

بررسی رابطه اعتماد بین فردی و خودکارآمدی (مطالعه موردی کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران)

روح الله غنمی^۱

^۱ مدیریت شعب بانک صادرات استان مازندران-شعبه مرکزی تنکابن

چکیده

تحقیق حاضر باهدف بررسی نقش واسطه‌ای اعتماد و کارآمدی جمعی بر رابطه بین اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر خودکارآمدی انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از منظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی و مقطعی است. جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران است که بر اساس فرمول کوکران ۱۶۵ نفر و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه با مقیاس اعتماد بین فردی مک آلیستر (۱۹۹۵)، و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری با نرم‌افزار spss استفاده گردید. نتایج حاکی از آن است که اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر خودکارآمدی نقش تعدیلی دارد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد بین فردی، کارآفرینی شغلی، خودکارآمدی

مقدمه

در خلال سال‌های ۱۹۸۰ مفهوم اعتماد شروع به رشد نمود و از دیدگاه‌های متفاوتی مورد مطالعه قرار گرفته است. ریشه‌های مفهوم اعتماد در فلسفه، کلام، اندیشه و اخلاق اجتماعی و سیاسی یافت می‌شود (میزتال، ۱۹۹۶). با این حال، پژوهش‌های اولیه مربوط به اعتماد عمدتاً در حوزه‌های روانشناسی و جامعه‌شناسی انجام گرفته است (آرنوت، ۲۰۰۷). مطالعات نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فرد و سازمان است. مطالعه‌ی ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد (شاکلی زالا باک و همکاران، ۲۰۰۵). سازه‌های اعتماد بین فردی را به عنوان انتظارات مثبتی که افراد بر پایه‌ی نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌های متقابل از نیت و رفتارهای مختلف اعضای سازمان دارند، تعریف می‌کنند. اعتماد یکی از بارزترین نشانه‌های رهبری می‌باشد. بالا بودن اعتماد درون سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که اعتماد، اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کرده و روابط درون و برون سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از این رو گفته می‌شود بالا بودن اعتماد مساوی با بهبود رضایت شغلی، کارآفرینی سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و همفکری و دیگر عواملی که موجب بهره‌وری سازمانی می‌شود. مهم‌ترین دلیل توجه به اعتماد بین فردی این است که اگر سازمان قابل اعتماد نباشد امکان پیشرفت علمی و تحقق نقشه‌ی جامع علمی و توسعه‌ی اقتصادی منبعث از تجاری‌سازی دستاوردهای علمی دانشگاهیان، ممکن و مقدور نخواهد بود. همان‌طور که اشاره شد اعتماد به سازمان‌ها، تسهیل‌گر توسعه‌ی همه‌جانبه است. کارآفرینی مهمترین مقدمه ورود به توسعه است. بنابراین، محور کارآفرینی شامل انسان، اندیشه و خلاقیت که او / او فراهم می‌کند. (نظری و دهبالایی، ۱۳۹۳). در حالی که محیط زیست بسیار متغیر است، کارآفرینی سازمانی به سازمان کمک می‌کند تا خود را در این موقعیت‌ها محافظت کند و همچنین از فرصت‌های کارآفرینی استفاده می‌کند که می‌توانند آنها را به منظور رشد سازمان‌های خود بکار گیرند (طاهری لاری و همکاران، ۱۳۹۰). با توجه به اهمیت کارآفرینی سازمانی و مزایای آن به سازمان، بررسی عوامل مؤثر بر کارآفرینی سازمانی اهمیت خاصی دارد. به عبارت دیگر، سازمان‌ها باید شرایط را فراهم کنند تا همه کارکنان روحیه کارآفرینی را پیدا کنند و بتوانند به راحتی فعالیت‌های کارآفرینی خود را انجام دهند. مهمترین شرایط سازمانی ایجاد فضای اعتماد در سازمان است.

سؤال پژوهش

آیا بین کارآفرینی سازمانی و اعتماد بین فردی کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران رابطه‌ی معناداری وجود دارد؟

روش تحقیق

تحقیق پیش رو را می‌توان بر حسب به کارگیری نتایج حاصل از داده‌ها در فهم فرایند شکل‌گیری جهش شناختی در اعتماد بین فردی، یک نوع تحقیق کاربردی قلمداد کرد. به لحاظ ماهیت و روش، تحقیقات علمی را می‌توان در قالب پنج گروه تاریخی، توصیفی، همبستگی، تجربی و علی تقسیم بندی نمود. باتوجه به اینکه هدف از انجام این تحقیق بررسی در استان مازندران است و با استفاده از نتایج این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی و مقطعی می‌باشد. توصیفی است چون تصویری از وضع موجود ارائه می‌دهد، پیمایشی است چون به بررسی شکاف بین ادراک و انتظارات افراد می‌پردازد و انحراف از عملکرد را با استفاده از روش‌های پیمایشی، اندازه‌گیری می‌کند و مقطعی است از این جهت که در بازه زمانی سال ۱۳۹۹ انجام گرفته است.

¹ Trust

² Misztal

³ Arnott

قلمرو تحقیق: محقق گستره مربوط به قلمروی تحقیق حاضر را در سه بخش زیر دنبال نموده است:

- **قلمرو مکانی تحقیق:** قلمرو مکانی تحقیق حاضر مدیریت شعب بانک صادرات استان مازندران می باشد.

- **قلمرو زمانی تحقیق:** قلمرو مکانی تحقیق حاضر بین سال ۱۳۹۹، می باشد که داده‌های مربوط به تحقیق از طریق کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران استخراج شد.

- **قلمرو موضوعی تحقیق:** بررسی رابطه اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر خودکارآمدی و به صورت یک مطالعه موردی در مدیریت شعب بانک صادرات استان مازندران، می باشد.

جامعه آماری

جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران است که بر اساس فرمول کوکران ۱۶۵ نفر و از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

روش گردآوری اطلاعات

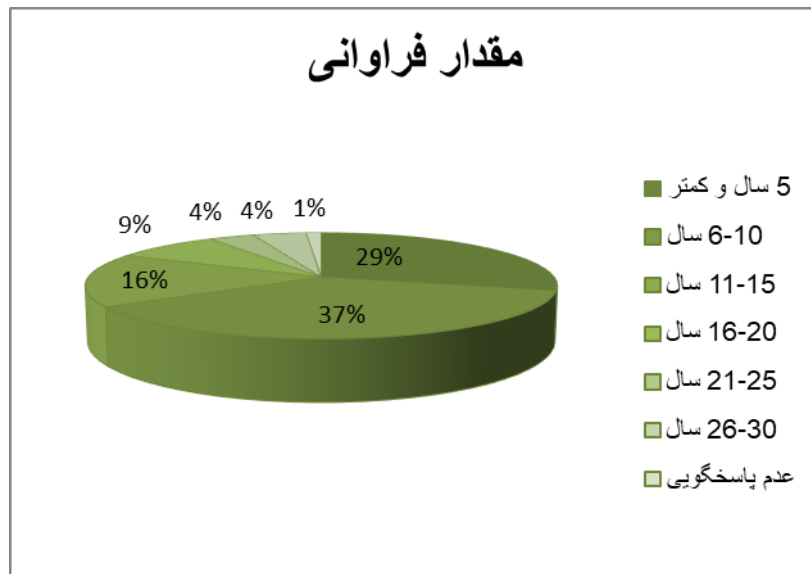
به منظور جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. بدین ترتیب که به منظور جمع‌آوری پیشینه و مبانی نظری پژوهش از روش کتابخانه‌ای با مراجعه به کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها، نشریات و کتابخانه‌های دانشگاه و مراکز اطلاع رسانی و موتورهای جستجو در پایگاه‌های اطلاع رسانی علمی جهت دستیابی به آخرین دستاوردهای مطالعات و پژوهش‌های انجام شده و تکمیل ادبیات تحقیق و بررسی مباحث نظری مرتبط با موضوع استفاده شد.

پرسشنامه اعتماد بین فردی مک آلیستر (۱۹۹۵)

این پرسشنامه دارای ۱۷ ماده است که انتظارات خودکارآمدی آزمودنی‌ها را در سه سطح میل به آغازگری رفتار، میل به ادامه تلاش برای تکمیل رفتار و مقاومت در رویارویی با موانع را می‌سنجد. برای هر ماده این مقیاس ۵ پاسخ پیشنهاد شده که برای هر ماده ۱ تا ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. پاسخ‌ها عبارتند از کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق، و کاملاً موافق. نمرات بالاتر بیانگر خودکارآمدی قوی‌تر و نمرات پایین‌تر بیانگر خودکارآمدی ضعیف‌تر می‌باشد.

سابقه ی کار پاسخ دهندگان

در جدول و نمودار (۴-۵)، سابقه ی کار پاسخ دهندگان آورده شده است. با توجه به جدول و نمودار مشاهده می شود که بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنوات خدمتی بین ۶ تا ۱۰ سال با تعداد ۶۱ نفر (۳۷ درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنوات خدمتی ۲۱ تا ۲۵ سال با تعداد ۶ نفر (۳/۶ درصد) می باشد. ۲ نفر (۱/۲ درصد) هم به این سوال پاسخ نداده اند.



نمودار (۴-۵). سابقه ی کار پاسخ دهندگان

بررسی فرض نرمال بودن داده ها با استفاده از نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف

همانطور که مشاهده می شود طبق نتایج استخراج شده از جدول (۴-۶)، مقدار sig (سطح معناداری) هر یک از متغیرهای کارآفرینی شغلی و اعتماد بین فردی بزرگتر از مقدار خطا (۵ درصد) است، در نتیجه فرضیه H_0 پذیرفته می شود. بنابراین فرض نرمال بودن توزیع پذیرفته می شود و برای آزمون کردن فرضیات از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

جدول (۴-۶). نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف (منبع : داده های پژوهش)

نام متغیر		اعتماد بین فردی	کارآفرینی شغلی
تعداد داده ها		۱۶۵	۱۶۵
پارامترهای نرمال	میانگین	۳/۱۹	۲/۷۵
	انحراف معیار	۰/۴۳۹	۰/۶۶۹
بیشترین انحراف	قدر مطلق	۰/۰۶۲	۰/۰۹۰
	مثبت	۰/۰۶۲	۰/۰۹۰
	منفی	-۰/۰۴۹	-۰/۰۴۸
مقدار آماره ی Z کولموگروف – اسمیرنوف		۰/۷۹۱	۱/۱۵۴
مقدار Sig (دو دامنه)		۰/۵۵۹	۰/۱۳۹

نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی فهم فرایند شکل گیری جهش شناختی در اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر خودکارآمدی کارکنان شعب بانک صادرات استان مازندران انجام شد. یافته های تحلیلی تحقیق نشان

داد که اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر خودکارآمدی کارکنان است. یافته های پژوهش در مورد تأثیرمستقیم اعتماد بین فردی و کارآفرینی شغلی بر پژوهش های (Barrick & Ryan, 2003)، (Adegbite et al, 2007) خانجانی، (۱۳۸۷) و (درودیان و همکاران، ۱۳۹۱) همپوشانی دارد.

منابع

- ازکیا، مصطفی و غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۴) جامعه شناسی توسعه، چاپ پنجم، تهران: انتشارات کیهان.
- اشجع آ، نوری آ، عریضی ح، سماواتیان ح. ۱۳۸۸. رابطه ابعاد کارآفرینی سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، سال یازدهم، شماره ۳۵.
- اصغرنژاد، طاهره؛ احمدی ده قطب الدینی، محمد؛ فرزاد، ولی الله و خداپناهی، محمدکریم. (۱۳۸۵) مطالعه ویژگی های روانسنجی مقیاس خودکارآمدی عمومی شرر. مجله روان شناسی، ۱۰، ۲۷۴-۲۶۲.
- امیرکافی، مهدی. (۱۳۸۰) اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن، نمایه پژوهشی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، شماره ۱۸.
- اوجاقلو، سجاد و زاهدی، محمدجواد. (۱۳۸۴) بررسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در بین ساکنان شهر زنجان، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
- پهلوان، منوچهر. (۱۳۸۵) بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر تغییر ارزش های جوانان، پایان نامه دکتری جامعه شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات تهران. تهران، ویرایش اول.
- جواهری کامل م. ۱۳۸۸. تأثیر کارآفرینی شغلی، رابطه رهبر -عضو، اعتماد و توانمند سازی روانشناختی بر رفتار های شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۴.
- سالاری فر، محمدحسین؛ پوراعتماد، حمیدرضا؛ حیدری، محمود و اصغرنژاد فرید، علی اصغر (۱۳۹۰)، (۵) باورها و حالت فراشناختی: بازداده یا تسهیل کننده. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی، ۲، ۹۳-۷۷.
- سرمایه اجتماعی.
- شارع پور، محمود و دیگران. (۱۳۸۶) رتبه بندی سرمایه اجتماعی در مراکز استان های کشور، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال هفتم، شماره ۲۶.
- طالب پور مهدی و لعل بذری (مترجمین ۱۳۷۸) مدیریت منابع انسانی در ورزش.
- کتابی، محمود؛ ادیبی سده، مهدی؛ قاسمی، وحید و صادقی، ستار. (۱۳۸۹) سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل مدیریت دولتی، شماره ۵۵.
- مهندسین مشاور مازند طرح. (۱۳۸۷) طرح آمایش سرزمین استان مازندران، گزارش اولیه بخش فرهنگ و مؤثر بر آن، جامعه شناسی کاربردی سال بیست و یکم، شماره چهارم.
- Coleman, J. S. (1994). Foundations of social theory: Harvard university press.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. Journal of occupational psychology, 53(1), 39-52.
- Ding, Z., Au, K., & Chiang, F. (2015). Social trust and angel investors' decisions: A multilevel analysis across nations. Journal of Business Venturing, 30(2), 307-321.
- Fukuyama, F. (1999). Social capital and civil society. Paper presented at the IMF conference on Second Generation reforms.
- Gilson, L. (2003). Trust and the development of health care as a social institution. Social science & medicine, 56(7), 1435-1438.
- Hart, C. W., & Johnson, M. D. (1999). Growing the trust relationship Marketing Management, 8(1), 8.