

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد تهران مرکزی**

**دانشکده مدیریت – گروه مدیریت دولتی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)**

**گرایش: " تشکیلات و روشها "**

**عنوان:**

**بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک**

**مسکن شهر تهران**

**استاد راهنما:**

**دکتر مراد کردی**

**پژوهشگر:**

**مجید جاسبی**

**بهار ۱۳۹۳**

## تقدیم به :

پدرم که مردانگی ، سخاوت ، سکوت و مهربانی را از او  
آموختم.

و مادرم که عشق ورزیدن ، دوست داشتن ، محبت کردن و  
فداکاری را از او آموختم.

و همسرم ، اسطوره زندگیم ، پناه خستگیم و امید بودنم.

## تشکر و قدردانی از :

آقایان دکتر صالح اردستانی و دکتر کردی و خانمها  
دکتر حق شناس و دکتر جمشیدی و کلیه اساتید و  
بزرگوارانی که در تهیه ، تدوین ، گردآوری و ارائه  
این پایان نامه با ارائه طریق و رهنمودهای ارزنده  
شان مرا یاری رساندند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات طرح
۲	مقدمه
۴	۱-۱ بیان مساله
۶	۲-۱ هدفهای تحقیق
۶	۳-۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن
۱۲	۴-۱ سئوالات و فرضیه های تحقیق
۱۲	۵-۱ چارچوب نظری تحقیق
۱۵	۶-۱ تعاریف عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی
۱۵	۱-۶-۱ توانمند سازی
۱۷	۲-۶-۱ سرمایه اجتماعی
۱۸	۷-۱ روش تحقیق
۱۸	۸-۱ قلمرو تحقیق
۱۸	۹-۱ جامعه و حجم نمونه
۲۰	۱۰-۱ محدودیت ها و مشکلات تحقیق
۲۱	فصل دوم: مطالعات نظری
۲۲	مقدمه
۲۴	۱-۲ مبانی نظری تحقیق
۲۵	۱-۱-۲ مروری بر نظریه های توانمند سازی کارکنان
۲۵	۲-۱-۲ ریشه های تاریخی توانمند شدن
۲۵	۳-۱-۲ تاریخچه توانمند سازی
۲۹	۴-۱-۲ علائم توانمند سازی
۳۱	۵-۱-۲ پیامدهای توانمند سازی
۳۳	۶-۱-۲ رویکردها و مدل های توانمندسازی
۵۳	۷-۱-۲ سرمایه اجتماعی
۵۴	۸-۱-۲ تعاریف سرمایه اجتماعی
۵۵	۹-۱-۲ زمینه تاریخی سرمایه اجتماعی
۵۸	۱۰-۱-۲ تئوری پردازان سرمایه اجتماعی و نظریات آنها از سرمایه اجتماعی
۷۵	۲-۲ پیشینه تحقیق
۷۵	۱-۲-۲ سابقه تحقیقات و مطالعات انجام شده در مورد توانمند سازی کارکنان در ایران

۷۹	..... سابقه تحقیقات و مطالعات انجام شده در مورد توانمند سازی کارکنان در جهان
۸۱	..... پیشینه پژوهش های انجام شده و نتایج مورد انتظار آن در مورد سرمایه اجتماعی در ایران
۸۴	..... سابقه تحقیقات و مطالعات انجام شده در مورد سرمایه اجتماعی در جهان
۸۸	..... <b>فصل سوم: روش شناسایی تحقیق (متدولوژی)</b>
۸۹	..... مقدمه
۸۹	..... ۱-۳ روش تحقیق
۹۰	..... ۱-۱-۳ متغیرها و شاخص های تحقیق
۹۱	..... ۲-۳ روشهای جمع آوری اطلاعات
۹۳	..... ۳-۳ جامعه و نمونه آماری
۹۳	..... ۴-۳ قلمرو موضوعی تحقیق
۹۴	..... ۵-۳ نمونه آماری و روش اندازه گیری
۹۴	..... ۱-۵-۳ روش نمونه گیری
۹۴	..... ۶-۳ روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۵	..... ۷-۳ روایی و پایایی پرسشنامه ها
۹۶	..... ۱-۷-۳ تعیین اعتبار(روایی) پرسشنامه ها
۹۶	..... ۲-۷-۳ تعیین پایایی(قابلیت اعتماد) پرسشنامه ها
۹۹	..... <b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق</b>
۱۰۰	..... مقدمه
۱۰۱	..... ۱-۴ ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
۱۰۳	..... ۲-۴ آمار استنباطی
۱۰۴	..... ۱-۲-۴ آزمون اسمیرنوف کلموگروف
۱۰۵	..... ۲-۲-۴ آزمون فرضیه اصلی پژوهش
۱۰۶	..... ۳-۲-۴ آزمون فرضیه فرعی اول پژوهش
۱۰۸	..... ۴-۲-۴ آزمون فرضیه فرعی دوم پژوهش
۱۰۹	..... ۵-۲-۴ آزمون فرضیه فرعی سوم پژوهش
۱۱۰	..... ۳-۴ آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۱۱۰	..... ۱-۳-۴ آزمون فرضیه ابعاد سرمایه اجتماعی
۱۱۱	..... ۲-۳-۴ آزمون فرضیه ابعاد توانمند سازی کارکنان
۱۱۴	..... <b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۱۵	..... مقدمه
۱۱۶	..... ۱-۵ نتیجه گیری
۱۱۶	..... ۱-۱-۵ بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون همبستگی اسپیرمن

۱۱۶	.....	نتایج فرضیه ها و مقایسه آن با نتایج تحقیق های پیشین
۱۱۷	.....	رتبه بندی یافته های پژوهش با توجه به آزمون تحلیل واریانس فریدمن
۱۲۲	.....	پیشنهادات تحقیق
۱۲۲	.....	پیشنهاد ها براساس نتایج یافته های تحقیق
۱۲۳	.....	سایر پیشنهادها بر اساس نظر محققین
۱۲۷	.....	پیشنهاد به محققان آینده
۱۲۸	.....	منابع و مآخذ
۱۳۶	.....	پیوستها و ضمائم
۱۴۷	.....	چکیده انگلیسی

# فصل اول

کلیات طرح



## مقدمه:

به منظور توانمند سازی کارکنان در سازمان لازم است که سرمایه اجتماعی در سازمان ایجاد شود. زیرا امروزه یکی از مسائل موجود در سازمان ها، این است که میزان اعتماد، روابط، همبستگی، دوستی و صمیمیت بین افراد سازمانی بسیار پایین است؛ این امر نشان دهنده این است که سرمایه اجتماعی در میان افراد سازمانی در سطح پایینی قرار دارد و به تبع آن نیز کارکنان از توانمندی پایینی برخوردارند. لذا، برای افزایش و ارتقاء میزان توانمندی کارکنان لازم است که سرمایه اجتماعی در میان افراد سازمانی را افزایش دهیم. از این روست که موضوع سرمایه اجتماعی محور اصلی مدیریت در سازمانها محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتری نائل گردند و از این طریق بتوانند کارکنان خود را توانمند سازند. دنیای امروز دنیای سازمانهاست و نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین منابع سازمانی محور رویکردها و فعالیتهای سازمانی بوده و در اعتلای اهداف و آرمان سازمان نقش اساسی ایفا می کنند. منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم بخشیده و زمینه های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می کنند. در چنین دنیای سازمانی، سرمایه اجتماعی معمولاً توسط یک فرد در طول سال های زیادی کسب می شود و به صورت لحظه ای نمی تواند ایجاد شود (Tymon & Stumpf, 2003). مدیران ارشد افراد کمی را پیدا خواهند نمود که دارای درجات بالایی از سرمایه اجتماعی باشند. از این رو افراد برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا منابع کمیاب تلقی می شوند، چون افراد دارای سرمایه اجتماعی بالاتر توانایی حل مشکل بیشتری نیز دارند (همان منبع). بنابراین با توجه به مباحث مطرح شده اهمیت کارکنانی با سرمایه اجتماعی بالا برای سازمان ها بسیار است؛ از این رو باید عواملی را که می تواند با بالا رفتن میزان سرمایه اجتماعی کارکنان رابطه داشته باشد مشخص نمود. لذا با توجه به مباحث

مطرح شده ضرورت انجام این تحقیق آن است که اداره کل بانک مسکن تهران با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه های اجتماعی خود می توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه های اجتماعی می توانند سیستمهای سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند و منابع انسانی خود را نیز برای آینده بهتر تربیت و پرورش نمایند، امری که معمولاً کمتر از آن بهره می جسته و کمتر بدان پرداخته است. در دیدگاههای سنتی مدیریت توسعه سرمایه های اقتصادی، فیزیکی، و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند؛ برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی بیشتر از سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم. زیرا بدون این سرمایه استفاده بهینه از دیگر سرمایه ها امکان پذیر نیست. در جامعه ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است به احتمال زیاد سایر سرمایه ها تلف می شوند. از این روست که موضوع سرمایه اجتماعی محور اصلی مدیریت در سازمانها محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتری نائل گردند. لذا، امروزه سرمایه اجتماعی، نقش بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می کند و شبکه های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان انسانها، سازمانها و انسانها و سازمانها با سازمانها می باشد. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثر بخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می شوند (بیکر، ۱۳۸۲). از طرفی دیگر، توانمند سازی ابزار دیگری است که مدیران بوسیله آن قادر خواهند بود سازمانهای امروزی را که دارای ویژگیهایی چون تنوع کانالهای نفوذ، رشد و اتکا به ساختار افقی و شبکه ای، حداقل شدن فاصله کارکنان از مدیران و کاهش تعلق سازمانی می باشند بطور کارآمد اداره کنند. و لذا هدف این تحقیق بررسی اثرات ابعاد سرمایه اجتماعی بر افزایش توانمندسازی کارکنان بانک مسکن استان تهران می باشد.

## ۱-۱ بیان مساله:

این امر مسلمی است که پژوهش های کاربردی، مساله مدار هستند. بدین معنی که تمام فرآیند پژوهش، از اولین گام های مشاهده تا آخرین مراحل استنتاج، می باید حول یک یا چند مساله یا مشکل دور بزند. بنابر این، روشن کردن مشکل یا مساله در یک تحقیق علمی و کاربردی، یکی از ضروری ترین و اولین گام های پژوهش است. اگر مساله خوب روشن یا تبیین نشود، تمام مراحل بعدی فرایند تحقیق از قبیل: جمع آوری اطلاعات و استنتاجات یا نتیجه گیری، دچار مشکلات و نواقصی خواهد شد که ناشی از خود آن مراحل نیست، بلکه ناشی از روشن نبودن و بیان نادرست مساله است. بنابر این شاید اغراق نباشد که بعضی از محققان معتقدند که خوب و درست روشن کردن مساله، معادل نیمی از فعالیت های پژوهشی است (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۷۱، ص ۵). از نظر هال<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) تغییرات محیط کار، سازمانها را مجبور کرده که بقای خود در دنیای متلاطم امروز در سیستم مدیریت خود بازنگری کنند و " تواناسازی کارکنان " موضوع اصلی مربوط به عملکردهای رهبری و مدیریت شده و برای سازمانها این امکان را فراهم ساخته که رقابتی تر شوند. (سلیمی و گودرزی، ۱۳۸۲، ۲۸۵) از نظر اسکات ژافه<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) توانمندسازی کلمه دهان پرکنی است که مشکل گشای تمام مسائل محیط کار تلقی می شود. توانمندسازی کارکنان تکنیک جدیدی است که برای افزایش بهره وری از طریق بالا بردن تعهد کارکنان نسبت به سازمان و بالعکس مورد استفاده مدیران قرار گرفته است. این شیوه روش ارزشمندی است که بین کنترل کامل مدیریت و توانمندسازی کامل کارکنان توازن برقرار می کند. ( اسکات و ژافه، ترجمه ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۳، ۱۳ و ۱۲) توانمندسازی روش ارزشمندی است که بین کنترل کامل مدیریت و آزادی عمل کارکنان توازن برقرار می کند امروزه برای پاسخ به تغییراتی که در محیط رخ می دهد سازمانها به کارکنانی توانمندتر از گذشته نیاز دارند ( هاردی و سالیوان، ۱۹۹۸، ۱۲). در توانمندسازی طراحی و ساخت سازمان به نحوی است که افراد نیروی محرکه اصلی به شمار می روند و ضمن کنترل خود، آمادگی

<sup>۱</sup> Hall

<sup>۲</sup> Cynthia D.Scott & Dennis T.Jaffe

قبول مسئولیتهای بیشتر را نیز دارا می باشند . در سازمانهای توانمند کارکنان با احساس مالکیت ، افتخار و مسئولیت، افکار خود را خلاقانه پیاده می کنند. توانمندسازی از مهمترین ابزار است که می تواند این ویژگیها را در افراد ایجاد نموده و تحولاتی در بیشتر وجوه سازمان بوجود آورد. توانمندسازی راهبردی مهم برای توسعه سازمانهای مختلف برای تطابق با تغییرات خارجی و یکی از مسائل اصلی سازمانهاست. در دوران حاضر توانمندسازی به سان ابزاری شناخته شده است که مدیران با آن قادر خواهند بود سازمانهای امروزی را که دارای ویژگیهایی چون تنوع شبکه های نفوذ، رشد، اتکا به ساختار افقی و شبکه ای ، حداقل شدن فاصله کارکنان از مدیران و کاهش تعلق سازمانی و به کارگیری فناوری اطلاعات می باشند را به طور کارآمد اداره کند ( کابریج و همکاران، ۱۹۹۹، ۴). با توجه به ابعاد سرمایه اجتماعی (ارتباطی، ساختاری، شناختی) در جوامع امروزی و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان ها می تواند شناخت جدیدی را از سیستمهای انسانی و اجتماعی ایجاد کرده و مدیران سازمانها را در هدایت بهتر منابع انسانی و تربیت آنها یاری نماید.

از آنجایی که یکی از عوامل توانمند سازی کارکنان وجود سرمایه اجتماعی در سازمان می باشد و در صورت عدم وجود سرمایه اجتماعی کافی ، سایر سرمایه های سازمان نیز تلف می گردد لذا در این تحقیق رابطه بین سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک مسکن مورد بررسی قرار می گیرد تا در صورت لزوم پیشنهادها و راهکارهایی در جهت تقویت سرمایه اجتماعی در بانک مسکن ارائه گردد و در نهایت سازمان از وجود نیروهای توانمندتری بهره مند گردد.

## ۲-۱ هدف های تحقیق:

با توجه به موضوع تحقیق، اهداف تحقیق به شرح ذیل می باشند:

هدف اصلی:

شناسایی رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان بانک مسکن تهران.

اهداف فرعی:

- ۱- شناسایی رابطه بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان بانک مسکن؛
- ۲- شناسایی رابطه بعد شناختی سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان بانک مسکن؛
- ۳- شناسایی رابطه بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان بانک مسکن.

## ۳-۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن :

در سالهای اخیر واژه توانمندسازی به بخشی از زبان روزمره مدیریت تبدیل شده است و می توان آن را با جنبش های مشهوری نظیر مدیریت منابع انسانی<sup>۳</sup> و مدیریت کیفیت جامع مرتبط دانست. در حقیقت توانمندسازی اصطلاحی است که امروزه در علوم سازمانی مورد استفاده فراوان قرار می گیرد. اما آنچه در ادبیات توانمندسازی کاملاً آشکار است تعاریفی هستند که جامع نبوده و به زعم توماس و ولتوس<sup>۴</sup> بیش از آنکه به تعریف این اصطلاح پردازند به تشریح مجموعه ای از روش های خاص و تاثیر آن بر توانمندسازی می پرداختند. در حقیقت یکی از مسائلی که در مراحل اولیه بکارگیری این اصطلاح کمتر به آن توجه می شد ارائه تعریفی عملیاتی از آن بود (هارنکول و همکاران، ۱۹۹۹، ۲۸). آنچه سبب گردید تا اندیشمندان در ارائه تعاریف عملیاتی از توانمندسازی توافق نظر نداشته باشند داشتن دیدی متفاوت به توانمندسازی می باشد. در حقیقت آنان از سه رویکرد متفاوت ارتباطی، انگیزشی و شناختی به موضوع پرداختند. در این بخش نیز سعی شده است تا بطور مجزا به هر یک از رویکردها پرداخته شود. و از آنجا که مدل را می توان انتزاعی انتخابی از

<sup>۳</sup>. Human resources management (HRM)

<sup>۴</sup>. Thomas and Welthos

واقعیت تعریف کرد که بیانگر جنبه های خاصی از واقعیت است (مهرگان، ۱۳۸۲، ۱۲). اصطلاح سرمایه به ثروت انباشته، به خصوص آنچه برای تولید ثروت بیشتر به کار می رود اطلاق می شود.<sup>۵</sup> سرمایه، موجودی پول، متعلق به یک فرد و یا موسسه است که ممکن است برای کسب درآمد و نه به قصد استهلاک آن، سرمایه گذاری شود سرمایه ثروتی است مولد، یا منبعی که شخص می تواند جهت ایجاد درآمد یا منابع اضافی دیگر به کار برد (وگت، ۱۹۹۳، ۲۹). بوردیو<sup>۶</sup> سرمایه را کار انباشته، تعریف می کند. به نظر البرو<sup>۷</sup> اندیشه ای که در پس مفهوم اصلی سرمایه هست، حتی در معنای مالی اولیه اش، مفهوم ارزشی است که امکان دارد اساس ارزش های آینده باشد. (البرو، ۱۳۸۰، ۲۸). درک بوردیو از سرمایه وسیع تر از معنای پولی سرمایه در اقتصاد است، سرمایه یک منبع عام است، که می تواند شکل پولی و غیرپولی و همچنین ملموس و غیر ملموس به خود گیرد. بنابراین به نظر بوردیو، سرمایه هر منبعی است، که در عرصه خاصی اثر بگذارد، و به فرد امکان دهد که سود خاصی را از طریق مشارکت در رقابت بر سر آن بدست آورد (استونز، ۱۹۹۵، ۱۲). وقتی واژه سرمایه را در عرصه های دیگر بکار می بریم چیزی دیرپا یا ماندگار را می رساند. واژه سرمایه همچنین رساننده چیزی است، که هویت خود را حتی پس از استفاده مکرر حفظ می کند، چیزی است که می توان بارها به کارش برد، نابودش کرد و بدست آورد، یا بهبود بخشید پرسش هایی که طبیعتاً در باره سایر اشکال سرمایه پیش می آید عبارتند از اینکه:

چه خدماتی از طریق سرمایه حاصل می شود؟

چه کسی سرمایه را کنترل می کند، یا سرمایه کجا قرار می گیرد؟

خدمات سرمایه چگونه اندازه گیری و ارزیابی می شود؟ (آگرن، ۱۹۹۹، ۸).

ریشه شناسی کلمه «اجتماعی» در سرمایه اجتماعی به ما کمک می کند تا معنی سرمایه اجتماعی و تفاوت آن با سایر انواع سرمایه بهتر درک شود. کلمه «اجتماعی» (Social) یکی از گسترده ترین و کلی ترین صفات زبان انگلیسی است که به چیزهای متنوعی مانند انرژی، بیماری ها،

<sup>۵</sup> W.W.W. M-W. Com (Merriam Webster Dictionary).

<sup>۶</sup> Bourdieu

<sup>۷</sup> Elbro

بازاریابی، و مانند آن اشاره می کند. اسم این صفت، کلمه جامعه "Social" است. که از کلمه لاتین "Socius" به معنای «دوست یا رفیق» مشتق شده است. چنین ریشه‌یابی نشان می‌دهد که اساساً کلمه «اجتماعی» (Social) از پدیده دوستی ناشی شده است، و حاکی از دلبستگی شخصی، همکاری، یکپارچگی احترام متقابل و احساس منفعت مشترک است. (بیکر<sup>۸</sup> ۱۳۸۲ : ۱۵) اعتقاد دارد کلمه اجتماعی در سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که منابع موجود درون شبکه‌های کسب و کار یا شبکه‌های فردی دارائی‌های شخصی محسوب نمی‌شوند و هیچ فردی به تنهایی مالک آنها نیست. این منابع در دل شبکه‌های روابط قرار گرفته‌اند. اگر سرمایه انسانی آن چیزی باشد که انسان می‌داند (مجموع دانش، مهارت و تجارب) پس دسترسی به سرمایه اجتماعی، به کسانی که یک فرد می‌شناسد بستگی دارد؛ یعنی اندازه، کیفیت و تنوع شبکه‌های کسب و کار و شبکه‌های ارتباطی شخصی انسان در آن موثر است، اما فراتر از آن، سرمایه اجتماعی، به کسانی که انسان نمی‌شناسد نیز بستگی دارد، البته اگر به طور غیر مستقیم و به وسیله شبکه‌ها با آنها در ارتباط باشند.

#### سابقه تحقیقات و مطالعات انجام شده در مورد توانمند سازی کارکنان در ایران:

هر پژوهش ضمن آنکه مبتنی بر مطالعات قبلی است به نوبه خود می‌تواند حرف‌های جدیدی دربرداشته باشد و مقدمه‌ای برای انجام مطالعات بعدی باشد. در زمینه بررسی بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان تا کنون در کشور تحقیقی صورت نگرفته ولی در ارتباط با توانمند سازی بطور جداگانه پژوهش‌هایی انجام شده که در سال‌های اخیر شتاب بیشتری گرفته که به چند مورد آن با عناوین ذیل پرداخته می‌شود:

۱ - بررسی میزان توانمند سازی نیروی انسانی در کارکنان بانک رفاه (وکیلی، ۱۳۸۳)

در این پژوهش دو پرسش اساسی زیر مطرح شده:

۱ - میزان توانمند سازی کارکنان بانک رفاه چقدر است؟

۲ - عوامل مؤثر بر توانمند سازی کارکنان کدامند؟

---

<sup>۸</sup>- Baker

روش مورد استفاده در این تحقیق از نوع توصیفی و از شاخه همبستگی بوده است که به صورت پیمایشی در دانشگاه تهران انجام شده است. همچنین جامعه آماری این تحقیق کارکنان بانک رفاه شهر تهران بوده اند که به پرسش اول با بررسی بر روی سه بعد رفتاری، مدیریتی و ساختاری پاسخ داده شده و پرسش دوم را نیز با مشخص کردن عوامل مؤثر بر توانمند سازی کارکنان بانک رفاه و تعیین ترتیب و تقدم در عوامل پاسخ داده است نتایج این تحقیق حاکی از آن است که کارکنان رفاه از بعد رفتاری و ساختاری توانمند هستند اما از لحاظ بعد مدیریتی توانمند نیستند. همچنین در پاسخ به سؤال دوم، عواملی مانند مشارکت، اعتماد و غیره باعث توانمند شدن کارکنان شده است.

### سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته در مورد سرمایه اجتماعی در جهان:

برخی از تحقیقات مهم انجام گرفته پیرامون سرمایه اجتماعی در سایر نقاط جهان عبارتند از: الف) مطالعه رابرت پاتنام<sup>۹</sup> درباره نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد شوراهای منطقه ای ایتالیا: پاتنام در مطالعه حکومت‌های منطقه ای تازه تاسیس ایتالیا در دهه ۱۹۷۰ درمی یابد که از نظر کارآمدی اداری و پاسخ گویی به نیازهای شهروندان، تفاوت‌های بسیاری میان دو بخش شمال و جنوب ایتالیا وجود دارد. پرسش اساسی پاتنام علل این تفاوتها با وجود مشابهت‌های بسیار از نظر ساختار اداری و بودجه حکومت‌های منطقه ای این دو بخش است. بررسی‌های وی به این نتیجه می‌رسند که شرایط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی متفاوت این دو بخش به ویژه به لحاظ وجود سنت‌های مدنی پایدار و همه گیر در شمال ایتالیا، افراد را در شبکه‌های روابط اجتماعی در قالب انجمن‌ها، باشگاه‌ها، احزاب و مانند آنها قرار می‌دهد و همکاری میان آنها را آسان می‌کند. این سنت‌ها عامل اساسی موفقیت حکومت‌های منطقه ای شمال ایتالیا است. پوتنام از روش‌های تحقیق متنوعی مانند مشاهده میدانی منظم، مطالعه موردی و روش‌های تاریخی برای پژوهش خود بهره برد. نتایج بررسی پوتنام نشان می‌دهد که در ایتالیا می‌توان مناطق مدنی و غیر مدنی را از یکدیگر تشخیص داد. مناطق مدنی جاهایی هستند که زندگی در آنها به طور افقی سامان یافته است و در آنها شهروندان، احساس قدرت

---

<sup>۹</sup>.robert david putnam



و اختیار برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌های عمومی میکنند. آنها مشتاقانه مسائل عمومی را در مطبوعات پی می‌گیرند و به یکدیگر اعتماد و از قوانین تبعیت میکنند. مناطق غیر مدنی ویژگی‌های بسیار متفاوتی از مناطق مدنی دارند و در آنها مفهوم شهروند عجیب می‌نماید. مشارکت افراد در مسائل عمومی و سیاسی به سبب وابستگی شخصی و طمع فردی است. در انجمن‌های اجتماعی و فرهنگی، مردم مشارکت چندانی ندارند. فساد هنجار تلقی می‌گردد و قانون برای نقض کردن وضع شده است. تقریباً تمام افراد احساس ضعف، استثمار شدگی و نارضایتی می‌کنند. پرسش پوتنام این است که چرا زندگی جمعی، اعتماد و همکاری در جنوب ایتالیا پانگرفت و به جای آن روابط سلطه‌آمیز، فساد سیاسی، بدبینی و عدم اعتماد در روابط اجتماعی ایجاد شد؟ پاسخ همانا سرمایه اجتماعی است. همکاری داوطلبانه در جامعه‌ای که سرمایه اجتماعی عظیمی را در شکل هنجارهای عمل متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی به ارث برده است، بهتر صورت می‌گیرد. به نظر پوتنام منابع سرمایه اجتماعی معمولاً خود تقویت‌کننده و خود فزاینده‌اند. چرخه باز تولید‌کننده فضایل، منجر به تعادل اجتماعی همراه با سطح بالایی از همکاری، اعتماد، معامله متقابل، مشارکت مدنی و رفاه جمعی می‌شود. این ویژگیها معرف جامعه مدنی‌اند. در مقابل، نبود این ویژگی‌ها در جوامع غیر مدنی نیز خصالتی خود تقویت‌کننده دارد. عهد شکنی، بی‌اعتمادی، فریب و حيله، بهره‌کشی، انزوا، بی‌نظمی و رکود یکدیگر را در جو خفقان آور دورهای باطل تشویق میکنند.

ب) بولن و اونیکس در سال ۱۹۹۸ تحقیقی را پیرامون اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی در (NSW) (ایالتی در استرالیا انجام دادند. آنها سعی کردند در این مطالعه به دو سوال پاسخ دهند:

۱. آیا چیزی تحت عنوان سرمایه اجتماعی وجود دارد؟ آیا این مفهوم یک معنای واقعی و تجربی دارد؟

۲. آیا میتوان یک مقیاس علمی معتبر از سرمایه اجتماعی ارائه داد؟

مطالعه آنها نشان می‌دهد که پاسخ به هر دو سوال مثبت است. این دو محقق پس از انجام تحلیل آماری، یافته‌های زیر را به دست آوردند:

این امکان وجود دارد که سرمایه اجتماعی در اجتماع محلی اندازه گیری شود.

یک عامل سرمایه اجتماعی عام وجود دارد که قابل اندازه گیری است.

شش عنصر متمایز وجود دارد که سرمایه اجتماعی را تعریف میکند؛ این شش عنصر عبارتند از: مشارکت در اجتماع محلی، احساس اعتماد و صمیمیت، ارتباطات و همسایگی، تکثر گرایی، رعایت ارزشها در زندگی و ارتباطات خانوادگی. با توجه به اینکه هنوز در سایر نقاط جهان و به خصوص در کشور مان هیچ تحقیقی رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی و توانمندسازی کارکنان را به طور اساسی مورد بررسی قرار نداده است، لذا قصد محقق بر این است که این تحقیق را در بانک مسکن انجام دهد و متوجه شود که آیا بین این دو مفهوم در سازمان رابطه ای وجود دارد یا نه؟

دنیای امروز دنیای سازمانهاست و نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین منابع سازمانی محور رویکردها و فعالیت های سازمانی بوده و در اعتلای اهداف و آرمان سازمان نقش اساسی ایفا می کنند. منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم بخشیده و زمینه های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می کنند. در چنین دنیای سازمانی، سرمایه اجتماعی معمولاً توسط یک فرد در طول سال های زیادی کسب می شود و به صورت لحظه ای نمی تواند ایجاد شود (Tymon & Stumpf, ۲۰۰۳). مدیران ارشد افراد کمی را پیدا خواهند نمود که دارای درجات بالایی از سرمایه اجتماعی باشند. از این رو افراد برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا منابع کمیاب تلقی می شوند، چون افراد دارای سرمایه اجتماعی بالاتر توانایی حل مشکل بیشتری نیز دارند (Ibid). بنابراین با توجه به مباحث مطرح شده اهمیت کارکنانی با سرمایه اجتماعی بالا برای سازمان ها بسیار است؛ از این رو باید عواملی را که می تواند با بالا رفتن میزان سرمایه اجتماعی کارکنان رابطه داشته باشد مشخص نمود. لذا سازمان ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه های اجتماعی خود می توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه های اجتماعی می توانند سیستمهای سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند و منابع انسانی خود را نیز برای آینده بهتر تربیت و پرورش نمایند.

## ۱-۴ سوالات و فرضیه های تحقیق :

با توجه به موارد بیان شده مذکور، فرضیه اصلی تحقیق را می توان به صورت زیر نگارش کرد:  
فرضیه اصلی:

ارتباط معنادار و مثبتی بین سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک مسکن وجود دارد.  
فرضیه فرعی:

ارتباط معنی دار و مثبتی بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک مسکن وجود دارد.

ارتباط معنی دار و مثبتی بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک مسکن وجود دارد.

ارتباط معنی دار و مثبتی بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و توانمند سازی کارکنان بانک مسکن وجود دارد.

## ۱-۵ چارچوب نظری تحقیق:

به طور کلی، افرادی که دارای میزان بالایی از سرمایه اجتماعی هستند در مقایسه با سایر افراد، جایگاه‌های شبکه‌ای سودمندی را در سازمان کسب می‌نمایند به طوریکه جایگاه آنها به آنها اجازه می‌دهد تا به انواع افراد و هم چنین اطلاعات لازم دسترسی داشته باشند. بنابراین قادر هستند تا دانش لازم را در مورد مشکلات مرتبط با کار و راه حل‌های کاربردی، کسب نمایند. این امر افراد را قادر می‌سازد تا مشکلات را به آسانی حل کنند و هم چنین به مثابه یک منبع ارزشمند برای مبادلات بیشتر با همکاران عمل نمایند، با ادامه این روند، سایرین به این افراد برای مشاوره‌های مهم بیشتر وابسته می‌شوند و این افراد در سازمان، مزیتی را به دست می‌آورند که می‌توانند در مبادلات آینده برای منابع با ارزش از آن استفاده نمایند. بنابراین، این افراد، فرصت بیشتری می‌یابند تا به کارکرد سازمان کمک نموده و می‌توانند در کار راه خود به پیامدهای مثبت بیشتری از قبیل ارتقاء

سریع‌تر و موفقیت بیشتر در کار راه، دست یابند. همچنین این افراد می‌توانند در سازمان و در کار خود احساس معنا، کفایت نفس، احساس موثر بودن و در نهایت احساس خودتعیینی نمایند و باعث افزایش کارایی و اثربخشی سازمان شوند.

آنچه سبب گردید تا اندیشمندان در ارائه تعاریف عملیاتی از توانمندسازی توافق نظر نداشته باشند داشتن دیدی متفاوت به توانمندسازی می‌باشد. در حقیقت آنان از سه رویکرد متفاوت ارتباطی، انگیزشی و شناختی به موضوع پرداختند. در این بخش نیز سعی شده است تا بطور مجزا به هر یک از رویکردها پرداخته شود. و از آنجا که مدل را می‌توان انتزاعی انتخابی از واقعیت تعریف کرد که بیانگر جنبه‌های خاصی از واقعیت است به منظور تبیین و آشنایی بیشتر با هر یک از رویکردهای توانمندسازی به معرفی چند مدل برای هر یک از رویکردها نیز پرداخته شده است. در این تحقیق با بررسی مدل‌های مربوط به توانمندسازی کارکنان نظیر مدل توماس و ولتوس، مدل بلانچارد، زیگاری و زیگاری، مدل آلفرد باندورا، مدل کانگر و کانگو، مدل باون و لاولر، مدل مک لاگان و نل، مدل فورد و فوتلر و مدل اسپریتزر ما در این تحقیق به این نتیجه رسیدیم که به دلیل جامع بودن مدل اسپریتزر و با توجه به اینکه اسپریتزر با تمرکز بر رویکرد شناختی به دنبال توسعه یک شبکه قانونمند توانمندسازی در محیط کار بود. در این مدل توانمندسازی نه به عنوان نتیجه یک فرایند، بلکه به عنوان عاملی که از یک سو تحت تاثیر عوامل محیطی و سازمانی فردی قرار دارد و از طرف دیگر می‌تواند به عنوان عاملی موثر در اثربخشی سازمان عمل کند، نگریسته می‌شود. از این منظر توانمندسازی دارای کارکردی سازمانی است که تحت تاثیر فرهنگ جامعه قابلیت ارتقاء کارایی و اثربخشی سازمان را دارد.

از طرفی دیگر در مورد سرمایه اجتماعی نیز آنچه سبب گردید تا اندیشمندان در ارائه تعاریف عملیاتی از آن توافق نظر نداشته باشند داشتن دیدی متفاوت به مفهوم سرمایه اجتماعی است. با بررسی مدل‌ها و رویکردهای متفاوت نسبت به سرمایه اجتماعی نظیر پوتنام، بوردیو،