

عنوان مقاله: سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان گمرک (مطالعه موردی: استان کردستان)

بعقوب احمدی^۱ - اسعد محمدی بلبان آباد^۲

دریافت: ۱۳۹۱/۶/۱۳

پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۱۸

مقاله برای اصلاح به مدت ۱۹ روز نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده:

سرمایه اجتماعی مفهومی چندبعدی و چندلایه است که در سال‌های اخیر در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی، اقتصاد و علوم سیاسی مطرح شده است. سرمایه اجتماعی به مثابه یک کل، عبارت است از ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی که می‌توانند حس همکاری و اطمینان را در میان افراد یک جامعه پدید آورند. بسیاری از جامعه‌شناسان و متفکران حوزه‌های علوم اجتماعی بر این باورند که توجه به سرمایه اجتماعی یکی از ابعاد مهم توسعه جوامع است. بر این اساس، مقاله حاضر به بررسی ارتباط میان سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان پرداخته است. پژوهش حاضر به روش توصیفی، از نوع پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه بود که بعد از برآورد اعتبار و پایایی (از طریق تحلیل عاملی) در بین پاسخگویان توزیع گردید. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان گمرک استان کردستان در سه شهر سنندج، مریوان و بانه تشکیل دادند که از میان آنان ۱۲۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری تعیین شدند و در نهایت ۱۱۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج آزمون فرضیه‌ها بیانگر آن بود که بین تمام ابعاد، متغیر مدیریت سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی، میزان روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی، میزان مشارکت گروهی کارکنان و میزان مشارکت کارکنان در اجتماع محلی) و میزان اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان رابطه معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد. نتیجه تحلیل رگرسیونی بیانگر این بود که ابعاد چهارگانه سرمایه اجتماعی به طور خالص ۲۳۸ درصد از واریانس اثربخشی کارکنان در معادله را تبیین می‌کنند و متغیر میزان مشارکت گروهی کارکنان، تعیین‌کننده‌ترین عامل اثرگذار بر اثربخشی کارکنان در جامعه مورد مطالعه هستند.

۱. استادیار گروه علوم اجتماعی،
دانشگاه پیام نور (نویسنده
مسئول)

yahmady2001@yahoo.
com

۲. دبیر آموزش و پرورش و
مدرس مدعو پیام نور، مرکز
سنندج

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت گروهی،
اثربخشی کارکنان، تعهد سازمانی.

سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان گمرک (مطالعه موردی: استان کردستان)

مقدمه

وجود سازمان‌های مناسب در هر جامعه که بتوانند با اثربخشی و کارایی از عهده وظایف خود برآیند، از مهم‌ترین وسایل دستیابی به هدف، پیشرفت و ترقی است (عزیزی‌مقدم، ۱۳۸۵). نظریه‌پردازان سازمان معتقدند که بقا و توسعه سازمانی زمانی تحقق می‌یابد که سازمان از نیروهای دانشی، خلاق و با انگیزه که توانایی حل مسأله و خود مدیریتی در کار را داشته باشند، برخوردار باشد. به این اعتبار، ایجاد مجموعه ظرفیت‌های لازم در کارکنان برای توانا ساختن و اثربخش کردن ایشان به ارزش افزوده و ایفای بهینه مسئولیتی که بر عهده دارند، توأم با کارایی و اثربخشی باید بیشتر تعریف شود (هداوند و صادقیان، ۱۳۸۶). یکی از متغیرهایی که می‌تواند بر اثربخشی کارکنان و در نتیجه اثربخشی سازمانی تأثیر به‌سزایی داشته باشد، وضعیت سرمایه اجتماعی در سازمان است. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، اما در عصر حاضر برای توسعه، مدیران بیش از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشند به سرمایه اجتماعی نیاز دارند، زیرا در جامعه و سازمانی که فاقد سرمایه اجتماعی است، از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه استفاده نخواهد شد و این سرمایه‌ها ابتر می‌مانند و هدر می‌روند. سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی، فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد شده است (رحمان‌پور، ۱۳۸۴).

مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی باارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضاء می‌شود و در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد. سرمایه اجتماعی چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶).

اندیشه اصلی سرمایه اجتماعی این است که شبکه‌های اجتماعی مردم را به همکاری و اعتمادپذیری بیشتری در برخوردهای‌شان تشویق کند و از شرایط انفرادی‌شان بیرون آورد (تاج‌بخش، ۱۳۸۴). برخلاف



سرمایه سنتی این سرمایه در عمل با استفاده کردن و به کار بردن افزایش می‌یابد. در گذشته سرمایه اجتماعی برای سازمان یک شایستگی ضروری محسوب نمی‌شد، اما در حال حاضر تغییرات پرشتاب محیطی فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد برای اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری برای نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی ساختارهای سازمانی مطرح و منقطع، ارتباط بین سازمان و شبکه مشتریان، تامین کنندگان و رقبا ایجاد کرده و رهبران سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی را به منزله یک شایستگی مشخص سازمانی تلقی نموده‌اند (رحمان‌پور، ۱۳۸۴). سازمان‌ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی خود می‌توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه اجتماعی می‌توانند سیستم‌های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند (علوی، ۱۳۸۰).

اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی بر آن هستند که سرمایه اجتماعی، همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد را ایجاد کرده و مشارکت حقیقی را در سازمان ارتقا بخشند که این فرآیند به موفقیت و اثربخشی کارکنان منجر می‌شود. بر این اساس، عنوان می‌شود که استفاده از ارتباطات و روابط اجتماعی برای دستیابی به هدف‌های افراد، گروه‌های اجتماعی و سازمان ضروری است (Timberlake, 2005) و پژوهش حاضر درصدد ارزیابی ارتباط میان ابعاد سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان در مجموعه گمرک استان کردستان است.

مبانی نظری پژوهش

سرمایه اجتماعی^۱

مفهوم سرمایه اجتماعی برای اولین بار در سال‌های دهه ۱۹۲۰ از سوی لیدا جادسون هانینف^۲ در کتابی تحت عنوان «مرکز اجتماع» در سال ۱۹۲۰ و بعدها نیز در دهه ۱۹۶۰ توسط جین جاکوبز^۳ در کتاب تاثیرگذارش به نام «مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ امریکا» در سال ۱۹۶۱ به حوزه علوم اجتماعی معرفی شد. اما از دهه ۱۹۸۰ به بعد، به طور جدی توسط رابرت پاتنام^۴، پیر بوردیو^۵، جیمز ساموئل کلمن^۶، فوکویاما^۷ و اندیشمندان دیگر وارد مباحث جامعه‌شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی، مدیریت و غیره شد. پیشتر نیز، اندیشمندانی چون توکویل^۸، امیل دورکهایم^۹ و زیمل^{۱۰} منافع اجتماعی عضویت

1. Social Capital
2. Lyda J. Hanifan
3. Jane Jacobs
4. Robert D. Putnam
5. Pierre Bourdieu
6. James.S, Coleman
7. Francis Fukuyama
8. Alexis de Tocqueville
9. Émile Durkheim
10. Georg Simmel

در تشکلات داوطلبانه، بسیار سخن رانده بودند. از نظر آنها، مشارکت شهروندان در جامعه محلی و انجام فعالیت‌های داوطلبانه، رفتارهای اجتماعی و منافع ناشی از پیوندهای اجتماعی را به مردم می‌آموزد: رفتارهایی نظیر اعتماد، رابطه متقابل، یکپارچگی و همکاری (مهدوی و رحمانی‌خلیلی، ۱۳۸۷).

در سال‌های اخیر بیشتر موضوع‌ها و درون مایه‌های فوق، در بررسی‌هایی درباره سرمایه اجتماعی یافت شده‌اند. در همین راستا، صاحب‌نظران مختلف تعاریف متفاوت، البته با محتوی و مضامین تقریباً مشترک از سرمایه اجتماعی ارائه داده‌اند که این تفاوت‌ها بیشتر به حوزه مورد بررسی این اندیشمندان و اینکه آنها سرمایه اجتماعی را به‌عنوان علت یا معلول در آن حوزه مورد بررسی قرار داده‌اند، برمی‌گردد. (Castiglione et al. (2008 در کتاب «راهنمای سرمایه اجتماعی» تعریفی جامع و مختصر از این مفهوم ارائه داده‌اند: «سرمایه اجتماعی، ارزش تمام منابع و منافع است که فرد از طریق جایگاهش در ارتباط با دیگران به‌دست آورده و یا در کنترل می‌گیرد». (Francis (2002 معتقد است که «سرمایه اجتماعی» عبارت است از دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات که گروهی از افراد در برخورد با مسایل پیچیده اجتماعی، موقعیت‌های کنش جمعی با خود به سازمان می‌آورند.

پاتنام (۱۳۸۰) در کتاب «دموکراسی و سنت‌های مدنی» سرمایه اجتماعی را عبارت از ویژگی‌ها، کنش‌ها و ساختارهای گوناگون سازمان اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که می‌توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارایی جامعه را بهبود بخشند. در این تعریف وی هم به اجزای تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی از قبیل اعتماد، هنجارها و شبکه‌های اجتماعی اشاره می‌کند و هم نتایج و کارکردهای آن را مد نظر قرار داده است که از نظر وی بهبود کارایی جامعه می‌باشد. بر اساس نظر او چنین جهت‌گیری‌های اجتماعی، سرمایه اجتماعی را ایجاد می‌کند و در فعالیت‌های مردم در انجمن‌های داوطلبانه و در اعتمادشان به شهروندان منعکس می‌شود. از نگاه او سرمایه اجتماعی به شکل یک پدیده فرهنگی تعریف می‌شود که میزان تمایل به فعالیت مدنی در اعضای جامعه، وجود هنجارهای اجتماعی اشاعه‌دهنده کنش جمعی و میزان اعتماد به نهادهای عمومی را دربرمی‌گیرد (شجاعی‌باغینی، ۱۳۸۷).

ولکاک و نارایان (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی را هنجارها و شبکه‌هایی می‌دانند که مردم را قادر می‌سازند تا دست به کنش جمعی بزنند. بیکر^۱ مفهوم سرمایه اجتماعی را منبعی تعریف کرده است که کنشگران آن را از ساختارهای خاص اجتماعی برمی‌گیرند و سپس در پیگیری منافع خود به کار می‌برند. سرمایه اجتماعی به واسطه تغییر در روابط کنشگران به وجود می‌آید (پورتس، ۱۳۸۴). از دیدگاه فوکویاما (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی شکل و نمونه ملموسی از یک هنجار غیررسمی است که باعث ترویج همکاری بین دو یا چند فرد

1. Baker

شود. بوردیو^۱ این مفهوم را به عنوان حاصل جمع منابع بالفعل یا بالقوه‌ای که به مالکیت شبکه پایدار مناسبات کمابیش نهادی شده ارتباط یا شناخت متقابل دارد، تعریف کرده است (پورتس، ۱۳۸۴).

جدول ۱: مقایسه نظریه پردازان درباره تعریف مفهومی سرمایه اجتماعی

نظریه پردازان	تعریف مفهومی	کارکرد/ هدف	سطح تحلیل
رابرت پاتنام	شبکه‌های روابط اجتماعی مبتنی بر هنجارهای اعتماد و همیاری	تسهیل کنش جمعی و کسب منفعت متقابل	مناطق و اجتماعات در مقیاس‌های ملی و فراملی
پیر بوردیو	منابع موجود جهت دسترسی به کالاهای جمعی	تولید سرمایه اقتصادی	رقابت‌های طبقاتی
جیمز کلمن	جنبه‌هایی از ساختار اجتماعی جهت کنش‌های منطقی	تولید سرمایه انسانی	کنشگران در زمینه‌های خانوار و دیگر اجتماعات
نان لین	دسترسی و استفاده از منابع نهفته در روابط و شبکه‌های اجتماعی	تولید منابع قدرت و حفظ آنها	کنشگران در شبکه‌ها و ساختارهای اجتماعی
فرانسیس فوکویاما	مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی	ترویج تعاون و همکاری، کارایی اقتصادی و ثبات دموکراسی	جوامع و فرهنگ‌ها
وین بیک	منابع قابل حصول از طریق شبکه‌های فردی یا سازمانی	تقویت بده و بستان و کنش متقابل	گروه‌ها و سازمان‌ها
ولکوک/ نارایان	شبکه‌ها و همگرایی بین بخش‌های مختلف	تقویت ارتباط و استفاده بهینه از منابع	محلی و ملی
هاروی کاکس	شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی ناشی از پویش‌های بین کنشگران	تسهیل هماهنگی، تعاون، تقویت تساهل و تسامح	کنشگران در سازمان‌های داوطلبانه
بالن/ اونیکس	نیروی نهفته در بافت اجتماعی	به‌زیستی اقتصادی و اجتماعی	در سطوح محلی
رابرت بارت	شبکه ایجادکننده ارتباط و اتصال میان کنشگران	فرصت‌های واسطه‌ای	کنشگران در زمینه‌های محلی و اجتماعی
پی. پاکستون	پیوستگی‌های عینی و ذهنی بین کنشگران	افزایش ظرفیت و قابلیت کنش	خُرد، کلان
جانانان ترنر	نیروی افزایش‌دهنده توان اقتصادی از طریق روابط اجتماعی در جامعه	توسعه اقتصادی بهینه و قابلیت جمعی تولید	خُرد، میانی، کلان
آنتونی گیدنز	روابط اجتماعی در مقیاس‌های محلی و فراملی مقوم نظم اجتماعی	نظم اجتماعی، کاهش فساد و تبهکاری اجتماعی	محلی و جامعه

ماخذ: سیاه‌پوش، ۱۳۸۷

1. Pierre Bourdieu

به طور خلاصه می‌توان عنوان کرد که سرمایه اجتماعی عبارت است از مجموع تمام روابط، تعاملات، ارزش‌ها و هنجارهایی که کنش‌های جمعی را تسهیل کرده و دستیابی به اهداف فردی و جمعی را در فضایی مبتنی بر همکاری و رضایت ممکن می‌گرداند. علاوه بر آن، به طور کلی تئوری‌های مربوط به سرمایه اجتماعی را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم کرد:

الف- «در گروه اول به تبعیت از Putnam (1993)، سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک پدیده فرهنگی تعریف می‌شود که نشان‌دهنده میزان اهمیت و توجه اعضای جامعه نسبت به امور مدنی و بیابانگر وجود هنجارهای اجتماعی مروج، کنش جمعی و میزان اعتماد به نهادهای عمومی می‌باشد. ب- در گروه دوم بر خلاف تعریف پاتنام و به تبعیت از دیدگاه Bourdieu (1993) سرمایه اجتماعی نوعی سرمایه‌گذاری افراد در شبکه‌های اجتماعی تلقی می‌شود. در این معنی، سرمایه اجتماعی یک کالای خصوصی و شخصی است که می‌تواند به سرمایه فرهنگی تبدیل شده و بیانگر پایگاه اجتماعی فرد باشد، بنابراین اندوخته سرمایه اجتماعی فرد، بیانگر قدرت او در جامعه است.

اثربخشی

Barnard (1938) اثربخشی را انجام اهداف سازمانی تعریف می‌کند. Etzioni (1964) معتقد است: «اثربخشی واقعی یک سازمان خاص به وسیله درجه و میزانی که سازمان به اهدافش دست می‌یابد، تعیین می‌شود.» (Yuchtman & Seashore (1967) اثربخشی سازمانی را به‌عنوان «توانایی بهره‌برداری از محیط برای کسب منابع نادر و ارزشمند جهت تداوم کارکرد» تعریف می‌نمایند. رحیمی و همکاران (۱۳۹۱) به نقل از پرایس^۱ (۱۹۶۸)، اثربخشی را به‌عنوان درجه و میزان دسترسی به اهداف تعریف می‌نماید. Robbins (1990) اثربخشی سازمان را به‌عنوان میزان کسب اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت با توجه به انتظارات ذی‌نفع‌ها، ارزیاب‌کنندگان و مرحله زندگی سازمانی تعریف می‌کند. رویکرد نیل به هدف^۲ چنین فرض می‌کند که سازمان‌ها، پدیده‌هایی عقلایی بوده و در پی تحقق هدف می‌باشند. بر این اساس دستیابی موفقیت‌آمیز به هدف، معیاری مناسب برای سنجش اثربخشی است (رایبیز، ۱۳۸۱).

در رویکرد سیستمی، اهداف در مجموعه‌ای از معیارهایی بسیار پیچیده به‌عنوان یک جزء مورد توجه قرار می‌گیرند. رویکرد سیستمی نسبت به اثربخشی چنین اظهار می‌دارد که سازمان‌ها

1. Price
2. Goal Attainment Approach

متشکل از قسمت‌های فرعی مرتبط به هم هستند. اگر قسمتی از این سیستم ضعیف عمل کند، اثر عملکرد ضعیف آن بر عملکرد سیستم مؤثر واقع می‌شود. اثربخشی مستلزم آگاهی و تعاملات مؤثر با عوامل محیطی است. عواملی از قبیل روابط با محیط برای حصول اطمینان از دریافت مداوم داده‌ها و تولید ستاده‌های قابل قبول، انعطاف‌پذیری در پاسخ به تغییرات محیطی، کارایی سازمانی و در تبدیل داده‌ها به ستاده‌ها، وضوح در ارتباطات داخلی، سطح تعارض در بین گروه‌های سازمانی و میزان رضایت‌مندی شغل کارکنان معطوف می‌دارد (مشبکی، ۱۳۸۴).

جدیدترین دیدگاه ارایه شده در خصوص اثربخشی سازمانی رویکرد عوامل راهبردی^۱ است. از این دیدگاه، سازمانی اثربخش است که خواسته‌های عوامل محیطی خود را که تداوم حیات سازمان مستلزم حمایت آنهاست، برآورده کند. این رویکرد شبیه به نظریه سیستمی است، ولی تأکیدات متفاوتی را در بردارد. هر دو رویکرد، وابستگی‌های متقابل را مد نظر داشته، ولی نظریه عوامل راهبردی بر همه سازمان تأکید ندارد. این دیدگاه صرفاً می‌خواهد خواسته‌های کسانی را که در محیط سازمان قرار داشته و می‌توانند بقاء سازمان را تهدید کنند، ارضاء نماید (مشبکی، ۱۳۸۴). رویکرد عوامل راهبردی چنین فرض می‌کند که مدیران مجموعه اهدافی را دنبال می‌کنند که این مجموعه اهداف انتخابی، خواسته‌های همه ذی‌نفع‌هایی که منابع مورد نیاز جهت بقاء سازمان را کنترل می‌کنند، دربردارد (Schoorman et al., 2007).

سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان سازمانی

سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهمی در انسجام میان منابع انسانی و سازمان‌ها دارد و در غیاب آن، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون آن منابع انسانی نمی‌توانند راه‌های توسعه و تکامل را طی کنند و اثربخش‌تر عمل نمایند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی می‌تواند بستر مناسبی را برای بهره‌برداری نیروی انسانی در سازمان فراهم کند تا منابع انسانی با مشارکت بیشتر، اعتماد متقابل و افزایش دانش حرفه‌ای خود، قادر به انجام تعهدات خود در برابر سازمان باشند (میرسپاسی، ۱۳۸۳). از سوی دیگر، بهره‌گیری از سرمایه‌های دیگر سازمان در پرتو این سرمایه امکان‌پذیر است. سرمایه اجتماعی در کنار سایر سرمایه‌های سازمان می‌تواند متغیری تاثیرگذار در اثربخشی کارکنان مطرح گردد و به دنبال آن در روند توسعه‌یافتگی نقش به‌سزایی داشته باشد (فوکومایا، ۱۳۸۴). اعتماد، مشارکت، آگاهی عمومی یا دانش حرفه‌ای کارکنان، روابط متقابل، تعهد و پاسخگویی را می‌توان به‌عنوان مؤلفه‌های اجتماعی در نظر گرفت که فقدان هر یک

1. Strategic Constituencies Approach

از آن‌ها برای منابع انسانی موجب کاهش تشریک مساعی و کاهش دسترسی به اطلاعات می‌شود که این امر خود موجب مسایل و مشکلاتی همچون بالا رفتن غیبت کارکنان، کاهش رضایت شغلی، کاهش انگیزش، ترک شغل کارکنان و در نهایت کاهش کارایی و اثربخشی می‌گردد (رحمانی و کاووسی، ۱۳۸۱). در این راستا، موضوع سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک اهرم توفیق‌آفرین نقش بسیار مهم‌تری از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان و جامعه دارد و می‌تواند بستری مناسب را برای اثربخش بودن به وجود آورد (Lin & Erickson, 2008).

سرمایه اجتماعی، همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد را ایجاد می‌کند. همچنین مشارکت حقیقی را در سازمان ارتقاء می‌بخشد که منجر به موفقیت و اثربخشی کارکنان می‌شود. استفاده از ارتباطات و روابط اجتماعی برای دستیابی به هدف‌های افراد، گروه‌های اجتماعی و سازمان ضروری است (Timberlake, 2005).

پیشینه پژوهش

ذکر این نکته ضروری است که پیرامون موضوع مورد مطالعه تاکنون پژوهشی به صورت تجربی انجام نشده است، اما در این قسمت پژوهش‌هایی که به نوعی سرمایه اجتماعی را در سازمان بررسی کرده‌اند، مرور خواهد شد. (Nahapiet & Ghoshal (1998) پژوهشی را با عنوان «سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری، و مزیت سازمانی» انجام دادند. آنان در این پژوهش با تاکید بر رابطه متقابل سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری، به دنبال تبیین نظری اهمیت فرآیندهای دانش به‌عنوان بنیان مزیت سازمانی بودند و تقریباً یک ارتباط نظری بین ابعاد سرمایه اجتماعی و پدید آمدن سرمایه فکری و عملکرد سطح اجرایی سازمان ایجاد کردند.

(Leana & Van-Buren (1999) در پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان»، اعتقاد داشتند که اعمال کارکنان به شدت بر سطح سرمایه اجتماعی سازمانی در یک شرکت تاثیر می‌گذارد. آنان در پژوهش خود سرمایه اجتماعی را به‌عنوان ویژگی سازمان‌ها مورد توجه قرار داده و سرمایه اجتماعی سازمانی را به‌عنوان منبعی که ناشی از ویژگی روابط اجتماعی درون سازمان است، تعریف کردند. در واقع سرمایه اجتماعی را محصول فرعی سایر فعالیت‌های سازمان می‌دانستند. فقیهی و فیضی (۱۳۸۵) در مطالعه‌ای اظهار داشتند که سرمایه اجتماعی به‌عنوان ویژگی جمعی، محصول فرعی فعالیت‌های سازمانی دیگری است که مکمل عمل جمعی محسوب می‌شوند و به‌عنوان پدیده‌ای مدیریتی دارای ویژگی‌های اعتماد، هنجارها، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها هستند. بر اساس این مقاله، علت توجه سازمان‌ها به سرمایه اجتماعی در

سال‌های اخیر، اهمیت سازمان بر مبنای دانش و رشد اقتصادی شبکه‌ای شده، می‌باشد. قلیچ‌لی و مشبکی (۱۳۸۵) در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که با افزایش سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری در ابعاد انسانی، ساختاری و رابطه‌ای افزایش می‌یابد. آبیایی اصفهانی (۱۳۸۷) در پایان نامه خود اظهار داشته که سازمانی دارای سرمایه اجتماعی بالا است که دارای گروه‌هایی با تعداد اعضاء بالا، منسجم و مورد اعتماد یکدیگر باشد و بتوانند در ارتباط با محیط پیرامون خود موثر عمل کرده و همکاری‌های متقابل را با اعضاء دیگر سازمان‌ها به وجود آورد. بر این اساس، فرضیه اصلی این مطالعه به این صورت مطرح شده است، «بین سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان در گمرک استان کردستان رابطه معنی‌داری وجود دارد».

روش پژوهش

روش پژوهش مطالعه حاضر توصیفی، از نوع پیمایشی است. از نظر کنترل شرایط پژوهش، یک بررسی پیمایشی^۱؛ از نظر هدف، یک بررسی کاربردی^۲؛ از نظر معیار، ژرفایی از نوع پهنانگر^۳ و به لحاظ معیار زمان این پژوهش از نوع بررسی مقطعی^۴ است. جامعه آماری، شامل کلیه کارکنان گمرک استان کردستان در سال ۱۳۸۹ بوده است. شیوه نمونه‌گیری بر اساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای بوده که با توجه به حجم پایین جامعه آماری و مبتنی بر فرمول کوکران با سطح خطای ۵ درصد و دارا بودن صفت (۴۰ و ۶۰ درصد) مبتنی بر یکی از متغیرهای پژوهش مستخرج از مطالعه موردی اولیه، حدود ۱۲۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه محقق‌ساخته سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان بود. پرسشنامه سرمایه اجتماعی و اثربخشی بر اساس جدول ۲، از پایایی مناسبی نیز برخوردار بوده است.

جدول ۲: ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی و اثربخشی

میزان آلفا	تعداد گویه‌ها	سازه‌ها و ابعاد
۰/۹۱۰	۲۸	سرمایه اجتماعی
۰/۸۷۴	۹	اعتماد کارکنان
۰/۸۴۵	۷	روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی
۰/۹۱۲	۶	میزان مشارکت گروهی کارکنان
۰/۸۹۴	۶	میزان مشارکت کارکنان در اجتماع محلی
۰/۸۴	۲۶	اثربخشی

1. Survey
2. Applied
3. Extensive
4. Cross Sectional

تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های پژوهش در دو قسمت ارایه شده است. در قسمت اول، ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و همچنین اثربخشی سازمانی توصیف شد و در قسمت دوم، فرضیه‌های پژوهش درباره رابطه سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با اثربخشی بررسی شد. ۸۰ درصد پاسخگویان این پژوهش، کارکنان مرد و ۲۰ درصد به کارکنان زن اختصاص داشت. میانگین سنی کارکنان ۳۲/۲ سال بود و بیشتر پاسخگویان (حدود ۵۹ درصد) میزان تحصیلات خود را لیسانس اظهار داشته‌اند. میانگین سابقه کار کارکنان در این پژوهش ۸/۳ سال بوده و محل فعالیت ۵۰ درصد از آنان، گمرک سنج، ۱۷/۲ درصد بانه و ۳۲/۷ درصد آنان گمرک مریوان بوده است.

جدول ۳: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیرها	ابعاد	درصد
جنس	مرد	۸۰
	زن	۲۰
وضعیت تأهل	متاهل	۵۰/۵
	مجرد	۴۹/۵
گروه سنی (سال)	۱۵-۱۹	۱۶
	۲۰-۲۴	۲۰/۳
	۲۵-۲۹	۲۲/۵
	۳۰-۳۴	۱۲
	۳۵-۳۹	۹/۲
	۴۰-۴۴	۷/۷
	۴۵-۴۹	۶/۵
تحصیلات	۵۰ به بالا	۵/۸
	بی‌سواد	۶/۷
	ابتدایی و راهنمایی	۲۳/۴
	تا دیپلم	۲۱/۲
	فوق دیپلم و لیسانس	۴۲/۲
منطقه زندگی	فوق لیسانس و بالاتر	۶/۵
	پایین	۳۳/۳
	متوسط	۳۳/۳
	بالا	۳۳/۳

توصیف متغیرهای اصلی

متغیرهای اصلی در این پژوهش، سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی است که در ادامه توصیف آنها ارائه می‌شود. برای ارزیابی و سنجش متغیر میزان سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک استان کردستان از ابعاد چهارگانه (اعتماد، روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی، مشارکت گروهی و مشارکت کارکنان در اجتماع محلی) استفاده شد. این متغیر در مجموع متشکل از ۲۸ گویه طراحی شده بود که دامنه نمرات، ۱۱۲ نمره به دست آمد. بر این اساس، نمره ۱۴۰، بیانگر میزان سرمایه اجتماعی بالای کارکنان گمرک و نمره ۲۸ بیانگر پایین بودن میزان سرمایه اجتماعی بوده است. با توجه به جدول ۴، می‌توان گفت که میزان سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک مورد مطالعه، تقریباً با متوسط نمره‌ها برابر است (میانگین = ۸۵/۵).

جدول ۴: آماره‌های توصیفی میزان سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک استان کردستان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب کجی	حداقل	حداکثر	چارک اول	چارک دوم	چارک سوم
سرمایه اجتماعی	۱۱۰	۸۵/۵	۱۳/۶	۰/۰۹	۲۸	۱۴۰	۴۴/۵۶	۵۰/۵۵	۶۰/۳۸

میانگین نمره اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان در ابعاد پنج‌گانه (انگیزش کاری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مقاومت منفی در برابر تغییرات و بهبود کیفیت ارائه خدمت) بر پیوستاری با حداقل ۲۶ و حداکثر ۱۳۰، حدود ۸۸ بوده است. این نمره حکایت از وضعیت تقریباً متناسب وضعیت سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک استان دارد.

جدول ۵: آماره‌های توصیفی میزان اثربخشی سازمانی کارکنان گمرک استان کردستان

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	ضریب کجی	حداقل	حداکثر	چارک اول	چارک دوم	چارک سوم
اثربخشی سازمانی	۱۱۰	۸۸/۴	۱۱/۱	۰/۱۹	۲۶	۱۲۴	۴۸/۲۶	۵۱/۳۵	۶۸/۸۱

جدول ۶: آماره‌های توصیفی مربوط به میزان اثربخشی کارکنان گمرک استان کردستان

متغیرها	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	حداقل آماره	حداکثر آماره	تعداد
رضایت شغلی	۹/۴	۹	۸	۲/۴	۵/۷	۱۰	۳	۱۳	۱۱۰
تعهد سازمانی	۱۵/۹	۱۶	۱۴	۳/۵	۱۲/۳	۱۹	۶	۲۵	۱۱۰
مقاومت منفی در برابر تغییرات	۱۸/۳	۱۹	۲۰	۲/۹	۸/۶	۱۱	۱۲	۲۳	۱۱۰
انگیزش کاری	۲۷/۳	۵/۲۷	۲۵	۴/۲	۱۷/۷	۲۱	۱۷	۳۸	۱۱۰
بهبود کیفیت ارائه خدمت	۱۷/۴	۱۸	۱۷	۳/۵	۱۲/۲	۱۹	۹	۲۳	۱۱۰

با توجه به یافته‌های جدول، میانگین به‌دست آمده از مجموع گویه‌ها برای متغیر رضایت شغلی در نمونه مورد مطالعه ۹/۴ (از حداقل نمره ۳ و حداکثر ۱۵) است که بیانگر میزان رضایت شغلی کارکنان گمرک در سطح تقریباً متوسطی است. میانگین به‌دست آمده از مجموع گویه‌ها برای متغیر میزان تعهد سازمانی در نمونه مورد مطالعه ۱۵/۹ (از حداقل نمره ۵ و حداکثر ۲۵) است و بیانگر میزان تعهد سازمانی کارکنان گمرک در سطح تقریباً متوسطی است. میانگین به‌دست آمده از مجموع گویه‌ها برای متغیر میزان مقاومت منفی کارکنان در برابر تغییرات در نمونه مورد مطالعه ۱۸/۳ (از حداقل نمره ۵ و حداکثر ۲۵) است که بیانگر میزان مقاومت منفی کارکنان گمرک در برابر تغییرات در سطح تقریباً پایینی است. میانگین به‌دست آمده از مجموع گویه‌ها برای متغیر انگیزش کاری کارکنان در نمونه مورد مطالعه ۲۷/۳ (از حداقل نمره ۸ و حداکثر ۴۰) است که بیانگر میزان انگیزش کاری کارکنان گمرک در سطح تقریباً بالایی است.

همچنین میانگین به‌دست آمده از مجموع گویه‌ها برای متغیر کیفیت ارائه خدمت از دیدگاه کارکنان در نمونه مورد مطالعه ۱۷/۴ (از حداقل نمره ۵ و حداکثر ۲۵) است که بالاتر از متوسط نمره‌هاست و بیانگر کیفیت ارائه خدمت گمرک از دیدگاه کارکنان آن در سطح تقریباً بالایی است.

یافته‌های تبیینی

در این بخش ارتباط متغیرهای سرمایه اجتماعی و اثربخشی، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت. فرضیه اصلی این عنوان مبتنی بر اثر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر اثربخشی است. چون هر دو متغیر در سطح فاصله‌ای بوده‌اند، از آماره پیرسون برای تعیین همبستگی و ارتباط آنها استفاده شده است.

جدول ۷: آزمون همبستگی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی کارکنان و اثربخشی آنان

سطح معنی داری	شدت همبستگی	فرضیه‌های پژوهش
۰/۰۰۰	۰/۳۷	بین اعتماد درون سازمانی و اثربخشی سازمانی رابطه وجود دارد.
۰/۰۰۶	۰/۲۵	روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی بر اثربخشی سازمانی اثر دارد.
۰/۰۰۰	۰/۴۸	مشارکت گروهی بر میزان اثربخشی سازمانی موثر است.
۰/۰۰۰	۰/۳۲	مشارکت کارکنان در اجتماع محلی و اثربخشی سازمانی ارتباط معنی داری دارند.
۰/۰۰۰	۰/۴۳	سرمایه اجتماعی سازمانی بر اثربخشی سازمانی اثر معنی داری دارد.

همان گونه که در جدول فوق مشهود است، شاخص سرمایه اجتماعی و تمام ابعاد آن ارتباط معنی دار و مثبتی با اثربخشی سازمانی کارکنان داشته‌اند. شدت ارتباط در مورد متغیرهای مشارکت گروهی و شاخص سرمایه اجتماعی نسبت به سایر مقوله‌ها بالاتر است. پس از این متغیرها، مقوله‌های اعتماد و مشارکت کارکنان در اجتماع محلی قرار دارند که روابط آنها با اثربخشی از شدت متوسطی برخوردار است.

تحلیل چندمتغیره

برازش مدل تبیین کننده تأثیر سرمایه اجتماعی بر اثربخشی کارکنان گمرک

برای برازش مدل مذکور از میان کلیه متغیرهای پژوهش حاضر، ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی (اعتماد، روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی، مشارکت گروهی و مشارکت کارکنان در اجتماع محلی) که در سطح سنجش فاصله‌ای اندازه‌گیری شده بودند، به‌عنوان متغیرهای مستقل وارد معادله شدند. نتایج تحلیل رگرسیونی عوامل تبیین کننده اثربخشی کارکنان نشان داد که از میان متغیرهای مستقل وارد شده در مدل رگرسیونی، متغیرهای وارد شده در مدل نهایی معادله رگرسیونی، $۰/۲۳$ درصد از تغییرات متغیر وابسته پژوهش را تبیین می‌کنند.

با توجه به آماره‌های جدول ۸، می‌توان چنین عنوان کرد که ضریب همبستگی چندگانه برابر $۰/۴۹۳$ است و مجذور آن یعنی ضریب تعیین برابر با $۰/۲۴۳$ می‌باشد. بنابراین متغیرهای مشارکت گروهی و اعتماد اجتماعی کارکنان به طور خالص $۰/۲۳۸$ درصد از واریانس اثربخشی کارکنان در معادله را تبیین می‌کنند و بقیه واریانس‌ها از سوی عوامل خارجی و ناشناخته که در این پژوهش نیامده است، قابل تبیین هستند. در این مدل مهم‌ترین عاملی که تأثیر آن تعیین کننده‌تر از سایر عامل‌هاست، متغیر مشارکت گروهی کارکنان است.

جدول ۸: آماره‌های تحلیلی رگرسیونی چندمتغیره اثربخشی کارکنان

۰/۴۹۳	ضریب همبستگی چندگانه
۰/۲۴۳	ضریب تبیین
۰/۲۳۸	ضریب تبیین تصحیح شده
۷/۸	اشتباه معیار
۱/۲	آزمون دوربین-واتسون

جدول ۹: تحلیل واریانس رگرسیون چندمتغیره اثربخشی کارکنان

منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی داری
اثر رگرسیونی	۲	۶۳۵۹/۱۴۳	۳۱۷۹/۵۷۲	۵۲/۳۹۵	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۰۷	۱۹۸۴۳/۸۰۱	۶۰/۶۸۴		
کل	۱۰۹	۲۶۲۰۲/۹۴۴	-		

نتایج تحلیل واریانس نشان می‌دهد که متغیرهای تبیین کننده به طور معنی داری قادر هستند تغییرات متغیر وابسته (اثربخشی کارکنان) را پیش بینی و تبیین کنند. به عبارت دیگر مدل تبیینی AR تصحیح شده، معنی دار است. از میان متغیرهایی که وارد معادله شده‌اند، متغیر وابسته از متغیر میزان مشارکت گروهی کارکنان بیشتر تأثیر می‌پذیرد.

جدول ۱۰: آماره‌های مربوط به متغیرهای مستقل وارد شده در مدل رگرسیونی (متغیرهایی که در مدل باقی مانده‌اند)

نام متغیر	B	Std.B	Beta	T	Sig.t
مشارکت گروهی کارکنان	۰/۷۱۷	۰/۰۷۴	۰/۴۶۵	۹/۶۲۵	۰/۰۰۰
اعتماد اجتماعی	۰/۲۹۸	۰/۱۱۵	۰/۱۲۵	۲/۵۹	۰/۰۱
عرض‌ازمبدأ	۵۹/۶۸	۳/۹۱	-	۱۵/۲۶۵	۰/۰۰۰

جدول ۱۱: آماره‌های مربوط به متغیرهای مستقل خارج شده از مدل نهایی

نام متغیرها	Beta	T	Sig.t	Partial Correlation
روابط در شبکه‌های اجتماعی	۰/۰۷۲	۱/۲۳	۰/۲۲۱	۰/۰۶۸
مشارکت در اجتماع محلی	۰/۰۲۶	۰/۵۱	۰/۶۱۱	۰/۰۲۸

معادله ساختاری مرتبط با اثربخشی کارکنان

در این پژوهش متغیر اثربخشی کارکنان یک متغیر تابع نهفته است که با استفاده از ۲۶ گویه یا متغیر مشاهده شده، اندازه‌گیری شده است. متغیرهای میانی پژوهش عبارتند از: سه بعد از ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی شامل اعتماد اجتماعی، مشارکت گروهی و روابط در شبکه‌های اجتماعی که هر یک از این متغیرهای نهفته به ترتیب متشکل از ۹ متغیر مشاهده شده (اعتماد اجتماعی)، ۷ متغیر مشاهده شده (مشارکت گروهی) و ۶ متغیر مشاهده شده (روابط در شبکه‌های اجتماعی) است. متغیر مستقل در مدل طراحی شده، متغیر نهفته مشارکت در اجتماع محلی (بعد چهارم سرمایه اجتماعی) است که از ۶ متغیر مشاهده شده تشکیل شده است.

در این مدل، ۴ متغیر از نوع Eta یا تابع نهفته و یک متغیر نهفته مستقل از نوع Ksi موجود است که در مجموع ۴۸ متغیر از نوع γ و ۶ متغیر از نوع X است. به عبارتی در یک مدل لیزرل روابطی که در بین متغیرهای نهفته ظاهر می‌شود در دو نوع متغیرهای برون‌زا یا کسایی و متغیرهای درون‌زا یا اتایی می‌باشند که با استفاده از بردارهایی که از متغیرهای کسایی به سمت متغیرهای اتایی کشیده می‌شوند، مشخص می‌گردند.

در مدل لیزرل، تحلیل عاملی تأییدی مربوط به متغیرهای مشاهده شده هر یک از متغیرهای نهفته کاملاً نمایش داده شده است که تناسب مدل مزبور با توجه به سطح کای اسکوئر و P-value به دست آمده برازش مدل را به نحو مناسبی نشان می‌دهد. در زیر نتایج مرتبط با این مدل شرح داده شده است. همچنان که از مدل لیزرل بر می‌آید، اکثر بار متغیرهای مشاهده شده در ارتباط با متغیرهای نهفته در سطح بالایی هستند که این امر حکایت از بار شدن هر یک از گویه‌ها روی سازه خود دارد که به نوعی تحلیل عاملی پژوهش را نیز به اجرا گذاشته است. ساختار مدل مربوطه حکایت از ضرایب بالای بین متغیرهای نهفته موجود در مدل دارد. این امر به معنی آن است که:

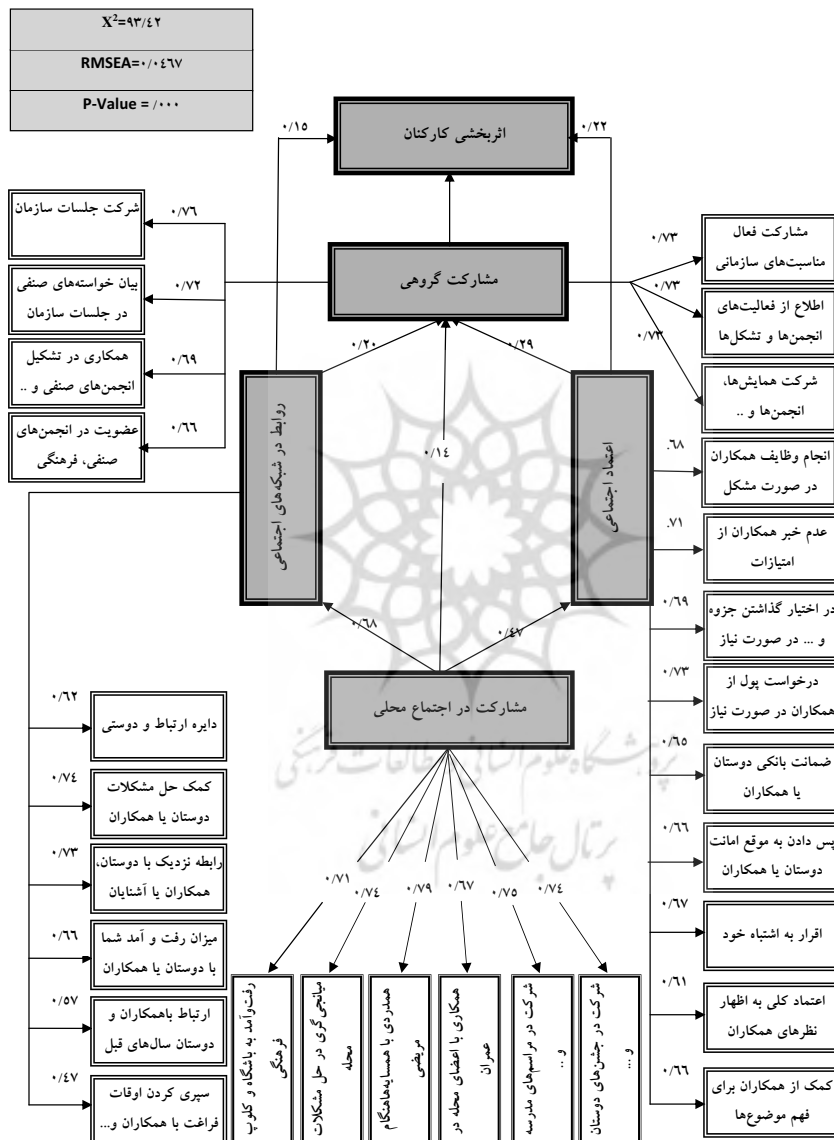
مشارکت گروهی کارکنان با ضریب مستقیم ۰/۷۴، بالاترین میزان تغییرات واریانسی اثربخشی را مورد تبیین قرار می‌دهد.

تأثیر غیرمستقیم مشارکت کارکنان در اجتماع محلی، از طریق متغیرهای روابط در شبکه‌های اجتماعی، اعتماد اجتماعی و مشارکت گروهی در سطح بالایی است.

تأثیرپذیری متغیر مشارکت گروهی از اعتماد اجتماعی، بیشتر از دیگر متغیرهای میانجی (در اینجا فقط روابط در شبکه‌های اجتماعی) است. به این مفهوم که هر چقدر میزان اعتماد اجتماعی کارکنان بالا باشد، میزان مشارکت گروهی آن‌ها نیز بالاتر خواهد رفت.

بیشترین میزان تأثیرپذیری به متغیر اثربخشی کارکنان مربوط می‌شود که از تغییرات مستقیم

مشارکت گروهی تأثیر می‌پذیرد. در مرحله بعدی متغیر روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی قرار دارد که با میزان ۰/۶۸ تأثیرگذاری از ناحیه مشارکت کارکنان در اجتماع محلی، به‌عنوان دومین متغیر تأثیرپذیر شناخته می‌شود.



نمودار ۱: مدل رابطه سرمایه اجتماعی و اثربخشی

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این مطالعه تعیین رابطه سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک استان کردستان با اثربخشی آنان بود. همان‌گونه که نتایج نشان داد به طور کلی هر چهار بعد سرمایه اجتماعی با اثربخشی کارکنان رابطه معنی‌داری داشته است. وجود رابطه معنی‌دار بین ابعاد سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان نشان از مهم بودن سرمایه اجتماعی کارکنان در سازمان دارد. شاخص میزان مشارکت گروهی کارکنان و پس از آن میزان اعتماد اجتماعی کارکنان بیشترین اثرگذاری را در اثربخشی کارکنان دارد.

روابط و پیوندهای اجتماعی در نظریه تحلیل شبکه به‌عنوان سرمایه اجتماعی و دارایی فرد محسوب می‌شود و فرد از طریق آنها می‌تواند بر منابع و حمایت‌های موجود در این پیوندها دسترسی یابد. بنابراین کم‌وکیف روابط اجتماعی، میزان و نحوه تعاملات و نوع حمایت‌هایی که رد و بدل می‌شود، از اهمیت زیادی برخوردار است.

Wellman (1988) معتقد است که نوع رابطه فرد با دیگران در نوع حمایتی که برای وی فراهم می‌کند، تأثیر می‌گذارد و از اهمیت زیادی برخوردار است. برخورداری از انواع حمایت‌ها بیشتر تحت تأثیر خصوصیات روابط هستند تا ویژگی‌های فردی. به عبارت دیگر ویژگی‌های شبکه، مهمتر از ویژگی‌های فرد می‌باشند. بدین ترتیب اندازه شبکه، ترکیب و دیگر خصوصیات شبکه در ابعاد ساختی، کارکردی و تعاملی بر میزان و نوع حمایت‌های دریافتی تأثیر می‌گذارند. پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهند که دستیابی به اطلاعات، بهره‌مندی از راهنمایی، پند و اندرز، دلگرمی احساسی، حمایت عاطفی، مساعدت مالی و غیره از جمله منابع و مواهبی است که از پرتو تعاملات اجتماعی حاصل می‌گردد و افراد را قادر می‌سازد تا در حوزه‌های مختلف زندگی و شغلی به موفقیت‌های بیشتری دست یابند (امیرکافی، ۱۳۷۴).

در واقع پیوندها، ارتباط‌های میان اعضای شبکه به‌عنوان منبع باارزشی است که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف سازمان شده و هنجارهای مستحکم رابطه متقابل را تقویت می‌کند و همچنین باعث تسهیل در همکاری و ارتباط می‌شود و اطلاعات موجود درباره اعتمادپذیری افراد دیگر را تقویت می‌کند. این امر می‌تواند بر اثربخشی کارکنان نیز اثرگذار باشد. از متغیرهای مهم و اثرگذار بر اثربخشی کارکنان، اعتماد اجتماعی و عمل متقابل کارکنان است. مهم‌ترین سودمندی عمل متقابل، تقویت اعتماد، کاهش هزینه معاملات و تسهیل همکاری است که می‌تواند به شکل همکاری با مشتری و ارائه خدمات به وی ظاهر شود. پورتس (۱۳۸۴)

هنجارهای عمل متقابل را از مولدترین اجزای سرمایه اجتماعی می‌داند و معتقد است که گروه‌ها و جوامعی که بر آنها این هنجارها حاکم است و از آن پیروی می‌کنند به شکل موثری بر فرصت‌طلبی و مشکلات عمل جمعی فایق می‌آیند. اعتماد، مشارکت گروهی و تعهدات اخلاقی را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری و مشارکت هم بیشتر خواهد بود. همکاری نیز اعتماد را ایجاد می‌کند.

در مجموع سرمایه اجتماعی اثرات نیرومندی بر بسیاری از ابعاد گوناگون زندگی افراد دارد. برخی از این اثرات عبارتند از: طول عمر بیشتر، موفقیت تحصیلی بیشتر، سطوح برابری درآمدی، رفاه بیشتر برای کودکان و سوء استفاده کمتر از آنها، فساد اداری کمتر، عملکرد بهتر دستگاه‌های دولتی، عملکرد اقتصادی بهتر از طریق اعتماد بیشتر، و کاهش هزینه‌های معامله با یکدیگر (شارع‌پور، ۱۳۸۵).

پیشنهادات

با توجه به نتایج حاصل از این مطالعه، می‌توان پیشنهادهایی در راستای توانمندسازی و افزایش اثربخشی کارکنان مطرح نمود. در این زمینه همان گونه که عنوان شد متغیر مشارکت گروهی کارکنان بیش از سایرین بر میزان اثربخشی کارکنان موثر بوده است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد که برای افزایش اثربخشی توجه بیشتری به انجام امور و فرآیندها به صورت جمعی و به ویژه گروهی با مشارکت کارکنان به عمل آید. چنین ایده‌ای البته پیش‌تر و در نظریه‌های سازمانی مانند مکتب روابط انسانی مورد توجه قرار گرفته است و پیشنهاد مورد نظر در همان راستا قرار دارد.

همچنین با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها برای ایجاد شبکه‌های اجتماعی غیررسمی در سازمان‌ها تلاش کنند، زیرا بخشی از میزان افزایش در اثربخشی را میزان روابط کارکنان در شبکه‌های اجتماعی تبیین می‌نماید. البته تشکیل شبکه‌های کوچک و بزرگ همزمان، ضروری به نظر می‌رسد. در نهایت پیشنهاد می‌گردد فرآیندهایی برای افزایش اعتماد اجتماعی کارکنان دایر شود که آن هم به نوبه خود اثربخشی آنها را افزایش خواهد داد. علاوه بر آن، جهت انجام مطالعات بعدی پیشنهادهایی به صورت زیر به سایر پژوهشگران توصیه می‌شود:

اجرای پژوهش مشابه در بین سایر سازمان‌ها؛

بررسی ویژگی‌های شبکه‌های اجتماعی کارکنان گمرک استان و عوامل مؤثر بر آن؛

بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی کارکنان گمرک استان؛

بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی سازمانی گمرک استان؛ و

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنان در گمرک استان.

الف) فارسی

- الوانی، سیدمهدی و شیروانی، علی‌رضا. (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه. نشریه تدبیر، شماره ۱۴۷، صفحات ۲۲-۱۶.
- الوانی، سیدمهدی، ناطق، تهمینه و فراخی، محمدمهدی. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی. فصلنامه علوم مدیریت، سال ۲، شماره ۵، صفحات ۷۰-۳۵.
- امیرکافی، مهدی. (۱۳۷۴). اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن. نمایه پژوهشی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سال ۵، شماره ۱۸، صفحات ۴۰-۳۹.
- آیباغی‌اصفهانی، سعید. (۱۳۸۷). بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر کاهش تعارض غیرکارکردی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران. صفحات ۴۱-۳۲.
- پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی. ترجمه محمدتقی دلفروز. تهران: انتشارات روزنامه سلام.
- پورتس، آلهاندر. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی: خاستگاه‌ها و کاربردهایش در جامعه‌شناسی مدرن. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. مجموعه مقالات سرمایه اجتماعی، اعتماد و دموکراسی و توسعه. تهران: نشر شیرازه. صفحات ۳۱۴-۳۰۸.
- تاجبخش، کیان. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: نشر شیرازه. صفحات ۱۴-۸.
- رابینز، استیفن‌بی. (۱۳۸۱). رفتار سازمانی. ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی. صفحات ۲۵-۱۵.
- رحمان‌پور، لقمان. (۱۳۸۴). مدیریت سرمایه اجتماعی رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسانی. مجله مطالعات مدیریت، شماره ۱۹، صفحات ۸۳-۷۹.
- رحمانی، محمود و کاووسی، اسماعیل. (۱۳۸۱). اندازه‌گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش‌های دولتی و خصوصی. تهران: معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، دفتر گسترش تولید علم. صفحه ۳۵.
- رحیمی، غلام‌رضا، نوروزی، محمدرضا و سریع‌القلم، نرگس. (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش چندگانه مدیران با اثربخشی سازمانی شرکت گاز استان آذربایجان شرقی. فصلنامه مدیریت، سال نهم، شماره ۲۵، صفحات ۳۴-۲۱.
- سیاه‌پوش، امیر. (۱۳۸۷). فراتحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی در ایران. راهبرد فرهنگ، دوره اول، شماره ۳، صفحات ۹۹-۱۲۴.
- شارع‌پور، محمود. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی - مفهوم‌سازی، سنجش و دلالت‌های سیاست‌گذاری. مازندران: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی مازندران. صفحات ۳۲-۲۸.
- شجاعی‌باغینی، محمدمهدی. (۱۳۸۷). مبانی مفهومی سرمایه اجتماعی. تهران: پژوهشگاه مطالعات فرهنگی

اجتماعی. صفحات ۱۰۸-۱۰۲.

عزیزی مقدم، ابوبکر. (۱۳۸۵). *بررسی رابطه کانون کنترل مدیران با سلامت سازمانی مدارس مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۸۵-۱۳۸۴*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم

انسانی، دانشگاه ارومیه. صفحات ۱۵-۱.

علوی، سیدبابک. (۱۳۸۰). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه. *مجله تدبیر*، شماره ۱۱۶، صفحات ۴۰-۳۴. فقیهی، ابوالحسن و فیضی، طاهره. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان. *فصلنامه علوم مدیریت*، سال دوم، شماره ۳، صفحات ۷۰-۳۵.

فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۸۴). *بایان نظم سرمایه اجتماعی و حفظ آن*. مترجم غلامعباس توسلی. تهران: انتشارات جامعه ایرانیان. صفحات ۱۶۹-۸۰.

قلیچلی، بهروز و مشبکی، اصغر. (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری. *فصلنامه دانش مدیریت*، سال ۱۹، شماره ۷۵، صفحات ۱۴۷-۱۲۵.

مشبکی، اصغر. (۱۳۸۴). اثربخشی سازمانی. *نشریه کنترلر*، سال اول، شماره‌های ۳ و ۴، صفحات ۶۶-۵۲. مهدوی، سیدمحمدصادق و رحمانی خلیلی، احسان. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر دینداری بر مشارکت اجتماعی شهروندان تهرانی. *پژوهش‌نامه علوم اجتماعی*، سال دوم، شماره ۱۴، صفحات ۲۵-۵.

میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۳). *استراتژی‌های منابع انسانی و روابط کار*. تهران: انتشارات میر. صفحه ۶. هداوند، سعید و صادقیان، شهره. (۱۳۸۶). سازه‌های اثربخش در توان افزایی کارکنان. *ماهنامه تدبیر*، شماره ۱۸۰، صفحات ۶۱-۵۴.

ولکاک، میاکل و نارایان، دیبا. (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی و تبعات آن برای نظریه توسعه، پژوهش و سیاست*. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. مجموعه مقالات سرمایه اجتماعی، اعتماد و دموکراسی و توسعه. تهران: نشر شیرازه. صفحه ۵۳۰.

ب) انگلیسی

Barnard, Ch. I. (1938). *The functions of the executive*. Harvard University Press, Cambridge, M. A.: Thirtieth Anniversary Edition. p. 63.

Bourdieu, P. (1993). *The field of cultural production*. Cambridge, UK: Polity Press. p. 46.

Castiglione, D., Jan, W., Van, D., & Wolleb, G. (2008). *The handbook of social capital*. Oxford: Oxford University Press. pp. 13-18.

Etzioni, A. (1964). Social research: An international quarterly Arien Mack. *Editor Journal*, 31(1), 126-127.

Francis, P. (2002). *Social capital at World Bank: Strategic and operational Implications of the concept*. Social development strategy, World Bank. pp. 1-17.

Leana, C. R., & Van-Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review*, 24(3), 538-555.

- Lin, N., & Erickson, B. H. (2008). *Social capital: An international research program*. Oxford, New York: Oxford University Press. p. 25.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work. Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press. p. 34.
- Robbins, S. (3th Eds.). (1990). *Organization theory: Structures, designs, and applications*. Prentice Hall: Englewood Cliffs, N. J. p. 33.
- Schoorman, F., Mayer, R. C., & James, H. D. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.
- Timberlake, Sh. (2005). Social capital and gender in work place. *Journal of Management Development*, 24(1), 34-44.
- Wellman, B. (Eds.). (1988). *The community question re-evaluated*. Community and the City, New Brunswick, N.J.: Transaction Books. pp. 81-107.
- Yuchtman, E., & Seashore, S. (1967). A system resource approach to organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 32(6), 891-903.