

تأثیر سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل

سمیه صائب نیا*^۱، فاطمه مقرب^۲، عبدالقاسم صفری^۳

^۱ گروه مدیریت موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیردولتی نوین، اردبیل، ایران

^۲ گروه مدیریت موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیردولتی نوین، اردبیل، ایران

^۳ کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا، اردبیل، ایران

* نویسنده مسئول: سمیه صائب نیا

چکیده

ایجاد مسئولیت‌پذیری در سازمان به‌اندازه ایجاد کیفیت در سازمان اهمیت دارد هر چه مدیران و کارکنان متعهدتر باشند و بهتر با مفهوم فعالیت‌های سازمان عجین شده باشند مزایای کار بیشتر خواهد بود. با مشارکت بیشتر کارکنان، مسئولیت‌پذیری آن‌ها هم افزوده می‌گردد. موضوع روحیه خدمتی یکی از مسائل مهم در سازمان‌ها و نهادهای دولتی یا خصوصی می‌باشد امروزه هر سازمان سعی می‌کند با جذاب‌تر کردن محیط خدمت، روحیه کارکنان خود را ارتقا دهد. با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی و نقش آن در پیشرفت سازمان‌ها، اگر مدیران به این سرمایه توجه لازم را نداشته باشند، با پیامدهایی همچون، گسترش بی‌اعتمادی، کاهش خلاقیت، نوآوری و حتی سکوت سازمانی مواجه خواهند شد. از مزایای سرمایه اجتماعی این است که باعث افزایش ارتباطات متقابل و اعتماد و صمیمیت و همکاری در بین افراد می‌شود. توانمندسازی کارکنان یکی از ابزارهای مؤثر برای ظرفیت‌ها و توانایی‌های فردی و گروهی آن‌ها در راستای اهداف سازمانی است. به بیان دیگر، تنها دارایی یک سازمان، کارمندان باروچیه، شجاع، منظم، مبتکر، ریسک‌پذیر و عاشق کار است. سازمانی که کارمندانی با مشخصات بالا را داشته باشد "سازمان ثروتمندی است". از این‌رو هدف اصلی تحقیق بررسی سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بانک ملت در شهر اردبیل می‌باشد که تعداد آن‌ها بر اساس فرمول کوکران ۱۷۰ نفر به دست آمد. بر این اساس روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس (بدون هیچ‌گونه گزینش ذهنی از قبل) برای توزیع پرسشنامه در بین کل مدیران و کارکنان بانک ملت شهر اردبیل توزیع و به صورت تکمیل‌شده جمع‌آوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss20 استفاده گردید. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری بر توانمندسازی کارکنان تأثیر معنادار دارد. و نهایتاً بر اساس نتایج تحقیق پیشنهادهایی برای بهبود توانمندسازی کارکنان بانک ملت ارائه گردید.

واژگان کلیدی: مسئولیت‌پذیری، سرمایه اجتماعی، روحیه خدمتی، توانمندی کارکنان.

۱. مقدمه

امروزه یکی از عوامل تعیین کننده در عرصه بقا و توسعه سازمان‌ها سرمایه انسانی آن‌ها است؛ که بدون مسئولیت‌پذیری و داشتن روحیه خدمتی کارکنان هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. مفهوم روحیه که خود به عامل انسانی مربوط است، به‌عنوان موضوعی جدید در بخش تولید و صنعت شناخته شده است. ایجاد روحیه یعنی مستعد کردن تمام توانایی‌های درونی و بیرونی افراد و شرایطی که تا حد زیادی کیفیت تولیدات را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ایجاد شرایط روحی مطلوب در بین اقشار کارگری، نیروی انسانی و به‌طور کلی کارکنان سازمان‌های مختلف توان کاری آن‌ها را نیز افزایش می‌دهد. با پرداختن به این موضوع، جوامع صنعتی تا حد زیادی توانسته است کارآیی و بهره‌وری خود را افزایش داده و از این طریق، رونق اقتصادی و بهبود در کیفیت تولید در آن جوامع حاصل شده است (صالحیان، ۱۳۸۷).

روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری را می‌توان به چگونگی علاقه و احساس کارمند و کارکنان نسبت به کار تلقی کرد که در صورت داشتن روحیه مسئولیت‌پذیری، روحیه خدمتی بالا را نیز به دنبال خواهد داشت. روحیه خدمتی بالا در یک سازمان نشان‌دهنده مدیریت و سازمان‌دهی خوب می‌باشد. برای ایجاد روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری بالا به عوامل زیادی اعم از شخصیتی، اجتماعی، سازمانی، اقتصادی، محیطی و... نیاز داریم و باید به این موضوع توجه داشت که ایجاد و ارتقاء روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری امری پویا و متحول است؛ نمی‌توان روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری را در بین کارکنان ایجاد نمود و آن را برای مدتی فراموش کرد. همان‌طوری که کارکنان نیاز به آموزش ضمن خدمت طی دوره‌های مختلفی دارند، بعد از ایجاد روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری نیز باید به ارتقاء و حفظ آن مبادرت نمود. شاید به سرعتی که روحیه کار، ایجاد می‌شود به همان سرعت یا حتی سریع‌تر از آن نیز از بین برود. بنابراین کیفیت روحیه باید در هر زمان، یعنی هفته‌به‌هفته، ماه‌به‌ماه، سال‌به‌سال دقیقاً مورد مطالعه و محافظت قرار گیرد. سازمان نیازمند کارکنانی است که در حل مشکلات فعال باشند و نه تنها در قبال وظایف بر عهده بلکه در برابر بهبود کارکرد کل مجموعه احساس مسئولیت کنند. لازمه این کار آن است که سازمان دارای افکار مثبت باشد و در برابر ایده‌های جدید کارکنان، با انعطاف‌پذیری، آماده پذیرش دیدگاه‌های تازه را نیز داشته باشند. اجرای آموزش‌های مؤثر در زمینه تصمیم‌گیری‌های گروهی، تقویت مهارت‌های ارتباطی در قالب‌های گروهی، تقویت مهارت‌های برنامه‌ریزی و درنهایت شیوه‌های قدردانی از کوشش‌های سازمانی می‌تواند اثرات شگرفی در خلق مسئولیت‌پذیری فردی و سازمانی را در پی داشته باشد. چراکه در صورت عدم وجود روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری هر یک از کارکنان به‌صورت ناهماهنگ و ناپیوسته باهم فعالیت می‌کنند و روح همبستگی در بین آن‌ها برای رسیدن به یک هدف مشترک کم می‌شود و در این صورت هیچ سازمان یا نهادی به موفقیت خاصه خود نمی‌رسند. شرایط درونی و بیرونی مختلفی بر روحیه افراد تأثیر می‌گذارند؛ از جمله می‌توان به خانواده، جامعه، شرایط اقتصادی، روابط بین کارکنان و... اشاره کرد. نظم روحی، افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند و این خود می‌تواند در صورت داشتن روحیه نامناسب به سازمان و نهاد هم سرایت کرده و کارآیی کارکنان را کاهش دهد. آلپورت، روحیه را به‌عنوان تلقی فرد در تلاش روحی تعریف می‌کند و در آن مشخصات و ویژگی‌های شخصی و اجتماعی، شرایط فکری و نظایر آن مطرح است، به‌گونه‌ای که تولید و کارایی از این طریق افزایش می‌یابد. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه‌ها، تمایلات، ویژگی سازمان، روابط بین کارکنان و مدیریت سازمان، عوامل رضایت و عدم رضایت کارکنان در جهت ایجاد تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست‌های صحیح و راهبردهای مناسب و همچنین برنامه‌های اثربخش ضروری می‌باشد. بنا به اعتقاد "الن ماسیه" ما مسئول اقداماتی هستیم که در پاسخ به موقعیت‌هایی انجام می‌دهیم که در واقع مسئول آن‌ها نیستیم و مردان نیک، مسئولیت‌پذیر بودن را ترجیح می‌دهند. سرمایه اجتماعی مانند سرمایه‌های دیگر بستر مناسب برای دسترسی به فرصت‌ها و اهداف، سازمان را آماده ساخته و یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب می‌شود. در عصر کنونی مدیران برای توسعه، بیشتر از آنکه

به سرمایه‌های فیزیکی احتیاج داشته باشند به سرمایه اجتماعی نیازمند هستند. سرمایه اجتماعی مجموع منابع بالقوه است که در شبکه روابط بین افراد نهفته است. (بیرگرین^۱، ۲۰۰۹).

مفهوم سرمایه اجتماعی به‌عنوان مفهومی چندبعدی در علوم اجتماعی و تأثیرگذار در بسیاری از حوزه جامعه مطرح شده است و در مبنای مرتبط با توسعه نیز جایگاهی ویژه یافته است، به‌گونه‌ای برخی از آن را حلقه مفقود شده توسعه می‌دانند (موحد و همکاران، ۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی را می‌توان به‌عنوان مجموعه معینی از هنجارها و یا ارزش‌های غیررسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که تعاون و همکاری میان‌شان مجاز است در آن سهیم هستند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به‌خودی‌خود باعث تولید سرمایه اجتماعی بررسی و تبیین رابطه بین مسئولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی نمی‌گردد، به این دلیل که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشد. هنجارهایی که سرمایه اجتماعی تولید می‌کنند، اساساً باید شامل ویژگی‌هایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشد (فوکویاما، ۱۹۹۷: ۱۱). امروزه سازمانی که از رویکردهای نوین منابع انسانی بهره می‌برد، می‌تواند مطمئن‌ترین راه موفقیت و پیشرفت خود را پیموده و مسیر دستیابی به توسعه و توانمندی خود را تضمین نماید. در بحث رقابت بین‌الملل، سازمان‌هایی پیش‌تاز هستند که توسعه منابع انسانی در آن‌ها به‌عنوان یک اصل اساسی مطرح باشد. یکی از رویکردهای توسعه منابع انسانی، بحث توانمندسازی کارکنان می‌باشد.

بنابراین توانمندسازی کارکنان می‌تواند باعث تقویت سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری گردد. در این تحقیق بر آنیم تا پاسخ روشنی برای سؤالات بیابیم که سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری چه تأثیری می‌تواند بر توانمندسازی کارکنان داشته باشد؟

ادبیات نظری

سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی را به طور کلی میتوان منابعی تعریف کرد که میراث روابط اجتماعی اند و کنش جمعی را تسهیل میکنند. این منابع که از طریق اجتماعی شدن حاصل میشوند در برگیرنده اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه‌هایی از پیوندهای اجتماعی است که موجب گرد آمدن افراد به صورتی منسجم و با ثبات در داخل گروه به منظور تأمین هدفی مشترک میگردد (زاهدی، ۱۳۸۲). تعاریف متعددی درباره سرمایه اجتماعی بیان شده است که به‌اختصار به چند تعریف در بخش زیر اشاره می‌شود: سرمایه اجتماعی به ویژگی‌هایی از سازمان اجتماعی چون اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی اشاره دارد که می‌تواند اجتماع را بهبود بخشد این سرمایه از روابط و تعامل‌های بین افراد به وجود می‌آید. بدین ترتیب سه مؤلفه شبکه‌های اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و اعتماد به‌عنوان متغیرهای مستقل سرمایه اجتماعی این مطالعه در نظر گرفته شدند که در ذیل به تعریف هر یک از آن‌ها پرداخته می‌شود:

اعتماد: اعتماد به منزله داشتن حسن ظن به دیگران در روابط بینابین است (قانعیراد و حسینی، ۱۳۸۴) که بر سه نوع است: (۱) اعتماد بین فردی (۲) اعتماد اجتماعی یا تعمیم‌یافته (۳) اعتماد نهادی (زاهدی و اجاقلو، ۱۳۸۴) اعتماد بین فردی، شامل اعتماد به افراد خانواده، خویشان، دوستان و همکاران می‌شود که تحت عناوین گوناگون، اعتماد خاصگرایانه و اعتماد شخصی نامیده می‌شود. اعتماد اجتماعی یا تعمیم‌یافته، اعتماد به بیگانگان یا افراد کمتر آشنای اجتماع را شامل می‌شود و اعتماد نهادی یا اعتماد به سازمان‌ها و نهادها و گروه‌ها در حوزه حکومت را شامل می‌شود (موسوی خامنه، ۱۳۸۳)

هنجارها: هنجارها، شیوه‌های رفتاری متقابلی هستند که در گروه یا جامعه متداول است و فرد در جریان زندگی خود، آن‌ها را می‌آموزد و به کار می‌بندد و نیز انتظار دارد که دیگر افراد گروه یا جامعه نیز آن را انجام دهند (ووثوقی و نیک خلق، ۱۳۷۶: ۱۸۳)

¹ Berggren

برای سنجش هنجارهای اجتماعی سه شاخص همیاری و حمایت اجتماعی و انسجام اجتماعی در نظر گرفته شد. همیاری به احساس درونی افراد، جهت کمک به دیگران، اشاره دارد.

شبکه‌های اجتماعی: شبکه به انواع ارتباط‌هایی اطلاق می‌شود که بر اثر روابط شخصی شرکت‌کنندگان برقرار شده است (کولان، ۱۳۷۹) و ناظر بر ساخت روابط اجتماعی است (موسوی خامنه، ۱۳۸۲) اندازه و وسعت شبکه با مشارکت رسمی (عضویت افراد در گروه‌های رسمی) و غیررسمی (مذهبی و خیریه‌ای) سنجیده می‌شود. همچنین روابط اجتماعی از دیگر شاخصه‌ای مورد استفاده برای سنجش شبکه‌های اجتماعی است بنابراین برای سنجش شبکه‌های اجتماعی از دو شاخص مشارکت و روابط اجتماعی استفاده شد. مشارکت به معنای شرکت فعالانه افراد در حیات سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و به‌طور کلی در تمامی ابعاد حیات است (بیرو، ۱۳۷۲) و شامل مشارکت رسمی و غیررسمی می‌شود. برای سنجش مشارکت رسمی از مقیاس چاپین استفاده شده است که مشتمل است بر این پنج جزء: (۱) عضویت (۲) انجام دادن فعالیت‌ها (۳) کمک مالی (۴) حضور در برنامه‌ها و (۵) صاحب‌مقام و مسؤولیت بودن (میلر، ۱۳۸۰).

روحیه خدمتی

واژه روحیه در زمینه‌های متفاوتی چون صنعت، علوم تربیتی، پزشکی و همانند آن در ارتش بکار رفته است. اما به نظر می‌رسد که این واژه از نظر معنی در تمام زمینه‌های فوق دارای تفاوت‌های بسیاری باشد. در یک تعریف آمده است: روحیه عبارت است از یک حالت روانی هیجانی که در این حالت فرد دارای احساس خوشحالی، امیدواری و داشتن اطمینان به‌دوراز هرگونه احساس بی‌ارزشی، غم و افسردگی است.

در تعریف دیگری روحیه را به‌عنوان توانایی انجام کار در شرایط و اوضاع دشوار با یک ظرفیت محدود توصیف کرده‌اند. به‌طور کلی اطمینان داشتن، ثابت‌قدم و راسخ بودن و فدا کردن نگرش‌های خود در برابر وظایفی که از افراد خواسته می‌شود، ایمان به فرماندهان، اعتقاد به پیروزی، احساس سهیم بودن در ثمره کار گروهی و وفاداری نسبت به دیگر اعضای گروه نشانگر روحیه بالا می‌باشد. (اسکندری و محسنلو، ۱۳۹۳).

کیت دیویس^۲ (۱۳۵۹) معتقد است که روحیه یکی از عوامل بر انگیزاننده کار در میان کارکنان سازمانهای عمومی و خصوصی است. یکی از مشخصه‌های سازمانی که به خوبی اداره می‌گردد و بستگی به روحیه خوب کارکنان آن دارد. دستیابی به روحیه خوب از روی ترغیب میسر نبوده و قابل خرید هم نیست ایجاد چنین حالتی در افراد بیشتر به رفتار خوب مدیران بستگی دارد و لذا روحیه برای اندازه‌گیری میزان پیشرفت و کارآیی مطلوب سازمان وسیله مؤثرتری به شمار می‌رود (الیاسی و همکاران، ۱۳۸۷). البته روحیه خود پدیده و مفهوم پیچیده‌ای است که از عملکرد چندین عامل ناشی می‌شود که از جمله می‌توان به: روابط انسانی در سازمان یا شرکت، تسهیلاتی که کارکنان از آن برخوردارند، حقوقی که دریافت می‌کنند و تسهیلات و فرصتهایی که برای آنها تامین می‌گردد. با فراهم کردن چنین شرایطی، روحیه خدمتی را می‌توان ایجاد، نگهداری، و تقویت کرد (صالحیان و دیگران، ۱۳۸۷).

مسئولیت اجتماعی

مسئولیت به معنای پاسخگویی قانونی، مالی یا اخلاقی است و فرد مسئول، انسانی است که معتمد و قابل اطمینان است. آگاهی از مسئولیت یعنی آگاهی از اینکه خود، سرنوشت، گرفتاری‌های زندگی، احساسات و در نتیجه رنج‌هایمان را پدیدمی آوریم. آن‌ها معتقدند: مسئولیت‌پذیری را یک الزام و تعهد درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب همه فعالیت‌هایی که بر عهده او گذاشته شده است، تعریف می‌کند مسئولیت‌پذیری از درون فرد سرچشمه می‌گیرد. مسئولیت اجتماعی شرکت، عنصری ضروری در ایجاد و حفظ شهرت شرکت‌ها است که در منابع استراتژیک، به‌عنوان مزیت رقابتی یک شرکت از آن یاد می‌شود. در دنیای امروز که فشار

^۲ - keith davis

بر کسب‌وکارها برای رعایت مسائل زیست‌محیطی افزایش یافته، شرکت‌ها باید به ایجاد رابطه بلندمدت با مصرف‌کنندگان و جامعه اقدام نمایند (امیدی و همکاران، ۱۳۹۵). کمیون اروپا مسئولیت اجتماعی شرکت را به‌عنوان مفهومی تعریف می‌کند که به‌موجب آن شرکت‌ها ملاحظات اجتماعی و محیطی را در تعاملات و عملیات تجاری خود در ارتباط با ذینفعان خود، به‌صورت داوطلبانه، رعایت می‌کنند در یک تعریف کلی‌تر، در یک تعریف کلی‌تر، مسئولیت اجتماعی شرکت به‌عنوان روش‌هایی تعریف می‌شود که در آن یک کسب‌وکار به دنبال همسو کردن ارزش‌ها و رفتار ذینفعان مختلف خود است (لای^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). تکلیف اجتماعی شرکت هر شرکت را می‌توان از چهار منظر مشاهده نمود که پرداختن به آن‌ها موجب ارتقای کیفیت شهروندی هر بنگاه می‌گردد: منظر اقتصادی، حقوقی، اخلاقی و نوع‌دوستی. این چهار منظر به‌مثابه یک زنجیره‌اند که در یک‌طرف آن، دغدغه‌های اقتصادی و در سوی دیگر دغدغه‌های اجتماعی نهفته است. (امیدی و همکاران، ۱۳۹۵).

توانمندسازی کارکنان

توانمندسازی^۴ مهم‌ترین چالش مدیران در عصر حاضر است. زیرا سازمان‌ها در معرض تغییرات سریع و غیرقابل‌پیش‌بینی قرار دارند. از مهم‌ترین عوامل بروز این تغییرات، می‌توان به رقابت روزافزون جهانی، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و بروز تغییرات در ویژگی‌ها و خواسته‌های مشتریان اشاره کرد. تغییر در شرایط سازمان‌های عصر حاضر، منجر به تغییر نگرش آن‌ها به نیروی انسانی شده است. در این شرایط کارکنان سازمان، ابزار موفقیت مدیر نیستند و به‌عنوان سرمایه‌های سازمان، به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند. (روی و شیناه، ۲۰۰۵). توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند. این فرایند نه‌تنها در عملکرد افراد بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهم‌ترین مفهوم توانمندسازی، تفویض اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است. فرایند تصمیم‌گیری باید از درجه بالای عدم تمرکز برخوردار باشد و افراد یا گروه‌های کاری نیز باید مسئول یک قسمت کامل از فرآیندهای کاری باشند (لاولیر^۵، ۱۹۹۴). در تکمیل مطالب بالا هرتادو و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود در مورد سرمایه اجتماعی بیان می‌کنند که از طریق سرمایه اجتماعی می‌توان در جهت آموزش عمومی اقدام نمود از نظر آن‌ها افراد کارکردهای از طریق مشارکت با یکدیگر و بیان نظرات و دیدگاه‌های خود آموزش را در بین یکدیگر گسترش دهند. جکسون و وید (۲۰۰۵) در تحقیقی به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و حس مسئولیت در بین افراد پلیس و اثر آن بر فعالیت حرفه‌ای پلیسی پرداخته‌اند. داده‌های این مطالعه از پیمایش ۳۵۳ افسر پلیس در به‌دست‌آمده است. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی ارتباط معنی‌داری با حس مسئولیت و فعالیت حرفه‌ای پلیس دارد. همچنین یافته‌ها اشاره می‌کنند که میزان جرم در جامعه تأثیر معنی‌داری بر حس مسئولیت‌پذیری پلیس و رفتار آگاهانه (جکسون و واد^۶، ۲۰۰۵) ندارد آن متعاقب راندولف و همکاران (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان "نقش رفتار نودوستانه، توجه همدلانه و انگیزش مسئولیت اجتماعی در اهدا خون" انجام داده‌اند. نتایج حاکی از آن است که اکثر افراد اهداکننده سطوح بالایی از ویژگی‌های اصلی جامعه پسند را دارا بودند (نوع‌دوستی، همدلی و مسئولیت اجتماعی) که عموماً انگیزه‌های اصلی برای اهدا خون تصور می‌شوند، اما این ویژگی‌ها عوامل اصلی مرتبط با تعداد اهدای دفعات خون نیستند (رندولف^۷ و همکاران، ۲۰۰۸). جواهری (۱۳۷۹) عملکرد را حاصل تعامل سه منبع فیزیکی، مالی و انسانی می‌داند که عوامل فیزیکی و مالی خودبه‌خود باعث تولید نمی‌شود بلکه، این امر زمانی حادث می‌شود که عنصر انسانی نیز وارد عمل شود باوجوداینکه عنصر انسانی مهم‌ترین عامل تولید می‌باشد، رفتار انسان پیچیده و غیرقابل‌پیش‌بینی است و مدیریت روی آن کنترل کمی دارد درک رفتار انسان و تأثیر مثبت آن می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد وی

³ Lai

⁴ Empowerment

⁵ Roy & Sheena

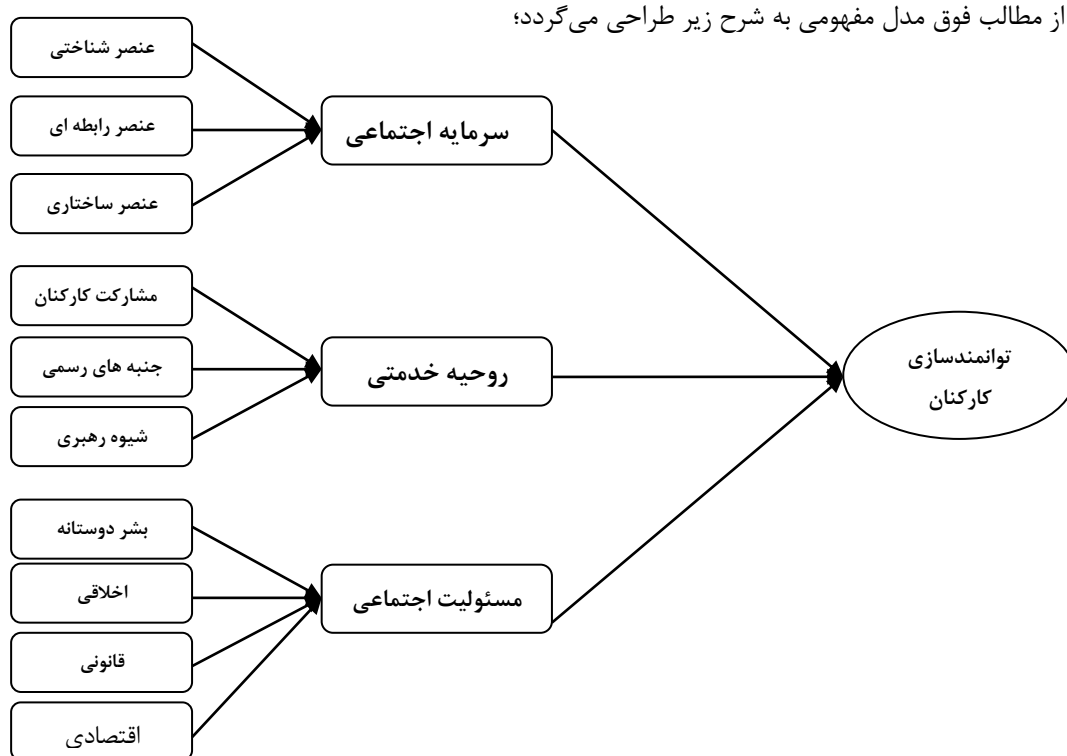
⁶ Lawler

⁷ Jackson & Wade

⁸ - Randolph

می‌شود و میزان عملکرد یک کارمند تابعی از توانایی و انگیزش اوست. آرجریز^۹ معتقد است که طبع کار خود یکی از عوامل اساسی تعیین‌کننده روحیه می‌باشد. معمولاً افراد از مشاغل پرتحرک بیش از کارهای عادی و معمولی لذت می‌برند و رضایت خاطر کسب می‌کنند. تحقیقات و مشاهدات رتلیس برگر^{۱۰} نشان می‌دهد که اگر به کارمندان فرصت داده شود که " نفس بکشند و بشکفند " روحیه کارکنان بهتر شده و تلاش آنان در جهت تولید افزایش می‌یابد. در مطالعاتی که در مورد عوامل مؤثر در روحیه کارکنان به عمل آمده است ثابت شده است که وقتی شیوه‌های فنی و سازمانی اداری بتواند تمایلات اساسی کارمندان را در جهت ابراز شخصیت، خودسازی، خودشناسیدن و احراز شأن و منزلت برانگیزاننده و ارضاء کنند روحیه آنان قوی‌تر و بازدهی نیروی کار آنها افزون‌تر می‌شود. بنا به نظر هالسی^{۱۱} روحیه چیزی نیست که بتوان آن را ابداع نمود یا امر به استقرارش داد. یا حتی برای برقراری آن تشویق به عمل آورد، بلکه روحیه را تنها با برقراری شرایط خاص در محیط کار که برای ایجاد و پرورش آن مناسب باشد می‌توان به وجود آورد (صالحیان و دیگران، ۱۳۸۷).

لذا با بهره‌گیری از مطالب فوق مدل مفهومی به شرح زیر طراحی می‌گردد:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (الیاسی، ۱۳۸۷)، (کارول و همکاران، ۱۹۹۱)، (امیدی و همکاران، ۱۳۹۵)، (روی و شینا، ۲۰۰۵)، (موسوی خامنه ۱۳۸۳).

لذا با توجه به مدل پژوهش فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر طراحی شد:

- ۱- سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۲- روحیه خدمتی بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل تأثیر معنی‌داری دارد.
- ۳- مسئولیت‌پذیری بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل تأثیر معنی‌داری دارد.

^۹- Argiris

^{۱۰}- Reethlisberger

^{۱۱}- G.D.Halsey

روش پژوهش

با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی، روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری در توانمندسازی کارکنان در بانک‌ها، بر این اساس بانک ملت به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان بانک ملت در شهر اردبیل می‌باشد که تعداد آن‌ها بنا به گزارش دریافتی از قسمت منابع انسانی سرپرستی بانک ملت تعداد ۳۰۰ نفر کارمند مشغول به کارند که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۱۷۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب خواهد شد. بر این اساس روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس (بدون هیچ‌گونه گزینش ذهنی از قبل) برای توزیع پرسشنامه در بین کل کارکنان بانک ملت انتخاب و به‌صورت تکمیل‌شده جمع‌آوری گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه در سه بخش‌نامه همراه، اطلاعات جمعیت شناختی و سؤالات اختصاصی تنظیم گردید. سؤالات مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی شامل (۱۷ سؤال)، (ناهماپیت و گوشال ۱۹۹۸) و روحیه خدمتی کارکنان (۱۸ سؤال) دکتر محمد ساعتچی (۱۳۹۱)، مسئولیت اجتماعی (۱۶ سؤال) از پرسشنامه کارول (۱۹۹۱) و نهایتاً توانمندی کارکنان (۱۲ سؤال) از پرسشنامه اسپریتزر (PEQ) (۱۹۹۵) استخراج‌شده ولی بنا به شرایطی به‌منظور بومی‌سازی سؤال‌ها با توجه به نظر استاد راهنما و متخصصان در آن تغییراتی جزئی جهت قابلیت درک بیشتر پاسخ‌دهندگان ایجاد شده که در کل ۶۲ گویه می‌باشد. مقیاس مورد استفاده طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت است. این مقیاس به‌طور خاص از مبنای کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق استفاده می‌کند. بر این اساس از اعضای نمونه آماری درخواست گردید تا بر اساس مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت، به سؤالات پرسشنامه پاسخ دهند.

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگوروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه اختصاص دارد. سپس به‌منظور آزمون مدل پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده می‌شود. معادلات ساختاری، از یک بخش ساختاری که ارتباط بین متغیرهای مکنون را نشان می‌دهد و یک مؤلفه اندازه‌گیری که نحوه ارتباط متغیرهای مکنون و نشانگرهای آن‌ها را منعکس می‌کند، تشکیل شده است. استفاده از روش معادلات ساختاری از مزیت‌های بااهمیت برخوردار است که مهم‌ترین آن‌ها تخمین مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون به‌صورت هم‌زمان می‌باشد. معادلات ساختاری لیزرل ضمن آنکه ضرایب مجهول مجموعه معادلات ساختاری خطی را برآورد می‌کند برای برازش مدل‌هایی که شامل متغیرهای مکنون، خطاهای اندازه‌گیری در هر یک از متغیرهای وابسته و مستقل، علیت دوسویه، هم‌زمانی و وابستگی متقابل می‌باشد طرح‌ریزی می‌کند (آذر، ۱۳۸۱). برای انجام روش‌های آماری موردنظر از نرم‌افزار **Lisrel** استفاده می‌شود.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه

درصد	طبقات	ویژگی‌های جمعیت شناختی
۷۲/۷	مرد	جنسیت
۲۷/۳	زن	
۲/۷	کمتر از ۲۵ سال	سن
۳۱/۲	۲۵ تا ۳۵ سال	
۴۳/۲	۳۵ تا ۴۵ سال	
۲۲/۷	بیشتر از ۴۵ سال	

۱/۲	دیپلم و پایین تر	تحصیلات
۲۱/۷	کاردانی	
۴۵/۴	کارشناسی	
۳۱/۷	کارشناسی ارشد و بالاتر	

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، ۷۲/۷ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۷/۳ درصد از آن‌ها زن می‌باشند. از طرفی افراد ۳۵ تا ۴۵ سال با ۴۳/۲ درصد بیشترین و همچنین افراد با سن کمتر از ۲۵ سال با ۲/۷ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. نهایتاً افراد با مدرک تحصیلی کارشناسی با ۴۵/۴ درصد بیشترین و افراد با مدرک تحصیلی دیپلم و پایین‌تر با ۱/۲ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند.

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K)

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کولموگروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. در جدول شماره ۲ نتایج این آزمون قابل مشاهده است. در این آزمون، فرض صفر نشان‌دهنده ادعای مطرح‌شده در مورد نرمال بودن توزیع داده‌ها است.

جدول ۲: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	سرمایه اجتماعی	روحیه خدمتی	مسئولیت اجتماعی	توانمندسازی کارکنان
حجم نمونه	۱۷۰	۱۷۰	۱۷۰	۱۷۰
پارامترهای میانگین	۳/۸۰۲۱	۳/۶۲۲۱	۳/۵۲۶۴	۳/۷۱۲۶
توزیع نرمال انحراف معیار	۰/۶۴۵۲۳	۰/۷۶۳۲۵	۰/۵۲۹۸۱	۰/۴۵۳۰۵
بیشترین میزان تغییرات	مطلق ۰/۰۸۰	۰/۰۸۲	۰/۰۶۸	۰/۰۸۴
	مثبت ۰/۰۶۲	۰/۰۶۷	۰/۰۸۵	۰/۰۸۳
	منفی -۰/۰۸۹	-۰/۰۸۳	-۰/۰۸۲	-۰/۰۷۸
آماره آزمون گولموگروف اسمیرنوف	۱/۱۸۲	۱/۱۸۴	۱/۱۷۵	۱/۱۶۲
سطح معناداری	۰/۱۲۶	۰/۱۴۲	۰/۱۴۷	۰/۱۲۹

نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۲ نشان می‌دهند که تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند؛ چراکه سطح معنی‌داری این متغیرها کوچک‌تر از ۵٪ است و فرض صفر برای آن‌ها تابید می‌شود. بنابراین با توجه به نرمال بودن توزیع تمامی متغیرها، از آزمون پیرسون استفاده می‌شود.

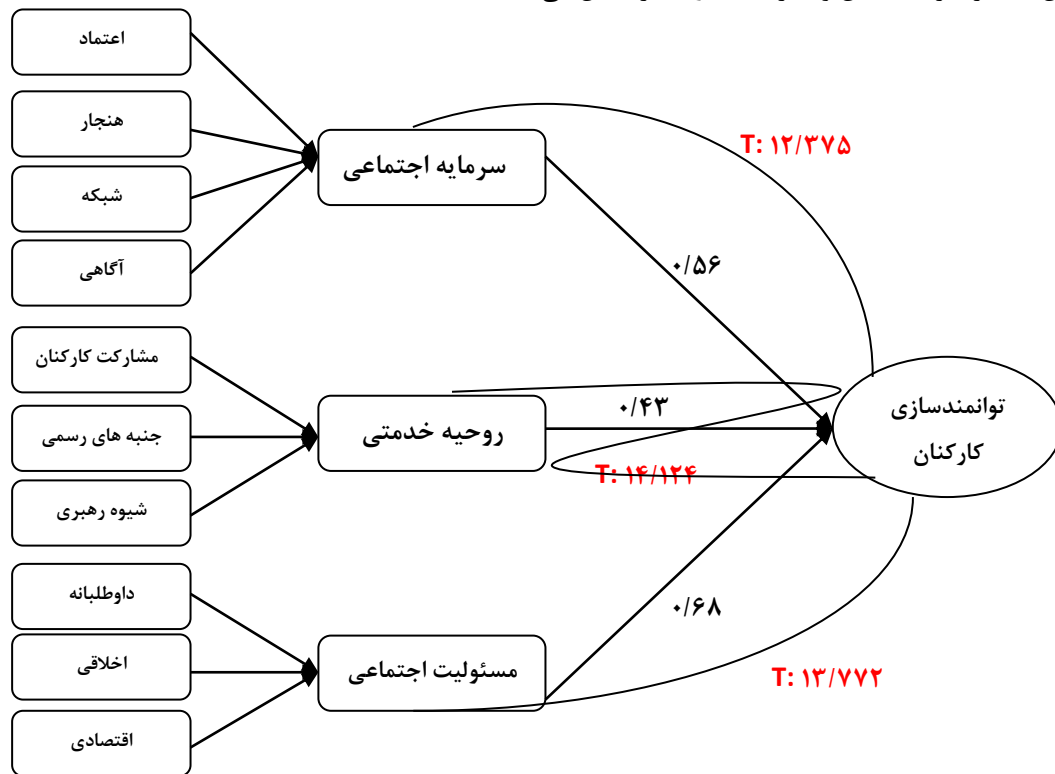
آزمون مدل پژوهش

یکی از مهم‌ترین معیارها جهت بررسی برازش مدل ساختاری عبارت آماره تی استیودنت است. چنانچه مقدار آن بزرگ‌تر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. لذا فرضیات متغیر مربوط به آن تأیید می‌شود (اسفندیانی و محسنین، ۱۳۹۲)؛ و سه مقدار ۱،۶۴، ۱،۹۶ و ۲،۵۸ به عنوان مقدار ملاک برای تأیید مقادیر در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد در نظر گرفته می‌شود؛ بنابراین؛ نتایج ضرایب مسیر همراه با مقادیر آماره تی استیودنت و سطح معناداری در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیه های اول تا سوم

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	آماره تی استیودنت	سطح معناداری
H ₁	سرمایه اجتماعی	توانمند سازی کارکنان	۰/۵۶	۱۲/۳۷۵	کمتر از ۰/۰۵
H ₂	روحیه پذیری	توانمند سازی کارکنان	۰/۴۳	۱۴/۱۲۴	کمتر از ۰/۰۵
H ₃	مسئولیت اجتماعی	توانمند سازی کارکنان	۰/۶۸	۱۳/۷۷۲	کمتر از ۰/۰۵

نتایج به دست آمده نشان داد که سرمایه اجتماعی بر توانمند سازی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار با ضریب تاثیر ۰/۵۶ دارد. بنابراین فرضیه اول مورد تأیید قرار می گیرد همچنین روحیه پذیری بر توانمند سازی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۳ دارد. بنابراین فرضیه دوم مورد تأیید قرار گرفت؛ و نهایتاً مسئولیت اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۸ بر توانمندسازی کارکنان دارد. بنابراین فرضیه سوم مورد تأیید قرار گرفت. شکل ۲ مدل پژوهش نتایج فرضیه ها و همچنین مقادیر ضریب تعیین و آماره t استیودنت را نشان می دهد.



نتیجه گیری و پیشنهادات:

همان گونه که پیش از این گفته شد، هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و روحیه خدمتی و مسئولیت اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان در بانک ملت شهر اردبیل می باشد که پس از طی مراحل مقدماتی و مرور پژوهش ها و تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی و همچنین مرور نظریات مختلف در زمینه سرمایه اجتماعی، روحیه خدمتی، مسئولیت اجتماعی و توانمندسازی کارکنان و نهایتاً برای تأیید فرضیات این تحقیق، از طریق پرسشنامه در یک نمونه ۱۷۰ نفری از کارکنان بانک ملت شهر اردبیل،

داده‌های موردنیاز جمع‌آوری و سپس با استفاده از تکنیک آماری، این داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ که نتایج یافته‌ها حاکی از تأثیر مثبت و معنادار سرمایه اجتماعی، روحیه خدمتی، مسئولیت اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان می‌باشد. نتایج تحقیق با تحقیق هرتادو و همکاران (۲۰۱۱)، جکسون و وید (۲۰۰۵)، راندولف و همکاران (۲۰۰۸)، نصرآبادی و نیازی (۱۳۸۹)، جواهری (۱۳۷۹) و کفاشی و حاتمی نژاد (۱۳۸۸) همسو می‌باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش، بر اساس یافته‌های تحقیق شیوه‌هایی که باعث افزایش توانمندی کارکنان بانک می‌شود عبارت‌اند از: کارکنان باید از مسئولیت‌ها و شرح وظایف خود، هدف و مأموریت سازمان و مراحل و فرآیندهای کاری آن آگاهی داشته باشند. سازمان باید به منظور به‌روز بودن اطلاعات فنی و تخصصی کارکنان و افزایش محتوی شغلی آن‌ها اقدام کند. همچنین به منظور برآورده کردن اصل جان‌شین‌سازی در سازمان باید از فنون چرخش کاری استفاده کند.

به‌منظور برآورده کردن این عامل باید برای کارکنان در سازمان احترام گذارد و در جهت رفع مشکلات شخصی یاری و کمک کرد. برای ابداع، نوآوری و خلاقیت در کارکنان باید زمینه‌های مناسب فراهم شود و مدیریت ارشد سازمان اطمینان حاصل کند که کارکنان تمایل به انجام اموری که به آن‌ها واگذار شده است را دارند. اعتماد، صمیمیت و صداقت سازمان باید فضای مثبت و روابط کاری دوستانه را بین کارکنان ایجاد کند و اعتماد بین مدیران و کارکنان را افزایش دهد. تناسب حقوق و دستمزد و پاداش دریافتی با کاری که کارکنان انجام می‌دهند، توزیع مناسب امکانات رفاهی در سازمان و تناسب ارتقای شغلی کارکنان با شایستگی آن‌ها می‌تواند عامل مطرح‌شده را در سازمان پوشش دهد. به‌کارگیری نظرات و ایده‌های کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و همکاری آن‌ها در بهبود و پیشبرد امور سازمان، تفویض اختیار به کارکنان در سطوح مختلف، مشارکت دادن کارکنان در ارائه پیشنهاد جهت بهتر انجام شدن امور و کنترل امور انجام‌شده کارکنان توسط خودشان می‌توانند به‌عنوان عامل مشارکت و کارگروهی در افزایش توانمندسازی کارکنان در سازمان‌ها تأثیرگذار باشد.

شامل برقراری ارتباط و دسترسی آسان کارکنان به مدیران و سرپرستان، شفافیت و روشن بودن ارتباطات کاری کارکنان با مدیران و سرپرستان و اطلاع کارکنان از امور جاری شرکت در ارتباط با حوزه کاری خود و ... است.

از جمله عوامل مؤثر که کمابیش در سازمان‌ها بر روی آن تأکید می‌شود محیط کاری است. اهمیت به ایمنی و سلامت کارکنان در محیط کار، ایجاد موقعیت‌های مناسب جهت ارتقای شغلی کارکنان، کاهش فشار و تنش‌های موجود در محیط کار می‌تواند از جمله موارد مرتبط با محیط کار باشد. بهینه‌سازی فرایندها و روش‌های کاری شفاف و مشخص بودن گردش کار و اطلاعات در سازمان، مستندسازی روش‌های کاری و بازنگری دوره‌ای و اصلاح روش‌های کاری و ساده‌سازی امور از عوامل مؤثر در برآورده شدن بهینه‌سازی فرایندها و روش‌های کاری است. بین میزان پاداش و عملکرد کارکنان رابطه منطقی وجود داشته باشد. هنگامی که کارکنان سیستم پرداخت حقوق و پاداش را عادلانه بدانند رضایت شغلی و توانمندی کارکنان افزایش خواهد. مدیران به تناسب شخصیت به کارکنان خود مسئولیت داده و انتظارات منطقی از کارکنان خود داشته باشند چراکه اگر شخصیت فرد با مسئولیت کاری‌اش سازگار باشد توانمندی کارکنان افزایش می‌یابد. اصل برابری و مساوات رعایت شود، پاداش ندادن بهتر از توزیع ناعادلانه آن می‌باشد. کارمندان در سازمان شاهد و ناظر نحوه‌ی توزیع پاداش مدیران می‌باشند و احساس حقارت و کوچکی در تعلق نگرفتن پاداش، به‌عنوان یک‌بار منفی موجبات تضعیف روحیه آنان را فراهم می‌آورد. مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، مشورت کردن با کارکنان قبل از ایجاد تغییراتی که بر آن‌ها تأثیرگذار است، تشویق افراد به ارائه پیشنهادهایی جهت بهتر شدن امور دعوت افراد به شرکت در تصمیم‌گیری‌ها، به کار بردن نظرات و پیشنهادهای دیگران بر تصمیم‌ها. تفویض اختیار که به معنای سپردن بخشی از کار یا مسئولیت یا اختیار به دیگری است.

به نظر «جرج تری» تفویض اختیار چیزی شبیه تقسیم کردن دانش است؛ بنابراین تفویض اختیار به معنای ۱- سپردن کار به دیگری برای انجام ۲- بخشیدن قدرت یا اختیار جهت اعمال برای انجام کاری ۳- ایجاد الزام برای فردی که تفویض را می‌پذیرد. پس مدیران به نیروهای خود اعتماد نموده و به آن‌ها مسئولیت بدهند چراکه اولین قدم در مسئولیت‌پذیری و توانمندی کارکنان،

دادن مسئولیت است. آموزش شغلی فرآیند یادگیری است که امکان برخورداری فرد به اطلاعات، مهارت، صلاحیت لازم برای انجام حرفه و فعالیت شغلی را میسر می‌سازد. لازم است تا مسئولین نسبت به برگزاری دوره‌های مدیریتی جهت آشنا نمودن و به‌روز کردن مدیران با شیوه‌های مدیریتی جدید اقدام نمایند. تجربه و آزمایش کردن یکی از راهکارهایی است که باعث بالا رفتن توان علمی به شکل عملی می‌شود لذا جهت بهره‌مندی کارکنان از تجربیات مدیران لازم است تا کارگاه‌های آموزشی لازم جهت ثبت و انتقال تجربیات مدیران باتجربه به مدیران جوان برگزار گردد تا مدیران جوان بتوانند جهت بهتر انجام امورات به نحو احسن اقدام نمایند. مدیران تجربیات خود را بدون حب و بغض در اختیار کارکنان جوان قرار دهند و بهتر است برای انجام بهتر امور به آن‌ها مشاوره دهند. کارکنان همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات یا تمهیدات موجود به محیط کار توجه می‌کنند، آن‌ها ترجیح می‌دهند که محیط کار سالم، بی‌خطر، آرام، تمیز و بدون هیچ خدشه‌ای باشد تخصیص تجهیزات اداری به کارکنان نواحی به‌صورت عادلانه و بر اساس میزان کارایی و فعالیت نواحی، توزیع مناسب امکانات، ساخت‌وسازها و بهره‌مندی کارکنان از ساختمان اداری مطلوب به‌خصوص در نواحی در افزایش کارایی و روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری و در نتیجه توانمندی کارکنان آن‌ها تأثیر دارد. انتخاب و انتصاب مدیران و مسئولین با توجه به شایستگی‌ها و به‌دوراز هرگونه رابطه، باندبازی و... در هنگام بروز تخلف و جرم از سوی کارکنان نسبت به برخورد قضایی و انضباطی اقدام و از برخوردهای احساسی و گذشته‌ای بی‌مورد پرهیز نموده و به اجرای آئین‌نامه انضباطی اهمیت دهند. آشنا نمودن کارکنان به قوانین و مقررات استخدامی، آیین‌نامه انضباطی و سایر قوانینی که ملزم به رعایت آن هستند. تلاش نمایند تا در گفتار خود صادق بوده و به آنچه می‌گویند خودشان را نیز ملزم به رعایت آن بدانند و از نظرات و پیشنهاد نیروهای تحت امر خود استفاده نموده و آن‌ها را در اجرا و تصمیم‌گیری امورات مشارکت دهند. افراد از کار خود نتیجه‌ای بیش از پول دریافت می‌کنند. برای بیشتر کارکنان، کار چیزی بیش از پول است و می‌تواند نیازهای اجتماعی آن‌ها (روابط اجتماعی) را تأمین کند؛ بنابراین هیچ جای شگفتی نیست که داشتن همکاران صمیمی و پشتیبان زندگی موجب افزایش روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری می‌شود. مدیران برای ایجاد ارتباط صمیمی بین نیروها و همچنین مدیران با نیروها تلاش و روحیه تعاون و همکاری، همفکری و هماهنگی در بین نیروها را تقویت نمایند. اگر کارکنانی که مسائل معنوی در آنان تأثیر بیشتری دارد، با استفاده صحیح و مشروع از آن مسائل ایجاد انگیزش نمود. اندازه سازمان اغلب به شیوه‌ای وارونه با رضایت شغلی و روحیه کارکنان پیوند دارد. با توجه به حجم کاری و سعی شود با آن‌ها برخورد علمی، اصولی، منطقی و اسلامی داشته باشند. از به‌کارگیری کارکنان خود در یکجا برای مدت طولانی اجتناب نمایند. کارهایی که یکنواخت و روزمره باشد، کم‌کم کسالت‌آور می‌گردد و برنامه‌ریزی آن‌ها مشکل می‌شود و گاهی اوقات مدیر ناآگاهانه با اتلاف وقت از انجام این‌گونه امور غفلت می‌ورزد. لذا باید امکاناتی ایجاد کرد که کارهای خسته‌کننده و یکنواخت با نتایج جالب همراه شود و پس از خاتمه کار موردنظر، مدتی را به استراحت و کار موردعلاقه سپری نمود. کیفیت زندگی را می‌توان پاسخ به مجموعه‌ای از مشکلات و مسائل جدید کارکنان دانسته و همچنین اقداماتی که برای حل‌وفصل آن‌ها صورت می‌گیرد که این خود عوامل تعیین‌کننده و رضایت کارکنان و افزایش روحیه خدمتی و مسئولیت‌پذیری آن‌ها خواهد شد لذا لازم است با فراهم نمودن امکانات رفاهی، تفریحی، زیارتی و برگزاری اردوهای خانوادگی و افزایش امکانات خدماتی و رفاهی و بهداشتی در سطح استان نسبت به افزایش کیفیت زندگی کارکنان اقدام گردد.

مراجع

- الیاسی، محمد حسین، (۱۳۸۷)، ابعاد روان‌شناختی و جامعه‌شناختی آستانه‌ی تحمل مردم، مجله مطالعات راهبردی پاییز ۱۳۸۷ - شماره ۴۰، صفحه - از ۲۵ تا ۵۰.
- اسپریتزر، (۱۹۹۵)، برپایه الگوی توانمندسازی توماس و ولت هاس پرسشنامه توانمندسازی کارکنان اسپریتزر (PEQ).
- آذر، عادل، (۱۳۸۱)، تحلیل مسیر و علت‌یابی در علم مدیریت، مجله مجتمع آموزش عالی قم، سال چهارم، شماره پانزدهم، ص ۵۹-۹۶.

- امید، ف؛ رضایی دولت آبادی، ح؛ محمد شفیعی، م، (۱۳۹۵)، " تاثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد اجتماعی و واکنش های مصرف کننده در صنایع غذایی، " نشریه علمی و پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، سال ششم، شماره ۱، صص ۱۷۸-۱۶۱.
- بیرو، آلن. (۱۳۷۰)، فرهنگ علوم اجتماعی، باقر ساروخانی، تهران، انتشارات کیهان .»، ماهنامه مهندسی مدیریت، سال پنجم، ش ۹۲، صص ۸۹.
- جواهری منوچهر، مدیریت تحول، (۱۳۷۹)، وزارت آموزش و پرورش، دفتر همکاریهای علمی بین المللی
- زاهدی مازندرانی، محمد جواد و اوجاقلو، سجاد . (۱۳۸۴)، بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
- صالحیان مجید - رباطی افشین (۱۳۸۷)، روانشناسی صنعتی و سازمانی: سرافراز، چاپ اول
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۸۵). (پایان نظم سرمایه اجتماعی و حفظ آن. ترجمه غلامعباس توسلی. تهران: نشر حکایت قلم نوین.
- قانع راد، محمد امین و حسینی، فریده. (۱۳۸۴)، ارزشها، شبکه روابط و مشارکت در سازمانهای غیر دولتی، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۳
- کولان، رولان. (۱۳۷۹)، نهادی کردن مشارکت مردم در توسعه در کتاب مشارکت در توسعه، ترجمه هادی غبرائی، تهران، انتشارات روش .
- موسوی خامنه، مرضیه. (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی و سلوک اجتماعی، رساله دکتری جامعه شناسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، استاد راهنما غلامعباس توسلی.
- میلر، دلبرت. (۱۳۸۰)، راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نائی، تهران، انتشارات نشر
- وثوقی، منصور و نیک خلق، علی اکبر. (۱۳۷۴)، مبانی جامعه شناسی، تهران، انتشارات خردمند.
- اسکندری، مجتبی؛ محسنلو، حسن، (۲۰۱۴)، بررسی میانجیگری استرس بر رابطه بین رضایت شغلی و روحیه خدمتی فرماندهان و مدیران آموزش یکی از نیروهای مسلح، فصلنامه روانشناسی نظامی، دوره پنج، شماره پانزده، ۸۰-۶۳.
- ساعتچی، محمود، کامبیز کامکاری، مهناز عسکریان. (۱۳۹۱)، آزمونهای روانشناختی. تهران: نشر ویرایش.
- 27- Randolph, S. W. (2008). "The Role of Altruistic Behavior, Empathetic and social Responsibility Motivation in Blood Donation Behavior". *Transfusion*. Vol48, pp. 43- 54
- 28- Jackson, L. A & Wade, J. E (2005). "Police Perception of Social Capital and Sense of Responsibility: An Explanation of Proactive Policing" *An International Journal of Police Strategies & Managements*. Vol. 28, pp. 49-68
- Roy, YJC & Sheena S 2005, 'Empowerment through choice? a critical analysis of the effects of choice in organizations', *Research in Organizational Behaviors*, vol.27, pp. 41-79.
- Lawler, E 1994, *Total quality management & employee involvement: are they compatible*, Academy of Management Executive.
- Lai, C.-S.; Chiu, C.-J.; Yang, C.-F. & Pai, D.-C. (2015). The Effects of Corporate Social Responsibility on Brand Performance: The Mediating Effect of Industrial Brand Equity and Corporate Reputation. *Journal of Business Ethics*, 14(4): 457-469.
- Nahapit, J. & Ghoshal, S. (1998). "social capital ,Intellectual capital , and organizational Advantage". *Academy of Management Review*, 23(2) , pp. 242-261.
- Carroll A,)1991(, *The Pyramid of Corporate social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*, *Business Horizons*, July- August.

A survey the Impact of Social capital and the morale of service and social responsibility on Staff Capacity of Mellat Bank in Ardebil city

Somayeh Saebnia1 *, Fatemeh Moghadb2, Abdolghasem Safari 3

¹ Department of Management, New Non-Profit Institution of Higher Education, Ardabil, Iran

² Department of Management, New Non-Profit Institution of Higher Education, Ardabil, Iran

³ MSc. Geography, , Ardabil, Iran

Abstract

Creating accountability in an organization is important in terms of creating quality in an organization, the more managers and employees are more committed and better integrated with the concept of the organization's activities, the more benefits will be. With more employee involvement, responsibility increases. The issue of service morale is one of the major issues in public or private organizations. Today, each organization tries to enhance the morale of its employees by making the service environment more attractive. Considering the importance of social capital and its role in the development of organizations, if managers do not have the necessary attention to this capital, they will face distress, distraction, creativity, innovation, and even corporate silence. The benefits of social capital are to increase mutual trust and trust and intimacy and cooperation among individuals. Empowering employees is one of the effective tools for their individual and group capacities and abilities in line with organizational goals. In other words, the only asset of an organization is that it is the staff of the bourgeoisie, brave, disciplined, innovative, risk-taking and love-loving. An organization with high-profile employees is "a wealthy organization." Therefore, the main objective of the research is to investigate social capital and service morale and responsibility on empowerment of employees in Mellat Bank of Ardebil. This research is an applied and descriptive-correlative method. The statistical population of this research is all employees of Mellat Bank in Ardabil city. Their number was 170 according to Cochran formula. Accordingly, a non-random sampling method was available (without any pre-selection) for distributing the questionnaire among all managers and employees of Mellat Bank in Ardabil city and were collected as completed. SPSS20 software was used to analyze the data. The results show that social capital and service morale and accountability have a significant effect on empowerment of employees. Finally, based on the results of the research, suggestions were made to improve the empowerment of Mellat employees.

Key words: accountability, social capital, service spirit, employee empowerment.