۷	۰.۹۱	8.482	106	0.0001	تأیید
		۱۰	۰.۰۹				
۲۳	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۹۳	۰.۸۷	7.655	106	0.0003	تأیید
		۱۴	۰.۱۳				
۲۴	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۹۲	۰.۸۶	7.448	106	0.0004	تأیید
		۱۵	۰.۱۴				
۲۵	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۹۳	۰.۸۷	7.655	106	0.0003	تأیید
		۱۴	۰.۱۳				
۲۶	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۸۴	۰.۷۹	6.000	106	0.0007	تأیید
		۲۳	۰.۲۱				
۲۷	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۸۲	۰.۷۷	5.586	106	0.0009	تأیید
		۲۵	۰.۲۳				
۲۸	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۱۰۲	۰.۹۵	9.310	106	0.0001	تأیید
		۵	۰.۰۵				
۲۹	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۸۸	۰.۸۲	6.620	106	0.0006	تأیید
		۱۹	۰.۱۸				
۳۰	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۹۲	۰.۸۶	7.448	106	0.0004	تأیید
		۱۵	۰.۱۴				
۳۱	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود شهرت و اعتبار بانک منجر می‌شود.	۹۳	۰.۸۷	7.655	106	0.0003	تأیید
		۱۴	۰.۱۳				
۳۲	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به تقویت سیستم‌های حاکمیت شرکتی بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	8.689	106	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				
۳۳	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود شرایط بازار برای یک بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	8.689	106	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				

آزمون دو جمله‌ای مربوط به تک تک سؤالات فرضیه اول نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان به تمام پرسش‌ها نظر موافق داده‌اند. از این‌رو، فرض صفر برای این سؤالات رد شد و این

ادعا تأیید گردید که درصد نظرهای موافق بیشتر از ۵۰٪ تمام نظرهاست. به عبارت دیگر، در مورد این سؤالات پاسخ‌دهندگان به طور مجموع با حالت موافق اتفاق نظر دارند و معتقدند که سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات در بانک تأثیر معنی‌دار دارد. نتایج مربوط به آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه دوم (حاوی ۳۳ سؤال) در جدول شماره ۶ آمده است.

جدول ۶: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه دوم فرضیه دوم: سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک تأثیر دارد.							
شماره سؤال	شرح سؤال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۱	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۲	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۳	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۹۷	۰.۹۱	۸.۴۸۲	106	0.0001	تأیید
		۱۰	۰.۰۹				
۴	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				
۵	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۹۴	۰.۸۸	۷.۸۶۲	106	0.0002	تأیید
		۱۳	۰.۱۲				
۶	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				
۷	بهبود امنیت شغلی به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۸	بهبود امنیت شغلی به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				
۹	بهبود امنیت شغلی به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	106	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				
۱۰	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				
۱۱	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۱۲	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	106	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				

جدول ۶: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه دوم							
فرضیه دوم: سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک تأثیر دارد.							
شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۱۳	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۱۴	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۸۶۸۹	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۹				
۱۵	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۳	۷۶۵۵	۱۰۶	۰.۰۰۰۳	تأیید
		مخالف	۱۴				
۱۶	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۳۴۴	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۰				
۱۷	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۱۸	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۸۶۸۹	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۹				
۱۹	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۲۰	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۳	۷۶۵۵	۱۰۶	۰.۰۰۰۳	تأیید
		مخالف	۱۴				
۲۱	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۸۶۸۹	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۹				
۲۲	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۲۳	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۲۴	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۲	۹۳۱۰	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۵				
۲۵	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱۰۳۴۴	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۰				
۲۶	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۸۶۸۹	۱۰۶	۰.۰۰۰۱	تأیید
		مخالف	۹				

جدول ۶: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه دوم فرضیه دوم: سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک تأثیر دارد.							
شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۲۷	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				
۲۸	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				
۲۹	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۹	۰.۰۸				
۳۰	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۱۰۲	۰.۹۵	۹.۳۱۰	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۵	۰.۰۵				
۳۱	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود کارایی بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				
۳۲	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود کنترل‌های داخلی در بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				
۳۳	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود ابتکار و خلاقیت در بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				

آزمون دو جمله‌ای مربوط به تک تک سؤالات فرضیه دوم نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان، به طور مجموع با همه پرسش‌های مطرح‌شده موافق بوده‌اند (از لحاظ آماری بیشتر از ۵۰ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق داده‌اند). بنابراین در مجموع پاسخ‌دهندگان درباره تأثیر سرمایه انسانی بر تمایز خدمات بانک اجماع کلی دارند. برای فرضیه سوم، جمعاً ۲۲ سؤال در پرسشنامه تعبیه شده که نتایج مربوط به آزمون دو جمله‌ای برای این سؤالات در جدول شماره ۷ آمده است.

جدول ۷: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه سوم فرضیه سوم: سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر دارد.							
شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۱	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				
۲	بهبود آموزش برای تمام کارکنان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	۱۰۶	0.0001	تأیید
		۰	۰.۰۰				

جدول ۷: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه سوم								
فرضیه سوم: سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر دارد.								
شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون	
۳	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰.۰۴				
۴	بهبود برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰.۰۴				
۵	بهبود امنیت شغلی به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۳	۰.۸۷	۷.۶۵۵	106	0.0005	تأیید
		مخالف	۱۴	۰.۱۳				
۶	بهبود امنیت شغلی به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۹	۰.۰۸				
۷	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰.۰۰				
۸	بهبود ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰.۰۰				
۹	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۸	۰.۹۲	۸.۶۸۹	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۹	۰.۰۸				
۱۰	بهبود میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۹۷	۰.۹۱	۸.۴۸۲	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۱۰	۰.۰۹				
۱۱	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰.۰۰				
۱۲	بهبود ارزیابی عملکرد تمام کارکنان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰.۰۰				
۱۳	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۷	۱.۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۰	۰.۰۰				
۱۴	بهبود فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰.۰۴				
۱۵	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰.۰۴				
۱۶	بهبود برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	موافق	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		مخالف	۴	۰.۰۴				

جدول ۷: نتیجه آزمون دو جمله‌ای برای تک تک سؤالات فرضیه سوم
فرضیه سوم: سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر دارد.

شماره سوال	شرح سوال	تعداد	درصد	آماره آزمون	درجه آزادی	p-value	نتیجه آزمون
۱۷	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۱۸	بهبود کمیته‌های مشاوره با کارکنان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	۱۰۲	۰.۹۵	۹.۳۱۰	106	0.0001	تأیید
		۵	۰.۰۵				
۱۹	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۲۰	بهبود برنامه‌های کمک به کارکنان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	۱۰۷	۱۰۰	10.344	106	0.0001	تأیید
		۰	۰				
۲۱	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود خدمت‌رسانی به مشتریان بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				
۲۲	بهبود مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به بهبود کیفیت کار کارکنان بانک منجر می‌شود.	۱۰۳	۰.۹۶	۹.۵۱۷	106	0.0001	تأیید
		۴	۰.۰۴				

آزمون دو جمله‌ای مربوط به تک تک سؤالات فرضیه سوم نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان، به طور مجموع با همه سؤالات مطرح شده موافق بوده‌اند (از لحاظ آماری بیشتر از ۵۰ درصد پاسخ‌دهندگان نظر موافق داده‌اند). بنابراین در مجموع پاسخ‌دهندگان درباره تأثیر سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک اجماع کلی دارند. در جدول ۸ خلاصه آمارهای یک نمونه‌ای مربوط به تمام فرضیه‌ها و در جدول ۹، نتیجه آزمون یک نمونه‌ای آمده است.

جدول ۸: آزمون t یک نمونه‌ای برای فرضیه‌ها: آمارهای توصیفی یک نمونه‌ای

One-Sample Statistics					
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N		
.17647	۱.۰۴۷	۶۴.۲	33	مخالف	فرضیه اول
.16119	۰.۴۹۴	۳۶.۷	33	موافق	
.14711	۱.۱۹۵	۶۶.۲	33	مخالف	فرضیه دوم
.21504	۰.۳۴۲	۳۸.۷	33	موافق	
.21763	۰.۹۵۸	۷۰.۲	22	مخالف	فرضیه سوم
.15681	۰.۳۶۰	۳۲.۷	22	موافق	

جدول فوق تفاوت در میزان شدت موافقت یا مخالفت را نشان می‌دهد که با میانگین فرضی جامعه (۵) مقایسه و آزمون شده است. چنان‌که دیده می‌شود، مطابق داده‌های منعکس در جدول، میانگین شدت مخالفان برای فرضیه‌ها به ترتیب، ۲/۶۴، ۲/۶۶، و ۲/۷۰ است که همگی با میانگین فرضی شدت جامعه ۵ تفاوت دارد. در نگاه اول به نظر می‌رسد این اختلاف شدت نظر مخالفان با میانگین فرضی جامعه برای تمام فرضیه‌ها معنادار باشد، که البته با اجرای آزمون این معناداری مشخص شده و نتایج در جدول بعدی انعکاس یافته است. میانگین شدت موافقان برای فرضیه‌ها به ترتیب، ۷/۳۶، ۷/۳۸، و ۷/۳۲ می‌باشد که همگی با میانگین فرضی شدت جامعه ۵ تفاوت دارد.

جدول ۹: نتیجه آزمون t یک نمونه‌ای برای فرضیه‌ها

One-Sample Test

Test Value = 5							
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t		
Upper	Lower						
-1.8134	-1.0814	1.44739	.004	32	۱۲/۴۶۲۶	مخالف	فرضیه اول
.3186	.3499	.01565	.000	32	24/284	موافق	
-1.9680	-1.3204	1.64417	.005	32	10/527	مخالف	فرضیه دوم
1.0150	.0684	.54167	.000	32	37/625	موافق	
-1.8187	-.8784	1.34857	.000	21	15/111	مخالف	فرضیه سوم
.7709	.0934	.43214	.000	21	42/605	موافق	

نتایج فرضیه اول نشان می‌دهد که بین نظرهای موافقان و مخالفان با میانگین جامعه فرضی با سطح معناداری ۹۵ درصد اختلاف معنی‌داری وجود دارد. این امر نشان می‌دهد که شدت موافقت و مخالفت این دسته نسبت به میانگین شدت فرضی جامعه تفاوت معنی‌داری دارد. با توجه به مقادیر حد بالا (Upper) و حد پایین (Lower) می‌توان گفت چون حد بالا و پایین برای نظرهای موافق مثبت است و برای نظرهای مخالف منفی است، میانگین شدت نظرهای موافق بزرگ‌تر از میانگین فرضی جامعه (۵) است و میانگین شدت نظرهای مخالف کمتر از میانگین فرضی جامعه (۵) است. بنابراین می‌توان گفت که به نظر پاسخ‌دهندگان، سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات در بانک تأثیر معنی‌دار دارد.

نتایج آزمون t یک نمونه‌ای فرضیه دوم در رابطه با تفاوت در میزان شدت موافقت یا مخالفت نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین نظرهای موافقان و مخالفان با میانگین جامعه فرضی با سطح معناداری ۹۵ درصد اختلاف معنی‌داری وجود دارد. این امر نشان می‌دهد که شدت موافقت و مخالفت این دسته نسبت به میانگین شدت فرضی جامعه تفاوت معنی‌داری دارد (سطح معنی‌داری کمتر از ۵ درصد است که باعث رد فرض صفر مبنی بر نبودن تفاوت معنی‌دار از ۵ می‌شود و فرض مقابل مبنی بر تفاوت معنی‌دار از ۵ پذیرفته می‌شود). با توجه به مقادیر حد بالا (Upper) و حد پایین (Lower) می‌توان گفت چون حد بالا و پایین برای نظرهای موافق مثبت است و برای نظرهای مخالف منفی است، میانگین شدت نظرهای موافق بزرگ‌تر از میانگین فرضی جامعه (۵) است و میانگین شدت نظرهای مخالف کمتر از میانگین فرضی جامعه (۵) است. به عبارت دیگر، نظرهای ابراز شده به سؤالات با شدت بالاتری از میانگین ۵ اظهار شده است.

نتایج فرضیه سوم نشان آن است که تفاوت معنی‌داری بین نظرهای مخالفان و میانگین فرضی جامعه و نیز بین نظرهای موافقان و میانگین فرضی جامعه وجود دارد. یعنی سطح معناداری هر دو دسته نظرها کوچک‌تر از ۰.۰۵ است. این امر نشان می‌دهد که شدت موافقت و مخالفت این دسته نسبت به میانگین شدت فرضی جامعه تفاوت معنی‌داری دارد. با توجه به مقادیر حد بالا (Upper) و حد پایین (Lower) می‌توان گفت چون حد بالا و پایین برای نظرهای موافق مثبت است و برای نظرهای مخالف منفی است، میانگین شدت نظرهای موافق بزرگ‌تر از میانگین فرضی جامعه (۵) است و میانگین شدت نظرهای مخالف کمتر از میانگین فرضی جامعه (۵) است. به عبارتی، پاسخ‌دهندگان به لحاظ آماری بر این باورند که سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر معنی‌دار دارد. بنابراین، نتایج آزمون نشان داد که تمام فرضیه‌ها در سطح معناداری ۹۵ درصد تأیید گردید. به عبارت دیگر، سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری در بانک تأثیر معنی‌دار دارد.

بحث و تفسیر

در این تحقیق تأثیر سرمایه انسانی و میزان توسعه‌یافتگی آن بر رقابت‌پذیری در شعب بانک کشاورزی استان گلستان در کانون بررسی قرار گرفت. رقابت‌پذیری، تشخیص ظرفیت‌ها و موقعیت بازاری تلقی می‌شود که موجب برتری بنگاه در مقایسه با رقبایش می‌شوند. به بیان

دیگر، رقابت‌پذیری موقعیت بی‌نظیر یک سازمان در برابر رقابیش است که از طریق الگوی توسعه منابع، بسط می‌یابد. در این چارچوب، رقابت‌پذیری شامل مواردی است که یک بنگاه می‌تواند انجام دهد ولی بنگاه‌های دیگر قادر به انجام دادن آنها نیستند، که خود موجب تقاضای بیشتر یا هزینه کمتر برای آن بنگاه می‌شود.

سرمایه انسانی عبارت است از مجموعه دانش و مهارت‌های جمع شده در نیروی انسانی یک سازمان. سرمایه انسانی مستلزم سرمایه‌گذاری بر روی نیروهای انسانی یک مجموعه به منظور بالا بردن بازدهی آنهاست. نتایج این تحقیق نشان داد که جنبه‌های توسعه‌یافتگی سرمایه انسانی (آموزش برای تمام کارکنان، برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی، امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی، میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها، ارزیابی عملکرد تمام کارکنان، فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان، برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان، گروه‌های مشاوره با کارکنان، برنامه‌های کمک به کارکنان، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان) بر عوامل کیفی برای رقابت‌پذیری بانک براساس گزارش رده‌بندی بانک‌های آسیایی بر حسب رقابت‌پذیری آنها تأثیر دارد.

عوامل کیفی رقابت‌پذیری بانک در غالب سه راهبرد رقابت‌پذیری بررسی شد. این راهبردها و عوامل کیفی عبارت‌اند از:

۱. کاهش بهای تمام‌شده: کارایی بانک، کنترل‌های داخلی در بانک، ابتکار و خلاقیت در بانک؛
۲. تمایز خدمات بانک نسبت به رقبا: شهرت و اعتبار بانک، نظام‌های حاکمیت شرکتی بانک، شرایط بازار برای یک بانک؛
۳. تمرکز بر مشتری: خدمت‌رسانی به مشتریان بانک، کیفیت کار کارکنان بانک.

بنابراین، پیشنهاد می‌شود که بانک کشاورزی میزان رقابت‌پذیری خود را در میان رقبا با این شیوه‌ها افزایش دهد: بالا بردن کیفیت سرمایه انسانی خود از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی مستمر برای تمام کارکنان، ایجاد برنامه مدون برای توسعه مدیریت منابع انسانی، ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان از طریق بستن قراردادهای بلندمدت با آنها، استقرار سیستم ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی و سایر کارکنان با استفاده از معیارهای مشخص شده در روش ارزیابی متوازن، استقرار سیستم حقوق و پاداش متناسب با عملکرد

کارکنان، فراهم آوردن امکان دستیابی به فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان بر اساس ارزیابی عملکرد آنها، تدوین و اجرای برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان با استفاده از استادان متخصص در این زمینه، ایجاد گروه‌های مشاوره با کارکنان برای بررسی و رفع مشکلات آنان، تدوین برنامه‌های کمک‌های مادی و معنوی به کارکنان برای رفع مشکلات آنها، ایجاد شرایطی برای مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های بانک تا کارکنان برنامه‌های تدوین شده را راحت‌تر بپذیرند. بالا رفتن کیفیت سرمایه انسانی می‌تواند از طریق افزایش کارایی بانک، افزایش میزان رعایت کنترل‌های داخلی در بانک و افزایش ابتکار و خلاقیت در ارائه خدمات بانک، به کاهش بهای تمام‌شده خدمات بانک نسبت به رقبا بینجامد و با جذب مشتریان می‌تواند از رقبای خود در این صنعت پیشی گیرد. همچنین بالا رفتن کیفیت سرمایه انسانی می‌تواند از طریق ایجاد و افزایش شهرت و اعتبار در بانک، استقرار و رعایت سیستم‌های حاکمیت شرکتی در بانک و تجزیه و تحلیل شرایط بازار و رقبا در بانک به تمایز خدمات بانک از خدمات رقبا بینجامد و با جذب مشتریان می‌تواند از رقبای خود پیشی گیرد.

علاوه بر این، بالا رفتن کیفیت سرمایه انسانی می‌تواند از طریق خدمت‌رسانی بهتر و باکیفیت‌تر و به موقع به مشتریان بانک و افزایش کیفیت کار کارکنان بانک در ارائه خدمات، به رفع به موقع نیازهای مشتری منجر شود و با جذب مشتریان می‌تواند از رقبای خود پیشی گیرد.

آثار فقدان آموزش‌های لازم و کافی در کارکرد بانک‌ها و دیدگاه‌های مردم درباره عملکرد بانکداری اسلامی کاملاً مشهود است. آموزش کارمندان بانک‌ها بر اساس قراردادهای مورد استفاده به صورت محدود انجام گرفته است و این آموزش‌ها ناقص و ناکافی است. مطابق تحقیقات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تنها ۲۹.۷ درصد از مراجعان و ۵۵.۸ درصد از کارمندان بانک‌ها با قانون عملیات بانکداری اسلامی آشنایی اجمالی دارند.^{۲۱} از طرفی نگاهی اجمالی به برنامه‌های رسانه‌های همگانی و نیز آموزش‌های رسمی و عمومی کشور نشان می‌دهد که آموزش بانکداری اسلامی برای عامه و برای دانش‌آموختگان طراحی و اجرا نشده است. مروری گذرا بر مجموعه آثار اقتصاد کلان و پول و بانکداری نشان می‌دهد که بخش بزرگی از این آثار، چه ترجمه و چه تألیف، که به طور عمده به صورت متن درسی یا کمک درسی در دانشگاه‌ها معرفی

می‌شوند، برای آموزش بانکداری اسلامی در ایران مناسب نیستند و حتی دانش‌آموختگان را با ساز و کار پول و بانکداری مبتنی بر بهره آشنا می‌سازند و زمینه ذهنی آنان را برای تجزیه و تحلیل اقتصاد ربوی^{۲۲} آماده می‌کنند.

از سوی دیگر بخشی از آثار که به بانکداری اسلامی توجه جدی داشته یا در اصل بدین منظور نوشته شده‌اند، میان استادان و دانشجویان بازتاب نداشته و یا بسیار کم معرفی شده‌اند.

پیشنهادها

پیشنهادهای مبتنی بر نتایج تحقیق: با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود مدیران ارشد بانک‌ها با افزایش سرمایه انسانی، مزیت پایدار رقابتی در بازار پیدا کنند.

مدیران ارشد بانک‌ها می‌توانند از طریق آموزش برای تمام کارکنان، اجرای برنامه توسعه مدیریت منابع انسانی، تأمین امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی، میزان رابطه حقوق مدیران با عملکرد آنها، ارزیابی عملکرد تمام کارکنان، فرصت‌های پیشرفت شغلی در سازمان، برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان، گروه‌های مشاوره با کارکنان، برنامه‌های کمک به کارکنان، و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به افزایش کیفیت سرمایه انسانی دست یابند تا بتوانند با تأثیر بر راهبردهای رقابتی، مزیت رقابتی پایدار به دست آورند.

نظام‌های سرمایه انسانی می‌توانند از طریق تسهیل ایجاد موقعیت‌هایی که خاص یک واحد تجاری هستند، ایجاد روابط اجتماعی پیچیده و ایجاد دانش سازمانی، به کسب مزیت رقابتی ماندگار کمک کنند.

پیشنهادهایی برای تحقیق‌های آتی: با توجه به اینکه موضوع این تحقیق در ایران تاکنون انجام نشده است، پیشنهاد می‌شود محققان و دانشجویان به بحث و تحقیق درباره موارد زیر بپردازند:

- تأثیر بعد سازمانی عاطفی، استمراری و قانونی بر رقابت‌پذیری در مؤسسات مالی بررسی شود؛

- این تحقیق صرفاً در شعب بانک کشاورزی استان گلستان انجام شد، این تحقیق در همه بانک‌ها و مؤسسات مالی صورت گیرد؛

- رقابت‌پذیری مؤسسات مالی و بانک‌ها در سطح ملی، صنعت و بانک صورت پذیرد؛
- نظریه‌های مزیت رقابتی بارنی (۱۹۹۵) شامل نظریه سازمان صنعتی (IO)، نظریه چمبرلینی (منبع پایه) و نظریه شومپترین در سطح مؤسسات مالی و بانک‌ها در کانون آزمون قرار گیرد.

نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که به نظر پاسخ دهندگان سرمایه انسانی بر کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات در بانک تأثیر معنی دار دارد. پاسخ دهندگان به لحاظ آماری بر این باورند که سرمایه انسانی بر تمرکز بر مشتری در بانک تأثیر معنی داری دارد. در این تحقیق کاهش بهای تمام شده ارائه شده خدمات، تمایز خدمات و تمرکز مشتری به عنوان عوامل مؤثر بر رقابت پذیری در نظر گرفته شد. بنابراین نتایج نشان داد که سرمایه انسانی بر رقابت پذیری در بانک تأثیر معنی دار دارد.



پی‌نوشت‌ها

1. Ambastha and Momaya.
2. Akimova.
۳. هاشم آقازاده و محمدرضا طیبی، «ماهیت رقابت‌پذیری: نگاهی چند بعدی»، *دانش مدیریت*، ش ۷۶، ص ۱۳۹-۱۵۸.
4. Fitz-enz, Jac, How to Measure Human Resources Management.
5. Darling, John R, "Organizational excellence and leadership strategies: principles followed by top multinational executives," *Leadership & Organization Development Journal*, 20, 6, pp. 309-321.
۶. سیدجلیل لاجوردی و علی خانبابایی، «بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در تیم‌های کاری»، *دانش مدیریت*، ش ۷۶، ص ۹۷-۱۱۶.
7. Elfenbein and Ambady
8. Lado and Wilson
9. Boxall
10. McGuire and Cross
11. Horngren
12. Kaplan, R. S. and A. A. Atkinson, *Advanced Management Accounting*.
۱۳. ر.ک: سیدمحمد اعرابی، و اکرمی، «ارتباط بین کیفیت خدمات دریافتی کارکنان سازمان با قابلیت خدمت‌رسانی آنها به مشتریان» *مطالعات مدیریت*، ش ۴۰-۳۹.
14. Hay and Williamson
15. Hofer and Schendel
16. McGuire, D. & Cross, C "Examining the Matching Process-Human Resource Management and Competitive Strategies: A Study of the Irish Retail Sector", p. 4-6, <http://eresearch.qmu.ac.uk/279/>
17. Reliability
18. Validity
19. Content Validity
20. Construct Validity
۲۱. غلامرضا مصباحی‌مقدم، «بررسی آموزشی اقتصاد پول و بانک در جمهوری اسلامی ایران» *مقاله ارائه شده در نهمین همایش بانکداری اسلامی*، ص ۴۱ تا ۴۶.
۲۲. همان، ص ۱۰۳



منابع

- آزاده، هاشم و محمدرضا طبیبی، «ماهیت رقابت‌پذیری: نگاهی چند بعدی»، سال ۲۰، ش ۷۶، ۱۳۸۶، ص ۱۵۸-۱۳۹.
- اعرابی، سیدمحمد و اکرمی، «ارتباط بین کیفیت خدمات دریافتی کارکنان سازمان با قابلیت خدمت‌رسانی آنها به مشتریان» تهران، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی، ش ۴۰-۳۹، ۱۳۸۲.
- سعید اردکانی، سعید و سیدحیدر میرفخرالدینی و محمد زارعیان، «ارزیابی کیفیت خدمات بانکی و تعیین اولویتها و راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف»، دوره ۱، ش ۳، ۱۳۸۸، ص ۱۲۴-۱۰۷.
- سیدجوادین، سیدرضا و حامد حیدری، و سعید شهباز مرادی، «بررسی عوامل موثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات: بررسی موردی در نظام بانکی»، دوره ۱، شماره ۲، ۱۳۸۸، ص ۸۸-۷۵.
- ظهوری، قاسم و صادق رضائی، و سعیدجرفی، «بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان خوزستان»، دوره ۲۱، ش ۸۰، ۱۳۸۷، ص ۷۶-۶۱.
- لاجوردی، سیدجلیل و علی خانبابایی، «بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در تیمهای کاری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی)»، سال ۲۰، ش ۷۶، ۱۳۸۶، ص ۱۱۶-۹۷.
- مقیمی، سیدمحمد و روح‌الله حفیظی، «مدیریت عملکرد و رابطه آن با کیفیت خدمات در شعب بانک ملی شهر اصفهان»، دوره ۱، ش ۳، ۱۳۸۸، ص ۱۶۴-۱۴۷.
- Akimova, I, "Development of market orientation and competitiveness of Ukrainian firms", European Journal of Marketing. Vol. 34, No. 9/ 10. pp: 1128- 1148, 2000.
- Ambastha, A. and Momaya, K. (2002). "Competitiveness of Firms: Review of Theory, Frameworks, and Models", Singapore Management Review, Vol. 26, No. 1, pp: 45- 58.
- Boudreau, John W. (1996). "Human Resources and Organization Success," www.ilr.cornell.edu/cahrs, pp. 1-21.
- Boxall, P., (2003), HR strategy and competitive advantage in the service sector. Human Resource Management Journal, Vol 13 No 3, 2003, pp 5-20.
- Darling, John R. (1999). "Organizational excellence and leadership strategies: principles followed by top multinational executives," Leadership & Organization Development Journal, 20, 6, pp. 309-321.
- Elfenbein, H.A. and Ambady, N. (2002), "Predicting workplace outcomes from the ability to eavesdrop on feelings", Journal of Applied Psychology, Vol. 87 No. 5, pp. 963-71.
- Fitz-enz, Jac. (1995). How to Measure Human Resources Management, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Hamel, G.; Prahalad, C. K. (1994). Competing for the Future, Boston: Harvard Business School Press.
- Horngren, C.T., Datar, S. M. and G. Foster (2006). Cost Accounting: A Managerial Emphasis. 12th Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kaplan, R. S. and A. A. Atkinson (2005). Advanced Management Accounting. Third Edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lado, Augustine A.; Wilson, Mary C. (1994). "Human resource systems and sustained competitive advantage: A competency-based perspective," Academy of Management Review, 19, 4, pp. 699-727.
- McGuire, D. & Cross, C. (2003): "Examining the Matching Process – Human Resource Management and Competitive Strategies: A Study of the Irish Retail Sector", Presented at the 7th Conference on International Human Resource Management, University of Limerick, June 4-6 2003. <http://eresearch.qmu.ac.uk/279/>
- Pfeffer, Jeffrey. (1994). Competitive Advantage Through People – Unleashing the Power of the Work Force, Boston: Harvard Business School Press.
- Pološki Vokić, Nina and Maja Vidović (2007). "HRM as a significant factor for achieving competitiveness through people – The case of Croatia", WORKING PAPER SERIES 07-01, Faculty of Economics and Business University of Zagreb.
- Spencer, Lyle M. (1995). Reengineering Human Resources – Achieving Radical Increases in Service Quality –with 50% to 90% Cost and Head Count Reductions, New York: John Wiley & Sons.