

رابطه سرمایه اجتماعی با اعتماد سازمانی کارکنان ادارات دولتی نقش میانجی تاب آوری کارکنان

علی جعفری^۱
وحید میرزایی^{۲*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۲/۲۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اعتماد سازمانی کارکنان با نقش میانجی تاب آوری انجام شد. این مطالعه از نظر هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری کلیه کارکنان بانک ملت شهر نیشابور بود که با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد. داده‌های نظری از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و داده‌های میدانی از طریق توزیع پرسشنامه‌های استاندارد جمع‌آوری گردید: پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸)، پرسشنامه اعتماد سازمانی شاو (۱۹۹۷) و پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳). روایی ابزارها از طریق روایی صوری و تأییدی و پایایی آن‌ها با آلفای کرونباخ تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس و نرم‌افزار AMOS استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی نه تنها به صورت مستقیم، بلکه از طریق تاب آوری کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری بر افزایش اعتماد سازمانی دارد. همچنین مشخص شد که تاب آوری نقش میانجی جزئی در این رابطه ایفا می‌کند. نتایج بیانگر آن است که کارکنانی که در شبکه‌های اجتماعی قوی‌تر، هنجارهای همکاری محکم‌تر و سطح اعتماد بالاتری قرار دارند (سرمایه اجتماعی بالا)، توانایی بیشتری برای سازگاری با فشارهای شغلی و حفظ ثبات روانی (تاب آوری) از خود نشان می‌دهند. این ظرفیت روانی و اجتماعی در نهایت منجر به تقویت باور آنان به صداقت، نیت و توانایی‌های همکاران، مدیران و سازمان به عنوان یک کل (اعتماد سازمانی) می‌شود. بر اساس یافته‌ها، تقویت سرمایه اجتماعی در کنار پرورش تاب آوری فردی می‌تواند راهکاری مؤثر برای افزایش اعتماد سازمانی در ادارات دولتی و سازمان‌های خدماتی باشد.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، اعتماد سازمانی، تاب آوری کارکنان، بانک ملت

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، گروه مدیریت واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

۲. گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (نویسنده مسئول: Dr_mirzaei@iau.ac.ir)

۱. مقدمه

در عصر حاضر، صنعت بانکداری با پیچیدگی‌های فزاینده، رقابت شدید، فشارهای نظارتی و انتظارات روبه‌افزایش مشتریان مواجه است. پایداری و عملکرد مطلوب شعب بانکی تا حد زیادی به کیفیت روابط درون‌سازمانی، کارکرد روانی کارکنان و وجود محیطی مبتنی بر همکاری و اعتماد بستگی دارد. در این میان، اعتماد سازمانی به‌عنوان باور کارکنان نسبت به صداقت، شفافیت، شایستگی و خیرخواهی مدیران و همکاران، یکی از عناصر اساسی مؤثر بر رفتار و عملکرد نیروی انسانی در بانک‌ها به‌شمار می‌رود (رنجبر و همکاران، ۱۴۰۱). از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی به‌عنوان شبکه ارتباطات مبتنی بر تعاملات مثبت، هنجارهای همکاری و اعتماد بین‌فردی، می‌تواند زمینه‌ساز هم‌افزایی و حرکت هماهنگ کارکنان در جهت اهداف سازمانی باشد (محمدی و کریمی، ۱۴۰۰). همچنین تاب‌آوری کارکنان، یعنی توانایی سازگاری با فشارهای کاری و بازگشت به تعادل روانی پس از مواجهه با تنش‌ها، یکی از عوامل کلیدی حفظ و بهبود عملکرد در محیط پرتنش بانک‌ها است (نوروزی و سجادی، ۱۴۰۲).

اهمیت موضوع زمانی برجسته می‌شود که وضعیت اعتماد سازمانی در جامعه آماری این پژوهش یعنی کارکنان شعب بانک ملت نیشابور بررسی گردد. شواهد داخلی و مشاهدات مدیریتی نشان می‌دهد که کارکنان شعب بانکی در سال‌های اخیر با چالش‌هایی نظیر فشارهای بالای عملکردی، حجم کار اداری قابل توجه، تغییرات سریع دستورالعمل‌ها، نظام ارزیابی سخت‌گیرانه و حساسیت بالای فعالیت‌های مالی مواجه هستند. این شرایط در برخی موارد به کاهش اطمینان نسبت به تصمیمات مدیریتی، ابهام در ادراک عدالت سازمانی و تضعیف ارتباطات مؤثر منجر شده و در نتیجه سطح اعتماد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کاهش اعتماد نیز می‌تواند پیامدهایی همچون افت کیفیت خدمات، کاهش انگیزه، بروز رفتارهای تدافعی و کاهش نوآوری را در پی داشته باشد. با توجه به این چالش‌ها، این پرسش مطرح است که چه عواملی در شکل‌دهی و تقویت اعتماد سازمانی کارکنان بانک ملت مؤثر هستند. سرمایه اجتماعی از طریق ایجاد روابط مثبت و تعهدات متقابل می‌تواند یکی از عوامل مهم تقویت اعتماد باشد، اما انتظار می‌رود این اثر صرفاً مستقیم نباشد. کارکنانی که از روابط اجتماعی قوی در محیط کار بهره‌مندند، حمایت روانی و اجتماعی بیشتری دریافت می‌کنند و توان بالاتری برای مقابله با فشارهای شغلی دارند؛ امری که در قالب تاب‌آوری تبیین می‌شود. تاب‌آوری می‌تواند کارکنان را قادر سازد تا علی‌رغم فشارها یا ادراک نابرابری‌های احتمالی، همچنان نگرشی مثبت و اعتمادآمیز نسبت به سازمان حفظ کنند. بنابراین این احتمال مطرح می‌شود که تاب‌آوری نقش میانجی در رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی ایفا کند. با وجود انجام مطالعات متعدد در زمینه این متغیرها، پژوهش‌هایی که این سه سازه را به‌صورت یکپارچه و در بافت بانکداری ایران، به‌ویژه در شعب یک بانک بزرگ مانند بانک ملت، مورد بررسی قرار دهد، محدود است. بررسی این رابطه در جامعه‌ای مشخص مانند شعب بانک ملت نیشابور می‌تواند یافته‌های دقیق‌تر و متناسب‌تری ارائه دهد و این خلأ پژوهشی ضرورت انجام مطالعه حاضر را نشان می‌دهد. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر تبیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی تاب‌آوری در میان کارکنان شعب بانک ملت نیشابور است. پاسخ به این پرسش که آیا سرمایه اجتماعی از طریق افزایش تاب‌آوری کارکنان می‌تواند به سطح بالاتری از اعتماد سازمانی منجر شود، می‌تواند از نظر نظری و کاربردی اهمیت داشته باشد. نتایج این پژوهش می‌تواند راهکارهایی برای تقویت هم‌افزایی، بهبود روابط انسانی و افزایش سطح اعتماد سازمانی در شعب بانک ملت ارائه دهد و در نهایت موجب ارتقای کیفیت خدمات و عملکرد شعب گردد.

۲. مبانی نظری

۲-۱. سرمایه اجتماعی در سازمان

سرمایه اجتماعی در فضای سازمانی به مجموعه ظرفیت‌ها و منابعی اشاره دارد که از دل روابط کاری، شبکه‌های ارتباطی، هنجارهای همکاری، و فهم مشترک میان کارکنان شکل می‌گیرد و امکان «همانگی برای حل مسئله»، «اشتراک‌گذاری اطلاعات»، «یادگیری متقابل» و «همکاری بین واحدی» را فراهم می‌کند. به بیان دیگر، وقتی کارکنان با یکدیگر تعامل مؤثر و دوطرفه دارند، اطلاعات را در اختیار هم قرار می‌دهند، ایده‌ها را بین حوزه‌های مختلف جابه‌جا می‌کنند و نسبت به قواعد اجتماعی و هنجارهای سازمان حساس‌اند، سرمایه اجتماعی تقویت می‌شود (ال عموش و همکاران، ۲۰۲۰).^۱ در ادارات دولتی نیز سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارایی مدیریتی، هم می‌تواند عملکرد را بهبود دهد و هم اثرات مثبت خود را از طریق افزایش همانگی و کاهش اصطکاک بین بخش‌ها نشان دهد؛ به‌ویژه در سازمان‌های عمومی که تنوع نقش‌ها و سطح بالای وابستگی واحدها به هم، نیازمند ارتباطات اعتمادبنیاد است (سوینتو و هاندایانی، ۲۰۲۴).^۲ در ادبیات این حوزه، سرمایه اجتماعی معمولاً در سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای توضیح داده می‌شود. بعد ساختاری به کیفیت و گستره شبکه روابط و پیوندهای کاری اشاره دارد (این که چه کسانی با چه کسانی و چقدر در تماس‌اند). بعد شناختی ناظر بر «زبان مشترک»، «برداشت مشترک از اهداف» و «درک مشترک از مسائل سازمان» است؛ یعنی اعضا واقعیت‌های کاری را با چارچوب‌های مشابه تفسیر کنند. بعد رابطه‌ای بر «اعتماد، احترام، تعهد، و هنجارهای تعامل» متمرکز است؛ همان چیزی که باعث می‌شود ارتباطات صرفاً رسمی و مکانیکی نباشد و به همکاری واقعی تبدیل شود. مطالعات ایرانی نیز نشان داده‌اند که در سازمان‌های دولتی می‌توان سرمایه اجتماعی را به صورت «الگو/مدل مدیریتی» صورت‌بندی کرد و آن را همسو با اسناد بالادستی و الزامات سیاستی توسعه داد (ستارارجمندی و همکاران، ۱۴۰۱) و حتی مؤلفه‌های فرهنگی تقویت‌کننده بعد شناختی سرمایه اجتماعی را شناسایی کرد (هاشمی امین و همکاران، ۱۴۰۳).

۲-۲. اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی یکی از مفاهیم بنیادین در رفتار سازمانی است و از آن به عنوان عامل کلیدی در ایجاد ثبات، نظم، قابلیت پیش‌بینی، و امکان همکاری پایدار یاد می‌شود. با وجود اجماع کلی درباره اهمیت اعتماد، به دلیل چندرشته‌ای بودن مفهوم، تعاریف متعددی ارائه شده است؛ برخی رویکردها اعتماد را بیشتر یک گرایش/باور فردی می‌دانند و آن را با ویژگی‌های شخصیتی و ظرفیت‌های روانی اولیه پیوند می‌زنند (آزاده و همکاران، ۱۴۰۱). در رویکردهای سازمانی، اعتماد غالباً به مثابه «تمایل یک طرف به آسیب‌پذیر بودن در برابر طرف دیگر» در نظر گرفته می‌شود؛ یعنی فرد با پذیرش ریسک، به این انتظار تکیه می‌کند که طرف مقابل به صورت قابل اتکا، خیرخواهانه و منصفانه عمل خواهد کرد (هاشه و همکاران، ۲۰۲۱).^۳ در سازمان‌های عمومی، اعتماد فقط «عمودی» (کارکنان به مدیران) نیست؛ بلکه «افقی» نیز هست (اعتماد بین همکاران و واحدها). پژوهش‌ها و همکاران نشان می‌دهد اعتماد سازمانی در سازمان‌های عمومی باید هم در روابط عمودی و هم افقی و حتی از نگاه «دو سویه» (یعنی هر دو طرف رابطه) تحلیل شود؛ زیرا کیفیت خدمات و کارایی اداری شدیداً به همین شبکه اعتماد چندسطحی وابسته است. همچنین برخی پژوهش‌ها نشان داده‌اند سیستم‌های کنترلی و مدیریتی سازمان (رویه‌ها، کنترل‌ها، نحوه ارزیابی عملکرد) می‌تواند پیش‌نیاز یا تضعیف‌کننده اعتماد باشد؛ به

¹ Al-Omouh et al

² Suyanto & Handayani

³ Hasche et al

این معنا که اگر کارکنان کنترل‌ها را منصفانه و حمایتی ادراک کنند، اعتماد تقویت می‌شود و اگر کنترل‌ها تنبیهی/غیرشفاف باشد، اعتماد فرسایش می‌یابد (وانگ و همکاران، ۲۰۲۳)^۱. از منظر پیامدی نیز مرورهای نظام‌مند نشان می‌دهد اعتماد سازمانی با متغیرهایی مانند رضایت شغلی، تعهد، همکاری و عملکرد همسو است و در مقابل، کاهش اعتماد می‌تواند زمینه‌ساز سکوت سازمانی، کناره‌گیری، و افت کیفیت تعاملات کاری شود (سویتو و هاندایانی، ۲۰۲۴)^۲. در تحقیقات داخلی نیز اعتماد سازمانی به عنوان سازوکار توضیحی مهم در مدل‌های رفتار سازمانی معرفی شده است؛ برای مثال، در پژوهش جزئی و سلطانی اعتماد سازمانی در کنار عدالت سازمانی می‌تواند در توضیح پیامدهایی مانند تعهد نقش آفرینی کند (آزاده و همکاران، ۱۴۰۱). همچنین مطالعات جدیدتر تلاش کرده‌اند «مدل اعتماد سازمانی» را با رویکردهای کیفی/داده‌بنیاد طراحی کنند که نشان می‌دهد این متغیر در فضای سازمان‌های ایرانی هنوز ظرفیت مدل‌سازی و بومی‌سازی جدی دارد (هاشمی‌امین و همکاران، ۱۴۰۳).

۲-۳. تاب‌آوری کارکنان

تاب‌آوری در ادبیات روان‌شناسی و مدیریت به «فرآیند پویای سازگاری مثبت در مواجهه با استرس‌ها، فشارها یا شرایط نامطلوب» اشاره دارد؛ یعنی فرد بتواند در برابر شوک‌ها و دشواری‌ها پایدار بماند، یاد بگیرد، خودتنظیمی کند و به وضعیت کارآمد برگردد (مارزو و همکاران، ۲۰۲۲)^۳. این مفهوم صرفاً یک ویژگی ثابت نیست؛ بلکه می‌تواند در طول زمان رشد کند یا کاهش یابد و در تعامل بین تجربه، یادگیری و خوداصلاح‌گری فرد شکل بگیرد (حسن زاده ثمرین و همکاران، ۱۴۰۲). از نگاه کاربردی، تاب‌آوری به کارکنان کمک می‌کند در برابر شرایط سخت کاری، فرسودگی را بهتر مدیریت کنند و در نتیجه کیفیت عملکرد و سلامت روانی را حفظ نمایند (محبوب عشرت آبادی، وکیل و مالک پور، ۱۴۰۲). همچنین مطالعات حوزه سلامت نشان داده‌اند تاب‌آوری با کاهش فرسودگی و بهبود کیفیت زندگی حرفه‌ای ارتباط دارد (الیاس عبدالعزیز و سعید آدم، ۲۰۲۰)^۴. در سطح سازمانی نیز تاب‌آوری صرفاً «فردی» نیست و می‌تواند به صورت یک منطق سازمان‌دهی برای پایداری و بقا فهم شود؛ یعنی سازمان‌ها باید طوری طراحی شوند که در برابر بحران‌ها و تغییرات محیطی، قابلیت دوام و برگشت‌پذیری داشته باشند (تنگ‌بلاد و اودهوس، ۲۰۲۳)^۵. با این حال، در پژوهش حاضر تمرکز بر «تاب‌آوری کارکنان» به عنوان سازوکاری است که می‌تواند اثر عوامل رابطه‌ای/اجتماعی سازمان را به پیامدهای رفتاری مانند اعتماد منتقل کند.

۳. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی است. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی با نقش میانجی تاب‌آوری در میان کارکنان شعب بانک ملت شهر نیشابور می‌باشد. جامعه آماری شامل ۶۹ نفر از کارکنان این شعب است و به دلیل محدود بودن جامعه، روش نمونه‌گیری به صورت سرشماری انجام گرفت و تمامی افراد جامعه به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال، پرسشنامه اعتماد سازمانی شاو و پرسشنامه تاب‌آوری کونور و دیویدسون استفاده گردید. روایی صوری پرسشنامه‌ها با تأیید استاد راهنما مورد پذیرش قرار گرفت و پایایی ابزارها با استفاده از ضریب

¹ Wang et al

² Suyanto & Handayani

³ Marzo et al

⁴ Abdel-Aziz & Adam

⁵ Tengblad & Oudhuis

آلفای کرونباخ ارزیابی شد. نتایج نشان داد مقدار آلفا برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۰,۷ بوده و بدین ترتیب پایایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید. تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی انجام شد. در بخش توصیفی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه شامل جنسیت، سابقه خدمت، تحصیلات و سن با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۷ مورد بررسی قرار گرفت و شاخص‌هایی مانند میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد محاسبه شد. در بخش استنباطی، برای آزمون فرضیات و برازش مدل مفهومی از نرم‌افزار AMOS نسخه ۲۴ استفاده گردید. به دلیل قابلیت بالای این نرم‌افزار در مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)، به عنوان ابزار اصلی تحلیل داده‌ها به کار گرفته شد. در این بخش، ضرایب مسیر، بارهای عاملی، روایی همگرا، روایی واگرا، شاخص‌های برازش و معناداری ضرایب مدل مورد بررسی قرار گرفت تا روابط میان متغیرهای پژوهش و نقش میانجی تاب‌آوری به‌طور دقیق تبیین شود.

جدول ۱. توزیع پرسش‌ها برای هر یک از متغیرهای پژوهش

سازه های اصلی	منابع	تعداد سوالات
سرمایه اجتماعی	ناهایپیت و گوشال (۱۹۹۸)	۱۷ سؤال
اعتماد سازمانی	شاو (۱۹۹۷)	۱۲ سؤال
تاب‌آوری	کونور و دیویدسون (۲۰۰۳)	۲۵ سؤال

روایی و پایایی ابزار پژوهش

پس از گردآوری داده‌ها، روایی و پایایی ابزارهای پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب (CR) و روایی همگرا با استفاده از شاخص متوسط واریانس استخراج شده (AVE) سنجیده شد. نتایج این ارزیابی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج پایایی و روایی پرسشنامه‌ها

متغیرها	آلفای کرونباخ	متوسط واریانس استخراج شده ^۱	پایایی مرکب ^۲
سرمایه اجتماعی	۰/۸۵	۰/۶۷	۰/۸۶
اعتماد سازمانی	۰/۸	۰/۶۶	۰/۸۵
تاب‌آوری	۰/۹	۰/۸۲	۰/۹

براساس روایی همگرا، اگر متوسط واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵ و پایایی مرکب بیشتر از ۰/۷ باشد، میزان روایی مورد تأیید گردید. (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌گردد، تمامی مقادیر متوسط واریانسهای استخراج شده متغیرها بالاتر از ۰/۵ و پایایی مرکب نیز بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. این مطلب نشان‌دهنده روایی همگرای متغیرهای تحقیق می‌باشد.

فرضیه های تحقیق

اصلی:

^۱ AVE: Average Variance Extracted

^۲ CR: Composite Reliability

تاب‌آوری کارکنان در رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی نقش میانجی دارد.

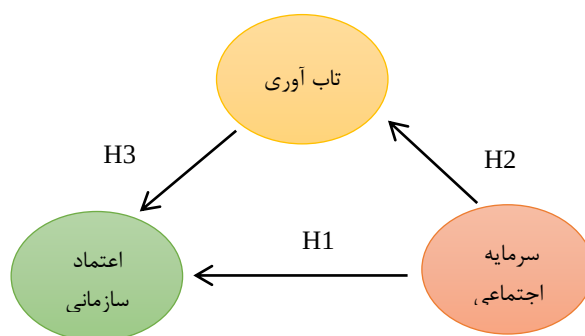
فرضیه‌های فرعی:

بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

بین تاب‌آوری کارکنان و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۴. یافته‌های پژوهش

نتایج ناشی از آمار توصیفی داده‌ها جهت وضعیت جمعیت شناختی نمونه‌ها بدین شرح است: از ۶۹ پرسشنامه استفاده شده برای تحلیل داده‌ها، ۵۹ نفر (معادل ۸۵/۵٪) مرد و ۱۰ نفر (معادل ۱۴/۵٪) زن بوده‌اند. هم‌چنین ۱۷ نفر (معادل ۲۴/۶٪) مجرد و ۵۲ نفر (معادل ۷۵/۴٪) متأهل بوده‌اند. ۶ نفر (معادل ۸/۷٪) کمتر از ۳۰ سال، ۳۲ نفر (معادل ۴۶/۴٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۸ نفر (معادل ۴۰/۶٪) بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۳ نفر (معادل ۴/۳٪) بین ۵۰ تا ۶۰ سال سن داشتند. هم‌چنین ۲ نفر (معادل ۲/۹٪) دارای مدرک کاردانی، ۴۰ نفر (معادل ۵۸٪) دارای مدرک کارشناسی، ۲۶ نفر (معادل ۳۷/۷٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱ نفر (معادل ۱/۴٪) دارای مدرک دکتری بوده‌اند. در این بین ۶ نفر (معادل ۸/۷٪) کمتر از ۱۰ سال، ۳۵ نفر (معادل ۵۰/۷٪) بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۸ نفر (معادل ۴۰/۶٪) بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار داشتند.

بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون چولگی و کشیدگی استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۳ ارائه گردیده است. همانگونه که مشاهده می‌گردد با توجه به اینکه بازه اعداد چولگی بین ۱ و -۱ و کشیدگی بین ۳ و -۳ می‌باشد در نتیجه فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

جدول ۳. نتایج آزمون نرمال بودن

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
-------	------	-------	--------

۱/۲۷	-۰/۰۵	ساختاری	سرمایه اجتماعی
-۰/۹۶	-۰/۳۴	شناختی	
-۰/۶۸	-۰/۲۲	رابطه ای	
۰/۲۱	-۰/۴۵	اعتماد به همکاران	اعتماد سازمانی
-۰/۲	-۰/۳۸	اعتماد به مدیریت	
-۰/۴	-۰/۸۴	اعتماد به محیط کار	
۰/۵۶	-۰/۹۸	تاب آوری برنامه ریزی شده	تاب آوری
۱/۲۴	-۰/۱۵	تاب آوری انطباقی	

تحلیل عاملی تأییدی

در این مرحله، بارعاملی مؤلفه ها و نیکویی برازش مدل ارزیابی می شود.

ارزیابی بار عاملی مؤلفه ها

پایایی هریک از مؤلفه های متغیر پنهان، در مدل AMOS توسط میزان بار عاملی هر یک از مؤلفه ها مشخص می شود. ارزش هریک از بارهای عاملی مؤلفه های متغیر پنهان مربوطه می بایست بزرگتر یا مساوی ۰/۴ باشد. در جدول ۴ میزان بارهای عاملی برای مؤلفه های متغیرهای پنهان تحقیق قابل مشاهده است.

جدول ۴. ضرایب بارهای عاملی

متغیر	گویه	چولگی	کشیدگی
سرمایه اجتماعی	ساختاری	۰/۴۴	—
	شناختی	۰/۶۸	۳/۲۷
	رابطه ای	۰/۹۳	۳/۵۳
اعتماد سازمانی	اعتماد به همکاران	۰/۹۴	—
	اعتماد به مدیریت	۰/۶۹	۶/۶۶
	اعتماد به محیط کار	۰/۵۸	۵/۱۷
تاب آوری	تاب آوری برنامه ریزی شده	۰/۷۵	—
	تاب آوری انطباقی	۰/۸۲	۶/۷۴

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد. در جدول ۴ تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سوالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

ارزیابی برازش مدل^۱

بعد از بررسی نشانگرهای سازه و اطمینان از شناسایی پذیر بودن مدل نوبت به ارزیابی برازش مدل می‌رسد.

جدول ۵. شاخص‌های برازش

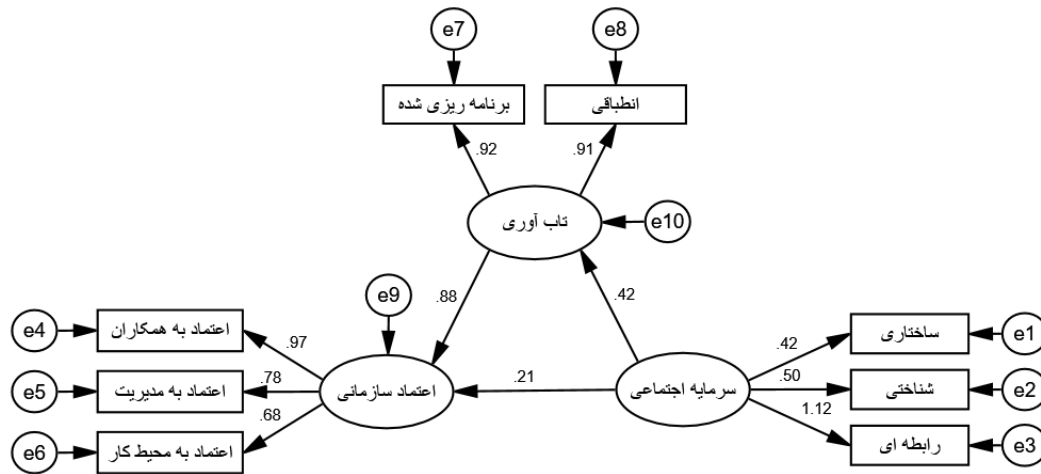
نام آزمون	توضیحات	مقادیر قابل قبول	مقدار به دست آمده
χ^2/df	کای اسکوئرنسبی	< 3 خوب < 5 قابل قبول	۳/۱۷
RMSEA	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	$< 0/08$ خوب $> 0/1$ ضعیف	۰/۰۸
RMR	ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها	$< 0/1$	۰/۰۳
NFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته	$> 0/8$	۰/۸۳
IFI	شاخص برازش نرم	$> 0/8$	۰/۸۷
CFI	شاخص برازش مقایسه‌ای	$> 0/8$	۰/۸۷

با توجه به جدول ۵ مقدار ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌ها برابر با ۰/۰۳ می‌باشد، این مقدار کمتر از ۰/۱ است که نشان دهنده این است که ریشه میانگین مجذور باقیمانده‌های مدل مناسب است و مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی (۳/۱۷) بین ۱ و ۳ می‌باشد و میزان شاخص برازش مقایسه‌ای نیز از ۰/۸ بیشتر می‌باشد. به طور کلی زمانی که حداقل سه شاخص مقادیری در بازه‌ی قابل قبول داشته باشند می‌توانیم ادعا کنیم که برازش مدل خوب و قابل قبول است.

بررسی مدل تحقیق

در هر مطالعه‌ای پژوهش‌گر با گردآوری داده‌ها و اطلاعات به روش صحیح و علمی و نیز تجزیه و تحلیل آن‌ها تلاش می‌نماید پاسخ سؤال‌های پژوهش را یافته و فرضیه‌های برآمده از مبانی نظری را مورد ارزیابی قرار دهد. بنابراین پژوهش‌گر با استناد بر نتایج تحلیل آماری در مورد فرضیه‌ها اظهار نظر کرده و با توجه به نتایج بدست آمده آن‌ها را تایید یا رد می‌کند. با تحلیل داده‌ها، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است. نتایج حاصل در جدول ۶ مشاهده می‌شود.

¹ Model Fit



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی مربوط به مدل تحقیق

نام مسیر	برآورد مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی ← تاب آوری	۰/۴۲	۳/۸۷	۰/۰۰۴
تاب آوری ← اعتماد سازمانی	۰/۸۸	۱۲/۹۱	***
سرمایه اجتماعی ← اعتماد سازمانی	۰/۲۱	۲/۹۳	۰/۰۰۳

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی: تاب آوری سازمانی کارکنان در رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی نقش میانجی دارد.

به منظور بررسی اثر میانجی متغیر تاب آوری از روش بوت استرپینگ استفاده گردید. در این روش به ترتیب مراحل زیر انجام میگردد.

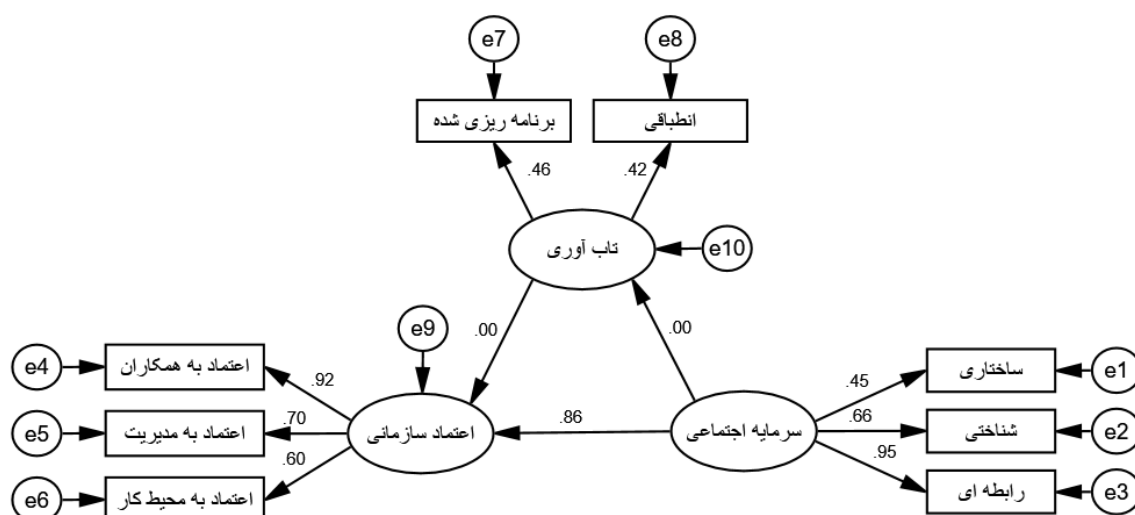
۱. بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی

۲. بررسی مسیر غیرمستقیم بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی در حضور متغیر سوم تاب آوری

۳. در صورت تأیید مرحله دوم، بررسی رابطه مستقیم بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی در حضور متغیر میانجی

بررسی مرحله سوم به منظور روشن شدن میانجی گری کامل یا جزئی می باشد. اگر ضریب رگرسیونی این مسیر معنادار باشد، یعنی متغیر مستقل به طور همزمان از هر دو طریق مستقیم و غیر مستقیم بر وابسته اثر می گذارد. اصطلاحاً متغیر میانجی، تأثیر مستقل بر وابسته را به صورت جزئی میانجی گری می کند. اما اگر با حضور متغیر میانجی، تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دیگر معنادار نبود، به این معنی است که مسیر غیر مستقیم تمام تأثیر مستقل بر وابسته را جذب کرده و اصطلاحاً متغیر میانجی رابطه مستقل بر وابسته را به طور کامل میانجی گری می کند. بنا بر توضیحات ذکر شده، ابتدا باید بررسی اثر کل^۱ و معنی داری این مسیر انجام شود. شکل ۳ مدل معادلات ساختاری در حالت اثر کل نشان می دهد.

¹ Total Effect



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری تحقیق در حالت اثر کل مربوط به فرضیه اصلی

جدول ۷. ضرایب رگرسیونی (اثر کل) مربوط به فرضیه اصلی

نام مسیر	بر آورد مسیر	نسبت بحرانی	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی ← تاب آوری	۰/۰۰		
تاب آوری ← اعتماد سازمانی	۰/۰۰		
سرمایه اجتماعی ← اعتماد سازمانی	۰/۸۶	۳/۵۲	***

همانطور که در شکل ۳ و جدول ۷، مشاهده می شود ضریب مسیر بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی در مدل اثر کامل ۰/۸۶ و نسبت بحرانی ۳/۵۲ می باشد و این رابطه مستقیم با ۹۵٪ اطمینان معنادار است. به منظور محاسبه ضریب مسیر مستقیم بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی، ضریب مسیر سرمایه اجتماعی به تاب آوری و مسیر تاب آوری به اعتماد سازمانی صفر در نظر گرفته می شود و به همین دلیل نسبت بحرانی و سطح معناداری برای این دو مسیر قابل محاسبه نمی باشد. بنابراین طبق نمودار تصمیم گیری روش بوت استرپینگ امکان تحلیل میانجی گری برای متغیر تاب آوری وجود دارد. در ادامه برای بررسی اثرات غیرمستقیم نتایج برای مدل با اثر میانجی نمایش داده می شود.

جدول ۸. اثر غیرمستقیم و سطح معناداری

(با حضور متغیر میانجی: تاب آوری)

سرمایه اجتماعی	
تاب آوری	۰/۰۰
اعتماد سازمانی	ضریب مسیر: ۰/۳۷ سطح معناداری: ۰/۰۱

در جدول ۸ ضریب مسیر غیرمستقیم و سطح معناداری این مسیر نمایش داده شده است. با توجه به نتایج گزارش شده در جدول ۸ مسیر غیرمستقیم سرمایه اجتماعی ← تاب آوری ← اعتماد سازمانی با توجه به سطح معناداری ۰/۰۱ (که کوچکتر از ۰/۰۵ است) معنادار است، بدین معنا که متغیر تاب آوری متغیر میانجی است. حال به منظور تعیین نوع

میانجی، مرحله بعد را مورد آزمون قرار می دهیم. مطابق نمودار تصمیم گیری بوت استرپ در مرحله آخر، مسیر مستقیم بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی در مدل با تاثیر متغیر میانجی تاب آوری مورد بررسی قرار می گیرد. بدین منظور از شکل ۲ و جدول ۵ استفاده می شود. همانطور که در جدول ۵ ملاحظه می شود، ضریب مسیر بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی (۰/۲۱) و معنی دار می باشد. بنابراین مطابق نمودار تصمیم گیری بوت استرپینگ، تاب آوری تاثیر مثبت سرمایه اجتماعی بر اعتماد سازمانی را به صورت جزئی میانجی گری می کند. لذا فرضیه اصلی تأیید می گردد.

فرضیه های فرعی

فرضیه فرعی اول: بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

همانطور که در شکل ۲ و جدول ۶ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی ۰/۲۱ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۲/۹۳ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه اجتماعی، اعتماد سازمانی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه فرعی اول تأیید می گردد.

فرضیه دوم: بین سرمایه اجتماعی و تاب آوری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

همانطور که در شکل ۲ و جدول ۶ مشاهده می شود ضریب مسیر بین سرمایه اجتماعی و تاب آوری ۰/۴۲ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۳/۸۷ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین سرمایه اجتماعی و تاب آوری رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش سطح سرمایه اجتماعی، تاب آوری افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه فرعی دوم تأیید می گردد.

فرضیه سوم: بین تاب آوری سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

همانطور که در شکل ۲ و جدول ۶ مشاهده می شود ضریب مسیر بین تاب آوری و اعتماد سازمانی ۰/۸۸ و مقدار آماره نسبت بحرانی برابر ۱۲/۹۱ و در سطح ۰/۰۵ معنادار می باشد. بنابراین بین تاب آوری و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری برقرار می باشد. بدین معنا که با افزایش تاب آوری، اعتماد سازمانی افزایش می یابد. بدین ترتیب فرضیه فرعی سوم تأیید می گردد.

۵. نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر اعتماد سازمانی با نقش میانجی تاب آوری کارکنان بانک ملت شعب نیشابور بود. براساس نتایج مدل معادلات ساختاری، تمامی فرضیه های پژوهش تأیید شدند و تاب آوری نقش میانجی گری جزئی در ارتباط بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی داشت. نتایج فرضیه اول نشان داد سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معناداری بر اعتماد سازمانی دارد. این یافته با پژوهش های محمدخانی (۱۴۰۱)، آزاده و همکاران (۱۴۰۱) و پیران و همکاران (۱۴۰۱) و همچنین با نتایج پژوهش سیلوا و همکاران (۲۰۲۳)^۱ و هاش (۲۰۲۱)^۲ همسو است. تحلیل نظری این نتیجه نشان می دهد سرمایه اجتماعی با ایجاد شبکه های ارتباطی قوی، هنجارهای همکاری، جریان اطلاعات شفاف و ادراک مشترک، زمینه شکل گیری اعتماد را تقویت می کند. هنگامی که روابط کاری بر پایه تعامل مثبت و قابل پیش بینی شکل می گیرد، کارکنان نسبت به سازمان و مدیران احساس امنیت و اطمینان بیشتری خواهند داشت. نتایج

^۱ Silva et al

^۲ Hasche

فرضیه دوم نشان داد سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر تاب‌آوری کارکنان دارد. این نتیجه با مطالعات حسن‌زاده ثمرین و همکاران (۱۴۰۲)، حسینی‌فرد و همکاران (۱۴۰۰) و نیز با یافته‌های الیاس عبدالعزیز و آدام (۲۰۲۰)^۱ و آل‌عموش و همکاران (۲۰۲۰)^۲ همخوان است. براساس مبانی نظری، سرمایه اجتماعی نوعی سپر روان‌شناختی فراهم می‌آورد که از طریق حمایت اجتماعی، تعاملات مثبت و حس تعلق سازمانی، ظرفیت فرد را در مقابله با فشارهای شغلی و تغییرات افزایش می‌دهد. نتایج فرضیه سوم نشان داد تاب‌آوری اثر مثبت و معناداری بر اعتماد سازمانی دارد. این یافته با پژوهش جیانگ، گلن و بروکس (۲۰۲۳)^۳، کیم و بیر (۲۰۲۲)^۴، و مارچو و همکاران (۲۰۲۲)^۵ همسو است. کارکنان تاب‌آور در شرایط دشوار واکنش‌های هیجانی پایدارتر و متعادل‌تری نشان می‌دهند، کمتر دچار سوءبرداشت می‌شوند و اعتماد خود به سازمان را کمتر از دست می‌دهند. این ویژگی سبب می‌شود ادراک آن‌ها نسبت به تصمیمات سازمانی مثبت‌تر و قابل‌اتکاتر باشد. نقش میانجی تاب‌آوری نیز تأیید شد. نتایج نشان داد سرمایه اجتماعی هم به‌طور مستقیم و هم از طریق افزایش تاب‌آوری بر اعتماد سازمانی اثرگذار است. این الگو با نتایج حسینی‌فرد و همکاران (۱۴۰۰) و حسن‌زاده ثمرین و همکاران (۱۴۰۲) همخوان است. سرمایه اجتماعی با ایجاد روابط حمایتی و تعاملات سازنده، تاب‌آوری را تقویت می‌کند و این تاب‌آوری از تحلیل‌رفتن اعتماد در شرایط تنش جلوگیری می‌کند.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت رابطه بین سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری و اعتماد سازمانی در جامعه مورد مطالعه، رابطه‌ای پویا و تقویت‌کننده است. سرمایه اجتماعی بستر شکل‌گیری اعتماد را فراهم می‌کند و تاب‌آوری به‌عنوان مکانیسمی کلیدی، پایداری و تداوم این اعتماد را در مواجهه با چالش‌های محیط پرتنش بانکی تضمین می‌نماید. این یافته‌ها بر اهمیت توجه همزمان به بُعد ساختاری-ارتباطی (سرمایه اجتماعی) و بُعد روان‌شناختی-سازگاری (تاب‌آوری) برای تقویت اعتماد در سازمان‌های خدماتی حساس مانند بانک تأکید دارد.

منابع و مآخذ

۱. آزاده، سیما؛ فرهنگی، علی اکبر؛ و زاهدی، سید مهدی. (۱۴۰۱). آمیخته‌پژوهی مدل اعتماد درون‌سازمانی مبتنی بر کنش جمعی (مطالعه موردی: آموزش و پرورش شهر تهران). پژوهشنامه انتقادی متون و برنامه‌های علوم انسانی، ۲۲(۲)، ۵۷-۸۷.
۲. حسن‌زاده ثمرین، تهمینه؛ اکبری، لیلا؛ و هاشمی، سید حبیب‌الله. (۱۴۰۲). نقش میانجی شایستگی اجتماعی در تأثیر سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری کارکنان دولت. مدیریت دولتی تطبیقی، ۱۱(۱).
۳. حسینی‌فرد، سید مجتبی؛ فیضی، طاهره؛ و گرامی‌پور، مسعود. (۱۴۰۰). سرمایه اجتماعی به‌مثابه راهبرد تحقق تاب‌آوری سازمانی برای بنگاه‌های اقتصادی کوچک و متوسط: نظریه‌پردازی داده‌بنیاد. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۲۳۵-۲۶۰، (۸)۲.
۴. رنجبر، علی؛ محمدی، مهدی؛ و حسینی، سعید. (۱۴۰۱). بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و اعتماد سازمانی با نقش میانجی عدالت رویه‌ای. مجله مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۳۲(۸۵)، ۱-۲۴.

¹ Abdel-Aziz & Adam

² Al-Omouh et al

³ Jiang & Gollan & Brooks

⁴ Kim & Beehr

⁵ Marzo et al

۵. ستارارجمندی، مهدی؛ مجیدی، مهدی؛ امینی، زهرا؛ و ساده، الهه. (۱۴۰۱). طراحی مدل سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی (همسو با سیاست‌های اقتصاد مقاومتی). مدیریت سرمایه اجتماعی، ۹(۳)، ۳۳۱-۳۵۸.
۶. محبوب عشرت‌آبادی، حمید؛ وکیل، امیر؛ و مالک‌پور، داوود. (۱۴۰۲). بررسی رابطه تاب‌آوری با کیفیت زندگی کاری کارکنان. مطالعات علوم مدیریت دریایی، ۴(۱)، ۵-۲۵.
۷. محمدخانی، مهرداد. (۱۴۰۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی کارکنان. در هفتمین همایش بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی، همدان <https://civilica.com/doc/1665671>.
۸. محمدی، رضا؛ و کریمی، الهه. (۱۴۰۰). تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گری یادگیری سازمانی. مدیریت سازمانی، ۱۳(۴۹)، ۷۱-۹۴.
۹. نوروزی، فاطمه؛ و سجادی، حمیدرضا. (۱۴۰۲). نقش تاب‌آوری شغلی در رابطه بین استرس‌های کاری و فرسودگی شغلی پرستاران. طب کار، ۱۴(۱)، ۵۸-۷۰.
۱۰. پیران، فاطمه؛ شهرکی، عبدالرحمن؛ و بنی‌هاشمی، سید علی. (۱۴۰۱). تأثیر سرمایه اجتماعی و دانش جمعی بر هوش تجاری و چابکی سازمان. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۹(۳)، ۳۵۹-۳۸۰.
11. Al-Omoush, K. S., Simón-Moya, V., & Sendra-García, J. (2020). The impact of social capital and collaborative knowledge creation on e-business proactiveness and organizational agility in responding to the COVID-19 crisis. **Journal of Innovation & Knowledge*, 5*, 279-288. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.06.002>
12. Elias Abdel-Aziz, A., & Saied Adam, S. (2020). Relationship between resilience, burnout and professional quality of life among nurses working at El-Abbassiya psychiatric mental health hospital. **Egyptian Journal of Health Care*, 11*(2), 551-577.
13. Hasche, N., Höglund, L., & Mårtensson, M. (2021). Organizational trust in public organizations: Interpersonal trust in vertical and horizontal relationships. **Public Management Review*, 23*(12), 1768-1788.
14. Jiang, Z., Gollan, P., & Brooks, G. (2023). Trust, perceived organizational support, and employee well-being. **Human Resource Management Review**. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100971>
15. Kim, M., & Beehr, T. (2022). Empowering leadership and employee outcomes: The role of organizational trust. **Journal of Organizational Behavior**.
16. Marzo, R. R., Khaled, Y., ElSherif, M., Abdullah, M. S. A. M. B., Zhu Thew, H., Chong, C., & Lin, Y. (2022). Burnout, resilience and quality of life among Malaysian healthcare workers during COVID-19. **Frontiers in Public Health*, 10*, 1021497.
17. Silva, P., Moreira, A. C., & Mota, J. (2023). Employees' perception of corporate social responsibility and performance: The mediating roles of job satisfaction, organizational commitment, and organizational trust. **Journal of Strategy and Management*, 16*(1), 92-111.
18. Suyanto, B., & Handayani, S. (2024). Ethical climate and employee well-being: A structural model. **Asian Journal of Business Ethics*, 13*(1), 22-39.
19. Suyanto, H., & Handayani, R. (2022). Organizational trust and job performance: The mediating role of commitment. **Sustainability**. <https://doi.org/10.3390/su141710785>
20. Tengblad, S., & Oudhuis, M. (2023). **The resilience framework: Organizing for sustained viability**. Springer.
21. Wang, Y., Liu, H., & Zhang, L. (2023). Ethical climate and job stress: A cross-cultural study. **International Journal of Organizational Analysis*, 31*(4), 512-530.

