

بررسی عوامل موثر بر ارتقاء سرمایه اجتماعی و اولویت بندی مولفه های آن براساس مدل SCAT (مورد مطالعه: کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران)

امیرحسین امیرخانی*^۱، حمید اکبری^۲

^۱ دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور تهران، تهران

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور تهران، تهران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۲۹

چکیده

در این مقاله عوامل موثر بر ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی بر اساس مدل مفهومی Scat مورد بررسی و برای تحلیل این عوامل ابعاد هنجاری، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی مد نظر قرار گرفته است. داده های مورد نظر از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. این تحقیق از نوع کاربردی بوده و جامعه آماری آن کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران می باشد. روش تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است که به روش نمونه گیری تصادفی ساده با تعداد نمونه ۱۰۳ نفر انجام گرفته است. برای تحلیل داده های تحقیق و آزمون فرضیه ها، از آزمون های همبستگی پیرسون، کای اسکور، همبستگی توافقی کندال C، آزمون فریدمن و تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که میان ابعاد هنجاری، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. تاثیر این عوامل مورد تائید قرار گرفت. همچنین نتایج نشان داد که وجود احساس هویت اجتماعی از عوامل هنجاری، پایبندی به اخلاقیات از عوامل شناختی و فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف از عوامل ساختاری بیشترین اثرات مستقیم را بر ارتقاء سرمایه اجتماعی داشته اند. در آخر توصیه هایی جهت ارتقاء این سرمایه ارائه شده است.

واژگان کلیدی: اعتماد، هویت، سرمایه اجتماعی، بهره وری، بهزیستی

۱- مقدمه

یکی از مقوله های مهم در حوزه مدیریت منابع انسانی، سنجش میزان سرمایه اجتماعی است، زیرا جوامعی که در جهت بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی خود گام برمی دارند نیازمند ارزیابی اقدامات خود می باشند و این ممکن نخواهد بود مگر آنکه بتوانند روند صعود یا سقوط اجتماعی را در اجتماع خود تخمین بزنند. بدون ارتقای سرمایه اجتماعی، سرمایه گذاری اقتصادی نتیجه قابل توجهی نخواهد داشت. سرمایه اجتماعی شرط لازم اما نه کافی برای نتیجه بخشی سرمایه ها و سیاست های اقتصادی است (سمنانی و همکاران، ۱۴۰۰). در کشور ما، بسیاری از سازمان های دولتی با مشکلاتی نظیر، عدم شایستگی

*Corresponding Author): amir1339@pnu.ac.ir نویسنده مسئول¹

در استخدام ها، عدم تناسب حقوق کارکنان در سازمان های مختلف دولتی، بی اعتمادی، بی انگیزشی، ارتباطات نامناسب، عدم پاسخگویی مدیران، عدم احساس مسئولیت مدیران، بیکاری پنهان و غیره دست به گریبانند و کارکنان، شهروندان (ارباب رجوع) و دولتمردان از این مشکل رنج می برند (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، سرمایه ای است که به عنوان تسهیل کننده فعالیت سرمایه های دیگر تلقی شده است (پاک سرشت، ۱۳۹۳). اما این سرمایه چگونه باید به کار گرفته شود که بهترین تاثیر را داشته باشد، خود یک موضوع تحقیق است. شاید بتوان با الگو برداری از موفقیت های کشورهای توسعه یافته گام موثری برداشت، ولی معلوم نیست که آیا شرایط و عوامل دخیل در موفقیت آن کشورها نتایج یکسانی در کشور ما داشته باشد. پس شناخت عوامل موثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی مطابق با شرایط بومی کشور ما، تاثیر مطلوبی در شناساندن، به کار گرفتن و ذخیره کردن این سرمایه در سازمان های دولتی و به طبع آن جامعه و کشور خواهد داشت (موسوی خامنه و همکاران، ۱۳۹۵). به نظر پژوهشگران، پرداختن به مقوله سرمایه اجتماعی برای تحقیقات دانشگاهی، احتمالا بتواند راهگشا باشد.

لذا پس از مطالعه مقدماتی و بررسی عوامل گوناگون، با در نظر گرفتن شرایط بومی و فرهنگی، در این تحقیق از مدل Scat جهت گزینش عوامل موثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی و ساختن مدل مفهومی استفاده شده است. به بیان دیگر هر کسی از ظن خود متغیرها و عوامل گوناگونی را عنوان کرده که محقق با تکیه بر نظریه های صاحب نظران این رشته سعی دارد الگویی ارائه کند که شامل عوامل کارکردی بر شمرده شده در تئوری ها و تحقیقات باشد. و نهایتا یک چارچوب مبنایی برای ارتقای سرمایه اجتماعی در کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران ارائه گردیده است. با توجه به این که تحقیقات متعددی پیرامون موضوع در کشورمان به انجام رسیده، لیکن تحقیقاتی که این موضوع را در سازمان ها به روشنی تبیین نماید بسیار نایب می باشد. بنابراین، تحقیق حاضر در نظر دارد برای دستیابی به اهداف سازمانی، کلیه عوامل تأثیر گذار بر ارتقاء سرمایه اجتماعی را شناسایی و اولویت بندی نماید تا از این طریق راهگشای مفیدی برای مدیران و مسئولین باشد تا آنها بتوانند برنامه ریزی مناسب تری برای دستیابی به اهداف سازمان را طراحی و اجرایی نمایند. هدف اصلی این تحقیق، معرفی سرمایه اجتماعی و شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی است تا مدیران و برنامه ریزان بتوانند براساس میزان عوامل تأثیر گذار بر سرمایه اجتماعی سازمانی، برنامه ریزی مناسب تری برای دستیابی به اهداف سازمان را طراحی و به اجرا درآورند. بر این اساس اهداف فرعی تحقیق، مطابق آنچه که در مدل مفهومی هم آمده است به شرح زیر است:

- ۱- بررسی و شناخت سرمایه اجتماعی سازمانی و راهکارهای ارتقای آن.
 - ۲- تعیین رابطه بین عوامل هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی
 - ۳- رتبه بندی و تعیین رابطه بین ابعاد و شاخص های سرمایه اجتماعی.
 - ۴- مشارکت در جهت رفع خلاء تحقیق در زمینه ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی.
- پس از ارائه چارچوب نظری تحقیق و مدل مفهومی طراحی شده، یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی به شرح زیر تبیین شده است.

فرضیه اصلی: بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

- فرضیه اول: بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

۲- مبانی نظری و چارچوب تحقیق

کریشنا و شرادر^۱ (۱۹۹۹) در کنفرانس بانک جهانی، سرمایه اجتماعی را به صورت الگوی مفهومی (مدل Scat) مورد بررسی قرار دادند. مدل Scat^۲، مدل نسبتاً جامع کیفی که گرایش به تحلیل سرمایه اجتماعی در سطح سازمانی دارد، برای اولین بار توسط بین و هیکس^۳ (۱۹۹۸) ارائه و سپس توسط محققین دیگر از جمله کریشنا و شرادر (۱۹۹۹) توسعه داده شد. مدل Scat سعی در تصویر ابعاد و ترکیب سرمایه اجتماعی در سطح سازمان دارد. در این مدل، سرمایه اجتماعی به دو سطح کلان و خرد تقسیم شده است، سطح کلان اشاره به محیطی دارد که سازمان در آن فعالیت دارد که شامل نقش قوانین، چارچوب حقوقی، نوع حکومت و نظام سیاسی، میزان عدم تمرکز و میزان مشارکت سیاسی افراد در خط مشی کلان است. (الوانی و نقوی، ۱۳۸۱).

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح گردیده است. امروزه سرمایه اجتماعی، نقش بسیار مهم تری از سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی انسجام بخش میان انسان‌ها و سازمان‌هاست. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شوند. (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳). برای سرمایه اجتماعی، مصادیق سازمانی و کسب و کار نیز وجود دارد. شواهد محکمی بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی باعث تقویت فعالیت‌های سازمانی می‌شود. افرادی که سرمایه اجتماعی را ایجاد و از آن استفاده می‌کنند، مشاغل بهتری می‌یابند، حقوق بیشتری دریافت می‌کنند، سریعتر ترفیع می‌گیرند و در مقایسه با هم‌تایان منزوی خود که تمایلی برای استفاده از قدرت سرمایه اجتماعی نداشته یا توان آن را ندارند، از تاثیر و نفوذ بیشتری برخوردار هستند (کریمی و جهان، ۱۳۹۹). سازمان‌هایی که از سرمایه اجتماعی قدرتمندی سود می‌برند، می‌توانند به سرمایه‌های لازم برای کارآفرینی و فعالیت‌های شجاعانه دست یابند، یادگیری سازمانی را بهبود بخشند، از اهرم بازاریابی شفاهی و گفتاری استفاده کنند، از توانایی یافتن متحدان استراتژیکی سود ببرند و از منابع خود در برابر پیشنهاد‌های غیر دوستانه به خوبی دفاع کنند (اندروز^۴، ۲۰۰۷).

سرمایه اجتماعی سازمانی به عنوان منبعی منعکس‌کننده خصوصیات روابط اجتماعی درون سازمان تعریف می‌شود که از طریق سطح هدف‌گیری جمعی و اعتماد مشترک اعضا تحقق می‌یابد و با تسهیل اقدام جمعی موفق ارزش ایجاد می‌کند (لینا^۵ و همکاران، ۱۹۹۹). سرمایه اجتماعی بر چند تعریف استوار است: محبوبیت سرمایه اجتماعی برای سیاستگذاران به علت حالت دوگانه این مفهوم می‌باشد که خود ناشی از روح قوی اقتصادی آن در بیان اهمیت گروه هاست (هالپم^۶، ۲۰۰۵). سرمایه اجتماعی به دفعات برای تشریح عملکرد مدیریتی برتر (موران^۷، ۲۰۰۵)، بهبود بازدهی گروه‌های دارای اعمال مختلف ارزش حاصل از پیمان‌های مصلحتی (کو، ۲۰۲۱) و تقویت روابط زنجیره عرضه (مک‌گراث^۸، ۲۰۰۵) به کار گرفته شده است. اهمیت سرمایه اجتماعی در تبیین پدیده‌های اقتصادی و اجتماعی در سال‌های اخیر به طور فزاینده‌ای احساس شده است. ادبیات مربوط به جنبه‌های نظری و تجربی سرمایه اجتماعی طی دهه گذشته رشد چشمگیری داشته است. کل مفهوم سرمایه اجتماعی بر روابط اجتماعی متمرکز است و عناصر اصلی آن شامل شبکه‌های اجتماعی، تعامل مدنی، هنجارهای

¹ Krishna & Shrader

² Social Capital Assessment Tool

³ Bain & Hicks

⁴ Andrews

⁵ Leana

⁶ Halpam

⁷ Moran

⁸ McGrath

متقابل و اعتماد عمومی است (پاک سرشت، ۱۳۹۳). به طور کلی، سرمایه اجتماعی را به عنوان یک دارایی جمعی در قالب هنجارها، ارزش‌ها، اعتقادات، اعتماد، شبکه‌ها، روابط اجتماعی و نهادهایی مشترک تعریف می‌کنند که همکاری و اقدام جمعی را برای منافع متقابل تسهیل می‌کنند (محبوب روشن و همکاران، ۱۴۰۰). این یک مفهوم پیچیده چند بعدی است که دارای ابعاد، انواع و سطح مختلف اندازه‌گیری است. انواع متداول سرمایه اجتماعی عبارتند از: ساختار و شناختی، اتصال، پل زدن و پیوند دادن، قوی و ضعیف، و افقی و عمودی (بندری و یاسونوبو^۱، ۲۰۰۹).

سرمایه اجتماعی ریشه جامعه‌شناختی دارد و دارای مولفه‌های فراوانی می‌باشد که متناسب با فرهنگ جامعه است (خدائی و همکاران، ۲۰۱۳). سرمایه اجتماعی بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه فیزیکی و انسانی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود. مدیرانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند (پوماما^۲، ۲۰۱۳). با استفاده از سرمایه اجتماعی می‌توانیم متوجه شویم که چرا یک سازمان یا مجموعه به صورت موفقیت آمیز حرکت می‌کند و چرا سازمانی در مسیر شکست قرار دارد. سرمایه اجتماعی بر همکاری و هماهنگی نیروهای انسانی سازمان و هنجارهایی که همکاری و هماهنگی در سازمان را افزایش می‌دهند، تأکید دارد با دقت در تعاریف سرمایه اجتماعی متوجه خواهیم شد که این مفهوم بر مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک سازمان و گروه تکیه و تأکید می‌کند (غیائی ندوشن و امین‌الرعا، ۱۳۹۵). سازمان‌ها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مدام و مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند و این اصل حاصل نمی‌شود مگر این که زمینه دستیابی به افزایش سرمایه اجتماعی امکان‌پذیر باشد. بنابراین، برای رشد و توسعه که پیش‌نیاز اساسی آن بهبود عملکرد سازمان‌هاست، باید متغیرهای سرمایه اجتماعی شناخته شود و به بهترین نحو ممکن مورد بهره‌برداری قرار گیرد (زینر^۳، ۲۰۱۴). سرمایه اجتماعی در سطح خرد به دو بعد ساختاری و شناختی تقسیم شده است. بعد شناختی به بخش نامحسوس سرمایه اجتماعی مانند: ارزش‌ها، عقاید، نگرش‌ها، رفتار، تعهدها، مشارکت، هنجارهای اجتماعی و اعتماد موجود در سیستم اجتماعی سازمان می‌پردازد. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی در برگیرنده ساختارها و شبکه‌ها است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵). اگرچه پرداختن به سرمایه اجتماعی در سطح کلان ضروری است، اما مدل Scat تلاش دارد تا با ارائه شاخص‌هایی به اندازه‌گیری سطح خرد پرداخته و تلاش دارد تا میزان سرمایه اجتماعی را در شرکت‌ها و سازمان‌ها اندازه‌گیری نماید. (پاک سرشت، ۱۳۹۳).

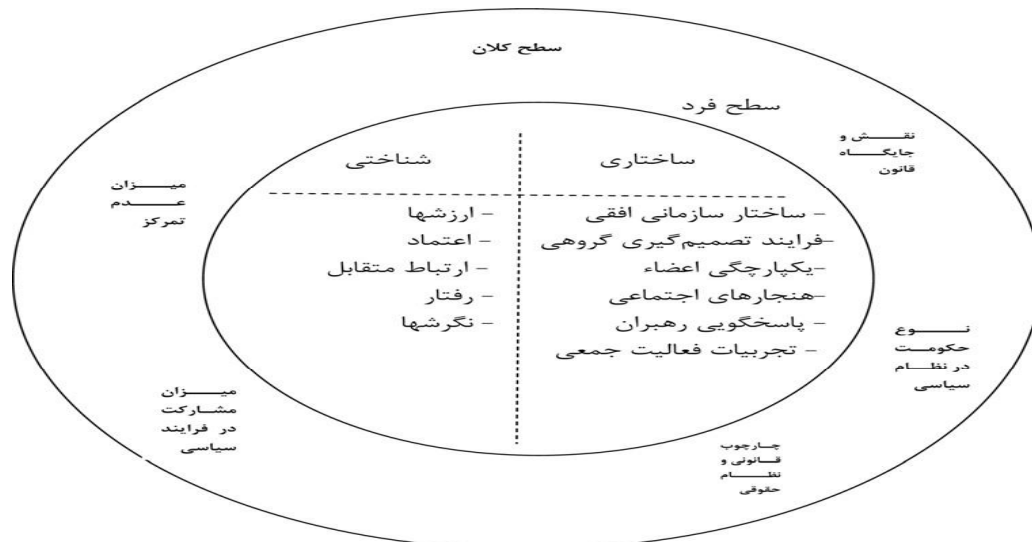
مدل مفهومی این تحقیق، همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، براساس مبانی نظری تحقیق طراحی و پیشنهاد

شده است:

¹ Bhandari & Yasunobu

² Purnama

³ Tziner



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (کریشنا و شرادر، ۱۹۹۹)

۳- پیشینه پژوهش

با استفاده از نظریه تبادل اجتماعی، رضایتمندی نیاز و رویکردهای سرریز، کو (۲۰۲۱) به مطالعه به بررسی اثرات سرمایه اجتماعی سازمانی بر بهزیستی ذهنی (SWB) از طریق کیفیت زندگی کاری (QWL) و نتایج مرتبط با شغل، مانند تعهد سازمانی و قصد گردش مالی می‌پردازد. با استفاده از داده‌های نظرسنجی به دست آمده از کارمندان دولتی در کره جنوبی، نتایج نشان می‌دهد که نه تنها کیفیت زندگی کاری در ارتباط بین رضایتمندی و تعهد سازمانی بلکه در رابطه بین رضایتمندی و بهزیستی ذهنی نیز واسطه است. یافته‌های تحقیق اهمیت رضایتمندی شغلی را به عنوان یک دارایی نامشهود برجسته می‌کند که می‌تواند هم نتایج سازمانی و هم رفاه کارمندان را ایجاد کند. در عمل، این یافته‌ها همچنین حاکی از آن است که منابع سازمانی و محیط کار باید به طور مطلوبی به نیازهای انسانی کارمندان پاسخ دهند تا رفاه کارمندان بهبود یابد.

بریز^۲ و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی نقش واسطه‌ای رفاه کارکنان در محل کار در رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی، یعنی سرمایه اجتماعی ساختاری، رابطه‌ای و شناختی و اشتراک دانش می‌پردازند. نتایج اهمیت ابعاد سرمایه اجتماعی را به عنوان اهمی برای تقویت اشتراک دانش برجسته می‌کند. همچنین نشان می‌دهد که رفاه کارمندان در ارتباط بین سرمایه اجتماعی ساختاری و رابطه‌ای و اشتراک دانش نقش واسطه‌ای دارد.

یونتگرن^۳ و همکاران (۲۰۲۰) تأثیر سرمایه اجتماعی گروه‌های کاری را بر میزان مشارکت در کار، رضایت شغلی و ساخت مشاغل افراد بررسی می‌کنند. علاوه بر این، اثر واسطه‌ای ساخت مهارت‌های شغلی بین سرمایه اجتماعی از یک طرف و رضایت شغلی و اشتغال به کار از طرف دیگر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. این مطالعه از داده‌های ۲۵۰ کارمند مراقبت‌های بهداشتی در سوئد که یک پرسشنامه را در دو مقطع زمانی (با فاصله شش تا هشت ماه) تکمیل کرده بودند، استفاده کرد. تجزیه و تحلیل طرح‌های جداگانه پانل متقاطع با استفاده از مدل رگرسیون ساختاری با متغیرهای آشکار انجام شد. نتایج مطالعه نشان داد که درجات بالاتری از سرمایه اجتماعی پیش‌بینی مهارت‌های شناختی و رابطه‌ای بیشتر است، اما نه وابستگی به کار با گذشت زمان.

¹ Krishna & Shrader

² Berraies

³ Jutengren

هوسر^۱ (۲۰۱۵) سرمایه اجتماعی سازمانی را به عنوان منبعی منعکس کننده از خصوصیات روابط اجتماعی درون سازمان تعریف می کند. این از طریق سطح هدف گیری جمعی و اعتماد مشترک اعضا تحقق می یابد که با تسهیل اقدام جمعی موفق ارزش ایجاد می کنند. وی شیوه های اشتغال را به عنوان مکانیزم های اولیه ای یاد می کند که به وسیله آن ها سرمایه اجتماعی در سازمان ها تقویت یا دلسرد می شود.

کانگ (۲۰۱۲) به مطالعه و بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی مددکاران اجتماعی و تعهد سازمانی در سازمان رفاه اجتماعی می پردازد. در این تحقیق، سرمایه اجتماعی متشکل از اعتماد، هنجارها و شبکه بود. نتایج این مطالعه به شرح زیر خلاصه شد: میانگین تجزیه و تحلیل نشان داد که مددکاران اجتماعی درک می کنند سطح سرمایه اجتماعی بالاتر از متوسط است. با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اعتماد و هنجارها تأثیر مثبتی بر رضایتمندی مدیران اجتماعی و تعهد سازمانی آنها داشت. این مطالعه سرانجام درباره پیامدهای نظری برای مطالعه آینده و پیامدهای عملی برای استراتژی های سرمایه اجتماعی بر نتایج بحث می کند.

به زعم بهمنی و باقری (۱۳۹۸)، سازمان های امروزی در کنار سرمایه انسانی، اجتماعی و اقتصادی به سرمایه روانشناختی نیز تمرکز داشته و آنرا ظهور جنبش تقویت و توسعه مثبت گرایی در سازمان و محیط کار معرفی کرده که در آن محققان رفتار سازمانی به جای مدیریت و کنترل رفتارهای غلط و اشتباه کارکنان می کوشند تا بر نقاط قوت و مثبت افراد در محیط های کاری تمرکز کنند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که رهبری معتبر، کارمندان و جو سازمانی حمایتی بر سرمایه روانشناختی تأثیر مثبت دارند. همچنین سرمایه روانشناختی بر درگیری شغلی و ارتقای بهره ایستی تأثیر مثبت دارد.

زارع شاه آبادی و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان شهر یزد انجام شده است. جامعه آماری پژوهش معلمان شهر یزد هستند که حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۱۷۲ نفر برآورد شده است. یافته ها نشان دادند که میان ابعاد سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، کیفیت شبکه، هنجار و انسجام اجتماعی) با رضایت شغلی ارتباطی معنادار وجود دارد. تحلیل رگرسیونی نشان داد که متغیرهای اعتماد اجتماعی و انسجام اجتماعی ۱۸ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی را تبیین می کنند. در نتیجه هنگامی که سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، شبکه، هنجار، انسجام اجتماعی) کارکنان افزایش می یابد، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می یابد و این فرایند در نهایت سبب افزایش بهره وری می شود.

نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان می پردازند. جامعه آماری آنها پرستاران بیمارستان شریعتی تهران است. اعضای نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. روایی پرسشنامه به صورت روایی صوری مشخص گردید. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی با مقدار ضریب مسیر ۰/۷۶ و مقدار ۶۹/۳ (CR) بر توانمندسازی کارکنان تأثیرگذار است. نتایج فرضیات فرعی پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی با مقدار ضریب مسیر ۰/۶۹ بر احساس شایستگی، با ضریب مسیر ۰/۸۴ بر احساس معناداری، با ضریب مسیر ۰/۷۲ بر احساس مؤثر بودن و با ضریب مسیر ۰/۷۵ بر داشتن حق انتخاب تأثیرگذار است.

حسینی سرخوش و اخوان (۱۳۹۵) تلاش می کنند در قالب مدلی یکپارچه، ارتباط میان توانمندسازها، فرآیندها و نتیجه تسهیم دانش در سازمان های صنعتی دانش بنیان را بررسی کنند. عوامل سرمایه اجتماعی به عنوان توانمندسازها، جمع آوری دانش و اهدای دانش به عنوان فرآیندها و بهره وری کارکنان به عنوان نتیجه تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج تجزیه و تحلیل ۱۴۳ داده گردآوری شده از ۱۰ سازمان مورد مطالعه حاکی از اثر مثبت و معنادار پیوندهای متقابل

¹ Hauser

اجتماعی و اعتماد بر روی تمایل کارکنان به جمع‌آوری دانش و نیز اثر اعتماد بر روی تمایل کارکنان به اهدای دانش می‌باشد. علاوه بر این، اثر معنادار تمایل کارکنان به جمع‌آوری دانش بر روی بهره‌وری کارکنان تایید شد.

رضایی و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز با روش تحقیق پیمایشی و از نوع توصیفی-همبستگی می‌پردازند. جامعه آماری این تحقیق را ۲۷۲ نفر از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی در استان البرز تشکیل می‌دهند. با توجه به یافته‌های پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت تقویت سرمایه اجتماعی به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می‌شود.

پاک سرشت (۱۳۹۳) سرمایه اجتماعی را یکی از مفاهیم مهم و پرکاربرد در طیف وسیعی از حوزه‌های علوم اجتماعی می‌داند. وی می‌کوشد به این سؤال پاسخ دهد که با اتکاء به چه ملاحظات و راهبردهایی می‌توان به مداخله و مدیریت در سرمایه اجتماعی جامعه ایرانی اندیشید؟ پس از بررسی رویکردهای تئوریک مهم در ارتباط با تعریف و تبیین سرمایه اجتماعی، موضع تحلیلی هم‌افزایی به‌عنوان چارچوبی برای استخراج ملاحظات و توصیه‌های راهبردی مورد استفاده قرار گرفته است.

خادمی (۱۳۹۲) به بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با تاکید بر سرمایه اجتماعی می‌پردازد و پس از مرور ادبیات نظری و تجربی مرتبط با موضوع تحقیق، به تدوین چارچوب و مدل نظری و فرضیه‌های تحقیق پرداخته و در مرحله بعد با عملیاتی‌سازی متغیرهای تحقیق پرسشنامه اولیه می‌سازد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که کارکنان از کیفیت کاری خود رضایت بالایی ندارند، هر چند در خصوص برخی ابعاد کیفیت تفاوت‌هایی دیده می‌شود که ناشی از ماهیت سازمان‌های مختلف یا ویژگی‌های کارکنان آنها باشد.

ابوالحسنی رنجبر (۱۳۹۱) به بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمان امور اقتصادی و دارایی استان تهران می‌پردازد. برای تحلیل این عوامل ابعاد هنجاری، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی مد نظر قرار گرفته است. داده‌های مورد نظر از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که میان ابعاد هنجاری، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. تأثیر عوامل هنجاری، شناختی و ساختاری بر ارتقاء سرمایه اجتماعی مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین نتایج نشان داد که پایبندی به اخلاقیات، اعتماد متقابل و مسئولیت‌پذیری کارکنان بیشترین تأثیر را بر ارتقاء سرمایه اجتماعی داشته‌اند.

شکوهی‌آشان و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی مراکز آموزش عالی شهرستان مراغه می‌پردازد. در نهایت، این که از بین ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی کدام یک در میزان کسب رضایت شغلی اعضای هیأت علمی مراکز آموزش عالی مذکور بیشترین تأثیر را دارد؟ جامعه آماری مورد مطالعه کلیه اعضای هیأت علمی شاغل در مراکز آموزش عالی شهرستان مراغه در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ در گروه‌های استخدامی رسمی، پیمانی و قراردادی را در بر می‌گیرد که مجموع آن ۲۲۱ نفر می‌باشند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها از طریق رگرسیون و تحلیل واریانس حاکی از تأیید فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی آن می‌باشد.

۴- روش‌شناسی تحقیق

پژوهشگر در این تحقیق، شرایط و موقعیت را به صورت دقیق و واقعی مطرح کرده و سعی شده، تا آنچه هست بدون دخالت یا استنتاج ذهنی، گزارش شود. لذا روش این تحقیق توصیفی است. چرا که هدف، توصیف عوامل مؤثر بر ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی است. همچنین تحقیق به بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل مطرح شده با متغیر وابسته "ارتقاء سرمایه اجتماعی" پرداخته است. لذا روش دیگر این تحقیق، روش همبستگی است. چرا که این تحقیق برای کسب اطلاع از وجود رابطه بین متغیرها، صورت گرفته است. (حافظ‌نیا، ۱۳۸۲، ۶۷). این پژوهش از لحاظ ماهیت و هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است. چرا که این تحقیق، در یک مقطع کوتاه زمانی انجام شده است و نتایج حاصل از آن می‌تواند مورد توجه مدیران و

مسئولین سازمان ها قرار گیرد. این پژوهش به قصد کاربرد نتایج یافته هایش برای حل مشکلات خاص درون سازمان انجام می شود و تلاشی برای پاسخ دادن به یک معضل و مشکلات علمی است که در دنیای واقعی وجود دارد.

۴-۱- جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران، سرپرستان و پرسنل عادی کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران در سال ۱۴۰۰ می باشد که تعداد آنها ۱۴۰ نفر است. با توجه به مشخص و محدود بودن جامعه آماری، حجم نمونه طبق جدول مورگان باید ۱۰۳ نفر باشد و همچنین اگر تعداد حجم نمونه با استفاده از فرمول ریاضی کوکران محاسبه شود که در ذیل آمده است (آذر، مومنی، ۱۳۸۹، ۷۸)، تعداد حجم نمونه نیز ۱۰۳ نفر می باشد. با توجه به ویژگی ها و شکل خاص پراکندگی کارکنان و کارشناسان حاضر در سطح جامعه آماری، روش نمونه گیری در تحقیق حاضر غیرهدفمند و از نوع تصادفی ساده می باشد، تا همه اعضای جامعه آماری شانس انتخاب مساوی در نمونه آماری را داشته باشند.

فرمول ۱

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{\epsilon^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

۴-۲- روش ها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات

در این تحقیق، محقق براساس روش های پیمایشی و کتابخانه ای به منظور جمع آوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری تحقیق و نیز از پرسشنامه به منظور گردآوری داده های مورد نیاز برای آزمون فرضیه های تحقیق اقدام کرده است. پرسشنامه این تحقیق شامل ۲۴ سوال می باشد. پرسشنامه، بسته و از نوع مقیاس لیکرت می باشد. در تنظیم پرسشنامه متغیرهایی مورد سؤال واقع شده اند که قادر باشند فرضیه های پژوهش را کاملا پوشش دهند. در جدول شماره ۱ ترکیب سوالات پرسشنامه براساس متغیرهای مستقل و مولفه های آنها ارائه شده است.

جدول ۱- سازماندهی متغیرهای تحقیق و سوالات پرسشنامه

متغیرهای مستقل					
بعد ساختاری		بعد شناختی		بعد هنجاری (ارتباطی)	
شماره سوال	مولفه ها	شماره سوال	مولفه ها	شماره سوال	مولفه ها
۱۷	ساختار سازمانی افقی	۱۰ و ۹	پایبندی به اخلاقیات	۲ و ۱	اعتماد متقابل کارکنان
۱۹ و ۱۸	فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف	۱۱	تعهد سازمانی		
	پاسخگویی کارکنان در قبال عملکردشان	۱۲	شایسته سالاری	۴ و ۳	ارتباط متقابل کارکنان
۲۰	مسئولیت پذیری کارکنان	۱۳	قدرشناسی از کارکنان		
۲۱	همکاری گروهی و تیمی	۱۴	مشارکت غیررسمی	۶ و ۵	تعامل اجتماعی کارکنان
۲۲	امنیت شغلی	۱۵	روابط غیررسمی		
۲۳	عدالت در پرداخت حقوق و مزایا	۱۶	فرهنگ مشترک	۸ و ۷	احساس هویت اجتماعی کارکنان
۲۴					

۳-۴- روایی پرسشنامه تحقیق

در تحقیق حاضر براساس مدل سرمایه اجتماعی Scat، پرسشنامه مربوطه طراحی شده است. به علاوه سنجش میزان روایی ابزار اندازه گیری نیز از طریق روش اعتبار محتوا (اعتبار صوری) انجام گرفته است. بدین معنی که پس از تدوین پرسشنامه، آن را با چند متخصص مدیریت در میان گذاشته و پس از بازخورد و اعمال نظرات آنان در پرسشنامه و اعمال اصلاحات، روایی پرسشنامه مورد سنجش قرار گرفته است. همچنین جهت دستیابی به روایی پرسشنامه، سعی شده است تا در طراحی پرسشنامه از مطرح کردن سوال های مبهم، نامربوط و پیچیده خودداری شود. همچنین از آنجا که درک دقیق مسئله تحقیق خود مشخص می کند چه مفاهیمی باید سنجیده شوند، لذا پژوهشگر نهایت سعی خود را در این مهم به کار گرفته است.

۴-۴- پایایی پرسشنامه تحقیق

در این تحقیق برای سنجش پایایی ابزار اندازه گیری از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور ۴۰ عدد پرسشنامه به صورت مقدماتی بین اعضاء جامعه آماری توزیع گردید، و پس از جمع آوری و تجزیه و تحلیل توسط نرم افزار SPSS نتایج نشان داد که اعتبار ۰/۸۸۲ برآورد گردیده است، از آنجایی که این مقدار بزرگتر از ۰/۷ است، بنابراین آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار می باشد.

جدول ۲- آلفای کرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
۰/۸۸۲	۱۸

۵-۴- روش های تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق به منظور آزمون فرضیه های مرتبط با مدل مفهومی پیشنهادی، از تکنیک های آمار استنباطی شامل آزمون کایسکور، ضریب کندال، ضریب توافقی C، همبستگی پیرسون، آزمون فریدمن و تحلیل مسیر با کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است.

۵- یافته ها

۵-۱- آزمون همبستگی بین ابعاد سرمایه اجتماعی: برای آزمون همبستگی میان ابعاد سرمایه اجتماعی از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

بین ابعاد سرمایه اجتماعی همبستگی معنی داری وجود ندارد: h_0

بین ابعاد سرمایه اجتماعی همبستگی معنی داری وجود دارد: h_1

یافته های آزمون ضریب همبستگی پیرسون طبق جدول شماره ۳ نشان می دهد که بین بعد هنجاری و شناختی سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. چرا که میزان ضریب همبستگی ($r=0/625$) به دست آمده با فراوانی ۱۰۲ نفر در سطح آلفای ۰/۰۱ دو دامنه ای معنی دار است. همچنین نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین بعد هنجاری و ساختاری سرمایه اجتماعی با ضریب ۰/۶۷۸ و بین بعد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی با ضریب ۰/۷۱۰ در سطح آلفای ۰/۰۱ دو دامنه ای، همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد.

جدول ۳- ضرایب همبستگی پیرسون بین ابعاد سرمایه اجتماعی

بعد ساختاری	بعد شناختی	بعد هنجاری	ابعاد سرمایه اجتماعی
		۱	بعد هنجاری
	۱	۰/۶۲۵**	بعد شناختی
۱	۰/۷۱۰**	۰/۶۷۸**	بعد ساختاری

۳-۵- آزمون همبستگی بین مولفه‌های ابعاد سرمایه اجتماعی

برای آزمون همبستگی میان مولفه‌های ابعاد سرمایه اجتماعی از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

بین مولفه‌های ابعاد سرمایه اجتماعی همبستگی معنی داری وجود ندارد: h_0

بین مولفه‌های ابعاد سرمایه اجتماعی همبستگی معنی داری وجود دارد: h_1

نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان مولفه‌های ابعاد سرمایه اجتماعی در جدول شماره ۵ نشان داده شده است. در اینجا به عنوان مثال همبستگی بین دو مولفه اعتماد متقابل کارکنان (ردیف ۱ جدول شماره ۵) و ارتباط متقابل کارکنان (ردیف ۲ جدول شماره ۵) بررسی شده است. از آن جایی که مقدار sig کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض صفر رد می شود و وجود همبستگی بین این دو متغیر تأیید می شود. ضریب این همبستگی با فراوانی ۱۰۲ نفر در سطح آلفای ۰/۰۵ دو دامنه ای، ۰/۲۵ است که نشان می دهد رابطه مثبت و معنی داری بین اعتماد متقابل و ارتباط متقابل کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران وجود دارد.

۳-۵- فرضیه اصلی

- فرضیه اصلی: بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

- فرضیات پژوهشی و آماری:

فرضیه صفر (h_0): بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.

فرضیه مقابل (h_1): بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۵- رابطه مستقیم معنی داری بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی

فرضیه	نوع آزمون	مقدار کایسکور	سطح معنی داری	درجه آزادی	ضریب کندال	نتیجه آزمون
بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.	کایسکور	۱۱۹/۴۴۱	۰/۰۰	۳	۰/۳۹	رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین شاخص های ابعاد سرمایه اجتماعی

شاخص ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	
۱	۱																		
۲	۰/۲۵۰*	۱																	
۳	۰/۵۱۸**	۰/۳۳۸**	۱																
۴	۰/۵۹۸**	۰/۲۴۷*	۰/۳۹۰**	۱															
۵	۰/۴۱۲**	۰/۲۱۹*	۰/۲۳۷*	۰/۵۰۳**	۱														
۶	۰/۳۷۲**	۰/۱۸۵	۰/۴۴۵**	۰/۱۰۲	۰/۱۶۳	۱													
۷	۰/۳۵۹**	۰/۲۴۲*	۰/۴۴۰**	۰/۵۴۸**	۰/۲۶۹**	۰/۱۴۲	۱												
۸	۰/۰۸۷	۰/۰۹۴	-۰/۰۰۹	۰/۲۲۶*	۰/۱۲۲	۰/۱۱۰	۰/۳۰۲**	۱											
۹	۰/۰۷۵	۰/۲۰۹*	۰/۰۹۰	۰/۰۱۱	۰/۱۸۳	۰/۱۶۲	۰/۰۱۸	۰/۲۱۳*	۱										
۱۰	۰/۲۵۲*	۰/۳۹۷**	۰/۲۷۹**	۰/۱۶۷	۰/۱۴۳	۰/۱۸۷	۰/۲۰۶*	۰/۰۰۷	۰/۲۶۴**	۱									
۱۱	۰/۲۳۱*	۰/۲۲۲*	۰/۳۲۶**	۰/۲۵۴**	۰/۳۰۷**	۰/۳۶۶**	۰/۲۸۳**	۰/۲۱۹*	۰/۱۸۵	۰/۲۷۰**	۱								
۱۲	۰/۳۵۱**	۰/۱۴۶	۰/۳۷۲**	۰/۳۱۵**	۰/۱۵۱	۰/۲۵۳*	۰/۴۶۱**	۰/۳۱۰**	۰/۰۴۶	۰/۴۱۶**	۰/۳۱۰**	۱							
۱۳	۰/۴۳۲**	۰/۲۵۶**	۰/۴۵۰**	۰/۵۵۲**	۰/۳۰۳**	۰/۲۲۷*	۰/۵۸۰**	۰/۲۴۱*	۰/۱۷۲	۰/۳۲۳**	۰/۴۱۵**	۰/۵۲۳**	۱						
۱۴	۰/۳۴۰**	۰/۱۱۰	۰/۲۵۶**	۰/۴۴۱**	۰/۱۰۲	۰/۰۱۱	۰/۵۰۷**	۰/۱۲۹	-۰/۰۱۰	۰/۲۱۳*	۰/۲۲۹*	۰/۴۶۵**	۰/۶۶۷**	۱					
۱۵	۰/۳۵۲**	۰/۱۶۵	۰/۳۲۱**	۰/۳۸۹**	۰/۳۰۳**	۰/۳۱۸**	۰/۰۷۸	۰/۰۵۴	۰/۰۹۸	-۰/۰۲۳	۰/۱۷۸	۰/۱۶۵	۰/۲۷۵**	۰/۱۸۲	۱				
۱۶	۰/۳۰۷**	۰/۳۵۴**	۰/۳۶۹**	۰/۲۷۸**	۰/۲۱۵*	۰/۴۴۱**	۰/۳۱۰**	۰/۱۸۶	۰/۳۴۶**	۰/۴۲۰**	۰/۳۴۰**	۰/۴۶۴**	۰/۳۸۱**	۰/۲۲۷*	۰/۲۱۹*	۱			
۱۷	۰/۲۵۱*	۰/۱۷۳	۰/۳۱۶**	۰/۳۸۱**	۰/۳۶۳**	۰/۳۷۸**	۰/۳۳۶**	۰/۰۹۳	۰/۱۱۷	۰/۱۸۳	۰/۴۶۶**	۰/۲۱۶*	۰/۳۹۶**	۰/۰۶۵	۰/۱۵۵	۰/۲۱۸*	۱		
۱۸	۰/۲۶۸**	۰/۰۰۲	۰/۳۳۴**	۰/۳۰۹**	۰/۲۳۴*	۰/۱۰۵	۰/۵۴۵**	۰/۱۱۶	-۰/۰۳۱	۰/۱۳۳	۰/۲۶۴**	۰/۳۱۵**	۰/۳۲۴**	۰/۲۳۴*	۰/۰۶۸	۰/۱۵۲	۰/۴۱۶**	۱	

* همبستگی بین شاخص ها در سطح ۰/۰۵ (دو دامنه ای) معنی دار می باشند.

** همبستگی بین شاخص ها در سطح ۰/۰۱ (دو دامنه ای) معنی دار می باشند.

در آزمایش فرض رابطه: "بین ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد." از آزمون کایسکور استفاده شده است. مقدار آماره کایسکور آزمون برابر با $119/441$ می باشد و در مقایسه با مقدار مبین به دست آمده از جدول X^2 در سطح خطای $0/05$ و درجه آزادی ۱ یعنی $3/84$ ، مقدار محاسبه شده بزرگتر است $119/441 < 3/84$ ، لذا فرض h_0 رد می شود و فرض پژوهش تأیید می گردد. بنابراین می توان استدلال کرد که رابطه میان دو متغیر اتفاقی نبوده و رابطه مستقیم و معنی داری میان این دو متغیر وجود دارد. همچنین برای آزمون مجدد از ضریب همبستگی کندال استفاده گردیده است. با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده ($0/39$) و سطح معناداری محاسبه شده ($0/000$) تأیید می گردد همبستگی میان متغیرهای ابعاد هنجاری، شناختی، ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی معنادار است. بنابراین، فرض تحقیق تأیید می گردد.

۴-۵- آزمون فرضیات فرعی

۴-۵-۱- آزمون فرضیه اول

۴-۵-۱-۱- فرضیه اول: بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

۴-۵-۵- فرضیات پژوهشی و آماری

فرضیه صفر (h_0): بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.

فرضیه مقابل (h_1): بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۶- رابطه مستقیم معنی داری بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی

فرضیه	نوع آزمون	مقدار کایسکور	سطح معنی داری	درجه آزادی	ضریب توافقی C	نتیجه آزمون
بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.	کایسکور	۶/۳۱۳	۰/۰۱۲	۱	۰/۹۵۷	رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

در آزمایش فرض رابطه: "بین بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد." از آزمون کایسکور استفاده شده است. مقدار آماره کایسکور آزمون برابر با $6/313$ می باشد و در مقایسه با مقدار مبین به دست آمده از جدول X^2 در سطح خطای $0/05$ و درجه آزادی ۱ یعنی $3/84$ ، مقدار محاسبه شده بزرگتر است $6/313 < 3/84$ ، لذا فرض h_0 رد می شود و فرض پژوهش تأیید می شود. بنابراین، می توان استدلال کرد که رابطه میان دو متغیر اتفاقی نبوده و رابطه مستقیم و معنی داری میان این دو متغیر وجود دارد. همچنین برای آزمون مجدد از ضریب وابستگی (توافقی) C استفاده گردیده است. با توجه به ضریب وابستگی حاصله ($0/957$) و سطح معناداری محاسبه شده ($0/000$) تأیید می گردد، همبستگی میان متغیر بعد هنجاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی معنادار است و این همبستگی در سطح بالایی ارزیابی می شود. بنابراین فرض تحقیق تأیید می گردد.

۴-۵-۶- آزمون فرضیه دوم

فرضیه دوم: بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

۷-۵- فرضیات پژوهشی و آماری

فرضیه صفر (h_0): بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
فرضیه مقابل (h_1): بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۷- رابطه مستقیم و معنی داری بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی

فرضیه	نوع آزمون	مقدار کایسکور	سطح معنی داری	درجه آزادی	ضریب توافقی c	نتیجه آزمون
بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.	کایسکور	۳۵/۱۶۲	۰/۰۰	۱	۰/۹۵۸	رابطه مستقیم و معنی دار وجود دارد.

در آزمایش فرض رابطه "بین بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد"، از آزمون کایسکور استفاده شده است. مقدار آماره کایسکور آزمون برابر با ۳۵/۱۶۲ می باشد و در مقایسه با مقدار مبین به دست آمده از جدول X^2 در سطح خطای ۰/۰۵ و درجه آزادی ۱ یعنی ۳/۸۴، مقدار محاسبه شده بزرگتر است $۳/۸۴ < ۳۵/۱۶۲$. لذا فرض h_0 رد و فرض پژوهش تأیید می شود. بنابراین، می توان استدلال کرد که رابطه میان دو متغیر اتوافقی نبوده و رابطه مستقیم و معنی داری میان این دو متغیر وجود دارد. همچنین برای آزمون مجدد از ضریب وابستگی (توافقی) C استفاده گردیده است. با توجه به ضریب وابستگی به دست آمده (۰/۹۵۸) و سطح معناداری محاسبه شده (۰/۰۰۰) تأیید می گردد، همبستگی میان متغیر بعد شناختی و ارتقاء سرمایه اجتماعی معنادار است و این همبستگی سطح بالا ارزیابی می شود. بنابراین، فرض تحقیق تأیید می گردد.

۸-۵- آزمون فرضیه سوم

فرضیه سوم: بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

۸-۵-۱- فرضیات پژوهشی و آماری

فرضیه صفر (h_0): بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
فرضیه مقابل (h_1): بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

جدول ۸- رابطه مستقیم و معنی داری بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی

فرضیه	نوع آزمون	مقدار کایسکور	سطح معنی داری	درجه آزادی	ضریب توافقی c	نتیجه آزمون
بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.	کایسکور	۶۴/۰۰	۰/۰۰	۱	۰/۶۹۲	رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد.

در آزمایش فرض رابطه "بین بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد"، از آز مون کایسکور استفاده شده است. مقدار آماره کایسکور آزمون برابر با $64/00$ می باشد و در مقایسه با مقدار مبین به دست آمده از جدول X^2 در سطح خطای $0/05$ و درجه آزادی ۱ یعنی $3/84$ ، مقدار محاسبه شده بزرگتر است $64/00 < 3/84$. لذا فرض h_0 رد و فرض پژوهش تأیید می شود. بنابراین، می توان استدلال کرد که رابطه میان دو متغیر اتفاقی نبوده و رابطه مستقیم و معنی داری میان این دو متغیر وجود دارد. همچنین برای آزمون مجدد از ضریب وابستگی (توافقی) C استفاده گردیده است. با توجه به ضریب وابستگی به دست آمده ($0/962$) و سطح معناداری محاسبه شده ($0/000$)، همبستگی میان متغیر بعد ساختاری و ارتقاء سرمایه اجتماعی معنا دار است و این همبستگی در سطح بالایی ارزیابی می شود. بنابراین، فرض تحقیق تأیید می گردد.

۶- اولویت بندی مولفه ها و ابعاد سرمایه اجتماعی

در این قسمت براساس آزمون فریدمن به اولویت بندی ابعاد و مولفه های مربوط به مدل مفهومی تحقیق پرداخته می شود.

میانگین رتبه ها یکسان است: h_0

حداقل دو رتبه دارای میانگین متفاوتی می باشد: h_1

نتیجه آزمون فریدمن جهت رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی شامل دو خروجی می باشد. خروجی اول آماره تو صیفی است که میانگین رتبه های هر متغیر را نشان می دهد. هر چقدر میانگین رتبه ها بزرگتر باشد، اهمیت آن متغیر بیشتر است. هنگامی که محقق بخواهد متغیرهای مورد نظر خود را از نظر ارزش و اهمیت رتبه بندی کند، می تواند از آزمون تحلیل واریانس فریدمن برای این منظور استفاده کند. خروجی دوم، تعداد داده های هر متغیر، مقدار آماره کای دو، درجه آزادی و sig را ارائه می کند. با توجه به این که عدد معناداری ($0/000$) به دست آمده کوچک تر از $0/05$ است. در نتیجه، فرض صفر رد شده و فرض یک تأیید می گردد. به عبارت دیگر، حداقل بین میانگین دو متغیر اختلاف وجود دارد. از کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران بعد شناختی از رتبه بالاتری برخوردار است و بعد ساختاری کمترین رتبه را در ارتقاء سرمایه اجتماعی دارد.

همچنین با توجه به رتبه بندی مولفه های سرمایه اجتماعی که به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف، از طریق آزمون تحلیل واریانس فریدمن به دست آمد، بالاترین رتبه مربوط به پایبندی به اخلاقیات و پس از آن اعتقاد متقابل کارکنان، مسئولیت پذیری کارکنان، تعهد سازمانی، قدر شناسی از کارکنان، مشارکت غیررسمی، احساس هویت اجتماعی، ارتباط متقابل کارکنان، همکاری گروهی و تیمی، امنیت شغلی، فرهنگ مشترک، پاسخگویی کارکنان در قبال عملکردشان، روابط غیررسمی، تعامل اجتماعی کارکنان، شایسته سالاری، فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف، ساختار سازمانی افقی و عدالت در پرداخت حقوق و مزایا قرار دارند.

جدول ۹- نتایج آزمون فریدمن ابعاد سرمایه اجتماعی

N	۱۰۲
Chi-Square	۸۲/۰۹۳
Df	۲
Asymp. Sig.	۰/۰۰۰

جدول ۱۰- نتایج میانگین رتبه ابعاد سرمایه اجتماعی براساس آزمون فریدمن

رتبه	ابعاد سرمایه اجتماعی	میانگین رتبه
۱	بعد شناختی	۲/۵۰
۲	بعد هنجاری	۲/۱۹
۳	بعد ساختاری	۱/۳۱

جدول ۱۱- نتایج آزمون فریدمن مولفه های سرمایه اجتماعی

N	۱۰۲
Chi-Square	۵۷۶/۶۹۵
Df	۱۷
Asymp. Sig.	۰/۰۰۰

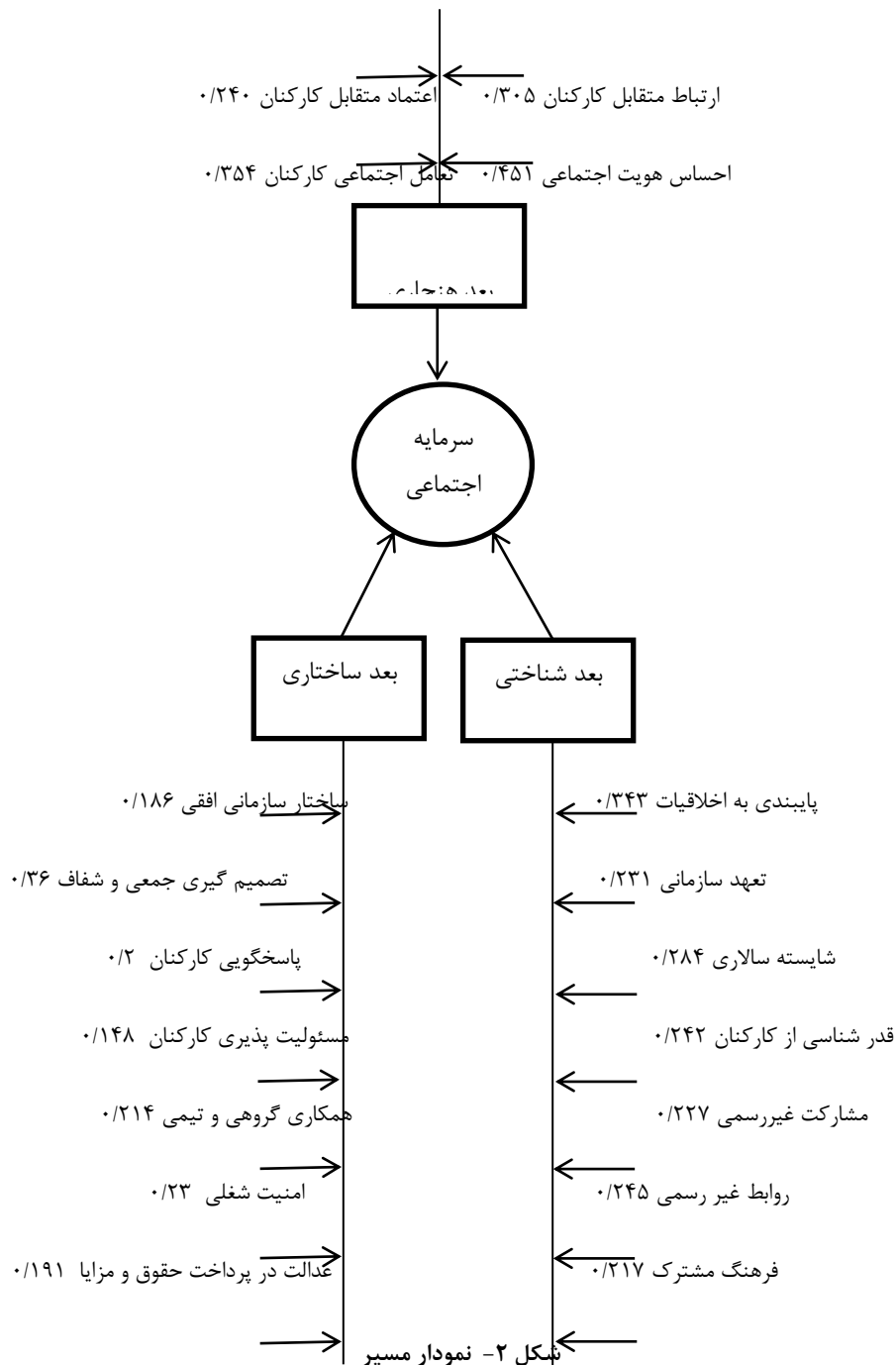
جدول ۱۲- نتایج میانگین رتبه مولفه های سرمایه اجتماعی براساس آزمون فریدمن

رتبه	مولفه های سرمایه اجتماعی	میانگین رتبه
۱	پابندی به اخلاقیات	۱۵/۱۲
۲	اعتماد متقابل کارکنان	۱۳/۲۲
۳	مسئولیت پذیری کارکنان	۱۳/۱۸
۴	تعهد سازمانی	۱۱/۶۱
۵	قدر شناسی از کارکنان	۱۱/۵۰
۶	مشارکت غیررسمی	۱۱/۰۴
۷	احساس هویت اجتماعی	۱۰/۶۴
۸	ارتباط متقابل کارکنان	۱۰/۱۷
۹	همکاری گروهی و تیمی	۱۰/۰۹
۱۰	امنیت شغلی	۹/۹۴
۱۱	فرهنگ مشترک	۹/۱۱
۱۲	پاسخگویی کارکنان در قبال عملکردشان	۷/۸۶
۱۳	روابط غیررسمی	۷/۵۴
۱۴	تعامل اجتماعی کارکنان	۶/۶۰
۱۵	شایسته سالاری	۶/۵۳
۱۶	فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف	۶/۳۱
۱۷	ساختار سازمانی افقی	۵/۴۸
۱۸	عدالت در پرداخت حقوق و مزایا	۵/۰۶

۷- تحلیل مسیر

تحلیل مسیر از جمله فنون آماری چند متغیری است که در آن علاوه بر بررسی اثرهای مستقیم متغیرهای پیش بین یا مستقل بر متغیر وابسته یا پیش بینی شونده، اثرهای غیر مستقیم این متغیرها نیز مد نظر قرار می گیرند. در اصل، تحلیل مسیر گسترش مدل رگرسیون چند متغیری است که در آن میزان معنی داری ارتباط های علی فرض شده بین مجموعه ای از متغیرها مورد بررسی قرار می گیرد. (میرزایی، ۱۳۸۸: ۶۷۶). این اثرها در ضریب مسیر که در عمل همان ضرایب رگرسیون استاندارد (بتا) هستند، انعکاس پیدا می کنند. ارزش تحلیل مسیر بدان جهت است که یک روش اکتشافی برای کمک به مفهومی کردن و تشکیل فرضیه های پیچیده محسوب می شود. نتایج تحلیل مسیر در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.

همان گونه که تحلیل مسیر نشان می دهد از میان متغیرهای مستقل بعد هنجاری، وجود احساس هویت اجتماعی با ضریب ۰/۴۵۱ اثر مستقیم بر ارتقاء سرمایه اجتماعی داشته است. در میان متغیرهای مستقل بعد شناختی، پایداری به اخلاقیات با ضریب ۰/۳۴۳ بیشترین اثر مستقیم را بر ارتقاء سرمایه اجتماعی داشته است. همچنین در میان متغیرهای مستقل بعد ساختاری، فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف با ضریب ۰/۳۶ بیشترین اثر مستقیم را بر ارتقاء سرمایه اجتماعی داشته است.



۸- نتیجه گیری و پیشنهادها

سرمایه اجتماعی نسبت به سرمایه انسانی و فیزیکی نقش بسیار مهمتری در سازمان ها ایفا می کند. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و پیمودن راه های توسعه سازمانی ناهموار و دشوار می شود. این تحقیق نشان می دهد که سایر سازمان ها نیز می توانند با به کارگیری روش های مناسب مانند ایجاد ساختارهای بین اعضاء سازمان و واحدهای سازمانی، مشارکت و گسترده کردن شبکه ها میان اعضای سازمان و ... در جهت افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان اقدام کنند. طبق نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون، میان ابعاد هنجاری، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین تاثیر عوامل هنجاری، شناختی و ساختاری بر ارتقاء سرمایه اجتماعی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که "وجود احساس هویت اجتماعی" از عوامل هنجاری، "پایبندی به اخلاقیات" از عوامل شناختی و "فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف" از عوامل ساختاری بیشترین اثرات مستقیم را بر ارتقاء سرمایه اجتماعی دارند. با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی در توسعه سازمانی و نتایج حاصل از تحقیق، راهکارها و برنامه های مختلفی برای افزایش ذخیره این سرمایه به شرح ذیل پیشنهاد می گردد:

با اصلاح و سازماندهی چارت سازمانی و ادغام برخی پست ها و مشاغل موازی و غیرضروری و ایجاد واحدهای تخصصی، ساختار سازمانی تحت و با سلسله مراتب کم را ایجاد نماید که در عرض گسترش یافته و افراد بتوانند بدون کمترین مشکل و مانعی نظرات و ایده های خود را انتقال داده و نهایتاً عملیاتی نمایند. ارتباطات غیررسمی را جایگزین ارتباطات رسمی و بوروکراتیک نماید تا از این طریق فرآیند ارائه پیشنهادها و انتقادهای تسریع گردد و کارکنان بتوانند به راحتی ابراز عقیده کرده و نظرها و انتقادهای با کمترین تحریفی به مدیریت سازمان انتقال داده شود و از طرف دیگر در سایه چنین ارتباطاتی، تعامل بین کارکنان با یکدیگر و بین کارکنان با مدیریت بهبود یافته و فعالیت های سازمان از مسیرهای کوتاه تری انجام گیرند. مدیران سازمان تا حد امکان از کارکنان توانمند و شایسته در پست های تخصصی استفاده نمایند تا از این طریق فعالیت های سازمانی با کمترین پرت مالی و زمانی و به نحو احسن انجام گیرند و چنانچه قرار گرفتن افراد در پست های خاصی نیاز به تخصص ویژه دارد، از طریق برگزاری دوره های آموزشی مختلف، تخصص لازم را در اختیار کارکنان قرار دهد.

وجود آرمان و هدف مشترک در هدفگذاری های سازمان، در این خصوص لازم است مدیریت سازمان با اتخاذ سیاست هایی از جمله مشارکت دادن کارکنان در هدفگذاری ها، تشریح اهداف سازمانی، توجه به خواسته ها و نیازهای کارکنان در خط مشی گذاری های کلی سازمان و ... یک هدف و آرمان کلی را در سازمان بوجود آورند. به طوری که کلیه کارکنان اهداف خود را هم جهت و مکمل اهداف سازمانی ببینند و موفقیت خود را در گروه موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف تعیین شده ببینند. چرا که در چنین شرایطی است که کارکنان خود را نسبت به سازمان و تحقق اهداف آن متعهد دانسته و در جهت ارتقاء فرهنگ سازمانی تلاش می کنند.

ایجاد و برقراری روحیه همکاری و ارتباط متقابل میان کارکنان به گونه ای که کارکنان دارای قلمرو حکومتی نباشند. جهت دستیابی به این مهم، مدیریت سازمان لازم است فعالیت های سازمانی را در قالب گروه های تخصصی عملیاتی نماید که از این طریق ارتباط و همکاری متقابل را میان افراد برقرار نماید و هیچ یک از کارکنان خود را در قلمرو حکومتی خود جدای از سایرین نپندارند و همگی خود را در راستای تحقق یک هدف واحد، مسئول دانسته و با همکاری متقابل نسبت به دستیابی به هدف مذکور کوشا و ساعی باشند. چرا که فرهنگ سازمانی غنی، یک فرهنگ مشارکتی است نه یک فرهنگ فردگرا و تنگ محور. تثبیت نمودن حس صداقت و اعتماد متقابل در فضای سازمان و تبدیل نمودن آن به یک هنجار و ارزش سازمانی در بین کارکنان، عاملی که وجود آن رمز بقای سازمان و فقدان آن به منزله پایان حیات سازمان است.

بنابراین، در این خصوص پیشنهاد می‌گردد که مدیریت سازمان با برگزاری دوره‌های آموزشی مختلف، کارکنان را با اهمیت چنین موضوعاتی آشنا نموده و نیز با شفاف‌سازی امور مربوط به کارکنان و سازمان، گام نخست را در زمینه اعتماد سازی بیشتر بردارد و با تدابیر و سیاست‌های مختلف این حس را در کارکنان سازمان القا نماید که کلیه اموری که در سازمان انجام می‌گیرد بر پایه صداقت و اعتماد متقابل بنا نهاده شده است و تنها عاملی که باعث می‌شود فردی نسبت به فرد دیگری از جایگاه و امتیازات بیشتری برخوردار گردد، نوع عملکرد و تلاش او در سازمان می‌باشد که او را از دیگران متمایز ساخته است. در راستای تثبیت و افزایش اعتماد متقابل کارکنان موارد زیر توصیه می‌شود:

(۱) ثبات در رفتار، گفتار و گرایش‌های کارمندان سازمان،

(۲) به کارگیری معیارهای روشن و شفاف برای ارزیابی عملکرد کارکنان،

(۳) استفاده مدیران از معیارهای بی طرفانه ارزیابی عملکرد کارکنان،

(۴) توجه مدیران و کارکنان به نظرات و دیدگاه‌های دیگر کارکنان،

(۵) افشای بی پرده و صادقانه اطلاعات برای کارکنان و ایجاد اطمینان درباره لیاقت و صلاحیت مدیران.

حمایت و قدردانی مدیریت از کارکنان و ایده‌های آنها از جمله اموری است که می‌تواند در قالب حمایت مدیریت مطرح شود. بنابراین توصیه می‌گردد که سازمان و مدیریت ارشد آن با درک این واقعیت که حمایت‌های مالی و معنوی به شدت در رشد مشارکت، تعهد، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری موثر است، شرایط مالی و سازمانی لازم را جهت حمایت از کارکنان و قدرشناسی از آنها مهیا سازند تا از این طریق کارکنان فارغ از هرگونه کمی و کاستی، توانایی‌های خود را عملی ساخته و باعث رشد و بالندگی سازمان گردند.

با توجه به این که هسته و عنصر اصلی در سازمان، منابع انسانی آن است، پیشنهاد می‌گردد که مدیریت سازمان با ایجاد زیرساخت‌های مناسب و کاهش موانع در برقراری ارتباطات، مشارکت و همکاری گروهی و تیمی، زمینه‌ها و گذار می‌یزان بیشتری از وظایف و مسئولیت‌ها را به کارمندان فراهم نماید تا از این طریق ضمن تقویت سیستم حاکمیتی و نظارتی خود، شرایط لازم را جهت پرداختن به دیگر مقوله‌های مدیریت منابع انسانی و فرآیند مسائل انسانی فراهم آورد. توصیه می‌گردد مدیریت سازمان با ایجاد گروه‌های کاری تخصصی متعدد و واگذاری وظایف و مسئولیت‌ها و فرآیند تصمیم‌گیری به آنها، زمینه حضور بیشتر کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری جمعی و شفاف را فراهم آورد تا از توانایی‌های آنها در خصوص اتخاذ تصمیمات و هدف‌گذاری‌های کلان سازمان استفاده گردد.

با طراحی و اجرای یک سیستم پاداش و تشویق هدفمند و دارای بازخورد که بر اساس اصول اساسی نظام پاداش و تشویق بنا نهاده شده باشد و با اجرای عدالت در پرداخت حقوق و مزایا، ضمن فراهم نمودن زمینه هدفمندتر شدن پاداش‌ها، از طریق دریافت منظم بازخورد، این موضوع را روشن می‌سازد که آیا پاداش‌های پرداخت شده تاثیر و کارایی لازم را داشته‌اند و یا به عبارت دیگر باعث برانگیختگی و تلاش بیشتر کارکنان شده‌اند یا خیر. در صورت منفی بودن پاسخ، دلایل آن شناسایی و نسبت به رفع آن اقدام گردد. با توجه به این که در میان مدیران و کارشناسان کارکنان اداره کل بهزیستی استان تهران عدالت در پرداخت حقوق و مزایا از سطح کمی برخوردار می‌باشد، لازم است که برنامه ریزی‌هایی در جهت افزایش عدالت در پرداخت حقوق و مزایا طراحی و اجرا شود. استفاده از سیستم جبران خدماتی که به کارهای تیمی و گروهی به جای کار فردی پاداش می‌دهد، باعث ایجاد شبکه‌های روابط مبتنی بر اعتماد می‌شود.

لازمه ثمربخشی تصمیمات پیچیده در کسب و کارهای امروزی مشارکت کارکنان است. گروه‌ها در شرایط دشوارتر، موثرتر از افراد عمل می‌کنند. لذا موارد زیر توصیه می‌شود:

(۱) بهبود محیط برای عملکرد تیمی،
(۲) تغییر سازمان به صورت افقی،
(۳) تغییر نقش مدیران میانی از ناظر و کنترل کننده به نقش مربی با هدف رشد و بهبود کارکنان.
برای افراد هویت شغلی ایجاد شود، بدین معنی که فرصت انجام دادن کل یک کار را به کارکنان بدهیم و افراد بتوانند به برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی نتیجه تلاش های خود بپردازند. پیشنهاد می گردد که مدیران و کارکنان نسبت به یکدیگر و در قبال انجام وظایف خود احساس مسئولیت بیشتری کنند و تنها به فکر سود و نفع خود نباشند. هر گاه کارکنان اطمینان حاصل کنند که مدیران و سرپرستان نسبت به آنها احساس مسئولیت می کنند و به پاسخگو بودن در قبال آنها می اندیشند، تلقی مثبتی در آنها بوجود می آید و در پرتو این جو اطمینان و اعتماد، سرمایه اجتماعی افزایش می یابد.
در کل هر چه ذخیره سرمایه اجتماعی در سازمان بالا باشد، نیاز به تدوین قوانین و مقررات و ایجاد نهاد های کنترلی و نظارتی کاهش می یابد. بنابراین جهت ذخیره و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان پیشنهاد می گردد مدیران سازمان بر کاهش و حذف عوامل زیر تاکید ویژه داشته باشند: دستورالعمل ها و بخش نامه ها، نهادهای متعدد نظارتی و کنترلی، تخلیفات اداری، تخریب شخصیت ها، بی اعتنائی کارکنان به سازمان، شکست تیم ها و گروه های کاری در سازمان، شایعه پراکنی، تمایل نداشتن کارکنان به یادگیری و آموزش های ضمن خدمت، فقدان روحیه رقابت جویی، غیبت، مرخصی و غیره.

منابع

- ۱- آذر، ع. و مؤمنی، م.، (۱۳۸۹). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*، جلد دوم. تهران: انتشارات سمت.
- ۲- ابوالحسنی رنجبر، الف.، (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان امور اقتصادی و دارایی استان تهران). اولین همایش ملی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان ها، گچساران.
- ۳- الوانی، م.، و سید نقوی، م.، (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، شماره ۹ (۳۳ و ۳۴)، ص ۲۶-۹.
- ۴- الوانی، م.، و شیروانی، ع.، (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه، *ماهنامه تدبیر*، شماره ۱۴۷، ص ۲۲-۱۶.
- ۵- الوانی، مهدی.، (۱۳۷۸). نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی، *ماهنامه تدبیر*، شماره ۱۰۰، ص ۳۲-۲۹.
- ۶- بهمنی، الف.، و باقری، ف.، (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر سرمایه روانشناختی و نقش آن در ارتقاء بهزیستی و درگیری شغلی کارکنان (مورد مطالعه: شعب بانک سامان شهر تهران). پنجمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت، تهران.
- ۷- پاک سرشت، س.، (۱۳۹۳). ملاحظات و راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی. *راهبرد فرهنگ*، دوره ۲۵، شماره ۷، ص ۱۰۴-۷۱.
- ۸- تاجبخش، ک.، (۱۳۸۴). *سرمایه اجتماعی، اعتماد دموکراسی و توسعه*، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: نشر شیرازه.
- ۹- حافظ نیا، م.، (۱۳۸۲). *مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، چاپ هشتم. تهران: انتشارات سمت.
- ۱۰- حسینی سرخوش، س. م.، و اخوان، پ.، (۱۳۹۵). نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تسهیم دانش و بهره وری کارکنان در سازمان های صنعتی دانش بنیان. *مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)*، دوره ۳۸، شماره ۱۰، ص ۶۱-۳۳.

- ۱۱- خادمی، ر.، (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی با تاکید بر سرمایه اجتماعی. *ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه*، شماره ۱۵۹، ص ۷۱-۵۷.
- ۱۲- رضایی، ر.، و شعبانعلی فمی، ح.، و صلاحی مقدم، ن.، (۱۳۹۴). بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز. *علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران*، دوره ۱۱، شماره ۲، ص ۱۳۳-۱۲۱.
- ۱۳- رضوانی، غ.، (۱۳۹۰). *سرمایه اجتماعی*. چاپ اول. تهران: نشر گوهر دانش.
- ۱۴- زارع شاه آبادی، الف.، اسلامی، ب.، و مهدی پور خراسانی، م.، (۱۳۹۸). تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان شهر یزد. *خانواده و پژوهش*، دوره ۱۶، شماره ۱، ص ۹۹-۸۳.
- ۱۵- سمنانی، ن.، حنیفی، ف.، و شریفی، الف.، (۱۴۰۰). شناسایی عوامل مؤثر بر مولفه های سرمایه اجتماعی در آموزش و پرورش به منظور ارائه مدلی جهت ارتقای آن. *جامعه پژوهی فرهنگی*، دوره ۱۲، شماره ۳، ص ۱۲۴-۹۷.
- ۱۶- شکوهی آشان، ب.، فخرایی، س.، و ابراهیم پور، د.، (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی مراکز آموزش عالی شهرستان مراغه. *مطالعات جامعه شناسی*، دوره ۹، شماره ۳، ص ۸۶-۶۹.
- ۱۷- غیائی ندوشن، س.، و امین الرعایا، الف.، (۱۳۹۵). بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، دوره ۸۰، شماره ۲۵، ص ۲۰۹-۱۸۳.
- ۱۸- فقیهی، الف.، و فیضی، ط.، (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان. *دانش مدیریت*، دوره ۷۲، شماره ۱۹، ص ۲۳-۴۶.
- ۱۹- کریمی، ع.، و جهان، ج.، (۱۳۹۹). طراحی مدل ارتباطی بین هوش اخلاقی با سرمایه اجتماعی سازمانی (مطالعه موردی: مدیران و کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه). *انجمن جامعه شناسی آموزش و پرورش*، دوره ۱۳، شماره ۲، ص ۱۸۳-۱۷۴.
- ۲۰- محجوب روش، ش.، دانش فرد، ک.، و میرسپاسی، ن.، (۱۴۰۰). طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان های دولتی ایران. *مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۸، شماره ۲، ص ۲۳۳-۲۰۹.
- ۲۱- موسوی خامنه، م.، کمالی، الف.، و عزیزی، س.، (۱۳۹۵). تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان سازمان مخابرات شهر تهران). *مجله مطالعات اجتماعی ایران*، دوره ۱۰، شماره ۳-۲، ص ۲۶۰-۲۳۲.
- ۲۲- میرزایی، خ.، (۱۳۸۸). *پژوهش، پژوهشگری و پژوهشنامه نویسی*. چاپ دوم، تهران: انتشارات جامعه شناسان.
- ۲۳- نصر اصفهانی، ع.، فرخی، م.، و امیری، ز.، (۱۳۹۵). تأثیر سرمایه اجتماعی بر توانمندسازی کارکنان (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان شریعتی تهران). *جامعه شناسی کاربردی*، دوره ۲۷، شماره ۲، ص ۱۲۶-۱۱۱.
- 24- Andrews, R. W., (2007). Organizational social capital and public service performance. Presented In 9th the Public Management Research Conference, Tucson University of Arizona, 1-41.
- 25- Bain, K., & Hicks, N., (1998). Building social capital and reaching out to excluded groups: the challenge of partnerships. *World Bank*, 15(1), 13-25.
- 26- Berraies, S., Lajili, R., & Chtioui, R., (2020). Social capital, employees' well-being and knowledge sharing: does enterprise social networks use matter? Case of Tunisian knowledge-intensive firms. *Journal of Intellectual Capital*.
- 27- Bhandari, H., & Yasunobu, K., (2009). What is social capital? A comprehensive review of the concept. *Asian Journal of Social Science*, 37(3), 480-510.

- 28- Halpern, D., (2005). *Social capital*. Polity.
- 29- Hauser, C., (2015). *Effects of employee social capital on wage satisfaction, job satisfaction and organizational commitment* (No. 2015-12). Working Papers in Economics and Statistics.
- 30- Jutengren, G., Jaldestad, E., Dellve, L., & Eriksson, A., (2020). The potential importance of social capital and job crafting for work engagement and job satisfaction among health-care employees. *International journal of environmental research and public health*, 17(12), 4272.
- 31- Kang, J. S., (2012). Relationship between the social capital, job satisfaction and organizational commitment in social welfare organization. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 13(9), 3915-3923.
- 32- Khodaei, R., Valehzaghard, H., & Anvar, H., (2013). A study on the effect of social capital on job satisfaction and citizenship behaviour. *Management Science Letters*, 3(7), 1873-1878.
- 33- Ko, M. C., (2021). An examination of the links between organizational social capital and employee well-being: Focusing on the mediating role of quality of work life. *Review of Public Personnel Administration*, 41(1), 163-193.
- 34- Krishna, A., & Shrader, E., (1999). Social Capital Assessment Tool from Conference on Social Capital and Poverty Reduction. *Washington, DC, The World Bank*.
- 35- Leana III, C. R., & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of management review*, 24(3), 538-555.
- 36- McGrath Jr, R., & Sparks, W. L., (2005). The importance of building social capital. *Quality progress*, 38(2), 45.
- 37- Moran, P. (2005). Structural vs. relational embeddedness: Social capital and managerial performance. *Strategic management journal*, 26(12), 1129-1151.
- 38- Purnama, C., (2013). Influence analysis of organizational culture organizational commitment job and satisfaction organizational citizenship behavior (OCB) toward improved organizational performance. *International journal of business, humanities and technology*, 3(5), 86-100.
- 39- Tziner, A., & Sharoni, G., (2014). Conducta cívica organizacional, justicia organizacional, estrés laboral y conflicto entre familia y trabajo: análisis de sus interrelaciones en una muestra de cultura no occidental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35-42.

The Effective Factors on Social Capital Promotion and Prioritizing its Components based on SCAT Model (Case study: Employees of Tehran Welfare General Office)

Amirhossein Amirkhani 1, Hamid Akbari 2

1 Associate Professor, Payam Noor University of Tehran, Tehran

2 PhD student of Public Administration, Payam Noor University of Tehran, Tehran

Abstract

In this paper, the factors affecting the promotion of organizational social capital based on the SCAT conceptual model are examined and the normative, cognitive and structural dimensions of social capital are considered to analyze these factors. The data were collected through a questionnaire. This research is of practical type and its statistical population was the employees of Tehran Welfare General Office. The research method is descriptive and correlational which has been conducted by simple random sampling with a sample of 103 people. To analyze the research data and test the hypotheses, Pearson correlation test, Chi-square, Kendall agreement correlation c, Friedman test and path analysis were used. The results show that there is a positive and significant correlation between the normative, cognitive and structural dimensions of social capital. The effect of social capital factors was confirmed. The results also showed that sense of social identity from normative factors, adherence to ethics from cognitive factors and collective and transparent decision-making process from structural factors have the most direct effects on the promotion of social capital. Finally, recommendations are provided to promote social capital.

Keywords: Trust, Identity, Social Capital, Productivity, SCAT Model, Welfare.