

## تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان سازمان مخابرات شهر تهران)

مرضیه موسوی خامنه<sup>۱</sup>، افسانه کمالی<sup>۲</sup>، ساره عزیزی<sup>۳</sup>

(تاریخ دریافت ۹۵/۰۱/۱۵، تاریخ پذیرش ۹۶/۰۴/۰۹)

### چکیده

تحقیق حاضر اثر سرمایه اجتماعی را به همراه سایر عوامل سازمانی مرتبط، بر عملکرد کارکنان مخابرات شهر تهران بررسی می‌کند. چارچوب تحقیق، بر نظریه‌های لینا و ون‌بورن<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، ناهاپیت و گوشال<sup>۵</sup> (۱۹۹۸) و شریف و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در زمینه سرمایه اجتماعی سازمانی استوار است. در این نظریات، سرمایه اجتماعی شامل سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی در نظر گرفته می‌شود. عملکرد سازمانی نیز براساس ترکیبی از نظریه هرسی و گلداسمیت - (شامل مؤلفه‌های وضوح، توانایی، انگیزش، حمایت، اعتبار و محیط) - سنجیده شده است. این تحقیق از نوع کاربردی است و از روش پیمایش بهره گرفته و ابزار گردآوری اطلاعات آن پرسش‌نامه بوده است. جامعه

<sup>۱</sup> دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا(س) (نویسنده مسئول)

m.mousavi@alzahra.ac.ir

<sup>۲</sup> استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا(س) afsane\_Kamali@yahoo.com

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا(س) saraazizi64@yahoo.com

<sup>۴</sup> Leana & Van Buren

<sup>۵</sup> Nahapiet & Ghoshal

<sup>۶</sup> Sherif, Hoffman, & Thomas

آماری این مطالعه مراکز مخابراتی شهر تهران به‌منزله نوعی سازمان خدماتی است. داده‌های استخراج‌شده از ۲۰۰ پرسش‌نامه، مبنای آزمون فرضیه‌های تحقیق و الگوی مفهومی قرار گرفته‌است.

نتایج مطالعه گویای نقش مؤثر و معنی‌دار همه ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی در عملکرد کارکنان است؛ هرچند بعد رابطه‌ای (همکاری، اعتماد، تعهد و ...) و بعد شناختی (ارزش‌ها، اهداف و زبان مشترک) بیش از بعد ساختاری (شبکه روابط و ویژگی‌های آن) بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری نشان می‌دهند. علاوه بر این، به‌رغم همبستگی سایر عوامل سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان، در تحلیل چند متغیره و در کنار ابعاد سرمایه اجتماعی، اثر ضعیف‌تری داشته‌اند یا حتی برخی معنادار نبوده‌اند.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی سازمانی، عوامل سازمانی، عملکرد سازمانی.

#### مقدمه و طرح مسئله

امروزه، سازمان‌ها نقشی بسیار اساسی را در زندگی افراد ایفا می‌کنند. بخش عمده زندگی افراد در سازمان‌ها و یا در ارتباط با سازمان‌ها سپری می‌شود و هر سازمانی با انجام وظایف چندگانه و تخصصی اهدافی را برای مردم محقق می‌سازند که می‌توان چگونگی و میزان دستیابی به اهداف را تحت عنوان عملکرد سازمانی ارزیابی کرد. بدین ترتیب، میزان دستیابی به اهداف سازمانی مرتبط با نحوه عملکرد نیروی انسانی مشغول به کار در سازمان‌هاست. از این رو، می‌توان گفت حیات سازمان در گروهی عملکرد صحیح کارکنان است. از سوی دیگر، در کنار سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و سرمایه‌های انسانی، سرمایه اجتماعی نیز در سازمان‌ها مورد توجه روزافزونی قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی بستر بسیار مناسبی را برای بهره‌برداری و بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌های مختلف فراهم می‌آورد. از سوی دیگر، بهره‌مندی از سرمایه‌های دیگر سازمانی نیز در پرتوی این سرمایه امکان‌پذیر است و همین نکته به اهمیت این سرمایه در سازمان اشاره دارد.

سرمایه اجتماعی بر همکاری و هماهنگی نیروهای انسانی سازمان و هنجارهایی تأکید دارد که همکاری و هماهنگی در سازمان را افزایش می‌دهند. با دقت در تعاریف سرمایه اجتماعی، درمی‌یابیم که این مفهوم بر مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری، مشارکت و روابط متقابل بین اعضای سازمان و گروه تکیه می‌کند. امروزه، به این مهم پی‌برده‌اند که توسعه هر سازمانی در

گروی افزایش سرمایه اجتماعی سازمان‌ها و نهادهای فعال در آن است. اصلاح عملکرد سازمانی و افزایش بهره‌وری در جامعه از راهکارهای بسیار مهم برای بهبود توسعه پایدار در کشور است که می‌تواند نقش راهبردی داشته باشد. با کسب دانش و مهارت و به تبع آن، افزایش سرمایه انسانی، بهره‌وری سرمایه فیزیکی نیز افزایش می‌یابد و سرانجام به ارتقای عملکرد سازمان و رشد بهره‌وری منجر می‌شود.

ناهایپیت و گوشال (۱۹۹۸) گزارش کرده‌اند که احتمالاً سازمان‌هایی که از نظر سرمایه اجتماعی سطح بالایی دارند، نسبت به رقبایشان، که سطح سرمایه اجتماعی کمتری دارند، موفق‌ترند. سرمایه اجتماعی سازمانی به منزله منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان تعریف شده و دارای ویژگی‌هایی همچون اعتماد، هنجارها، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌هاست (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵: ۲۴).

ویلانوا و جوسا سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای مدیریتی تلقی کرده‌اند و برای آن ویژگی‌های گوناگونی بر شمرده‌اند که شامل اعتماد (هنجارها)، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها می‌شود. این دو محقق معتقدند سرمایه اجتماعی به منزله پدیده‌ای مدیریتی و با ویژگی‌های مزبور، باعث دستیابی به منافع متقابلی می‌شود که ارزش‌داری‌های نامحسوس (سرمایه مفهومی) را افزایش می‌دهد (ویلانوا و جوسا، ۲۰۰۳: ۳۰ به نقل از فتحی پور؛ ۱۳۹۱: ۵۲).

برت،<sup>۱</sup> گابای و زوکرمین،<sup>۲</sup> و پادونلی و بارون<sup>۳</sup> معتقدند سرمایه اجتماعی برای موفقیت کارکنان در کارراه‌شان مؤثر است. بلویو، اریلی و وید<sup>۴</sup> نیز معتقدند سرمایه اجتماعی در محدوده جبران خدمت اجرایی مؤثر است و به کارکنان کمک می‌کند تا شغل‌هایی را پیدا کنند و منبعی غنی از نیروهای تازه برای سازمان ایجاد کنند. سرمایه اجتماعی مبادله منابع را در میان واحدها تسهیل می‌کند و باعث ایجاد نوآوری می‌شود (آدلر و کوان،<sup>۵</sup> ۲۰۰۲).

سرمایه اجتماعی از دارایی‌های نامشهودی است که در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه کارساز است. بر این اساس، تحقیق حاضر در پی آن است که مشخص کند که این

<sup>1</sup> Burt

<sup>2</sup> Gabbay & Zuckremen

<sup>3</sup> Podonly & Baron

<sup>4</sup> Belliveau, O Reilly & Wade

<sup>5</sup> Adler & Kwon

سرمایه ارزشمند چه تأثیری بر عملکرد کارکنان سازمان دارد. عملکرد کارکنان موضوعی است که ارتباطش با سرمایه اجتماعی نیروی انسانی کمتر سنجیده و بررسی شده است. بحث سرمایه اجتماعی در تمام سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های خدماتی، به دلیل داشتن ارباب رجوع، از اهمیت زیادی برخوردار است. در این مطالعه به بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و اثر آن بر عملکرد کارکنان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی، یعنی مخابرات شهر تهران، پرداخته شده است. پرسش پژوهش این است که بین ابعاد سرمایه اجتماعی (رابطه‌ای، ساختاری، شناختی) و عملکرد کارکنان سازمان چه رابطه‌ای وجود دارد؟

### هدف پژوهش

هدف اساسی پژوهش بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی کارکنان با عملکرد سازمانی آنان است.

### پیشینه پژوهش

سجاد فرزانه‌ثابت (۱۳۹۰) در تحقیق خود به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمان‌های مردم‌نهاد در حوزه جوانان پرداخته است. سرمایه اجتماعی شامل مؤلفه‌های اعتماد، روابط متقابل و مشارکت و اخلاقیات است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمان‌های مردم‌نهاد سازمان ملی جوانان رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

صادقی قمی (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان «تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در آموزش و پرورش لرستان» به بررسی سرمایه اجتماعی به‌منزله متغیر مستقل بر مبنای الگوی لینا و فریتس‌بیل در دو بعد داخلی و خارجی پرداخته است. سرمایه اجتماعی داخلی شامل اعتماد، مسئولیت‌پذیری و کارایی گروه‌های آموزشی و سرمایه اجتماعی خارجی شامل انجمن اولیا، کیفیت آموزشی و کمک‌های مردمی است. متغیر وابسته عملکرد سازمانی است که بر اساس الگوی اِچِیو (ACHIEVE)<sup>۱</sup> از هرسی و گلداسمیت در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی تعیین شده و شامل پیشرفت تحصیلی، پاسخگویی، خلاقیت و نوآوری است. یافته‌ها نشان می‌دهد بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

<sup>۱</sup>ACHIEVE :Ability, Clarity, Help, Incentive, Evolution, Validity, Environment.

امامی، در تحقیق خود (۱۳۸۶)، به اهمیت مطالعه سرمایه اجتماعی به منزله مفهومی نو و بین‌رشته‌ای اشاره می‌کند. این پژوهش، سرمایه اجتماعی را براساس الگوی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۲) و ارتباط عملکرد با سرمایه اجتماعی را با الگوی لسر و استورک (۲۰۰۱) ارائه کرده‌است. فرضیه اصلی درباب ارتباط میان دو متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی است و فرضیات فرعی آن ارتباط میان سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی و متغیر وابسته تحقیق را مطرح می‌کند. نتایج تحقیق نشان داده‌است که میان سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

جهانگیری و شکری‌زاده (۱۳۸۹) در تحقیقی به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان‌های غیردولتی زنان از دید اهالی شهر شیراز پرداخته‌اند. این تحقیق تأثیر سرمایه‌های اجتماعی را، به‌منزله متغیر مستقل، بر عملکرد سازمان‌های غیردولتی زنان (متغیر وابسته) تجزیه و تحلیل کرده‌است. نتایج نشان می‌دهد که بین شاخص‌های سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی با عملکرد سازمان رابطه وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که با افزایش این نوع متغیرها، عملکرد سازمان‌ها نیز ارتقا می‌یابد. از آنجا که این تحقیق نوعی نظرسنجی است، شاخصی برای عملکرد نیز ذکر نکرده‌است.

اندروز (۲۰۱۰) در مقاله «سرمایه اجتماعی سازمانی، ساختار و عملکرد» بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی درون سازمان به‌طور بالقوه منبعی قدرتمند برای بهبود عملکرد سازمان به‌شمار می‌آید. علاوه بر این، ساختارهای سازمانی ممکن است زمینه تقویت یا تضعیف اثر سرمایه اجتماعی یا تجهیز فرصت‌های بیشتر یا کمتر برای رشد آن را فراهم آورند. این مقاله به بررسی اثر مستقل، و نیز ترکیبی از سرمایه اجتماعی و ساختار سازمانی، در عملکرد بیش از یک‌صد سازمان بین سال‌های ۲۰۰۲ و ۲۰۰۵، با استفاده از داده‌های پانل، پرداخته‌است. نتایج آماری نشان می‌دهد بین ابعاد سرمایه اجتماعی و عملکرد رابطه‌ای معنادار و مثبت وجود دارد، اما بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با نتایج خدمات رابطه ندارد. تجزیه و تحلیل بیشتر نشان داد که ساختار سازمانی اثر پیچیده و متناقضی بر هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی دارد. محقق از نظریه سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال، در سه بعد سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی، استفاده کرده‌است.

آدلر و کوان (۲۰۰۲) نشان دادند که سرمایه اجتماعی از طریق روابط اجتماعی‌ای که تولید می‌کند (تعامل و تجربه کاری) عملکرد کارکنان را برای دستیابی به اهداف سازمان تسهیل

می‌کند. سرمایه اجتماعی بر کاهش انصراف از کار و ناامیدی، تقویت روابط بین‌گروهی و تسهیل عملکرد جمعی نیز تأثیر می‌گذارد.

نظرسنجی دیگری، مبتنی بر پژوهش «سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی، مربی‌گری مدیریتی و عملکرد کارکنان مربوط به کار»<sup>۱</sup> در سال ۲۰۱۱ انجام شده است که تأثیر ارتقای رفتار مدیریتی (به اصطلاح مربی مدیریتی) را بر روابط بین سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی<sup>۲</sup> و عملکرد کارمندان بررسی می‌کند. نتایج این نظرسنجی در میان ۴۰۸ نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف در طیف وسیعی از صنایع نشان می‌دهد که این شاخص عملکرد شغلی کارکنان با «تعهد به کیفیت خدمات» و «رفتار شهروندی سازمانی» رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد. سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی اعضای سازمان معادل منبعی استراتژیک است.

#### چارچوب نظری پژوهش

عملکرد هر سازمانی تابع عملکرد منابع انسانی و تعامل آنها با منابع و امکانات و فناوری موجود در سازمان است. از سوی دیگر، عملکرد منابع انسانی تابع انگیزش و توانایی منابع است. توانایی منابع انسانی خود تابع دانش شغلی و مهارت در کاربرد دانش برای انجام وظایف و فعالیت‌های شغلی است. انگیزش منابع انسانی نیز خود تابع نگرش آنها و موقعیتی است که در آن کار می‌کنند. تعریف عملکرد را با استفاده از توابع زیر می‌توان مفهوم‌سازی کرد:

عملکرد سازمان = تابع (عملکرد انسانی + امکانات و تجهیزات + فناوری)؛

عملکرد منابع انسانی = تابع (توانایی + انگیزش)؛

توانایی = تابع (دانش + مهارت)؛

انگیزش = تابع (نگرش + موقعیت).

در عین حال که تمام این عوامل مهم و شایسته مطالعه‌اند، تأکید اولیه ما در این تحقیق بر نیروهای انسانی است. مک‌ملین و شولر استدلال می‌کنند که: «شرکت‌ها به کمک نیروهای انسانی خود و با اطمینان خاطر از اینکه کارمندان، ضمن داشتن مهارت‌های صحیح، دارای انگیزش مناسب نیز هستند، می‌توانند امتیازی رقابت‌آمیز کسب کنند» (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴: ۴۲۲).

<sup>1</sup> Bas , Ellinger, Bachrach & Wang

<sup>2</sup> Organizational Investments in Social Capital (OISC)

سرمایه اجتماعی از مباحث اخیر در جامعه‌شناسی است که ارتباط بسیار نزدیکی با سرمایه انسانی، به‌منزله مهم‌ترین منبع سازمان‌ها، دارد و به‌مثابه نیروی بالقوه مؤثر بر عملکرد سازمانی، مورد توجه و موضوع پژوهش‌های زیادی بوده‌است. لینا و ون‌بورن (۱۹۹۹) مطرح می‌کنند سرمایه اجتماعی سازمانی، ناشی از ویژگی‌های روابط اجتماعی درون سازمان است، و از طریق جهت‌گیری اهداف جمعی و اعتماد مشترک سطوح اعضا شناخته شده‌است که با تسهیل عمل جمعی موفقیت‌آمیز ارزش ایجاد می‌کند. سرمایه اجتماعی سازمانی دارای‌ای است که هم برای سازمان (مانند ایجاد ارزش برای سهام‌داران) و هم برای اعضا (مانند تقویت مهارت کارکنان) مفید است. همچنین بین سرمایه اجتماعی و تعهد کارکنان، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی و ایجاد سطوح بالای دارای‌ای‌های نامحسوس (سرمایه فکری)، رابطه مثبت و معنی‌دار برقرار است؛ بنابراین، سرمایه اجتماعی می‌تواند عملکرد سازمان را ارتقا دهد. لینا و ون‌بورن سازه‌ای ایجاد کرده و آن را «سرمایه اجتماعی سازمانی» نامیده‌اند و در تعریف این‌سازه، آن را منبعی دانسته‌اند که منعکس‌کننده ویژگی‌های روابط اجتماعی درون سازمان است. از نظر این‌دو محقق، سرمایه اجتماعی سازمانی از طریق میزان گرایش اعضا به اهداف جمعی و نیز اعتماد مشترک میان آنها، که با تسهیل کنش جمعی ایجاد ارزش می‌کند، مشخص می‌شود.

ناهایپیت و گوشال (۱۹۹۸) اعتقاد دارند که روابط اجتماعی و سرمایه اجتماعی موجود در آن- تأثیر مهمی بر سرمایه فکری دارد و سازمان را حوزه‌ای در نظر گرفته‌اند که در آن روابط متقابل بین سرمایه اجتماعی و فکری پدیدار می‌شود. آنان برای سرمایه اجتماعی سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی در نظر گرفته‌اند. بسیاری از محققان در بررسی‌های سازمانی خود از این پژوهش و الگوی ارائه‌شده در آن استفاده کرده‌اند. سرمایه اجتماعی، برخلاف سرمایه‌های دیگر، به‌صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر، توجه به آن می‌تواند سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی را به‌شدت کاهش دهد، که درنهایت، به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود.

بنابر مباحث مطرح در این تحقیق، از نظریه سرمایه اجتماعی گوشال و نهایپیت، و شریف و همکاران استفاده می‌شود که شامل ابعاد ذیل است:

بعد ساختاری، با ویژگی‌های مهم تعداد شبکه‌ها و تراکم ارتباطات، توانایی ایجاد و برقراری ارتباط با دیگران، تعدد ارتباطات و تعداد تماس‌ها. بعد رابطه‌ای، با ویژگی‌های مهم تمایل به

همکاری به صورت تیمی و گروهی، تعهدات هر فرد در انجام وظایف و انتظاراتش از دیگران؛ و بعد شناختی، با ویژگی‌های مهم اهداف و ارزش‌های مشترک، زبان مشترک، واژگان مشترک، یکی‌بودن اهداف سازمان و شخص و ارزش‌های مشترکی که افراد برای ارتباط یا انتقال اطلاعات استفاده می‌کنند.

**بعد ساختاری** (ویژگی‌های شبکه‌های غیررسمی) با پرسش‌هایی نظیر «شبکه چگونه شکل می‌گیرد»، «شبکه چگونه امکان دسترسی به منابع را پیدا می‌کند»؛ و «شبکه چگونه می‌تواند برای اهداف جدید به‌آسانی خود را دوباره شکل دهد»؛ سنجیده شده‌است. **بعد رابطه‌ای** (پویایی‌های متقابل شخصی در شبکه‌های غیررسمی) با پرسش‌هایی نظیر «آیا افراد با این فرض که دیگران حسن‌نیت دارند و شایسته‌اند عمل می‌کنند»؛ «آیا درک مشترکی از رفتارها و تکالیف وجود دارد»؛ و «تا چه اندازه افراد با شبکه احساس هویت می‌کنند» سنجیده شده‌ست. **بعد شناختی** این پرسش‌ها را می‌سنجد: «زمینه‌هایی که در آن، رویدادهای شبکه شناخته شده‌است تا چه اندازه در جایگاه "زبان مشترک" اعضای شبکه قرار می‌گیرد»؛ و «چه داستان‌ها/ سرگذشت‌های مشترکی به این زمینه شکل می‌دهد» (ناهایپیت و گوشال، ۱۹۹۸).

انتخاب دیدگاه نهایپیت و گوشال (۱۹۹۸)، و شریف و همکاران (۲۰۰۶) به این دلایل صورت گرفته‌است: ۱. این دیدگاه ابعاد اصلی‌ای را پوشش می‌دهد که صاحب‌نظران بر آن تأکید می‌کنند. ۲. دیدگاه پیش‌گفته در سطح سازمانی تعریف شده و در این چارچوب به مطالعه می‌پردازد.

با توجه به مباحث مطرح‌شده در این پژوهش، جهت بررسی و سنجش متغیر وابسته، از هفت‌عاملی عملکرد با عنوان ACHIEVE استفاده شده‌است. هرسی و گلداسمیت<sup>۱</sup> این الگو را به‌منظور کمک به مدیران در تعیین علت مشکلات عملکرد و ارائه راهبردهایی برای تغییر و حل این مشکلات طرح‌ریزی کردند. این عوامل عبارت‌اند از: توانایی (دانش و مهارت)، وضوح (درک یا تصویر نقش)، کمک (حمایت سازمانی)، انگیزه (انگیزش یا تمایل)، ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)، اعتبار (اعمال معتبر و حقوق کارکنان) و محیط (تناسب محیطی) (هرسی و بلانچارد؛ ۱۳۷۵: ۱۲۳).

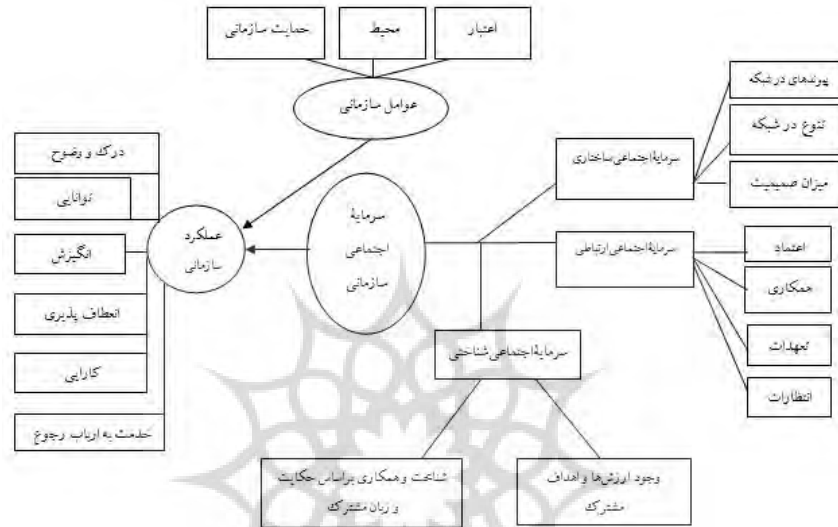
از این هفت‌عامل، سه‌عامل حمایت سازمانی، اعتبار کارکنان و تناسب عوامل محیطی، عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد را می‌سنجند که ما در اینجا آنها را جداگانه در نظر گرفته‌ایم و اثر آنها را نیز بر عملکرد سازمانی کارکنان خواهیم سنجید؛ زیرا، هدف این پژوهش، سنجیدن عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی کارکنان بوده‌است؛ البته، با تأکید بر سرمایه اجتماعی کارکنان. گفتنی

<sup>1</sup> Paul Hersey & Marshall Goldsmith



است سه عامل انعطاف پذیری، کارایی و خدمت به ارباب رجوع نیز جهت سنجیدن عملکرد سازمانی کارکنان استفاده شده است.

نمودار ۱. مدل نظری تحقیق



### فرضیه‌های تحقیق

#### فرضیه اصلی

بین سرمایه اجتماعی سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

#### فرضیه‌های فرعی

بین سرمایه اجتماعی شناختی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛

بین سرمایه اجتماعی ساختاری و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛

بین سرمایه اجتماعی ارتباطی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛

بین عوامل سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

## روش تحقیق

روش این پژوهش پیمایش و ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه است. پژوهشگر براساس امکانات و محدودیت‌ها و مقتضیات نظری، با به‌کارگیری روش‌های متداول نمونه‌گیری را انجام داده‌است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارمندان نه‌مرکز مخابراتی منطقه ۷ مخابراتی (از میان هشت منطقه مخابراتی) شهر تهران هستند. در این پژوهش برای سنجش اعتبار صوری، از توافق نظر متخصصان، استفاده شده و اعتبار صوری پرسش‌نامه تأیید شده‌است. برای محاسبه پایایی، از آلفای کرونباخ استفاده شده‌است. آلفای کرونباخ در دو مرحله محاسبه شده‌است: ابتدا، در پیش‌آزمون، آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه طراحی شده و با ۳۰ پاسخگو محاسبه شد و سپس، با تغییراتی که در پرسش‌نامه ایجاد شد، پرسش‌نامه در آزمون اصلی با ۲۰۰ پاسخگو آزموده شد. نتایج آلفای پیش‌آزمون و آزمون نهایی در جدول ۱ به تفکیک مفاهیم آمده‌است.

جدول ۱. آلفای کرونباخ متغیرهای مستقل و وابسته در پیش‌آزمون و آزمون نهایی

متغیر	پیش‌آزمون	آزمون نهایی	متغیر	پیش‌آزمون	آزمون نهایی
اعتماد مدنی	۰,۳۹	۰,۷۵	وضوح	۰,۸۲	۰,۸۲
اعتماد شخصی	۰,۳۶	۰,۶۲	توانایی	۰,۷۴	۰,۷۴
همکاری	۰,۳۰	۰,۶۷	انگیزش	۰,۸۱	۰,۸۱
تعهدات	۰,۷۳	۰,۸۰	انعطاف‌پذیری	۰,۵۲	۰,۵۲
انتظارات	۰,۶۳	۰,۶۳	کارایی	۰,۹۰	۰,۹۰
تنوع شبکه	۰,۹۰	۰,۸۲	خدمت به ارباب‌رجوع	۰,۸۸	۰,۸۸
میزان صمیمیت	۰,۸۸	۰,۸۸	حمایت سازمانی	۰,۸۲	۰,۸۲
زبان مشترک	۰,۸۲	۰,۸۲	محیط	۰,۷۵	۰,۷۵
اهداف مشترک	۰,۸۴	۰,۸۴	اعتبار	۰,۶۵	۰,۶۵

## تعریف نظری متغیر وابسته

**توانایی:** اجزای اساسی توان عبارت‌اند از: دانش کاری مربوط به شغل (کارآموزی رسمی و غیررسمی که اتمام کار طرح را به‌طور موفقیت‌آمیز تسهیل کند) و نیز استعداد مربوط به کار (رضاییان، ۱۳۷۹: ۲۷۳).

**وضوح** (درک یا تصور نقش): به درک و پذیرش شیوه کار، محل و چگونگی انجام آن گفته می‌شود. برای آنکه زیردستان درکی کامل از مشکل داشته باشند، باید مقاصد و اهداف اصلی، شیوه رسیدن به این مقاصد و اهداف، و اولویت‌های اهداف و مقاصد (چه هدف‌هایی، در چه زمانی بیشترین اهمیت را دارند) برایشان کاملاً صریح و واضح باشد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۷۵: ۵۱۰).

**انگیزش و تمایل کارکنان:** انگیزه میل به کوشش فراوان در جهت تأمین هدف‌های سازمان، به گونه‌ای است که این تلاش در جهت ارضای برخی نیازهای فردی سوق داده شود. این تعریف از سه جزء تشکیل شده است: تلاش، هدف‌های سازمانی، نیازها (رابینز، ۱۳۷۴: ۳۱۶).

**انعطاف‌پذیری:** انعطاف، به‌طور کلی، توانایی کارمند برای درک تغییر محیطی و سپس پاسخگویی سریع و کارآ به آن تغییر است. این تغییر محیطی ممکن است تغییرات فناورانه و کاری یا تغییر نیاز مشتری باشد. واژه «انعطاف» توصیف‌کننده سرعت و قدرت پاسخگویی در هنگام مواجهه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است (رابینز، ۱۳۷۴: ۳۱۶).

**کارآیی:** در تعریفی نسبتاً جامع، عملکرد عبارت است از کارآیی و اثربخشی وظایف محول‌شده و بعضی داده‌های شخصی نظیر حادثه‌آفرینی، تأخیر در حضور بر سر کار، غیبت و کندی کار. در این تعریف، کارآیی به معنای نسبت بازده به دست‌آمده به منابع به کار رفته است (رابینز، ۱۳۷۷: ۳۶۰).

**خدمت به ارباب رجوع:** مشتری کسی است که از خدمات و تولیدات سازمان‌ها منتفع می‌شود. رویکرد مدیریت نوین دولتی، که به دنبال کوچک‌سازی دولت‌هاست، عدم تمرکز و مشتری‌محوری است؛ چراکه از دیدگاه مدیریت متعالی، مشتری رئیس است (حقیقی، ۱۳۸۰: ۱۸۷).

### تعاریف عملی متغیرهای وابسته و مستقل

جدول ۲. تعاریف عملی متغیر عملکرد سازمانی

مفهوم	مؤلفه	شاخص‌سازی	گوبه
عملکرد کارکنان	وضوح	روشن‌بودن درک و تصور فرد از شغلش؛ منظور درک و پذیرش کار، زمان،	تا چه اندازه درباره نحوه انجام کار پرسش می‌کنید؟ تا چه اندازه از اهداف کار خود در اداره درک روشن و واضح دارید؟ تا چه اندازه هدف واحد کاری خود را می‌شناسید؟

تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی.....

<p>تا چه اندازه سهم واحد خود را در برآوردن اهداف و مأموریت سازمان می‌شناسید؟ تا چه اندازه زمان لازم برای انجام کارها را درست محاسبه می‌کنید؟ تا چه اندازه محل انجام کارتان در سازمان را مناسب می‌دانید؟</p>	<p>محل و چگونگی انجام آن کار است.</p>	
<p>تا چه اندازه در انجام وظایف شغلی تان موفق‌اید؟ در زمینه کاری که انجام می‌دهید، چقدر آموزش‌های لازم را دیده‌اید؟ تا چه اندازه در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مشارکت می‌کنید؟ تا چه اندازه مهارت و دانش شغلی خود را برای انجام مؤثر وظایف شغلی مناسب می‌دانید؟ تا چه اندازه احساس می‌کنید توانایی انجام وظایف جدید را دارید؟ تا چه اندازه برای حفظ و بهبود توانایی‌ها و شایستگی‌های لازم و ضروری برای انجام شغل‌تان تلاش می‌کنید؟ در انجام وظایف محول‌شده، تا چه اندازه به جزئیات توجه و دقت می‌کنید؟ تا چه اندازه تجربه کافی برای انجام شغل‌تان دارید؟</p>	<p>داشتن دانش و مهارت کافی جهت انجام صحیح کار عبارت است از دانش کاری، تجربه و استعداد.</p>	<p><b>توانایی</b></p>
<p>تا چه حد شغل‌تان شما را برای انجام کارها برمی‌انگیزاند (محرک است)؟ تا چه حد کار شما برایتان جالب‌توجه است؟ تا چه اندازه در انجام وظایف محول‌شده، احساس آمادگی و میل به کار برای تحقق اهداف دارید؟ تا چه اندازه احساس می‌کنید فرصت رشد شخصی و بهبود در این شغل وجود دارد؟ تا چه اندازه برای انجام چندین مسئولیت به‌طور هم‌زمان احساس علاقه و انرژی می‌کنید؟</p>	<p>رفتار دارای انگیزه، رفتاری همراه با انرژی، جهت‌دار و دنباله‌دار است (سانتراک، ۱۳۸۸: ۵۸).</p>	<p><b>انگیزه</b></p>
<p>تا چه اندازه آماده و پذیرای تغییر در رویه‌های عملیاتی هستید؟ تا چه اندازه راهنمایی‌ها و نظرهای منطقی دیگران را می‌پذیرید و به‌کار می‌بندید؟ تا چه اندازه با موقعیت‌های جدید و تغییرات در محیط کار به‌خوبی تطبیق پیدا می‌کنید؟</p>	<p>پذیرش تغییرات در محیط کار و پذیرش نظر منطقی دیگران در انجام کار</p>	<p><b>انعطاف‌پذیری</b></p>

<p>تا چه اندازه در انجام وظایف نظم و انضباط را رعایت می‌کنید؟ در انجام وظایف تا چه میزان استانداردهای تعیین‌شده را رعایت می‌کنید؟ در انجام وظایف محول‌شده تا چه اندازه به برنامه‌ریزی وظایف برای حداکثر استفاده از زمان می‌پردازید؟ تا چه اندازه از منابع و امکانات حداکثر استفاده را می‌کنید؟ تا چه اندازه با انجام وظایف شغلی، اهداف سازمان را تأمین می‌کنید؟</p>	<p>داشتن برنامه‌ریزی و نظم و انضباط و استفاده از منابع در جهت تأمین نظر سازمان</p>	<p><b>کارآیی</b></p>
<p>تا چه اندازه به نیازها و انتظارات ارباب‌رجوع حساس هستید؟ تا چه اندازه در برخورد با ارباب‌رجوع ادب و تواضع را رعایت می‌کنید؟ تا چه اندازه با سرعت و از روی رضایت و میل برای فراهم‌آوردن اطلاعات و خدمات برای ارباب‌رجوع، عمل می‌کنید؟</p>	<p>رفتار مناسب کارکنان با مشتریان</p>	<p><b>خدمت‌به‌ارباب‌رجوع</b></p>

جدول ۳. تعاریف عملی متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی

گویه	شاخص	مؤلفه	ابعاد	مفهوم
<p>اعتمادی است که در روابط اجتماعی مردم ظاهر می‌شود، مانند اعتماد به همکاران بالادست، اعتماد به حرف همکاران پایین‌دست، اعتماد بر اثر چند برخورد و صحبت کردن با هم</p>	مدنی	اعتماد	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	سرمایه اجتماعی سازمانی
<p>میزان اعتماد به همکار در مواقع وام، تحقیق جهت ترفیع، مشارکت در یک کار پرسود، اعتماد از جهت قرار گذاشتن برای تعطیلات</p>	شخصی			
<p>تمایل به همکاری با دیگر کارکنان</p>	تمایل به همکاری	همکاری		
<p>حساس بودن به سازمان، ماندن دائمی در سازمان، موافق خط‌مشی‌های سازمان بودن، ترجیح دادن سازمان به پول بیشتر، ترک سازمان هرجایی پول بهتری بدهد حاضر آنجا کار کنم؛</p>	متعهد بودن به سازمان	تعهدات		

تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی.....

<p>اگر کاری را که به من واگذار شده نتوانم انجام دهم، احساس ناراحتی می‌کنم؛ حاضرم هرکای بکنم تا در کارم موفق شوم؛ اگر سیستم حضور و غیاب نبود هر روز دیرتر می‌آمدم؛ من افتخار می‌کنم که به دیگران بگویم که عضو از این سازمان هستم؛ من مایلیم برای موفقیت این سازمان خیلی بیشتر از آنچه که معمولاً از من انتظار می‌رود، تلاش کنم؛ من موفقیت شغلی خود را مرهون و الهام گرفته از این سازمان می‌دانم؛ تصمیم به کارکردن در این سازمان برای من اشتباه محض بود؛</p>				
<p>کمک و همکاری متقابل میان فرد و همکارانش و انجام وظایف یکدیگر در صورت نیاز، متعهد دانستن خود به همکاران در حل مشکلات اداری</p>	<p>چیزهایی که آنها از دیگران انتظار دارند</p>	<p>انتظارات</p>		
<p>تعداد همکاران در محل کار و تعداد همکارانی که با آنها رابطه دوستی دارید</p>		<p>اندازه شبکه</p>	<p>سرمایه اجتماعی</p>	
<p>ارتباط با همکاران بالادست، هم‌رده و پایین‌دست، به چه میزان، به صورت حضوری و رودررو، تلفنی، اینترنتی، نامه در داخل و خارج از سازمان</p>		<p>میزان و چگونگی ارتباط همکاران خارج از محل کار</p>	<p>ساختاری</p>	
<p>دوستی با همکارانی که از لحاظ تحصیلات، قومیت، سن و سمت و درآمد با فرد متفاوت هستند</p>	<p>دوستی با همکاران با وجود تفاوت</p>	<p>تنوع در شبکه</p>		
<p>داشتن روابط صمیمانه با همکاران و شناخت دوستان همکاران</p>		<p>میزان صمیمیت</p>		
<p>داشتن خاطرات مشترک، سوابق کاری مشترک، اشتراک نظر درباره مسائل کاری، مسائل اجتماعی- فرهنگی، سیاسی- اقتصادی و مذهبی</p>	<p>داشتن خاطرات و نظرهای مشترک</p>	<p>زبان مشترک</p>	<p>سرمایه اجتماعی شناختی</p>	

اهداف و ارزش‌های مشترک	اشتراک نظر درباره ارزش‌ها و اهداف	اشتراک نظر درباره اهداف سازمان، رعایت ارزش‌های سازمان، هم‌راستا بودن اهداف سازمان با اهداف خود
------------------------	-----------------------------------	--

جدول ۴. تعریف عملی متغیر مستقل عوامل سازمانی

مفهوم	مؤلفه	شاخص	گویه
عوامل سازمانی	حمایت	حمایت مراکز دیگر	بودجه کافی، وسائل و تجهیزات، حمایت سایر واحدها
	محیط	عوامل محیطی	تغییر شرایط بازار، تغییر شرایط اقتصادی، رقابت با سازمان‌های دیگر
	اعتبار سازمانی	متناسب بودن تصمیم‌های مدیریت	انتخاب مسئولان براساس شایستگی، توجه به جنبه‌های اخلاقی در تصمیمات سازمانی، منصفانه بودن تصمیمات، به‌موقع در جریان نتایج مثبت و منفی کار قرار گرفتن

## یافته‌ها

### نتایج توصیفی

براساس نتایج توصیفی درباره ویژگی‌های فردی پاسخگویان، ۶۱٫۵ درصد جمعیت نمونه را مردان و ۳۸٫۵ درصد بقیه را زنان تشکیل می‌دهند. میانگین سنی ۴۱٫۷ است و ۷۵ درصد افراد متأهل اند. بیشترین فراوانی، به‌لحاظ میزان تحصیلات، به سطح فوق دیپلم (۳۹ درصد) و سپس لیسانس (۳۶ درصد) متعلق است. میانگین درآمد پاسخگویان ۱۰۹۰۰۰۰ تومان در ماه بوده است. از نظر سیمت در سازمان، ۱۳٫۵ درصد رئیس و معاون، ۲۰٫۰ درصد کارشناس مسئول، ۳۵ درصد کارمند (واگذاری خطوط، شبکه، کاردان، دبیرخانه، حسابدار، حراست، کارمند خدمات)، و ۳۱٫۵ درصد پاسخگوی امور مشترکان بوده‌اند. ۴۵٫۷ درصد کارمندان به‌صورت رسمی-قطعی، ۳۶٫۵ درصد به‌صورت پیمانی، ۱۱٫۲ درصد به‌صورت قراردادی و درصد بسیار کمی نیز به شکل‌های دیگر در شرکت مخابرات به‌کار مشغول بوده‌اند. اکثر کارمندان دارای پایگاه اجتماعی-اقتصادی متوسط (۶۹٫۱ درصد) و ۲۳ درصد کارمندان دارای پایگاه سطح بالا بوده‌اند. تعداد کمی از کارمندان (۷٫۹ درصد) نیز دارای پایگاه اجتماعی-اقتصادی سطح پایین هستند.

یافته‌های توصیفی پژوهش حاضر درباب متغیر وابسته، یعنی عملکرد کارکنان و ابعاد آن، حاکی از آن است که وضوح و درک ۱۵٫۰ درصد از پاسخگویان کم، ۵۰٫۵ درصد متوسط، و ۳۴٫۵ درصد زیاد بوده‌است. توانایی ۱۹٫۵ درصد آنها کم، ۵۱ درصد متوسط، و ۲۹٫۵ درصد زیاد است. انگیزش ۳۱٫۵ درصد پاسخگویان کم، ۴۸٫۵ درصد متوسط و ۲۰ درصد زیاد است.

تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی.....

انعطاف‌پذیری ۱۶ درصد کارمندان کم، ۵۵,۵ درصد متوسط و ۲۸,۵ درصد زیاد است. کارآیی ۱۳,۵ درصد افراد کم، ۴۸ درصد متوسط، و ۴۰,۵ درصد زیاد است. خدمت به ارباب‌رجوع در میان ۱۰ درصد پاسخگویان کم، ۲۹,۱ درصد متوسط، و در میان ۶۰,۸ درصد زیاد است. در نهایت، مؤلفه عملکرد کارمندان، که متغیر وابسته تحقیق است، با میانگین ۳,۵۳، با توجه به دامنه مقیاس که ۱ تا ۵ است، نشان می‌دهد که عملکرد کارمندان از سطح متوسط بالاتر است. یافته‌های توصیفی در زمینه متغیرهای مستقل پژوهش نشان می‌دهد که پاسخگویان در بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی به‌طور میانگین ۳,۸۹ نمره کسب کردند. سرمایه رابطه‌ای یکی از مهم‌ترین ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی و شامل مؤلفه‌هایی چون اعتماد مدنی، اعتماد شخصی، همکاری، تعهدات و انتظارات است. توزیع مراتب سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در میان پاسخگویان به ترتیب ۵,۵ درصد در سطح پایین، ۲۵,۵ درصد در سطح متوسط، و ۶۷ درصد در سطح بالا بوده است.

جدول ۵. مراتب و آماره‌های متغیر عملکرد و مؤلفه‌های آن

مؤلفه	تعداد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	میان	انحراف معیار
وضوح	۲۰۰	۰,۳	۱۲,۰	۵۰,۵	۲۸,۵	۶,۰	۳,۵۶۱	۳,۵۰	۰,۷۹۲
توانایی	۲۰۰	۲,۰	۱۷,۵	۵۱,۰	۲۷,۵	۲,۰	۳,۵۳۰	۳,۶	۰,۷۲۳
انگیزش	۱۹۹	۹,۵	۲۲,۰	۴۸,۵	۱۷,۰	۳,۰	۲,۸۲	۳	۰,۹۲۸
انعطاف‌پذیری	۲۰۰	۲,۵	۱۳,۵	۵۵,۵	۲۳,۰	۵,۵	۳,۱۵۵	۳	۰,۸۱۵
کارایی	۲۰۰	۴,۰	۹,۵	۴۸,۰	۳۸,۰	۲,۵	۳,۲۵۵	۳,۷	۰,۸۲۰
خدمت‌به‌ارباب‌رجوع	۱۹۹	۲,۰	۸,۰	۲۹,۱	۴۵,۲	۱۵,۶	۳,۶۴۳	۴	۰,۹۰۹
عملکرد	۲۰۰	۴,۱	۳۲,۵	۳۲,۵	۴۰,۶	۱۴,۷	۳,۵۳	۴,۰۰	۰,۹۷۶

وضعیت سرمایه اجتماعی ساختاری پاسخگویان نیز به این صورت است: نمره میانگین برابر ۲,۵۳ است. در مورد این بعد توزیع داده‌ها نشان می‌دهد که ۵۳,۵ درصد افراد در سطح پایین، ۳۲ درصد در سطح میانی، و ۲۳,۵ درصد در سطح بالای توزیع قرار گرفته‌اند. باید توجه کرد که میانگین متغیر بعد ساختاری، که شامل تنوع در شبکه، اندازه شبکه افراد، میزان و چگونگی ارتباط افراد با یکدیگر و میزان صمیمیت افراد است، متوسط ارزیابی می‌شود. با توجه به اینکه



ارتباطات درون سازمان نقش مهمی در سازمان ایفا می‌کند و باعث توسعه اعتماد در سازمان می‌شود، لزوم توجه بیشتر به این موضوع احساس می‌شود.

یافته‌های توصیفی درباب بعد شناختی در این پژوهش نشان می‌دهد که نمره میانگین بعد شناختی، که با توجه به مؤلفه‌های زبان و رمزگان مشترک، و اهداف و ارزش‌های مشترک عملیاتی شده‌است، در میان پاسخگویان، برابر ۳,۳۱ است که سرمایه شناختی افراد را در حد نسبتاً بالایی نشان می‌دهد.

طبق یافته‌های حاصل و با مقایسه ابعاد سرمایه اجتماعی در این تحقیق، درمی‌یابیم که میانگین سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در میان پاسخگویان بالاتر از دیگر ابعاد سرمایه است؛ بدین معنا که اعتماد، همکاری، تعهدات و انتظارات کارمندان در وضعیت بهتری نسبت به سرمایه ساختاری (شکل و قالب شبکه‌هایشان) و نیز سرمایه شناختی قرار دارد. در مرتبه دوم، سرمایه شناختی قرار دارد که شامل مؤلفه‌های زبان و رمزگان مشترک، و ارزش‌های مشترک میان کارمندان است. درنهایت، سرمایه ساختاری قرار دارد که شامل ارتباطات افراد و تعداد تماس‌ها بین افراد و میزان صمیمیت آنان است. بنابراین، سرمایه ساختاری پاسخگویان ضعیف‌تر از ابعاد دیگر است.

جدول ۶. مراتب و آماره‌های سرمایه اجتماعی و آماره‌های آن

ابعاد	تعداد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	میانه	انحراف معیار
رابطه‌ای	۲۰۰	۰,۰	۵,۵	۲۵,۵	۴۳,۵	۲۳,۵	۳,۸۹	۴,۰۰	۰,۸۴۹
ساختاری	۲۰۰	۸,۵	۴۵,۰	۳۲,۰	۱۳,۵	۱,۰	۲,۵۳	۲,۰۰	۰,۸۶۷
شناختی	۲۰۰	۴,۰	۲۱,۵	۳۲,۰	۲۵,۰	۱۷,۵	۳,۳۱	۳,۰۰	۱,۱۱
سرمایه اجتماعی	۲۰۰	۸,۵	۴۵,۰	۳۲,۰	۱۳,۵	۱,۰	۲,۵۳	۲,۰۰	۰,۸۶۷

درنهایت، متغیر عوامل سازمانی، که یکی از متغیرهای مستقل تحقیق محسوب می‌شود، به‌وسیله مؤلفه‌های حمایت سازمانی، محیط و اعتبار سازمانی ساخته شد. میانگین این متغیر برابر ۳,۱۲ و میانه برابر ۳ است که نشان می‌دهد نیمی از کارکنان اثر این عوامل را بر عملکرد در حد متوسط گزارش داده‌اند. ۲۸,۵ درصد افراد تأثیر عوامل سازمانی را در وظیفه‌شان در سازمان کم، ۳۶,۵ درصد متوسط و ۳۵ درصد زیاد گزارش داده‌اند.

جدول ۸. مراتب و آماره‌های متغیر مستقل عوامل سازمانی و ابعاد آن

مؤلفه	تعداد	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میانگین	میانه	انحراف معیار
حمایت سازمانی	۱۹۹	۱۷،۰	۳۵،۵	۴۳،۵	۴،۰	۰،۰	۲،۳۴	۲،۰	۰،۸۰۵
محیط	۱۹۹	۱۰،۰	۲۹،۰	۵۱،۰	۹،۵	۰،۵	۲،۹۶	۳،۰	۰،۷۸۵
اعتبار سازمانی	۲۰۰	۸،۵	۳۰،۵	۳۶،۵	۲۱،۵	۳،۰	۲،۸۴	۳،۰	۰،۷۳۳
عوامل سازمانی	۱۹۹	۳،۵	۲۵،۰	۳۶،۵	۲۶،۰	۹،۰	۳،۱۲	۳،۰۰	۱،۰۰

### آزمون فرضیه‌ها و رگرسیون چندمتغیره

یافته‌های جدول ۹ حاکی از آن است که فرضیه تحقیق، مبنی بر وجود رابطه بین سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و عملکرد سازمانی، با ضریب همبستگی بالا تأیید می‌شود. این بُعد ماهیت روابط در سازمان را دربرمی‌گیرد. به عبارت دیگر، درحالی‌که بعد ساختاری بر این متمرکز می‌شود که آیا کارکنان سازمان با هم در ارتباط‌اند یا خیر، بُعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌شود. در نتیجه، همان‌طور که در نظریات نیز تأکید شده است، با افزایش بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی، عملکرد کارکنان نیز بهبود پیدا می‌کند. طبق یافته‌های این تحقیق، نظریات ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، و شریف و همکاران (۲۲۰۶) تأیید شد.

الوانی (۱۳۸۰) معتقد است مدیران دولتی برای غلبه بر ضایعه کاهش اعتماد شهروندان و ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اطمینان و اعتماد، از راه‌های ذیل می‌توانند استفاده کنند.

۱. پایبندی به اخلاقیات: مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار می‌گیرند، روابطی را شکل می‌دهند که باعث دستیابی به سرمایه اجتماعی است.
۲. احساس مسئولیت اجتماعی: هرگاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیران سازمان‌ها درقبال آنها احساس مسئولیت می‌کنند و به پاسخگوبودن درمقابل جامعه حساس‌اند، تلقی مثبتی درباب سازمان پیدا می‌کنند و در پرتو این جو اطمینان و اعتماد، سرمایه اجتماعی تولید و فضای بی‌اعتمادی تعدیل می‌شود.
۳. یگانگی و وحدت با جامعه: یکی از مسائلی که سرمایه اجتماعی را از بین می‌برد، جدایی مدیران از جامعه است که به صورت متفاوت بودن ما و آنها جلوه می‌کند. اگر

مدیران با کارمندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز متقابلاً همان احساس را خواهند داشت و در پرتو این آشتی و وحدت، روابط مبتنی بر اعتماد میان سازمان و جامعه ایجاد خواهد شد که رکن اصلی سرمایه اجتماعی است (الوانی و نقوی، ۱۳۸۱).

در این پژوهش، ضریب همبستگی عملکرد سازمانی با سرمایه اجتماعی ساختاری، که همان ارتباطات افراد در سازمان است، نسبت به سرمایه‌های دیگر در سطح پایین‌تری ارزیابی شد، گفتنی است که باید به ایجاد گروه‌ها به‌مثابه عامل ایجاد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی توجه شود. گروه‌ها و تیم‌های کاری، به‌منزله موتور توسعه سرمایه اجتماعی، در ایجاد ارزش سازمانی نقش مؤثری دارند. سرمایه اجتماعی موجود در گروه‌ها به تغییر رفتار منجر می‌شود. این تغییر، هم به سهیم شدن بیشتر در دانش می‌انجامد و هم به‌طور مثبت بر عملکرد سازمان و شغل تأثیر می‌گذارد. در الگوی زیر، ابزاری که گروه، به‌واسطه آن، عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، عبارت است از گردش و تداوم سرمایه اجتماعی در بین اعضای گروه. گروه‌ها به‌واسطه گسترش روابطی که باعث ایجاد حس اعتماد و تعهد دوطرفه و ایجاد زبان و موقعیت مشترک می‌شود، تولیدکنندگان سرمایه اجتماعی تلقی می‌شوند. این سرمایه اجتماعی نیز محیطی را ایجاد می‌کند که عملکرد شغلی در آن به‌صورت مثبت تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

جدول ۹. روابط همبستگی متغیرهای مستقل با عملکرد سازمانی

متغیر	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	سرمایه اجتماعی ساختاری	سرمایه اجتماعی شناختی	سرمایه اجتماعی	عوامل سازمانی
ضریب همبستگی پیرسون	.۵۸۴	.۳۶۶	.۴۹۶	.۶۱۰	.۳۲۹
معناداری	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰

نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم نشان داد که فرضیه پژوهش، مبنی بر وجود رابطه معنادار و مثبت میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی، با همبستگی قوی، برابر ۰,۳۶۶ در سطح معناداری صفر تأیید می‌شود. بدین معنا که با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت، با افزایش سرمایه اجتماعی ساختاری، عملکرد نیز بهبود پیدا می‌کند. این‌بعد، الگوی کلی روابط در

سازمان‌ها را در نظر می‌گیرد. بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند، تراکم و چگونگی ارتباطات و میزان صمیمیت و تنوع دوستی در شبکه افراد را دربرمی‌گیرد. سرمایه ساختاری سازمانی، شبکه‌ای ارتباطی است که مردم را مرتبط و به آنان کمک می‌کند تا یکدیگر را برای کمک و همکاری دریابند. این بعد سرمایه، به معاشرت و رفاقت فرد با طبقات مختلف اجتماعی، نژادها و اقوام و مذاهب و ادیان متفاوت در سازمان اشاره دارد. به عبارت دیگر، هرچه فرد با افراد طبقات متعلق به نژادها و مذاهب گوناگون در ارتباط باشد و با آنها پیوند دوستی برقرار کرده باشد، سرمایه اجتماعی ساختاری او در سازمان فزونی می‌گیرد.

فرضیه بعدی پژوهش نیز، مبنی بر وجود رابطه معنادار و مثبت میان سرمایه شناختی افراد و عملکرد سازمانی آنها، با همبستگی قوی برابر ۰,۴۹۶ و در سطح معناداری صفر تأیید می‌شود. بدین معنا که با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت با افزایش سرمایه اجتماعی شناختی، عملکرد سازمانی افراد نیز بهبود پیدا می‌کند. این بُعد از طریق درک متقابل میان کارکنان از راه زبان مشترک و مبادله سرگذشت‌های مشترک تحقق می‌یابد. زبان و سرگذشت‌های مشترک (سوابق کاری مشترک، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و...) به افزایش سطح درک میان اعضای سازمان منجر می‌شود و توانایی کارکنان را برای پیش‌بینی اقدامات همکاران افزایش می‌دهد. بعد شناختی با توجه به اهداف و ارزش‌های مشترک و زبان مشترک عملیاتی شده‌است و منظور این است که تا چه حد افراد، فهم و تصور روشنی از اهداف و ارزش‌های سازمان دارند. مهم‌تر اینکه تا چه اندازه این اهداف و ارزش‌ها را قبول دارند و به آنها پای‌بندند و با علاقه و رغبت تحقق اهداف را دنبال می‌کنند. این بعد دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون شبکه اجتماعی یا درک مشترک میان آنان است و مانند بُعد ارتباطی به ماهیت ارتباطات میان افراد در سازمان می‌پردازد و شامل زبان و رمزگان مشترک و روایت‌های مشترک می‌شود. در این تحقیق، نظریات سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، و شریف و همکاران (۲۰۰۶)، و لینا و ون‌بورن (۱۹۹۹) تأیید شد که سرمایه سازمان را حوزه‌ای در نظر گرفته‌اند که در آن روابط متقابل بین سرمایه اجتماعی و فکری پدیدار می‌شود. این نتایج با یافته‌های رایز اندرز (۲۰۱۰)<sup>۱</sup> هم‌خوان است.

<sup>1</sup> Rhys

رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی کل، که به وسیله سبب بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی ساخته شده است، با عملکرد سازمانی کارمندان سنجیده شد. براساس یافته‌ها، سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمانی همبستگی قوی، برابر ۰,۶۱۰، در سطح ۹۹ درصد اطمینان، برقرار کرده است. بنابراین، فرضیه اصلی این پژوهش، مبنی بر وجود رابطه میان سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد کارکنان، تأیید شد؛ به این ترتیب که با افزایش سرمایه اجتماعی، عملکرد کارکنان نیز بهبود پیدا می‌کند. به شدت بر سطح سرمایه اجتماعی سازمانی به شدت و به صورت مستقیم بر عملکرد کارکنان در شرکت تأثیر می‌گذارد و شیوه‌هایی که روابط، هنجارها و نقش‌ها سرمایه اجتماعی سازمانی را می‌سازند، بر اعمال کارکنان اثر می‌گذارند و منافع و هزینه‌های بالقوه سازمان را توضیح می‌دهد. بنابراین، سرمایه اجتماعی منبعی تعریف می‌شود که ویژگی روابط اجتماعی درون سازمان را نشان و شکل می‌دهد. به این صورت، نظریات ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، و لینا و ون بورن (۱۹۹۹) هم تأیید می‌شود.

نتایج ضرایب همبستگی این تحقیق، یعنی ارتباط معنادار و قوی سبب بعد سرمایه اجتماعی سازمانی (رابطه‌ای، ساختاری و شناختی)، با عملکرد سازمانی کارمندان، با یافته‌های گوشال و ناهاپیت (۱۹۹۸)، رایز اندرز (۲۰۱۰)، اوفه و فوش (۲۰۰۲) و همین‌طور پاتنام (۲۰۰۰)، و احمدی و فیض‌آبادی (۱۳۹۰)، سجاد فرزانه ثابت (۱۳۹۰)، جهانگیری و شکری‌زاده (۱۳۸۹)، صادقی قمی (۱۳۸۸) و فرزانه امامی (۱۳۸۶) هم‌سو است که نشان داده‌اند سرمایه اجتماعی تأثیر به‌سزایی بر عملکرد سازمان دارد.

نتایج حاصل از بررسی فرضیه پژوهش، مبنی بر وجود رابطه معنادار و مثبت میان عوامل سازمانی و عملکرد سازمانی کارکنان، با همبستگی قوی، برابر ۰,۳۲۹، با ضریب اطمینان ۹۹ درصد تأیید شد؛ به طوری که با افزایش تاثیر عوامل سازمانی، عملکرد کارکنان در سازمان نیز ارتقا می‌یابد. این نتایج نظریه هرسی و گلداسمیت (۱۹۹۸) را درباره مؤثر بودن عوامل سازمانی بر عملکرد کارکنان تأیید می‌کند.

نگارندگان نیز در انتهای پژوهش از تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته (عملکرد سازمانی) استفاده کرده‌اند. با وارد کردن متغیرهای زمینه‌ای اعم از جنسیت، سن، وضعیت استخدامی کارمندان، وضعیت تأهل، پایگاه اجتماعی- اقتصادی (تحصیلات، درآمد، سمت)، نتایج نشان داد فقط مؤلفه استخدام به صورت پیمانی (در معادله رگرسیون، استخدام پیمانی برابر ۱ قرار گرفت)، بر عملکرد سازمانی اثر دارد و می‌تواند با بتای ۰,۱۹۴- تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند. این موضوع نشان می‌دهد مادامی که کارمندان از لحاظ

تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی.....

استخدامی امنیت شغلی کافی نداشته باشند و موقعیت خود را دارای ثبات کافی نبینند، نمی‌توانند عملکرد سازمانی خوبی نشان دهند. ورود متغیرهای مستقل سرمایه اجتماعی سازمانی (رابطه‌ای، ساختاری، شناختی) در معادله رگرسیونی، یعنی بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی با بتای ۰,۳۸۲، بُعد شناختی با بتای ۰,۲۹۴ و بُعد ساختاری سرمایه با بتای ۰,۱۳۲، نشان‌دهنده تأثیر این متغیرها بر عملکرد است. براساس داده‌های جدول ۱۱، مقدار اف برابر با ۱۴,۸۴۱ در سطح خطای صفر، نشان می‌دهد که در مدل رگرسیونی، دست‌کم، یکی از بی (b)ها با صفر مساوی نیست. با توجه به اینکه ضریب تعیین اصلاح‌شده برابر ۰,۴۳۳ است، می‌توان گفت حدود ۴۳ درصد از تغییرات عملکرد کارکنان، از طریق متغیرهای داخل مدل تبیین می‌شود و به‌علاوه، مجموعه ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی، یعنی متغیرهای مستقل موجود در مدل نظری، درحد زیادی، قادرند تغییرات عملکرد کارکنان را تبیین کنند.

$$\text{عملکرد} = ۰,۱۹۴ - (\text{استخدام پیمانی}) + ۰,۳۸۲ (\text{سرمایه رابطه‌ای}) + ۰,۲۹۴ (\text{سرمایه شناختی}) + ۰,۱۳۲ (\text{سرمایه ساختاری})$$

جدول ۹. ضرایب رگرسیون متغیرهای زمینه‌ای و مستقل بر عملکرد سازمانی

معناداری	تی	بتا	خطای استاندارد	بی	
۰,۰۸۴	۱,۷۳۶	-	۰,۳۱۸	۰,۵۵۲	مقدار ثابت
۰,۰۱۰	-۲,۵۸۸	-۰,۱۹۴	۰,۱۰۱	-۰,۲۶۲	وضعیت استخدام پیمانی
۰,۰۰۰	۵,۷۶۵	۰,۳۸۲	۰,۱۰۵	۰,۶۰۵	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای
۰,۰۰۰	۴,۵۴۳	۰,۲۹۴	۰,۰۶۱	۰,۲۷۷	سرمایه اجتماعی شناختی
۰,۰۲۱	۲,۳۲۷	۰,۱۳۲	۰,۰۶۷	۰,۱۵۵	سرمایه اجتماعی ساختاری
۰,۳۶۰	۰,۹۱۸	۰,۰۵۷	۰,۰۶۹	۰,۰۶۳	عوامل سازمانی

معنی‌داری	ضریب همبستگی تعیین شده	مجذور آر	آر مجذور	اف	نتایج رگرسیون
۰,۰۰۰	۰,۴۳۳	۰,۴۶۵	۰,۶۸۲	۱۴,۸۴۱	

چنان‌که ملاحظه شد، در نتایج تحلیل رگرسیونی، عوامل سازمانی، که در آزمون دومتغیره همبستگی قوی (۰,۳۲۹) و معنادار و مثبتی با عملکرد سازمانی برقرار کرده بود، در کنار دیگر متغیرها، یعنی ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی و وضعیت پیمانی، اثر خود را از دست می‌دهد و دیگر معنادار نیست؛ یعنی در سایه وجود سرمایه اجتماعی در سازمان است که عوامل بیرونی مانند حمایت، محیط و اعتبار می‌تواند عملکرد را بهبود بخشد. اگر سازمانی فاقد سرمایه اجتماعی باشد، یا سرمایه اجتماعی اش ضعیف باشد، هیچ‌کدام از این مؤلفه‌ها و متغیرها قادر به بهبود و افزایش عملکرد کارمندان سازمان نیستند. براساس این یافته‌ها، درمی‌یابیم که اثر سرمایه اجتماعی سازمانی آن‌قدر پررنگ است که با وجود عوامل مهم درون سازمان و عواملی مانند محیط، و مؤلفه حمایت سازمانی و اعتبار، عملیاتی شده است. مجموعه این عوامل وضعیت محیط کاری کارمندان را بهبود می‌دهد و موقعیت بهتری برای کار در سازمان ایجاد می‌کند. با وجود این، براساس تحلیل چندمتغیره، مشاهده می‌کنیم که عوامل نرم‌افزاری دیگری بر عملکرد کارکنان سازمان اثر دارد که تأثیر آنها بسیار بیشتر از حمایت سازمانی، محیط و اعتبار سازمانی است. یکی از این عوامل سرمایه اجتماعی سازمانی است. در سایه سرمایه اجتماعی، عوامل سازمانی اثر خود را از دست می‌دهند که این موضوع یادآور مطالعات هائورن است. در مطالعات هائورن<sup>۱</sup> (۱۹۳۲-۱۹۲۷)، پس از آنکه یافته‌ها از توضیح روابط پیش‌بینی شده بین کار و بهره‌وری بازماند، محققان به عوامل غیررسمی یا اجتماعی، که ممکن بود کارگران را تحت تأثیر قرار داده باشند، توجه کردند. این مطالعات نشان داد که سازمان‌ها، افزون بر جنبه اقتصادی، دارای جنبه‌های اجتماعی و انسانی نیز هستند، و احترام به انسان، به‌منزله انسان، به‌همان اندازه که اوقات استراحت، زمینه فیزیکی کار، یا حتی پول برای بهره‌وری اهمیت دارد، از اولویت برخوردار است. حاصل این مطالعات، شناخت نیازهای اجتماعی، هویت یافتن افراد در مناسبات اجتماعی، اهمیت پاداش‌های اجتماعی و روانی، و پاسخگویی و تعهد کارکنان درقبال ارضای نیازهای اجتماعی آنها بود.

<sup>۱</sup> . جرج التون مایو در سال ۱۸۸۰ در آدلاید استرالیا متولد شد. مهم‌ترین دستاورد التون مایو و همکارانش ناشی از یک سری مطالعات بود که در بین سالهای ۱۹۲۴ تا ۱۹۳۲ در کارخانه هائورن در شرکت وسترن الکتریک انجام شد که در آن تجهیزات تلفن تولید میشد. نتایج مطالعات هائورن: ۱. این مطالعات آشکار کرد که کارکنان تنها با پول برانگیخته نمی‌شوند، بلکه عوامل شخصی و اجتماعی در انگیزش و نگرش‌های آنان نقش بسزایی دارد. ۲. اهمیت سرپرست مطلوب در حفظ روحیه و بهره‌وری کارکنان قطعی شد. ۳. این مطالعات ویژگی گروه‌های غیر رسمی را در کار و تأثیر آنها بر عملکرد آشکار کرد (به نقل از هرسی و بلنچارد؛ ۱۳۷۵: ۵۲).

این موضوع مبین این مطلب است که مدیران، با به وجود آوردن زمینه بهبود سرمایه اجتماعی افراد، می‌توانند عملکرد کارکنان را نیز ارتقا دهند؛ ضمن اینکه افزایش سرمایه اجتماعی هزینه‌ای ندارد، ولی عوامل سازمانی هزینه‌بر هستند. بنابراین، سبک مدیریتی، که هم به کار و هم به انسان توجه زیاد دارد، می‌تواند موفقیت، بهره‌وری و کارآیی بیشتری به دنبال بیاورد. همان‌طور که بیکر (۱۳۸۲) نیز بیان می‌کند، سرمایه اجتماعی، برخلاف سرمایه‌های دیگر، به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است، و از طرف دیگر، توجه به آن می‌تواند هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی را به شدت کاهش دهد و در نهایت، به بهبود عملکرد سازمان منجر شود.

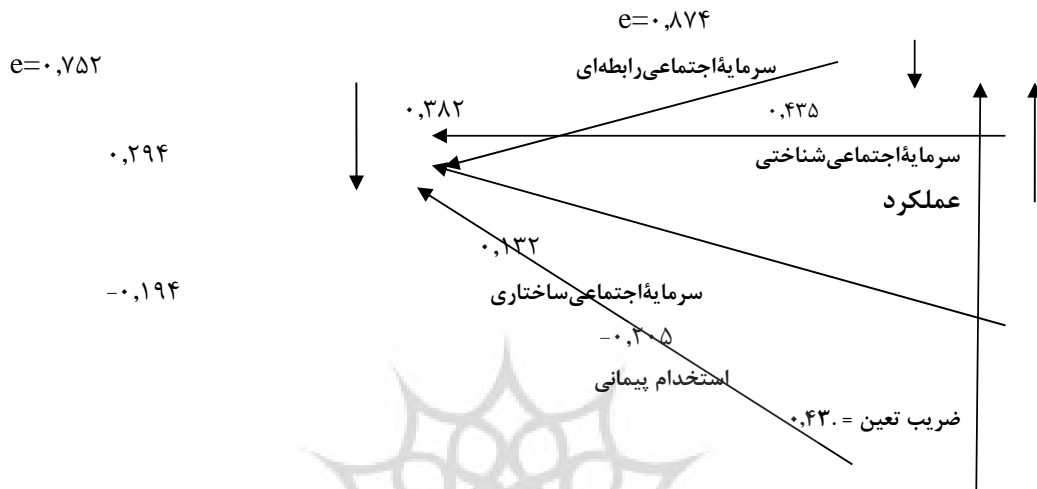
در تحلیل مسیر، که تمام متغیرهای مستقل و زمینه‌ای به روش اینتر<sup>۱</sup> وارد معادله رگرسیون شده‌اند، در مجموع، حدود ۴۳ درصد واریانس متغیر وابسته، یعنی عملکرد سازمانی افراد، تبیین شد. ۵۷ درصد باقی‌مانده تغییرات به وسیله عوامل دیگر تبیین می‌شود. الگوی تحلیل مسیر از آن جنبه با الگوی نظری پیشنهادی ما تفاوت داشت که عوامل سازمانی کنار گذاشته شده‌اند و ابعاد سرمایه اجتماعی، و از متغیرهای زمینه‌ای، وضعیت استخدامی پیمانی، وارد تحلیل مسیر شده‌اند. در تحلیل نهایی، به ترتیب، بعد رابطه‌ای با اثر ۳۸۲، و سرمایه اجتماعی شناختی با اثر ۲۹۴. و بعد ساختاری با اثر ۱۳۲. بر عملکرد سازمانی مؤثر بودند. سرمایه ساختاری کمترین اثر را بر عملکرد سازمانی کارکنان داشته‌است. از میان متغیرهای زمینه‌ای، فقط وضعیت استخدامی به صورت پیمانی کارمندان برابر ۰،۱۹۴- بر عملکرد تأثیر دارد.

جدول ۱۰. ضرایب مسیر متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی

نام متغیر	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل
سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	۰،۳۸۲	-	۰،۴۱۹
سرمایه اجتماعی شناختی	۰،۲۹۴	۰،۱۶۶	۰،۴۶۰
سرمایه اجتماعی ساختاری	۰،۱۳۲	-	۰،۱۳۲
وضعیت استخدامی پیمانی	-۰،۱۹۴	-۰،۰۷۸	-۰،۲۷۲

<sup>1</sup> Enter





نمودار ۲. مدل تحلیل مسیر متغیرهای مستقل و وابسته

### بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، در محدوده این تحقیق، سرمایه شناختی با ابعاد زبان و رمزگان مشترک و اهداف و ارزش‌های مشترک، بیشترین اثر را به خود اختصاص داده‌است، که شاید به دلیل گویه‌های سنجیده‌شده در این پژوهش است که با وسواس و دقت نظر و گذاشتن زمان برای عملیاتی کردن بعد شناختی سرمایه اجتماعی همراه بوده‌است؛ زیرا این بعد صرفاً در پژوهش‌های مربوط به مدیریت سنجیده شده و در تحقیقات علوم اجتماعی، تا به حال، عملیاتی نشده‌است. در نهایت، مؤلفه زبان مشترک با گویه‌هایی نظیر داشتن سوابق کاری مشترک، کلاس‌های آموزشی مشترک، داشتن نظر و عقاید مشترک در مسائل سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و مذهبی عملیاتی شده‌است و ارزش‌های مشترک، با گویه‌های اشتراک نظر درباره اهداف سازمان، رعایت ارزش‌های سازمان، و هم‌راستابودن اهداف سازمان با اهداف خود، عملیاتی و سنجیده شده‌است.

طبق یافته‌ها، عاملی که بر عملکرد سازمانی افراد تأثیرگذار است محتوای روابط است نه شکل قالبی آن. هنگامی که مؤلفه‌های مربوط به محتوای روابط، اعم از اعتماد، همکاری،

تعهدات، انتظارات و زبان و ارزش‌های مشترک، رابطه‌های قوی‌تری نشان می‌دهند و در رگرسیون هم با ضریب بالاتری وارد معادله می‌شوند، عملکرد سازمانی، بیش‌ازآنکه تحت تأثیر اندازه و فراوانی ارتباطات و تماس‌ها در بین افراد باشد، تحت تأثیر کیفیت این روابط است. به‌طور کلی، سرمایه اجتماعی مبادله منابع در میان واحدها را تسهیل می‌کند و باعث ایجاد نوآوری می‌شود. سرمایه اجتماعی میزان ترک خدمت و میزان تجزیه و ازمه‌پاشیدگی سازمانی را کاهش می‌دهد، کارآفرینی را تسهیل و به تشکیل شرکت‌های جدید کمک می‌کند. سرمایه اجتماعی رابطه با عرضه‌کنندگان و شبکه‌های تولید منطقه‌ای را تقویت می‌کند و عامل مؤثری در تسهیل یادگیری سازمانی به‌شمار می‌آید. به‌طور کلی، محققان نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی منبع بارزشی است؛ زیرا افراد هنگامی که یکدیگر را شناخته باشند، و به هم اعتماد داشته باشند و با یکدیگر هویت یابند، به‌صورت کارآتر و مؤثرتری با هم کار می‌کنند. بنابراین، ایجاد فضایی که به روابط کیفی مطلوب بین کارمندان در سازمان منجر شود اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

همان‌طور که پاتنام، مانند دیگر نظریه‌پردازان سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی افراد و تعاملات آنان با یکدیگر را بنیادی‌ترین جزء سرمایه اجتماعی معرفی می‌کند، در این پژوهش نیز شاهد تأیید شدن این نظریات هستیم. این نتایج نشان می‌دهد که الگوی نظری ما قادر است میزان بیشتری از تغییرات متغیر وابسته عملکرد سازمانی کارکنان را تبیین کند. همان‌طور که در معادلات رگرسیون این متغیرها نیز مشاهده می‌شود، به‌جز متغیر عوامل سازمانی، تمام متغیرهای الگوی پیشنهادی نگارندگان در معادله رگرسیون با عملکرد سازمانی کارکنان وارد می‌شوند.

## منابع

- احمدی سید علی اکبر، فیض آبادی حوریه (۱۳۹۰) بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه موردی: سازمان‌های ستادی شهرداری تهران)، مدیریت دولتی، دوره ۳، شماره ۶، صفحه ۳۵-۵۴.
- الوانی، مهدی و میرعلی سیدنقوی (۱۳۸۱) سرمایه اجتماعی مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مدیریت، شماره ۳۳-۳۴، صفحه ۲۱.
- امامی، فرزانه (۱۳۸۶) بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمانی دانشگاه زنجان، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- بیکر، واین (۱۳۸۲) مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه سیدمهدی الوانی و محمدرضا ربیعی مندجین، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- جهانگیری، جهانگیر و طاهره شکری‌زاده (۱۳۸۹) بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان‌های غیردولتی زنان از دید اعضای شهر شیراز، فصلنامه زن و جامعه، سال اول، شماره ۳، صفحه ۵۹.
- حقیقی، محمدعلی (۱۳۸۰) مدیریت رفتار سازمانی، تهران: ترمه.
- دولان، شیمون و رندال. اس شوهر (۱۳۷۸) مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، چاپ سوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رابینز، استیفن. پی (۱۳۷۴) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، جلد اول، تهران: وزارت امور خارجه.
- رابینز استیفن. پی (۱۳۷۸) تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی‌فردر، چاپ سوم، تهران: صفار.
- رضاییان، علی (۱۳۷۹) مدیریت رفتار سازمانی، چاپ سوم، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- صادقی‌قمی، یدالله (۱۳۸۸) تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی، (سازمان آموزش و پرورش لرستان)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد (M.Sc)، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- فتحی‌پور، اسرافیل (۱۳۹۱) بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، (دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهیدبهشتی.
- فرزانه‌ثابت، سجاد (۱۳۹۰) بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمان‌های مردم‌نهاد حوزه جوانان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد، واحد تهران مرکز.
- فقیهی ابوالحسن، فیضی طاهره (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی در سازمان، پیک نور، سال سوم، شماره سوم، صفحه ۲۳-۴۶.
- مورهد ریگی، گریفین گریگوری (۱۳۷۴) رفتار سازمانی، ترجمه الوانی و معمارزاده، چاپ اول، انتشارات سمت، تهران.
- هرسی، پاول و کنت بلانچارد (۱۳۷۵) مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی، ترجمه قاسم کبیری، تهران: جهاد دانشگاهی.

- Adler Paul s & Kwon Seok-woo (2002), *Social Capital: Prospects for a New Concept*, the Academy Of Management Review, Vol.27, No.1, pp 17-40.
- Allen.T.j & cohen.S.I, (1969), *Information flow in research & development lboratories*, Administrative Science Quarterly, vol.14, No.1, pp 12-19.
- Bas Andrea D Ellinger, Alexander E Ellinger, Daniel G Bachrach, Yu-Lin Wang and Ays Banu Elmadag (2011) *work-related performance Organizational investments in social capital, managerial coaching, and employee*, 42: 67 originally published online 5 November 2010 Management Learning.
- Becker, H. S. (1960) *Notes on the concept of commitment*, American Journal of Sociology, 66, 32-40.
- Blau, P. M. (1964) *Exchange and Power in Social Life*, John Wiley and Sons, New York.
- Brooks, Kita & Muyia Nafukho, Fredrick, (2006) *Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link ...*, Journal of European Industrial Training; vol, 30; ABI/INFORM Global, pg117.
- Coleman, J.S. (1998) *Social Capital in the Creation of Human Capital*, American Journal of Sociology 94.
- Goshal, S (1998) *Relationship Marketing*, Canada: Wiley and sons Ltd.
- Hersey, Paul & Blanchard, Keneth (1998) *Management of Organization Behavior*, Fifth Edition, Prentice Hall, New York.
- Leana, Carri.R, Van Buren, Harry. J (1999) *Organizational social capital and employment practices*, Acadmy of management review.vol 24, No 3,pp.538-555.
- Offe, Cluaus and Fuchs, Susanne (2002) *A Decline of Social Capital? The German Case in Democracies in Flux*. Edi by Rober Putnam. NY: Oxford University Press.
- Putnam, Robert (2000) *Bowling Alone: The Collapse Revivalof American Community*, New York: Simon & Schuster.
- Leana C.R (1999) *Organizational Social Capital and Employment Practices*, Academy of Management Review, Vol.24.
- Nahapiet, JE & Ghoshal,S (1998) *Social Capital, intellectual capital, and the organizational Advantage* Academy of Management Review, Vol.23.

Indre Maurer, Vera Bartsch and Mark Ebers (2011) *The Value of Intraorganizational Social Capital: How it Fosters Knowledge Transfer, Innovation Performance, and Growth*, *Organization Studies* 32: 157.

Rhys Andrews, (2010) *Organizational social capital, structure and performance*, Cardiff University, UK, Human relations.

Sherif, K.; Hoffman, J. & Thomas, B. (2006) *Can technology build organizational social capital? The case of a global IT consulting firm*, *Information & Management*, Vol.43, No.1, pp 795-804.

