

بررسی ارتباط مسئولیت پذیری بر سازگاری و کیفیت کاری کارمندان بانک ملت شهر تهران

مبینا ابوالقاسمی

دانش آموخته مقطع ارشد گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

دکتر علی اکبر صلاحی

مدرس گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

Investigating the relationship of accountability on the adaptability and work quality of Bank Mellat employees in Tehran

Mobina Abolghasemi

Master of psychology, Department of psychology, Islamic Azad University, South Tehran branch, Tehran, Iran

Ali Akbar Salahi

Faculty member, Department of psychology, Islamic Azad University, South Tehran branch, Tehran, Iran

Abstract

The purpose of the present study was to investigate the relationship between accountability and the adaptability and work quality of Bank Mellat employees in Tehran, which was carried out using a quantitative method of correlation. The target population of the research included 80 experts from the central independent branch of Bank Mellat in Tehran in the spring of 1403, and 50 experts of the bank were selected by non-random sampling of the targeted type. The tools used in this research included three questionnaires of Nemati's responsibility, Walton's work quality and Spanier's adaptability. In this research, the data analysis method of regression method and Shapiro-Wilk test was used. The results of this research showed that there is a positive and significant effect between responsibility and adaptability among the employees of Bank Mellat in Tehran. In explaining this finding, it can be said that responsibility is important nowadays and working in financial institutions and banks requires a sense of cooperation, duty and commitment, and increasing these factors reduces anxiety, high social performance, and adaptability and tolerance of failure increases and depression decreases. Therefore, it is logical that bank employees who have more responsibility have a higher level of compatibility, but there is no significant relationship between responsibility and the quality of work of Bank Mellat employees in Tehran.

Key words: *Tolerance of failure, Adaptability, Bank Mellat employees of Tehran, Work quality, Responsibility*

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط مسئولیت پذیری بر سازگاری و کیفیت کاری کارمندان بانک ملت شهر تهران بود که با روش کمی از نوع همبستگی انجام شد. جامعه هدف پژوهش شامل ۸۰ نفر از کارشناسان شعبه مستقل مرکزی بانک ملت شهر تهران در بهار ۱۴۰۳ بود که ۵۰ نفر از کارشناسان بانک به صورت نمونه گیری غیر تصادفی از نوع هدفمند انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش شامل سه پرسشنامه ی مسئولیت پذیری نعمتی، کیفیت کاری والتون و سازگاری اسپانیر بود. در این پژوهش از روش تجزیه و تحلیل اطلاعات روش رگرسیون و آزمون شاپیرو - ویلک استفاده گردید. نتایج این پژوهش نشان داد که بین مسئولیت پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران اثر مثبت و معناداری دارد. در تبیین این یافته میتوان گفت چون مسئولیت پذیری امروزه اهمیت دارد و کار در موسسات مالی و بانکها، نیازمند داشتن حس همکاری، وظیفه شناسی و تعهد است و افزایش این موارد باعث کاهش اضطراب، کارکرد بالای اجتماعی و همچنین سازگاری و تحمل ناکامی بیشتر و کاهش افسردگی میشود. پس منطقی است که کارمندان بانک که مسئولیت پذیری بیشتری دارند سطح سازگاری در آنها بالاتر است اما بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

واژه های کلیدی: تحمل ناکامی، سازگاری، کارمندان بانک ملت شهر تهران، کیفیت کاری، مسئولیت پذیری

مقدمه

برای فهمیدن مفهوم سازگاری شغلی، تطبیق پذیری یا انطباق پذیری^۷، به تناقض های کاری توجه کنید. مثلاً یکی از تناقض هایی که در کار حرفه ای وجود دارد، این است که هر قدر شما بیشتر در کارتان خیره شوید، احتمال بیشتری دارد که در نقش دیگری به کار گرفته شوید و ترفیع رتبه بگیرید (چونگ^۸، ۲۰۲۰). تکیه بر تجاربی که در گذشته کسب کرده ایم، اهمیت بسیار زیادی در واکنش مان نسبت به چالش های غیرمنتظره آینده دارد. سازگاری توانایی منعطف باقی ماندن و جلورفتن با دید باز در مسیرتان، با قبول احتمال شکست یا موفقیت است (لی^۹ و پالماتیر^{۱۰}، ۲۰۱۸). از افراد در جایگاه های مدیریتی، انتظار می رود بدون دستورات پیچیده، شرایط غیر معمول را مدیریت کنند. به همین دلیل، یک مدیر سازگار باید توانایی حل مشکلات را با سرعت زیاد داشته باشد. هنگامی که تصمیمات سختی می گیرد، به قضاوتش اعتماد کند. همچنین باید توجه کند چیزی که در گذشته جواب داده است، شاید اثرش را از دست داده باشد و پاسخ مناسبی به مشکلات جدید یا حتی مشکلات مشابه قدیمی نباشد. توانایی سازگاری با محیط و فرآیندهای کاری جدید، صفت مورد علاقه بسیاری از کارفرمایان است و در استخدام نیروی جدید، این صفت را در نظر می گیرند (زمگنی^{۱۱} و پتی^{۱۲}، ۲۰۱۹). کیفیت زندگی کاری^{۱۳} مکانیسمی است که به منظور طراحی و توسعه محیط های کاری مناسب برای کارکنان شاغل در تمام سطوح، ارائه شده است. کیفیت زندگی کاری، نه تنها به دستیابی به رضایت بیشتر انسانی مربوط می شود، بلکه هدف آن بهبود بهره وری، سازگاری و اثربخشی سازمان ها است. کیفیت زندگی کاری شامل تلاش برای دستیابی به یکپارچگی بین نیازهای تکنولوژیکی، انسانی، سازمانی و اجتماعی (عوامل محیط های کاری) به منظور به حداکثر رساندن منافع برای غنی سازی عامل انسانی است (بندارا^{۱۴}، فرناندو^{۱۵} و اکتر^{۱۶}، ۲۰۲۰). کیفیت زندگی کاری به جو کلی کار، تأثیر کار بر افراد و اثربخشی سازمانی مربوط می شود. هدف اصلی در این زمینه تغییر محیط کار است که منجر به کیفیت زندگی کاری بهتر و در نهایت بهبود کیفیت زندگی در جامعه می شود. لوید ساتل تعریف کیفیت زندگی کاری را این گونه ارائه می دهد: «معیاری است که اعضای یک سازمان خاص می توانند به واسطه آن نیازهای شخصی مهمشان را از طریق تجربیات خود در سازمان برآورده کنند». برای مثال، فراهم کردن فرصت های فراوان برای مشارکت مستقیم کارکنان در حل مسئله و تصمیم گیری، به ویژه در زمینه های مرتبط با کار، شرط لازم برای آزادی بیشتر در کار تلقی و منجر به خودسازی، خودکنترلی یا رشد شخصی می شود (بندارا، فرناندو و اکتر، ۲۰۲۰).

مسئولیت که مفهوم می است مختص انسان ها، تار و پود زندگی فردی و اجتماعی وی را تشکیل می دهد. پذیرش و عدم پذیرش مسئولیت،

7	Adaptability
8	Chung
9	Lee
10	Palmatier
11	Zamagni
12	Petti
13	Work Quality
14	Bandara
15	Fernando
16	Akter

حتی اگر نیاز به پاسخ گویی نداشته باشد، بازهم مسئولیت پذیری خود را حفظ می کند؛ زیرا شخص برای سنجش رفتار خود به رضایت درونی اش مراجعه می کند. در مسئولیت پذیری بیرونی، فرد نه تنها به خود بلکه به افراد دیگری از جمله والدین، همسر، مدیر، کارمند، اجتماع نیز پاسخ گو است. درواقع فرد ملزم به رعایت هنجارها و قوانینی است که محیط به او تحمیل می کند. برای مثال کارمندان در محل کارشان در مقابل وظایفشان پاسخ گو هستند و مسئولیت انجام وظایف تعیین شده بر عهده آن ها است. مسئولیت پذیری بیرونی وجود دارد تا از مسئولیت پذیری درونی حمایت کند. با اینکه مسئولیت پذیری بیرونی در افراد تعهد ایجاد نمی کند، اما می تواند از مسئولیت درونی افراد برای رسیدن به اهداف حمایت کند. وجود مسئولیت بیرونی به فرد کمک می کند تا از حمایت افراد دیگر بهره مند و در نتیجه مسئولیت پذیری درونی شخص تقویت شود (بندارا، فرناندو و اکتر، ۲۰۲۰). از زیر مجموعه های اصل مسئولیت پذیری، رعایت ضرب الاجل ها و تحویل کار در زمان تعیین شده، است. همه کارکنان باید با تلاشی هماهنگ و همسو، در مهلت های تعیین شده، پروژه ها، وظایف و یا محصولات در دست تولید خود را تحویل بدهند. ممکن است شرایط پیش بینی نشده ای در سازمان رخ دهد که باعث شود جدول زمانی تحویل را تغییر کند، در این مواقع، کارمندان باید با برقراری ارتباط فعال با یکدیگر، راه حل های مناسب ارائه بدهند (درگاهی، محمدزاده، رضائیانزاده، ۱۴۰۰). یکی از دلایلی که محیط کاری هر بانک را ارتقاء می دهد، رعایت اصل مسئولیت پذیری مبتنی بر سازگاری و تحمل ناکامی ۲۱ است. کارمندان بانک ملت شهر تهران نیز با بر عهده گرفتن مسئولیت اقدامات و اعمال خود، از اخلاق و ارزش های حرفه ای حمایت کرده و به موفقیت بانک ملت کمک می کنند. شکی نیست کارکنان بانک ملت در سطح شهر تهران مسئولیت پذیر با انجام درست وظایف روزانه خود و پیروی از قوانین و اصول سازمانی، یک فرهنگ مسئولیت پذیری در بانک بنا می کنند که هم پیشرفت مشاغل فردی و هم افزایش بهره وری و موفقیت بانک ملت را به دنبال دارد. لذا هدف از انجام این پژوهش بررسی مسئولیت پذیری بر سازگاری و کیفیت کاری کارمندان بانک ملت شهر تهران می باشد که در این راستا به دنبال پاسخگویی به فرضیه های ذیل می باشیم:

۱. بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.
 ۲. بین مسئولیت پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.
- در پژوهشی به پیشینی کیفیت زندگی کاری بر اساس ابعاد عدالت سازمانی در پرستاران بیمارستانهای شیراز پرداختند. نتایج نشان داد که کیفیت زندگی کاری بر همه ابعاد عدالت سازمانی (توزیعی، مرلوده ای و رویه ای) رابطه مثبت دارد (قرچه و احمدی، ۱۳۹۷).

21

Tolerance Failure

قوای فرد و به تبع آن جامعه را هدفمند و در مسیر تکامل روحانی و جسمانی قرار می دهد. اصل مسئولیت پذیری، یک اصل بسیار مهم و اساسی در محیط کار است و همه افراد سازمان در هر نقش شغلی برای پیشرفت کاری خود و موفقیت سازمان، لازم است کاملاً مسئولیت پذیر باشند (بدیعزاده و ارشاد، ۱۴۰۱). اصل مسئولیت پذیری در محیط کار، به تعهدی می گویند سازمان و کارکنان آن در قبال وظایف، اقدامات و نتایج تصمیمات در نقش شغلی خود دارند. این اصل مستلزم مالکیت کار و نتایج، در نظر گرفتن پیامدهای اخلاقی اقدامات، پذیرش عواقب تصمیمات و تصمیم گیری های آگاهانه است. در این اصل، هر کارمند مسئولیت عملکرد، تصمیم گیری و پیشرفت در زمینه های مرتبط با وظایف و نقش شغلی خود را بر عهده می گیرد و می پذیرد برای بهبود اثربخشی، بهره وری و کیفیت خدمات یا کالاها را در سطح و نقش خود، تمام و کمال تلاش کند و در صورت بروز وقوع خطاها و اشتباه یا پیش آمدن مشکلاتی مربوط به کار تحت اختیار خود، آن را پذیرفته و اصلاح کند (دانائی و مومن، ۱۴۰۰). به طور کلی، یک کارمند مسئولیت پذیر، تمام وظایف شغلی مربوط به خود را انجام می دهد، اصول و دستورالعمل های سازمان خود را رعایت می کند و خود را یک کارمند و همکار قابل اعتماد به روسا و همکاران خود معرفی می کند. پابندی به اصل مسئولیت پذیری، فرهنگ اعتماد، احترام متقابل و حرفه ای بودن را در محیط کار پرورش می دهد و باعث افزایش بهره وری، رضایت کارکنان و موفقیت کلی و تحقق اهداف سازمانی می شود (جلالی، ۱۴۰۰). مسئولیت پذیری ۱۷ به پذیرش مسئولیت رفتار صادقانه و اخلاقی در قبال دیگران اشاره دارد. در یک مفهوم گسترده تر، مسئولیت پذیری به معنای تمایل به قضاوت درباره عملکرد است و در این حالت هر فرد، مسئول اعمال خود است و اگر اعمال نامطلوب را انتخاب کند، با عواقبی روبه رو خواهد شد. در این حالت مسئولیت پذیری نه تنها شامل انجام وظیفه می شود؛ بلکه فرد بعد از انجام نیز در قبال نتیجه پاسخگو است. مسئولیت پذیری باعث می شود تا وظایف در سطح بالایی انجام شوند، باعث تقویت صداقت می شود و اعتماد افراد اطراف شما را جلب می کند (چترودس، ۲۰۲۱، ۱۸). مسئولیت پذیری در دو دسته درونی و بیرونی تقسیم بندی میشود. مسئولیت پذیری درونی، پاسخ گویی به خود در قبال اعمال و رفتارمان است. این تعهد شخصی یک فرد است که به ارزش های خود صادق باشد و به وعده های خود عمل کند. مسئولیت پذیری درونی از درون بروز پیدا کرده و اعتباری ایجاد می کند که دیگران به شخص احترام می گذارند (رسول، ۱۹ و پاتانیا، ۲۰۲۳، ۲۰). در واقع فرد مسئولیت پذیری خود را در مقابل رفتار خودش مسئول می داند و

- | | |
|----|----------------|
| 17 | Responsibility |
| 18 | Chatzoudes |
| 19 | Rasool |
| 20 | Pathania |

آمارهای داده‌های مورد نیاز برای انجام تحقیق، جمع‌آوری و سپس با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفت. برای گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۲۴ QWL۲) در سال ۱۹۷۳ توسط والتون تهیه شده و دارای ۳۵ سوال و هشت زیر مقیاس است که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی. جمع نمرات تمام سوالات، نمره کل آزمون کیفیت زندگی کاری را به دست می‌دهد. نمره بالاتر نشان‌دهنده کیفیت زندگی بهتر و نمره پایین نشان‌دهنده کیفیت زندگی کاری پایین و بیکیفیت می‌باشد. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسشنامه را در حالت کلی ۰/۸۸ گزارش نموده است. پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرباخ توسط جمشیدی ۰/۸۳، داوری ۰/۸۷، رحیمی ۰/۸۵ و خلیلی، ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. پرسشنامه سازگاری اسپانیر: در این پژوهش از مقیاس سازگاری دو عضوی گراهام اسپانیر (۱۹۷۶) برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به سازگاری زناشویی استفاده شد. نمرات بالاتر نشان‌دهنده رابطه بهتر و سازگارتر است.

نمره ی کل مقیاس با آلفای کرباخ ۰/۹۶ از همسانی درونی خوبی برخوردار است. همسانی درونی خرده مقیاسها بین خوب تا عالی است. رضایت دونفری ۰/۹۴، همبستگی دونفری ۰/۸۱، توافق دونفری ۰/۹۰ و ابراز محبت ۰/۷۳ (ثانی، ۱۳۷۹). در این پژوهش نیز از طریق آلفای کرباخ پایایی این مقیاس ۰/۹۴ به دست آمد. این مقیاس با روش‌های منطقی روایی محتوا چک شد. مقیاس سازگاری زن و شوهر با قدرت تمیز دادن زوجهای متأهل و مطلقه در هر سؤال، روایی خود را برای گروه‌های شناخته شده نشان داده است. در ایران نیز این مقیاس در سال ۱۳۷۴ توسط آموزگار و حسینژاد هنجاریابی شده است. ۰/۶۸ مقیاس همبستگی دونفری، ۰/۷۵ مقیاس توافق دونفری ۰/۷۱ و مقیاس ابراز محبت ۰/۶۱ به دست آمده است. پرسشنامه مسئولیت پذیری نعمتی (۱۳۷۸) که شامل ۵۰ سوال است که به صورت تک مولفه ای می‌باشد. بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است. محسنی (۱۳۹۲) به منظور بررسی روایی (محتوایی) پرسش نامه مذکور از روشهای تحلیل عاملی و تفاوت‌های گروهی استفاده شد. نتایج نشان داد که آزمون از هفت عامل تشکیل شده و اشتراکات سوال ها (همبستگی تک تک سوالات با مفهوم کلی آزمون یعنی مسئولیت پذیری) بین ۰/۴۸ و ۰/۷۸ و اکثراً بالا بوده‌است. بررسی روایی سازه از طریق تفاوت‌های گروهی نیز بر روی دو گروه با مسئولیت‌پذیری بالا و پایین، با استفاده

در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با تعهد کارکنان به این نتیجه رسیدند که کیفیت زندگی کاری با تعهد بالای کارکنان و افزایش رضایت شغلی همبستگی دارد (لایر، کارووسکی و فار ۲۰۰۹، ۲۲). همچنین گرانت ۲۳ در پژوهشاش نشان داد که خوشبینی و خودکار آمدی، حمایت اجتماعی با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است (گرانت، ۲۰۱۰).

شهسواری و سلیمانی (۲۰۱۸) بررسی پیامدهای اقتصادی مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتها (با تأکید بر کارایی سرمایه گذاری) مورد بررسی قرار دادند. نتایج آن‌ها نشان داد که مسئولیت اجتماعی بالا، ناکارآمدی سرمایه گذاری را تا حدی کاهش و در نتیجه کارایی سرمایه گذاری را افزایش داده است. در واقع این یافته نشان می‌دهد که مسئولیت پذیری اجتماعی با کاهش عدم تقارن اطلاعاتی بین مدیریت و سرمایه گذاران و برطرف کردن مشکلات نمایندگی، به افزایش کارایی سرمایه گذاری منجر شده است (شهسواری و سلمانی، ۱۳۹۷). اکبری و فهام بررسی نقش ارزشهای فردی و اخلاق کسب و کار در مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتی در بنگاه های بخش کشاورزی مورد بررسی قرار دادند. نتایج آن‌ها نشان داد که ارزشهای فردی بر اخلاق کسب و کار و مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکتی اثر مثبت و معناداری داشت. همچنین، اثر اخلاق کسب و کار بر مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتی مثبت و معنادار بود (اکبری و فهام، ۱۳۹۵).

با توجه به مطالب بیان شده و از آن جایی که ما برای توسعه کشورمان باید به تامین سلامت روانی نیروی انسانی اهمیت زیادی بدهیم و در این میان بانکها به عنوان رکن مهم توسعه و پیشرفت هر کشور از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و همچنین بر اساس پژوهشهای گسترده‌ای که در این تحقیق انجام شد، برای اولین بار متغیرهای مورد نظر بر روی کارمندان بانک انجام شد. به دلیل نیافتن چنین پژوهشی بر روی متغیرهای مورد نظر بر کارکنان بانک در داخل و خارج از کشور هدف کلی پژوهش حاضر بررسی رابطه مسئولیت‌پذیری با کیفیت کاری و سازگاری کارکنان بانک ملت شهر تهران است تا بر این اساس مشخص شود که آیا بین مسئولیت‌پذیری با کیفیت کاری و سازگاری در کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معنی دار وجود دارد؟

روش بررسی

این پژوهش، یک پژوهش کمی است و از نظر هدف بنیادی است. جامعه آماری عبارت است کارشناسان شعبه مرکزی بانک ملت شهر تهران در بهار ۱۴۰۳ است که با توجه به اینکه همکاری افراد محدود است، حجم نمونه ۵۰ نفر برآورد شد و شامل ۳۴ مرد و ۱۶ زن میباشد که به کمک شیوه غیر تصادفی از نوع هدفمند انتخاب شدند. ابزار پژوهش ۳ پرسشنامه است که با توزیع آن در بین نمونه

- 24 Walton
25 Quality of Work life
26 Graham B. Spanier

- 22 Layer, Karwowski & Furr
23 Grant

از آزمون t برای گروههای مستقل صورت گرفت که نتایج تفاوت معنیداری را در تمامی هفت عامل ذکر شده، نشان داد. یعنی آزمون مسئولیت پذیری محقق ساخته به خوبی توانسته این دو گروه را از یک دیگر تفکیک کرده و از روایی سازهی بالایی برخوردار بوده است. محسنی (۱۳۹۲) برای سنجش پایایی پژوهش حاضر، از دو روش بازآزمایی و روش آلفای کرونباخ جهت همسانی درونی استفاده کرده است. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۲ محاسبه شد که نشان دهندهی پایایی مناسب آن است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات روش رگرسیون و آزمون شاپیرو - ویلک با بهره گیری از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۲ استفاده گردید.

یافته ها

در بخش آمار توصیفی ابتدا به بررسی و توصیف متغیرهای جمعیت شناختی شامل جنسیت، گروه سنی و سابقه خدمت در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران به حجم نمونه ۵۰ نفر به لحاظ توزیع فراوانی و درصدی پرداخته می شود.

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی و درصدی متغیرهای جمعیت شناختی

متغیرها	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۳۴
	زن	۱۶
	کل	۵۰
گروه سنی	۳۵-۳۰	۸
	۴۰-۳۵	۲۲
	۴۵-۴۰	۱۳
	۵۰-۴۵	۷
	کل	۵۰
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۱۶
	۱۰-۵	۱۴
	۱۵-۱۰	۱۵
	۲۰-۱۵	۵
	کل	۵۰

جدول شماره ۱ نشان می دهد که اکثریت کارمندان به میزان ۶۸ درصد را مردان و ۳۲ درصد را زنان در نمونه پژوهش تشکیل دادند به لحاظ گروه سنی اکثریت کارمندان به میزان ۴۴ درصد در

گروه سنی ۳۵ تا ۴۰ سال قرار داشتند. ۲۶ درصد در گروه سنی ۴۰ تا ۴۵ سال، ۱۶ درصد در گروه سنی ۳۰ تا ۳۵ سال و ۱۴ درصد در گروه سنی ۴۵ تا ۵۰ سال بودند. از نظر سابقه خدمت نیز اکثریت کارمندان به میزان ۳۲ درصد کمتر از ۵ سال سابقه داشتند. ۳۰ درصد کارمندان به میزان ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۸ درصد ۵ تا ۱۰ سال و ۱۰ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ سال دارای سابقه خدمت بودند.

پیش از تحلیل و بررسی هر یک از فرضیه های پژوهش با روش تحلیل رگرسیون خطی ابتدا باید پیش فرضهای این روش آماری را که شامل بررسی وضعیت نرمال بودن متغیرهای پژوهش و همبستگی میان متغیرهای ملاک و پیش بین است مورد بررسی قرار گیرد و در صورت تایید این پیش فرض ها می توان از رگرسیون خطی در جهت بررسی فرضیه های پژوهش استفاده نمود.

از جمله مهم ترین پیش فرض های انجام رگرسیون خطی بحث و بررسی نرمال بودن متغیرهای ملاک و پیش بین است که توسط آزمون شاپیرو - ویلک در این پژوهش انجام می شود و نتایج آن به شرح زیر است:

جدول شماره ۲: بررسی وضعیت نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	آماره S-W	معناداری
سازگاری	۰/۹۲۳	۰/۰۵۲
کیفیت کاری	۰/۸۹۶	۰/۰۶۵
مسئولیت پذیری	۰/۹۴۴	۰/۰۵۸

جدول شماره ۲ نشان می دهد که میزان معناداری به دست آمده برای ۳ متغیر اصلی پژوهش بالاتر از ضریب خطا ۵ درصد می باشد در نتیجه می توان بیان کرد که متغیرها به لحاظ آمار استنباطی دارای توزیع نرمال و به هنجاری می باشند.

جدول شماره ۳: همبستگی میان متغیرهای پژوهش

متغیرها	سازگاری	کیفیت کاری	مسئولیت پذیری
سازگاری	۱		
کیفیت کاری	۰/۳۰۴	۱	
مسئولیت پذیری	۰/۳۸۰**	۰/۲۶۶-	۱

** در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است.

جدول شماره ۳ نتایج همبستگی میان متغیرهای ملاک و پیش بین را با آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد نتایج حاکی از آن است که میان متغیرهای سازگاری با ضریب ۰/۳۸۰ با متغیر مسئولیت پذیری همبستگی مثبت و معناداری در سطح خطای یک درصد وجود دارد. مبنی بر اینکه هرچه سازگاری در میان کارمندان بیشتر شود مسئولیت پذیری در آنان نیز افزایش می یابد. در حالی که

رابطه معناداری بین کیفیت کاری و مسئولیت پذیری کارمندان با ضریب $0/266$ - وجود ندارد زیرا میزان معناداری کمتر از ضریب خطا 5% درصد است.

در بخش بررسی فرضیه‌های پژوهش به بررسی رابطه مسئولیت پذیری با کیفیت کاری و سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران با آزمون رگرسیون خطی ساده پرداخته می‌شود و هر یک از فرضیه‌های پژوهش مورد تایید یا رد قرار خواهد گرفت.

فرض صفر و فرض یک برای رد یا عدم رد هر یک از فرضیات تحقیق به صورت زیر می‌باشد:

H_0 : ارتباط معناداری میان دو متغیر وجود ندارد و H_1 : ارتباط معناداری میان دو متغیر وجود دارد.

فرضیه اول: بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

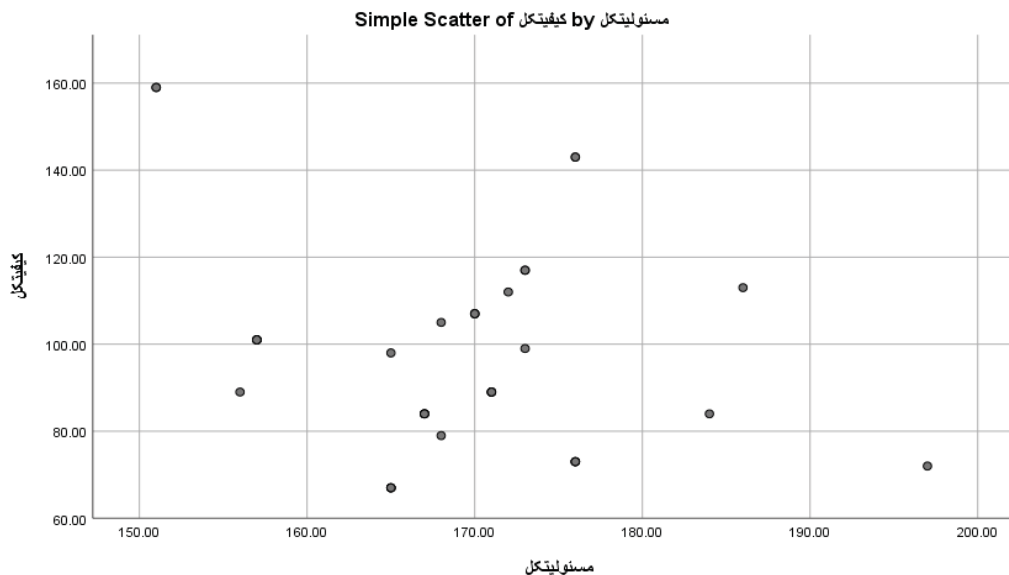
H_0 : بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۴: بررسی رابطه مسئولیت‌پذیری با کیفیت کاری کارمندان

متغیر	ضریب استاندارد نشده B	ضریب استاندارد شده Beta	T	معناداری	خلاصه مدل	
					همبستگی	ضریب تعیین
مسئولیت پذیری	$-0/697$	$-0/266$	$-1/657$	$0/106$	$0/266$	$0/071$

جدول شماره ۴ رابطه مسئولیت‌پذیری را با کیفیت‌کاری کارمندان با آزمون رگرسیون خطی ساده نشان می‌دهد. نتایج خلاصه مدل حاکی از آن است که میزان همبستگی میان دو متغیر $0/266$ با ضریب تعیین $0/071$ است میزان ضریب رگرسیون استاندارد شده $-0/266$ با معناداری $0/106$ که از ضریب خطا $0/05$ بالاتر است در نتیجه می‌توان بیان کرد که مسئولیت‌پذیری اثر معناداری بر کیفیت کاری در میان کارمندان نداشته است و فرضیه اول رد می‌شود.



نمودار شماره ۱: بررسی رابطه خطی بین مسئولیت پذیری و کیفیت کاری

فرضیه دوم: بین مسئولیت‌پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

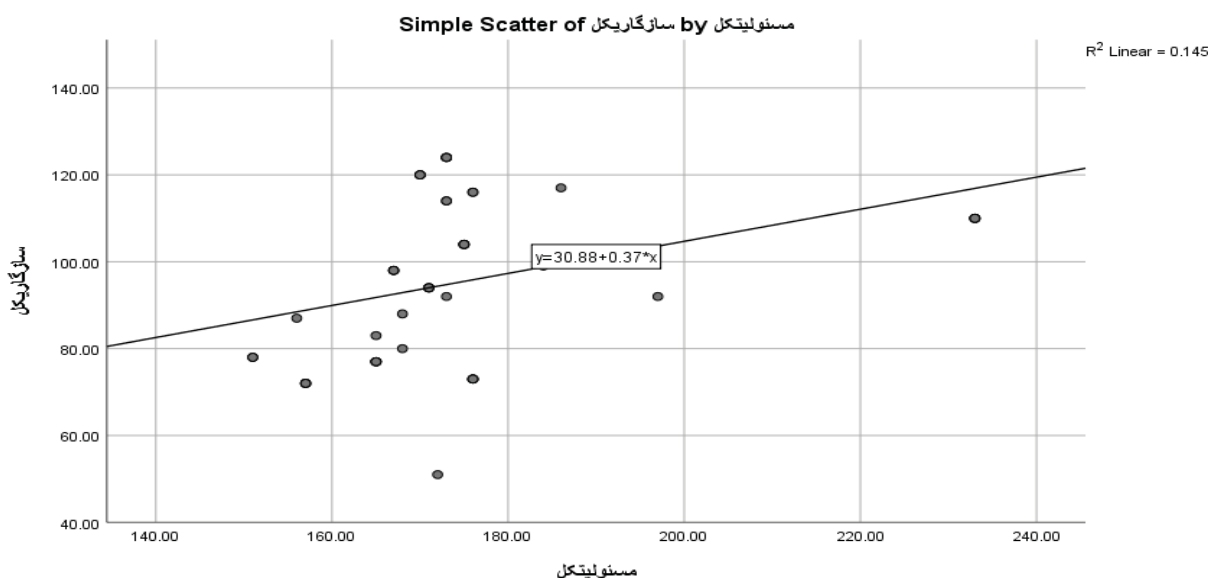
H_0 : بین مسئولیت پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین مسئولیت پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۵: بررسی رابطه مسئولیت‌پذیری با سازگاری کارمندان

متغیر	ضریب استاندارد نشده B	ضریب استاندارد شده Beta	t	معناداری	خلاصه مدل	
					همبستگی	ضریب تعیین
مسئولیت پذیری	۰/۳۶۹	۰/۳۸۰	۲/۸۴۸	۰/۰۰۶	۰/۳۸۰	۰/۱۴۵

جدول شماره ۵ نتایج بررسی رابطه مسئولیت‌پذیری را با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران با آزمون رگرسیون خطی ساده نشان می‌دهد. بر طبق نتایج خلاصه مدل همبستگی میان دو متغیر ۰/۳۸۰ با ضریب تعیین ۰/۱۴۵ است مبنی بر اینکه متغیر پیش‌بین مسئولیت‌پذیری به میزان ۱۴/۵ درصد توانایی تبیین این متغیر را داشته است. نتایج ضرایب رگرسیونی استاندارد شده نیز نشان می‌دهد که متغیر مسئولیت‌پذیری با ضریب استاندارد بتا ۰/۳۸۰ اثر معناداری بر سازگاری در سطح خطای ۰/۰۵ داشته است مبنی بر اینکه هرچه مسئولیت‌پذیری کارمندان بیشتر باشد، سازگاری در آنان نیز افزایش می‌یابد و فرضیه دوم تایید می‌شود.



نمودار شماره ۲: بررسی رابطه خطی بین مسئولیت‌پذیری و سازگاری

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی مسئولیت‌پذیری بر کیفیت کاری و سازگاری کارمندان بانک ملت شهر تهران بود. طبق جدول شماره ۵ نتایج این پژوهش نشان داد که بین مسئولیت‌پذیری با سازگاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت از راهکارهای بهبود مسئولیت‌پذیری بر سازگاری کارکنان می‌توان به انعطاف‌پذیری، اراده برای ادامه دادن در هنگام مواجهه با موانع و استقامت برای ادامه کار پس از شکست اشاره کرد که منجر به کارمندان موفق و فرهنگ شرکتی پویا و رو به رشد می‌شود. مدیران قوی میدانند که رشد تنها پس از شکست اتفاق می‌افتد و شکست معلم بزرگی است. از اشتباهات خود درس بگیرید و از آنها به عنوان الهام بخش استفاده کنید تا دفعه بعد بهتر عمل کنید و همچنین به عواقب اقدامات اشاره کرد تا بتوان عواقب خود را پذیرید تا مسئولیت‌پذیر باشید. اگرچه مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی با هم مرتبط هستند، اما یکسان نیستند. مسئولیت‌پذیری در محل کار برای وظایف خود به معنای انجام اقدام است، در حالی که پاسخگویی نتیجه این اقدامات است. دانستن اینکه چگونه برای کار با کیفیت تحسین یا قدردانی را بپذیرید و زمانی که اقدامات شما مشکل ایجاد می‌کند، پذیرفتن سرزنش هر دو شکل مسئولیت‌پذیری هستند.

پذیری را میتوان احترام به حقوق دیگران و جوابگویی نسبت به اعمال خود دانست. با توجه به این که مسئولیت پذیری در دنیای امروزی امری مهم است و با توجه به این که کار در موسسات مالی و بانکها، نیازمند داشتن حس همکاری، وظیفه شناسی و تعهد است و افزایش این موارد باعث کاهش اضطراب، کارکرد بالای اجتماعی و همچنین سازگاری و تحمل ناکامی بیشتر و کاهش افسردگی میشود. بنابراین، منطقی به نظر میرسد کارمندان بانک که مسئولیت پذیری بیشتری دارند سطح سازگاری در آنها بالاتر است. طبق جدول شماره ۴ با بررسی ارتباط مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در این پژوهش متوجه شدیم که بین مسئولیت پذیری با کیفیت کاری در میان کارمندان بانک ملت شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد که با توجه به منحصر بودن نمونه پژوهش به کارمندان یکی از شعب بانک ملت شهر تهران پیشنهاد میشود، پژوهشگران در زمینه بررسی این متغیر در جامعه های مختلف پژوهشهای بیشتری انجام دهند. از سویی در پژوهش موفق و محمدی (۱۳۹۲) که به بررسی رابطه عوامل کیفیتکاری با عملکرد کارکنان دانشگاه امام علی (ع) پرداختند، مشخص شد میان کیفیت کاری کارکنان دانشگاه امام علی (ع) و عملکرد آنان رابطه ای وجود ندارد. همچنین در پژوهش اسماعیلی لهما (۱۳۹۲) که به بررسی رابطه کیفیتکاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران پرداخت؛ مشخص شد که تنها بین چهار متغیر یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانونگرایی در سازمان و وابستگی اجتماعی زندگی کاری با عملکرد کارکنان رابطهای معنی دار وجود دارد و در مابقی تاثیر قابل توجهی مشاهده نشد. مهمترین ابعاد کیفیت کاری پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، تأمین فرصت رشد، قانونگرایی، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام و توسعه میباشند و پرداخت منصفانه، تأمین فرصت رشد و قانونگرایی بیشترین تاثیر را بر عملکرد کارکنان و فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی یکپارچگی و انسجام کمترین تاثیر را بر عملکرد داشتند.

منحصر بودن نمونه پژوهش به کارمندان بانک ملت شهر تهران وعدم تفکیک سابقه کاری کارشناسان به علت محدود بودن تعداد نمونه ها، پژوهش حاضر را با محدودیتهایی مواجه کرده است که درتعمیم یافته ها باید مدنظر قرار گیرد. بر این اساس، در صورت امکان انجام پژوهشهای آتی با حجم نمونه بیشتر و تفکیک سابقه کارمندان و مقایسه متغیرهای پژوهش در این مقیاس پیشنهاد میشود. به منظور بررسی بیشتر نتایج پیشنهاد میشود پژوهشگران موضوع پژوهش را در سطح صنایع مختلف نیز آزمون کنند. در نهایت، پیشنهاد میشود همچنین باتوجه به وجود رابطه مثبت بین مسئولیت پذیری و سازگاری، برگزاری دوره های آموزش ضمن افزایش مهارت سازگاری و مسئولیت پذیری و بررسی تاثیر آن بر سلامت

پاسخگو بودن برای اعمال خود و نشان دادن خود انعکاس با بحث در مورد پیامدها به کارمندان کمک می کند تا به شما اعتماد کنند. مسئولیت پذیری میتواند سازگاری کارکنان در سازمان را تحت تاثیر قرار دهد. به عبارت دیگر افزایش مسئولیت پذیری میتواند باعث بهبود سازگاری کارکنان شود. مسئولیت پذیری در محیط کار به تعهد یک فرد به وظایف خود در یک سازمان اشاره دارد. مسئولیت پذیری می تواند به شما کمک کند تا به یک رهبر و مدیر قابل اعتماد و مؤثر تبدیل شوید، زیرا مسئولیت پذیری در مدیریت فراتر از انجام وظایف شماست. بنابراین، تمرین مسئولیت پذیری در مدیریت به اطمینان از رهبری موفق و احترام در بین همکاران به هم تیمی ها کمک می کند؛ هم چنین باعث رشد کسب و کار خواهد شد. مسئولیت پذیری در محل کار مهم است زیرا حرفه ای بودن شما را نشان می دهد، می تواند شغل شما را ارتقاء دهد، به ایجاد پیوندهای حرفه ای با همکاران کمک می کند و به رهبری شرکت نشان می دهد که شما فرد ارزشمندی هستید. کارمندان برای رهبرانی که مسئولیت پذیر هستند ارزش قائل هستند، زیرا می دانند که می توانند به شما اعتماد کنند. کارمندان مسئولیت پذیر برای پیشبرد موفقیت شرکت تلاش می کنند و سعی می کنند وظایف روزانه خود را به خوبی انجام دهند. کارمندان مسئولیت پذیر فرهنگ مسئولیت پذیری را ایجاد می کنند که باعث پیشرفت مشاغل فردی و افزایش بهره وری شرکت می شود. گلاس (۱۹۶۵) مسئولیت را با سلامت روان ارتباط میدهد و میگوید افراد هر قدر مسئولیت بیشتری داشته باشند از لحاظ سلامت روان سالمتر هستند و بالعکس (جورج و کریستانی ۲۸؛ ترجمه فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۳). به عقیده چاهن ۲۹ (۱۹۹۸) تعاملات اجتماعی و خصیصه های مرتبط با آن از جمله حس مسئولیت پذیری به عنوان اولین الگوی رفتاری، با سلامت روانی افراد رابطه دارد. کلاتری (۱۳۸۹) نیز دریافت که سلامت سازمانی با مسئولیت پذیری و خشنودی کارکنان رابطه مستقیم و معنی داری دارد. کمپر ۳۰ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی دیگر دریافتند که وقتی مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی بالا باشد، اثر مثبت بر عملکرد سازمان به خصوص برای مؤسسات با ظرفیت رقابت بالا وجود دارد. چانگ ۳۱ و سالمون ۳۲ (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی به بررسی رابطه بین عوامل مؤثر در سلامت روان مثل اضطراب، احساس خودکارآمدی بالا و مسئولیت پذیری با بهزیستی روانشناختی پرداختند و نشان دادند که بین این عوامل رابطه معنی داری وجود دارد. در تبیین این یافته میتوان گفت که مسئولیت پذیری یکی از اجزای شخصیت متعادل است. مسئولیت

27
28
29
30
31
32

Glasser
Keristiani & George
Chauhan
Kemper
Chang
Solomon

روان و خرده مقیاسهای آن پیشنهاد میشود. به دلیل تاثیر گذار بودن میزان مسئولیت پذیری، سازگاری و تحمل ناکامی بر سلامت روان، اتخاذ تدابیری برای آموزش شیوه های کنترل هیجان و تنظیم عواطف میتواند در فرایند بهبود عملکرد کارکنان بانک ها موثر باشد.

منابع

اکبری، مرتضی و فهام، الهام. (۱۳۹۵). بررسی نقش ارزش های فردی و اخلاق کسب و کار در مسئولیت پذیری اجتماعی شرکتی در بنگاه های بخش کشاورزی. تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۲، شماره ۱. صص ۱۹۷-۲۰۹.
بدیع زاده، علی؛ و ارشاد، سحر (۱۴۰۱). تأثیر ارزش استراتژیک تجارت الکترونیک بر پذیرش آن در شرکت های کوچک و متوسط صنایع غذایی قزوین. مدیریت توسعه و تحول. شماره ۲۵. صص ۷۱ الی ۷۸. کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
جلالی، لیل (۱۴۰۰). بررسی اثربخشی درک شده پلتفرمهای تجارت الکترونیک بر مزیت اقتصادی درک شده مصرفکننده در پیشبینی مصرف پایدار در یک بیماری همگیر. دوره ۱، شماره ۱
جورج، ر؛ و کریستانی، ت. (۱۹۹۰). مشاوره، نظریه و کاربرد/ اهداف، فرایندهای مشاوره و رواندرمانگری. ترجمه رضا فلاحي و محسن حاجیلو (۱۳۸۶). تهران: رشد.
دانایی ابوالفضل، مؤمن الهام. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر بازاریابی و ویروسی در شبکه های اجتماعی بر قصد خرید مصرف کنندگان (مورد مطالعه: کاربران شبکه اجتماعی تلگرام)، کاوش های مدیریت بازرگانی، ۹ (۱۸)، ۲۴۳-۲۶۷
درگاهی، حسین؛ محمدزاده، نیلوفر؛ و رضائیان زاده، حمیدرضا (۱۴۰۰). کسب و کار الکترونیکی در حوزه سلامت. مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. دوره ۵. شماره ۳. صص ۳۹ الی ۴۸
شهسواری، معصومه و سلمانی، رسول (۱۳۹۷). بررسی پیامدهای اقتصادی مسئولیت پذیری اجتماعی شرکت ها (با تأکید بر کارایی سرمایه گذاری)، دوره ۷۳، شماره ۲۷. صص ۲۵۵-۲۴۰
کلانتری، سیدسمیه. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با مسئولیت پذیری و خشنودی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد واحد شوشتر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد واحد شوشتر. محسنی، هاجر. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین خود متمایز سازی مادران با تعارض والد - فرزندی و مسئولیت پذیری دانش آموزان دختر دوره راهنمایی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

Ali, A., Rasool, G., Pathania, A. (2023). Antecedents for success of e-commerce platforms: an investigative approach. *Int. J. Information Technology and Management*, Vol. 16, No. 4, 2017.
Bandara, R., Fernando, M., Akter, S., (2020). Explicating the privacy paradox: a qualitative inquiry of online shopping consumers. *J. Retailing Consum. Serv.* 52, 101947.
Chang, B. G., & Solomon, J. (2010). Stereotype threat test Anxiety, and specific selfefficacy as predictors of promotion Exam performance. *Group&Organization management*, 35, 77-107.
Chatzoglou Chatzoudes (2021). Factors affecting e-business adoption SMEs an empirical research. *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 29 Issue: 3, pp.327-358.
Chung, L.H. (2020). Impact of pandemic control over airport economics: reconciling public health with airport business through a streamlined approach in pandemic control. *J. Air Transport. Manna.* 44-45, 42-53
Eusania Zamagni & Petti, L. (2019). Social sustainability and supply chain management: Methods and tools. *Journal of Cleaner Production* 235, 178-189.
Esmaeeli Lahmali A. A Study of Relationship between Quality of Work Life (QWL) and Performance of the Staff in Mazandaran Provin Tax Affairs General Directorate. *Journal of Tax Research.* 2013;21(19):171-96. [In Persian]
Grant, M.L. (2010). Quality of work life and predictor of employees' mental health. PhD thesis submitted to the University of the Free State, Bloemfontein.
Kemper, J., Schilk, O., Reimann, M., Wnng, X., & Brettel. M. (2013). Competition Motivated corporate social responsibility. *Journal of Business Research*, 66, 1956- 1963.
Layer, J.K., Karwowski, W., & Furr, A. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments. *International Journal of Industrial Ergonomics*, (39), 413-421.
Lee Li, X., Palmatier, R.W. (2018). The effect of online shopping platform strategies on search, display, and membership revenues. *J. Retailing* 94 (3), 247-264
Movafagh H, Mohammadi A. The relationship between qualities of working life of employees of Imam Ali University with performance. *Military Science and Technology.* 2013;9(24):101-20. [In Persian]
Available from: <http://www.qjmst.ir/article/22418.html>.