

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی (با تأکید بر شفافیت و پاسخ‌گویی)

مرضیه موسوی خامنه*، حسن عابدی جعفری**

محبوبه محمدیان***

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۴/۱۸

چکیده

سلامت سازمانی به‌منزله سازوکاری برای کنترل و پیشگیری از فساد اداری در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه بوده است. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با سلامت سازمانی با دو بعد شفافیت و پاسخ‌گویی است. سرمایه اجتماعی در سازمان با سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی در این بررسی مورد سنجش قرار گرفته است. این تحقیق از نوع کاربردی است. روش تحقیق، پیمایش و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است. جامعه آماری شامل کارکنان شرکت ملی گاز ایران به تعداد ۱۰۷۰ نفر می‌باشد. از این تعداد ۲۰۴ نفر با استفاده از فرمول کوکران به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌طور تصادفی به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. داده‌های استخراجی از این نمونه با استفاده از نرم‌افزار spss و به‌وسیله آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. یافته‌های پژوهش، همبستگی متوسط به بالای سرمایه اجتماعی سازمانی با سلامت سازمانی را نشان می‌دهد، این در حالی است که میانگین سلامت سازمانی در حد متوسط برآورد شده است و از مؤلفه‌های تأثیرگذار در تحلیل رگرسیونی می‌توان به ترتیب به اهداف مشترک، انتظارات، همکاری، میزان صمیمیت، تعهدات و چگونگی روابط، اشاره کرد. در مجموع نیمی (۵۰ درصد) از تغییرات سلامت سازمانی توسط مؤلفه‌های موردسنجش سرمایه اجتماعی سازمانی در این پژوهش تبیین شده است.

کلیدواژه: سرمایه اجتماعی سازمانی؛ سلامت سازمانی؛ شفافیت؛ پاسخ‌گویی.

m.mousavi@alzahra.ac.ir

h_abedijafari@yahoo.com

m.mohammadian.82@gmail.com

*. دانشیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا (نویسنده مسئول)

** استادیار گروه مدیریت دانشگاه تهران

*** کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه الزهرا

مقدمه

امروزه سازمان‌ها نقش مهمی در حیات جوامع داشته و سلامت آنها تأثیر زیادی بر موفقیت دولت‌ها دارد. از این رو ارتقای سلامت سازمانی و مبارزه با فساد از اصلی‌ترین پایه‌های استحکام دولت‌ها محسوب می‌شود. فساد اداری یکی از مسائلی است که کارآمدی سازمان‌ها را کاهش می‌دهد. در این راستا برای پیشگیری از بروز فساد اداری در سازمان، سازوکارهایی با عنوان سلامت سازمانی، مورد توجه نظریه‌پردازان در این حوزه قرار گرفته است. برای ارتقای سلامت سازمانی باید عوامل مؤثر بر آن را بررسی کرد تا زمینه‌های شکل‌گیری و قوام آن فراهم گردد.

نظریه‌پردازان سلامت سازمانی بر این عقیده‌اند که روابط اجتماعی درون سازمان یا به عبارتی سرمایه اجتماعی سازمانی می‌تواند مانع یا باعث سلامت سازمانی شود. به نظر می‌رسد گسترش روابط که باعث ایجاد حس اعتماد، تعهد دوطرفه و ایجاد موقعیت مشترک و به عنوان تولیدکننده سرمایه اجتماعی سازمانی تلقی می‌شود، در افزایش پاسخ‌گویی و شفافیت و ارتقای سلامت سازمانی، تأثیرگذار باشد.

گزارش‌های بین‌المللی بیانگر ابتلای بسیاری از کشورها به فساد و تلاش‌های کمتر موفق آنها در مقابله با این پدیده است. نرخ‌های بالای فساد اداری خصوصاً در سطح کشورهای در حال توسعه از سوی دیگر حاکی از مشکلات سلامت سازمانی در این کشورهاست. آمار، اطلاعات و نتایج یافته‌های تحقیقات و نظرسنجی‌ها حاکی از آن است که کشور ما نیز در زمینه مقابله با فساد از رتبه و جایگاه مناسبی برخوردار نیست. طبق گزارش‌های سازمان بین‌المللی شفافیت^۱ در سال ۲۰۱۴ و بر اساس شاخص ادراک فساد^۲ از ۱۷۴ کشور جهان، ایران با نمره ۲۷ در رتبه ۱۳۶ قرار دارد. این رتبه در صورتی است که کشور دانمارک با نمره ۹۲ در رتبه اول به عنوان پاک‌ترین کشور دنیا معرفی شده است. همچنین بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته در داخل کشور، وضعیت سلامت و فساد در نظام اداری کشور ما مناسب نیست. به عنوان مثال مطالعه‌ای که در سال ۱۳۸۶ صورت گرفته است، نشان می‌دهد که تنها ۲ درصد از پاسخ‌گویان معتقد بودند که در کشور ما فساد مالی

1. Transparency International Organization
2. Corruptions Perception Index

وجود ندارد (رفیع پور، ۱۳۸۶: ۹۲). همچنین نتایج یک پژوهش نشان می‌دهد که میزان رشوه^۱ در طول سال‌های ۱۳۶۵ تا ۱۳۷۱ گسترش یافته و قبح فساد نیز تا حدود ۴۳ درصد کاهش یافته است (رفیع پور، ۱۳۷۶). از طرفی افزایش پرونده‌های قضایی معروف و اختلاس‌های بزرگ، همه نشان از پایین بودن سلامت سازمانی دارد که ضرورت پرداختن به این مسئله و مشخص کردن عوامل مؤثر بر آن و در نتیجه کسب شناخت علمی در این زمینه را نشان می‌دهد.

سرمایه اجتماعی به دلیل ماهیت و محتوایی که دارد تقریباً با تمامی موضوعات و مسائل مطرح در حوزه انسانی و اجتماعی ارتباط پیدا می‌کند. امروزه سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهم‌تری از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند و انسجام‌بخش میان افراد و گروه‌هاست. فقدان سرمایه اجتماعی باعث می‌شود سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست دهند و پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی دشوار گردد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳: ۱۶). بسیاری از جامعه‌شناسان معتقدند که سرمایه اجتماعی موجب می‌شود افراد از انجام رفتارهای فرصت‌طلبانه، بی‌اعتمادی، فرقه‌گرایی، تک‌روی، اسراف و ... پرهیز کنند و در عوض برای تداوم خوشنامی آنها در گروه و رعایت ارزش‌های اجتماعی به همکاری، مدارا، صرفه‌جویی، مراقبت از اموال عمومی، قانون‌گرایی، برقراری رابطه متقابل مبتنی بر اعتماد عام، عرضه اطلاعات شفاف و پایین آوردن هزینه مبادلات روی آورند (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۴۶). از این رو تحقیق حاضر در پی آن است که مشخص نماید، این سرمایه چه تأثیری بر سلامت سازمانی دارد. و آیا با افزایش میزان سرمایه اجتماعی در سازمان می‌توان انتظار داشت که سلامت سازمانی افزایش یابد.

مبانی نظری و مفهومی پژوهش

سلامت سازمانی

در بسیاری از تعریف‌های سلامت، واحد اجتماعی یا سازمانی سالم تلقی می‌شود که در آن سازوکار نهادینه شده‌ای وجود داشته باشد که علاوه بر اینکه امکان تخطی از قوانین و مقررات موجود را به حداقل برساند و حرکت در چارچوب تعیین شده را در عالی‌ترین شکلش پاس بدارد،

1. Bribe

به عملکرد متوازن و هماهنگ واحدهای سازنده بینجامد. در خصوص سلامت سازمانی، کارول^۱ از ارکانی در سازمان نام می‌برد که اگر خللی در آنها به وجود آید، وقوع انواع عدم سلامت را در سازمان ممکن و میسر می‌سازد. این ارکان عبارتند از: مشروع بودن قواعد و مقررات سازمانی به لحاظ اخلاقی و انسانی، شفافیت، پاسخ‌گویی و تضمینات حقوقی و اجرایی. اگر این موارد در سازمان درست عمل نکنند و کیفیت مناسبی نداشته باشند، اساس سلامت در سازمان به خطر می‌افتد (کرین و دیگران، ۱۳۸۹: ۹۷).

لانی و ازفر^۲ برای سلامت سازمانی پنج مؤلفه را شناسایی کرده‌اند و در واقع، متغیرهای سلامت سازمانی در نزد آنان عبارتند از: شفافیت^۳، پاسخ‌گویی^۴، پیش‌گیری^۵، تقویت و اجرا، و آموزش^۶ این فرمول بر این قضیه استوار است که اعمال فاسد وقتی پا می‌گیرند که نهادهای بخش عمومی و خصوصی در محیط‌های نهادینی عمل کنند که مشخصه آن ضعف نظام‌مند در این پنج عامل است (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۲۶). در پیمایش سلامت سازمانی ملل متحد در سال ۲۰۰۴ نیز شاخص سلامت سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. در این پیمایش هدف، سنجش نگرش‌ها و ادراکات راجع به سلامت در میان کارکنان سازمان ملل متحد بوده است. این شاخص که شاخص ادراک سلامت می‌باشد، مرکب از پنج متغیر است که به‌طور مستقیم ادراک سلامت را می‌سنجد. این متغیرها عبارتند از:

۱. ارزش‌های سازمانی: ارزش‌های سازمانی، اصولی مبنایی هستند که راهنمای کنش کارکنان در محل کارند. این متغیر مرکب از موارد زیر است: صداقت، حرفه‌ای‌گری، برابری، انصاف، اثربخشی، کارآمدی، پاسخ‌گویی، مدارا، احترام، حساسیت متقابل، شایستگی، تنوع، بی‌طرفی، مورداعتماد بودن، حسن نیت و قابلیت اطمینان.

۲. قواعد و معیارهای سلوک: طی جمالتی ادراک افراد، درباره قواعد رسمی و غیررسمی‌ای

که راهنمای رفتار در سازمان است، سنجیده می‌شود.

1. Carrol
2. Lany & Azfert
3. Transparency
4. Accountability
5. prevention
6. Enforcement
7. Education

۳. اعمال سازمانی: اعمال افراد در سازمان در طی جملاتی مورد اشاره قرار می‌گیرد.
۴. فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی در این تحقیق مرگب از اعتقادات، افکار، هنجارها، قواعد، و ارزش‌هاست.
۵. رهبری: جملاتی درباره رهبران سازمان و رفتارشان به پاسخ‌گویان عرضه می‌شود و در مورد کلیه متغیرها پاسخ‌گویان بایستی بر اساس تجربه‌شان در سازمان گزینه‌های مناسب را برگزینند (United Nations Organizational Integrity Survey 2004).
- همچنین بر اساس مدل شورای دستگاه‌های نظارتی کشور نیز، سلامت سازمانی به ۹ بعد اصلی: شفافیت، قانون‌گرایی، پاسخ‌گویی، انضباط اداری و مالی، شایسته‌سالاری، الگوی مصرف و بهره‌وری، توسعه سامانه‌های الکترونیکی، کنترل و نظارت داخلی و آموزش مؤثر تجزیه شده است (خبره، دبیرخانه شورای دستگاه‌های نظارتی کشور، ۱۳۹۰).
- از ابعاد مطرح شده برای سلامت سازمانی در تعریف‌های مختلف، ملاحظه می‌شود، دو بعد شفافیت و پاسخ‌گویی جایگاه ویژه‌ای دارند؛ از این‌رو در این مطالعه، این دو بعد به‌منزله سلامت سازمانی مورد مطالعه و سنجش قرار گرفته است که به ترتیب به آنها پرداخته می‌شود.

شفافیت سازمانی

شفافیت سازمانی که یکی از ابعاد سلامت سازمانی در این پژوهش محسوب می‌شود، با مرور نظریات راولینز^۱ (۲۰۰۹)، اتریونی^۲ (۲۰۱۰) و لیندستد و نارین^۳ (۲۰۰۶) به سه بعد: اطلاعات ضروری، مشارکت و پنهان‌کاری قابل تقسیم است. اطلاعات ضروری یعنی سازمان‌های شفاف باید تمامی اطلاعات سازمانی را که از نظر قانونی، قابل افشاشدن هستند، به اطلاع عموم برسانند. مشارکت نیز بدین معناست که از ذی‌نفعان خواسته شود در مشخص نمودن اطلاعاتی که به آنها نیاز دارند، با سازمان مشارکت نمایند؛ به عبارتی شفافیت فقط به معنی در دسترس قراردادن اطلاعات نیست بلکه، مشارکت فعالانه ذی‌نفعان، برای کسب و توزیع اطلاعات و در نتیجه ایجاد

1. Rawlins
2. Etzioni
3. Lindstedt & Naurin

دانش، از ملزومات شفافیت سازمانی است. پنهان کاری و اختفا، به معنای تسهیم بخشی از اطلاعات و یا افشامودن اطلاعات فقط در زمانهایی است که به آنها نیاز است. بودن این متغیر در سازمان نشان‌دهنده میزان شفافیت پایین سازمانی است (راولینز، ۲۰۰۹). فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی، این توان را دارد که سازمان‌های غیرشفاف را به سازمان‌های با شفافیت بالا تبدیل سازد. طبق این دیدگاه شفافیت، از جمله خصایص اخلاقی سازمان بوده و قادر است فعالیت‌های اصلی سازمان را شکل داده و یا آنها را تغییر دهد (واکارو مدسن، ۲۰۰۸). یکی از سازه‌های مرتبط با شفافیت، اعتماد سازمانی است. می‌توان گفت سازمانی که مشارکت عامه را مورد تشویق قرار دهد و اطلاعات ضروری سازمانی را جهت اخذ تصمیمات آگاهانه‌تر در اختیار آنها قرار دهد و در برابر آنها پاسخ‌گو باشد، بیشتر مورد اعتماد قرار می‌گیرد (راولینز، ۲۰۰۸). کریس پری^۱ در سازمان‌های غیردولتی پیشنهاد می‌کند که برای افزایش ارزش سازمانی خود که بر پایه اعتماد بنا می‌شود، شفافیت خود را ارتقا دهند.

پاسخ‌گویی

بعد دیگر سلامت سازمانی، پاسخ‌گویی می‌باشد. پاسخ‌گویی سازوکارهایی است که مقصود از آنها اطمینان از این است که نهادها و نیروهای حکومت‌کننده به نحو صادقانه‌ای وظایفی که به آنها در قبال شهروندان، تجارت‌کنندگان و دیگر سهام‌داران واگذار شده است، انجام دهند (لانی وازفر، ۲۰۰۵: ۱۳). کات و ماری^۲ پاسخ‌گویی را بر اساس اندازه‌گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌دانند و اعتقاد دارند که پاسخ‌گویی باید به‌عنوان ملاکی جهت اندازه‌گیری عملکرد، گزارش‌دهی و ارزیابی در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرد. گرچه تعریف‌های پاسخ‌گویی بسیار متنوع است، اما جوهر و اصل آن همواره یکی است. تعهد به جواب‌گویی در برابر مسئولیت پذیرفته‌شده، در این تعریف حداقل با دو عامل مطرح است: عاملی که مسئولیت را واگذار می‌کند و عاملی که با قبول آن مسئولیت، گزارش‌دهی و پاسخ‌گویی را نیز می‌پذیرد. به این ترتیب پاسخ‌گویی یک الزام رسمی و یک تعهد است که به‌طور ضمنی از طریق

1. Chrisperi
2. Cutt & Murry

بعضی سازوکارهای خاص یا توافقی‌ها مشخص شده است (کات و ماری، ۲۰۰۲).

روزنبلوم^۱ (۱۹۸۹) پاسخ‌گویی را از سه جنبه مورد بررسی قرار می‌دهد که عبارتند از:

۱. سازمانی: برای به‌حداکثر رساندن بازدهی ساختار دیوان‌سالارانه توصیه می‌شود که امکان پاسخ‌گویی سازمانی فراهم شود. ۲. فرهنگی: این دیدگاه، فرهنگ سازمانی را مبنیاتوری از فرهنگ کلی جامعه می‌داند و معتقد است که نگرش جامعه، نحوه تعبیر و تفسیر از رویدادهای اطراف سازمان را شکل می‌دهد؛ لذا بر اساس ویژگی‌های فرهنگ عمومی است که پاسخ‌گویی مورد نظر مشخص می‌گردد. ۳. قانونی: این دیدگاه از لحاظ حقوقی و قضایی و حمایت از حقوق افراد به پاسخ‌گویی توجه دارد.

سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوین در جامعه‌شناسی است که در دهه‌های اخیر مورد توجه جدی قرار گرفت و توانست با گسترش نظری و تجربی، جایگاه تعریف‌شده‌ای را میان مطالعات مربوط به حوزه‌های مختلف از جمله در حوزه سازمان‌ها به خود اختصاص دهد. شاید در زمان‌های گذشته سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک شایستگی ضروری برای سازمان‌ها محسوب نمی‌شد، اما امروزه تغییرات فراگیر، نیازهای روبه‌رشد برای اطلاعات و آموزش نیازهای ضروری، نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به‌سوی طراحی سازمانی مسطح و منعطف و ارتباط تنگاتنگ بین سازمان و شبکه‌های مشتریان، تأمین‌کنندگان و رقبا ایجاد می‌کند که رهبران سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی را به‌عنوان یک شایستگی مشخص سازمانی تلقی کنند (بیکر^۲، ۱۳۸۲: ۲۱۹). سرمایه اجتماعی سازمانی یک منبع ناشی از ویژگی‌های روابط اجتماعی درون سازمان است و از طریق جهت‌گیری اهداف جمعی و اعتماد مشترک اعضا شناخته می‌شود که با تسهیل عمل جمعی موفقیت‌آمیز، ارزش ایجاد می‌کند. سرمایه اجتماعی سازمانی، دارایی‌ای است که می‌تواند هم برای سازمان و هم برای اعضا مفید باشد. سرمایه اجتماعی سازمانی به‌جای اینکه حاصل جمع ارتباطات جمعی افراد باشد، یک ویژگی جمعی و محصول فرعی فعالیت‌های سازمانی است و جزء لازم

1. Rosenblum
2. Becker

موفقیت عمل جمعی نیز محسوب می‌شود (ناهاییت و گوشال^۱، ۱۹۹۸). کلمن^۲ معتقد است روابط مبتنی بر اعتماد، فرصت انتقال اطلاعات بیشتر و باکیفیت در اختیار دارد. به اعتقاد پاتنام سرمایه اجتماعی، به مجموعه‌ای از مفاهیم و خصایص از سازمان اجتماعی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها اشاره دارد که می‌تواند کارایی سازمان را به وسیله تسهیل کنش هماهنگ، بهبود بخشد (شارع پور، ۱۳۸۶). لینا و ون بورن^۳ سازه‌ای را ایجاد نموده و آن را سرمایه اجتماعی سازمانی نامیده‌اند و در تعریف این سازه، آن را به منزله منبعی دانسته‌اند که منعکس‌کننده ویژگی‌های روابط اجتماعی درون سازمان است. از نظر این دو محقق، سرمایه اجتماعی از طریق میزان گرایش اعضا به اهداف جمعی و همچنین اعتماد مشترک بین آنها، که با تسهیل کنش جمعی ایجاد ارزش می‌کند، شناخته می‌شود (لینا و ون بورن، ۱۹۹۸: ۵۳۸). سرمایه اجتماعی برخلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد. بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر توجه به آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی که در نهایت این امر به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود (بیکر، ۱۳۸۲). در تحقیقات کوهن و پروساک^۴ (۲۰۰۱) نیز به سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها اشاره شده است. سرمایه اجتماعی را به عنوان عاملی که روابط میان افراد، اعتماد، شناخت متقابل، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک که اعضای شبکه‌ها و اجتماعات انسانی را به هم پیوند می‌دهد و همکاری را امکان‌پذیر می‌سازد، تعریف می‌کنند. آنان به سرمایه اجتماعی به عنوان کانونی برای حفظ و توسعه انسانی می‌نگرند. از نظر آنان سرمایه اجتماعی بازده اقتصادی پدید می‌آورد و سازمان‌ها بدون سرمایه اجتماعی، به آسانی نمی‌توانند کار کنند. برخی از مزایای سرمایه اجتماعی به این شرح است: به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقای دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد، ایجاد روح تعاون (درون سازمان، بین سازمان، و مشتریان و شرکا)، کاهش نرخ جابه‌جایی، کاهش هزینه‌های استخدام، کمک به آموزش، کاهش تغییرات نیروی کار، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک (کوهن و پروساک، ۲۰۰۱). یکی از بررسی‌های مفید برای شناخت سرمایه اجتماعی در حوزه

1. Nahapiet & Goshal
 2. Coleman
 3. Leana & Van Buren
 4. Cohen & Prusak

کسب و کار پژوهش ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) است. این نویسندگان سرمایه اجتماعی را جمع منابع بالقوه و بالفعل موجود در درون و ناشی از شبکه‌های روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان در خلق و تسهیم دانش کمک نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر، مزیت سازمانی پایدار، ایجاد نماید. آنان در این رویکرد سازمانی خود برای سرمایه اجتماعی سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی در نظر گرفته‌اند. بسیاری از محققان در بررسی‌های سازمانی خود از این پژوهش و مدل ارائه‌شده در آن استفاده کرده‌اند.

ماروین براون^۱ در سال ۲۰۰۵ در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی بیان می‌کند که مهم‌ترین روابط در درون زندگی سازمانی در پنج بعد رخ می‌دهد: "فرهنگی، بیناشخصی، سازمانی، مدنی، و طبیعی. هر یک از این ابعاد می‌توانند مانع ایجاد سلامت شوند یا سلامت جمعی را پدید بیاورند (براون، ۲۰۰۵: ۱۰). براون معتقد است که از این پنج بعد، بعد فرهنگی شاید بنیادی‌ترین باشد. زبان، مناسک، و الگوهای ارتباط و ... فرهنگ زمینه‌ای غنی‌ای فراهم می‌کند تا ما بتوانیم دریابیم که چگونه با اشخاص، تجربه‌ها و چیزها ایجاد رابطه کنیم. بعد دوم، بعد بیناشخصی، بر روابطی که خود را تعریف می‌کند متمرکز است. بعد سوم، بعد سازمانی، به شرکت‌ها به‌مثابه عاملان اشاره دارد. عاملان وقتی از سلامت برخوردارند که کنش‌شان همسو با اهدافشان باشد. روابط شرکت با جامعه و با طبیعت ابعاد چهارم و پنجم شرکت را پدید می‌آورد. کارول نیز معتقد است ایجاد حسی از تعلق اجتماعی و هویت اجتماعی و پدید آوردن حسی از امنیت و امید و پشتیبانی از اعضای سازمان منجر به سلامت سازمانی می‌شود. خوش‌رفتاری اعضای سازمان با هم در درون سازمان، جریان اطلاعات و تجارب در درون سازمان را به نحو مطلوبی تأمین می‌کند که سازنده وجه درونی سلامت سازمانی است (کارول ۱۳۸۹، ۹۳-۹۲ به نقل از کرین و دیگران، ۱۳۸۹، ۹۸). در هر یک از نظریه‌های فوق به نحوی به ارتباطات درون سازمان که از ابعاد سرمایه اجتماعی است، اشاره شده است که در ایجاد سلامت در سازمان مؤثر می‌باشد.

1. Brown

تحقیقات پیشین

پینا^۱ و همکارانش (۲۰۰۷)، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات را در ارتقای پاسخ‌گویی مالی دولت در ۱۹ کشور عضو سازمان توسعه و همکاری اقتصاد (OECD) بررسی کردند. نتایج پژوهش‌های این پژوهشگران نشان داد که افزایش سطوح پاسخ‌گویی مالی دولت، به ساختار و مشخصات سبک‌های مدیریت دولتی و چگونگی افشای اطلاعات، بستگی دارد. ولایتام و پررا^۲ (۲۰۰۴) تأثیر احساسات و فرهنگ را بر چگونگی پاسخ‌گویی بررسی نمودند. نتایج این پژوهش نشان داد که پاسخ‌گویی یک عمل فرهنگی است که ارتباط نزدیکی با حالت احساس گناه دارد. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که سطح پاسخ‌گویی در فرهنگ‌های مستعد خجالتی که در کشورهای آسیایی رایج‌تر است، نه تنها ضعیف است، بلکه مردم از افشای اطلاعات اجتناب می‌کنند و تمایل دارند اطلاعات را مخفی نگه دارند. همچنین در فرهنگ‌های گناه‌پذیر (کشورهای اروپایی) برای ارزش‌های حسابداری مانند حرفه‌گرایی، انعطاف‌پذیری، بازبودن و شفافیت اولویت بیشتری قائل هستند. در حالی که فرهنگ‌های شرم‌پذیر (که در کشورهای آسیایی رایج است)، برای ارزش‌های حسابداری مانند کنترل قانونی، محافظه‌کاری و محرمانه‌بودن ارجحیت بیشتری قائل هستند.

گریم شاو^۳ و همکارانش (۲۰۰۶)، نقش فرهنگ سازمانی را در ارتقای پاسخ‌گویی کارکنان سازمان بررسی کردند. آنها چهار عامل را به‌عنوان فرهنگ پاسخ‌گویی معرفی و بیان کردند پاسخ‌گویی زمانی به وجود می‌آید که چهار عامل تشکیل‌دهنده فرهنگ سازمانی وجود داشته باشد: انتظارات مدیران برای کارکنان واضح باشد؛ کارکنان احساس کنند این انتظارات منطقی و معتبر هستند؛ کارکنان پیش‌بینی کنند که پیامدهای مثبتی در نتیجه انجام عملکرد عالی به وجود خواهد آمد و این که کارکنان پیش‌بینی کنند عملکرد ضعیف، پیامدهای منفی در بر خواهد داشت. در پژوهشی که کاناگارتتم^۴ (۲۰۱۰) با هدف بررسی تأثیر شفافیت بر اعتماد سازمانی انجام داد، مشخص شد که افزایش شفافیت (ارائه اطلاعات کامل به ذی‌نفعان)، سبب افزایش میزان اعتماد در

1. pina
2. Velayutham & perera
3. Grimshaw
4. Kanagaretnam

روابط متقابل سازمانی می‌شود. همچنین مشخص شد که اعتماد، عنصری زیربنایی در تمام فعالیت‌های اقتصادی است و نرخ بالای سرمایه‌گذاری و رشد منوط به وجود سطح بالای اعتماد و به تبع آن شفافیت سازمانی می‌باشد. کیسر، استرلینگ و نیلسن^۱ (۲۰۰۷)، در پژوهشی با عنوان "ایجاد سلامت سازمانی" ۴ شیوه سلامت سازمانی را این گونه مشخص می‌سازند: کنترل عملیاتی، اصول و اهداف، ارزش‌های اصلی و فرهنگ. در تحقیقی، با عنوان «سلامت اداری، با تکیه و بررسی قانون ارتقای نظام سلامت اداری و مقابله با فساد» که از منظر شفافیت و پاسخ‌گویی و حاکمیت قانون، بررسی شد، نتایج حاکی از آن است که تا حدی از جنبه‌های نظری و هنجار-گذاری، به مؤلفه‌های مذکور توجه شده و گامی مثبت در زمینه مبارزه با فساد است. ولی از لحاظ اجرایی و عمل به قانون توجهی به آن نشده است (صالحی، ۱۳۹۳). خلف‌خانی (۱۳۸۸)، در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و فساد اداری» با انجام آزمون‌های آماری و تحلیل آنها به این یافته‌ها رسید که بین هنجارهای مشترک، عام‌گرایی، اعتماد به دیگران مبنی بر رعایت قانون و جدیت نهادهای نظارتی بر افعال کارمندان، برای همکاری و مبارزه با فساد، رابطه معنی-داری وجود دارد و نیز بین ترس و همکاری و مبارزه با فساد رابطه معنی‌داری وجود ندارد. در پژوهشی دیگر با عنوان «تأثیر اعتماد بر فضای اخلاقی و پاسخ‌گویی سازمان» نتایج حاکی از آن است، اعتماد بر فضای اخلاقی و پاسخ‌گویی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. همچنین ابعاد اعتماد شامل، صداقت و یکپارچگی، تعهد و قابلیت اطمینان بر فضای اخلاقی و پاسخ‌گویی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد (ابوعلی، ۱۳۹۳). بحری (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان سنجش سلامت و فساد اداری در شهرداری تهران به این نتیجه رسید که قوی‌ترین مؤلفه در تأمین سلامت اداری شهرداری، مؤلفه پاسخ‌گویی و مشکل‌دارترین مؤلفه در سلامت اداری، فرهنگ کار است. همچنین در تحقیقی (۱۳۹۳) در شرکت ملی گاز ایران با عنوان سنجش و ارتقای سلامت اداری به بررسی سلامت سازمانی پرداخته شده است. در این تحقیق سلامت اداری بر اساس شاخص‌های نه‌گانه شورای دستگاه‌های نظارتی کشور سنجیده شده است. این شاخص‌ها عبارتند از: آموزش، مهارت و توسعه فرهنگ دینی و اخلاقی، قانون‌گرایی، شفافیت، پاسخ‌گویی،

1. kayes stirling & nielsen

شایسته‌سالاری، انضباط اداری و مالی، الگوی مصرف و بهره‌وری، استقرار و توسعه سامانه‌های الکترونیک و فناوری‌های نوین، نظارت و کنترل داخلی. نمرات این شاخص‌ها در ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران بر اساس خودارزیابی که در این شرکت صورت گرفته است، به صورت نمودار (۱) می‌باشد. این نمرات بر اساس نمره ۰ تا ۱۰۰ تنظیم شده است، به نحوی که نمره ۱۰۰ بالاترین میزان و نمره ۰ کمترین میزان نمره را در شاخص مورد نظر نشان می‌دهد. بر اساس نتایج این خودارزیابی، بیشترین نمره مربوط به شاخص‌های انضباط اداری و مالی و پاسخ‌گویی و کمترین نمره مربوط به شاخص‌های شایسته‌سالاری و استقرار و توسعه سامانه‌های الکترونیک و فناوری‌های نوین می‌باشد (شرکت ملی گاز ایران، ۱۳۹۴).



نمودار ۱. وضعیت شاخص‌های سلامت سازمانی در ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران

با مرور مباحث نظری و تحقیقات پیشین درمی‌یابیم، منظور از سلامت سازمانی مطرح شده در این تحقیقات تندرستی سازمانی^۱ است که بیشتر سالم بودن و انطباق محیطی یا راه‌هایی که سازمان

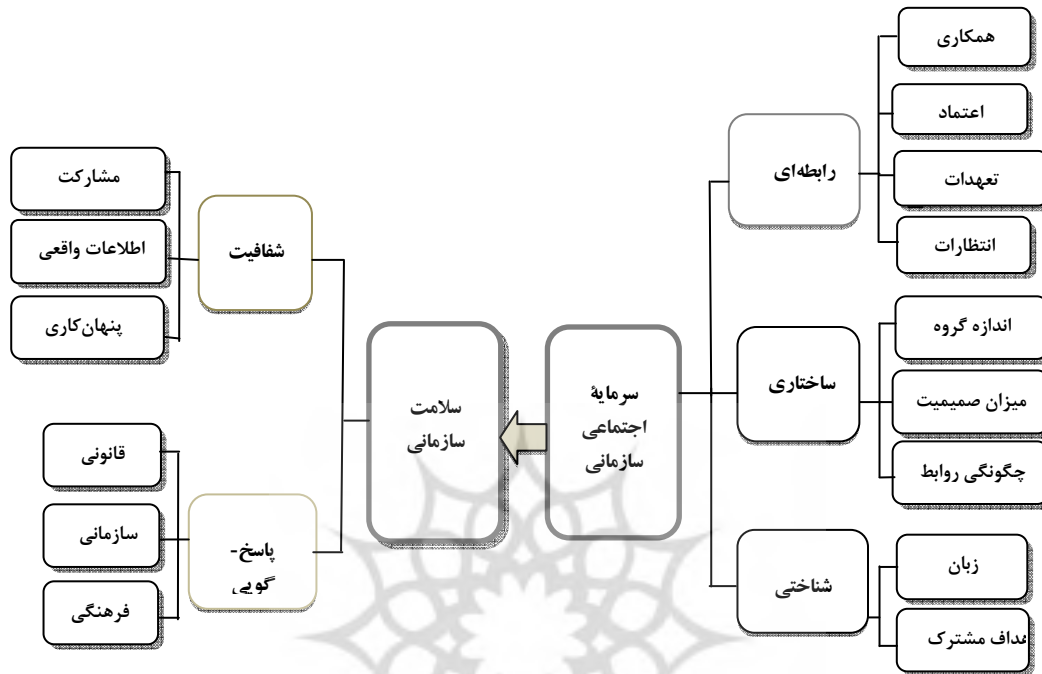
1. Organizational Health

می تواند با محیط همراهی کند تا به بقا و رشد خود ادامه دهد، بررسی شده است و به سلامت سازمانی^۱ به عنوان واکنش کردن سازمان در برابر فساد پرداخته نشده است. همچنین در بیشتر تحقیقات، فساد اداری و مبارزه با آن بررسی شده است و سازوکارهایی که بتوان سازمان را به آن مجهز کرد تا فساد کاهش پیدا کند، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در این تحقیق سلامت سازمانی به معنای دوم آن بررسی می شود. همچنین ابعاد سلامت سازمانی که شامل پاسخ گویی و شفافیت در این پژوهش می باشد، در تحقیقات پیشین به طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفته و عوامل مؤثر بر آن و راه های ارتقای آن در سازمان ها بیشتر مدنظر بوده است. در حالی که در این تحقیق این دو بعد با هم و به عنوان سلامت سازمانی در نظر گرفته شده است. در پژوهش حاضر شفافیت سازمانی با الهام از نظریات راولینز (۲۰۰۹)، اتریونی (۲۰۱۰) و لیندستد و نارین (۲۰۰۶) در سه بعد: اطلاعات ضروری، مشارکت و پنهان کاری، پاسخ گویی با استفاده از نظریات روزنبلوم (۱۹۸۹) در سه بعد: قانونی، سازمانی و فرهنگی و متغیر سرمایه اجتماعی سازمانی با الهام از نظریات شریف و همکاران (۲۰۰۶) و ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) در سه بعد: رابطه ای، ساختاری و شناختی مورد بررسی قرار گرفته است. عناصر و معیارهای اندازه گیری پرسشنامه سرمایه اجتماعی سازمان بر اساس این مدل به صورت زیر می باشد:

بعد ساختاری (ویژگی های شبکه های غیررسمی): این بعد با مؤلفه های اندازه شبکه، میزان صمیمیت و میزان و چگونگی روابط سنجیده شده است. بعد رابطه ای (پویایی های متقابل شخصی در شبکه های غیررسمی): این بعد از سرمایه اجتماعی سازمانی با مؤلفه های: همکاری، اعتماد اجتماعی، تعهدات و انتظارات سنجش شده است و بعد شناختی (زمینه هایی که در آن رویدادهای شبکه شناخته شده است)، این بعد با مؤلفه های زبان مشترک (میزان خاطرات مشترک، سوابق کاری مشترک، دوره های ضمن خدمت و ...) و اهداف و ارزش های مشترک، مورد سنجش قرار گرفته است (ناهاپیت و گوشال ۱۹۹۸).

در این راستا بر اساس نظریه ها و پژوهش های انجام شده که پیش از این اشاره شد، مدل زیر (شکل ۱) تدوین شده و مورد ارزیابی قرار گرفته است.

مدل تحقیق



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه کلی

بین سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی، رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه‌های جزئی

بین سرمایه اجتماعی سازمانی رابطه‌ای و سلامت سازمانی، رابطه معنی داری وجود دارد.

بین سرمایه اجتماعی سازمانی ساختاری و سلامت سازمانی، رابطه معنی داری وجود دارد.

بین سرمایه اجتماعی سازمانی شناختی و سلامت، رابطه معنی داری وجود دارد.

بین سرمایه اجتماعی سازمانی و پاسخگویی، رابطه معنی داری وجود دارد.

بین سرمایه اجتماعی سازمانی و شفافیت، رابطه معنی داری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نوع کاربردی و روش آن کمی و به صورت پیمایش است. جامعه آماری، کارکنان شرکت ملی گاز ایران، به تعداد ۱۰۷۰ نفر است که از این تعداد با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

$$n = \frac{pq.Nt^2}{pq.t^2 + Nd^2} \quad n = \frac{1070 \times 0.231775 \times 3.8416}{1070 \times 0.036 + 3.8416 \times 1070 \times 0.231775} = 204$$

روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای تصادفی است. با توجه به اینکه مطالعه فوق در پی بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی کارکنان شرکت ملی گاز ایران می‌باشد، واحد تحلیل در این مطالعه، فرد و واحد مشاهده، سازمان است. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه است. در پژوهش حاضر اطلاعات در سطح آمار توصیفی (میانگین، میانه، انحراف استاندارد و غیره) و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر) با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه تعداد ۳۰ پرسشنامه به عنوان پیش‌آزمون پر شد و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، روایی شاخص‌های موردنظر تعیین شد. تغییراتی در برخی از شاخص‌ها اعمال شد و در نهایت پرسشنامه نهایی طراحی شد. پایایی سؤالات جدید بر اساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای متغیرهای مورد مطالعه مطابق جدول (۱) به دست آمده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۱. ضرایب پایایی مؤلفه‌های متغیر مستقل و متغیر وابسته

متغیرها	ابعاد	مؤلفه‌ها	تعداد گویه	ضرایب پایایی هر بعد
سرمایه اجتماعی سازمانی	رابطه‌ای	اعتماد اجتماعی	۱۰	۰.۸۱۲
		همکاری	۶	۰.۷۴۷
		انتظارات	۹	۰.۸۲۳
		تعهدات	۶	۰.۸۱۲
شناختی	ساختاری	میزان صمیمیت	۴	۰.۷۱
		زبان مشترک	۶	۰.۷۷۹
		اهداف مشترک	۴	۰.۸۱۱
سلامت سازمانی	شفافیت	مشارکت	۶	۰.۹۱
		اطلاعات واقعی	۸	۰.۷۸
		پنهان کاری	۶	۰.۷۸۶
		سازمانی	۹	۰.۹۲۴
پاسخ‌گویی	پاسخ‌گویی	قانونی	۶	۰.۸۷۱
		فرهنگی	۶	۰.۸۴۶

یافته‌های پژوهش

توصیف مشخصات نمونه

از بین ۲۰۴ نفری که به‌عنوان نمونه انتخاب شدند، ۵۲.۵ درصد زن و ۴۷.۵ درصد مرد بودند. میانگین سنی پاسخ‌گویان ۴۰ سال می‌باشد. ۲۸.۱ درصد تحصیلات زیرلیسانس، ۴۲.۱ درصد لیسانس، ۲۸.۲ درصد فوق‌لیسانس و ۱.۵ درصد تحصیلات دکتری داشتند. وضعیت استخدامی پاسخ‌گویان: ۵۵.۵ درصد رسمی، ۷.۵ درصد پیمانی، ۳۰ درصد قراردادی و بقیه وضعیت استخدامی به غیر از این سه حالت داشتند. ۲۹.۵ درصد از پاسخ‌گویان از طریق فراخوان، ۴۲.۱ درصد از طریق معرفی آشنا و ۲۸.۴ درصد از طریق آزمون استخدامی در این شرکت مشغول به کار بودند. بین پاسخ‌گویانی که به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند ۷۱ نفر (۳۴.۸٪) سابقه کار بین ۱ تا ۱۰ سال دارند. ۶۸ نفر (۳۳.۳٪) سابقه کار بین ۱۱ تا ۲۰ سال، ۴۷ نفر (۲۳٪) بین ۲۱ تا ۳۰ سال و ۱۸ نفر (۸.۸٪) سابقه کار بیشتر از ۳۰ سال دارند.

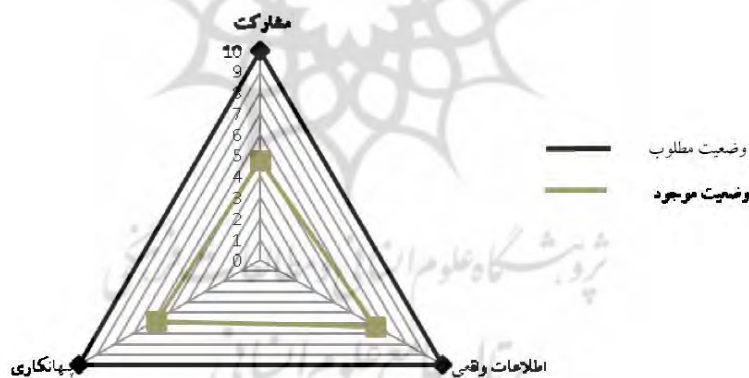
یافته‌های توصیفی

جدول (۲) آماره‌های شفافیت سازمانی را در این پژوهش نشان می‌دهد. میانگین^۱ شفافیت در این سازمان که از سنجش مؤلفه‌های مشارکت، اطلاعات واقعی و پنهان کاری به دست آمده است، برابر ۶.۱۳ از ۱۰ می‌باشد که نشان می‌دهد، میزان شفافیت در این سازمان از حد متوسط بالاتر است.

جدول ۲. آماره‌های شفافیت سازمانی

شاخص‌های آماری کلی					شفافیت سازمانی
حد اکثر	حداقل	انحراف معیار	میانه	میانگین	
۹.۵	۰.۵	۱.۶۱۴	۶.۵	۶.۱۳۷	

نمودار (۲) میزان میانگین نمرات کسب شده در هر یک از مؤلفه‌های شفافیت سازمانی را بر اساس یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد. همان‌طور که در نمودار (۲) نشان داده می‌شود، از بین مؤلفه‌های شفافیت سازمانی، مؤلفه اطلاعات واقعی بیشترین میزان میانگین (۶.۳۲) و مؤلفه مشارکت، کمترین میزان میانگین (۴.۷۹) را کسب کرده است.



نمودار ۲. وضعیت میانگین مؤلفه‌های شفافیت

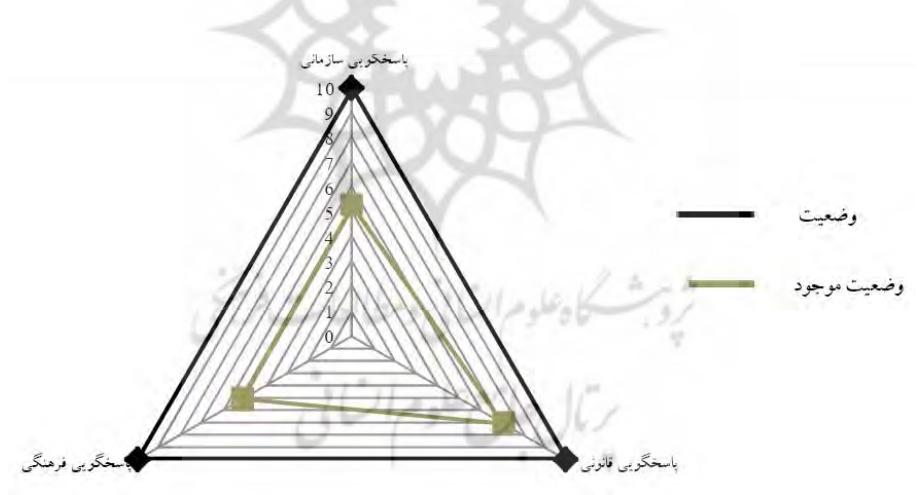
۱. در این گزارش شاخص‌های آماری کلی در فاصله ۰ تا ۱۰ تنظیم شده است.

همان طور که در جدول (۳) آمده است، میانگین پاسخ گویی که با مؤلفه های پاسخ گویی سازمانی، پاسخ گویی قانونی و پاسخ گویی فرهنگی مورد سنجش قرار گرفته است برابر ۵.۲۳ از ۱۰ می باشد که حاکی از آن است که پاسخ گویی در این سازمان در حد متوسط قرار دارد.

جدول ۳. آماره های شاخص پاسخ گویی

پاسخ گویی	میانگین	میانه	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
	۵.۲۳۹	۵.۲۹۸	۱.۶۷۴	۰	۹.۲

نمودار (۳)، میانگین مؤلفه های بعد پاسخ گویی از سلامت سازمانی را نشان می دهد. از بین این مؤلفه ها، پاسخ گویی قانونی بیشترین میزان میانگین (۷.۰۶) و پاسخ گویی فرهنگی کمترین میزان میانگین (۵.۱۳) را کسب کرده است که ضرورت تقویت پاسخ گویی از بعد فرهنگی را نشان می دهد.



نمودار ۳. وضعیت میانگین مؤلفه های پاسخ گویی

در نهایت مطابق جدول (۴)، میانگین سلامت سازمانی که با ابعاد شفافیت و پاسخ‌گویی مورد سنجش قرار گرفته است، برابر ۶.۵۷ می‌باشد که نشان می‌دهد سلامت سازمانی کمی از حد متوسط بالاتر است.

جدول ۴. آماره‌های شاخص سلامت سازمانی

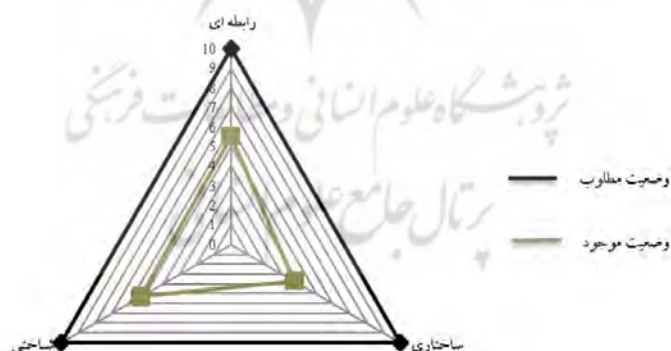
سلامت سازمانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
	۶.۵۷۲	۶.۷۰۷	۱.۷۸۹	۰	۱۰

سرمایه اجتماعی سازمانی نیز با سنجش سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی همان‌طور که در جدول (۵) نمایش داده می‌شود، میانگینی برابر ۴.۸۵ کسب کرده که از حد متوسط کمی پایین‌تر است که این یافته‌ها، راهکارها و سیاست‌های لازم در زمینه تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی را ضروری می‌سازد.

جدول ۵. آماره‌های شاخص سرمایه اجتماعی سازمانی

سرمایه اجتماعی سازمانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
	۴.۸۵۳	۴.۷۸۷	۱.۲۱۶	۱.۲	۹.۳

نمودار (۴) وضعیت میانگین ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی را در سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی نشان می‌دهد. همان‌طور که در این نمودار مشخص است، بعد رابطه‌ای بیشترین میزان میانگین (۵.۵۲) و بعد ساختاری کمترین میزان نمره (۳.۷۳) را کسب کرده است.



نمودار ۴. وضعیت میانگین ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی

آزمون فرضیه‌ها

برای آزمون فرضیه‌های این تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون^۱ استفاده شده است. همان‌طور که در جدول (۶) مشاهده می‌شود، رابطه بین ابعاد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی با سلامت سازمانی معنی‌دار است. به عبارتی با افزایش هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی، سلامت سازمانی نیز افزایش خواهد یافت. بین سرمایه اجتماعی سازمانی با شفافیت و پاسخ‌گویی نیز رابطه مثبت و معنی‌داری در سطح خطای ۰.۰۱ و اطمینان ۹۹ درصد برقرار است به طوری که با افزایش سرمایه اجتماعی سازمانی، شفافیت و پاسخ‌گویی در سازمان مورد مطالعه افزایش می‌یابد. از این رو طبق نتایج جدول (۶) کلیه فرضیه‌های جزئی این پژوهش، تأیید شده است و در نهایت نیز بر اساس این یافته‌ها مشخص می‌شود که فرضیه کلی مبنی بر اینکه بین سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد، با همبستگی مثبت و بسیار قوی ۰.۶۲۶ در سطح خطای کوچک‌تر از ۰.۰۱ تأیید می‌شود. بدین معنی که با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت با افزایش و تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی، سلامت سازمانی به‌طور بسیار چشمگیری ارتقا می‌یابد.

یافته‌های تحلیل رگرسیون

برای شناسایی میزان تأثیر هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های متغیر مستقل (سرمایه اجتماعی سازمانی) بر سلامت سازمانی از تحلیل رگرسیون، روش اینتر^۲ استفاده شد. طبق ۳ مدل گزارش شده در جدول (۷)، ابتدا ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی وارد معادله رگرسیون شدند که مشخص شد طبق مدل ۱ سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و سرمایه اجتماعی شناختی بر سلامت سازمانی تأثیر دارد. ضریب

۱. ضریب همبستگی پیرسون برای محاسبه درجه و میزان ارتباط خطی بین دو متغیر در سطح فاصله‌ای و نسبی به کار می‌رود. مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین -۱ تا +۱ در نوسان است که علامت آن نشانگر جهت رابطه (مثبت یا منفی) می‌باشد. منتهی در هنگام تفسیر نتایج، باید به مقادیر قدر مطلق ضریب همبستگی توجه کنیم (صفری، حبیب پور، ۱۳۸۸: ۴۵۴).

۲. در این روش، کلیه متغیرهای مستقل به طور همزمان وارد مدل می‌شوند تا تأثیر کلیه متغیرهای مهم و غیرمهم بر متغیر وابسته مشخص گردد (منصورفر، ۱۳۹۱: ۱۷۳). در واقع در این روش، تمامی متغیرها در یک مرحله به ترتیب حداقل تولرانس وارد تحلیل می‌شوند.

جدول ۶. ضریب همبستگی سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد آن با سلامت سازمانی و ابعاد آن

سلامت سازمانی	پاسخ گویی	شفافیت	وابسته	
			مستقل	وابسته
۰.۶۹۳**	۰.۶۵۹**	۰.۶۱۷**	R همبستگی پیرسون	سرمایه اجتماعی
۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	sig	رابطه‌ای
۲۰۴	۲۰۴	۲۰۴	تعداد پاسخگو	سرمایه اجتماعی
۰.۳۳۷**	۰.۳۱۷**	۰.۳۰۵**	R همبستگی پیرسون	سرمایه اجتماعی
۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	sig	ساختاری
۲۰۴	۲۰۴	۲۰۴	تعداد پاسخگو	سرمایه اجتماعی
۰.۴۹۹**	۰.۵۱۶**	۰.۳۸۵**	R همبستگی پیرسون	شناختی
۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	sig	سرمایه اجتماعی
۲۰۴	۲۰۴	۲۰۴	تعداد پاسخگو	سرمایه اجتماعی
۰.۶۲۶**	۰.۶۱۲**	۰.۵۳۴**	R همبستگی پیرسون	سرمایه اجتماعی
۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	sig	سازمانی
۲۰۴	۲۰۴	۲۰۴	تعداد پاسخگو	سرمایه اجتماعی

تعیین این مدل ۰.۵۰۲ است؛ به این مفهوم که این دو بعد از سرمایه اجتماعی ۵۰ درصد تغییرات سلامت سازمانی را تبیین می‌نمایند. طبق مدل ۱ رگرسیون، معادله سلامت سازمانی به صورت زیر است.

$$y = B_1X_1 + B_2X_2 + \dots$$

$$\text{سلامت سازمانی (استاندارد)} = ۰.۵۸۲ (\text{سرمایه رابطه ای}) + ۰.۱۷۲ (\text{سرمایه شناختی})$$

سلامت سازمانی در این فرمول متغیر وابسته و سرمایه رابطه‌ای و شناختی متغیرهای مستقل می‌باشند.

در مرحله دوم، کلیه مؤلفه‌های سه بعد سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، ساختاری و شناختی، وارد معادله رگرسیون شدند که با توجه به ضرایب بتا و میزان معنی‌داری در این مدل درمی‌یابیم، مؤلفه‌های اهداف و ارزش‌های مشترک، انتظارات، همکاری، میزان صمیمیت، تعهدات و چگونگی روابط بر سلامت سازمانی تأثیر دارند. این مؤلفه‌ها ۵۷ درصد از تغییرات سلامت سازمانی را تبیین می‌نمایند. ضریب عدم تعیین ($1-R^2$) ۰.۴۳ است که نشان می‌دهد ۴۳٪ تغییرات سلامت سازمانی توسط عوامل دیگری به جز مؤلفه‌های این سه بعد تبیین می‌شود. بر طبق نتایج مدل ۲، معادله رگرسیون عبارت است از:

$$\text{سلامت سازمانی (استاندارد)} = ۰.۴۱۰ \text{ (اهداف مشترک)} + ۰.۲۸۲ \text{ (انتظارات)} + ۰.۱۴۶ \text{ (همکاری)} + ۰.۱۳۶ \text{ (میزان صمیمیت)} + ۰.۱۳۳ \text{ (تعهدات)} + ۰.۱۲۶ \text{ (چگونگی روابط)}$$

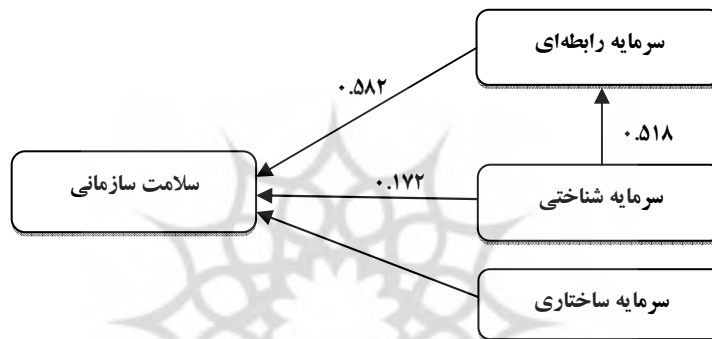
مرحله سوم (مدل ۳) همه متغیرهای زمینه‌ای شامل (جنسیت، سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع استخدام، حقوق و مزایا، نحوه ورود به سازمان و پیگیری اخبار از رسانه‌ها) با ابعاد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی به روش اینتر وارد معادله رگرسیون شدند که از این میان، متغیر جنسیت با ضریب استاندارد ۰.۱۹۲، بعد رابطه‌ای با ضریب استاندارد ۰.۵۶۱ و بعد شناختی با ضریب استاندارد ۰.۱۹۳ با سلامت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. با توجه به مقدار ضریب تعیین ۰.۴۷۳ این مدل قادر است ۴۷ درصد تغییرات سلامت سازمانی را تبیین نماید و ۵۳ درصد دیگر تغییرات این متغیر را عوامل دیگری تبیین می‌نمایند.

جدول ۷. ضرایب استاندارد رگرسیون سلامت سازمانی

مدل ۳		مدل ۲		مدل ۱		متغیرها	
sig	beta	sig	beta	sig	beta		
۰.۰۲۷	۰.۱۹۲					جنسیت	
۰.۶۴۸	-۰.۰۴۹					سن	
۰.۲۵۸	۰.۰۸۱					تأهل	
۰.۰۶۹	۰.۱۷۷					تحصیلات (تا فوق دیپلم)	
۰.۰۵۵	۰.۱۷۷					تحصیلات (لیسانس)	
۰.۹۲۹	۰.۰۱۴					استخدام (رسمی)	
۰.۹۴۸	۰.۰۰۸					استخدام (قراردادی)	
۰.۸۶۶	۰.۰۲۱					حقوق و مزایا	
۰.۳۹۵	-۰.۰۵۹					نوع ورود (فراخوان)	
۰.۶۹۵	-۰.۰۳۹					نوع ورود (معرفی آشنا)	
۰.۱۸۸	۰.۰۹۱					پیگیری اخبار از رسانه	
۰.۰۰۰	۰.۵۶۱	۰.۰۱۶	۰.۱۴۶	۰.۰۰۰	۰.۵۸۲	همکاری	
		۰.۶۴۲	۰.۰۳۴			اعتماد اجتماعی	
		۰.۰۳۳	۰.۱۳۳			تعهدات	
		۰.۰۰۰	۰.۲۸۲			انتظارات	
۰.۸۲۴	۰.۰۱۷	۰.۳۶۶	-۰.۰۴۷	۰.۲۷۱	۰.۰۶۱	اندازه شبکه	
		۰.۰۲۴	۰.۱۲۶			چگونگی روابط	
		۰.۰۱۲	۰.۱۳۶			میزان صمیمیت	
۰.۰۱۷	۰.۱۹۳	۰.۰۷۵	-۰.۱۲۴	۰.۰۰۵	۰.۱۷۲	زبان مشترک	
		۰.۰۰۰	۰.۴۱۰			اهداف مشترک	
۹.۰۶۹		۲۷.۱۷۳		۶۹.۱۹۹		F	
۰.۷۲۹		۰.۷۷۲		۰.۷۱۴		R	
۰.۵۳۱		۰.۵۹۶		۰.۵۰۹		R ²	
۰.۴۷۳		۰.۵۷۴		۰.۵۰۲		R ² Adj	
۰.۰۰۰		۰.۰۰۰		0.000		Sig	

تحلیل مسیر

نتایج تحلیل مسیر در جدول (۸) نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی رابطه‌ای به‌طور مستقیم بر سلامت سازمانی تأثیر دارد و سرمایه اجتماعی شناختی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق سرمایه اجتماعی رابطه‌ای بر سلامت سازمانی تأثیر دارد. سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در مقایسه با سرمایه اجتماعی شناختی، بیشترین میزان تأثیر برابر ۰.۵۸۲ را بر سلامت سازمانی دارد. سرمایه اجتماعی ساختاری نیز تأثیر معنی‌داری بر سلامت سازمانی ندارد. این ارتباطات در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل تحلیل مسیر

جدول ۸. میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته سلامت سازمانی

متغیرها	انواع تأثیر	
	اثر غیرمستقیم	اثر کل
سرمایه اجتماعی رابطه‌ای	-	۰.۵۸۲
سرمایه اجتماعی شناختی	۰.۳۰۱	۰.۴۷۳

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش سرمایه اجتماعی سازمانی با سه بعد: ساختاری، رابطه‌ای و شناختی مورد مطالعه قرار گرفت. بعد ساختاری ناظر بر کمیت روابط کارکنان و بعد رابطه‌ای و شناختی ناظر بر کیفیت روابط کارکنان در سازمان است. همچنین میزان سلامت اجتماعی سازمان با سنجش میزان شفافیت و پاسخ‌گویی انجام پذیرفت که در ادامه روابط بین سلامت سازمانی با سرمایه اجتماعی در سازمان به ترتیب در سطح روابط دومتغیره (همبستگی) و روابط چندمتغیره (تحلیل رگرسیون) گزارش و مورد بحث قرار می‌گیرد.

بین سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و سلامت سازمانی و ابعاد آن شفافیت و پاسخ‌گویی، رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است. در واقع با افزایش سرمایه اجتماعی در بعد رابطه‌ای، سلامت سازمانی نیز افزایش خواهد یافت. به عبارتی، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این روابط متمرکز می‌شود. بین هر یک از مؤلفه‌های همکاری، اعتماد اجتماعی، تعهدات و انتظارات بعد رابطه‌ای با سلامت سازمانی نیز رابطه معنی‌دار مثبت و قوی وجود دارد و این اهمیت اعتماد، میزان همکاری و متعهد بودن کارکنان به سازمان را در رابطه با سلامت سازمانی نشان می‌دهد، به نحوی که اگر در سازمان روابط مبتنی بر اعتماد، حس مثبتی بر تعهد و احساس تعلق به سازمان و حس همکاری، وجود داشته باشد، می‌تواند به افزایش سلامت سازمانی منجر شود. از آنجاکه مؤلفه پنهان کاری از شفافیت یک مؤلفه منفی است و بالابودن آن به معنی پایین بودن شفافیت و همچنین پایین بودن سلامت سازمانی است، لذا طبق نتایج همبستگی، مؤلفه همکاری و مؤلفه تعهدات از سرمایه رابطه‌ای، با مؤلفه پنهان کاری از شفافیت رابطه معنی‌دار و منفی دارد که این یافته نشان‌دهنده آن است که زمانی که افراد در انجام کارهای مختلف سازمانی با هم همکاری داشته باشند، همچنین نسبت به سازمان خود تعهد و وفاداری داشته باشند، می‌توان انتظار داشت که پنهان کاری در این سازمان کاهش و سلامت سازمانی افزایش می‌یابد. همچنین در نهایت سرمایه اجتماعی رابطه‌ای با مؤلفه پنهان کاری رابطه معنی‌دار و منفی دارد؛ به این صورت که اگر سرمایه اجتماعی رابطه‌ای در سازمان افزایش پیدا کند، میزان پنهان کاری در سازمان کاهش پیدا خواهد کرد که این نتیجه در راستای تأیید نظریه راولینز (۱۹۸۹) می‌باشد که معتقد است با افزایش پنهان کاری، شفافیت کاهش

پیدا می‌کند و عرضه اطلاعات روشن و شفاف با مشکل مواجه می‌شود. همبستگی مثبت و معنی‌دار مؤلفه اعتماد اجتماعی، بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی با مؤلفه اطلاعات واقعی بعد شفافیت، نیز در راستای تأیید نظریه کلمن (۱۹۹۰) می‌باشد که معتقد است: روابط مبتنی بر اعتماد، فرصت انتقال اطلاعات بیشتر و با کیفیت در اختیار دارند و این موجب محیطی شامل همکاری و تبادل اطلاعات می‌شود. همچنین فوکویاما (۱۹۹۷) معتقد است، قبل از ورود به یک سازمان تجاری یا اقتصادی و اجتماعی باید اطلاعات کافی درباره شبکه‌های اعتماد موجود در آن سامانه و ویژگی‌های مرتبط با آن داشته باشیم؛ چراکه اعتماد را پایه هرگونه مبادلات اقتصادی و اجتماعی می‌دانند که در نتیجه ضرایب همبستگی بالا، این مسئله را نشان می‌دهد.

از این رو با توجه به یافته‌های مذکور به نظر می‌رسد اگر مدیران سازمان به توسعه مشارکت‌دهی و همکاری کردن اعضای سازمان در فرایند تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی‌های مربوط به واحد کاری خود تلاش ورزند و با عمل به قول و همدردی با کارکنان درباره مشکلات کاری‌شان، اعتمادشان را به خود جلب کنند یا با جلسات توجیهی و فرهنگ‌سازی بین کارکنان، جوی حاکم کنند که همکاران نسبت به کمک به یکدیگر احساس رضایت و علاقه‌مندی نمایند، می‌توان به افزایش سلامت در آن سازمان امیدوار بود.

بین سرمایه اجتماعی ساختاری و سلامت سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری برقرار است. سرمایه اجتماعی ساختاری یک شبکه ارتباطی است که مردم را مرتبط می‌کند و به آنان کمک می‌کند تا همدیگر را برای کمک و همکاری دریابند و بر چگونگی و میزان روابط و اندازه شبکه روابط تأکید دارد. طبق یافته‌ها و بررسی هر یک از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی ساختاری با سلامت سازمانی درمی‌یابیم که اندازه شبکه رسمی و غیررسمی با سلامت سازمانی رابطه معنی‌داری ندارد و فقط دو مؤلفه میزان صمیمیت و چگونگی روابط با سلامت سازمانی رابطه دارد. این امر نشان می‌دهد که کمیت روابط یا اندازه شبکه به تنهایی اهمیتی ندارد، بلکه کیفیت روابط یعنی میزان صمیمیت و چگونگی روابط است که می‌تواند منجر به سلامت سازمانی شود. معنی‌داری مؤلفه میزان و چگونگی روابط غیررسمی که از طریق تماس حضوری رودررو، تلفنی و شبکه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد، با ابعاد شفافیت و پاسخ‌گویی، در راستای تأیید نظریه واکارومدسن

(۲۰۰۸) است که معتقد است، فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، این توان را دارد که سازمان‌های غیر شفاف را به سازمان‌های با شفافیت بالا، مبدل سازد. از دیدگاه او شفافیت از جمله خصایص اخلاقی سازمان بوده و قادر است، فعالیت‌های اصلی سازمان را شکل داده و یا آن را تغییر دهد. از طرفی همان‌طور که کلمه بیان می‌کند، سرمایه اجتماعی همیشه برای اعضای جامعه دارای تأثیرات مثبت نیست، بلکه در صورتی می‌تواند مثبت باشد که هم سرمایه ساختاری و هم رابطه‌ای هر دو به میزان بالایی وجود داشته باشد. از این رو با صرف رابطه داشتن اعضای سازمان با همدیگر نمی‌توان ارتقای سلامت سازمانی را انتظار داشت و باید در کنار سرمایه ساختاری، بعد رابطه‌ای سرمایه نیز از میزان بالایی برخوردار باشد. بدین ترتیب در این پژوهش مشاهده شد، تأثیر کیفیت روابط بیش از کمیت روابط بر سلامت سازمانی است. بر این اساس به نظر می‌رسد، اگر در سازمان سعی شود کارکنان از روش‌های مختلف ارتباط از جمله حضور رودررو، تلفنی و یا شبکه‌های مجازی با هم در ارتباط باشند و مسائل سازمانی را با هم در میان بگذارند، می‌تواند به افزایش شفافیت در امور و پاسخ‌گوبودن سازمان منجر شود.

با افزایش سرمایه اجتماعی شناختی، سلامت سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند. زبان مشترک (سوابق کاری مشترک، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و ...) موجب افزایش سطح درک میان اعضای سازمان می‌شود و توانایی کارکنان را در پیش‌بینی اقدامات سایر همکاران افزایش می‌دهد. مؤلفه دیگر سرمایه اجتماعی شناختی، اهداف و ارزش‌های مشخص است. هدف آن است که تا چه حد افراد فهم و تصور روشنی از اهداف و ارزش‌های سازمان دارند و مهم‌تر اینکه تا چه اندازه این اهداف را قبول دارند و به آنها پایبندند. این بعد دربرگیرنده میزان اشتراکات کارکنان درون یک شبکه اجتماعی یا درک مشترک میان آنهاست که این نتایج در راستای تأیید نظریه سازمانی پیت و گوشال (۱۹۹۸) و شریف و همکاران است که معتقدند زمانی که افراد درک و تصویر روشنی از اهداف سازمان داشته باشند، سرمایه اجتماعی در سازمان افزایش می‌یابد. همچنین طبق نظر براون و کارول، سرمایه اجتماعی، باعث سلامت سازمانی می‌شود. کارول معتقد است، جامعه‌پذیری ثانویه که به درونی کردن فرهنگ سازمانی (اعم از ارزش‌ها، هنجارها، و پذیرش الگوهای محقق) سازمان اشاره دارد، منجر به سلامت سازمانی می‌شود. همچنین ماروین براون

(۲۰۰۶) بیان می‌کند: بعد فرهنگی زندگی سازمانی، شامل زبان، مناسک، و الگوهای ارتباط فرهنگی، که زمینه‌ای غنی فراهم می‌کند تا ما بتوانیم دریابیم که چگونه با اشخاص، تجربه‌ها و چیزها ایجاد رابطه کنیم، سبب ارتقای سلامت سازمانی در سازمان می‌شود که معنی دار بودن این بعد از سرمایه با مؤلفه‌های زبان مشترک و اهداف و ارزش‌های مشترک با سلامت سازمانی، در راستای تأیید نظریات فوق می‌باشد.

با افزایش سرمایه اجتماعی سازمانی و تقویت هر یک از ابعاد (رابطه‌ای، ساختاری و شناختی) و مؤلفه‌های آن، سلامت سازمانی در سازمان افزایش پیدا می‌کند و این در راستای تأیید نظریه ماروین براون (۲۰۰۵) است که بیان می‌کند، مهم‌ترین روابط در درون زندگی سازمانی در ۵ بعد رخ می‌دهد، فرهنگی، بیناشخصی، سازمانی، مدنی و طبیعی که هر یک از این ابعاد می‌تواند باعث ایجاد سلامت در سازمان شوند. کارول نیز معتقد است ایجاد حسی از تعلق اجتماعی و هویت اجتماعی و پدید آوردن حسی از امنیت و امید و پشتیبانی از اعضای سازمان منجر به سلامت سازمانی می‌شود. خوش رفتاری اعضای سازمان با هم درون سازمان، جریان اطلاعات و تجارب درون سازمان را به نحو مطلوبی تأمین می‌کند که سازنده و جهت‌درونی سلامت سازمانی است.

نتایج تحلیل‌های رگرسیونی در قالب مدل‌های مختلف نمایان‌گر این است که از بین مؤلفه‌های سه بعد رابطه‌ای، ساختاری و شناختی؛ متغیرهای همکاری، تعهدات و انتظارات از بعد رابطه‌ای؛ چگونگی روابط و میزان صمیمیت از بعد ساختاری و اهداف و ارزش‌های مشترک از بعد شناختی، بر سلامت سازمانی تأثیرگذار است که این نشان می‌دهد، کیفیت و ماهیت روابط است که می‌تواند باعث افزایش سلامت سازمانی در سازمان شود. معنی‌دار شدن تعهدات و انتظارات در بعد رابطه‌ای در راستای تأیید نظریات ناهاپیت و گوشال، است. پاتنام نیز این‌گونه-بستان‌ها و روابط متقابل را تحت عنوان همیاری مطرح می‌کند. به عقیده پاتنام، مهم‌ترین قسمت سرمایه اجتماعی، همیاری یا کیفیت روابط است. در واقع اگر در سازمان، روابط و کمک-کردن‌های بدون چشم‌داشت شکل گیرد، می‌توان افزایش سلامت سازمانی را انتظار داشت. به-همین دلیل وقتی ابعاد کلی سرمایه اجتماعی وارد معادله رگرسیون می‌شوند، بعد ساختاری بر سلامت سازمانی تأثیرگذار نیست، ولی ابعاد رابطه‌ای و شناختی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر سلامت

سازمانی دارند. معنی دار شدن مؤلفه اهداف و ارزش‌های مشترک در بعد شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی نیز نشان از اهمیت این متغیر و نقش آن بر سلامت سازمانی دارد. از این‌رو کارکنان باید در رابطه با اهداف و ارزش‌های سازمان توجه شوند و راهبردهایی که چنین شرایطی را در سازمان به وجود می‌آورد، مورد توجه قرار گیرد. با توجه به اینکه در این تحقیق مشخص شد ۵۰ درصد تغییرات سلامت سازمانی، توسط سرمایه اجتماعی سازمانی قابل تبیین است، مهم است که مدیران در سازمان به روابط و تعاملات کارکنان با یکدیگر و تقویت محتوای این روابط بپردازند. همچنین سیاست‌گذاری‌های مربوط به روابط کارکنان، ناظر به شرایطی باشد که به کیفیت روابط توجه شود.



منابع

- الوانی، مهدی و شیروانی، علی‌رضا (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۷، صص: ۱۶-۲۲.
- الوانی، مهدی و سیدنقوی، میرعلی (۱۳۸۱)، سرمایه اجتماعی مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه تدبیر، شماره ۱۴۷، سال پانزدهم.
- بحری، الاز (۱۳۹۴)، سنجش فساد و سلامت در شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۴، پیاپی ۱۵، زمستان ۹۴، صص: ۶۵-۹۶.
- بیکر واین (۱۳۸۲)، مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه سید مهدی الوانی و محمدرضا ربیعی. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- پورتنس، آلهندرو (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی، خواستگاه و کاربدهایش در جامعه‌شناسی از کتاب سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه کیان تاج‌بخش، افشین خاک‌باز و حسن پویان، تهران: نشر شیرازه.
- حبیب‌پور، کرم و صفری، رضا (۱۳۸۸)، راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایش، تهران: انتشارات متفکران.
- رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۸۶)، سرطان اجتماعی فساد، تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ اول.
- روزنبلوم، دیوید (۱۹۸۹)، مدیریت دولتی: نظریه‌ها و کاربدها، ترجمه ابراهیم گلشنی، مدیریت دولتی، شماره ۲۵، ۱۳۷۵، صص: ۴۱-۵۵.
- عابدی جعفری، حسن؛ محدثی، حسن؛ فاضلی، محمد؛ حسینی هاشمی، سید داوود و حبیبی، لیلی (۱۳۹۴)، نظریه‌های سلامت و فساد اداری، تهران: انتشارات شهرداری تهران.
- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰)، نظام‌های پاسخ‌گویی در بخش دولتی، دیدگاهی تطبیقی، فصلنامه مطالعه مدیریت، صص: ۷۰-۵۳.
- فوکویاما، فرانسیس (۲۰۰۳)، ارزیابی سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن، ترجمه رستم عباس‌پور، تهران: انتشارات نواندیش.
- قاسمی، وحید؛ آذربایجانی، کریم؛ ادیبی سده، مهدی و توکلی، خالد (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی برون‌گرویی بر توسعه اقتصادی در استان‌های ایران، فصلنامه راهبرد، سال بیستم، شماره ۵۹، تابستان ۱۳۹۰، صص: ۲۴۳ تا ۲۷۰.

کرین، آندرو؛ ماتن، درک و اسپنس، لوراجی (۱۳۸۹) **مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها: برداشت‌ها و موردپژوهی در عرصه جهانی**، ترجمه گروه مترجمین بنیاد توانمندسازی منابع انسانی ایران، تهران: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، نشر جامعه‌شناسان، چاپ اول.

کلمن، جیمز (۱۳۷۷)، **بنیادهای نظریه اجتماعی**، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی، چاپ اول.

منصورفر، کریم (۱۳۹۱) **روش‌های پیشرفته آماری**، تهران: انتشارات دانشگاه تهران، چاپ چهارم.

موسوی خامنه، مرضیه (۱۳۸۳)، **سرمایه اجتماعی و سلوک اجتماعی**، به راهنمایی: غلام‌عباس توسلی، رساله دکتری دانشگاه تهران.

- Bavel, Rawlins (2007) "Transparency in government communication" **Journal of public Affairs**, volum7. Issue 1, 19 JAN 2007.
- Brown, M.T.(2005) corporate Integrity: Rethinking organizational Ethics and leadership. London **Cambridge University press**.
- Burt, R (2000) "The **network structure of social capital**," Research in organizational Behavior, vol: 22.
- Carrol, A,B(1991).**thepyramid of corporate social responsibility**:Toward the Moral management of organizational stakeholders. Business Horizon.
- Chiang,H. (2005), An empirical study of corporate governance and corporate performance. **Journal of American Academy of Business**. 7(1), 5 -101.
- Cohen,D. & Prusak,(2001),in good company-how social capital makes organization work, **Harvard Business School Press**, Boston,Massachusetts.
- Cutt,J. Murry,V.(2002). **Accountability and Effectiveness Evaluation in Non Profit Organization**. Rouledge is an imprint of taylor francis group.
- Gray, A., & Jenkins, B. (1993). Codes of accountability in the new public sector. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, 6(3), 52-67.
- Granovetter, mark (1973) "the strength of weak tie" **American Journal of sociology**.
- Grimshaw, J., Baron, G, Mike, B., Edwards, N (2006). **How to combat culture of excuses and promote accountability**, strategy & leadership, 34, 11-18.
- Kanagaretnom, k. (2010). Trust and reciprocity with transparency & repeated interactions **Journal of Business Research** G3, 241- 247.
- Lindstedt, Catharina, Nauin. Duniel (2007). Transparency against Corruption. A **cross-Country Analysis. Manuscript. Goteborg University**.
- Lin, Nan (1998) "Building a Network theory of social capital "deep of sociology, **Duke University**.
- Minow, N. (1998). **Between vengeance & forgiveness**: Facing history after genocide & mass violence. Boston: Beacon Press.
- Nahapiet, JE & Ghoshal, S. (1998). "Social capital, intellectual capital, and the organizational Advantage". **Academy of management Review**, 23(2).
- Nicholas, N. (1991). Public Financial Accountability.**Asion Review of Public Adminstration**.Vol.X1, No.2, pp. 116-128.
- OConnell, L. (2005). Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field. **Public Administration Review**, 65(1), 85-93.
- O'Donnell, G. (1998). Horizontal accountability in new democracies. **Journal of Democracy**, 9(3), 112-126.
- Paul's, "Accountability in Public Service: Exit, Voice and Capture", **Policy Research and**

- External Affairs Working Paper**, World Bank, 1999, Was 614, P. 5.
- Pina, v., Torres, L., Accrete, B. (2007). **Are ICTS promoting government accountability?** A comparative analysis of e governance development in 19 OECD countries, critical perspective on Accounting, 11815, 583- 603.
- Putnam, R. (2000). ” **Bowling alone**,” New York Simon and Schuster.
- RawlinsBradl. (2008).” Measuring the relationship between organizational transparency employee trust”, **public Relations Journal**, z (2), 254-274.
- Vaccaro & Madsen, P. (2002). **Corporate Dynamic Transparency: the New ICT- drove Ethics**. Ethics Info Techno, 11,113-122.
- Velayuthomas., Perera. H.B. (2004), **the influence of emotions & culture on accountability & governance**. Corporate Governance, 52-84.
- Welman, Barry (1992) “Which **type of ties and network provide what kinds of social support**” Advances in-group processes, Vol: 9.
- Wolf, A (2000). Symposium on accountability in public administration recording democracy efficiency and ethics. **International Review administrative sciences**. Vol: 66, pp: 12-22.

