

بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (مطالعه موردی: کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تأمین اجتماعی تهران)

عادل فروغی

دانش‌آموخته‌ی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور تهران غرب

نام نویسنده مسئول:

عادل فروغی

چکیده

کادر پیراپزشکی از جمله گروه‌هایی هستند که ارزشمندترین خدمات را به نیازمندترین افراد جامعه ارائه می‌دهند و ضرورت دارد مدیران و مسئولان بخش‌های پیراپزشکی از عوامل موثر بر انگیزش آنان آگاه بوده تا موجبات انگیزش درونی و رضایت شغلی آنها فراهم گردد. در صورت بالا رفتن انگیزش، کادر پیراپزشکی در تشخیص درست و به‌هنگام بیماری و کاهش طول مدت درمان و هزینه‌های اقامت در بیمارستان نقش به‌سزایی خواهند داشت و نیز با توجه به هزینه‌های بالای خدمات تشخیصی می‌تواند اثر قابل توجهی در کاهش هزینه‌های تشخیصی و درمانی کل جامعه از طریق به‌کارگیری روش‌های صحیح تشخیص و درمان داشته و در نهایت به هدف نهایی یعنی افزایش سطح سلامتی جامعه دست خواهیم یافت.

در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی در کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تامین اجتماعی تهران پرداخته شود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار لیزرل و مدل معادلات ساختاری و مدل رگرسیون استفاده شده است.

نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه‌ی ساختاری، سرمایه‌ی شناختی و سرمایه‌ی رابطه‌ای) به طور مثبتی بر انگیزش شغلی کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تامین اجتماعی تهران تاثیر دارد.

کلمات کلیدی: انگیزش شغلی، سرمایه‌ی اجتماعی، سرمایه‌ی ساختاری، سرمایه‌ی شناختی، سرمایه‌ی رابطه‌ای

مقدمه

یکی از عمده مسائل و معضلات موجود در سازمان‌ها که مانع تحقق اهداف و موجب عدم روند اصولی امور می‌باشد، عدم توجه جدی به انسان‌هایی است که بی‌شک اساس موجودیت سازمان را رقم می‌زنند. عوامل متعددی در سازمان می‌تواند وجود داشته باشد که مدیریت به سادگی از کنار آنها عبور کرده و توجهی بدان منظور نمی‌نماید. در سازمان‌های موفق، نیروی انسانی برای ایفای نقش خود برانگیخته شده است و به کار خود علاقمند می‌باشد. ورشکستگی یک سازمان نیز در شرایطی فراهم می‌شود که مدیران از بذل توجه به آموزش و پرورش کارکنان تحت نظارت خود غفلت می‌ورزند.

در واقع اگر یک شغل بتواند شرایطی را برای فرد فراهم سازد که نیازهای وی ارضاء شود در بازدهی او بسیار موثر خواهد بود. بدین جهت ارزیابی نیازهای افراد در سازمان و اهمیت و اولویتی که برای هرکدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد (الوانی، ۱۳۸۹: ۲۵۳). مدیران سازمانها به طور معمول عوامل خاصی را موثر بر انگیزش کارکنان خود می‌دانند و بر همین اساس سعی می‌کنند عواملی را فراهم آورند که موجب انگیزش کارکنان گردد. در حالی که امکان دارد کارکنان نظری غیر از این داشته و در نتیجه مسئله تفاوت انگیزش و اختلاف دیدگاه‌های بین این دو طیف در خصوص تاثیر و اهمیت عوامل موثر بر انگیزش مطرح می‌گردد.

از طرفی نامرئی‌ترین و بنیادی‌ترین عنصر هر سازمان، فرهنگ آن سازمان است و مدیریت فرهنگی سازمان بسیار حساس و مشکل است و می‌تواند نتایج فوق‌العاده مطلوب یا نامطلوب در بر داشته باشد؛ چرا که در این عرصه، سازمان‌ها علاوه بر سخت‌افزارها می‌باید به نرم‌افزارهای ذهنی افراد (فرهنگ) نیز توجه کنند. امروزه توافق عمومی در خصوص نقش اساسی فرهنگ سازمانی در ایجاد تعهد، وفاداری و نحوه رفتار سازمانی اعضا وجود دارد؛ به نحوی که این نقش می‌تواند موجب افزایش یا کاهش چشم‌گیر بهره‌وری کمی و کیفی سازمان‌ها شود (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۱۹۵).

سازمان به عنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه‌ای از روابط متقابل، تعاملات و ادراکات جمعی بنا نهاده شده و بقا و توسعه آن و همچنین دستیابی‌اش به موفقیت و پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تأثیرگذار بر آن، از جمله اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی (مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی) وابسته است.

ایده اصلی نظریه سرمایه اجتماعی این است که شبکه‌های اجتماعی دارای ارزش بوده و تماس‌های اجتماعی بر قابلیت‌های افراد و گروه‌ها مؤثرند (جان‌فیلد، ۱۳۸۵: ۱۰).

جیمز کلنن ادعا می‌کند که سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی به طور کلی مکمل یکدیگرند و سازمان‌های رسمی مهمی مانند بانک جهانی و سازمان همکاری و توسعه اقتصادی نیز در گزارش خود در سال ۲۰۰۱ به نام "نیک زیستی ملل" استدلال کرده که این دو به شدت مکمل یکدیگرند (همان، ۱۷).

توضیح این‌که سرمایه انسانی به ارزش اقتصادی شرکت‌ها، افراد و ویژگی‌های عمومی تری مانند مهارت، دانش و سلامت، دلالت دارد و مفهوم سرمایه‌های اجتماعی به نوعی بیان‌گر ارزش اقتصادی انباشته شده در اثر ارتباطات درون‌گروهی و بین‌گروهی‌ها می‌باشد و توسط افرادی ایجاد می‌گردد که بخشی از یک ساختار اجتماعی هستند، با روابط نهادینه شده متقابل و هنجارهای مشترک و اعتماد متقابل (همان، ۳۸)

کادر پیراپزشکی از جمله گروه‌هایی هستند که ارزشمندترین خدمات را به نیازمندترین افراد جامعه ارائه می‌دهند و نقش ارزنده‌ای در تشخیص و درمان بیماری‌ها دارند. کادر پیراپزشکی از اعضای کلیدی تیم بهداشتی و درمانی هستند. درمان و بهبودی بیماران بدون ارائه خدمات آنان امکان‌پذیر نیست. مشکل و مساله این است که مدیران یا سرپرستان شناخت کافی از وضع موجود نظرات کادر پیراپزشکی در رابطه با عوامل موثر بر انگیزش آنان ندارند. پژوهش‌گر بر این باور است که بدون شناخت نیازها، خواسته‌ها و انگیزه‌های کادر پیراپزشکی نباید انتظار افزایش میزان کارایی، بهره‌وری و رضایت شغلی را از آنان داشته باشیم. بنابراین ضرورت دارد و لازم است مدیران و مسئولان بخش‌های پیراپزشکی از عوامل موثر بر انگیزش آنان آگاه بوده تا موجبات انگیزش درونی و رضایت شغلی آنها فراهم گردد. در صورت بالا رفتن انگیزش، کادر پیراپزشکی در تشخیص درست و به‌هنگام بیماری و کاهش طول مدت درمان و هزینه‌های اقامت در بیمارستان نقش به‌سزایی خواهند داشت و نیز با توجه به هزینه‌های بالای خدمات تشخیصی می‌تواند اثر قابل توجهی در کاهش هزینه‌های تشخیصی و درمانی کل جامعه از طریق به کارگیری روشهای صحیح تشخیص و درمان داشته و در نهایت به هدف نهایی یعنی افزایش سطح سلامتی جامعه دست خواهیم یافت. و اگر یک سازمان درمان‌گر به دنبال سهم بیشتری از بازار درمان و پیشی گرفتن از رقبای و کسب منافع مادی و معنوی بیشتری برای خود است، باید خدمات درست و مطلوبی به مشتریان خود (بیماران) ارائه نماید که لازمه آن داشتن کارکنانی با انگیزه می‌باشد.

انگیزش دارای متغیرهای فردی، متغیرهای کار (شغل) و متغیرهای سازمانی می‌باشد (گنجی، ۱۳۹۱: ۶۱) و سرمایه اجتماعی نیز دارای ابعاد ارتباطی، شناختی و ساختاری (اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی) است و هر دو مقوله جزء عناصر کلیدی در بهبود

عملکرد کمی و نیز افزایش و تضمین کیفی خدمات کارکنان می باشند. در این تحقیق ضمن بررسی عوامل موثر بر انگیزش و سرمایه اجتماعی در جامعه مورد نظر، چگونگی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی مورد بررسی قرار می گیرد.

(۱) ادبیات تحقیق

۱-۱) مفاهیم سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی از مفاهیم جدیدی است که در حوزه علوم اجتماعی با سرعت چشم گیر و قابل ملاحظه ای گسترش یافته است. رد پای این مفهوم را می توان در آثار بسیاری از جامعه شناسان کلاسیک در مفاهیمی از قبیل اعتماد، همبستگی و انسجام اجتماعی مشاهده کرد ولی تنها از دهه ۱۹۸۰ بود که این مفهوم به شدت مورد توجه قرار گرفت و توانست با گسترش نظری و تجربی، جایگاه تعریف شده ای در میان نظریه های جامعه شناسی به خود اختصاص دهد. این امر عمدتاً مرهون کلمن جامعه شناس آمریکایی و بعد از آن پیر بوردیو نظریه پرداز فرانسوی صورت گرفت و مطالعه پاتنام (۱۹۹۳) در زمینه رابطه سرمایه اجتماعی و نهادهای دموکراتیک در ایتالیا، گسترش پیدا کرد و از آن پس بسیاری از دانشمندان موضوع سرمایه اجتماعی را مورد بحث و بررسی قرار دادند. سرمایه اجتماعی اساساً در دهه ۱۹۹۰ مفهوم مهمی شده و در رشته های علوم اجتماعی بسیار مورد توجه قرار گرفت، عده زیادی از جامعه شناسان، علمای سیاست و اقتصاددانان برای یافتن پاسخ های سوال های متعددی که در رشته های خود با آنها مواجه بودند، به سرمایه اجتماعی متوسل شدند و بحث سرمایه اجتماعی سازمانی نیز با نظریه های پروساک، ناهاپیت و گوشال، قوت گرفت و توجه مدیران سازمان ها به این سرمایه بیشتر معطوف گردید.

۱-۲) تعریف سرمایه اجتماعی

مرور سرمایه اجتماعی برای خواننده آشکار میکند که پژوهشگران مختلف در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی اتفاق نظر ندارند. آن چه بر ابهامات فراوان پیرامون تئوری سرمایه اجتماعی می افزاید، تعریف های متعدد در حوزه های گوناگون توسط افراد مختلف است، چنان که در بررسی ادبیات موضوع با تعاریف متعددی روبرو می شویم که در حوزه های متفاوتی ارائه شده اند، اما مهم ترین تعاریف ارائه شده از آن دو جامعه شناس برجسته یعنی بوردیو و کلمن و پیروان آنها رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما است (از کیا و همکاران، ۱۳۸۴: ۴۰). هر یک از این تعریف ها به جنبه ای از سرمایه اجتماعی اشاره می کند که در این تحقیق اصولاً از تعریف سازمانی آن (ناهاپیت و گوشال) استفاده می شود.

۱-۳) ابعاد سرمایه اجتماعی

مدل های مختلفی در برخورد با مفهوم سرمایه اجتماعی مطرح شده اند و به کار می روند، لذا این امر در روش های مطالعه آن نیز تاثیر می گذارد و از بین مدل های مختلف، مدلی که بتواند نتایج ملموس و واقعی را بیان نماید، مدل مفهومی تحقیق انتخاب شده است (یعنی همان مدل ناهاپیت و گوشال که در زمینه سازمانی این مقوله را بررسی می نمایند). طبق نظر ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی دارای سه بعد می باشد:

۱- بعد ساختاری

۲- بعد ارتباطی

۳- بعد شناختی

۱) بعد ساختاری سرمایه اجتماعی

بعد ساختاری سرمایه اجتماعی به توانایی افراد برای ایجاد رابطه با سایرین در یک سازمان اشاره دارد. به گفته ناهاپیت و گوشال، این روابط شامل کانال های ارتباطی می باشند که برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز می باشند. چنین جریان اطلاعاتی ای، به واسطه ارتقای توانایی سازمان برای جذب و تلفیق دانش، باعث ایجاد مزیت رقابتی می شود (لینا و همکاران، ۲۰۰۹: ۳۵۴).

بعد ساختاری دارای سه شاخص قابل سنجش است:

الف) پیوند شبکه ای

ب) پیکر بندی پیوند های ارتباطی

ج) متناسب سازی شبکه ارتباطی

الف) پیوند شبکه ای^۱: ایجاد روابط به واسطه ایجاد شبکه، یکی از مهم ترین مولفه های سرمایه اجتماعی می باشد، روابط شبکه ای امکان دسترسی به منابع (مانند دانش) را فراهم می سازد (لسر و همکاران، ۲۰۰۱: ۸۳۴؛ ناهاپیت و همکاران، ۱۹۹۸: ۲۵۲).

ب) پیکربندی پیوند های ارتباطی: که حاکی از رسمی یا غیر رسمی بودن و متمرکز یا غیر متمرکز بودن ارتباطات است. پیکر بندی کلی روابط شبکه ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می دهد که می تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد (مشبکی، ۱۳۸۸: ۱۳۱).

ج) متناسب سازی شبکه ارتباطی^۲: که با میزان سهولت و روانی جابجایی ارتباطات، در ارتباط است (لسر و همکاران، ۲۰۰۱: ۸۳۴؛ ناهاپیت و همکاران، ۱۹۹۸: ۲۵۲).

۲) بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی

بعد ارتباطی به توصیف نوع و روابط شخصی می پردازد که افراد با یکدیگر در یک سری از تعاملات دارند. مهم ترین جنبه های این بعد عبارتند از:

الف) اعتماد

ب) هنجارها

ج) تعهدات و انتظارات

د) هویت (لینا و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۵۴)

الف) اعتماد^۳: اعتماد (شامل انواع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی) عامل پیوند افراد و سازمانها بوده و مدیریت اثربخش منبعث از این پیوند و اعتماد دو طرفه است. اعتماد یکی از ارزشمندترین سرمایه های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را تحمیل خواهد کرد (الوانی، ۱۳۸۹: ۷). در حقیقت اعتماد بزرگ ترین تسهیل گر کارایی سازمان است و حتی بهتر از اطلاعات است؛ چرا که اطلاعات ممکن است زیاد باشد، ولی غنای آن به اعتماد و میزان سرمایه اجتماعی بستگی دارد. (دلوی و عبدالباقی، ۱۳۸۶: ۲۷).

ب) هنجارها^۴: هنجارهای اجتماعی برای سرمایه اجتماعی در سازمان در نظر گرفته می شود و به عنوان مجموعه های درونی و عمومی از رفتار مطلوب و قابل قبول برای اعضای شبکه اجتماعی تلقی می شود. هنجارهای اجتماعی به عنوان سیستم عقیدتی مشترک هستند که به مشارکت کنندگان اجازه می دهند تا ایده های خود را در میان گذاشته و تجارب مشترکی داشته باشند.

ج) تعهدات و انتظارات^۵: لسر (۲۰۰۰) این جزء از سرمایه اجتماعی را به عنوان تعاملات مثبت تلقی می کنند که بین افراد در یک شبکه روی می دهد. این تعاملات تا حد زیادی مثبت هستند چون سطوح اعتماد متقابل در آنها تولید می شود. وجود این تعهدات و انتظارات از آینده در یک محیط سازمانی شکل می گیرد که شامل ارتباطات قوی اجتماعی بوده و اگر این روابط وجود نداشته باشد دچار مشکل می شوند (هوفمن^۶ و همکاران، ۲۰۰۵: ۹۶).

د) هویت^۷: هویت زمانی شکل می گیرد که افراد خودشان را با یک فرد دیگر یا گروه دیگر از افراد، همسان ببینند (ناهاپیت و همکاران، ۱۹۹۸: ۲۵۴). این فرد ارزش ها و استانداردهای سایر افراد یا گروه ها را به عنوان یک چارچوب قیاسی از مرجع تلقی می کند. هویت یک گروه یا به صورت جمعی باعث ارتقای دغدغه فرد در مورد فرایندها و نتیجه های گروهی شده و باعث افزایش و تقویت هنجارهای گروهی و اهداف جمعی می شود (هوفمن و همکاران، ۲۰۰۵: ۹۷).

۳) بعد شناختی سرمایه

جنبه شناختی سرمایه اجتماعی به این حقیقت اشاره دارد که افراد با یکدیگر به عنوان قسمتی از یک مجموعه در تعامل هستند، آنها به صورت عالی می توانند اهداف خود را تنظیم کرده و یک دیدگاه مشترک به سازمان داشته باشند (لینا و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۵۴).

بر طبق تحقیق ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) اعضای یک شبکه باید دارای منافع مشترک بوده و فهم مشترکی از موضوعاتی داشته باشند که سازمان با آنها دست به گریبان است. مهم ترین شاخصه های این بعد عبارتند از:

¹ Network ties

² Configuration of ties

³ Network appropriability

⁴ Trust

⁵ Norms

⁶ Obligations and expectations

⁷ Hoffman

⁸ Identity

الف) زبان و کدهای مشترک

ب) حکایات مشترک (لسر و همکاران، ۲۰۰۱، ۸۳۶؛ ناهاپیت و همکاران، ۱۹۹۸، ۲۵۵).

الف) زبان و کدهای مشترک

به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول این‌که، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چرا که ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه، امور تجاری انجام می‌دهند. زبان بر ادراکات ما تأثیر می‌گذارد. کدها هم یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیر ما از محیط فراهم می‌کنند. و در نهایت این‌که زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

ب) حکایات مشترک

علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان معتقدند که اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها، ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. بنابراین، ظهور حکایت‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به صورت پنهان هستند را، تسهیل می‌کند.

۴-۱) تعریف انگیزش

برگریده‌ای از تعریف‌های که نشان می‌دهد چگونه اصطلاح انگیزش به کار برده شده است، در زیر آورده می‌شود:

- گنجی به نقل از "پیرون"^۹ بیان می‌دارد؛ انگیزش در معنای وسیع کلمه، عبارت از تغییری است که در ارگانیسم به وجود می‌آید و او را تا کاهش این تغییر به تلاش وادار می‌کند.
- همچنین، انگیزش یک عامل روانی است که فرد را برای انجام دادن برخی اعمال یا رفتن به سوی برخی هدف‌ها، از قبل آماده می‌کند.
- در کل می‌توان گفت انگیزش عبارت است از: مجموعه نیروهایی که افراد را به درگیر شدن در یک رفتار معین وادار می‌کنند. بنابراین انگیزش مفهومی است که با عوامل درونی و بیرونی ارتباط پیدا می‌کند و این عوامل فرد را وادار می‌کند تا رفتار خاصی اتخاذ نماید (گنجی، ۱۳۹۱: ۵۷).
- استیفن رابینز (۲۰۰۴): انگیزش مرکب از تعامل و وابستگی عوامل سه‌گانه نیاز، سائق و اهداف است؛
- نیازها: کمبودها نیاز را به وجود می‌آورد. بهترین کلمه برای تعریف نیاز «کمبود» است، هنگامی که بی‌تعادلی فیزیولوژیکی یا روانی بروز می‌کند.
- سائق‌ها: سائق‌ها یا انگیزه‌ها برای تخفیف نیازها می‌باشند. یک سائق فیزیولوژیکی می‌تواند به سادگی به عنوان «کمبود جهت‌دار» توصیف شود.
- اهداف: در پایان چرخه انگیزش، هدف‌ها یا مشوق‌ها قرار دارند که به عنوان تخفیف‌دهنده نیاز و کاهش سائق تعریف می‌شوند (برومند، ۱۳۸۸: ۳۴).
- ساعتچی انگیزش را چنین تعریف می‌کند: سازمان محل کار خود باقی بماند. با توجه به خصوصیات و ابعاد سه‌گانه انگیزش می‌توان گفت منظور از انگیزش کار، اوضاع و احوال و شرایطی است که باعث برانگیختن، هدایت و ادامه رفتارهای مرتبط با موقعیتهای شغلی افراد می‌شود (ساعتچی، ۱۳۹۰: ۱۹۲).
- جان اتکینسون؛ انگیزش را عبارت از نفوذ و تأثیرات متقارنی می‌داند که در راستا، شدت و پایداری کنش به عمل می‌آیند.
- ویکتور وروم؛ انگیزش را فراگرد حاکم بر گزینش‌هایی می‌داند که از سوی اشخاص یا موجودات پست تر و از میان شکل‌های گوناگون فعالیت ارادی، به عمل می‌آید.
- کمبل و پریچارد؛ که هر دو از نظریه پردازان به نام در انگیزش هستند عقیده دارند که انگیزش به مجموعه روابط متغیر مستقل یا غیر مستقلی که راستاء وسعت و پایداری رفتار را تبیین می‌نمایند، مربوط است. با این شرایط که تأثیرات استعداد، مهارت درک و وظیفه مورد نظر و همچنین محدودیتهای که بر محیط حاکم هستند، ثابت نگاه داشته شود.
- انگیزش یعنی عواملی که باعث بوجود آوردن نوعی رفتار و تداوم بخشیدن به آن می‌گردد (استونر و فریمن، ۱۳۸۴: ۹۲۵).

⁹ Pieron, 1951

¹ S.W. Atkinson 0

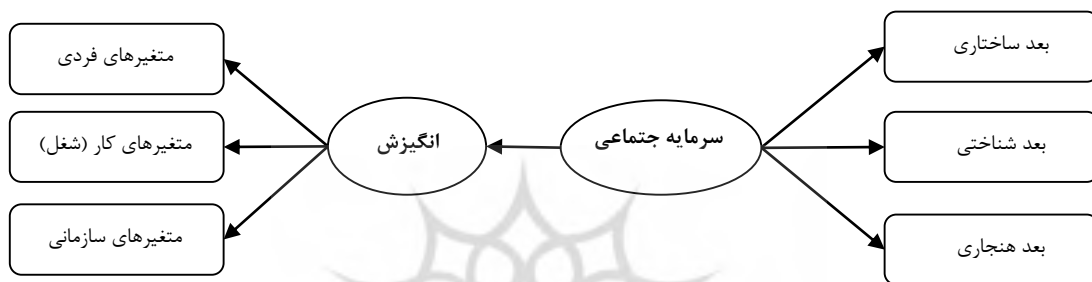
¹ Vroom 1

¹ SP. Campbell and R.D. Prichard

- انگیزش یعنی تحریک افراد به انجام کار برای رسیدن به هدفهای مطلوب (اقتداری، ۱۳۸۴: ۳۷).
- انگیزش یک اصطلاح کلی است که در مورد تمام کشش ها، تمایلات، نیازها و خواست ها به کار می رود (پاریزی و ساسان گهر، ۱۳۸۶: ۳۷۶).
- انگیزش توجه به سه مولفه یا جزء بسیار مهم است. جزء اول، مربوط به انرژی یا نیروی به رفتار است و جزء دوم، مربوط به هدف است که رفتار فرد را هدایت نموده و به آن جهت می دهد و جزء سوم، به بقاء و دوام رفتار توجه دارد و تداوم آن را موجب می گردد. لذا از ترکیب این اجزاء سه گانه می توان به یک تعریف کلی دست یافت: فرایند انگیزش به نیروهای پیچیده سائقه ها، نیازها و شرایط تنش زا یا مکانیسمهای دیگری اطلاق می گردد که فعالیت فرد را برای تحقق هدف های وی آغاز کرده و به آن تداوم می بخشد (مشبکی، ۱۳۸۸: ۱۳۰).

۲) مدل و فرضیات تحقیق

مدل و چارچوب مفهومی تحقیق که مبنای فرضیات تحقیق نیز می باشد در شکل زیر نشان داده شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (محقق ساخته)

فرضیات این تحقیق نیز بر مبنای مدل تحقیق عبارتند از:

فرضیه اصلی پژوهش:

سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر دارد.

فرضیات فرعی پژوهش:

۱- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

۲- بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

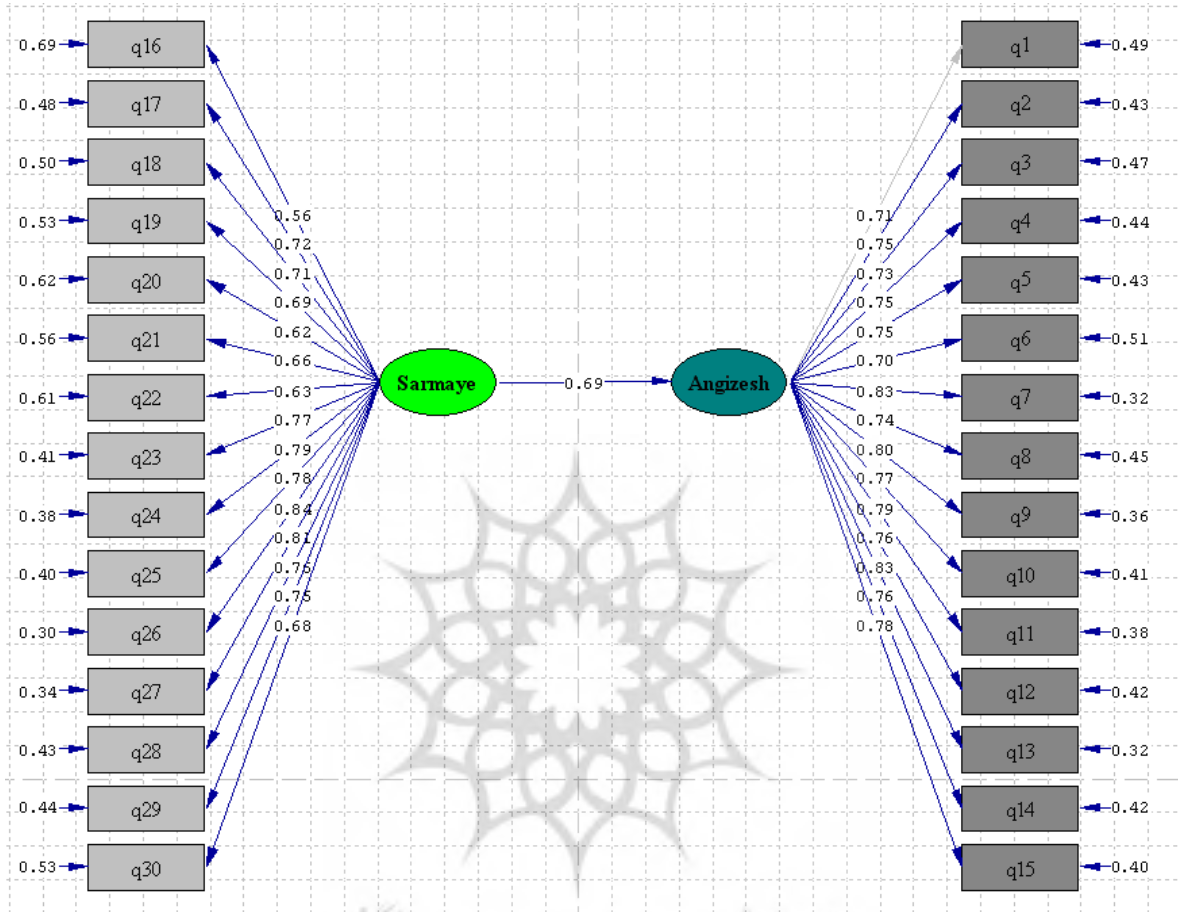
۳- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

۳) روش تحقیق

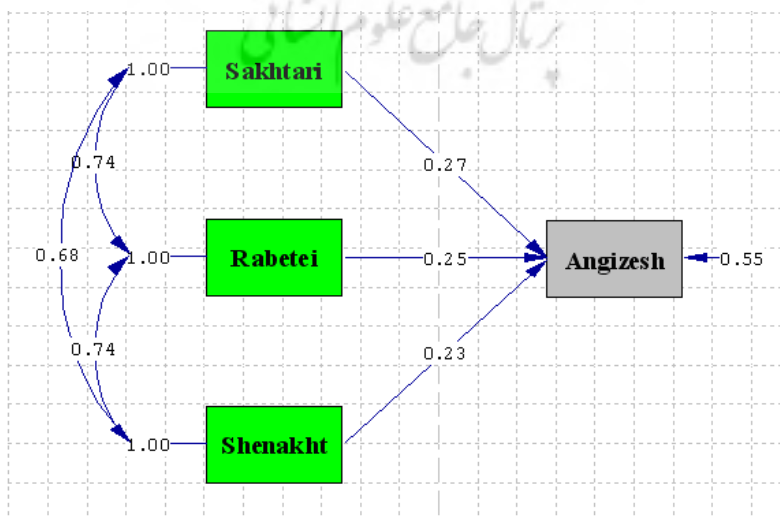
با توجه به اینکه در این تحقیق سعی بر آن است تا به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی در کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های تامین اجتماعی تهران پرداخته شود لذا این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان کارکنان بخش های پیراپزشکی (کارشناسان رادیولوژی، آزمایشگاه و فیزیوتراپی) شاغل در بیمارستان های ملکی سازمان تامین اجتماعی واقع در تهران و سال ۱۳۹۲ می باشند که تعداد آنها ۶۰۰ نفر می باشد. تعداد حجم نمونه نیز با توجه به محدود بودن جامعه آماری، با استفاده از جدول مورگان ۲۳۴ نفر به دست آمد. برای جمع آوری داده های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط اساتید صاحب نظر تایید شد. پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت. ضریب آلفا برای کل پرسشنامه در مرحله آزمایشی ۰،۸۸۵ و در مرحله نهایی ۰،۹۶۳ به دست آمد که نشان از پایایی مناسب و بالای ابزار تحقیق دارد. به منظور بررسی فرضیات تحقیق نیز از مدل معادلات ساختاری و مدل رگرسیون استفاده شده است.

۴) آزمون فرضیات تحقیق

به منظور آزمون فرضیه اصلی از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و به منظور بررسی فرضیه‌های فرعی از رگرسیون چندگانه (به دلیل تاثیر متغیرهای چندگانه) استفاده شده است. در شکل ۲ مدل معادلات ساختاری برای فرضیه اصلی و در شکل ۳ مدل رگرسیون برای فرضیات فرعی که با استفاده از نرم افزار لیزرل بدست آمده، نشان داده شده است.

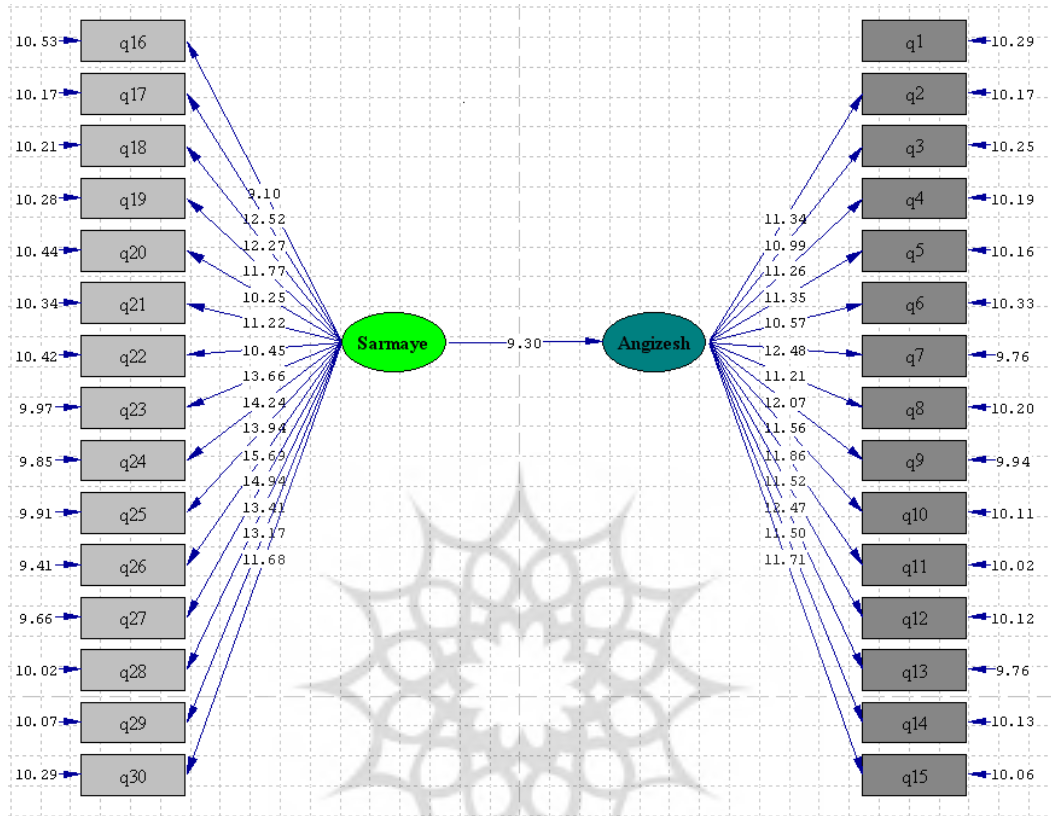


شکل ۲: مدل معادلات ساختاری برای فرضیه اصلی (ضرایب استاندارد)

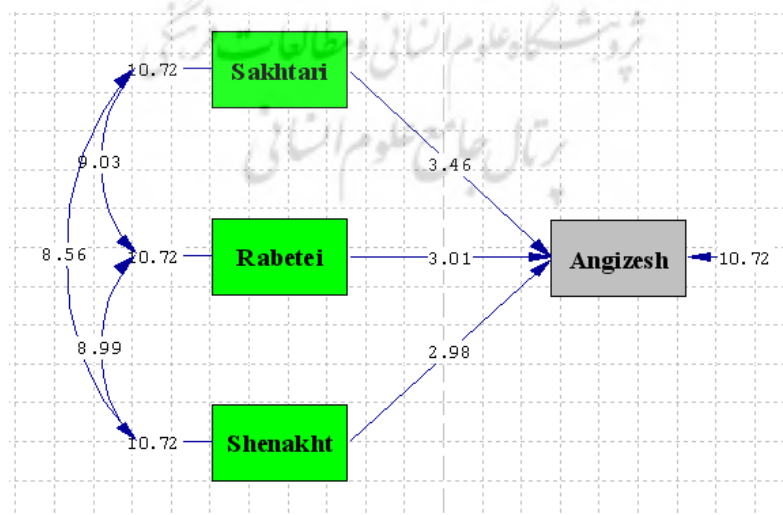


شکل ۳: مدل رگرسیون برای فرضیه‌های فرعی (ضرایب استاندارد)

در این قسمت به بررسی معنادار بودن اعداد بدست آمده مدلها می‌پردازیم؛ در رابطه با معنی‌داری اعداد، باید گفت از آنجایی که در این تحقیق در سطح اطمینان ۰/۹۵ یا خطای ۰/۰۵ بدنبال آزمون فرضیات هستیم، برای آزمون t اعدادی معنادار خواهند بود که بزرگ‌تر از $1/96$ و $-1/96$ باشند. به این معنی که اگر در آزمون t عددی بین $1/96$ و $-1/96$ باشد، بی‌معنا خواهد بود. در مدل زیر (شکل‌های ۴ و ۵) اعداد بدست آمده برای آزمون t برای بررسی روابط علی متغیرها نشان داده شده است.



شکل ۴: مدل معادلات ساختاری برای فرضیه اصلی (اعداد معناداری)



شکل ۵: مدل رگرسیون برای فرضیه های فرعی (اعداد معناداری)

از این رو با توجه به مدل در حالت اعداد معناداری (شکلهای ۴ و ۵) و مدل تخمین استاندارد (شکلهای ۲ و ۳) به بررسی فرضیات اصلی و فرعی تحقیق می‌پردازیم.

فرضیه اصلی: سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر دارد.

فرض H_0 : سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر ندارد.

فرض H_1 : سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر دارد. با توجه به شکل ۲ و ۴، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰,۶۹ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۹,۳۰ (بیشتر از ۱,۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی (کارکنان پیراپزشکی بیمارستان های سازمان تامین اجتماعی تهران) تاثیر دارد.

فرضیه فرعی ۱: بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرض H_0 : بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد. با توجه به شکل ۳ و ۵، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰,۲۵ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۳,۰۱ (بیشتر از ۱,۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرضیه فرعی ۲: بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرض H_0 : بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد. با توجه به شکل ۳ و ۵، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰,۲۳ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۲,۹۸ (بیشتر از ۱,۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرضیه فرعی ۳: بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

فرض H_0 : بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر ندارد.

فرض H_1 : بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد. با توجه به شکل ۳ و ۵، ضریب استاندارد شده بین دو متغیر ۰,۲۷ می باشد. ضریب معناداری بین این دو متغیر ۳,۴۶ (بیشتر از ۱,۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد. بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تایید می شود. به این معنا که بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر انگیزش شغلی تاثیر دارد.

خلاصه نتایج مدل‌های معادلات ساختاری و رگرسیون در جدول زیر (۱) آمده است.

جدول ۱: نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معناداری (تایید یا رد فرضیات)

از	به	ضریب استاندارد شده	اعداد معناداری (t values)	تایید یا رد فرضیه
سرمایه اجتماعی	انگیزش	۰,۶۹	۹,۳۰	تایید
سرمایه ساختاری	انگیزش	۰,۲۷	۳,۴۶	تایید
سرمایه رابطه ای	انگیزش	۰,۲۵	۳,۰۱	تایید
سرمایه شناختی	انگیزش	۰,۲۳	۲,۹۸	تایید

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود ضرایب استاندارد برای فرضیه‌ی اصلی و ۳ فرضیه‌ی فرعی، اعداد معناداری لازم (بیشتر از ۱,۹۶) را داشته و بنابراین فرضیه‌ی اصلی و کلیه‌ی فرضیات فرعی تحقیق تایید می‌شود.



نتیجه‌گیری و پیشنهادات

همان‌طور که نتایج و آزمون فرضیات تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه ساختاری، سرمایه شناختی و سرمایه رابطه‌ای) به طور مثبتی بر انگیزش شغلی کارکنان پیراپزشکی بیمارستان‌های تامین اجتماعی تهران تاثیر دارد. با توجه به تاثیر مثبت سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) بر انگیزش شغلی کارکنان بیمارستان‌های تامین اجتماعی، به مدیران سازمان و بیمارستان‌های تامین اجتماعی پیشنهاد می‌شود با بهبود سرمایه اجتماعی کارکنان خود، انگیزش شغلی کارکنان خود را بهبود و افزایش دهد. به منظور تقویت سرمایه اجتماعی کارکنان، پیشنهادات زیر به سازمان تامین اجتماعی و بیمارستان‌های مورد مطالعه ارائه می‌شود:

* ارزشهایی چون درست‌کاری، صداقت، وفای به عهد، انصاف و عدالت، ارزش‌های اعتمادآفرین هستند و وجود آن‌ها در شبکه‌های اجتماعی بستر ایجاد سرمایه اجتماعی است. لذا مدیران سازمان تامین اجتماعی و بیمارستان‌های تامین اجتماعی باید به منظور بهبود سرمایه اجتماعی کارکنان خود و در نتیجه، بهبود انگیزش شغلی آنها، سعی در بهبود ارزش‌های مذکور در سازمان خود نمایند.

* تلاش برای بهبود جو سازمانی می‌تواند یک استراتژی ارزشمند برای بهبود سرمایه اجتماعی کارکنان باشد. لذا شایسته است مدیران سازمان و بیمارستان‌های تامین اجتماعی با شناخت کامل جو سازمانی و فاکتورهای آن، در جهت بالا بردن سرمایه اجتماعی و در نتیجه، انگیزش شغلی کارکنان خود تلاش کنند.

* توسعه مکانیسم‌های غیر رسمی مانند فرهنگ مشارکتی و نظام مدیریت مشارکتی، به منظور افزایش سرمایه اجتماعی. وقتی در سازمان، فرهنگ مشارکت ارتقا یابد و کارکنان در زندگی اجتماعی سازمان مشارکت کنند، ارتباطات گسترده‌تر می‌شود و کل وضعیت روابط بین کارکنان تغییر می‌کند و شرایط و امکان برقراری تماس همکاران با یکدیگر فراهم می‌شود. به این منظور باید حضور افراد در نشست‌ها و همچنین کسب دانش آنها درباره فعالیت‌های سازمان مورد شناسایی و تشویق قرار گیرد.

* عدالت سازمانی از عوامل مهمی است که موجب ایجاد سرمایه اجتماعی و انگیزش کارکنان می‌شود. روش اصلی برای عدالت‌آفرینی در سازمان، رفع هرگونه تبعیض است. اگر آیین نامه‌ها، مقررات و جهت‌گیری‌های سازمان تبعیض‌آمیز باشند، کارکنان بی‌اعتماد می‌شوند. با عدل و داد است که اعتمادآفرینی می‌شود و شادابی، توانمندی و سرمایه اجتماعی رشد می‌کند. ارائه پاداش به کارکنان با توجه به مسئولیت‌ها، تجربه، میزان تلاش، عملکرد و استرس‌های شغلی آنها، بکارگیری رویه‌های سازمانی به طور همسان و مداوم و بدون تبعیض برای همه کارکنان و همچنین دخالت دادن کارکنان در اتخاذ تصمیمات برای رویه‌های سازمانی، برخورد منصفانه و محترمانه مدیران با کارکنان زیردست خود موجب می‌شود سرمایه اجتماعی آنها افزایش می‌یابد.

* برگزاری کلاسهای آموزشی برای کارکنان به منظور افزایش مهارت‌های ارتباطی آنها با همکاران در جهت افزایش اعتماد کارکنان و در نتیجه، سرمایه اجتماعی آنها.

* بهبود و توسعه و همچنین استقرار نظام موثر و کارآمد پاداش به منظور ارتقاء سرمایه اجتماعی در اولویت قرار گیرد.

* سهیم شدن کارکنان در اطلاعات، موجب برقراری جو اعتماد، صمیمیت و مسئولیت‌پذیری می‌شود. چنانچه به افراد، اطلاعات لازم و ضروری کار داده نشود، جو بی‌اعتمادی ایجاد می‌شود و دیگر نمی‌توان از آنان، رفتار مسئولانه را انتظار داشت. جو بی‌اعتمادی، موجب اختلاف در تصمیم‌گیری می‌شود. آدم‌های بدون اطلاعات نمی‌توانند تصمیمات مناسب را اتخاذ کنند و از سوی دیگر، افراد با داشتن اطلاعات، ناگزیرند مسئولانه عمل کنند و در نتیجه، سرمایه اجتماعی بالاتری خواهند داشت.

* شبکه‌های روابط اجتماعی، هنجارهای اعتماد بین فردی و سازمانی، هنجارهای مشارکت و عضویت فرد در گروه‌ها از جمله اصلی‌ترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی هستند. در این راستا یکی از وظایف سازمان‌ها این است که به افراد بیاموزند مبنای کارگروهی، علائق و منافع مشترک است. یعنی در عین حال که ما می‌توانیم دلبستگی‌های گروهی و قومی خاص خود را داشته باشیم و به فعالیت در شبکه غیررسمی خود بپردازیم، باید اشتراکات اصلی خود را حفظ و تقویت کنیم.

منابع و مراجع

- [۱] ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا(۱۳۸۴). توسعه روستایی با تاکید بر جامعه روستایی ایران. نشر نی: تهران
- [۲] استونر، جیمز و فریمن، ادوارد(۱۳۸۸). مدیریت، ترجمه‌ی نادر هوشمندیار، انتشارات هزاره سوم اندیشه: تهران
- [۳] استونر، جیمز، فریمن، ادوارد(۱۳۸۸). مدیریت، ترجمه نادر هوشمند یار، انتشارات نشر هزاره سوم اندیشه: تهران
- [۴] اقتداری، علی محمد(۱۳۸۴). سازمان و مدیریت، انتشارات مولوی: تهران
- [۵] الوانی، سیدمهدی(۱۳۸۹). مدیریت عمومی، نشر نی: تهران.
- [۶] ایران نژاد پاریزی، مهدی، ساسان گهر، پرویز(۱۳۸۶). سازمان و مدیریت، انتشارات موسسه‌ی عالی بانکداری ایران: تهران
- [۷] برومند، زهرا(۱۳۸۸). رفتار سازمانی در رشته مدیریت، انتشارات دانشگاه پیام نور: تهران
- [۸] رابینز، استیفن (۱۳۸۸). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه‌ی علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی: تهران
- [۹] ساعتچی، محمود(۱۳۹۰). روان‌شناسی کار، انتشارات ویرایش: تهران
- [۱۰] فیلد، جان(۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، ترجمه‌ی احمدرضا اصغرپور، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد: مشهد
- [۱۱] قلی‌پور، آرین(۱۳۸۰). جامعه‌شناسی سازمان‌ها، رویکرد جامعه‌شناسی به سازمان و مدیریت، انتشارات سمت.
- [۱۲] گنجی، حمزه(۱۳۹۱). روان‌شناسی کار، نشر ساوالان: تهران
- [۱۳] مشبکی، اصغر(۱۳۸۸). اصول و مفاهیم مدیریت فناوری اطلاعات. انتشارات دانشگاه آزاد: تهران
- [۱۴] میراسماعیلی، محمدرضا(۱۳۹۱). تعیین توان انگیزشی مشاغل در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بر اساس شاخص انگیزش بالقوه مشاغل(MPS)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- [15] Coleman, J, S,(1990) ,”Foundation of social theory” Cambridge , MA Harvard UversityPress.
- [16] Frits, P. & Leana, C. (2009)”The Effects of teacher Human and Social Capital on student performance”Academy of Management Journal, 52(6), 1101-1124
- [17] Hoffman, J.J. et al. (2005),”Social Capital and group effectiveness”Journal of Knowledge Management, 9(3), 93-100
- [18] Lesser, E and Prusak,L,(2001) , “Communities of practice, Social capital and organizational knowledge”.
- [19] Nahapiet,J and Ghoshal,S,(1998) ,”Social capital , intellectual capital and the organizational advantage” Academy of management Review, vol 23, No20