

## تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان شریعی تهران)

علی نصر اصفهانی، استادیار، گروه مدیریت دانشگاه اصفهان، ایران\*

مجتبی فرخی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان، ایران

زینب امیری، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان انجام شده است. جامعه آماری پرستاران بیمارستان شریعی تهران است. اعضای نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته بر اساس پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی استون (۲۰۰۱) و پرسشنامه استاندارد توانمندسازی کارکنان، اسپریتزر (۱۹۹۶) استفاده شد. روایی پرسشنامه به صورت روایی صوری مشخص گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد، آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۷۸ محاسبه شد. جهت آزمون فرضیات پژوهش از روش معادلات ساختاری به وسیله نرم‌افزار Amos18 استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی با مقدار ضریب مسیر ۰/۷۶ و مقدار (CR) ۳/۶۹ بر توانمندسازی کارکنان تأثیرگذار است. نتایج فرضیات فرعی پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی با مقدار ضریب مسیر ۰/۶۹ بر احساس شایستگی، با ضریب مسیر ۰/۸۴ بر احساس معناداری، با ضریب مسیر ۰/۷۲ بر احساس مؤثر بودن و با ضریب مسیر ۰/۷۵ بر داشتن حق انتخاب تأثیرگذار است. **کلیدواژه‌ها:** توانمندی‌سازی کارکنان، احساس مؤثر بودن، احساس شایستگی، احساس معناداری، احساس داشتن حق انتخاب و سرمایه اجتماعی.

## مقدمه و بیان مسأله

سرمایه اجتماعی مانند سرمایه‌های دیگر بستر مناسب برای دسترسی به فرصت‌ها و اهداف سازمان را آماده ساخته و یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب می‌شود. در عصر کنونی مدیران برای توسعه، بیشتر از آن‌که به سرمایه‌های فیزیکی احتیاج داشته باشند به سرمایه‌اجتماعی نیازمند هستند. سرمایه‌اجتماعی مجموع منابع بالقوه و واقعی است که در شبکه روابط بین افراد نهفته است (Berggren, 2009:127) از مزایای سرمایه اجتماعی این است که باعث افزایش ارتباطات متقابل و اعتماد و صمیمیت و همکاری در بین افراد می‌شود. اگر این موضوع در سطح سازمان در نظر گرفته شود، ملاحظه می‌گردد با افزایش میزان اعتماد و ارتباط و صمیمیت در سازمان، کارکنان تمایل پیدا می‌کنند که در اجرای امور آن مشارکت داشته باشند (Hurtado and et al., 2011: 587)

تغییر در سازمان‌های عصر حاضر، به تغییر در نگرش آن‌ها به منابع انسانی منجر شده است. در این شرایط کارکنان سازمان به عنوان سرمایه سازمان، به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند. بنابراین، صرف داشتن مهارت‌های رهبری برای مدیریت کافی نیست و کارکنان نیز به آموزش روش‌های خود رهبری نیازمند هستند. برای دستیابی به این ویژگی سازمان باید مهم‌ترین منبع و عامل رقابتی خود، یعنی منابع انسانی را توانمند سازد (Chang and et al., 2010:428). توانمند سازی یکی از مهم‌ترین راه‌کارها برای ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان و عاملی انگیزشی جدید در محیط کاری پویاست. امروزه منشأ اصلی مزیت رقابتی، در کاربرد صرف فناوری نیست، بلکه خلاقیت، نوآوری، مثبت اندیشی، کیفیت تعهد و توانایی کارکنان آن را شکل می‌دهد. توانمند سازی کارکنان موجب اثرات مثبت بر نگرش و رفتار کارکنان است. بنابراین در شرایط متلاطم کنونی، سازمان‌ها چاره‌ای جز بهره‌برداری مناسب از منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی ندارند (شعبانی صمغ‌آبادی، ۱۳۹۰: ۶۵).

با توجه به اهمیت موضوع توانمندسازی می‌توان بیان

نمود که واحدهای بیمارستانی نیز از این قاعده منتسبی نیستند، رقابت بین بیمارستان‌ها امروزه گسترش یافته است، با توجه موضوع هزینه‌های درمان بیماران به دنبال مراکزی هستند که بهتر بتواند به آن‌ها خدمت‌رسانی کند. مسلماً بیمارستان‌هایی که منابع انسانی توانمندتری دارند امکان پاسخگویی بهتری به مراجعه‌کنندگان خود دارند. در این راستا تلاش بیمارستان شریعتی آموزش به روز به کارکنان خود است که به نظر یکی از راه‌هایی که می‌تواند با هزینه کمتر به توانمندسازی کارکنان این بیمارستان کمک کند استفاده از سرمایه اجتماعی بین کارکنان از طریق روش‌هایی مانند مشارکت و تبادل اطلاعات از طریق ایجاد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر اعتماد متقابل است. لذا پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان در بین پرستاران بیمارستان شریعتی است.

## مبانی نظری پژوهش سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup>

در رشد و توسعه سازمان‌ها سه نوع سرمایه نقش اساسی دارند. سرمایه اقتصادی، سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی. در دیدگاه سنتی مدیریت توسعه، سرمایه اقتصادی و منابع انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در عصر حاضر برای توسعه سازمان‌ها، مدیران بیشتر از آنچه نیازمند به سرمایه اقتصادی و انسانی باشند به سرمایه اجتماعی نیاز دارند (قدم زن جلالی، ۱۳۹۰: ۳۶). سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و توسعه شبکه‌های روابط جمعی و گروهی، انسجام بخش میان «انسان‌ها و سازمان‌ها»، «سازمان‌ها با انسان‌ها» و «سازمان‌ها با سازمان‌ها» است. بدون سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند سرمایه اجتماعی زمینه را برای بهره‌وری از منابع انسانی در سازمان‌های مختلف فراهم می‌کند به طوری که بهره‌گیری از سرمایه‌های دیگر سازمانی

<sup>1</sup> Social Capital

ضمانت اجرایی مؤثر (چگینی گودرزوند، ۱۳۸۹: ۱۲۰). سرمایه اجتماعی همانند سایر مفاهیم علوم انسانی یک مفهوم انتزاعی و کلان است. همان‌گونه که مفهوم سرمایه فیزیکی نیز یک مفهوم کلان است. وقتی از سرمایه اجتماعی سخن گفته می‌شود منظور مجموعه‌ای از مفاهیم غیر همگن است که هر کدام کارکرد خاص خود را در نظام اجتماعی دارد و صرفاً برای به دست دادن یک سنجش کمی آن‌ها را با هم جمع می‌کنند (Paldam, 2009:10). در این پژوهش سرمایه اجتماعی بدین صورت تعریف می‌شود، سرمایه اجتماعی شامل سرمایه‌ای نامشهود است که در روابط و تعامل بین کارکنان نهفته است و اصل مهم برای استفاده از این سرمایه مشارکت و همکاری کارکنان با یکدیگر است.

ابعاد سرمایه اجتماعی: برای سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها جنبه‌های متعددی در نظر گرفته شده است. هرتادو و همکاران (2011) بر اساس نظر استون<sup>۳</sup> و میگلز<sup>۴</sup> به ابعاد زیر اشاره نموده‌اند:

۱- اعتماد<sup>۵</sup>: اعتماد از جمله منابعی است که در مباحث رهبری تغییر، روابط انسانی و مشارکت فعال افراد مطرح است. وجود جو اعتماد و حاکم بودن آن بر روابط انسانی در میان افراد یکی از آرزوهای دیرینه هر سازمان است. اعتماد برای ایجاد روابط انسانی مؤثر، برقراری و بهبود ارتباطات انسانی بسیار مهم است (Hurtado and et al., 2011:587).

۲- مشارکت<sup>۶</sup>: مشارکت و همکاری متقابل سازمان‌ها یکی از مفاهیم مورد توجه و یکی از جنبه‌های مهم سرمایه اجتماعی است. مشارکت به معنای تمایل و توانایی شرکت در فعالیت‌های یک سازمان است، زمانی که اعمال و اهداف فردی در راستای اعمال و اهداف جمعی قرار گیرد که هم مقدمه و هم نتیجه عمل جمعی موفقیت‌آمیز محسوب می‌شود. ایجاد چارچوب مشارکت در سازمان نیازمند افزایش چهار

نیز از طریق این سرمایه امکان‌پذیر است و همین نکته بر اهمیت این سرمایه در سازمان‌ها می‌افزاید (Weil and Lee, 2012:112). ایده اصلی سرمایه اجتماعی عضویت در شبکه‌هایی است که مبتنی بر مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌های مشترک است و امکان مشارکت مردم را در اقدامات جمعی به منظور کسب سود متقابل فراهم می‌نماید. حیات و تقویت سرمایه اجتماعی، مستلزم مشارکت اجتماعی بیشتر مردم در شبکه‌های ارتباطی است که دستیابی به منفعت جمعی را از طریق همکاری و همیاری تسهیل می‌کند (قاسمی و کاظمی، ۱۳۷۸: ۱۸).

تعریف سرمایه اجتماعی: تعاریف متعددی درباره سرمایه اجتماعی بیان شده است که به اختصار به چند تعریف در بخش زیر اشاره می‌شود:

سرمایه اجتماعی به ویژگی‌هایی از سازمان اجتماعی چون اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی اشاره دارد که می‌توانند اجتماع را بهبود بخشند این سرمایه از روابط و تعامل‌های بین افراد به وجود می‌آید (Shon and et al., 2010: 639). بانک جهانی: سرمایه اجتماعی را هنجارها و روابط اجتماعی می‌داند که در ساختارهای اجتماعی وجود دارد و افراد را قادر به عمل همکارانه برای دستیابی به اهداف می‌سازد (work bank).

در تعریف دیگری سرمایه اجتماعی منبعی است که در ساختار اجتماعی قرار داشته و برای اعمال و اهداف سودمند در دسترس بوده یا تجهیز می‌شود (Paldam, 2009: 9). پوتنام و دیگران<sup>۱</sup>، در تعریف سرمایه اجتماعی، بیان می‌دارند که این مفهوم شامل ذخیره روابط فعالانه میان افراد است. اعتماد، درک متقابل، ارزش‌ها و رفتارهای مشترکی که اعضای شبکه‌های انسانی را کنار هم آورده و عمل همکارانه را امکان‌پذیر می‌سازد (Weil and Lee, 2012: 112). از نظر کلمن<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی شامل این موارد می‌گردد: تعهدات و انتظارات، روابط اقتدار، ظرفیت بالقوه اطلاعات، هنجارها و

<sup>3</sup> Aston

<sup>4</sup> Migolse

<sup>5</sup> Trust

<sup>6</sup> Participation

<sup>1</sup> Putnam et als.

<sup>2</sup> Coleman

۳-۱. سازمان مناسب<sup>۶</sup>: سرمایه اجتماعی ایجاد شده، از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در محیط خاص، اغلب می‌تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگری انتقال داده شود و بدین ترتیب بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیرگذار (نوغانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۸۳).

## ۲- عنصر شناختی<sup>۷</sup>

عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارتند از: زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک (Paldam, 2009: 13).

۱-۲. زبان و کدهای مشترک<sup>۸</sup>: به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول این‌که، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چرا که ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه امور تجاری انجام می‌دهند. دوم این‌که، زبان بر ادراکات افراد تأثیر می‌گذارد (چگینی، ۱۳۸۹: ۱۲۴).

۲-۲. حکایات مشترک<sup>۹</sup>: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان نیز معتقدند اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها ابزار قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. حکایات مشترک نشان می‌دهد چگونه حکایات تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند (Hurtado and et al., 2011: 586).

## ۳- عنصر رابطه‌ای<sup>۱۰</sup>

عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان

منبع کلیدی در محور فنی سازمان است که عبارتند از: قدرت، اطلاعات، دانش و مهارت و پاداش. اعتقاد بر این است که این منابع ارتباط نزدیکی با انگیزه و توانایی کارکنان در مشارکت برای افزایش عملکرد سازمانی دارند.

۳- تعهد سازمانی<sup>۱</sup>: عبارت است از نگرش‌های مثبت و منفی افراد نسبت به کل سازمانی که در آن مشغول کارند. تعهد را نمی‌توان تحمیل کرد و این مسأله امری درونی است و معمولاً زمانی که افراد را در امور مشارکت دهیم، این احساس تقویت می‌شود (Hurtado and et al., 2011: 588).

عناصر سرمایه اجتماعی: بر اساس دیدگاه ناهاپیت و گوشال<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) با رویکرد سازمانی عناصر سرمایه اجتماعی را می‌توان در سه طبقه ساختاری، رابطه‌ای و شناختی قرار داد. که این عناصر در شکل ۱ نشان داده شده است.

## ۱- عنصر ساختاری<sup>۳</sup>

عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی؛ شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکرندی شبکه‌ای و سازمان مناسب (Weil and Lee, 2012: 110-119).

۱-۱. روابط شبکه‌ای<sup>۴</sup>: پیشنهاد اصلی سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع (مثل دانش) را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجاد کننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند (قدم‌زن جلالی، ۱۳۹۰: ۳۴).

۲-۱. پیکرندی روابط شبکه‌ای<sup>۵</sup>: پیکرندی کلی روابط شبکه‌ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد که می‌تواند بر توسعه سرمایه اجتماعی تأثیر گذارد (Bergger, 2009: 132).

<sup>6</sup> Appropriate Organization

<sup>7</sup> Cognitive element

<sup>8</sup> Language and a common code

<sup>9</sup> Shared anecdotes

<sup>10</sup> Relational element

<sup>1</sup> Organizational Commitment

<sup>2</sup> Nahapet and Goshal

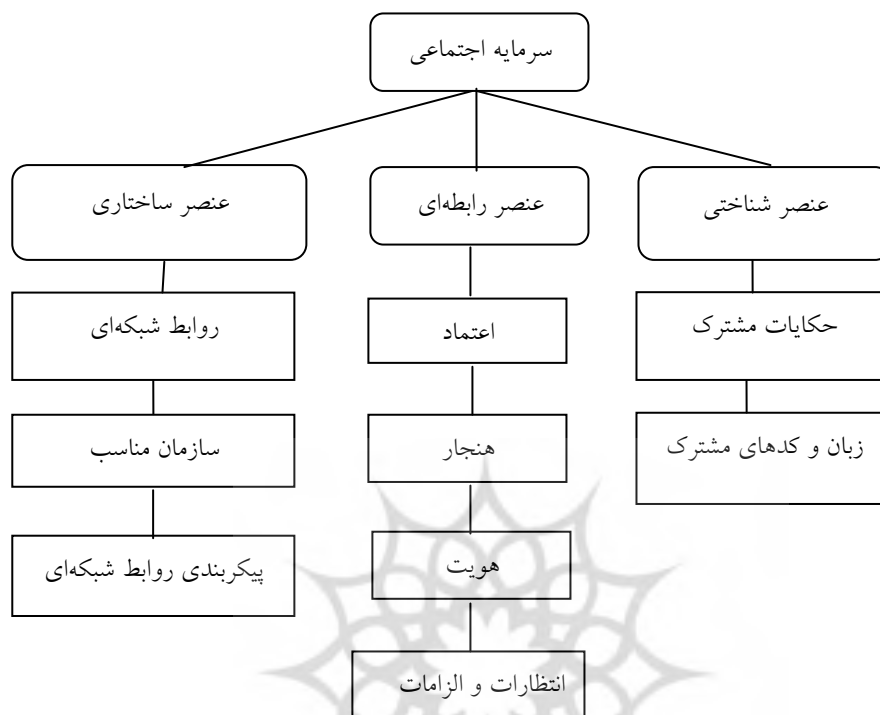
<sup>3</sup> Structural element

<sup>4</sup> Network relations

<sup>5</sup> Configuration of network ties

هویت (Hurtado and et al., 2011: 587).

برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این سه بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و



شکل ۱- عناصر سرمایه اجتماعی (ناهاییت و گوشال، ۱۹۹۸)

و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی و تحمل شکست (Bergger, 2009: 133).

۳-۳. الزامات و انتظارات: الزامات نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است. کلمن<sup>۴</sup> الزامات را از هنجارهای عمومی شده متمایز می‌سازد، و آن را به عنوان انتظارات ایجاد شده در درون روابط شخصی خاص در نظر می‌گیرد (قدم‌زن جلالی، ۱۳۹۰: ۳۵).

۳-۴. هویت: فرآیندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر عضو یک گروه واحد هستند (Shon and et al., 2010: 640).

بر اساس آنچه در زمینه سرمایه اجتماعی بیان شد می‌توان بیان نمود سرمایه اجتماعی تبلور اقتصادی، فرهنگی،

۱-۳. اعتماد: بنتیس<sup>۱</sup> بیان می‌کند «اعتماد، تأمین‌کننده ارتباطات و گفتمان است». همچنین مطرح می‌کند اعتماد می‌تواند ایجاد سرمایه اجتماعی را تسهیل کند. بويسوت<sup>۲</sup> نیز بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد.

۲-۳. هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای ایجاد سرمایه اجتماعی به وجود آورند. برای مثال، استارباک<sup>۳</sup> اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش محور یادآور می‌شود. هنجارهای تعاملی که اهمیت آن‌ها در ایجاد سرمایه اجتماعی نشان داده شده‌اند عبارتند از: تمایل به ارزش‌گذاری

<sup>1</sup> Bntys

<sup>2</sup> Boysvet

<sup>3</sup> Astarbak

<sup>4</sup> Coleman

می‌یابد (Moye and Henkin, 2006: 103). در ادبیات سازمان و مدیریت تأکید شده است که توانمندسازی کارکنان به بهبود بهره‌وری، عملکرد، رضایت شغلی و کاهش نقل و انتقال کارکنان در سازمان‌ها منجر می‌شود. در عصر جهانی‌سازی، که رقابت از ویژگی‌های آن است فراهم آوردن خدمات و محصولات با کیفیت، نیاز به توانمند کردن کارکنان دارد تا به سرعت به تغییرات و چالش‌ها پاسخ دهند. همچنین توانمند کردن کارکنان به دستیابی به مزایای رقابتی منجر می‌شود (سنجری، ۱۳۹۰: ۵۶).

تعریف توانمندسازی: در مورد توانمندی تعاریف متعددی وجود دارد اما به طور کلی می‌توان توانمندسازی را به صورت ذیل تعریف نمود: توانمندسازی عبارت است از شناخت ارزش افراد و سهمی که می‌توانند در انجام امور داشته باشند، توانمند سازی فرایند قدرت بخشیدن به افراد است، در این فرایند به افراد کمک می‌شود تا بر احساس ناتوانی و درماندگی خویش چیره شوند، توانا سازی در این معنی به تقویت انگیزه‌های درونی افراد منجر می‌شود و توانمندسازی در مفهوم سازمانی عبارت است از: تغییر در فرهنگ و شهادت در ایجاد و هدایت یک محیط سازمانی است (شعبانی صمغ‌آبادی، ۱۳۹۰).

توانمندسازی، به معنای تزریق نیرو در کارکنان است. سازمان باید احساس نیروی شخصی کارکنان را تقویت کند (Geisler, 2005: 63).

در این پژوهش توانمندسازی کارکنان بدین صورت تعریف می‌شود، فرآیندی است با هدف توسعه کارکنان از طریق مختلف از جمله تفویض اختیار، مشارکت کارکنان در امور مختلف و آموزش.

سه عامل اساسی و به هم پیوسته وجود دارد که به عنوان رمز موفقیت در توانمند سازی کارمند در سازمان از آن نامبرده شده است:

۱- انگیزش<sup>۲</sup>: اصل مهم پیشرفت هر سازمانی، عقیده و نگرش کارکنان آن سازمان است. نگرش با حالت

اجتماعی و سازمانی مبتنی بر اعتماد و مشارکت افراد است. مشارکت در سرمایه اجتماعی می‌تواند به توسعه ارتباطات بین افراد منجر شود و از این طریق افراد به تبادل اطلاعات و تجربه‌ها بایکدیگر پردازند. تبادل تجربیات و دانش می‌تواند زمینه‌ساز ایجاد توانمندی‌های جدید در افراد شود و از آنجا که توانمندسازی دارای جنبه اجتماعی نیز است استفاده از سرمایه اجتماعی در این زمینه می‌تواند مناسب باشد.

### توانمندسازی کارکنان<sup>۱</sup>

توانمندسازی کارکنان امروزه یکی از مباحث مهم سازمان و مدیریت کنونی (جدید) هم در مباحث بخش خصوصی و هم در بخش دولتی است. توانمندسازی کارکنان به عنوان یک مسأله مهم در مدیریت، مفهوم متداولی است. به دلیل این‌که توانمندسازی یکی از عناصر زیر بنایی، اثربخشی مدیریت و سازمان است و این اثربخشی زمانی افزایش می‌یابد که قدرت در سازمان توزیع شود. بنابراین توانمندسازی کارکنان به عنوان فن مدیریتی تلقی شده که می‌تواند در بین تمام سازمان‌ها به عنوان وسیله‌ای برای برآورده کردن نیازهای مشاغل نوین سازمان کاربرد داشته باشد. (Chang and et al., 2010: 428). به طور کلی توانمندسازی کارکنان مشتمل بر یک رویکرد نوآورانه در کار با است (سنجری، ۱۳۹۰). پژوهشگران و رهبران در سراسر جهان از توانمندسازی کارکنان حمایت می‌کنند، به دلیل این‌که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با موفقیت در بازار، به رقابت پردازند. بنابراین سازمان‌هایی که به توانمندسازی کارکنان پای‌بند هستند کارکنان‌شان انگیزش می‌یابند و حفظ می‌شوند (Greasly and et al., 2008: 40). توانمندسازی کارکنان به عنوان فن انگیزشی تلقی می‌شود که در سازمان طراحی و به اجرا گذاشته می‌شود. بنابراین توانمندسازی کارکنان به بهبود عملکرد سازمان از طریق افزایش سطوح مشارکت و آزادی عمل کارکنان منجر می‌شود. اساساً توانمندسازی کارکنان با اعتماد، انگیزه، تصمیم‌گیری و شکستن حد و مرزهای درونی بین مدیریت و کارکنان ارتباط

<sup>2</sup> Motivation

<sup>1</sup> Empowerment

۳- احساس مؤثر بودن<sup>۵</sup>: افراد توانمند بر این باورند که می‌توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می‌کنند یا نتایج‌ای که کسب می‌کنند، تغییر ایجاد کنند.

۴- احساس معنادار بودن<sup>۶</sup>: افراد توانمند احساس معنادار بودن می‌کنند. احساس معنی‌دار بودن یعنی: با ارزش بودن اهداف شغلی و علاقه درونی شخص به شغل (Ergenli and Saglam, 2007: 46)

ارکان توانمندسازی: برای این‌که فرایند توانمندسازی کارکنان به طور موفقیت‌آمیزی در سازمان انجام شود ارکان زیر باید توسط مدیریت سازمان در نظر گرفته شود. این شش رکن شامل منابع، مربیگری، همسویی با اهداف یا استراتژی‌های سازمان، اطلاعات، جو و آموزش کارکنان است: منابع<sup>۷</sup>: شامل منابع مالی، اطلاعات، ابزار و تجهیزات است.

مربیگری<sup>۸</sup>: مدیران به عنوان مشاور و مربی در سازمان‌هایشان عمل می‌کنند.

همسویی<sup>۹</sup>: همسویی اهداف سازمان با اهداف راهبردی تعیین شده به وسیله مدیریت باید روشن و قابل اندازه‌گیری، قابل دستیابی، واقع بینانه و محدوده زمانی داشته باشد. این امر کارکنان را به تلاش برای دستیابی به این هدف برخواهد انگیزد.

اطلاعات<sup>۱۰</sup>: کارکنان باید اطلاعات ضروری را در زمان مناسب برای اتخاذ تصمیمات معقول دریافت کنند، اطلاعات باید به سهولت قابل دسترسی باشد و به سرعت به کارکنان مربوطه انتقال داده شود.

جو<sup>۱۱</sup>: صداقت و اعتماد باید در بین کارکنان تشویق شود. میزان بالای اعتماد در میان کارکنان باعث خواهد شد که آن‌ها به درستی وظایف محوله را انجام دهند و در زمان مناسب تصمیمات درست اتخاذ کنند بنابراین کارکنان باید به

روان‌شناختی (یا چارچوب ذهنی) فرد یا گروهی از افراد ارتباط می‌یابد. در مجموع نگرش از کسانی که به فرد صلاحیت دارند (والدین، معلمان و مدیران) منتقل می‌شود و تحت تأثیر قرار می‌گیرد. در این مورد تجربیات بعدی فرد نیز مؤثر است و ممکن است که این تجربیات نگرش فرد را به سمت و سوی دیگری بکشاند. (Shon and et al., 2010: 639)

۲- تعهد<sup>۱</sup>: تعهد احساس وظیفه و تعلق کارمند به شرکت یا سازمانی است که کار می‌کند. همه کارکنان باید به سازمان خود تعهد داشته باشند تا این اطمینان حاصل شود که سازمان به اهداف فرد که همانا توانمندسازی کارکنان است دست می‌یابد. برای این کار فرد در سازمانی که کار می‌کند باید مسؤولیت‌هایی را بپذیرد تا فرایند توانمندسازی با موفقیت انجام شود.

۳- درگیری شغلی<sup>۲</sup>: با درگیری شغل موفقیت بیشتری در دستیابی به برنامه‌های سازمانی حاصل می‌شود. همچنین کارکنان باید با اهداف و برنامه‌های سازمان درگیر شوند. در این صورت این اطمینان حاصل می‌شود که وظایفی که فرد عهده‌دار آن است به طور مؤثر انجام می‌شود. (Shon and et al., 2010: 640)

در این پژوهش بر رویکرد روان‌شناختی توانمندسازی بر اساس دیدگاه (Ergenli and Saglam, 2007) که بر مبنای مدل اسپیترز در پژوهش خود استفاده نموده‌اند، با چهار بعد، احساس شایستگی، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس معنادار بودن تأکید می‌شود:

۱- احساس شایستگی<sup>۳</sup>: وقتی افراد توانمند می‌شوند احساس خود-کارآمدی می‌کنند و احساس می‌کنند قابلیت و تبحر لازم را برای انجام موفقیت‌آمیز کار دارند.

۲- احساس داشتن حق انتخاب<sup>۴</sup>: داشتن احساس حق انتخاب یا خودمختاری به آزادی عمل و استقلال کارمند در تعیین فعالیت‌های لازم برای انجام وظایف شغلی اشاره دارد.

<sup>5</sup> Sense Be effective

<sup>6</sup> Meaning

<sup>7</sup> Resorce

<sup>8</sup> Coaching

<sup>9</sup> Alignment

<sup>10</sup> Information

<sup>11</sup> Atmosphere

<sup>1</sup> Commitment

<sup>2</sup> Job Involvement

<sup>3</sup> Feelings of competence

<sup>4</sup> Sense of choice

سرمایه اجتماعی بیان می‌کند که از طریق سرمایه اجتماعی می‌توان در جهت آموزش عمومی اقدام نمود از نظر آن‌ها افراد کارکردهای از طریق مشارکت با یکدیگر و بیان نظرات و دیدگاه‌های خود آموزش را در بین یکدیگر گسترش دهند. اسپر مولی و همکاران<sup>۲</sup> (2011) در پژوهشی با عنوان «تأثیرات توانمندسازی معاونان روی رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مدارس ابتدایی آلمان» نشان دادند با توجه به نتایج توانمندسازی، مدل‌سازی معادله ساختاری یک ارتباط غیر مستقیم قوی با فرسودگی هیجانی توسط رضایت شغلی را آشکار ساخت. ارتباط مستقیم و معناداری میان توانمندسازی و فرسودگی هیجانی در یافته‌های آماری به دست نیامد. از ابعاد توانمندسازی، شایستگی و معناداری قوی‌ترین پیش‌بینی کننده‌های نتایج بودند. فرسودگی هیجانی و روزهای غیبت از کار به طور مثبت در ارتباط بودند.

#### سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان

سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها و جوامع نقشی به مراتب مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی ایفا می‌کند. به گونه‌ای که در نبود سرمایه اجتماعی، اثربخشی سایر سرمایه‌ها در سازمان‌ها کاهش می‌یابد و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شوند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند اما در حال حاضر گفته می‌شود سازمان‌ها برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشند به سرمایه اجتماعی نیازمند هستند، زیرا بدون سرمایه اجتماعی، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به گونه بهینه انجام نخواهد شد. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی است، سایر سرمایه‌ها ابتر مانده و کم بازده می‌شوند. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده، مدیرانی موفق‌اند که بتوانند درک درستی از اهمیت و کارکرد سرمایه اجتماعی داشته

مدیرانشان اعتماد کنند و مدیران به کارکنان‌شان اعتماد داشته باشند.

آموزش کارکنان<sup>۱</sup>: باید به وسیله مدیریت در سازمان به منظور توسعه دانش و مهارت‌های کارکنان‌شان تشویق شود (Gresly, 2008: 41-50).

با توجه به مباحث مطرح شده در بخش توانمندسازی کارکنان می‌توان بیان نمود که توانمندسازی در برابر تغییرات رو به گسترش جامعه و سازمان‌ها یک امر ضروری است و اگر این فرایند انجام نشود سازمان‌ها دچار مشکلات زیادی می‌شوند. لزوم پاسخگویی به نیازهای روز اهمیت توانمندسازی را نشان می‌دهد. یکی از زمینه‌های ایجاد توانمندسازی به نظر استفاده از سرمایه اجتماعی است که با مشارکت و اعتماد بین افراد می‌توان توانمندسازی را به نحو احسن انجام داد.

#### پیشینه پژوهش

در زمینه رابطه بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی نصرآبادی و نیازی (۱۳۸۹) در پژوهشی نظری به تبیین ارتباط مفهومی توانمندسازی کارکنان بر اساس سرمایه اجتماعی اشاره کرده‌اند. از نظر آن‌ها سرمایه اجتماعی منبعی است که افراد، گروه‌ها و جوامع آن برای رسیدن به نتایج مطلوب به کار می‌گیرند و سرمایه اجتماعی میراث روابط اجتماعی است که کنش جمعی را تسهیل می‌کند. کفاشی و حاتمی‌نژاد (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان بخش درمان تأمین اجتماعی استان گلستان» به این نتیجه رسیدند که سه حیطة تفویض اختیار و جلب مشارکت کارکنان در امور سازمانی، بازخورد مناسب عملکرد به کارکنان، ارتقای سطح کمی و کیفی آموزش مهارت‌های تخصصی به کارکنان، و در نهایت جلب مشارکت همگانی کارکنان در اطلاعات سازمانی، به ترتیب دارای بیشترین اولویت در توانمندسازی کارکنان مورد بررسی بودند. هرتادو و همکاران (2011) در پژوهش خود در مورد

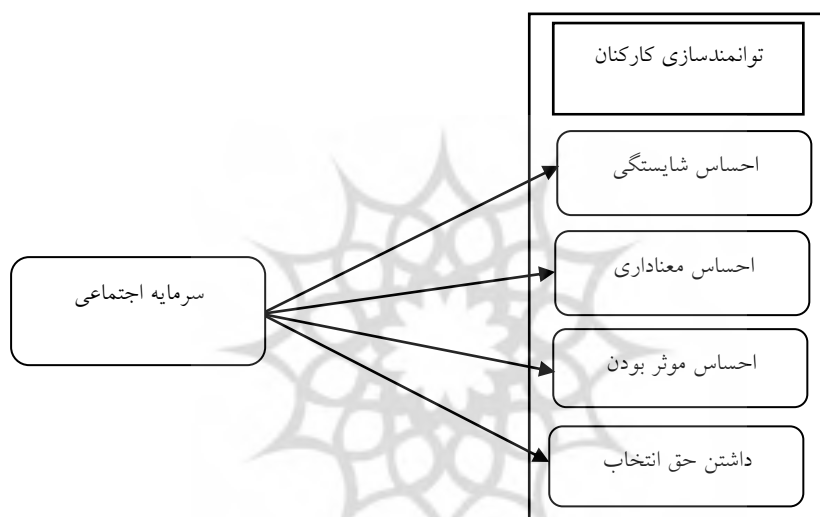
<sup>2</sup> Schermuly and et al.

<sup>1</sup> Staff training



می‌کند و هم برای منابع انسانی و کارکنان فرصت می‌آفریند. توان‌افزایی، ابزار مشارکت اعضای گروه‌ها در کامیابی و ناکامی سازمان‌هاست. توانمندسازی کارکنان بر اساس تقویت و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها استفاده بالقوه از کارکنان است که در زمان حال از آن استفاده کامل نمی‌شود (نیازی و نصرآبادی، ۱۳۸۸: ۲۴).

براساس مطالب بیان شده در بخش سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان مدل مفهومی پژوهش که فرضیات براساس آن شکل گرفته است به شکل ذیل است:



شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش (نویسندگان)

بودن تأثیر دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است که هدف آن بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان در بین پرستاران بیمارستان شریعی بود. جامعه آماری این پژوهش، شامل ۲۱۰ نفر از پرستاران این بیمارستان بودند. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان ۱۳۲ نفر تعیین گردید که اعضای نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی

باشند. توانمندسازی منابع انسانی بر اساس سرمایه اجتماعی، یک راه جدید اداره کردن سازمان‌های مستعد با آینده پیچیده‌تر و رقابتی‌تر است. در استراتژی مدیریت سازمانی اگر توانمندسازی کارکنان وجود نداشته باشد، محکوم به شکست است. بهبود مستمر تنها هنگامی مفهوم پیدا می‌کند که افراد اطلاعات لازم را در اختیار داشته باشند و مورد اعتماد قرار گیرند تا بتوانند از مهارت‌ها و توانایی‌هایشان استفاده کنند. درحقیقت توان‌افزایی یک تکنولوژی مؤثر و پیشگام است که هم برای سازمان‌ها و مدیریت آن‌ها، مزیت راهبردی ایجاد

#### فرضیه اصلی

سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد.

#### فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی اول: سرمایه اجتماعی بر احساس شایستگی تأثیر دارد.

فرضیه فرعی دوم: سرمایه اجتماعی بر احساس معنادار بودن تأثیر دارد.

فرضیه سوم: سرمایه اجتماعی بر احساس داشتن حق انتخاب تأثیر دارد.

فرضیه فرعی چهارم: سرمایه اجتماعی بر احساس مؤثر

کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. از نظر سنی بیشترین گروه سنی مربوط به گروه سنی ۳۰-۴۰ سال بود. میانگین سابقه کاری پاسخ‌دهندگان ۱۰ سال بود.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون: به منظور بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با توانمندسازی کارکنان و ابعاد توانمندسازی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان نشان داد که رابطه مثبت و مستقیمی بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شده بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان برابر با (۰/۶۵) بود. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و توانمندسازی کارکنان در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه

اجتماعی و توانمندسازی کارکنان	
متغیرها	سرمایه اجتماعی
سرمایه اجتماعی	۱
توانمندسازی کارکنان	۰/۶۵
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تعداد	۱۳۳

نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و ابعاد توانمندسازی نشان داد که رابطه مثبت و مستقیمی بین سرمایه اجتماعی و ابعاد توانمندسازی کارکنان وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و ابعاد توانمندسازی کارکنان در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و ابعاد توانمندسازی کارکنان

نام متغیر	احساس شایستگی	احساس موثر بودن	احساس معنادار بودن	احساس داشتن حق انتخاب	تعداد	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۰/۵۶	۰/۶۲	۰/۷۴	۰/۵۴	۱۳۳	۰/۰۰۰

با استفاده از نرم‌افزار Amos18 مدل پژوهش براساس معادلات ساختاری در شکل ۳ نشان داده شده است.

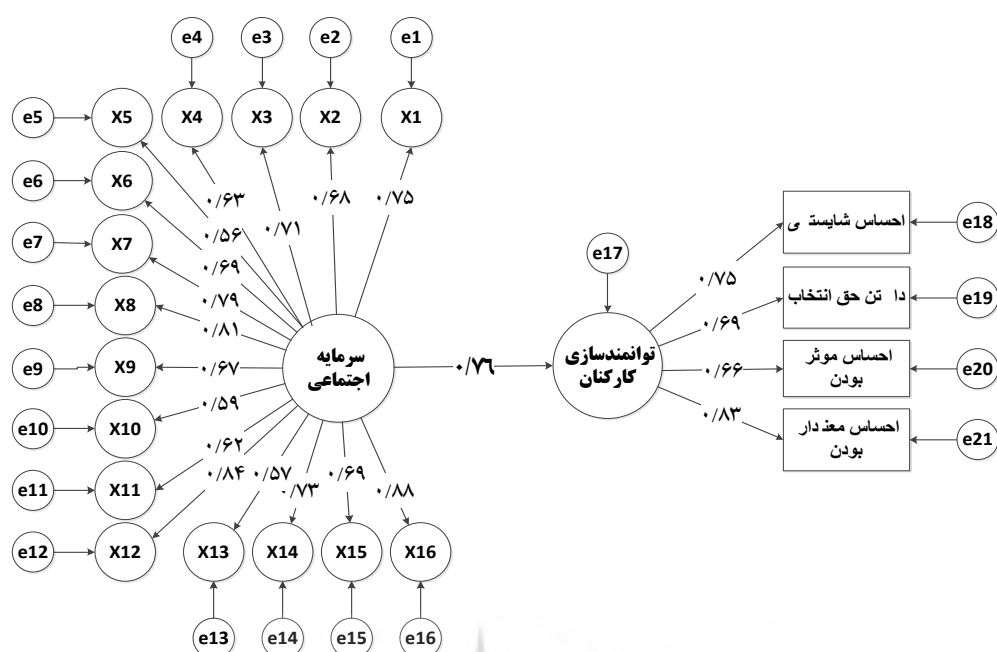
استون (2001) و پرسشنامه استاندارد توانمندسازی اسپریتزر (1996) استفاده شد. پرسشنامه سرمایه اجتماعی شامل ۱۸ سؤال و پرسشنامه توانمندسازی کارکنان شامل ۲۰ سؤال بود که بعد از پخش ۳۰ پرسشنامه برای تعیین پایایی پرسشنامه تعداد ۲ سؤال از پرسشنامه سرمایه اجتماعی و یک سؤال از پرسشنامه توانمندسازی به علت بار عاملی کم حذف گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۸۵ درصد و برای پرسشنامه توانمندسازی ۷۸ درصد برآورد شد که نشان از مناسب بودن پایایی پرسشنامه‌ها دارد. در جدول ۱ ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. بر اساس آزمون‌های آماری از جمله آزمون همبستگی پیرسون با نرم‌افزار SPSS18 و نرم‌افزار Amos18 تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام شد.

جدول ۱- ضرایب آلفای کرونباخ مؤلفه‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها	
مؤلفه	آلفای کرونباخ
سرمایه اجتماعی	۰/۸۵
مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان	آلفای کرونباخ
احساس داشتن حق انتخاب	۰/۷۶
احساس معناداری	۰/۷۲
احساس موثر بودن	۰/۷۵
احساس شایستگی	۰/۷۸

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش نشان داد که، ۴۵ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۵۵ درصد از آن‌ها مرد بوده‌اند. از نظر تحصیلات ۴۶ درصد از نمونه دارای مدرک کارشناسی، ۲۰ درصد کارشناسی، ۳۴ درصد از آن‌ها دارای مدرک

مدل پژوهش براساس معادلات ساختاری



شکل ۳ - مدل سازی معادلات ساختاری (ضرایب معنی داری و بارگذاری های عاملی تأییدی)

جدول ۴- شاخص ها و اندازه گیری های مدل معادلات ساختاری

X2/df	GFI	IFI	NFI	CFI	RMSEA
۱/۶۴	۰/۸۸	۰/۹۲	۰/۸۵	۰/۹۴	۰/۶۸

با توجه به مدل معادلات ساختاری، تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی به عنوان فرضیه اصلی، تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس شایستگی به عنوان فرضیه فرعی اول، تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس معنادار بودن به عنوان فرضیه فرعی دوم، تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس داشتن حق انتخاب به عنوان فرضیه فرعی سوم و تأثیر سرمایه اجتماعی بر احساس مؤثر بودن به عنوان فرضیه فرعی چهارم معنی دار است. بنابراین فرضیه ها تأیید شدند. جدول ۵ یافته های تحلیل علی با استفاده از مدل معادلات ساختاری، برای آزمون فرضیه های تحقیق را نشان می دهد. در نرم افزار Amos، برای آزمون معناداری فرضیات از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR<sup>۶</sup> و P استفاده شده است. مقدار بحرانی مقداری است که از حاصل تقسیم «تخمین وزن رگرسیونی» بر «خطای استاندارد» به دست می آید. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵،

در این پژوهش برای بررسی میزان مناسب بودن مدل معادلات ساختاری، شش شاخص مورد بررسی قرار می گیرد. اولین شاخص، (X2/df) است اگر این شاخص بین عدد ۱ و ۳ باشد نشانی از تأیید بالاتر این مدل خواهد بود؛ در این پژوهش این مقدار برابر ۱/۶۴ گزارش شده است. دومین شاخص RMSEA<sup>۱</sup> است که هر چه به ۰/۰۵ نزدیک تر باشد مدل، کارتر خواهد بود؛ در این پژوهش این مقدار برابر ۰/۶۸ گزارش شده است و چهار شاخص دیگر GFI<sup>۲</sup> و IFI<sup>۳</sup>، NFI<sup>۴</sup> و CFI<sup>۵</sup> هستند که این چهار شاخص بین صفر و یک قرار دارند و هر چه به عدد یک نزدیک تر باشند کارایی مدل بیشتر خواهد بود. در این مدل این شاخص ها به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۹۲، ۰/۸۵ و ۰/۹۴ گزارش شده است. در جدول ۴، شاخص ها و اندازه گیری های مدل معادلات ساختاری ارائه گردیده است.

<sup>۱</sup> Root mean squared error of approximation

<sup>۲</sup> Goodness fit index

<sup>۳</sup> Incremental fit index

<sup>۴</sup> Normed fit index

<sup>۵</sup> Comparative fit index

<sup>۶</sup> Critical Value (C.R.)

مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد. کمتر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود و همچنین مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارد. نتایج حاصل از این مدل را در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵- نتایج تحلیل عاملی معادلات ساختاری

فرضیه	P	نسبت بحرانی	نتیجه آزمون
فرضیه اصلی: سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد.	***	۳/۶۹	فرضیه تأیید شده است.
فرضیه فرعی اول: سرمایه اجتماعی بر احساس شایستگی تأثیر دارد.	***	۴/۵۲	فرضیه تأیید شده است.
فرضیه فرعی دوم: سرمایه اجتماعی بر احساس معنادار بودن تأثیر دارد.	***	۳/۱۴۵	فرضیه تأیید شده است.
فرضیه فرعی سوم: سرمایه اجتماعی بر احساس داشتن حق انتخاب تأثیر دارد.	***	۳/۵۹۹	فرضیه تأیید شده است.
فرضیه فرعی چهارم: سرمایه اجتماعی بر احساس مؤثر بودن تأثیر دارد.	۰/۰۱۵	۲/۳۴۳	فرضیه تأیید شده است.

با توجه به جدول ۵ می‌توان گفت فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی به تأیید رسیده‌اند.

در این قسمت هدف پژوهشگر بررسی این موضوع است که آیا سطح متغیرهای پژوهش در دو گروه جنسی زن و مرد تفاوت معنادار دارد یا خیر. برای پاسخ به این سؤال از آزمون t مستقل استفاده شده است.

#### بررسی ارتباط ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با متغیرهای پژوهش

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \end{cases}$$

بررسی رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و متغیرهای پژوهش برای توصیف جامعه آماری پژوهش حائز اهمیت است. بدین منظور در این قسمت از آزمون t مستقل و آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (جدول ANOVA) استفاده شده است.

فرض  $H_0$  به این صورت بیان می‌شود که تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمره نظرات کارکنان زن و مرد وجود ندارد و فرض  $H_1$  بدین صورت است که تفاوت معنی‌داری بین میانگین نمره نظرات کارکنان زن و مرد وجود دارد.

#### بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با جنسیت کارکنان

جدول ۶- آزمون t مستقل برای بررسی دیدگاه کارکنان بر اساس جنسیت

متغیرها	میانگین نمره نظرات مردها	میانگین نمره نظرات زن‌ها	T مستقل	F	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۴/۱۱۶۳	۴/۱۵۳۳	-۰/۲۹۸	۱/۲۹۳	۰/۲۵۸
احساس مؤثر بودن	۴/۰۷۴۸	۴/۱۰۶۹	-۰/۶۹۵	۰/۴۵۵	۰/۵۰۱
احساس داشتن حق انتخاب	۴/۰۶۲۳	۳/۹۹۴۳	۰/۵۲۸	۰/۵۸۸	۰/۴۴۴
احساس معنادار بودن	۴/۱۸۲۲	۴/۰۱۷۲	۱/۳۰۴	۳/۱۵۷	۰/۰۷۸
احساس شایستگی	۴/۰۰۹۳	۳/۹۴۴۸	۰/۴۷۲	۴/۳۴۰	۰/۸۳۹

جدول ۸- نتایج تحلیل آنوا مربوط به رابطه بین متغیرهای پژوهش با

سابقه خدمت افراد		
متغیرها	F	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۱/۴۹۶	۰/۱۹۶
احساس مؤثر بودن	۱/۳۸۱	۰/۲۳۶
احساس داشتن حق انتخاب	۰/۷۳۳	۰/۶۰۰
احساس معنادار بودن	۰/۸۵۵	۰/۵۱۳
احساس شایستگی	۱/۳۳۳	۰/۲۵۴

همان‌گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود بین هیچ یک از متغیرهای پژوهش در گروه‌ها با سابقه خدمت متفاوت، تفاوت معنادار وجود ندارد و فرض  $H_0$  مورد تأیید قرار می‌گیرد.

ه) بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با سن افراد

برای بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با سن افراد از آزمون F استفاده شده است.

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

حداقل یکی از میانگین‌ها برابر نیست.

جدول ۹- نتایج تحلیل آنوا مربوط به رابطه بین متغیرهای پژوهش با

سن افراد		
متغیرها	F	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۰/۷۹۹	۰/۵۲۸
احساس مؤثر بودن	۱/۶۵۸	۰/۱۶۴
احساس داشتن حق انتخاب	۱/۴۲۰	۰/۲۳۱
احساس معنادار بودن	۱/۹۸۶	۰/۱۰۰
احساس شایستگی	۰/۸۱۹	۰/۵۱۵

همان‌گونه که در جدول ۹ مشاهده می‌شود بین هیچ یک از متغیرهای پژوهش در گروه‌ها با سن افراد، تفاوت معنادار وجود ندارد و فرض  $H_0$  مورد تأیید قرار می‌گیرد.

#### نتیجه

با توجه به نوآوری و دگرگونی‌های بی‌حد و حصری که جهان با آن مواجهه است. سازمان‌های موفق تدابیر خاصی را برای

بر طبق یافته‌های جدول ۶، t مستقل مشاهده شده در مورد کلیه فرضیات، تفاوت معنی‌داری نبوده و بین نظرات کارکنان مرد و زن تفاوت وجود ندارد و فرض  $H_0$  مورد تأیید قرار می‌گیرد.

ب) بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با میزان تحصیلات

برای بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با میزان تحصیلات از آزمون F استفاده شده است.

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

حداقل یکی از میانگین‌ها برابر نیست.

جدول ۷- نتایج تحلیل آنوا مربوط به رابطه بین متغیرهای پژوهش با

میزان تحصیلات		
متغیرها	F	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۰/۴۴۱	۰/۷۲۴
احساس مؤثر بودن	۰/۱۸۱	۰/۹۰۹
احساس داشتن حق انتخاب	۰/۲۲۷	۰/۸۷۷
احساس معنادار بودن	۰/۴۳۶	۰/۷۲۸
احساس شایستگی	۰/۱۶۱	۰/۹۲۳

همان‌گونه که در جدول ۷ مشاهده می‌شود بین هیچ یک از متغیرهای پژوهش در گروه‌ها با تحصیلات متفاوت، تفاوت معنادار وجود ندارد و فرض  $H_0$  مورد تأیید قرار می‌گیرد.

ج) بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با سابقه خدمت

برای بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با سابقه خدمت افراد از آزمون F استفاده شده است.

$$\begin{cases} H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 \\ H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \end{cases}$$

حداقل یکی از میانگین‌ها برابر نیست.

استفاده از کلیه ظرفیت‌های فکری و عملی کارکنان خود اتخاذ می‌کنند. در جهان امروز توجه به منابع انسانی به عنوان محور تحول و عنصر اساسی هر سازمان که متأثر از اطلاعات و ارتباطات عمل می‌کند، بیش از پیش محسوس است و اندیشه توانمندکردن، برانگیختن و مشارکت این عامل یکی از برنامه‌های راهبردی و حیاتی مدیریت هر مجموعه تلقی می‌شود. حرکت در جهت توانمندسازی کارکنان مستلزم بهبود و بازسازی سازمان، بهبود و پرورش مدیران و سرانجام بهبود و پرورش کارکنان است. از آن‌جا که توانمندسازی یک راهبرد است. برای انجام آن در سازمان باید زمینه‌های ایجاد توانمندسازی و پیش‌نیازهای برنامه‌ریزی توانمندسازی کارکنان را فراهم نمود و برای ایجاد آن از روش‌ها و استراتژی‌های عملی بهره برد. نتایج حاصل از پژوهش فوق نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد. این موضوع نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی به عنوان یک عامل اساسی و سرمایه اصلی سازمان‌ها در توانمند ساختن کارکنان مؤثر است. نتایج حاصل از فرضیه اصلی با نتایج تحقیقات ویل و لی (۲۰۱۲) که بیان می‌کنند، یکی از نتایج اصلی سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها ایجاد توانمندی در کارکنان است مطابقت دارد. فرضیه فرعی اول نشان داد که سرمایه اجتماعی بر احساس شایستگی کارکنان تأثیر دارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات برگن (2009) که بیان می‌کند یکی از نتایج سرمایه اجتماعی مشارکت کارکنان در امور سازمان است و کارکنان از طریق مشارکت در امور مختلف سازمان احساس شایستگی، می‌کنند مطابقت دارد. نتایج فرضیه فرعی دوم پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی بر احساس معنادار بودن کارکنان تأثیر دارد که این موضوع با نتایج پژوهش صمغ آبادی که یکی از عوامل ایجاد احساس داشتن شغل با ارزش داشتن سرمایه قوی اجتماعی است، مطابقت دارد. فرضیه فرعی سوم نشان داد که سرمایه اجتماعی سبب می‌شود که کارکنان احساس کنند دارای حق انتخاب می‌باشند. سنجری

(۱۳۹۰) در پژوهش خود بیان می‌کند سرمایه اجتماعی را می‌توان جز دارایی‌های هر فرد دانست که در اختیار وی است. در این حالت افراد مختارند که با نظر خود از این سرمایه استفاده کنند که به نظر می‌رسد با فرضیه فرعی سوم پژوهش مطابقت دارد. فرضیه فرعی چهارم پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی بر احساس مؤثر بودن تأثیرگذار است. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش ویل و لی (۲۰۱۲) که بیان می‌کنند استفاده از سرمایه اجتماعی افراد در پیشبرد امور توسط سازمان‌ها باعث می‌شود که افراد احساس کنند که در اهداف سازمان سهیم و مؤثرند.

در پایان و باتوجه به نتایج پژوهش و اهمیت و نقش سرمایه اجتماعی در توانمندسازی کارکنان در راستای تقویت سرمایه اجتماعی به مسئولان بیمارستان شریعتی موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

- برنامه‌ریزی در جهت تقویت فرهنگ اجتماعی و سازمانی.
- ایجاد احساس هویت گروهی با مشارکت کارکنان در امور مختلف.
- ایجاد زمینه برای اعتمادسازی متقابل بین کارکنان و مجموعه مدیران بیمارستان از طریق واگذاری برخی امور به کارکنان.
- ایجاد زمینه برای مشارکت و تبادل نظر کارکنان با یکدیگر و همچنین با مدیران.
- تقویت الگوهای رفتاری به خصوص از جانب مدیران مانند: صداقت و عمل به وعده‌ها.
- ترویج ارزش‌ها و رفتارهای مشترک.
- تقویت فرهنگ‌های موجود در محل کار.
- توجه به توانایی‌های اجتماعی افراد و استفاده از آن‌ها در امور مختلف.
- توجه به پاداش‌های گروهی در جهت تشویق به استفاده از سرمایه اجتماعی.

- Global Economy*, 3(2): 125- 139.
- Chang, L-C. Shih, C-H. Shu-M. (2010) The Mediating Role of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Organizational Commitment for School Health Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey,, *International Journal of Nursing Studies*, 47(4):427-433.
- Commm, J. .. (1996) oo pp d rr oppng out of School Early, *Journal of Marriage and the Family*, 58(3): 773-788.
- Ergenli, A. and Saglam, G. (2007) Psychological Empowerment and Its Relationship to Trust in Immediate Managers,, *Journal of Business Research*, 60(3): 41-49.
- Greasly, K. Bryman, A. Pric, A. Naismith, N. Soetanto, R. (2008) Understanding Empowerment from on Employee Perspective,, *Team Performance Agement*, 14(1/2):39-55.
- Hurtado, D. Ichiro, K. Sudarsky, J. (2011) Social Capital and Self-Rated Health in Colombia: The Good, the Bad and the Ugly,, *Social Science & Medicine*, 72(4): 584-590.
- Moye, M.J. & Henkin, M. (2006) Exploring Associayions between Employee Empowerment and Interpersonal Trust in Managers,, *Journal Mana Dev*, 25:101-117.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, (1998) oo pp Intellectual Capital, and the Organizational dvnnngg , *Academy of Management Review*, 23(2): 242-266.
- Paldam, M. (2009) *Social Capital and Social Policy*, *Arusha Conference* , New Frontiers of Social Policy, p 3-15.
- Putnam, R. D. Alferd, M. iii vnn, Z. (2007) E Puurbhus Unum: Diversity and Community in the Twenty-First Century the 2006 Johan kky Pr Lccur , *Scandinavian Political Studies*, 30(2): 137-150.
- Schermuly, G. M. Gandez, F. Ergad, H. (2011) Psyooog Empowerment in the Work Place. Dimensions, Measurement, and V oon,, *Academy of Management Journal*, 38:1442-1465.
- Shon, N. Mansur Khan, A. Ehsan, N. (2010) Patterns of Empowerment and Leadership Style in Project Environment”, *International Journal of Project Management*, 28(7):638-649.
- Stone, M. W. (1997) Escape from Politics? Social Theory and the Social Capital Dbb , *American Behavioral Scientist*, 40(5): 550-561.
- Stone, W. ggg o,,, (2002) *Measnrng Social Capital: Toward a Standard Approach..*
- استفاده از آموزش در جهت تغییر طرز تفکر کارکنان برای ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی
- تسهیل ارتباطات میان کارکنان و کارکنان با مدیران برای برقراری ارتباطات مناسب‌تر.
- منابع**
- چگینی گودرزوند، م؛ رضایی، م. و اسدی، م. (۱۳۸۹). «تأثیر عدالت سازمانی بر سرمایه اجتماعی در صنعت بیمه ایران»، *ماهنامه عصرمدیریت*، سال چهارم، ش ۱۴، ص ۱۲۰-۱۲۵.
- سنجری، ف. (۱۳۹۰). *بررسی ارتباط عزت نفس مدیران و توانمندسازی کارکنان در سازمان مسکن و شهرسازی استان اصفهان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد نجف‌آباد.
- شعبانی صمغ‌آبادی، غ. (۱۳۹۰). *بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان با میزان فروش شرکت اسنوا*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور واحد کرج.
- قدمزن جلالی، ا. (۱۳۹۰). «سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه مدیریت دانش و سازمان‌های دانش محور»، *ماهنامه مهندسی مدیریت*، سال پنجم، ش ۴۳، ص ۳۰-۳۶.
- قاسمی، و. و کاظمی، م. (۱۳۷۸). «بررسی تأثیر شیوه‌های فرزند پروری در خانواده بر سرمایه اجتماعی»، *فصلنامه توسعه انسانی*، ش ۲، ص ۷-۲۵.
- نوغانی، م؛ فولادیان، ا. احمدی ازغندی، ح. (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت از زندگی مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه آزاد مشهد»، *مجله تخصصی جامعه شناسی*، سال اول، ش ۳، ص ۱۶۹-۱۹۳.
- Berggren, S. (2009) The Rational-Legal Framework and Embeddedness in Local Social Capital Networks *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the*

[Http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm](http://www.worldbank.org/poverty/scapital/whastc.htm).

Weil, F. Lee, M. (2012) The Burdens of Social Capital: How Socially-Involved People Dealt with Stress after Hurricane Katrina , *Social Science Research*, 41(1):110-119.

Australian Institute of family studies Wollongong, available at <http://www.aifs.gov.au/institute/bups>.

Spreitzer, G.M. (1996) Structural Characteristics of Psychological E powrrmnn , *Academy of Management Journal*, (39): 483° 504.

Th Wordd Bnkk rr oupp, oo pp or Development What is Social Capital?

