

بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی سازمانی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن شهر تهران

مهرداد متانی^{۱*}، علی کشاورز^۲

۱- استادیار گروه مدیریت، واحد قائم شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائم شهر، ایران

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی - تصمیم گیری و خط مشی گذاری عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر

چکیده

توجه به مفهوم وجدان کاری در سازمان‌ها در حقیقت نگاهی اخلاقی و انسانی به مقوله کار و سازمان است؛ زیرا اخلاق در رفتار حرفه ای منجر به ایجاد تعهد نسبت به انجام وظایف محوله به بهترین شکل و بدون کنترل خارجی و در پی آن بهبود نتایج کار، می شود. به همین منظور هدف اساسی این پژوهش بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی سازمانی و وجدان کاری در بین کارکنان است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک مسکن شهر تهران است که بر اساس فرمول کوکران به تعداد ۳۶۸ نفر به روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند. روش تحقیق به لحاظ هدف کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. برای جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. روایی ابزار سنجش از نوع صوری محتوایی انجام شد، پایایی پرسشنامه نیز با روش آلفای کرونباخ تعیین گردید. یافته‌ها نشان داد بین ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی سازمانی یعنی شناختی (۰/۴۴)، ارتباطی (۰/۴۲)، و ساختاری (۰/۳۵) با وجدان کاری کارکنان بانک مسکن ارتباط مثبت و معنادار وجود داشت؛

بنابراین تمامی فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌شوند. بر اساس نتایج رگرسیون، همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین با وجدان کاری نسبتاً قوی ($R=0.60$) است. همچنین سه بعد سرمایه اجتماعی توانسته اند به میزان ۰/۳۶ تغییرات متغیر وجدان کاری را تحت تاثیر قرار دهند ($R_2=0.36$).

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، شناختی، ارتباطی، ساختاری، وجدان کاری.

مقدمه و بیان مسأله

امروزه تمام کشورها، به ویژه کشورهای توسعه یافته به این حقیقت ایمان آورده‌اند که راز برتری و پیروزی هر ملتی طی دهه‌های آینده در زیر و رو کردن زمینه و کشف گنجینه‌های کهن یا طبیعی نیست، بلکه در سرمایه‌گذاری و ارتقای نیروی انسانی است. وجود کارکنان فرهیخته و ارزشمند مهمترین عامل اثربخشی و موفقیت یک سازمان قلمداد می‌شود و به همین دلیل دستیابی به این منابع و تعالی آنها به یکی از مهمترین مسائل حوزه مدیریت تبدیل شده است.

موفقیت و بهره‌وری مفید یک سازمان زمانی خواهد بود که کارکنان یا نیروی انسانی آن، نسبت به وظایف و مسئولیت‌های خود تعهد کاری داشته باشند. به عبارت بهتر، کارکنان یک سازمان یا مؤسسه باید وجدان کاری بالایی داشته باشند تا سازمان در رفع نیازهای اجتماعی بتواند کارآمدتر عمل کند. تجلی وجدان کاری^۱ زمانی است که یک جامعه از امنیت اقتصادی، اجتماعی و شغلی برخوردار بوده و در عین حال از خود و شخصیت خود آگاهی داشته باشد.

وجدان کاری را می‌توان وضعیتی دانست که در آن افراد جامعه در مشاغل گوناگون، سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق و کامل انجام دهند. وجدان کاری از درون انسان را هدایت می‌کند تا نسبت به استحکام یک کار و صحت و دقت انجام یک کار حساس بوده و فرد را به انجام وظایف مورد انتظار وا دارد (میرسپاسی، ۱۳۷۶: ۲۴).

هنگامی که کارکنان به سازمان می‌پیوندند، آنان یک پیمان روان شناختی نانوشته می‌بندند. گرچه به طور معمول از چنین کاری نا آگاه هستند، این پیمان افزوده بر پیمان اقتصادی یک پیمان روانشناختی است که وضع درگیری روانی هر کارمند را با نظام تعیین می‌کند. کارکنان می‌پذیرند که میزانی از کار و کوشش را به نظام بدهند ولی در برابر آن درخواستی بیش از پاداش‌های اقتصادی از سازمان ندارند. از آنجا که افراد با وجدان کاری خاص به سازمان می‌پیوندند، سیستم کاری در تقویت یا تضعیف آن نقش اساسی خواهد داشت (صبوری، ۱۳۸۵: ۹۳).

از جمله متغیرهای مرتبط با وجدان کاری سرمایه اجتماعی سازمان در ابعاد مختلف شناختی، ارتباطی و ساختاری است. مفهوم سرمایه اجتماعی نشان از مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌های غیررسمی، قواعد عرفی و تعهدات اخلاقی است که رفتارهای متقابل افراد در چارچوب آنها شکل می‌گیرد و در سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی کمک می‌کند تا سرمایه‌های انسانی و مالی بتوانند در تعامل با هم به یک رشد پویا برسند. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود. سرمایه اجتماعی، چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند. از بعد ساختاری؛ تناسب سازمانی، شکل و ترکیب شبکه و پیوندهای موجود در شبکه و از بعد شناختی؛ ارزش‌ها و حکایات و روایات مشترک و زبان مشترک از مفاهیم اساسی هستند که تبیین کننده سرمایه اجتماعی در سازمان هستند و بر وجدان کاری افراد سازمان تأثیر گذارند.

موضوعی که درباره نقش و جایگاه وجدان کاری در یک سازمان مد نظر قرار داد، تأثیر وجدان کاری بر افزایش بهره‌وری سازمانی است. برای موفقیت در بهبود بهره‌وری، نیاز مبرمی به وجود تعهد شخصی و قلبی افراد شاغل در سازمان وجود دارد. کارکنان باید قلباً به اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان باور داشته باشند. تعهد کاری هنگامی خود را به خوبی نشان خواهد داد که گروه بر یک بحران در مجموعه سازمان فایق آید و این امر فقط بر اثر پیش‌بینی‌های انجام شده ممکن می‌باشد. سرمایه شناختی، ارتباطی و ساختاری کارکنان نوعاً

عواملی هستند که روی تعهدات کاری آنها اثر مثبت و مستقیمی دارند. بنابراین، هرچه سرمایه اجتماعی کارکنان بالاتر و بیشتر باشد، می‌توان پیش‌بینی خوبی برای افزایش میزان تعهد کاری و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمانی مدنظر قرار داد. بنابراین با توجه به توضیحات داده شده بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و وجدان کاری مسئله‌ای مهم و قابل بررسی است. اما انجام پژوهش حاضر در بین کارکنان بانک مسکن اهمیتی مضاعف دارد. در گذشته مردم به شدت دنبال یک بانک بودند که فقط پول‌های آنها را نگه دارد اما اکنون رقابت تنگاتنگ شده و به پول‌های مردم سود هم می‌دهند. الان رقابت بسیار سخت شده، چون تقریباً همه بانک‌ها خدمات مشابهی دارند اما یک نوآوری و خلاقیت کوچک می‌تواند یک سازمان را چند پله بالاتر ببرد. در این جا است که بحث از سرمایه اجتماعی و وجدان کاری مهم‌تر می‌شود و به عنوان مسئله‌ای اساسی در نظام بانکداری مطرح می‌شود.

پیشینه پژوهش

- حسینی و دیگران (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «روابط سبک رهبری و وجدان کاری و تعهد سازمانی کارکنان» به انجام رساندند. نتایج حاصل نشان داده است که میزان تعهد و وجدان کاری کارکنان در جامعه مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط بوده و بین وجدان کاری و تعهد سازمانی و سبک رهبری رابطه گرا رابطه مستقیم وجود داشته است. بنابراین با توجه به ارتباط بالای تعهد سازمانی و وجدان کاری با سبک رهبری پیشنهاد می‌شود که در انتخاب مدیران دقت ویژه‌ای مبذول گردد تا افرادی با دانش و کارایی مدیریتی بالا به کار گرفته شوند.

- ایران نژاد و دیگران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان «ارائه الگوی سرمایه اجتماعی سازمانی اثربخش (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی)» به انجام رساندند. جامعه آماری این تحقیق را مدیران سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی (۴۹ سازمان) تشکیل داده‌اند. تعداد مدیران در زمان اجرای تحقیق ۱۳۶۰ بودند. تعداد ۳۰۰ مدیر بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و پرسشنامه‌های مورد نظر بین آنها توزیع شد. یافته‌های این تحقیق

نشان می دهد که تمام مدل‌های تحلیل مسیر بدست آمده از آزمون مدل نیز معنادار بوده و اثربخش بودن مدل را تایید می نمایند.

- حقیقتیان و مرادی (۱۳۹۰) مقاله ای با عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه» را به انجام رساندند. یافته‌های تحقیق نشان می دهد که سرمایه اجتماعی متشکل از شبکه‌های بین افراد، اعتماد، مشارکت و تعهد سازمانی، رابطه مثبت و معنادار داشت. از مولفه‌های سرمایه اجتماعی، اعتماد بیشترین تاثیر را داشت. از متغیرهای فردی، جنسیت تاثیر معنادار بر رضایت شغلی داشته، گویای رضایت شغلی بیشتر زنان نسبت به مردان بود.

- کاملی و دیگران (۱۳۸۸) پژوهشی را با عنوان «بررسی تاثیر ساختار شبکه و سرمایه اجتماعی بین سازمانی در عملکرد خط مشی گذاری سازمان‌ها (مطالعه در سازمان پلیس)» به انجام رساندند. نتایج حاصله بیانگر تاثیر متغیرهای مستقل بر وابسته می باشد. بنابراین ضروری است که سازمان پلیس در سیاست گذاری‌های خود به نقش یا اهمیت این عوامل توجه نموده تا بهبود روزافزون در عملکرد سیاست گذاری‌های خود را با تغییر مناسب در آن تجربه نماید.

- خلیل نتاج (۱۳۸۶) در پایان نامه خود با موضوع «عوامل جامعه شناختی موثر بر وجدان کاری بانک‌های شهرستان بابل» به این موضوع پرداخته است. در نتیجه کلی متغیر وابسته پژوهش یعنی وجدان کاری کارکنان بانک، میانگین وجدان کاری کارکنان بانک‌های شهر بابل برابر با ۶۴/۷۷ با انحراف استاندارد ۱۲/۷۵ و حداقل وجدان کاری برابر با ۳۳/۳ و حداکثر ۹۶/۶۷ به دست آمده است. به طور خلاصه وجدان کاری اکثریت کارکنان بانک‌های شهر بابل پایین تر از میانگین بدست آمده است.

- فاطمی زاده (۱۳۸۲) در پایان نامه خود با عنوان «عوامل موثر بر تقویت وجدان کاری در بین کارکنان اداری ادرات آموزش و پرورش مشهد به بررسی مفهوم وجدان کاری و عوامل موثر بر تقویت آن» پرداخته است. نتایج نشان می دهد که در فرضیات تحقیق رابطه تحصیلات، سابقه خدمت در اداره، داشتن سابقه ایثار گری با تقویت وجدان کاری را بررسی می کند و در پایان راهکارهایی از جمله اهمیت دادن به کسب مهارت و تخصص از طریق آموزش ضمن

خدمت را پیشنهاد می کند. همچنین لزوم تحقیق در مورد کارکنان آموزشی و لزوم تحقیق در مورد کارکنان زن و مقایسه بین وجدان کاری مردان و زنان بر اساس جنسیت را لازم می داند. - تحقیق آرچانا^۱ (۲۰۱۱) نشان داده است که بین حمایت و کنترل‌های اجتماعی و نیز استرس شغلی با وجدان کاری رابطه وجود دارد بدین معنا که افراد دارای وجدان کاری بالا همواره دغدغه کار، شغل و انجام صحیح و درست وظایف خود را دارند. این دغدغه عمدتاً از میزان و نحوه نظارت دقیق و منضبط جامعه و سازمان از فرد ناشی می شود.

- چارلز^۲ (۲۰۰۸) پژوهشی با عنوان تعهد شغلی و تجزیه و تحلیل برخی موضوعات آن در دانشگاه آیوا آمریکا صورت داده است. پژوهش به صورت میدانی با جمع آوری اطلاعات از بین ۴۷۰ نفر از شاغلین مراکز درمانی آمریکا انجام گرفته است. در این پژوهش چهار بعد تحت عنوان وفاداری، ماندگاری در کار، تعهد کاری و تعهد حرفه ای مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل عوامل نشان داده است که وفاداری و ماندگاری در کار به طور نظری و تجربی اثر متفاوتی نسبت به دو عامل دیگر به تعهد شغلی دارد. داده‌های این تحقیق نشان می دهد که قصد ماندن در کار و وفاداری به شغل در اوایل استخدام نسبت به دو عامل دیگر یعنی تعهد کاری و تعهد حرفه ای از ثبات کمتری برخوردار است ولی تا رسمی شدن کارمند این ثبات بیشتر می شود.

چارچوب نظری

در پژوهش حاضر برای بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی از نظریه ناهاپیت و گوشال استفاده شده است. ناهاپیت و گوشال با رویکردی سازمانی به طبقه بندی سرمایه اجتماعی پرداخته و آن را شامل ابعاد ساختاری، شناختی و رابطه ای می دانند. بعد ساختاری: بعد ساختاری به پیکربندی غیرشخصی پیوندهای بین افراد و یا واحدهای اجتماعی اشاره دارد. وجوه مهم تحت این بعد، سه بعد پیوند شبکه، ترتیبات شبکه، و ثبات شبکه است (یانگ کو و رولینسون، ۲۰۱۱: ۱۷۴). پیوندهای موجود در شبکه: پیوند شبکه در بردارنده شیوه‌های خاصی

1. Archana

2. Charls

است که اعضای واحد اجتماعی با یکدیگر مرتبط شده اند و با یکدیگر همکاری می کنند. به طور کلی شامل وسعت و شدت ارتباطات موجود در شبکه می باشند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵). ترتیبات شبکه: تعیین کننده الگوی های پیوند میان اعضای واحدهای اجتماعی است و شامل سلسله مراتب شبکه، میزان ارتباط پذیری و تراکم شبکه است. ثبات شبکه: در بردارنده میزان نزدیکی و شباهت افراد در یک واحد اجتماعی است (گودرزوند چگینی و دیگران، ۱۳۹۰: ۱۰-۶).

به طور کلی این بعد در بردارنده این است که تا چه اندازه شبکه ایجاد شده برای یک هدف خاص ممکن است برای اهداف دیگر استفاده شود (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵). بعد شناختی: بعد شناختی به آن دسته از جنبه ها که بازنمایی ها، تفاسیر و سیستم مفهومی به اشتراک گذارده شده بین اعضای گروه را فراهم می کند، توجه دارد و وسعت سهم شدن اعضای تیم پروژه در ادراکی مشترک و گسترش یک رویه شناختی مشترک در میان خودشان را منعکس می کند (یانگ کو، و رولینسون، ۲۰۱۱: ۱۷۸). و اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم های مشترک در میان گروه ها است. مهمترین جنبه های این بعد زبان مشترک، یعنی ابزاری است که از آن طریق افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند و اطلاعات را تبادل می کنند. به بیانی دیگر؛

۱- بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد در بر گیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند بعد ارتباطی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می پردازد. و موارد زیر را در بر می گیرد:

زبان و کدهای مشترک و همچنین روایت های مشترک بعد شناختی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) از سرمایه اجتماعی به عنوان منابع فراهم کننده نمایندگی مشترک، تفسیر و سیستم های معنا در میان بخش ها، تعریف شده.

به عبارت دیگر این بعد به منابعی اطلاق می شود که برای گروه ها، سیستم های معانی تفاسیر و تعبیر مشترک فراهم می کند. آنها همچنین مطرح می کنند که معانی مشترک از قبیل ارزش ها

و اهداف مشترک به واسطه مشارکت مستمر در فرایند معنا بخشی به موازاتی که گروه‌ها درک مشترک به وجود می‌آورند، توسعه می‌یابد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵).

۲- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد اشاره به ارتباطات میان بازیگرانی دارد که به طور متوالی در حال تسهیم اطلاعات هستند. ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) استدلال نمودند که برخورداری از چنین اطلاعاتی منجر به ارتقاء و توانایی سازمانی در جذب (تحلیل) و تلفیق دانش می‌شود که این امر یک مزیت رقابتی را برای سازمان ایجاد می‌نماید. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل الگوهای پیوندهای میان شبکه و ترکیب سازماندهی شبکه و تناسب سازمانی می‌شود. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی از شکل ساختاری، تنوع، مرکزیت و نقش مرزبانی مشارکت کنندگان در شبکه منتج می‌شود (یانگ کو و رولینسون، ۲۰۱۱: ۱۷۴).

۳- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد، ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، در حالی بعد ساختاری بر این امر تمرکز می‌گردد که آیا کارکنان در یک سازمان، اصلاً به هم متصل هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد. این بعد شامل اعتماد، هنجارها، تعهدات و هویت می‌شود. بعد رابطه‌ای به روابط به روابط شخصی اطلاق می‌شود که از طریق روند تعاملات یعنی حدی که اعتماد، تعهد و روابط دوجانبه بین گروه‌ها وجود دارد، توسعه می‌یابد (فیضی و رونقی، ۱۳۹۰: ۱۸۹).

زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد. وحکایت‌های مشترک، یعنی داستان‌ها و استعاره‌هایی است که در یک جامعه موجب حفظ مجموعه‌های معانی می‌شود. بعد رابطه‌ای: روابط شخصی که مردم در میان خودشان به واسطه سوابق تقابلات (در شرایط محیطی سازمان کم نیست) پرورش می‌دهند. یک جنبه مهم بعد رابطه‌ای اعتمادی است که در میان اعضای یک گروه پرورش می‌یابد (یانگ کو و رولینسون ۲۰۱۱: ۱۷۹).

ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) بیان می‌دارند که یک سازمان می‌تواند ارائه دهنده محیط نهادی‌ای باشد که برای سرمایه اجتماعی سازنده است. آنها بیان می‌دارند که ترکیب و مبادله دانش هنگامی که افراد با هم در ارتباط هستند (سرمایه اجتماعی)، افراد روابط قوی و مثبت با یکدیگر دارند (سرمایه رابطه‌ای) و افراد توانایی درک و بکارگیری دانش را دارند (سرمایه شناختی) می‌تواند تسهیل گردد (حسن زاده، ۱۳۹۰).

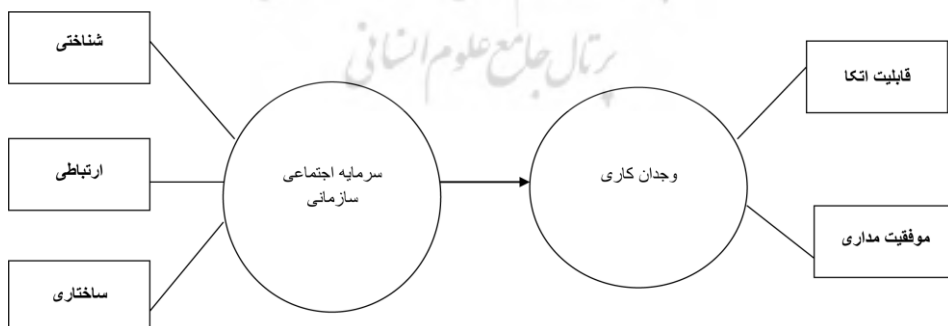
بنابراین بر اساس نظریه ناهایت و گوشال (۱۹۹۶) سرمایه اجتماعی در این پژوهش با سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی رابطه ای و سرمایه اجتماعی ساختاری سنجیده می شود.

همچنین برای بررسی وجدان کاری از تئوری وجدان کاری کاستا و مک کرای (۱۹۹۲) استفاده شده است. بر اساس نظریه کاستا و مک کرای (۱۹۹۲) قابلیت اتکا و موفقیت مداری شاخص های اصلی وجدان کاری هستند.

بر اساس نظریات و پژوهش های کلمن (۱۹۹۰)، نیوتون (۱۹۹۷) و کاواچی و همکاران (۱۹۹۷) عقیده دارند که سرمایه اجتماعی، درجه یکپارچگی و مسئولیت اجتماعی را با توجه به کل جامعه، کنشگران و گروه های آن را روشن می سازد. سرمایه اجتماعی مبتنی بر ارزش ها و نگرش ها، مانند اطمینان، همکاری، ایمنی، اصول، اصول اخلاقی و مصالحه است و رفتار شهروندی سازمانی و وجدان کاری در سازمان های مختلف را ارتقا می بخشد (رایبیز، ۱۳۸۶).

همچنین بنابر عقیده مکالرو (۲۰۰۱) و لسر و کودرل (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی یکی از اجزای سرمایه فکری بوده، مبتنی بر پاره ای از ارزش ها و شاخص هایی مانند اعتماد، وفاداری، صمیمیت، مصالحه، شفافیت، انسجام، مسئولیت پذیری، درستکاری و اصول اخلاقی است.

بنابراین از نظریات فوق این فرضیه اصلی استخراج می شود که بین سرمایه اجتماعی و وجدان کاری ارتباط وجود دارد.



مدل نظری پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

بین میزان سرمایه اجتماعی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

- بین سرمایه اجتماعی شناختی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

- بین سرمایه اجتماعی ارتباطی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

- بین سرمایه اجتماعی ساختاری و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر بر اساس نوع داده‌های جمع‌آوری و تحلیل شده، تحقیقی کمی است و از لحاظ نوع برخورد با مسأله مورد بررسی و ورود به آن مطالعه ای میدانی است. تکنیک مورد استفاده در این پژوهش پیمایش است. در مطالعه میدانی، برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استاندارد شده وجدان کاری کاستا و مک کرای (۱۹۹۲) استفاده شده است. این پرسشنامه استاندارد است و در تحقیقات زیادی به خصوص در ارتباط با کارکنان از آن استفاده شده است. برای بررسی سرمایه اجتماعی از پرسشنامه استاندارد شده ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده می‌شود. این پرسشنامه دارای سه شاخص شناختی، رابطه ای و ساختاری است. جامعه آماری این مطالعه کلیه کارکنان بانک مسکن شهر تهران است. از آنجا که به طور طبیعی امکان مطالعه دیدگاه‌های تمامی کارکنان وجود نداشت از شیوه «نمونه‌گیری» برای تبیین نظریات افراد مورد مطالعه استفاده شده است و بر اساس فرمول کوکران تعداد (۳۶۸ نفر) که معرف جامعه آماری تشخیص داده شدند به عنوان نمونه انتخاب و مطالعه شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش شیوه نمونه‌گیری دو مرحله ای با استفاده از نمونه‌گیری

خوشه ای و سپس نمونه گیری تصادفی ساده است. پس از گردآوری داده‌ها تجزیه و تحلیل آن‌ها با استفاده از نرم افزار آمارهایی اس پی اس انجام گردید و در این رابطه برای آزمون فرضیات، تست‌های آماری متناسب با هر فرضیه بکار گرفته شد.

تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

وجدان کاری

تعریف مفهومی: وجدان کاری را می‌توان نیرویی درونی دانست که به واسطه‌ی آن انسان به انجام کار بیش‌تر و بهتر گرایش می‌یابد به نحوی که بدون نیاز به نظارت بیرونی و از طریق خودکنترلی و به صورت خودانگیخته به بهترین نحو وظایف محوله را به‌انجام می‌رساند. وجدان کار را می‌توان طبق تعریف شورای فرهنگ عمومی کشور، وضعیتی دانست که در آن افراد جامعه، در مشاغل گوناگون سعی دارند تا کارهای محوله را به بهترین وجه و به طور دقیق و کامل و با رعایت اصول بهینه‌سازی انجام دهند (میرسپاسی، ۱۳۸۳: ۳۹ و جدی، ۱۳۷۵: ۲۲).

تعریف عملیاتی: وجدان کاری با شاخص‌های قابلیت اتکا و موفقیت مداری مورد سنجش قرار گرفته شده است.

سرمایه اجتماعی

اصطلاح سرمایه اجتماعی به سرمایه‌هایی از قبیل اعتماد اجتماعی، هنجارها و شبکه‌هایی که مردم برای حل مشکلات عمومی ترسیم می‌کنند، گفته می‌شود. به طور کلی سرمایه اجتماعی، جمع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که حاصل از شبکه‌ی بادوام از روابط کمابیش نهادینه شده‌ی آشنایی و شناخت متقابل یا به بیان دیگر، عضویت در یک گروه است. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می‌کند و یا به آنان اعتبار می‌بخشد (حیدرخانی و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۴۳ و ۱۴۶).

تعریف عملیاتی: سرمایه اجتماعی سازمانی با شاخص‌های، سرمایه اجتماعی ساختاری، سرمایه اجتماعی ارتباطی و سرمایه اجتماعی شناختی مورد بررسی قرار گرفته شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها یافته‌های توصیفی

جدول ۱- توزیع فراوانی بر اساس سرمایه اجتماعی

وضعیت مولفه					شاخص‌های توصیفی		متغیرهای پژوهش	
جمع کل	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	انحراف معیار		میانگین
۳۶۸	۸۰	۹۶	۱۲۱	۴۵	۲۶	۰/۹۷	۳/۴۳	سرمایه اجتماعی شناختی
۳۶۸	۷۲	۹۰	۱۱۷	۵۰	۳۹	۰/۹۳	۳/۲۹	سرمایه اجتماعی ساختاری
۳۶۸	۹۱	۹۸	۱۰۶	۳۵	۳۸	۰/۹۹	۳/۴۶	سرمایه اجتماعی ارتباطی
۳۶۸	۷۴	۹۲	۱۱۵	۵۳	۳۴	۰/۹۷	۳/۴۰	میزان کل سرمایه اجتماعی

یافته‌ها نشان می‌دهد که در بین شاخص‌های سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی ارتباطی دارای بیشترین میانگین (۳/۴۶) و سرمایه اجتماعی ساختاری دارای کمترین میانگین (۳/۲۹) است. سرمایه اجتماعی شناختی نیز به میزان (۳/۴۳) یعنی بالاتر از متوسط است. همچنین وضعیت کلی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که در همه مؤلفه‌ها، پاسخگویان اذعان داشته‌اند که سرمایه اجتماعی بیش از حد متوسط (۳) می‌باشد، نمره کل میزان سرمایه اجتماعی بیانگر این امر است که سرمایه اجتماعی پاسخگویان بالاتر از حد متوسط (۳/۴۰) است

وجدان کاری

جدول ۲- توزیع فراوانی بر اساس وجدان کاری

وضعیت مولفه						شاخص‌های توصیفی		متغیرهای پژوهش
جمع کل	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	انحراف معیار	میانگین	
۳۶۸	۹۵	۸۱	۱۳۴	۴۵	۱۳	۰/۹۴	۳/۵۵	قابلیت اتکا
۳۶۸	۸۸	۷۵	۱۳۳	۵۵	۱۷	۰/۹۷	۳/۴۵	موفقیت مداری
۳۶۸	۹۲	۷۸	۱۳۳	۵۰	۱۵	۰/۹۳	۳/۵۰	میزان کل وجدان کاری

یافته‌های جدول بالا نشان می‌دهد که در بین شاخص‌های وجدان کاری، قابلیت اتکا دارای میانگین (۳.۵۵) و موفقیت مداری دارای کمترین میانگین (۳.۴۵) است. همچنین وضعیت کلی وجدان کاری نشان می‌دهد که در همه مولفه‌ها، پاسخگویان اذعان داشته‌اند که وجدان کاری در حد بالاتر از متوسط (۳.۵۰) است.

یافته‌های استنباطی

بررسی وضعیت نرمال توزیع داده‌ها

برای استفاده از آزمون‌های پارامتریک، پیش شرط‌هایی وجود دارد که عبارتند از: شرط نرمال بودن داده‌ها. جهت بررسی نرمال بودن عامل‌ها از آزمون تک نمونه‌ای کلموگروف - اسمیرنوف به قرار زیر استفاده می‌شود.

H_0 : داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند

H_1 : داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند.

جدول ۳- آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن متغیرهای پژوهش

مؤلفه‌های پژوهش	پایگاه اقتصادی	سرمایه اجتماعی شناختی	سرمایه اجتماعی ارتباطی	سرمایه اجتماعی ساختاری	وجدان کاری
تعداد	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶	۲۶۶
مقادیر کلموگروف- اسمیرنوف	۰.۸۰۹	۱.۷۴	۲.۵۶	۲.۵۹	۲.۶۲
سطح معناداری (دو دامنه)	۰.۰۸۳	۰.۰۶۹	۰.۱۴۵	۰.۲۷۱	۰.۱۶۳

با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان نتیجه گرفت که چون مقادیر سطح معناداری کلیه متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰.۰۵ هستند، پس می‌توان گفت که این عامل نرمال بودن توزیع داده‌ها را می‌رساند و می‌توان در تحلیل فرضیه‌های پژوهش، آزمون‌های پارامتریک را بکار گرفت.

آزمون فرضیه‌ها

فرضیه شماره ۱: بین سرمایه اجتماعی شناختی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. یافته‌ها به شرح زیر است.

جدول ۴- ضریب همبستگی ارتباط سرمایه اجتماعی شناختی و وجدان کاری

وجدان کاری		سرمایه اجتماعی شناختی
۰/۴۴	شدت رابطه	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۲۶۶	تعداد	

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰.۰۵ است، لذا بین دو متغیر سرمایه اجتماعی شناختی و وجدان کاری کارکنان

ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده که برابر با ۰/۴۴ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر سرمایه اجتماعی شناختی و وجدان کاری وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه میزان سرمایه اجتماعی شناختی کارکنان بیشتر باشد میزان وجدان کاری آنان بیشتر می شود. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۱ پژوهش حاضر تایید می شود.

فرضیه شماره ۲: بین سرمایه اجتماعی ارتباطی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. یافته‌ها به شرح زیر است.

جدول ۵- ضریب همبستگی ارتباط سرمایه اجتماعی و وجدان کاری

وجدان کاری		
۰/۴۲	شدت رابطه	سرمایه اجتماعی ارتباطی
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۲۶۶	تعداد	

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰.۰۵ است، لذا بین دو متغیر سرمایه اجتماعی ارتباطی و وجدان کاری کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده که برابر با ۰/۴۲ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر سرمایه اجتماعی ارتباطی و وجدان کاری وجود دارد؛ بدین صورت که هرچه میزان سرمایه اجتماعی ارتباطی کارکنان بیشتر باشد میزان وجدان کاری آنان بیشتر می شود. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۲ پژوهش حاضر تایید می شود.

فرضیه شماره ۳: بین سرمایه اجتماعی ساختاری و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن ارتباط وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. یافته‌ها به شرح زیر است.

جدول ۶- ضریب همبستگی ارتباط سرمایه اجتماعی ساختاری و وجدان کاری

وجدان کاری		
۰/۳۵	شدت رابطه	سرمایه اجتماعی ساختاری
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۲۶۶	تعداد	

با توجه به مقدار sig محاسبه شده بین دو دامنه که برابر با ۰/۰۰۰ است و چون این عدد کوچکتر از ۰.۰۵ است، لذا بین دو متغیر سرمایه اجتماعی ساختاری و وجدان کاری کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین با توجه به شدت همبستگی بدست آمده ما که برابر با ۰/۳۵ است، لذا همبستگی مثبت، با شدت متوسط و با جهت مستقیم بین دو متغیر سرمایه اجتماعی ساختاری و وجدان کاری وجود دارد؛ بدین صورت که هر چه میزان سرمایه اجتماعی ساختاری کارکنان بیشتر باشد میزان وجدان کاری آنان بیشتر می شود. لذا بر این اساس فرضیه شماره ۳ پژوهش حاضر تایید می شود.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

تحلیل رگرسیونی

تحلیل رگرسیونی: سهم هر یک از شاخص‌های سرمایه اجتماعی در وجدان کاری کارکنان چقدر است؟ جهت پی بردن به این امر از رگرسیون چندگانه استفاده می شود. یافته‌ها به شرح زیر است:

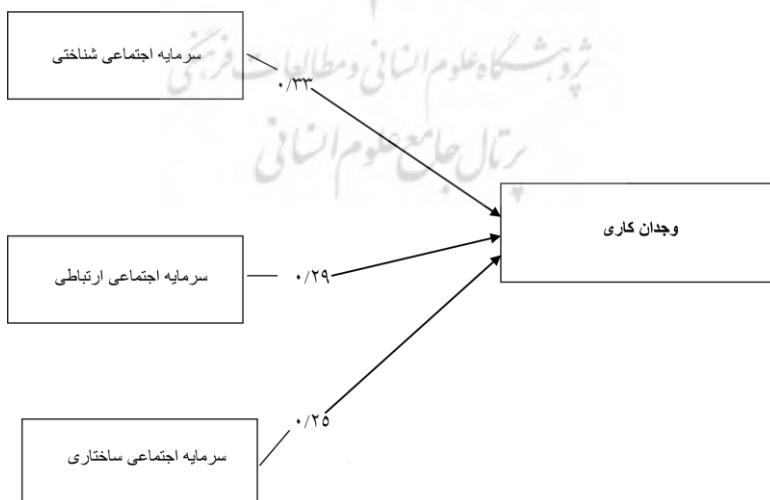
جدول ۷- آزمون رگرسیون چندگانه

DW	F	R ²	R	Tol	VIF	sig	t	β	B	متغیرهای پیش بین
۱.۸۷	۱۷۹.۶۶	.۳۶	.۶۰	.۷۶۵	۱.۵۵	.۰۰۰	۹.۳۵	-	۸۷۸	مقدار ثابت
				.۸۴۶	۲.۳۶	.۰۰۰	۴.۷۴	.۳۳	.۴۳	سرمایه اجتماعی شناختی
				.۷۷۳	۱.۵۴	.۰۰۰	۳.۳۷	.۲۹	.۱۳	سرمایه اجتماعی ارتباطی
				.۶۵۲	۱.۳۹	.۰۰۱	۳.۲۷	.۲۵	.۱۷	سرمایه اجتماعی ساختاری

DW: Durbin-Watson, Tol: Tolerance, VIF: Variance inflation factor

متغیر وابسته: وجدان کاری

در این مدل میزان وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن تبیین شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که تمامی مولفه‌های مدل، دارای مقادیر t بیشتر از ۲ و مقدار سطح معنی داری کمتر از ۰.۰۵ هستند. بنابراین این متغیرها پیش‌بینی کننده وجدان کاری هستند. در این مدل قویترین پیش‌بینی کننده، متغیر سرمایه اجتماعی شناختی است که مقدار تاثیر آن برابر ۰.۳۳ است ($\beta=0.33$). لازم به ذکر است که همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین با وجدان کاری نسبتاً قوی ($R=0.60$) است. همچنین سه متغیر معنادار به طور کلی توانسته اند به میزان ۰/36 تغییرات متغیر وجدان کاری را تبیین معنادار کنند ($R^2=0.36$).



نمودار تحلیل مسیر

نتیجه گیری

همانطور که ذکر شد موفقیت و بهره‌وری مفید یک سازمان زمانی خواهد بود که کارکنان یا نیروی انسانی آن، نسبت به وظایف و مسئولیت‌های خود تعهد کاری داشته باشند. به عبارت بهتر، کارکنان یک سازمان یا مؤسسه باید وجدان کاری بالایی داشته باشند تا سازمان در رفع نیازهای اجتماعی بتواند کارآمدتر عمل کند. تجلی وجدان کاری^۱ زمانی است که یک جامعه از امنیت اقتصادی، اجتماعی و شغلی برخوردار بوده و در عین حال از خود و شخصیت خود آگاهی داشته باشد.

در همین راستا، با توجه به اهمیت و ضرورت بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی سازمانی و وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن شهر تهران در این پژوهش به تحلیل و بررسی ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی چون سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی ارتباطی و سرمایه اجتماعی ساختاری به عنوان متغیرهای مستقل و رابطه آن با وجدان کاری کارکنان به عنوان متغیر وابسته پرداخته شد. نتایج این تحقیق نشان دهنده رابطه مثبت، مستقیم و معنادار بین تمامی متغیرهای مستقل و متغیر وابسته پژوهش است. بدین صورت که هرچه میزان سرمایه اجتماعی شناختی (۰/۴۴)، سرمایه اجتماعی ارتباطی (۰/۴۲) و سرمایه اجتماعی ساختاری در بین کارکنان بیشتر باشد تحقق وجدان کاری برای آنان بیشتر امکان پذیر می‌گردد.

یافته‌های پژوهش حاضر مبتنی بر ارتباط بین سرمایه اجتماعی و وجدان کاری کارکنان با یافته‌های پژوهش عباسی قادی (۱۳۸۶)، آسترکی (۱۳۸۸) و جهانگیری و دیگران (۱۳۹۱) همخوانی وجود دارد. آنها نیز در پژوهش‌های خود به نتیجه مشابهی با پژوهش حاضر رسیدند. بنابراین مشاهده می‌شود که سرمایه اجتماعی یکی از منابع مهم وجدان کاری در بین کارکنان بانک مسکن است و با افزایش سرمایه اجتماعی در ابعاد مختلف میزان وجدان کاری آنان افزایش پیدا می‌کند.

- نتایج پژوهش نشان دادند که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با وجدان کاری ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد، بنابراین پیشنهاد می‌شود که به نظامهای آموزشی برای آموزش سرمایه اجتماعی تأکید شود. گذر افراد از آموزشهای عمومی در تمامی سطوح و نیز

آموزشهای دانشگاهی، نقش اصلی را در ایجاد این نوع سرمایه داراست. مؤلفه‌های فرهنگی در سطح جامعه به شدت متأثر از عملکرد نظامهای آموزشی و تربیتی هستند. در سطح سازمانی نیز دوره‌های آموزشی کارکنان می‌توانند بستر مناسبی برای تقویت سرمایه اجتماعی باشند.

- یکی از مسائلی که موجب از میان رفتن سرمایه اجتماعی در سازمان می‌شود، جدایی مدیران از کارکنان و سازمان (نظیر ساختار سلسله مراتبی) است. مدیران از راههای مختلف می‌توانند به ایجاد توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان یاری رسانند که بعضی از آنها مربوط به جامعه (در سطح کلان) و بقیه مربوط به درون سازمان (در سطح خرد) است.

- مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار می‌گیرند، با ایجاد روابطی مبتنی بر اخلاقیات سرمایه اجتماعی ایجاد می‌کنند. البته در تعریف و تبیین اصول اخلاقی دشواریهای بسیاری وجود دارد و به سادگی نمی‌توان اصول اخلاقی واحدی را که مورد توافق و قبول همگان باشد، به دست آورد.

- سازمان و جامعه با هم در تعاملی پویا قرار دارند و در این رابطه است که افراد و اعضای جامعه مایل اند سازمان در مقابل آنان احساس مسئولیت کند و تنها به فکر سود و نفع سازمانی نباشد. هر گاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیریت سازمانها نسبت به آنها احساس مسئولیت می‌کنند و به پاسخگو بودن در مقابل جامعه می‌اندیشند، تلقی مثبتی در مقابل سازمان پیدا می‌کنند و در پرتو این جو اطمینان و اعتماد سرمایه اجتماعی تولید می‌شود.

- یکی دیگر از اقدامات مهم در این زمینه، تلاش مدیران و رهبر سازمان برای اعتمادسازی بین اعضای گروهها و واحدهای سازمانی و نیز بین واحدهای مختلف است. اعتماد نیز صرفاً با ایجاد روابط و ارتباطات مستمر موفق و تدریجی شکل می‌گیرد. انسانها پس از کسب شناخت مناسب و تدریجی از یکدیگر، به هم اعتماد پیدا می‌کنند. این امر در روابط بین افراد، واحدهای مختلف درون سازمانی و روابط بین سازمانها دارای اهمیت است. متأسفانه در بسیاری از سازمانها نوع روابط و ارتباطات سازمانی به گونه‌ای است که افراد و واحدهای سازمانی از یکدیگر شناخت واقعی مناسبی کسب نمی‌کنند و طبیعتاً زمینه لازم نیز برای ایجاد شبکه‌های اعتماد فراهم نخواهد بود.

- ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی به تغییر رفتار و طرز تفکر نیاز دارد. برنامه‌های آموزشی جامع، الگوی مطلوب برای افرادی است که قصد دارند رفتارهای جدید را بیاموزند، مشاهده، کشف و اجرا کنند. از این رو، یکی از وظایف مهم مدیران برای ایجاد سرمایه اجتماعی، این است که فرصتهای مداوم و مشخصی برای آموزش درون سازمانی و برون سازمانی تدوین و برنامه سالانه برای تمامی سطوح مشاغل تهیه و به کارکنان ابلاغ کنند.

منابع

- ۱- الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها). اصفهان: انتشارات مانی.
- ۲- ایران نژاد پاریزی مهدی، حسین زاده علی. (۱۳۹۰). ارائه الگوی سرمایه اجتماعی سازمانی اثربخش (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان خراسان رضوی). رسالت مدیریت دولتی (مدیریت دولتی)، دوره ۲، شماره ۲.
- ۳- حسینی، سیدمهدی و دیگران. (۱۳۹۱). روابط سبک رهبری و وجدان کاری و تعهد سازمانی کارکنان. دانشور. شماره ۵۰.
- ۴- حقیقتیان، منصور و مرادی، گلمراد. (۱۳۹۰). بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه. جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۴۴.
- ۵- خلیل نتاج، خدیجه، (۱۳۸۶)، بررسی جامعه‌شناختی عوامل موثر بر وجدان کاری کارکنان بانک‌های شهر بابل، پایان نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه اصفهان
- ۶- رایینز، استیفن. (۱۳۸۶). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۷- صبوری، منوچهر، (۱۳۸۵). جامعه‌شناسی سازمان‌ها، تهران: نشر شب تاب.
- ۸- فاطمی زاده، سید جلیل، (۱۳۸۲)، عوامل موثر بر تقویت وجدان کاری در بین کارکنان اداری ادارات آموزش و پرورش مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد.

- ۹- فیضی، کامران، و رونقی، محمدحسین. (۱۳۹۰). ارزیابی سرمایه‌های فکری و اجتماعی شرکتهای رتبه بندی شده توسط شورای عالی انفورماتیک ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فن آوری اطلاعات*، ایران، دوره ۱ (۲)، ۱۸۹.
- ۱۰- کاملی، محمدجواد و دیگران. (۱۳۸۸). بررسی تاثیر ساختار شبکه و سرمایه اجتماعی بین سازمانی در عملکرد خط مشی گذاری سازمان‌ها (مطالعه در سازمان پلیس). *نظم و امنیت اجتماعی*، دوره ۲، شماره ۴.
- ۱۱- گودرزوندچگینی، مهرداد، رضایی دیزگاه، مراد، اسدی، محمد. (۱۳۹۰). تاثیر عدالت سازمانی بر سرمایه اجتماعی. *صنعت بیمه ایران*، شماره ۲.
- ۱۲- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۷۶). مدیریت منابع انسانی (مجموعه مقالات)، تهران: انتشارات شروین.

- 13- Archana, V. (2011). Occupational Stress and Social Support as Predictors of Organisational Commitment. *Psychological Studies*. 49(2- 3), 202-204.
- 14- Charles, B. (2008). Salesperson Perceptions of Ethical Behaviors: Their Influence on job satisfaction and turnover Intention. *Journal of Business Ethics*, Apr 2008, 4 (78), 547-557.
- 15- Costa, P. T., & McCra, R. R. (1992). Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of personality Assessment*, 64, 21-50.
- 16- Nahapit, J. & Ghoshal, S. (1998). "social capital ,Intellectual capital , and organizational Advantage". *Academy of Management Review*, 23(2) , pp. 242-261.
- 17- Yong Koh ,T., Rowlinson, S.(2011). Relational approach in managing construction project safety: *Journal of A social capital perspective*, Accident Analysis and Prevention.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی