



این پایان نامه با همیاری بانک ملی ایران تدوین شده است.



دانشگاه پیام نور

مرکز تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

گروه تشکیلات و روش‌ها

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان

شعب بانک ملی ایران (مطالعه موردی: سرپرستی شمال تهران)

علی صنعتی

استاد راهنما: دکتر علی اکبر احمدی

استاد مشاور: دکتر منصور مومنی

دی ۱۳۹۲

گواهی اصالت نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب علی صنعتی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (تشکیلات و روش‌ها) گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و مأخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه (رساله) نتیجه پژوهش‌های خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

علی صنعتی

تاریخ و امضاء

اینجانب علی صنعتی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (تشکیلات و روش‌ها) گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

علی صنعتی

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مرتبط از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از پژوهش موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

دی ۱۳۹۲

تقدیم به پدر مهربانم،

روح پاک مادر دلسوزم

و همسر فداکارم.

سپاس

نگارنده پایان نامه مراتب قدردانی و تشکر خود را از اساتید
محترم، جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی استاد راهنما و جناب آقای
دکتر منصور مومنی استاد مشاور اعلام داشته و از کلیه کسانی که در
مراحل مختلف پژوهش به نحوی در امر تدوین و تهیه پایان نامه مرا
یاری رسانده‌اند قدر دانی می‌نماید.

چکیده :

با توجه به اهمیت مبحث سرمایه اجتماعی که امروزه به عنوان یک دارایی ناملموس تأثیرات به سزایی در بهره‌وری، کارایی و رسیدن به اهداف سازمانی دارد، پژوهش حاضر به بررسی نقش این متغیر در یکی از مهمترین موضوع‌های سرمایه انسانی که رضایت شغلی نام دارد پرداخته است. احساس خوشنودی افراد از انجام دادن وظایف و مسئولیت‌هایشان در محیط کاری (رضایت شغلی) به میزان قابل توجهی از چگونگی تعاملات اجتماعی کارکنان با سایر همکارانشان نشأت می‌گیرد. به همین دلیل اهمیت تعاملات مبتنی بر اعتماد و همکاری متقابل میان افراد در افزایش رضایت شغلی مورد تأکید قرار گرفته است. در همین راستا تلاش شده است تا چگونگی و میزان تأثیر مولفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، انسجام، ارتباطات و شبکه‌ها و آگاهی اجتماعی) بر رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملی ایران (سرپرستی شمال تهران) سنجیده شود.

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، یک پژوهش توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. در این پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار Lisrel انجام شد. همچنین جهت تحلیل توصیفی داده‌ها و سنجش پایایی پرسشنامه از نرم افزار Spss استفاده گردید. همسو با فرضیات پژوهش، ضرایب همبستگی مدل نشان داد که برای ارتقاء رضایت شغلی کارکنان می‌بایست سرمایه اجتماعی را افزایش داد و بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. از بین مولفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، انسجام، ارتباطات و شبکه‌ها و آگاهی اجتماعی) بعد مشارکت اجتماعی بیشترین تأثیر را (ضریب همبستگی ۰/۷۹) بر سرمایه اجتماعی دارد. همچنین وضعیت رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی کارکنان نمونه مورد مطالعه متوسط ارزیابی گردید.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی.

فهرست عنوان‌ها

۱.....	فصل اول؛ کلیات پژوهش (طرح پژوهش)
۲.....	مقدمه
۳.....	۱-۱) معرفی موضوع
۴.....	۲-۱) بیان مساله
۵.....	۳-۱) اهمیت و ضرورت پژوهش
۶.....	۴-۱) اهداف پژوهش
۶.....	۱-۴-۱) اهداف کلی
۶.....	۲-۴-۱) اهداف اختصاصی
۷.....	۵-۱) پرسش‌های پژوهش
۷.....	۶-۱) فرضیه‌های پژوهش
۸.....	۷-۱) محدوده‌های پژوهش
۸.....	۱-۷-۱) محدوده مکانی (جامعه آماری پژوهش)
۸.....	۲-۷-۱) محدوده زمانی
۸.....	۳-۷-۱) محدوده موضوعی
۹.....	۸-۱) تعاریف عملیاتی پژوهش
۱۱.....	فصل دوم؛ مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۱۲.....	مقدمه
۱۲.....	۱-۲) مفهوم و ماهیت سرمایه
۱۴.....	۲-۲) مفهوم سرمایه اجتماعی
۱۴.....	۳-۲) دیدگاه‌ها و پژوهش‌های انجام شده نظریه‌پردازان خارجی و داخلی در ارتباط با سرمایه اجتماعی
۲۰.....	۴-۲) ابعاد سرمایه اجتماعی
۲۰.....	۵-۲) سنجش سرمایه اجتماعی
۲۲.....	۱-۵-۲) اعتماد اجتماعی

- ۲۳.....۲-۵-۲ مشارکت اجتماعی.....
- ۲۳.....۲-۵-۳ انسجام اجتماعی.....
- ۲۴.....۲-۵-۴ آگاهی اجتماعی.....
- ۲۴.....۲-۵-۵ ارتباطات و شبکه‌ها.....
- ۲۵.....۲-۶ سرمایه اجتماعی در قرآن.....
- ۲۷.....۲-۷ شناخت ماهیت رضایت شغلی.....
- ۲۷.....۲-۸ تعاریف و دیدگاه نظریه پردازان مشهور در ارتباط با رضایت شغلی.....
- ۲۸.....۲-۹ نظریه‌های مشهور رضایت شغلی.....
- ۳۱.....۲-۱۰ تاریخچه بانک ملی ایران.....
- ۳۲.....۲-۱۱ پژوهش‌های پیشین انجام شده خارجی و داخلی مرتبط با رضایت شغلی.....
- ۳۴.....۲-۱۲ عوامل موثر بر رضایت شغلی.....
- ۳۶.....۲-۱۳ روش‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی.....
- ۳۷.....۲-۱۴ ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی.....
- ۳۹.....۲-۱۵ پیشینه نگاشته‌های مرتبط با موضوع پژوهش در خارج از ایران.....
- ۳۹.....۲-۱۶ پیشینه نگاشته‌های مرتبط با موضوع پژوهش در داخل ایران.....
- ۴۱.....۲-۱۷ ویژگی‌های جمعیت شناختی.....
- ۴۱.....۲-۱۸ مولفه‌های سنجنده سرمایه اجتماعی.....
- ۴۱.....۲-۱۹ مولفه‌های سنجنده رضایت شغلی.....
- ۴۳.....۲-۲۰ تبیین مدل نظری پژوهش.....
- ۴۴..... فصل سوم: روش شناسی پژوهش.....
- ۴۵..... مقدمه.....
- ۴۵.....۳-۱ فرآیند پژوهش.....
- ۴۶.....۳-۲ نوع پژوهش.....
- ۴۶.....۳-۳ روش پژوهش.....
- ۴۶.....۳-۴ متغیرهای پژوهش.....
- ۴۸.....۳-۴-۱ متغیر وابسته.....

۴۸ (۲-۴-۳) متغیر مستقل
۴۸ (۵-۳) فرضیات پژوهش
۴۸ (۶-۳) معرفی جامعه آماری پژوهش
۴۹ (۷-۳) تشریح روش نمونه‌گیری
۵۰ (۸-۳) تعیین حجم نمونه
۵۱ (۹-۳) روش‌ها و ابزار گردآوری اطلاعات
۵۲ (۱۰-۳) روش گردآوری داده‌ها
۵۲ (۱۱-۳) تعیین اعتبار یا روایی پرسشنامه
۵۳ (۱۲-۳) قابلیت اعتماد یا پایایی پرسشنامه
۵۴ (۱۳-۳) روش‌های تحلیل آماری داده‌ها
۵۵ (۱-۱۳-۳) تحلیل‌های توصیفی
۵۵ (۲-۱۳-۳) تحلیل‌های همبستگی
۵۵ (۱-۲-۱۳-۳) تحلیل عاملی
۵۶ (۲-۲-۱۳-۳) مدل معادلات ساختاری
۵۷ <u>فصل چهارم؛ تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش</u>
۵۸ مقدمه
۵۸ (۱-۴) روش‌های آماری مورد استفاده
۵۹ (۲-۴) تحلیل‌های آماری توصیفی اطلاعات جمعیت شناختی
۵۹ (۱-۲-۴) وضعیت جنسیت
۵۹ (۲-۲-۴) وضعیت تأهل
۶۰ (۳-۲-۴) وضعیت سن
۶۰ (۴-۲-۴) سطح تحصیلات
۶۱ (۵-۲-۴) سابقه کار
۶۲ (۶-۲-۴) پست سازمانی
۶۲ (۳-۴) وضعیت توصیفی متغیر وابسته رضایت شغلی
۶۳ (۴-۴) وضعیت توصیفی متغیر مستقل سرمایه اجتماعی

۶۴	۴-۵) نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از قضیه حد مرکزی.....
۶۴	۴-۶) تشریح مدل معادلات ساختاری SEM.....
۶۶	۴-۷) تحلیل عاملی تأییدی مدل پژوهش
۶۸	۴-۸) مدل تحلیل عاملی تأییدی پژوهش در حالت برآورد بار عاملی استاندارد.....
۶۹	۴-۹) مدل تحلیل عاملی تأییدی پژوهش در حالت t-value
۷۰	۴-۱۰) مدل ساختاری پژوهش در حالت برآورد بار عاملی استاندارد.....
۷۱	۴-۱۱) بررسی ضرایب بار عاملی متغیرها.....
۷۳	۴-۱۲) مدل ساختاری پژوهش در حالت t-value
۷۴	۴-۱۳) آزمون‌های نیکویی برازش.....
۷۵	۴-۱۴) آزمون فرضیه‌ها.....
۷۷	۴-۱۵) نتایج مدل ساختاری پژوهش.....
۷۹	<u>فصل پنجم؛ نتیجه‌گیری و پیشنهادها.....</u>
۸۰	مقدمه.....
۸۰	۵-۱) بررسی وضعیت رضایت شغلی کارکنان.....
۸۱	۵-۲) بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی کارکنان.....
۸۲	۵-۳) بررسی وضعیت متغیرهای جمعیت شناختی.....
۸۳	۵-۴) فرضیه اصلی پژوهش
۸۳	۵-۵) فرضیه‌های فرعی پژوهش
۸۶	۵-۶) پیشنهادهایی مبتنی بر یافته‌های پژوهش
۸۹	۵-۷) پیشنهاد به محققان آینده.....
۹۰	۵-۸) محدودیت‌های پژوهش
۹۱	<u>فهرست منابع.....</u>
۹۷	<u>پیوست‌ها.....</u>
۹۷	پیوست ۱: پرسشنامه پژوهش

- پیوست ۲: مقادیر آلفای کرونباخ.....۹۹
- پیوست ۳: وضعیت توصیفی رضایت شغلی.....۱۰۱
- پیوست ۴: وضعیت توصیفی سرمایه اجتماعی۱۰۱
- پیوست ۵: خروجی معادله ساختاری پژوهش در نرم افزار لیزرل.....۱۰۱
- پیوست ۶: خروجی شاخص های برازندگی مدل در نرم افزار لیزرل.....۱۰۲

فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۲ خلاصه تعاریف نظریه پردازان در ارتباط با سرمایه اجتماعی ۱۹
- جدول ۱-۳ نحوه سنجش و مقیاس متغیرهای پژوهش ۴۷
- جدول ۲-۳ توزیع فراوانی جامعه آماری پژوهش بر حسب پست سازمانی ۴۹
- جدول ۳-۳ فراوانی تعداد شعب در جامعه و نمونه آماری بر حسب درجه ۵۰
- جدول ۳-۴ مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای رضایت شغلی، سرمایه اجتماعی و کل نمونه ۵۴
- جدول ۱-۴ وضعیت جنسیت پاسخ‌گویان ۵۹
- جدول ۲-۴ وضعیت تأهل پاسخ‌گویان ۶۰
- جدول ۳-۴ وضعیت سن پاسخ‌گویان ۶۰
- جدول ۴-۴ سطح تحصیلات پاسخ‌گویان ۶۱
- جدول ۵-۴ سابقه کار پاسخ‌گویان ۶۱
- جدول ۶-۴ پست سازمانی پاسخ‌گویان ۶۲
- جدول ۷-۴ وضعیت توصیفی ابعاد متغیر وابسته رضایت شغلی ۶۳
- جدول ۸-۴ وضعیت توصیفی ابعاد متغیر مستقل سرمایه اجتماعی ۶۴
- جدول ۹-۴ مقادیر بار عاملی و شدت همبستگی ضرایب پارامترها ۷۲
- جدول ۱۰-۴ مقادیر شاخص‌های برازندگی مدل ۷۵

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲ انواع سرمایه‌های یک سازمان ۱۳
- شکل ۲-۲ مولفه‌های موثر رضایت شغلی کارکنان بانک ۴۲
- شکل ۳-۲ مدل نظری پژوهش ۴۳
- شکل ۱-۳ فرآیند پژوهش ۴۵
- شکل ۱-۴ مدل تحلیل عاملی تأییدی پژوهش در حالت بار عاملی استاندارد ۶۸
- شکل ۲-۴ مدل تحلیل عاملی تأییدی پژوهش در حالت t-value ۶۹
- شکل ۳-۴ مدل ساختاری پژوهش در حالت بار عاملی استاندارد ۷۰
- شکل ۴-۴ مدل ساختاری پژوهش در حالت t-value ۷۳

فصل اول؛
کلیات پژوهش

بهبود عملکرد و پیشرفت سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به ایفای نقش و چگونگی عملکرد کارکنان بستگی مستقیم و معنی‌داری دارد. رضایت شغلی از جمله موضوعات مرتبط با روانشناسی سازمانی، رفتارشناسی و مدیریت منابع انسانی است که در رشد و تعالی سازمان‌ها مورد توجه مدیران می‌باشد. رضایت شغلی از عوامل موثر بر شغل و شاغل است که با سنجش آن می‌توان فرآیند مدیریت منابع انسانی را به طور کارآمد و موثر ارتقاء بخشید.

نیروی انسانی با ارزش‌ترین سرمایه سازمان‌ها است. سازمان‌ها برای تداوم حیات و بالندگی در عرصه رقابت نیازمند کارکنانی خلاق و با انگیزه می‌باشند. مدیران موفق سازمان‌ها با شناسایی استعدادهای بالقوه کارکنان خود و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان، زمینه‌ی تحقق اهداف سازمان را فراهم می‌کنند. به عبارت دیگر شناخت مسائل انگیزشی کارکنان جهت بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری، بسیار حائز اهمیت است. همچنین کسب چنین شناختی می‌تواند به بهبود کاربرد منابع انسانی سازمان کمک شایانی نماید.

نیروهای یک سازمان و بنگاه خدماتی از اولین و ثابت‌ترین مشتریان محسوب شده و رضایت و نگرش مثبت آنان تأثیر شگرفی بر روی رضایت مشتریان و مصرف‌کنندگان نهایی خواهد گذاشت. هر سازمانی برای رسیدن به اهدافش نیازمند هماهنگ‌سازی اهداف کارکنانش با اهداف خود می‌باشد. بدین صورت که تا زمانی که نیاز کارکنان برآورده نشود، فرد نمی‌تواند در انجام امور سازمان رغبتی نشان دهد و در نهایت نمی‌توان انتظار داشت که اهداف کارکنان همسو با اهداف سازمان باشد. هرگاه این امر یک سویه شود یعنی یکی از طرفین نیازهای خود را رفع کند و طرف دیگر ناکام بماند در این صورت معادله منافع طرفین به هم می‌ریزد که ادامه حیات سازمان دچار مشکل خواهد شد. پس یک مدیر برای رسیدن به اهداف سازمانش نیازمند جلب رضایت شغلی کارکنانش می‌باشد.

بنابراین به منظور شناخت خواسته‌ها و آرمان‌های کارکنان و همچنین شناسایی عوامل انگیزشی آنان، در این تحقیق سنجش رضایت شغلی کارکنان بانک ملی در دو بخش "عوامل نگهدارندگی" شامل حقوق و مزایا (پرداخت‌ها و امکانات رفاهی) - امنیت (شرایط فیزیکی محیط کار و منافع آتی) - اجتماعی (خطی مشی کار، سبک مدیریت و ارتباطات) و

"عوامل انگیزشی" شامل احترام و مقام (قدردانی، ارتقاء، استقلال و مسئولیت) - خودیابی (موفقیت شغلی و ماهیت کار) و در نهایت توفیق و کامیابی که بر گرفته از «نظریه دو عاملی هرزبرگ» می باشد در دستور کار قرار گرفته است.

نظریه های مختلفی که در زمینه رضایت شغلی مطرح است، بیان کننده ی آن است که نحوه ی اثر عوامل مختلف بر رضایت شغلی دارای نتایج متفاوتی بوده و لزوماً عواملی که باعث عدم نارضایتی می شوند (عوامل نگهدارندگی)، باعث ایجاد انگیزه و رضایت در کارکنان (عوامل انگیزشی) نمی شوند. بنابراین برای ارتقاء رضایت شغلی پرسنل لازم است که میزان رضایت کارکنان در هر یک از این دو بخش به طور جداگانه سنجیده و بر اساس آن برنامه ریزی مناسب انجام شود.

یکی دیگر از سرمایه های سازمان سرمایه اجتماعی است. برخلاف انواع دیگر سرمایه به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی بوده و گروه ها و جوامعی که از سرمایه اجتماعی برخوردارند، می توانند به اهدافی دست یابند که بدون سرمایه اجتماعی میسر نیست. همچنین افزایش آن می تواند موجب پایین آمدن سطح هزینه های اداره جامعه و نیز هزینه های عملیاتی سازمان ها و بنگاه های اقتصادی شود (رستمی شهر بابکی، ۱۳۸۸).

تقویت سرمایه اجتماعی می تواند موجب افزایش عملکرد اجتماعی و اقتصادی کارکنان و در نهایت سازمان ها و جوامع هایشان گردد. پژوهش حاضر در پی بررسی وجود رابطه معنی دار بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان بانک ملی ایران (مطالعه موردی سرپرستی شعب شمال تهران) است که در این راستا ۵ مولفه سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، انسجام اجتماعی، ارتباطات و شبکه های اجتماعی و آگاهی اجتماعی) مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۱-۱) معرفی موضوع

همانطور که می دانیم منابع انسانی مهمترین سرمایه سازمان است که هرگز در ترازنامه ها و صورت های سود و زیان شرکت ها منعکس نمی شود. این در حالی است که انسان ها پشتوانه

موفقیت سازمان به شمار می‌روند. اگر در سازمانی حس همکاری، مشارکت، فداکاری و اعتماد وجود نداشته باشد، پیشبرد اهداف سازمان به سختی امکان‌پذیر خواهد شد. بنابراین اگر سرمایه‌های انسانی سازمان بتوانند از وجود مولفه‌های سرمایه اجتماعی (حس مشارکت، اعتماد، انسجام، قانون مداری، تبادل اطلاعات، برابری، همدلی، شکیبایی، مشورت، فداکاری، هنجارها، شبکه روابط، درک متقابل، آموزش‌های حرفه‌ای و مستمر، موفقیت علمی و پژوهشی، عضویت در گروه‌ها و فعالیت‌های اجتماعی) بهره ببرند، رضایت کارکنان از شغل و محیطی که بخش اعظم عمرشان را در آن می‌گذرانند بیشتر شده و در نهایت آن سازمان در مسیر تحقق اهدافش موفق‌تر خواهد بود.

بانک ملی ایران به عنوان بزرگ‌ترین شبکه بانکی کشور، بخش اعظم امور مالی و حسابداری بانکی کشور را پوشش می‌دهد. این حجم عظیم کاری، مسلماً نیازمند نیروی کار ماهر، توانا و باانگیزه می‌باشد. اما در حال حاضر به علت وقوع بحران‌های اقتصادی و افزایش هزینه‌ها، اکثر شعب بانک ملی با کمبود نیرو مواجه‌اند. بنابراین پرسنل شاغل در شعب فشار کاری زیادی را متحمل شده و این امر در میزان رضایت شغلی و زندگی کاری آن‌ها تأثیر به‌سزایی دارد.

پژوهش حاضر در پی بررسی این موضوع است که به چه میزان بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان شعب بانک ملی (سرپرستی شمال تهران) رابطه وجود دارد؟ همچنین آیا می‌توان با استفاده از نیروی سرمایه اجتماعی رضایت شغلی کارکنان را افزایش داد؟

۱-۲) بیان مساله

انسان‌ها به طور ذاتی نیازمند برقراری ارتباط و تعامل با هم نوع‌هایشان می‌باشند و زندگی اجتماعی بدون همیاری و کمک به یکدیگر مختل می‌شود. بالاترین هدف اجتماعی هر جامعه‌ای رسیدن به آن سطح از توسعه پایدار اجتماعی است که بتواند نیازهای اجتماعی مردم آن جامعه را به بهترین شکل تأمین کند. هرچه مولفه‌های سرمایه اجتماعی (همچون اعتماد، همکاری و همیاری میان اعضای یک گروه و...) در زندگی اجتماعی انسان‌ها نمود بیشتری پیدا کند، رشد و شکوفایی اجتماعی آن جامعه در مدت زمان کمتری محقق خواهد شد.

بنابراین شناخت و بررسی میزان این مولفه‌های در میان گروه‌ها، تشکل‌ها، جوامع و در بالابردن سطح توسعه یافتگی اجتماعی که می‌تواند نقش به‌سزایی را در شکوفایی فرهنگی، اقتصادی داشته باشد، حائز اهمیت است.

از جمله مسائل و دغدغه‌های سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان کشور، این موضوع است که چرا به رغم تمام برنامه‌ریزی‌ها و سرمایه‌گذاری‌های متعددی که دولت در بخش‌های اقتصادی انجام می‌دهد، نمی‌توان بر شرایط دشوار اقتصادی و مشکلات معیشتی مردم فائق آمد. معمولاً زمانی که از مشکلات اقتصادی کشور سخن به میان می‌آید، اغلب کمبود سرمایه فیزیکی (مادی) به عنوان یکی از بزرگترین معضلات نام برده می‌شود و از سرمایه‌های اجتماعی هیچ سخنی به میان نمی‌آید. این در حالی است که نیاز به سرمایه اجتماعی در شرایط رکودی و تورمی که نیاز به اعتمادسازی است، بیش از هر سرمایه دیگری احساس می‌شود و سرمایه اجتماعی در کنار سایر سرمایه‌ها می‌تواند بسیاری از معماهای لاینحل را از سر راه حرکات توسعه‌ای جامعه بردارد و رشد شتابان اقتصادی، اجتماعی را امکان‌پذیر نمایند (متوسلی و بی‌نیاز، ۱۳۸۱).

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی در بین کارکنان شعب بانک ملی ایران (سرپرستی شمال تهران) تدوین شده است.

۱-۳) اهمیت و ضرورت پژوهش

سلامت نیروی کار، خلاقیت و نوآوری، تحرک و پویایی، ارزش‌آفرینی، فعالیت و حضور در عرصه رقابت و کلاس جهانی از مواردی هستند که سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی را موظف و ترغیب می‌نماید که به نیروی انسانی توجه خاصی داشته باشند، زیرا نقش کارکنان برجسته در سازمان‌ها، غیر قابل انکار است. چنانچه به فرآیند مدیریت منابع انسانی توجه نماییم، می‌توان پی برد که نگهداری و بهسازی نیروی انسانی از اهمیت قابل توجهی در مقایسه با دیگر اجزاء این فرآیند برخوردار است. چنانچه نقصانی در این مرحله از فرآیند صورت پذیرد، اتلاف منابع زیادی را به همراه خواهد داشت.

کوهلن معتقد است اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می‌دهد ارضاء شوند هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به

توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد، رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۷۲).

انسان به خاطر اجتماعی بودن، گروه‌های اجتماعی و محیط اجتماع را برای زندگی خود و دیگران به وجود می‌آورد. هر یک از افراد گروه‌های اجتماعات بشری روحیات خاص دارند و همانندی مطلق در سلوک و رفتار آن‌ها مشاهده نمی‌شود و افرادی که به عضویت سازمان‌های اجتماعی در می‌آیند، هر کدام یک نوع اندیشه، عقیده، احساس و به طور کلی شخصیت خاص دارند. برخی خون سرد و کم کارند و پاره‌ای پرشور و زرنگ و گروهی اندیشمند و متفکر. با در نظر گرفتن خصوصیات فوق، آمیزش و مراوده افراد انسانی با یکدیگر کاری بسیار پیچیده است. تلاش و فعالیت اجتماعی انسان‌ها در قالب سازمان‌های اجتماعی صورت می‌گیرد و از این تلاش‌ها در جهت نیازمندی‌ها استفاده می‌شود. در واقع افراد انسانی با هم مجتمع می‌شوند تا در فعالیت‌های اجتماعی شرکت کنند و در این حالت در میان آن‌ها نوعی رابطه روحی و روانی و به عبارت دیگر رابطه احساسی و عاطفی ایجاد می‌شود و بر اثر ایجاد این نوع رابطه معنوی بر سلوک و رفتار یکدیگر تأثیر می‌گذارند. دیویس این روابط انسانی را عاملی محرک در داخل و خارج سازمان‌های اجتماعی می‌داند (پرهیزکار، ۱۳۶۸).

۱-۴) اهداف پژوهش

۱-۴-۱) اهداف کلی

- ✓ بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان.
- ✓ اطلاع از وضعیت موجود رضایت شغلی کارکنان.
- ✓ اطلاع از وضعیت موجود سرمایه اجتماعی کارکنان.

۱-۴-۲) اهداف اختصاصی

- ✓ شناسایی مولفه‌های سرمایه اجتماعی و بررسی میزان اثر آن‌ها بر سرمایه اجتماعی.
- ✓ شناسایی عوامل موثر بر رضایت شغلی و بررسی میزان اثر آن‌ها بر رضایت شغلی.
- ✓ شناسایی عوامل جمعیت شناختی موثر بر رضایت شغلی.