

## بررسی نقش سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداری تعاون

مورد مطالعه: استان کرمانشاه

منصور حقیقتیان، استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان\*

گلمراد مرادی، مربی گروه جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام‌آباد غرب

### چکیده

هدف: مطالعه‌ی آثار و تبعات سرمایه‌ی اجتماعی در سال‌های اخیر مورد توجه بسیار قرار گرفته، ولی درباره‌ی تأثیر آن بر رضایت شغلی چندان پژوهش نشده است. هدف اساسی این تحقیق، بررسی نقش سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداری تعاون استان کرمانشاه است.

روش: این تحقیق با استفاده از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه انجام گرفته است. جامعه‌ی آماری تحقیق ۸۷۸ نفر کارکنان اداره تعاون استان کرمانشاه هستند. از این جامعه، ۲۷۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای آزمون فرضیات از ضریب همبستگی و مقایسه‌ی میانگین‌ها و برای آزمون مدل تحقیق از رگرسیون استفاده شده است.

نتایج: یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه‌ی اجتماعی متشکل از شبکه‌های بین افراد، اعتماد، مشارکت و تعهد سازمانی، رابطه‌ی مثبت و معنادار؛ ( $R^2=12\%$ ) داشت. از مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی، اعتماد بیشترین تأثیر را داشت. از متغیرهای فردی، جنسیت تأثیر معنادار ( $R^2=0/32$ ) بر رضایت شغلی داشته، گویای رضایت شغلی بیشتر زنان نسبت به مردان بود.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، سرمایه‌ی اجتماعی، اداری تعاون، رضایت مادی، عدالت سازمانی.

## مقدمه و بیان مسأله

مسأله رضایت شغلی کارکنان، یکی از قدیمترین و در عین حال، بحث برانگیزترین مباحث مطالعات سازمانی و جامعه‌شناسی سازمان‌هاست. مطالعات گوناگونی که درباره‌ی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی صورت گرفته است، هنوز به نتیجه‌ی قطعی در این زمینه نرسیده است. از طرف دیگر، مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی به منابع و پاداش‌هایی که افراد از طریق روابط اجتماعی به دست می‌آورند، مقبولیت گسترده‌ای یافته است، ولی تحقیقات چندانی در رابطه با تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی انجام نشده است. رضایت شغلی، عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود. هاپاک<sup>۱</sup> رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی دانسته و آن را با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد، بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه‌ی معینی از شغل خود احساس رضایت کند (Caroline, 2004: 38). فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف نظیر درآمد، جایگاه اجتماعی، شرایط محیط کار و... برای او دارند، میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود.

یکی از عواملی که در افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان مؤثر است، سرمایه‌ی اجتماعی حاکم در میان کارکنان است. سرمایه‌ی اجتماعی یکی از مفاهیمی است که در سال‌های اخیر در مباحث توسعه و بهره‌وری، و کیفیت زندگی بسیار مطرح شده است

(علوی، ۱۳۸۴؛ اونق، ۱۳۸۴؛ گیدنز<sup>۲</sup>، ۱۳۷۸؛ ازکیا و غفاری، ۱۳۸۴). تعاریف متعددی از سرمایه‌ی اجتماعی ارائه شده است که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

لینچ و کاپلان سرمایه‌ی اجتماعی را نوعی انباشت سرمایه و شبکه‌هایی معرفی کرده‌اند که همبستگی اجتماعی، تعهد اجتماعی و در نتیجه نوعی رضایتمندی را در سازمان‌ها به وجود می‌آورد (Lynch & Kaplan, 1997: 298). رز بر این باور است که سرمایه‌ی اجتماعی به طور خاص با فراهم آوردن حمایت‌های عاطفی و روانی نقش مؤثری در ارتقای رضایت افراد دارد (Rose, 2000: 1423). پاتنام سرمایه‌ی اجتماعی را در اجزایی، چون شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد می‌داند (Putnam, 1995: 54). (برای بحث بیشتر درباره‌ی چیستی سرمایه‌ی اجتماعی ر.ک: Portes, 1998؛ کلمن، ۱۳۷۷ و شارع‌پور، ۱۳۸۳).

دلایلی وجود دارد که باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت داده شود، از جمله: رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی موجب افزایش توانایی و کارایی کارمندان و در کل موجب بالا رفتن بازدهی می‌شود (Robbins, 1991: 179)؛ میزان رضایت از شغل توسط وفاداری کارکنان به سازمان به دست می‌آید (زارعی متین، ۱۳۷۵)؛ کارکنان رضایتمند، سلامت بیشتر و عمر زیادتری دارند (میرکمالی و دیگران، ۱۳۷۵)؛ بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان نوعی ارتباط وجود دارد (مرتضوی، ۱۳۷۳)؛ وجود اعتماد، تعهد و وجود شبکه‌های اجتماعی در

<sup>2</sup> Giddens

<sup>1</sup> Hopak

امور سیاسی اجتماعی، نوع هنجارها و اعتماد و قابلیت اعتماد) در رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان تعاون استان کرمانشاه؛

• نقش متغیرهای زمینه‌ای (سن، جنسیت، وضعیت شغلی، میزان درآمد و میزان تحصیلات) در رضایتمندی شغلی کارکنان سازمان تعاون استان کرمانشاه.

#### پیشینه‌ی تحقیق

سالار زاده و حسن زاده (۱۳۸۵) در بررسی تأثیر میزان سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهر تبریز، با به کارگیری مدل هشت سازه‌ای (مشارکت در اجتماع محلی، عملگرایی در یک بافت اجتماعی، احساس اعتماد و امنیت، پیوندهای همسایگی، پیوندهای دوستی و خانوادگی، ظرفیت پذیرش تفاوت‌ها، بها دادن به زندگی، پیوندهای کاری) سرمایه‌ی اجتماعی از بولن و اونیگسن، دریافتند که هر چند رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی معنادار است، ولی سرمایه‌ی اجتماعی تنها ۹ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند و از مؤلفه‌های گوناگون سرمایه‌ی اجتماعی، تنها سه مؤلفه‌ی بهادادن به زندگی، اعتماد اجتماعی و پیوندهای همسایگی به ترتیب، توانستند وارد معادله رگرسیون شوند (ص ۱۸). آنها همچنین دریافتند که از بین متغیرهای زمینه‌ای مانند سن، جنس و تحصیلات، فقط جنسیت رابطه‌ی معناداری با رضایت شغلی داشت و این که رضایت زنان بیشتر از مردان بود (ص ۲۳).

امن و همکاران (۲۰۰۹) در رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی در بیمارستان و رضایت شغلی پزشکان با

سازمان، موجب رضایت شغلی اعضا می‌شود (Shanon, 2003)؛ برخی بررسی‌ها نشان می‌دهند کارکنانی که رضایت شغلی‌شان بالاست، نسبت به کارکنانی که رضایت کمتری دارند غیبت و جابه‌جایی‌شان هم پایین‌تر است و همچنین افرادی که رضایت شغلی دارند، اغلب دوست دارند در محل کارشان حضور داشته باشند. از طرف دیگر، برخی تحقیقات نشان می‌دهند که اگر روابط بین کارکنان خالی از استرس و حاوی اعتماد و همکاری باشد، کارکنان تمایل بیشتری برای سخت کوشی دارند و با رصد کردن کار همکاران کمتر اجازه‌ی سهل‌انگاری و کم‌کاری به آنها می‌دهند (به نقل از Sabatini, 2005:5). از آن جایی که حفظ کارکنان با تجربه و کار آزموده یکی از اهداف مهم مدیریت هر سازمانی است، دانستن عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیز دارای اهمیت دوچندان می‌شود. هدف کلی این مقاله بررسی نقش سرمایه‌ی اجتماعی در رضایت شغلی کارکنان سازمان تعاون کرمانشاه است. هدف‌های جزئی عبارتند از:

• اندازه‌گیری میزان سرمایه‌ی اجتماعی (عضویت در شبکه‌های اجتماعی، آگاهی از امور سیاسی اجتماعی، نوع هنجارها و اعتماد و قابلیت اعتماد) در میان کارکنان سازمان تعاون استان کرمانشاه؛

• اندازه‌گیری میزان رضایت شغلی (میزان رضایت مادی کارکنان، رضایت از عدالت سازمانی، احترام و همکاری، خود شکوفایی، روابط اجتماعی بین همکاران، رضایت از امنیت شغلی) کارکنان سازمان تعاون استان کرمانشاه؛

• نقش ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی (عضویت در شبکه‌های اجتماعی، آگاهی از

عنوان فراهم کنندگان اطلاعات کاری) میزانی همپوشانی وجود ندارد و این که هر دو نوع شبکه بر هر سه مؤلفه‌ی رضایت شغلی تأثیر مثبت داشتند (یانگ، ۲۰۰۹: ۷۰۴).

رکوتنا (۲۰۰۳) در سرمایه‌ی اجتماعی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری، تأثیر پنج مؤلفه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی (یعنی اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و تأثیر گذاری) بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری را در اسپانیا بررسی کرد. نتایج نشان داد که تعهد شغلی مردان بیشتر از زنان، ولی ارتباطات در محیط کاری در زنان بیشتر از مردان بود (ص ۳۴۱). همچنین، روابط میان سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی ( $R^2=0/32/2$ ) و کیفیت زندگی کاری ( $R^2=0/35/8$ ) و هر دو معنادار بود (ص ۳۴۳) از بین مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی، اعتماد (۰/۵۳۵) و تعهد (۰/۵۲۶) نسبت به دیگر مؤلفه‌ها، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی داشتند (ص ۳۴۹) از بین ویژگی‌های فردی کارکنان، درآمد رابطه‌ی مثبت، ولی سن و میزان تحصیلات رابطه‌ی منفی با رضایت شغلی داشتند. استدلال او این است که با بالا رفتن سن و تحصیلات، انتظارات افراد از شغلشان نیز افزایش می‌یابد و بنابراین، رضایت شغلی کمتری حاصل می‌شود (ص ۳۴۸).

### مبانی نظری تحقیق

#### رضایت شغلی

نظریه‌ی نیازها: میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود، به دو عامل بستگی دارد: اول اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود؟ دوم اینکه چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار

مطالعه‌ی ۲۷۷ پزشک از چهار بیمارستان در آلمان، سرمایه‌ی اجتماعی را با تفاهم مشاغل، هنجارهای مشترک و ارزش‌های اخلاقی؛ و رضایت شغلی را به یک گویه کلی مورد سنجش قرار دادند. آنها به این نتیجه رسیدند که در مرحله‌ی اول که سن، جنسیت و سابقه‌ی کار وارد معادله‌ی رگرسیون شدند، توانستند تنها ۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین کنند. در مرحله‌ی دوم، متغیر میزان کار نیز اضافه شد و ضریب تبیین به ۱۸ درصد افزایش یافت. در مرحله‌ی سوم که سرمایه‌ی اجتماعی نیز وارد معادله رگرسیون گردید ضریب تعیین به ۳۷ درصد افزایش یافت (آمن و همکاران، ۲۰۰۹: ۳).

کریستن، هاسلی و پترسن (۲۰۰۷) دو سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی و سلامت کارکنان: دو مطالعه‌ی تجربی از دانمارک رابطه‌ی همکاری، اعتماد، و عدالت (انصاف) را به عنوان مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی بر تعدادی از ویژگی‌های شغلی مخصوص سلامت جسمانی و روانی کارکنان مطالعه کردند. آنها دریافتند که همسویی مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی اعتماد و عدالت، رابطه‌ی مستقیم و نسبتاً قوی با سلامت کارکنان داشتند. علاوه بر این، آنها دریافتند در سازمان‌هایی که سرمایه‌ی اجتماعی در حد پایین بود، رضایت شغلی نیز به شدت پایین بود (کریستن، ۲۰۰۷: ۱).

یانگ و همکاران (۲۰۰۹) در شبکه‌های اجتماعی و رضایت شغلی پرستاران تأثیر شبکه‌های دولتی و شبکه‌های مشورتی اطلاعات کاری را بر سه جنبه از رضایت شغلی (یعنی روابط انسانی، بازخورد و ارتقا و مزایا) در بین پرستاران تایوانی بررسی کردند. آنها دریافتند که بین شبکه‌های دولتی (به عنوان فراهم کنندگان حمایت روحی) و شبکه‌های مشورتی (به

عامل‌هایی مانند خط مشی شرکت و شیوه‌ی اداره‌ی آن، چگونگی سرپرستی و موقعیت‌های کار، روابط میان کارکنان، حقوق، منزلت شغلی، امنیت شغلی، مسؤولیت اجتماعی و زندگی شخصی بررسی شدند. هرزبرگ و همکارانش به این نتیجه رسیدند که این عامل‌ها تنها ناراضی‌کننده هستند، نه انگیزاننده. به عبارت دیگر، اگر این عامل‌ها با کمیت و کیفیت دلخواه در محیط کار وجود داشته باشند، نارضایی پدید نخواهد آمد. به معنای دیگر، بودن آنها رضامندی به مفهوم انگیزش پدید نمی‌آورد، در حالی که نبودن آنها نارضایی کارکنان را باعث می‌شود. در نتیجه، این دسته از عامل‌ها را عامل‌های بهداشتی نام نهادند.

درباره‌ی گروه دوم نیازها، هرزبرگ عامل‌های آشکار دیگری را که همگی با محتوای شغل بستگی داشتند، با نام راضی‌کننده‌ها یا انگیزاننده‌ها نشان داده است. این عامل‌ها کامیابی در کار، بازشناسی کامیابی فرد در کار (به‌وسیله بالادستان و دیگران)، ماهیت کار و اینکه کار تا چه اندازه تلاش و کوشش می‌خواهد، پیشرفت و رشد فرد به سبب کار را در برمی‌گیرد. موجود بودن این عامل‌ها، موجب احساس رضامندی یا نارضایی خواهد شد (کونتر و دیگران، ۱۳۷۰: ۲۳۹).

### سرمایه‌ی اجتماعی

امروزه دانشمندان علوم اجتماعی، مفاهیم سرمایه (مانند سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی فرهنگی و سرمایه‌ی اجتماعی) را به عنوان مفاهیم سازمان‌دهنده برای فهم مکانیزم‌هایی به‌کار می‌برند که بر شانس‌های زندگی افراد و بر بهروزی اجتماعات بشری اثر می‌گذارند (Lin, 2000; Coleman, 1988; Schultz, 1961).

مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند؟ نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته‌ی اول و دوم حاصل می‌شود، میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند (مظفری، ۱۳۸۷: ۲۷). براساس نظریه‌ی نیازها، آلدرفر<sup>۱</sup> معتقد است که اگر افراد و کارکنان از نیازهای مرتبه‌ی بالا همانند تفریحات مناسب، ارتباطات متقابل سالم در محیط کار و روابط بین فردی مناسبی با همکاران برخوردار باشند، نسبت به وضعیت و ارضای نیازهای شغلی خود احساس رضایت دارند (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۱۹۲).

مازلو<sup>۲</sup> یک سلسله مراتب نیازها یا نردبان انگیزش‌ها را معرفی کرد. آن نیازهایی که در پله‌ی اول قرار دارند باید پیش از نیازهای پله‌ی بعدی برآورده شوند. زمانی که نیازهای سطح دوم برآورده شده باشند، نیازهای سطح سوم با اهمیت می‌شوند و الی آخر. با این همه، این نیازها به راحتی توسط یادگیری، انتظارات فرهنگی، ترس و مخالفت به تعویق می‌افتند. بنابراین با اینکه هنگام تولد به این نیازها مجهز هستیم، رفتارهایی که برای ارضای آنها به کار می‌بریم آموخته شده‌اند و از این رو، از فردی به فردی دیگر دستخوش تغییر می‌شوند. این نیازها به ترتیب از قویترین تا ضعیف‌ترین آنها مرتب شده‌اند. قبل از اینکه نیازهای بالاتر اهمیت پیدا کنند، نیازهای پایین باید حداقل تا اندازه‌ای ارضا شده باشند (شولتز و شولتز، ۱۳۸۳: ۳۳۸).

روش مازلو از مطالعه‌ی نیازها به گونه‌ی درخور ملاحظه‌ای به وسیله هرزبرگ و همکارانش تعدیل شده است. این گروه از پژوهشگران نظریه‌ی دو عاملی انگیزش را ارائه کرده‌اند. درباره‌ی یک دسته از نیازها

<sup>1</sup> Alderfer

<sup>2</sup> Maslow

را در قالب دو مفهوم اساسی سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی به صورت زیر ارائه داد. رابطه‌ی دو طرفه بین دو متغیر سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی گویای تأثیرگذاری دو متغیر بر یکدیگر است، اما در این مقاله صرفاً تأثیرگذاری متغیر سرمایه‌ی اجتماعی بر متغیر وابسته‌ی رضایتمندی شغلی مدنظر است.

بر اساس مباحث نظری این تحقیق می‌توان گفت در صورت وجود سرمایه‌ی اجتماعی، کارکنان در قالب چارچوب‌های ارتباطی و پیوندهای اجتماعی که در جریان تعاملات اجتماعی به وجود می‌آید، قابلیت‌های خود را افزایش می‌دهند و در عین به دست آوردن رضایت شغلی خود، از اعتماد اجتماعی که در شبکه‌های ارتباطی آنها به وجود آمده است، برخوردار می‌شوند و لذا قدرت سازگاری آنها با وضعیت شغلی‌شان افزایش یافته، به لحاظ روانی از آرامش و آسایش مطلوبی برخوردار خواهند شد. به عبارت دیگر، وجود سرمایه‌ی اجتماعی بین کارکنان می‌تواند به طور رسمی و یا غیررسمی آثار فشارهای محل کار را با افزایش اعتماد و روابط متقابل کاهش دهد و از طرف دیگر، حس امنیت شغلی، عدالت سازمانی، احترام متقابل و عزت نفس و در نتیجه رضایت شغلی را در میان آنها افزایش دهد. با توجه به مباحث نظری طرح شده درباره‌ی رضایت شغلی و همچنین سرمایه‌ی اجتماعی و مطالعات دیگران درباره‌ی رضایت شغلی صورت گرفته است، مدل تجربی به شکل زیر ارائه می‌شود:

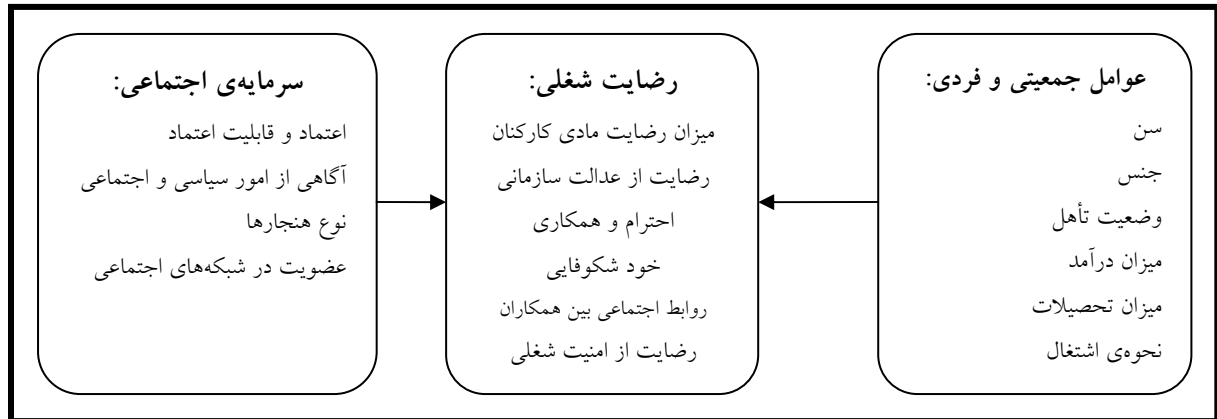
کلمن (۱۹۸۸، ۱۳۷۷) سرمایه‌ی اجتماعی را بخشی از ساختار اجتماعی می‌داند که به کنشگر اجازه می‌دهد به کمک آن به خواسته‌های خود دست یابد. از نظر او (۱) ارتباطات فشرده و تنگاتنگ افراد که باعث افزایش انسجام گروهی، اعتماد و کنترل غیررسمی می‌شود، و (۲) هنجارها و ضمانت‌های اجرایی گروهی و سازمانی که باعث کاهش هنجارشکنی، افزایش کنترل اجتماعی غیررسمی و اعتماد می‌شوند، از جمله منابع اساسی و مهم ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی هستند (Coleman, 1998 : 101-5).

از نظر یاتانم (۱۹۹۵) در هر سازمان یا گروهی، افراد با مشارکت در امور جمعی و سیاسی و یا عضویت در انسجام و گروه‌های رسمی و یا غیررسمی ... سطحی از اعتماد و همدلی و سرمایه‌ی اجتماعی را تولید می‌کنند و پش این سرمایه‌ی ایجاد شده در جنبه‌های دیگر زندگی کاری و اجتماعی آنها اثر می‌گذارد. این گروه‌ها و شبکه‌ها، افراد دارای توانمندی‌ها و تجربه‌های متفاوت را در ارتباط با یکدیگر قرار می‌دهند و به این وسیله امکان تبادل مهارت‌ها و اطلاعات را فراهم می‌سازند (Putnam, 1995: 56)، همچنین مشارکت در شبکه‌ها و روابط اجتماعی انواع دیگر سرمایه‌ی اجتماعی را که شامل اعتماد و تعهد مدنی می‌شوند، از راه برهم کنشی بین مشارکت کنندگان فردی، ایجاد می‌کند (Wollebaek and selle, 2002:57)

به طور کلی، از دیدگاه‌های نظری کلمن و یاتانم در ارتباط با سرمایه‌ی اجتماعی و همچنین نظریات برگرفته از رضایت شغلی، می‌توان مدل نظری تحقیق



## نمودار شماره ۱- مدل تجربی تحقیق



فرضیه‌های تحقیق به شکل زیر هستند:

اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شده است. جامعه‌ی آماری در این تحقیق شامل کلیه‌ی کارکنان اداری تعاون استان کرمانشاه در سال ۱۳۸۸ است که بر اساس اعلام اداری کارگزینی آن سازمان ۸۷۸ نفر هستند. از این تعداد براساس فرمول کوکران عدد ۲۶۷ نفر به‌دست آمد که با گرد کردن آن، تعداد ۲۷۰ نفر مطالعه شدند. اجزای فرمول فوق به شرح زیر است:  $n =$  حجم جمعیت نمونه؛  $N =$  حجم جامعه‌ی آماری؛  $t =$  مقدار اشتباه استاندارد لازم برای دستیابی به ضریب اطمینان معین که چون ضریب اطمینان ۰/۹۵ در نظر گرفته شده، بنابراین  $t$  معادل ۱/۹۶ خواهد بود.  $d =$  دقت احتمالی مطلوب که معادل ۰/۰۵ است؛  $p =$  احتمال وجود صفت که معادل ۰/۵ است و  $q =$  احتمال عدم وجود صفت که معادل ۰/۵ است.

۱- بین میزان سرمایه‌ی اجتماعی (عضویت در شبکه‌های اجتماعی، آگاهی از امور سیاسی اجتماعی، نوع هنجارها و اعتماد و قابلیت اعتماد) و رضایتمندی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد (نظریه‌ی کلمن و پاتنام).  
۲- بین متغیرهای زمینه‌ای (جنسیت، سطح تحصیلات، میزان درآمد، وضعیت تأهل و سن افراد) و رضایتمندی شغلی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد.

## روش‌شناسی تحقیق

چارچوب نظری و فرضیات تحقیق، به‌کارگیری روش پیمایش را برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها بیشتر ایجاب می‌کند. در این تحقیق گردآوری

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2}}{1 + \frac{1}{878} \left( \frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2} - 1 \right)} = 267.52 \cong 270$$

استفاده شد. دو متغیر اساسی تحقیق؛ یعنی: سرمایه‌ی اجتماعی (متغیر مستقل) برگرفته از نظریات پاتنام و

در این تحقیق، برای روایی از اعتبار صوری و برای پایایی ابزار تحقیق از تکنیک آلفای کرونباخ

مناسبات کاری میان کارکنان و ساختارهای کاری در سازمان دلالت دارد.

۶- امنیت شغلی یکی دیگر از ابعاد رضایت شغلی است که در زمینه‌هایی چون جابه‌جایی شغلی، تضمین لازم برای بهتر شدن کار در سازمان، وضع کارمندان در آینده به لحاظ شغلی و همچنین، امنیت شغلی لازم در کار، براساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت، با استفاده از چهار سوال سنجش شده است.

هریک از این ابعاد با استفاده از چندگویه در قالب طیف ۵ درجه‌ای لیکرت و در سطح سنجش ترتیبی سنجش شده‌اند، اما با توجه به اینکه در نهایت جمع نمره‌ها وارد تحلیل می‌شوند، لذا تحلیل‌های آماری برای متغیر فوق در سطح سنجش فاصله‌ای محاسبه شده‌اند. نمره‌های هر گویه بین ۱ تا ۵ رده‌بندی شده است که نمره‌ی ۱ نشان دهنده‌ی کمترین میزان رضایت در ارتباط با هر گویه است و نمره‌ی ۵ بالاترین میزان رضایت را از هر گویه نشان می‌دهد.

سرمایه‌ی اجتماعی را می‌توان حاصل روابط مبتنی بر تفاهم، همیاری و اعتماد بین افراد در سازمان مجموع منابعی دانست که در ذات روابط اجتماعی سازمان به وجود می‌آیند و زندگی اجتماعی را در سازمان، دلنشین‌تر و مطلوب‌تر می‌سازند. این مفهوم، بر مفاهیمی همچون: اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک سازمان و گروه، تکیه و تأکید می‌کند. در این تحقیق سرمایه‌ی اجتماعی در چهار بعد زیر سنجش شده است:

۱- اعتماد و قابلیت اعتماد: شامل اعتماد عمومی (اعتماد به مردم، اعتماد مردم به قول و قرارهای خود و حفظ وسایل امانت گرفته شده توسط مردم)، اعتماد نهادی (میزان اعتماد به عملکرد گروه‌ها، اصناف و ادارات مختلف)، اعتماد غیررسمی (میزان اعتماد به همسر، میزان اعتماد به فرزندان، میزان اعتماد به دوستان،

کلمن و رضایت شغلی (متغیر وابسته) برگرفته از دیدگاه‌های مدیریت و جامعه‌شناسی به صورت زیر سنجیده می‌شوند:

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. در این تحقیق متغیر رضایت شغلی در شش بعد به قرار زیر بررسی شد:

۱- میزان رضایت مادی کارکنان عبارت است از تناسب و همخوانی میان میزان حقوق و مزایای دریافتی با میزان لیاقت و شایستگی افراد. این بعد از رضایت شغلی براساس طیف لیکرت با چهار سوال سنجش شده است.

۲- رضایت از عدالت سازمانی، فرایندی که برای تعیین توزیع پاداش‌ها بین همکاران به کار می‌رود. در این تحقیق، رضایت از عدالت سازمانی براساس مواردی چون ارزشیابی کارکنان بر اساس لیاقت و شایستگی، قوانین و مقررات اداری برای تمام کارکنان، کیفیت کاری و توزیع پاداش‌ها، همچون ادب، صداقت و احترام بین همکاران در قالب طیف لیکرت سنجش شده است.

۳- رضایت شغلی از جنبه‌ی احترام و همکاری، بعد دیگری از سنجش رضایت شغلی است که در این تحقیق براساس مواردی، چون به هر کس مطابق با شخصیتش احترام گذاشته شود، همکاری سرپرستان در هنگام بروز مشکل کارکنان، مشارکت کارکنان در زمان بروز مشکل و همچنین، توجه نمودن سرپرستان به پیشنهادها و انتقادهای کارکنان سنجش شده است.

۴- خود شکوفایی مسأله مهم دیگری است که در این تحقیق بررسی شده است.

۵- روابط اجتماعی بین همکاران بر مواردی، مانند جلسات گروهی بین افراد و مسئولان واحدها، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و همچنین



کمک‌های خیریه‌ای)، مشارکت غیررسمی همیارانه (کمک به همسایه‌ها در فعالیت‌های روزمره)، مشارکت در تفریح و مهمانی (رفتن به پارک، کوه و باغ و شرکت در مهمانی‌های فامیلی و دوستانه)، مشارکت در سطح محله (شرکت در تصمیم‌گیری‌های محله) و مشارکت سازماندهی شده (از جمله شرکت در گردهمایی‌ها و جشنواره‌های مختلف و جلسات اولیا و مربیان).

مشارکت عمودی که کیفیات شبکه اجتماعی را بررسی می‌کند؛ شامل سنت‌های مدنی (مشارکت در هیأت‌های مذهبی و مشارکت در صندوق‌های قرض‌الحسنه‌ی فامیلی)، مشارکت در گروه‌های فرهنگی مختلف، الگوهای جدید مشارکت (همکاری با انجمن‌ها و سازمان‌های مختلف)، انسجام اجتماعی (بهره‌مندی از احساس پذیرش از سوی دیگران و احساس راحتی در محیط همسایگی و اجتماع محلی و گروه‌هایی که فرد در آنها عضویت دارد). در این تحقیق، سرمایه‌ی اجتماعی با استفاده از گویه‌هایی در قالب طیف ۵ درجه‌ای لیکرت و در سطح سنجش ترتیبی سنجیده شده‌اند. اما با توجه به اینکه در نهایت جمع نمره‌ها وارد تحلیل می‌شوند، لذا تحلیل‌های آماری برای متغیر فوق نیز در سطح سنجش فاصله‌ای محاسبه شده‌اند.

اعتبار پرسشنامه در این تحقیق برای دو متغیر رضایت شغلی و سرمایه‌ی اجتماعی از طریق آلفای کرونباخ در یک مطالعه‌ی محدود بررسی شد. نتایج حاصل نشان می‌دهد که سرمایه‌ی اجتماعی با ۰/۷۹، گویه برابر ۰/۸۷ (اعتماد و قابلیت اعتماد برابر ۰/۷۹، آگاهی از امور سیاسی و اجتماعی برابر ۰/۸۹، نوع هنجارها برابر ۰/۸۸ و عضویت در شبکه‌های اجتماعی برابر ۰/۹۲) و آلفای متغیر رضایت شغلی با ۰/۷۶ سؤال برابر ۰/۷۷ (رضایت مادی برابر ۰/۷۹، عدالت سازمانی

اعتماد به همکاران، اعتماد به اقوام و خویشان) و قابلیت اعتماد محیط (قابلیت اعتماد به محیط زندگی، احتمال پیدا شدن کیف گمشده، اعتماد به فروشندگان و احساس امنیت در کوچه و خیابان).

۲- آگاهی از امور سیاسی و اجتماعی شامل مجموعه‌ای از افکار، عقاید و حساسیت نسبت به زندگی است و در آن آگاهی سرپرست خانوار در رابطه با امور عمومی (نام گذاری آخرین جمعه‌ی ماه رمضان)، سیاسی (چگونگی تعیین ریاست قوه‌ی قضائیه) و اجتماعی (طول دوره‌ی کاری اعضای شورای شهر) سنجیده می‌شود.

۳- نوع هنجارها که ابعادی چون همیاری (احساس تکلیف فردی، ایثارگری اجتماعی)، همکاری (محلی، همکاری با مسئولان)، ظرفیت پذیرش تفاوت‌ها (بهبود اوضاع محل با وجود فرهنگ‌های متفاوت، انتخاب محل زندگی در محله‌ای نزدیک به زبان و مذهب خود)، احساس اثر گذاری و کارایی (در مشکلات، احساس مفید بودن در زندگی، همدلی برای حل مسایل)، رضایت از زندگی (رضایت از زندگی، ارزشمند بودن فرد در جامعه)، وساطت اجتماعی و حمایت اجتماعی (اجتماعی، اقتصادی) را در بر می‌گیرد.

۴- عضویت در شبکه‌های اجتماعی: شرکت مؤثر همه‌ی افراد گروه در امور جمعی از طریق بسیج کلیه‌ی امکانات بالقوه‌ی گروهی به منظور استفاده از آنها در فرایند تصمیم‌گیری و اجراست. عضویت در شبکه‌ها در این تحقیق به دو صورت افقی و عمودی قابل سنجش است:

مشارکت افقی که ساختار شبکه‌ی اجتماعی را شامل می‌شود، مشارکت غیررسمی مذهبی (از جمله شرکت در دسته‌های عزاداری و مراسم مذهبی و نماز جمعه)، مشارکت غیررسمی خیریه‌ای (شرکت در

بیان کرد که میانگین میزان سرمایه‌ی اجتماعی در میان کارکنان برابر ۷۹/۲۷ است که این نمره در مقایسه با حد وسط میانگین سرمایه اجتماعی که ۸۴ بوده است، تا حد کمی پایین‌تر است و گویای ضعیف بودن سرمایه‌ی اجتماعی در میان کارکنان است.

متغیر وابسته در این تحقیق رضایت شغلی است. میانگین رضایت شغلی کارکنان در بعد رضایت مادی برابر ۱۷ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۲ است)، در بعد عدالت سازمانی ۱۲/۴۱ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۵ است)، در بعد احترام ۱۸/۴ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۲ است)، در بعد خودشکوفایی ۱۴/۳۴ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۲ است)، در بعد روابط اجتماعی ۱۹/۶۳ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۵ است) و در بعد امنیت شغلی برابر ۱۶/۷۱ (میانگین مورد انتظار برابر ۱۲ است) است. نتایج نشان می‌دهد که میانگین رضایت شغلی کارکنان در حد متوسط متمایل به بالا قرار دارد.

#### آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از دو تکنیک آماری ضریب همبستگی پیرسون و مقایسه‌ی میانگین‌ها انجام گرفت. برای آزمون فرضیه‌هایی که متغیرهای مستقل آنها در سطح سنجش اسمی و متغیر وابسته‌ی فاصله‌ای قرار دارد، از آزمون T و F (برای مقایسه‌ی میانگین‌ها) استفاده شده است. برای آزمون فرضیه‌هایی که متغیرهای آنها در سطح سنجش فاصله‌ای قرار دارند، از ضریب همبستگی استفاده شده است.

جدول شماره (۱) ضریب همبستگی برای سه متغیر سن، میزان تحصیلات و میزان درآمد پاسخگویان را نشان می‌دهد. نتایج حاصل نشان می‌دهد که سن افراد و میزان درآمد آنها رابطه‌ی مثبت و معناداری با رضایتمندی شغلی دارد؛ به این معنا که

برابر ۰/۷۲، احترام متقابل برابر ۰/۶۹، خودشکوفایی برابر ۰/۸۱، روابط اجتماعی برابر ۰/۸۳ و برای امنیت شغلی برابر ۰/۸۱ است.

#### یافته‌های تحقیق

از ۲۷۰ نفر نمونه‌ی آماری لحاظ شده در این پژوهش، بیشترین تعداد پاسخگویان را زنان تشکیل می‌دهند؛ به طوری که ۵۳/۴ درصد از پاسخگویان زنان و ۴۶/۶ درصد مردان بوده‌اند. ۶۰/۴ درصد کل نمونه متأهل و ۳۸/۳ درصد آنها مجرد بوده‌اند. میانگین سنی افراد در این پژوهش ۳۴/۱۱ سال و میانگین درآمد ماهیانه نزدیک به ۴۰۰۰۰۰ تومان بوده است. میانگین تحصیلات پاسخگویان برابر ۱۳/۸۸ کلاس بوده است که نشان می‌دهد افراد پاسخگو از میانگین سواد چندان بالایی برخوردار نبوده‌اند. شاخص توصیفی دیگر نحوه‌ی اشتغال است که ۴۳/۷ درصد دارای شغل رسمی و ۵۴ درصد دیگر به صورت غیررسمی مشغول به فعالیت بوده‌اند.

متغیر مستقل سرمایه‌ی اجتماعی است. اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد که میانگین نمره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در بعد قابلیت اعتماد، ۱۶/۳۵ است که از میانگین مورد انتظار (۲۱) که نشان دهنده‌ی گرایش در حد متوسط است، پایین‌تر است. این نتیجه نشان می‌دهد که قابلیت اعتماد در میان کارکنان پایین است. میانگین نمره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در بعد نوع هنجارها ۲۱/۴۲ است، که با میانگین مورد انتظار (۲۱) برابر است. میانگین نمره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در بعد آگاهی سیاسی و اجتماعی ۱۷/۳۴ است، که از میانگین مورد انتظار (۲۱) پایین‌تر است. هم‌چنین میانگین نمره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی در بعد عضویت در شبکه‌های اجتماعی برابر ۲۴/۳۴ است، که از میانگین مورد انتظار (۲۱) بالاتر است. به طور کلی، می‌توان

است؛ به این معنا که با افزایش میزان تحصیلات افراد، در رضایتمندی آنها از شغل ارتباط خاصی مشاهده نشده است.

با افزایش در این دو متغیر، میزان رضایتمندی کارکنان افزایش می‌یابد. از طرفی، میزان تحصیلات با متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) ارتباط معناداری نداشته

جدول شماره ۱- ضریب پیرسون بین متغیرهای مستقل فاصله‌ای و میزان رضایت شغلی

معناداری	همبستگی	انحراف معیار	میانگین	همبستگی	رضایت شغلی
۰/۰۳۸	۰/۱۲۷	۷/۲۶	۳۴/۱۱	سن پاسخگویان	
۰/۴۱	۰/۰۲۱	۲/۴۱	۱۳/۸۸	میزان تحصیلات	
۰/۰۰۰	۰/۳۱۹	۷۵۱۴۹/۰۶۴	۳۹۷۶۰۵/۶۰	میزان درآمد	

اطمینان معنادار بوده، فرضیه‌ی مذکور قابل پذیرش است.

شایان ذکر است که میانگین نمره‌ی افراد مجرد و متأهل در این فرضیه با هم تفاوت دارد؛ به طوری که میانگین نمره‌ی رضایت شغلی برای افراد مجرد و متأهل به ترتیب ۱۱۹/۴۴ و ۱۱۲/۵۱ است و تفاوت مشاهده شده بر اساس آزمون T که برابر ۳/۶۳ و سطح معناداری Sig=۰/۰۰۰ است، معنادار بوده، فرضیه تأیید می‌شود. همچنین نتایج نشان می‌دهد که میانگین نمره‌ی رضایت شغلی کارکنان مرد برابر ۸۲/۵۶، کمتر از میانگین رضایت شغلی زنان با مقدار ۹۷/۷۷ است.

جدول شماره (۲) آزمون تفاوت میانگین نمره‌ی رضایت شغلی کارکنان بر حسب وضعیت تأهل، جنسیت و وضعیت شغلی افراد را نشان می‌دهد. با توجه به آمارهای موجود در این جدول، میانگین نمره‌ی رضایت شغلی افرادی که دارای شغلی رسمی هستند، بیشتر از افراد با مشاغل غیررسمی است، به طوری که میانگین این نمره برای افراد دارای شغل رسمی و غیررسمی به ترتیب ۹۴/۳۵ و ۷۸/۷۱ است و تفاوت مشاهده شده بر اساس آزمون T و سطح معناداری Sig=۰/۰۰۰ در سطح حداقل ۹۵ درصد

جدول شماره ۲- آزمون تفاوت میانگین نمره‌ی رضایت شغلی بر حسب ویژگی‌های فردی

معناداری	مقدار T	انحراف معیار	میانگین	فراوانی	نام مقوله	نام متغیر
۰/۰۰۰	۳/۶۸	۱۰/۷۳	۱۱۹/۴۴	۲۷۰	مجرد	وضعیت تأهل
		۱۴/۰۹	۱۱۲/۵۱	۲۷۰	متأهل	
۰/۰۰۰	۷/۱۰۴	۸/۱۴	۸۲/۵۶	۲۷۰	مرد	جنسیت
		۹/۲۳	۹۷/۷۷	۲۷۰	زن	
۰/۰۰۰	۳/۷۴	۶/۵۵	۹۴/۳۵	۲۷۰	رسمی	وضعیت شغلی
		۸/۳۸	۷۸/۷۱	۲۷۰	غیررسمی	

و رضایت شغلی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد. ضریب Beta رابطه‌ی مستقیم بین دو متغیر را نشان می‌دهد و ضریب B نشان می‌دهد که به ازای هر واحد افزایش در متغیر مستقل، (میزان عضویت افراد در شبکه‌های اجتماعی) به اندازه‌ی ۰/۲۶ بر میزان رضایتمندی شغلی کارکنان افزوده خواهد شد. با توجه به اینکه  $T=1/28$  و سطح معناداری  $P=0/098$  است، رابطه‌ی مشاهده شده معنادار نیست.

نتایج حاصل از جدول، این واقعیت را بیان می‌کند که هر اندازه حس اعتماد متقابل و همکاری، آگاهی افراد از امور سیاسی و اجتماعی بالا باشد، رضایتمندی شغلی نیز بیشتر خواهد بود. این نتیجه با نظر پاتنام که سرمایه‌ی اجتماعی را از ویژگی‌های سازمان اجتماعی می‌داند که هماهنگی و همکاری را برای منفعت متقابل تسهیل می‌کند و شرط برقراری تعامل همکاری جویانه و کارایی نهادهای اجتماعی را سرمایه‌ی اجتماعی می‌داند، همخوانی دارد.

جدول شماره (۳) رابطه‌ی بین رضایت شغلی و ابعاد مختلف سرمایه‌ی اجتماعی را نشان می‌دهد. همبستگی بین بعد اعتماد و قابلیت اعتماد و رضایت شغلی برابر ۰/۴۹ است. ضریب B نیز بیان می‌کند که با شدت گرفتن و بالا رفتن اعتماد بین کارکنان، شاهد افزایش رضایت شغلی در میان آنها خواهیم بود. با توجه به مقدار  $T=6/289$  و سطح معناداری  $P=0/000$  رابطه‌ی به دست آمده معنادار است. همبستگی بین آگاهی کارکنان از امور سیاسی و اجتماعی و رضایت شغلی برابر ۰/۳۸ است. ضریب B نیز بیان می‌کند که افزایش در متغیر مستقل، باعث افزایش در متغیر وابسته می‌شود. مقدار T به دست آمده  $T=4/061$  و سطح معناداری  $P=0/040$  است که رابطه‌ی معناداری را نشان می‌دهد. در ارتباط با رابطه‌ی میان نوع هنجارها و رضایت شغلی باید بیان داشت که با توجه به اینکه مقدار  $T=1/162$  و سطح معناداری  $P=0/871$  است این یافته عدم رابطه‌ی معنادار را نشان می‌دهد. همچنین بین دو متغیر عضویت در شبکه‌های اجتماعی

جدول شماره ۳- آزمون رابطه بین رضایت شغلی و ابعاد مختلف سرمایه‌ی اجتماعی

سطح معناداری	T	F	Beta	B	رضایت شغلی ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی
۰/۰۰۰	۶/۲۸۹	۵/۲۳۷	۰/۴۹۲	۰/۶۱۴	اعتماد و قابلیت اعتماد
۰/۰۴۰	۴/۰۶۱	۴/۲۴۷	۰/۳۸۳	۰/۴۰۷	آگاهی از امور سیاسی و اجتماعی
۰/۸۷۱	۱/۱۶۲	۱/۰۲۶	۰/۰۰۷	۰/۰۰۸	نوع هنجارها
۰/۰۹۸	۱/۲۸۴	۲/۸۴۴	۰/۲۶۷	۰/۳۸۷	عضویت در شبکه‌های اجتماعی

وابسته (رضایتمندی شغلی) است. آزمون T نشان می‌دهد که ضریب بتا برای ۵ متغیر حداقل در سطح ۹۵ درصد اطمینان از لحاظ آماری معنادار است.

برای آزمون مدل از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. جدول شماره (۴) مربوط به تحلیل چندمتغیره متغیرهای مستقل برای پیش‌بینی متغیر

فاصله‌ای درآمده، توان ورود به معادله رگرسیونی را داشته باشند. بنابراین، با قائل شدن کد ۱ برای یک گروه و کد صفر برای گروه دوم به صورت متغیری فاصله‌ای درآورده شدند. هر پنج متغیر در مجموع توانسته‌اند ۰/۴۸ از واریانس متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی) را تبیین کنند ( $R^2=0/48$ ).

می‌توان استنباط کرد که برای پیش‌بینی عوامل تبیین‌کننده‌ی رضایت شغلی کارکنان در سازمان‌ها، جدای از متغیرهای فردی و زمینه‌ای، باید میزان سرمایه‌ی اجتماعی و مؤلفه‌های آن را شناسایی کرد و با تقویت و افزایش آنها در میان کارکنان در رضایت شغلی‌شان تغییراتی حاصل نمود و برای افزایش کارایی و احتمال ماندگاری آنها در سازمان آن را به سمت بالا سوق داد.

نخستین متغیری که در معادله‌ی رگرسیونی وارد شده، جنسیت افراد است. مقدار بتا برابر ۰/۵۶- بیانگر این است که مردان در مقایسه با زنان، از رضایتمندی پایین‌تری برخوردارند. در مرحله دوم سرمایه‌ی اجتماعی با مقدار بتا برابر ۰/۵۱ وارد معادله رگرسیونی شد. در مرحله‌ی سوم متغیر میزان درآمد با مقدار بتا برابر ۰/۲۵، در مرحله‌ی چهارم وضعیت شغلی افراد با مقدار بتا برابر ۰/۱ و در مرحله‌ی آخر متغیر وضعیت تأهل با مقدار بتا برابر ۰/۰۹ وارد معادله شدند. از آنجا که متغیرهای وضعیت تأهل، جنسیت و وضعیت شغلی در این تحقیق اسمی و دو حالتی بودند، لذا برای آگاهی از این مطلب که آیا این متغیرها می‌توانند در معادله‌ی رگرسیونی وارد شوند، به صورت متغیرهای تصنعی درآورده شدند تا به صورت

جدول شماره ۴- عناصر متغیرهای درون معادله برای پیش‌بینی رضایتمندی شغلی

مرحله	متغیر	ضریب B	ضریب بتا	مقدار T	معناداری	R <sup>2</sup>
۱	جنسیت	-۲/۳۷	-۰/۵۶	-۳/۶۷	۰/۰۰۰	۰/۳۲
۲	سرمایه‌ی اجتماعی	۰/۶۴	۰/۵۱	۳/۳۱	۰/۰۰۰	۰/۴۴
۳	میزان درآمد	۰/۲۵	۰/۱۲۰	۳/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۴۶
۴	وضعیت شغلی	۳/۰۴	۰/۱۰۲	۳/۲۹	۰/۰۰۱	۰/۴۷
۵	وضعیت تأهل	۰/۱	۰/۰۹۹	۳/۰۲	۰/۰۰۳	۰/۴۸

#### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

برخورداری از کارکنانی متعهد، آگاه و وفادار، از جمله مهمترین عوامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر سازمانی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر، به معنای از دست دادن کارآیی، عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. نیروی انسانی متعهد در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات

صحیح و بموقع، می‌تواند زیان‌های مادی را به زودی جبران و تأمین کند. در واقع، همواره برای سازمان ارزش افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید.

این مقاله به صراحت نشان می‌دهد که پس از متغیر جنسیت که بیشترین تأثیر را در رضایت شغلی نشان داده است، مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی رابطه‌ی معناداری با رضایت شغلی دارد؛ به طوری که با کنترل

متغیرهای زمینه‌ای و فردی، سرمایه‌ی اجتماعی توانسته است ۰/۱۲ از تغییرات رضایت شغلی را تبیین نماید که باتوجه به پیچیده و چند بعدی بودن متغیر وابسته، میزان قابل توجهی است. نتایج حاصل از این تحقیق اگر چه از بعضی جنبه‌ها با تحقیقات دیگر تفاوت دارد، ولی جهت‌گیری کلی آن، سرمایه‌ی اجتماعی را بر رضایت شغلی مؤثر می‌داند و با تحقیقات دیگر همخوان است. یافته‌های تحقیق حاضر که گویای رابطه معنادار و نسبتاً پایین سرمایه‌ی اجتماعی با رضایت شغلی است، با یافته‌های سالرزاده و حسن‌زاده (۱۳۸۵) همخوان است، ولی با یافته‌های رکوشنا (۲۰۰۳) و امن (۲۰۰۹) که نشان دهنده‌ی تأثیر چشمگیر سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی هستند، تفاوت دارد. نتایج تحقیق کنونی نشان داد که از میان مؤلفه‌های گوناگون سرمایه‌ی اجتماعی اعتماد تأثیر بیشتری بر متغیر وابسته داشت و این یافته با یافته‌های کریستن، هاسلی و پترسن (۲۰۰۷)، رکوتنا (۲۰۰۳) و سالرزاده (۱۳۸۵) همخوانی دارد. در مقاله‌ی حاضر، تأثیر جنسیت بر رضایت شغلی بیشتر از تأثیر سرمایه‌ی اجتماعی بود. این نتایج با یافته‌های رکوتنا (۲۰۰۳) که سرمایه‌ی اجتماعی نسبت به همه‌ی متغیرهای دیگر، بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشت، مغایرت دارد. همچنین، نتایج این تحقیق گویای آن است که زنان رضایت شغلی بیشتری نسبت به مردان دارند. این یافته با یافته‌های سالرزاده و حسن‌زاده (۱۳۸۵) همخوانی دارد هر چند می‌طلبد که این مسأله به صورت جدی تحقیق شود، ولی در تبیین آن شاید بتوان بیان کرد از آن جایی که شرایط اشتغال بیرون از خانه برای زنان چندان مهیا نیست، آن دسته از زنانی که به هر صورت توانسته‌اند شغلی بیابند، از این موضوع چنین راضی باشند.

هر چند میزان نتایج پژوهش گوناگون در مورد میزان اثر گذاری سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی متفاوت است و با عنایت به اینکه در این پژوهش‌ها، تأثیرات همزمان برخی متغیرها (مانند سرمایه‌ی اجتماعی و رسمی بودن استخدام) بر رضایت شغلی به خوبی از یکدیگر تفکیک نشده است، ولی در مجموع با توجه به یافته‌های تحقیقات مختلف که گویای تأثیر مثبت سرمایه‌ی اجتماعی بر رضایت شغلی است، از طرف دیگر، وجود دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های نهادهای متعدد نظارتی، تخلفات اداری، شایعه‌پراکنی و بی‌اعتنایی کارکنان به سازمان، از جمله نشانه‌های ضعف سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان یا به عبارتی ضعف سازمان در ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی است. در این راستا می‌توان گفت که: میزان سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان در این تحقیق نیز کمتر از حد متوسط بود، از این جهت پیشنهادهای زیر به منظور تقویت سرمایه‌ی اجتماعی ارائه می‌گردد:

- ۱- تشویق و تقویت نهادهای اجتماعی، صنفی و حرفه‌ای: تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های تخصصی و حرفه‌ای در سازمان‌ها با مشارکت داوطلبانه‌ی کارشناسان و متخصصان می‌تواند زمینه‌ی تعادل و همفکری بین افراد را فراهم ساخته، آنها را نسبت به مهارت‌ها و توانمندی‌های یکدیگر بیشتر آگاه سازد.
- ۲- چرخش شغلی: جابه‌جایی کارکنان این فرصت را به آنها می‌دهد که ضمن شناخت وظایف و فعالیت‌های سایر مشاغل و افزایش توانمندی خود، ارتباطات و تعامل خود را با همدیگر افزایش دهند و در نتیجه روح اعتماد جمعی (که جوهره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی است) را گسترش بخشند که این امر موجب تسهیل دانش و تجربه‌ی کارکنان می‌شود (بیکر، ۱۳۸۲: ۲۳۵).



۷- شارع‌پور، محمود. (۱۳۸۳). *بررسی مسایل اجتماعی ایران: ابعاد و کارکردهای سرمایه‌ی اجتماعی و پیامدهای حاصل از فرسایش آن*، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.

۸- شولتز، دوان و شولتز، سیدنی الن. (۱۳۸۳). *نظریه‌های شخصیت*، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: نشر نو.

۹- علوی، سید بابک. (۱۳۸۴). "نقش سرمایه‌ی اجتماعی در توسعه"، *ماهنامه تدبیر*، ش ۱۱۶.

۱۰- کلمن، جیمز. (۱۳۷۷). *بنیادهای نظریه‌ی اجتماعی*، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.

۱۱- کونتز، هرولد، سیرل اودانل و هاینز ویهریخ.

(۱۳۷۰). *اصول مدیریت*، ترجمه محمدعلی طوسی، سید امین الله علوی، علی اکبر فرهنگی و اکبر مهدویان، جلد دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۱۲- گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۸). *تجدد و تشخیص: جامعه و هویت شخصی در عصر جدید*، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.

۱۳- مرتضوی، مهدی. (۱۳۷۳). *مطالعه‌ی فرهنگ سازمانی وزارت جهاد سازندگی*، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

۱۴- مظفری، مهرداد. (۱۳۸۷). *بررسی فرهنگ سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی کرج و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی کارکنان*، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی علوم اجتماعی، تهران: علوم و تحقیقات.

۱۵- میرکمالی، سید محمد و فلاحی ویدا. (۱۳۷۵). "نقش مدیریت مشارکت جویانه در بهداشت روانی کارکنان"، *فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش*، دوره سوم، معاونت تأمین و تربیت نیروی انسانی وزارت آموزش و پرورش.

۳- رضایت افراد در بعد امنیت شغلی چندان بالا نبود و بیش از نیمی از پاسخگویان به صورت غیررسمی با سازمان همکاری می‌کنند. جا دارد سازمان در زمینه‌ی افزایش اطمینان خاطر کارکنان اقداماتی انجام داده، میزان سردرگمی آنها را کاهش دهد.

۴- رضایت کارکنان از عدالت سازمانی (۱۲/۴) از حد متوسط (۱۵) کمتر بوده، جا دارد مقامات سازمان این مسأله را بسیار جدی بگیرند. کریستن، هاسلی و پترسن (۲۰۰۷) رابطه‌ی معناداری بین عدالت و سلامت کارکنان یافتند و رکوتنا (۲۰۰۳) دریافت که از بین پنج مؤلفه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی، تعهد به سازمان دومین عنصر مؤثر بر رضایت شغلی بود.

## منابع

۱- ازکیا، مصطفی و غلامرضا غفاری. (۱۳۸۴).

*جامعه‌شناسی توسعه*، تهران: انتشارات کیهان.

۲- اونق، محمد. (۱۳۸۴). *بررسی رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی*، پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد برنامه ریزی و رفاه اجتماعی، دانشکده‌ی علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.

۳- بیکر، واین. (۱۳۸۲). *مدیریت و سرمایه اجتماعی*، ترجمه‌ی سید مهدی الوانی و محمدرضا ربیعی، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.

۴- زارعی متین، حسن. (۱۳۷۵). *فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی*، پایان نامه‌ی دوره‌ی دکتری دانشگاه تربیت مدرس.

۵- سالارزاده، نادر و داوود حسن زاده. (۱۳۸۵). "بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان"، *فصلنامه علوم اجتماعی*، بهار ۱۳۸۵، ش ۳۳، صص ۱-۲۶.

۶- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). *روان‌شناسی کار*، تهران: مؤسسه نشر ویرایش.

- 27- Sanatini , Fabio. (2005). "Dose social capital Improve Labour productivity in small and Medium Enterprises?" from : [www.socialcapitalgetawat.org\(sabatin:2005a\)](http://www.socialcapitalgetawat.org(sabatin:2005a)
- 28- Shanon, A. R. (2003). *The relationship between organized recreational programs and job satisfaction,*" The University Connecticut.
- 29- Wollebaek, D. & Per Selle (2002). "Does participation in voluntary associations contribute to social capital? The impact of intensity, scope, and type.", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 31, No. 1, pp. 32-61.
- 30-Yang , Hsieh – Hua , etal . (2009). "social Network and job satisfaction of nurses " *wSEAS Transactions in Communication* , V.8.N.7.july , pp.644-707.
- 16- Caroline, B. B. (2004). *Migration Theory: talking across discipline*, New York, Rutledge.
- 17- Coleman, J. S. (1988). *Social capital in the creation of human capital*, *American Journal of Sociology*, Vol. 94, pp.95- 121.
- 18-kristensen , T.S.hesle , p.and pejtersen , jan , (2007). *Organizational social capital and the health of the Employees- two empirical studies from denmark*. *Isoca* , oct , 18-20.
- 19- Lin, N. (2000). "Inequality in social capital", *Contemporary Sociology*, Vol. 29, No. 6, pp. 785-795.
- 20- Lynch, J. & Kaplan, G.(1997). *Understanding How Inequality in the Distribution of Income Effect Health*. *Journal of Health Psychology*, Vol.2, pp. 297-314.
- 21-Omen , oliver . et al . ( 2009) . the relationship between social capital in hospital and physician job satisfaction " form : <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/4/81>
- 22- Portes, A. "Social Capital: its Origins and Applications in Modern Sociology". *Annual Review of sociology* , no 84 , pp.1-24.
- 23- Putnam, R.(1995). *Democracy in America at Century end*. In A. Haden us (Ed.), *Democracy Victory and Crisis*, New York: Cambridge University Press.
- 24-Requna , falix . (2003). "social capital , satisfaction and Quality of life in the workplace". *social Indicators Research* , N.61,pp.331-360.
- 25- Robbins, Stephen p. (1991). *Organizational Behavior: concepts, controversies, and Applications*. 4th Edition. Englewood cliffs , N.J. Printice – Hall , Inc.
- 26- Rose, R. (2000). *How much does Social Capital add to Individual Health?* *Social Science and Medicine*, Vol. 51, pp. 1421-1435.