

نقش سرمایه اجتماعی در بهره‌وری نیروی کار

حمید نیکچه‌فراهانی
Farahani916@yahoo.com
غلامرضا نظری
rezanzr@gmail.com

چکیده

ابهام مفهومی، تعاریف چندگانه دارد و فقدان اطلاعات لازم در زمینه سرمایه اجتماعی، مانعی بر سر راه تحقیقات نظری و عملی در مورد نقش سرمایه اجتماعی بوده است. سرمایه اجتماعی، از آن جا که مکمل سایر منابعی است که تحت کنترل افراد و سازمان‌ها می‌باشند، منبع مهمی برای افراد و سازمان به شمار می‌رود. بسیاری از مطالعات به اثرات سرمایه اجتماعی در سطح یک شرکت یا صنعت بر عملکرد پرداخته‌اند. اما مطالعات کمتری سرمایه اجتماعی را به بهره‌وری در سطح فردی مرتبط کرده‌اند. مطالعات محدود انجام شده در این زمینه، نشان‌دهنده تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی است. این تأثیر از راههای مختلفی امکان‌پذیر است. هزینه‌های پایین‌تر تعاملات، نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری و بهبود کیفیت محصولات، از جمله مواردی است که تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری را نشان می‌دهند. با این وجود، تأثیر دقیق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری قابل اندازه‌گیری نیست، زیرا هم سرمایه اجتماعی عوامل و متغیرهای بسیاری را شامل می‌شود که بسیاری از آنها کیفی هستند و اندازه‌گیریشان دشوار است و هم بهره‌وری متغیرهای زیاد را دربر می‌گیرد.



نظریه‌های مختلف اقتصادی، انقلابی در عملیات سازمانی در دهه گذشته ایجاد کرده است. این انقلاب، شکل‌های سنتی سرمایه‌ای، مانند: ساختمانها و تجهیزات را تحت تأثیر قرار داده، سرمایه‌های جدیدی را مطرح کرده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. اصطلاح سرمایه، روز به روز متغیرهای بیشتری را شامل می‌شود. برخی از آنها شامل سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، سرمایه هوشی و سرمایه سلامتی است.

تحقیق روی آموزش و توسعه به عنوان سرمایه‌گذاری روی سرمایه انسانی، در اواخر دهه پنجاه میلادی و اوایل دهه شصت از راه محققان اقتصادی انجام شد. هر چند تعاریف اولیه تئوری سرمایه انسانی، دانش کارگر را براساس تحصیلات مدرسه‌ای رسمی می‌سنجید، ولی همبستگی سطوح تحصیلی با بهره‌وری و رشد اقتصادی، نشان داد که تحصیلات بیشتر همراه با تجربه کار در نهایت به بهبود بهره‌وری منجر می‌شود (Brooks and Nafukho, 2006: 117).

به تازگی تئوری سرمایه اجتماعی از جامعه‌شناسی به عنوان یک نیروی بالقوه مؤثر بر عملکرد سازمانی، مشتق شد. سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان منابع موجود در شبکه‌های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و همچنین می‌تواند به عنوان سرمایه‌گذاری بوسیله افراد در روابط بین فردی مفید در بازارها، مورد نظر قرار گیرد. کلمن (۱۹۹۰) باور دارد که: در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش‌بینی هستند و می‌توانند ارزشی را تولید کنند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معنی داری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (Sabatini, 2005: 4).

یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمانهاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارگران و متخصصان توصیه‌ها و

پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله‌مراتبی شرکت به کاربندند. هر چند سلسله‌مراتب، ابزار قدرتمند به کارگیری دیگران است، ولی دو ویژگی به طور بالقوه، کاربرد آنها را بی اثر می‌سازد:

اول، صرف نظر از اینکه روسا چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله‌مراتبی است، زیردستان ممکن است بر بازده نهایی از راه تأخیر در اجرای دستورها، تأثیر بگذارند و با رفتارهای فرصت طلبانه، تا حدودی با تصمیمات مقابله کنند.

دوم، همانگونه که ماهیت مشاغل

است: «سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای است از روابط بین افراد و بین گروه‌ها که دستاوردهایی را به دنبال دارد که بدون این روابط، به دست آوردن آنها ناممکن است».

مفهوم سرمایه اجتماعی، تاریخ طولانی در علوم اجتماعی دارد، اما شهرت آن به دهه نود، با - مطالعات اولیه بوردیو، کولمن و بوتنام بر می‌گردد.

بوردیو، سه بعد سرمایه اقتصادی، فرهنگی واجتماعی را تشریح کرد. ایده بوردیو در مورد سرمایه اجتماعی بر کشمش طبقه‌ای تأکید دارد. روابط اجتماعی برای افزایش توانایی یک فرد برای برآوردن علاقه‌مندپهایش مورد استفاده قرار می‌گیرد و سرمایه اجتماعی منبعی می‌شود در منازعه‌های اجتماعی (Bourdieu, 1986: 245).

سرمایه اجتماعی، برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد و دارای روابط و زمینه‌هایی است که در آن، تعامل، نقش و وظیفه‌ای اصلی را برعهده دارد. ضروری است ما به تعریف کلمن از روابط بین سه عامل توجه کنیم: شبکه‌ها، تعامل و اعتماد. شبکه‌ها و تعامل، به ضرورت ناشی از اعتماد هستند. طبق گفته پالدام (۲۰۰۰) سرمایه اجتماعی ماهیتاً با اعتماد سرو کار دارد. در واقع اعتماد برای اینکه یک رابطه به تعامل بینجامد و برای یک فرد که می‌خواهد ارتباط موفق با شبکه افراد برقرار کند، ضروری است.

با این وجود، خطری که واژه سرمایه اجتماعی را مورد تهدید قرار می‌دهد، این است که این واژه تقریباً تمامی جنبه‌های رفتار سازمانی را پوشش می‌دهد که ممکن است ما به خوبی درک نکنیم و یا نتوانیم به درستی مورد ارزیابی قرار دهیم (Sabatini, 2005: 4).

استوربرگ با بررسی خود از مسیر تکاملی تئوری سرمایه اجتماعی، خاطر نشان می‌کند، همانند تئوری سرمایه انسانی و توسعه منابع انسانی، تعاریف متناقض سرمایه اجتماعی را می‌توان در ادبیات مدیریت، جامعه‌شناسی و توسعه منابع انسانی یافت.

هزینه پایین‌تر معاملات
نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد
نسبیم دانش و نوآوری
ریسک‌پذیری
و بهبود کیفیت محصولات
از جمله مهم‌ترین مکانیسم‌های
تأثیر سرمایه اجتماعی
بر بهره‌وری هستند.

با گذر زمان کامل می‌شود، کار تیمی ضرورت می‌یابد. اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه‌های عملیاتی استاندارد، موفقیت را تضمین نمی‌کند (Greve and Benassi, 2003).

تئوری سرمایه اجتماعی

تعداد زیادی از نویسندگان، تعاریفی را که از موضوع سرمایه اجتماعی ارائه شده است، به علت ابهام آن مورد انتقاد قرار داده‌اند. با وجود این، یکی از تعاریفی که مورد توافق قرار گرفته است توسط کلمن (۱۹۹۰) بدین‌گونه مطرح شده

با بررسی سرمایه اجتماعی، /شمید و /ربینسون دریافتند که روابط بر معاملات اقتصادی، محصولات، وفاداری و اشتیاق برای پذیرش ریسک تأثیرگذار است. مزایای سرمایه اجتماعی، کاهش هزینه‌های معاملات به این دلیل است که باعث تسهیل همکاری و هماهنگی می‌شود. در این مورد که اعتماد مترادف با سرمایه اجتماعی است و یا تسهیل کننده‌ای برای توسعه آن است، بحثها و تحقیقات زیادی در جریان است. فوکویاما (Fukuyama) (۱۹۹۵) تحقیقات گسترده‌ای در مورد نقش اعتماد در سازمانها انجام داد و نتیجه گرفت اعتماد و آرمان مشترک در قلب، ایجاد و حفظ سازمانهایی است که به صورت موفق اداره می‌شوند. به علاوه هامفری (Humphery) و /شمیتز (Schmitz) (۱۹۹۸) دریافتند که در آلمان، ژاپن و ایتالیا، اعتماد بین مؤسسات اقتصادی به عنوان منبع مزیت رقابتی است. نظریه پرداز مدیریت، چارلز هندسی (۱۹۹۵) به نقشی که اعتماد در شرکتهای موفق دارد، اشاره می‌کند. برعکس، اعتماد پایین، کشش‌های صنعتی و روابط ضعیف نیروی انسانی می‌تواند به عنوان نتایج سرمایه اجتماعی منفی به شمار آید. با این وجود /ستارگس (Sturgess) (۲۰۰۰) باور دارد سرمایه اجتماعی نیازمند تحقیقات بیشتری است و باید تأثیر آن بر عملکرد سازمانی شفاف‌تر شود. بنابراین سازمانهایی که در توسعه منابع انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند نمی‌توانند نقش مهم سرمایه اجتماعی را نادیده بگیرند. کارکنان آموزش دیده و تحصیلکرده نیازمند محیطی هستند که به آنها انگیزه رشد و توسعه را بدهد، چنین محیطی تنها از راه سرمایه‌گذاری روی سرمایه اجتماعی محقق خواهد شد (Brooks and Nafukho, 2006: 117).

سرمایه اجتماعی مجموع منابع حقیقی یا مجازی است که در یک فرد یا گروه از راه شبکه‌ای ممتد از روابط کم و بیش نهادینه شده شناخت و آشنایی متقابل، به وجود می‌آید (Bourdieu, 1986) از این رو سرمایه اجتماعی دو جزء دارد. اول آنکه منبعی است که به عضویت گروهی و شبکه‌های اجتماعی مرتبط است. در واقع میزان سرمایه اجتماعی که یک فرد دارای آن است به اندازه شبکه ارتباطات اجتماعی

که وی می‌تواند به گونه مؤثر به وجود آورد، بستگی دارد. دوم آنکه به کیفیتی که از راه جمع روابط بین بازیگران ایجاد می‌شود (البته چیزی بیش از بحث کیفیت عام یک گروه) اشاره دارد. در اواخر دهه هشتاد، کلمن نگاه جدیدی را به تئوری سرمایه اجتماعی بوردو مطرح کرد. بر طبق نظر کلمن، سرمایه اجتماعی از راه کارکرد آن ایجاد می‌شود و یک موجودیت مفرد نیست. اما از موجودیت‌های مختلف متنوعی که دو عنصر مشترک دارند، پدید می‌آید. سرانجام در اوایل دهه نود، مفهوم

عملی به کار گرفته می‌شود، متفاوت است. اما همه آنها بر تواناییهای جنبه‌های معینی از ساختار اجتماعی برای تولید خروجی‌های مثبت برای اعضای گروه، یعنی آنهایی که از دنبال کردن هدف‌هاشان یک مزیت رقابتی به دست می‌آورند، توافق دارند.

سرمایه اجتماعی در نظام اقتصادی

سرمایه اجتماعی چهار پیامد عمده به همراه دارد:

۱. کسب اطلاعات؛
۲. انتقال دانش، نوآوری و پراکندگی فناوری و رویه‌ها؛
۳. به کارگیری دانش مکمل و تلاش در حل مسائل و مشکلات؛
۴. واسطه‌گری.

این پیامدها ممکن است در طول زمان با توجه به نیازها و ویژگیهای آن‌هایی که به سرمایه اجتماعی دسترسی دارند، متفاوت باشد. سرمایه اجتماعی برای آغاز و پشتیبانی اقدام اقتصادی، حیاتی است، بنابراین پیامدهای مثبت آن می‌تواند در حوزه‌هایی مانند: شکل‌گیری صنعت، فرایندهای ابتکاری، همکاری‌های درون‌شرکتی و کارآفرینی مشاهده شود.

سرمایه اجتماعی به کارآفرینان کمک می‌کند تا منابع را از حوزه‌های مختلف و به روشی نو جمع‌آوری کرده، و ترکیب کنند. همچنین سرمایه اجتماعی برای کارآفرینان یاری و مشاوره فراهم می‌آورد و به آن‌ها کمک می‌کند تا از راه شناخت محیط‌های وظیفه‌ای‌شان، عدم قطعیت را کاهش دهند. سرمایه اجتماعی همکاری و روابط درون‌شرکتی را، به ویژه در حوزه‌هایی که اعتماد متقابل، جایگزین و مکمل قراردادهای می‌باشد، محقق می‌سازد. پژوهشها در حوزه‌های صنعتی نشان می‌دهند که به چه میزان وجود و عدم حضور سرمایه اجتماعی می‌تواند در دستیابی به رشد و نوآوری دارای اهمیت باشد.

سرمایه اجتماعی در فرایندهای نوآورانه، از آن رو که فرصت‌هایی برای رفع نیازهای برطرف نشده و ترکیب منابع به روشهایی جدید فراهم می‌آورد، دارای اهمیت است. مطالعات نشان داده است که سرمایه اجتماعی بازده معنوی را در

هر چند سرمایه اجتماعی به گونه‌ای ذاتی به عنوان یک پدیده مثبت تلقی می‌شود اما هرگز نباید از تبعات منفی آن مانند ایجاد ارتباطات منفی غافل بود.

سرمایه اجتماعی موضوع اصلی مباحث علوم اجتماعی شد. در سال ۱۹۹۳ بوتنام، /ئوناردی و /نانتی پژوهش مشهوری در باب دولت محلی در ایتالیا انجام دادند که نتیجه به دست آمده مبتنی بر این بود که عملکرد نهادهای اجتماعی و سیاسی به میزان بسیار زیادی تحت تأثیر مشارکت شهروندان در امورات اجتماع یا آنچه سرمایه اجتماعی نامیده می‌شود، بوده است (Aspin, 2004: 2).

دیدگاه‌های ابراز شده در مورد سرمایه اجتماعی به گونه‌ای بارزی از آنچه که در ابتدا عنوان می‌شده با آنچه که در حوزه‌های

نظام‌های دانش محور تقویت می‌کند. سرمایه اجتماعی، همچنین مشاوره‌های فنی را در دوران اشاعه نوآوری‌ها و انتقال دانش فراهم می‌سازد. با این حال سرمایه اجتماعی وجه منفی هم دارد. به عبارتی ممکن است به عنوان تعهدی که فرایندهای اجتماعی و اقتصادی را باز داشته یا محدود کند، به شمار آید. پژوهش‌های جدید در مقابل پذیرش بی قید و شرط آن، با مطرح کردن جنبه‌های منفی اش هشدار می‌دهد. نخستین و روشن‌ترین جنبه منفی آن، این است که به ارتباطات منفی می‌پردازد، که عبارت است از روابطی که در آن دست کم یک فرد قضاوت منفی موثری از یک فرد دیگر دریافت می‌کند. این چنین روابط منفی ممکن است مانع بهره‌گیری افراد از فرصت‌های موجود شود و یا اینکه مسیر شغلی آنها را سد کند. دومین موضوع، که وضوح کمتری هم دارد، به هزینه فرصت‌ها می‌پردازد. ساختار اجتماعی مشابهی که برای عده‌ای مفید و موثر تلقی می‌شود، ممکن است برای سایرین محدودیتی ایجاد کند.

سرمایه اجتماعی، نیازمند سرمایه‌گذاری و تداوم در طول زمان است. به دلیل الزامات قدیمی روابط قابل اعتماد، رو آوردن به سایر روابط برای بهره‌گیری از فرصت‌هایی که از خرده نظام‌های مختلف به وجود می‌آید، دشوارتر است. این به خصوص برای بازیگرانی که در سازمان‌های پیچیده و درون پروژه‌های چندگانه به کار مشغولند، صادق است. سطح بالای سرمایه اجتماعی بین گروه‌های حرفه‌ای ممکن است آنها را از ساخت دهی مجدد شبکه‌های شخصی آن‌ها برای دستیابی به سطح مناسبی از هماهنگی باز دارد (Greve and Benassi, 2003).

مشکل سنجش سرمایه اجتماعی

با وجود تحقیقات گسترده، تعریف سرمایه اجتماعی در هاله‌ای از ابهام قرار دارد. ابهام مفهومی، تعاریف چندگانه و فقدان اطلاعات لازم، مانعی بر سر راه تحقیقات تئوریک و عملی در مورد نقش سرمایه اجتماعی بوده است. این موضوع، مربوط به محدود بودن تحقیقات عملی در مورد سرمایه اجتماعی، به مسائل اقتصادی

است.

هکمن (۲۰۰۰) باور دارد که در زمینه سرمایه اجتماعی، ایجاد روابط علی، به گونه‌ای ذاتی دشوار است. برخی‌ها مخالف این موضوع هستند و می‌گویند تفسیر داده‌های به دست آمده از سرمایه اجتماعی، تنها در حیطه اقتصادی انجام شده است و این نیز به دلیل ماهیت دانش علت و معلولی است. اطلاعات در مورد این پدیده آن قدر ضعیف است که نمی‌تواند تفسیرهای مختلفی که از آنها می‌شود را از بین ببرد. هیچ الگوریتم مکانیکی برای ایجاد حقایق خالی از پیش فرض‌های ذهنی، وجود ندارد. به نظر می‌رسد ادبیات

تجربه نشان می‌دهد
که در سازمان‌هایی که
سلسله مراتب قوی
حاکم است
و تعاملات اجتماعی
در سطح پایینی است
کارکنان به شیوه‌های مختلف
عملکرد سازمان را
تحت تاثیر قرار می‌دهند.

تجربی سرمایه اجتماعی، به ویژه به علت تعاریف مبهم از مفاهیم، سنجش ضعیف داده‌ها، عدم وجود شرایط مناسب و فقدان اطلاعات لازم برای دستیابی به نتایج قابل پذیرش یکسان، با ابهام زیادی همراه بوده است (Heckman, 2000: 91).

از بحث‌های یادشده، مشخص شد که هیچ راه مستقیمی برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی نداریم، زیرا سرمایه اجتماعی ابعاد زیادی را در بر می‌گیرد. سرمایه اجتماعی چند وجهی است و محققان، عواملی را که فکر می‌کنند بیشتر با تحقیق آنها مرتبط است، انتخاب می‌کنند.

کمیسیون بهره‌وری (۲۰۰۳) طبقه‌بندی از چگونگی ارزیابی‌هایی را که در گذشته در زمینه سرمایه اجتماعی انجام شده است، ارائه داده است. در این طبقه‌بندی داده‌های گردآوری شده از راه‌های مختلفی قرار گرفته اند (Aspin, 2004:6).

- پاسخهایی به پرسشهای در مورد اعتماد (کلویپا، اتحادیه‌ها و ...)
- داده‌هایی در مورد اعضای شبکه‌ها و گروه‌ها،
- رأی دهندگان، خوانندگان روزنامه و اعضای مدرسه‌های مذهبی،
- ویژگی‌های خانوادگی.

اندازه‌گیری بهره‌وری

بهره‌وری، هر افزایش است در برون‌داد که بر اثر افزایش یک واحد در درون‌داد ایجاد شده است. بهره‌وری به صورت کلی به عنوان نسبت ارزش نتایج و محصولات، به ارزش تمامی منابع صرف شده برای تولید آنها در نظر گرفته می‌شود. براساس این تعریف، ما برای ارزیابی بهره‌وری می‌توانیم ارزش داده‌ها را با ارزش برون‌داد مقایسه کنیم. درستی این ارزیابی و اندازه‌گیری بستگی به ویژگی‌های سازمانی و میزان دسترسی به داده‌ها دارد. به این ترتیب دو مشکل به وجود می‌آید که باید به آنها توجه کنیم. اولی روشن است؛ انتخاب درون‌دادها و برون‌دادهای مختلف، بهره‌وری متفاوتی را نشان می‌دهد. دوم، تنوع عوامل درون‌داد و برون‌داد، که بیشتر آنها کیفی هستند، مشکل سنجش آنها را به دنبال دارد.

برای مثال: وقتی ما تعدادی از آموزش‌گیرندگان در یک شرکت را مورد ارزیابی قرار می‌دهیم بسیار دشوار است که مشخص کنیم میزان تأثیر آموزش این افراد بر کیفیت محصولات تا چه اندازه است. یعنی نمی‌توانیم دقیق بگوییم که چه عاملی تحت تأثیر آموزش تغییر یافته است و باعث تغییر در کیفیت محصولات شده است؟ برخی از عوامل احتمالی عبارتند از: ارزیابی مدیر، رضایت شغلی، خروج از خدمت، انگیزش غیبت، ترفیع، حقوق. شاید همه این عوامل موثر بوده باشند (Aspin, 2004:3).

بهره وری، دغدغه بسیار مهم

سازمان‌های کسب و کار است، زیرا اساسی‌ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی قابل ملاحظه، نسبت به رقبا به شمار می‌رود. هر چند که بهره‌وری بسیار مطلوب است اما به دو دلیل مبحث ساده‌ای برای سازمان‌ها محسوب نمی‌شود:

اول، سنجش بهره‌وری زمانی امکان‌پذیر است که شرایط از ثبات برخوردار بوده، هدفها به گونه دقیق بیان شده باشند، زنجیره هدفها - وسایل مشخص بوده، خروجی به سادگی قابل اندازه‌گیری باشد.

شرکت‌هایی که محصولاتی را در مقیاسی وسیع تولید می‌کنند، می‌دانند که بهره‌وری غالباً عمده‌ترین موضوع برای دستیابی به کارایی، که نتایج اقتصادی رضایت بخشی را به دنبال دارد، است. اگرچه زمانی که کالاها و خدمات در هم تنیده (وابسته به هم) و بیشتر ناملموس بوده، مناسب تحقق نیازهای مشتری خاص باشند، در آن حال بهره‌وری در واژگان کلاسیک، به مبحثی پیچیده‌تر تبدیل می‌شود.

دوم، مشخص نیست که چه چیزی بهره‌وری را محقق می‌سازد؟ از منظر مدیریتی و اقتصادی، بهره‌وری به طور عموم کارکرد سه متغیر است: فناوری، نیروی انسانی و سازمان. هر متغیر به صورت مجزا به بهره‌وری منجر می‌شود: به روز بودن، تجهیزات مدرن، سرمایه انسانی حرفه‌ای و ماهر، هماهنگی کافی و منسجم، هر یک از این موارد، می‌تواند منبع تغییر تدریجی یا بنیادی در بهره‌وری باشد (Greve and Benassi, 2004).

تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری

همان‌گونه که در تعریف سرمایه اجتماعی گفته شده، سرمایه اجتماعی می‌تواند مزایای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به دنبال داشته باشد و این به دلیل رابطه اعتماد و همکاری متقابل با کارایی است. به نظر می‌رسد توافق زیادی در مورد مکانیزمهایی که از راه آنها سرمایه اجتماعی می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی داشته باشد، وجود دارد. مهمترین این مکانیزم‌ها عبارتند از:

- هزینه‌های پایین‌تر تبادلات،
- نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد،
- تسهیم دانش و نوآوری،
- ریسک‌پذیری،
- بهبود کیفیت محصولات.

هزینه‌های پایین‌تر تبادلات: این موضوع مربوط به این مشکل کلاسیک است که نمی‌توان به آسانی، تلاشها و فعالیت‌های کارکنان را تحت نظارت قرار داد و ارتباط دادن بین بازده کاری افراد و دستمزد آنها غیرممکن است. در این شرایط کارکنان انگیزه کمی برای استفاده از تمام توانشان



دارند. بنابراین شرکتها مجبورند منابعی را برای نظارت بر کار افراد به کارگیرند و یا زیان بیشتری برای عدم استفاده از این نظارتها ببینند. در این رابطه سرمایه اجتماعی می‌تواند با ایجاد تعهد بیشتر، هزینه‌های یادشده را به وسیله افزایش اعتماد، کاهش دهد.

نرخ پایین‌تر جابه‌جایی‌ها: اگر کارکنان احساس کنند که کارفرمایان با آنها رفتار خوبی دارند، آنها نیز احتمالاً با رفتار منطقی، همان‌گونه رفتار خواهند کرد (مثلاً اگر این به عنوان سطح بالای حمایت سازمانی در نظر گرفته شود). بنابراین

مهمترین نتیجه این مسئله برای کارکنان، کاهش جابه‌جایی‌ها و غیبت‌های شغلی است.

تسهیم و جاری کردن دانش و نوآوری: این موضوع شاید از راه ایجاد اعتماد، روابط و هدفهای مشترک مورد تشویق قرار گیرد. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، عامل بسیار مهم سطح و کیفیت تعاملات در محیط کاری است؛ تا آنجا که کارکنان، همکاران و مدیران از یکدیگر بیاموزند و احساس کنند حق نوآور بودن را دارند. و این تا آنجاست که کارکنان احساس کنند، بخشی از یک تیم هستند.

تأثیر چنین موضوعی در سازمان در اصطلاح کارایی نهفته است. تکنیکهای جدید به سرعت منتشر می‌شوند، ایده‌ها و فعالیت‌های سودمند درک شده و به سرعت مورد قبول واقع می‌شوند و نوآوری توسعه پیدا می‌کند. پژوهش‌های تجربی نشان داده است که تعاملات غیررسمی که در بین کارکنان یک سازمان گسترش می‌یابد، انتشار اطلاعات را بهبود بخشیده، ایجاد خزائن دانش را که به پیدایی دارایی برای فرایندهای تولیدی یاری می‌رساند، تقویت می‌کنند. این چنین گنجینه‌هایی رابطه‌ای بوده و فقط تا زمانی وجود دارند که میان همه کارکنان به اشتراک باشد.

ریسک‌پذیری: تجربه ریسک‌پذیری و رفتار کارآفرینانه به وسیله روابط مستحکم در یک سازمان یا بین سازمانهای مختلف، تشویق می‌شود. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، این مربوط به گستره‌ای است که در آن کارکنان احساس می‌کنند برای کارفرمایان و همکاران خود با ارزش هستند و رفاه آنها برای سازمان مهم است. **بهبود کیفیت ستاده‌ها:** نتیجه تسهیل دانش، بهبود همکاری تیمی و تعهد سازمانی، احتمالاً کیفیت بالاتر محصولات خواهد بود که سرمایه اجتماعی این موارد را در بر می‌گیرد. همچنین وقتی کارکنان احساس کنند که از حمایت سازمانی برخوردارند، سطح ستاده‌ها از راه عملکرد بهتر آنها و نقش منفی استرس سازمانی در عملکرد، کاهش می‌یابد.

با توجه به این بحث، درک می‌کنیم که باید به کدام جنبه‌های سرمایه اجتماعی تمرکز کنیم. ما هنوز با مسائلی مانند

شبکه‌ها، همکاری و اعتماد، سرو کار داریم، هرچند ما مکانیزم‌هایی را که به وسیله آنها این سه عامل بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارند می‌شناسیم (Aspin, 2004:6).

در تحقیقی دیگر، کلمن دو شاخه اصلی را که از راه آن سرمایه اجتماعی بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شناسایی کرد: اول آنکه، سرمایه اجتماعی، انتشار دانش و اطلاعات را در میان کارکنان موجب شده، دستیابی به هدفهای معینی را که در صورت عدم وجود آنها غیرقابل دسترس است، ممکن می‌سازد (Colman, 1990:302).

می‌توان اظهار داشت که هر نیروی انسانی را می‌توان به عنوان بخشی از ساختار غیررسمی که منابع قابلیت حل مشکلش را بهبود می‌بخشد، در نظر گرفت. همچنین این ساختار می‌تواند به سرتاسر سازمان از قبیل: شبکه‌های حرفه‌ای، دوستان و همکاران در مشاغل پیشین هم گسترش یابد. سرمایه اجتماعی به گونه مشخص در کارهای پروژه‌ای اهمیت می‌یابد، یعنی جایی که مشارکت کنندگانش متخصصانی هستند که لازم است تخصصشان را برای انجام وظایف و مسئولیتهای پیچیده به همراه بیاورند. برای مشارکت کردن در تیم پروژه‌های چند رشته‌ای، هر متخصص نیاز دارد که بداند سایرین چگونه می‌توانند به کسب هدفهای مشترک کمک کرده و چگونه می‌توانند از تخصص یکدیگر بهره گرفته و پروژه را پیش ببرند؟ هنگام کار پروژه، افراد سرمایه اجتماعی همدیگر را برای تکامل دانش درون تیم اختیار می‌کنند (Greve and Salaff, 2003).

دوم آنکه، تعاملات اجتماعی ممکن است بر انگیزش و تلاشهای کارکنان تأثیر بگذارد. در مطالعه مشهور مارچ و سایمون بر روی سازمانها (۱۹۸۵) عنوان شد که حتی اگر مدیران استبدادی عمل کرده، سلسله مراتب شرکت بسیار غیرقابل انعطاف باشد و با این حال وظایف به خوبی ایفا شود، کارکنان قادر خواهند بود که به روشهای مختلف، از قبیل: تأخیر در اجرای دستورها و خیلی عامتر، یعنی ارتکاب رفتارهای فرصت طلبانه، عملکرد را تحت تأثیر قرار دهند. بسیاری از مطالعات نشان می‌دهند که اگر تعاملات

انسانی بین نیروی کار بسیار راحت و بر مبنای اعتماد باشد، کارکنان تمایل بیشتری دارند که حداکثر تلاش خود را انجام دهند و احتمال بیشتری دارد از راه نظارت، افراد شانه خالی کردن از انجام وظایف را کاهش دهند. همان‌گونه که بولزو جیتیز عنوان نموده‌اند نظارت و تنبیه توسط افراد هم سطح در تیمهای کاری، مؤسسات اعتباری، شرکتهای، شرایط و اوضاع عمومی محلی و محلات یک شهر، اغلب ابزار مناسبی برای کاهش مشکلات ترغیب افراد در زمانی که اقدامات آنها برای عملکرد مناسب سایرین در معرض قراردادهای اجباری نمی‌باشند، به شمار می‌رود (Greve and Benassi, 2003).

نتیجه گیری

امروزه، با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکلهای سنتی سرمایه‌ای، مانند: ساختمانها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه‌های جدیدی، مطرح شده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. یکی از این سرمایه‌ها، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد. یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمانهاست. بهره‌وری دغدغه مهم سازمان‌های امروزی است؛ زیرا اساسی‌ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی، به شمار می‌رود.

سرمایه اجتماعی از راه مختلف بهره‌وری نیروی انسانی سازمانها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هزینه‌های پایین‌تر تبادلات، نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک‌پذیری و بهبود کیفیت محصولات از جمله راههایی است که سرمایه اجتماعی از راه آنها بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارد. با این وجود، تحقیقات در زمینه سرمایه اجتماعی با دشواریهای زیادی همراه است. هیچ راه مستقیمی برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی نداریم، زیرا سرمایه اجتماعی ابعاد زیادی را در بر می‌گیرد. سرمایه اجتماعی چند وجهی‌ای

است و محققان، عواملی را که فکر می‌کنند بیشتر با تحقیقشان مرتبط است، انتخاب می‌کنند. از طرف دیگر اندازه‌گیری بهره‌وری نیز دشوار است. بهره‌وری نسبت دروندادها و برون‌دادها را مقایسه می‌کند و این در حالیست که تعیین دقیق دروندادها و تأثیر دقیق آنها بر برون‌دادها، بسیار مشکل است. □

منابع

1. Brooks, Kita & Muya Nafukho, Fredrick, (2006), Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link ..., Journal of European Industrial Training; vol, 30; ABI/INFORM Global, pg117.
2. Sabatini, Fabio, 2005, Does Social Capital Improve Labor Productivity in Small and Medium Enterprises, forthcoming International Journal of Management and Decision Making, December. Pg1-29.
3. Greve, Arent & Benassi, Mario, (2003), Exploring the contributions of human and social capital to productivity, Hawaii International Conference On System Sciences, January 5-8, , Hilton Waikoloa Village, Big Island, Hawaii.
4. Bourdieu, P. (1986), The forms of capital, Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, New York: Greenwood Press: 241-258.
5. Aspin, Liam, (2004), Social Capital and Productivity, Teaching and Learning Research Programme, pg 1-34.
6. Lubega, Khalid, (2005), Understanding social capital in Buganda using proverbs and implications for human resource development, doctoral dissertation, April.
7. Heckman, J.J. (2000), Causal Parameters and Policy Analysis in Economics: a Twentieth Century Retrospective, Quarterly Journal of Economics. Vol. 115, Issue 1: 45-97.
8. Coleman, J. (1990), Foundations of Social Theory, Cambridge: Harvard University Press.
9. Greve, Arent and Salaff, Janet W. (2003). "Social Networks and Entrepreneurship," Entrepreneurship, Theory & Practice 28 (1), 1-22.

- حمید نیکچه فراهانی: کارشناس ارشد مدیریت دولتی و کارشناس تشکیلات و روشهای شرکت مدیریت شبکه برق ایران
- ● غلامرضا نظری: کارشناس ارشد مدیریت دولتی و کارشناس بهبود روشهای شرکت برق منطقه‌ای تهران