

## بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان

غلامرضا معمارزاده<sup>۱</sup>، محمد عطایی<sup>۲</sup>، احمد اکبری<sup>۳\*</sup>

<sup>۱</sup>دانشکده علوم انسانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

<sup>۲</sup>دانشکده مدیریت و حسابداری - دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

<sup>۳</sup>کارشناس ارشد اداره کل آموزش و پرورش - ناحیه یک قزوین (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: اردیبهشت ۱۳۸۸. تاریخ داوری: خرداد ۱۳۸۸. تاریخ پذیرش: مرداد ۱۳۸۸

### چکیده

یکی از مسائل اساسی که مدیران با آن روبه رو هستند بهبود عملکرد کارکنان و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمان می‌باشد. در تحقیق حاضر از بین عوامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، به عامل سرمایه اجتماعی پرداخته شده است. بدین منظور در تحقیق حاضر جهت دستیابی به هدف تحقیق برای بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی از مدل ناهاپیت و قوشال استفاده گردید. به منظور گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه‌ها استاندارد بود با این حال روایی آن نیز براساس نظر خبرگان تایید شد. پایایی آن نیز به وسیله ضریب آلفای کرنباخ مورد تایید قرار گرفت. پرسشنامه در بین جامعه آماری (۷۸ نفر) توزیع شد که از این تعداد ۷۵ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه به این که تحقیق از نوع همبستگی بود، جهت تجزیه و تحلیل آماری از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. پس از آزمون فرضیه، رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان مورد تایید قرار گرفت، بدین معنی که کارکنان دارای سرمایه اجتماعی بالاتر دارای عملکرد بهتری هستند.

**کلمات کلیدی:** سرمایه اجتماعی، عملکرد کارکنان، بعد ساختاری، بعد شناختی، بعد ارتباطی.

### ۱- مقدمه

استخدام می‌کنند که به سرمایه اجتماعی اعتقاد داشته باشند و خود نیز دارای این سرمایه باشند. تعداد کارکنان موجود در سازمان‌ها که دارای سرمایه اجتماعی بالا باشند کم و تقاضای سازمان برای به خدمت گرفتن آنها زیاد است؛ مدیران ارشد افراد کمی را پیدا خواهند نمود که دارای درجات بالایی از سرمایه اجتماعی باشند. از این رو افراد برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا منابع کمیاب تلقی می‌شوند، چون افراد دارای سرمایه اجتماعی بالاتر توانایی حل مشکل بیشتری دارند [۱۶].

### ۲- مبانی تحقیق

۲-۱- تاریخچه

سرمایه اجتماعی یکی از مفاهیم برجسته در علوم اجتماعی می‌باشد که منشأ آن به نیمه دوم قرن بیستم بر می‌گردد. اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶ و برای نخستین بار در مقاله‌ای توسط هانی فان<sup>۱</sup> از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد [۲].

اصطلاح سرمایه اجتماعی به طور جدی در اثر کلاسیک جین جاکوب<sup>۲</sup> «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی» در سال ۱۹۶۰ به کاربرده شده است، که بر اهمیت شبکه‌های مردم در شهرها تاکید می‌کند و در آن

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده، بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است. سازمان‌های ناموفق، فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره‌وری نیروی کار می‌باشند.

امروزه بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد تا سازمان‌ها از طریق دارایی‌های نامشهود خود بتوانند خود را متمایز کنند. مدیران هر ساله ممکن است به منظور حفظ مزیت رقابتی هفته‌ها و یا حتی ماه‌ها زمان خود را صرف تدوین استراتژی سازمان خود کنند. آنها از راه تدوین استراتژی می‌خواهند بدانند:

اول: چه اقداماتی باید انجام دهند که سازمانشان سرآمد باشد؟

دوم: چطور می‌توانند اقدامات و عملکرد کارکنانشان را بهبود بخشند؟ [۱۰]

بدین لحاظ سرمایه اجتماعی مانند سرمایه‌های دیگر بستر مناسب برای دسترسی به فرصت‌ها و اهداف زندگی را آماده ساخته، یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب می‌شود. در عصر حاضر مدیران برای توسعه، بیشتر از آنکه به سرمایه‌های فیزیکی و انسانی نیازمند باشند، به سرمایه اجتماعی نیاز دارند. امروزه سازمان‌ها اغلب مدیرانی را

1 - Hanifan  
2 - Jean jacobs

\*corresponding author email: ahmad.akbari11@yahoo.com

۱- وابستگی<sup>۵</sup>: اولین جزء سرمایه اجتماعی سازمانی، وابستگی است. که به منزله تمایل و توانایی افراد در سازمان، برای اینکه هدفهای فردی را تابع هدفها و کنشهای جمعی نمایند، تعریف می‌شود. تمایل افراد برای مشارکت در کنشهای جمعی بستگی به اعتقاد آنها دارد. یعنی اعتقاد به اینکه، کوشش‌های فردی که به طور مستقیم به کل، سود می‌رساند باعث بهره‌مندی افراد به طور غیرمستقیم نیز می‌گردد.

۲- اعتماد: از نظر محققان سازمانی هم به عنوان مقدمه‌ای برای کنش جمعی موفقیت‌آمیز است، و هم می‌تواند به منزله نتیجه کنشهای جمعی موفق قلمداد گردد. این بعد برای اینکه افراد بتوانند در کنار یکدیگر، بر روی پروژه‌های مشترک کار کنند، لازم است. این دو در تحقیقی که انجام دادند به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که با افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان، عملکرد آنان افزایش می‌یابد [۱۳].

#### ۲-۴- ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر ناهاپیت و قوشال<sup>۶</sup>

این دو بیان می‌کنند که سازمان‌هایی که دارای سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی هستند؛ احتمال دارد نسبت به رقیبانشان که دارای سطح سرمایه اجتماعی پایین‌تری هستند موفق‌تر باشند. ناهاپیت و قوشال سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند:

۱- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد الگوی کلی و روابطی را که در سازمان‌ها یافت می‌شود در نظر دارد. بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند را در بر می‌گیرد. یعنی چه کسی به شما دسترسی دارد و چگونه شما به آنها دسترسی دارید؟ بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل موارد زیر می‌شود:

۱- پیوندهای موجود در شبکه، ۲- شکل و ترکیب شبکه ۳- تناسب سازمانی.

۲- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، در حالی که بعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌گردد که آیا کارکنان در یک سازمان، با هم در ارتباط هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد (به‌طورمثال، آیا این روابط به وسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می‌شود یا خیر؟ هم‌چنین آیا همکاران یکدیگر را دوست دارند؟ به هم اعتماد می‌کنند؟ آیا همدیگر را همسان و برابر می‌دانند؟ این بعد شامل اعتماد<sup>۷</sup>، هنجارها<sup>۸</sup>، تکالیف و انتظارات<sup>۹</sup> و احساس هویت<sup>۱۰</sup> می‌شود.

۳- بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد در برگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می‌پردازد و شامل موارد زیر می‌گردد: زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک [۱۴].

توضیح داده بود که شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های حومه قدیمی و مختلط شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند که در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروی انتظامی، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند [۸]. اما مفهوم سرمایه اجتماعی تنها در دهه ۱۹۸۰ بود که به شدت مورد توجه قرار گرفت و توانست با گسترش نظری و تجربی جایگاه تعریف شده‌ای در میان نظریه‌های جامعه‌شناسی به خود اختصاص دهد [۱۱].

#### ۲-۲- تعاریف

از سرمایه اجتماعی تعاریف متعددی ارائه شده است. بورديو (۱۹۸۵) سرمایه اجتماعی را به عنوان تجمعی از منابع بالقوه و بالفعل تعریف می‌کند که مربوط به مالکیت شبکه بادوامی از روابط کم و بیش نهادی شده از آشنایی و شناخت متقابل می‌باشد [۱۲]. این شبکه‌ها محصول راهبردهای سرمایه‌گذاری فردی و جمعی، آگاهانه یا ناآگاهانه به قصد بازتولید روابط اجتماعی است [۵]. کلمن (۱۹۹۸) معتقد است که سرمایه اجتماعی بخشی از ساختار اجتماعی است که به کنشگر اجازه می‌دهد تا با استفاده از آن به منافع خود دست یابد [۹]. بارت (۱۹۹۷) سرمایه اجتماعی را یک شبکه ساختارگونه تعریف می‌کند که متأثر از اندازه شبکه، تراکم و سلسله مراتب شبکه می‌باشد و هرچه اندازه شبکه وسیع‌تر و تراکم سلسله مراتب موجود در آن کمتر باشد میزان سرمایه اجتماعی رو به افزایش است. بارت بر الگوی پیوندها و ارتباطات در میان اعضای شبکه، برای مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی تأکید می‌کند [۳]. فوکویاما (۱۳۷۹) سرمایه اجتماعی را به عنوان مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف می‌کند که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهیم هستند. به اعتقاد او هنجارهایی که تولید سرمایه اجتماعی می‌کنند، اساساً باید شامل سجایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دو جانبه باشند [۸]. پاتنام (۲۰۰۰) معتقد است سرمایه اجتماعی به خصوصیتی از سازمان اجتماعی نظیر شبکه‌ها و هنجارها و اعتماد اشاره دارد که هماهنگی و همکاری برای منافع متقابل را تسهیل می‌کند [۱۵]. علوی (۱۳۸۰) معتقد است سرمایه اجتماعی عبارت است از تاثیر اقتصادی حاصل از تسهیلاتی که شبکه‌های اعتماد و مولفه‌های فرهنگی در یک سیستم اجتماعی به وجود می‌آورد. به اعتقاد علوی شبکه‌های اعتماد علاوه بر کاهش هزینه‌های مدیریتی موجب می‌شود که زمان و سرمایه بیشتری به فعالیت‌های اصلی اختصاص پیدا کند و جریان مناسبی از یادگیری و دانش را در بین آنها فراهم می‌سازد. این امر نیز می‌تواند در کاهش هزینه‌های مدیریتی و توسعه اجتماعی بسیار مؤثر باشد [۷]. الوانی و شیروانی (۲۰۰۵) در تعریف سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع بارز اشاره دارند که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود [۲].

#### ۲-۳- ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی از دیدگاه لینا و وان بورن<sup>۴</sup>

5 - Associability  
6 - Nahapiet & Ghoshal  
7 - trust  
8 - norms  
9 - obligations & expectations  
10 - identification

3 - Ronald burt  
4 - Leana & Van Buren

۲-۵- ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه بورديو

ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه بورديو به صورت زیر می‌باشد:

- ۱- اندازه گروه یا شبکه؛
- ۲- حجم سرمایه‌ای که هرکدام از اعضای شبکه دارای آن هستند [۱].

۲-۶- ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر کلمن

کلمن، سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد:

- ۱- تعهدات، انتظارات و اعتماد متقابل؛
- ۲- کانال‌های ارتباطی؛
- ۳- هنجارها و ضمانت‌های اجرایی موثر

۲-۷- سرمایه اجتماعی از نظر گروه «کندی»

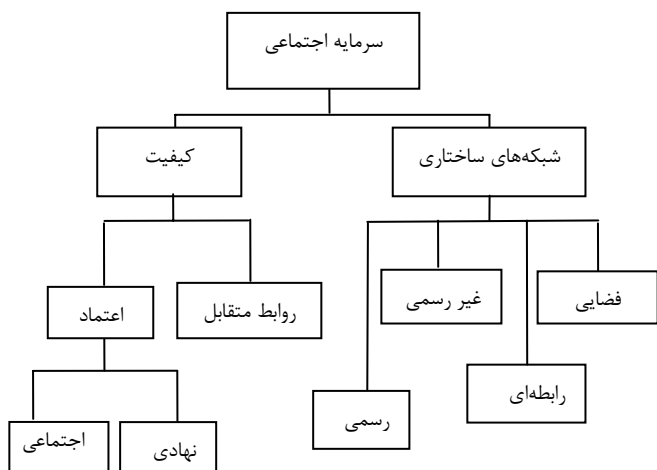
گروه «کندی» در دانشگاه هاروارد، ابعاد زیر را برای سرمایه اجتماعی مورد شناسایی قرار دادند:

- ۱) اعتماد (-اعتماد اجتماعی -اعتماد میان نژادهای مختلف)
- ۲) مشارکت سیاسی (-مشارکت سیاسی عادی- مشارکت سیاسی نقادانه)
- ۳) مشارکت و رهبری مدنی (-رهبری مدنی: رهبری مدنی به میزان مشارکت افراد در گروهها، باشگاهها، انجمنها و امور شهر یا مدرسه و نظایر آنها می‌پردازند. -مشارکت مدنی: منظور آن است که افراد تا چه اندازه در انواع گروههای گوناگون، از قبیل گروههای مذهبی، گروههای حرفهای، موسسات خیریه و مانند آن، فعالیت می‌کنند.)
- ۴) پیوندهای اجتماعی غیر رسمی: برخی از جوامع و اجتماعات، سعی در توسعه روابط غیر رسمی دارند، و عضویتها و مشارکت‌های غیر رسمی را بیشتر ترجیح می‌دهند.
- ۵) بخشش و روحیه داوطلبی: این بعد به بررسی میزان عضویت و همکاری اعضاء با نهادهای داوطلبانه و خیریه می‌پردازد.

- ۶) مشارکت مذهبی
- ۷) عدالت در مشارکت مدنی: می‌توان این بعد را با عواملی از قبیل نژاد، درآمد، تحصیلات مورد بررسی قرارداد.
- ۸) تنوع معاشرت‌ها و دوستی‌ها: به عبارتی هرچه فرد با افراد طبقات و گروههای متعلق به نژادها و مذاهب گوناگون در ارتباط بوده و با آنها حالت دوستی ایجاد کرده باشد، موجب فزونی سرمایه اجتماعی شده است [۳].

۲-۸- طبقه‌بندی لاک لی<sup>۱۱</sup> از ابعاد سرمایه اجتماعی

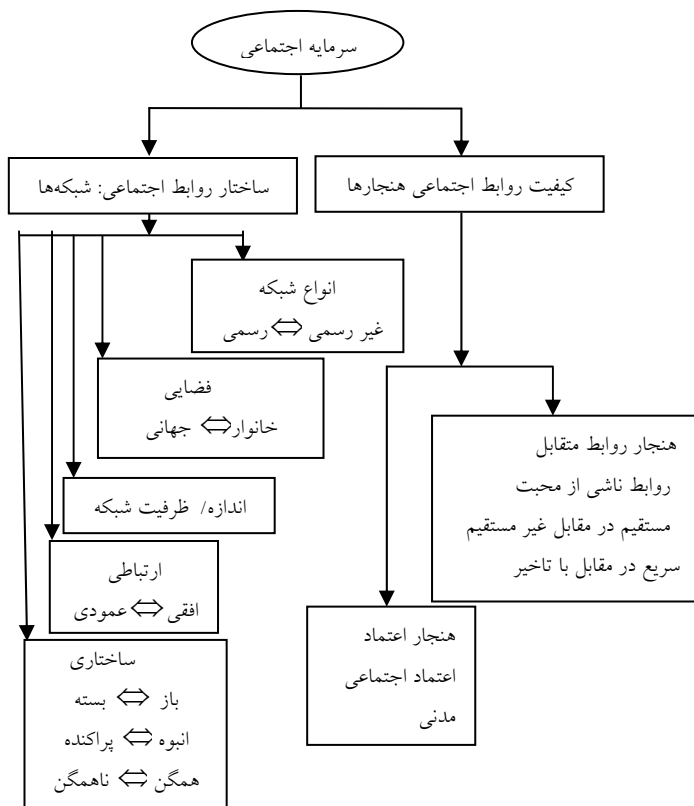
لاک لی سعی در خلاصه‌سازی طرحهای مختلف ابعاد سرمایه اجتماعی از مبانی نظری موضوع، دارد. او سرمایه اجتماعی را به دو بعد کیفیت و شبکه‌های ساختاری تقسیم نموده است. شکل ۱ نشان دهنده این طرح می‌باشد.



شکل (۱): ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر لاک لی [۳]

۲-۹- سرمایه اجتماعی از نقطه نظر موسسه مطالعاتی استرالیا

این مدل شبکه‌ها، اعتماد و عمل متقابل را به عنوان ابعاد کلیدی مشخص نموده، مطالعات پیشین در مورد مختصات شبکه‌ها را نشان می‌دهد که احتمالاً بر ماهیت و اندازه سرمایه اجتماعی در شبکه مورد نظر تاثیرگذار است. مدل زیر برگرفته از کار استون<sup>۱۲</sup> در موسسه مطالعات خانوادگی استرالیا است، هر یک از اجزاء سرمایه اجتماعی از نظر استون به صورت کامل در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل (۲): ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر استون [۳]

۲- ۱۰- سرمایه اجتماعی از دیدگاه والیس و کیلبری

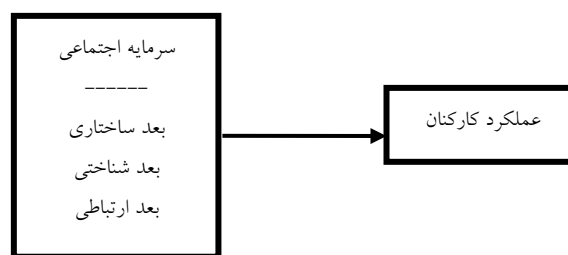
دیدگاه والیس و کیلبری (۲۰۰۴) در خصوص ابعاد سرمایه اجتماعی و ریز متغیرهای آن در ۴ قسمت، منابع و اشارات، زمینه، عوامل پویا، عناصر مشترک به شرح زیر می‌باشد. (جدول ۱)

جدول (۱): ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه والیس و کیلبری [۳]

ریز متغیر	بعد ساختاری	بعد شناختی
منابع و نمودها <sup>۱۳</sup>	نقش ها، قوانین، شبکه ها و سایر روابط میان فردی، روندها و روش ها	نرمها، ارزش ها، دیدگاهها و عقاید
قلمرو <sup>۱۵</sup>	سازمان اجتماعی	سخاوت <sup>۱۴</sup>
عوامل پویا <sup>۱۷</sup>	ارتباطات افقی و عمودی	اعتماد، یکپارچگی، همکاری، آشنایان <sup>۱۶</sup>
عناصر مشترک <sup>۱۸</sup>	انتظاراتی که منجر به رفتار ناشی از همکاری می شود و این مسئله به نوبه خود مزایا و منافع دو جانبه دارد	

۳- مدل مفهومی تحقیق

مرور ادبیات تحقیق و انتخاب مدل سه بعدی ناهایت و قوشال به استخراج و تنظیم مدل مفهومی ذیل منجر گردید.



شکل (۳): مدل مفهومی تحقیق

۴- سوال اصلی تحقیق

آیا بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؟

سوال فرعی اول: آیا بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

سوال فرعی دوم: آیا بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

سوال فرعی سوم: آیا بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟

۵- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، از نوع کاربردی است زیرا نتایج آن برای مدیران بانک کشاورزی جهت دستیابی به اطلاعات و جهت تصمیم‌گیری برای حل مسائل، قابل استفاده می‌باشد. از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها و همچنین آزمون فرضیه، توصیفی می‌باشد. از آنجایی که در این تحقیق هدف اصلی شناسایی وجود رابطه بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان است، بدین لحاظ از نوع تحقیق همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان رسمی و پیمانی شاغل در شعب بانک کشاورزی شهرستان قزوین است.

۵-۱- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از دو روش استفاده گردید:

- ۱- برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی کارکنان از پرسشنامه استفاده شد.
- ۲- برای اندازه‌گیری عملکرد کارکنان از نمره ارزشیابی سالانه کارکنان در سال ۱۳۸۷ استفاده گردیده است.

داده‌های مربوط به سرمایه اجتماعی سازمانی که از طریق پرسشنامه بسته جمع‌آوری گردید، مشتمل بر ۱۸ سوال است. در اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از مقیاس رتبه‌ای لیکرت استفاده شده است.

سوالات مربوط به سرمایه اجتماعی از پرسشنامه استاندارد که در این زمینه وجود داشت و قبلاً روایی آن اندازه‌گیری شده است، استفاده گردید. در ضمن با توجه به نظرات استادان دانشگاه و همچنین خبرگان بانک کشاورزی، بعضی از سوالات پرسشنامه حذف یا ویرایش گردید. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور تعداد ۲۵ پرسشنامه به صورت تصادفی بین جامعه-آمارای توزیع شد. مقدار آلفای به دست آمده براساس سوالات سرمایه اجتماعی ۰/۸۸۱ می‌باشد که چون جواب از ۰/۷ بیشتر است می‌توان نتیجه گرفت که سوالات از پایایی خوبی برخوردار است. علاوه بر این از روش دو نیمه‌سازی گاتمن نیز استفاده شد که با این آزمون نیز پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت.

۵-۲- روش تجزیه و تحلیل

برای بررسی نرمال بودن اطلاعات جمع‌آوری شده از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده و نرمال بودن اطلاعات رد شده و جهت بررسی اطلاعات از آزمونهای ناپارامتری استفاده گردید برای آزمون فرضیه از روش همبستگی اسپیرمن و نرم‌افزار SPSS استفاده گردید.

۶- آزمون فرضیه اول

**سوال ۱:** آیا بین عملکرد کارکنان و سرمایه اجتماعی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟ برای بررسی رابطه همبستگی بین عملکرد کارکنان با سرمایه اجتماعی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. در این پژوهش این رابطه مورد تأیید قرار گرفت و میزان این همبستگی نیز  $r=0.576$  می‌باشد. بنابراین همان-گونه که در جدول (۲) دیده می‌شود بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.

- 13 -Sources and manifestations
- 14- Generosity
- 15 -Domains
- 16 -Famillians
- 17 -Dynamic factors
- 18 -Common elements

به منظور رتبه‌بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و بررسی نقاط قوت و ضعف سازمان که بر عملکرد سازمان موثر است، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده گردید. نتایج این آزمون برای ابعاد سرمایه اجتماعی با توجه به جدول ۶، بر اساس ابعاد سه گانه آن رتبه‌بندی به عمل آمده است.

جدول (۶): رتبه‌بندی ابعاد سرمایه اجتماعی با استفاده از آزمون فریدمن

تعداد	۷۵
Chi-Square	۱۳۰/۹۱۱
درجه آزادی	۳
Asymp. Sig.	.۰۰۰

		عملکرد کارکنان	بعد ساختاری
آزمون اسپیرمن	عملکرد	۱	۰/۵۰۹
	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵
	ساختاری	۰/۵۰۹	۱
ساختاری	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵

#### ۷- نتایج حاصل از آزمون فرض

با استفاده از مطالعات انجام شده درمبانی تحقیق مشخص شد که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. زیرا سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. با استفاده از نتایج این پژوهش، مشخص شد که بین عملکرد کارکنان و سرمایه اجتماعی آنان رابطه مثبت وجود دارد، بدین معنی که هر چه کارکنان دارای سرمایه اجتماعی بالاتری باشند دارای عملکرد بهتری خواهند بود. میزان این همبستگی نیز  $r = 0/576$  می‌باشد که البته نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی در سازمان خیلی بالا نیست و در حد متوسطی قرار دارد. درخصوص هر یک از ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی نیز به شرح زیر می‌باشد:

**بعد ساختاری:** در این پژوهش ضریب همبستگی بین این بعد و عملکرد کارکنان  $0/509$  می‌باشد که نشان می‌دهد بین آن و عملکرد رابطه وجود دارد. به دلیل این که روابط شبکه‌ای با ایجاد کانال‌های ارتباطی، تصمیم‌گیری گروهی را تسهیل و زمان و هزینه مربوطه را کاهش می‌دهد و همچنین باعث انعطاف‌پذیری قوانین می‌شود که خود باعث می‌شود گردآوری اطلاعات و انتقال دانش سریع‌تر انجام شود که خود با عملکرد رابطه دارد. همچنین از تحلیل آزمون فریدمن برای این بعد مشخص شد که این بعد از بقیه ابعاد ضعیف‌تر است، که البته دلیل این مطلب آن است که مشارکت کارکنان در فعالیت‌های خارج از محیط کار در سازمان پایین است. علاوه بر این به دلیل انسجام گروهی ضعیف، تعامل بین کارکنان پایین و محدود است.

جدول (۲): نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن برای فرضیه اول

		عملکرد کارکنان	سرمایه اجتماعی
آزمون اسپیرمن	عملکرد کارکنان	۱	۰/۵۷۶
	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵
	سرمایه اجتماعی	۰/۵۷۶	۱
سرمایه اجتماعی	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵

سوال فرعی اول: همبستگی بین عملکرد کارکنان و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مثبت و معنی‌دار می‌باشد ( $r = 0/509$ ، جدول ۳)

جدول (۳): نتیجه آزمون همبستگی بین بعد ساختاری با عملکرد کارکنان

تعداد	میانگین رتبه‌ای فریدمن
۷۵	۱/۳۳
۷۵	۲/۴۴
۷۵	۳/۷۳
۷۵	۲/۴۹

سوال فرعی دوم: همبستگی بین عملکرد کارکنان و بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مثبت و معنی‌دار بوده است ( $r = 0/549$ ، جدول ۴)

جدول (۴): نتیجه آزمون همبستگی بین بعد رابطه‌ای با عملکرد کارکنان

		عملکرد کارکنان	بعد رابطه‌ای
آزمون اسپیرمن	عملکرد	۱	۰/۵۴۹
	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵
	بعد رابطه‌ای	۰/۵۴۹	۱
بعد رابطه‌ای	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵

سوال فرعی سوم: همبستگی بین ارزشیابی عملکرد کارکنان و بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن مثبت و معنی‌دار بوده است ( $r = 0/601$ ، جدول ۵)

جدول (۵): نتیجه آزمون همبستگی بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با عملکرد کارکنان

		عملکرد کارکنان	بعد شناختی
آزمون اسپیرمن	عملکرد	۱	۰/۶۰۱
	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵
	شناختی	۰/۶۰۱	۱
شناختی	ضریب همبستگی Sig	۰	۰
	فراوانی	۷۵	۷۵

برای دیگران هم می‌پسندد». این موضوع این دیدگاه را در کارکنان تقویت می‌کند که همان‌گونه که انتظار دارند دیگر کارکنان به نظرات آنها اهمیت دهند، خود آنها به نظرات و عقاید و احساسات دیگر کارکنان اهمیت دهند.

۵- پیشنهاد می‌گردد با افزایش درک مشترک کارکنان از مشکلات، حوادث و اتفاقاتی که در محل کار (شعب بانک) روی می‌دهد، حساس باشند. هر قدر این حساسیت و تعهد کارکنان بیشتر شود، کارکنان بیشتر در حل آنها حساس می‌شوند.

۶- از طریق دوره‌های آموزشی و برگزاری جلسات علمی و مجلات علمی و... شناخت کارکنان را از فرهنگ‌های متفاوت افزایش دهند به طوری که کارکنان در محیط کاری به آن باور داشته و برای آن احترام قائل شوند.

۷- با توجه به اینکه شناخت کارکنان از همکاران خود در اداره و محل کارشان لازم است مدیران با جلوگیری از انتقال سریع کارکنان از یک شعبه به شعبه دیگر آن را تقویت نمایند.

۸- سازمان با افزایش مهارت‌های فردی کارکنان به ویژه برای کارکنان تازه استخدامی و همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی برای آشنایی این کارکنان با مأموریت‌های سازمان، آنان را هم در شناخت یکدیگر و هم شناخت از سازمان، یاری دهند. این دوره‌های آموزشی باید به گونه‌ای باشد که باعث افزایش مهارت‌های کارکنان گردد. نتیجه این دوره نه تنها کارکنان را در انجام وظایفشان توانمند می‌کند بلکه باعث می‌شود که انسجام کارکنان بیشتر شود.

#### ۹- منابع و مآخذ

- [۱] اختر محقق، مهدی، سرمایه اجتماعی، انتشارات جامعه، تهران، ۱۳۸۵.
- [۲] الوانی، سید مهدی، شیروانی، علیرضا. سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه، تهران، ۱۳۸۴.
- [۳] الوانی، سید مهدی. میرعلی سید تقوی، سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مدیریت شماره ۳۳ و ۳۴، صص ۲۶-۳، ۱۳۸۱.
- [۴] امیرخانی، طیبیه. پورعزت، علی اصغر. تاملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی، مدیریت دولتی، صص ۱۹-۳۲، ۱۳۸۷.
- [۵] تاجبخش، کیان. سرمایه اجتماعی، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، نشر شیراز، تهران، ۱۳۸۴.
- [۶] عبدالباقی، عبدالحمید. دلوی، محمدرضا. اعتماد کلید ثروت نامرئی، مجله تدبیر، شماره ۱۹۰، ۱۳۸۷.
- [۷] علوی، سید بابک، نقش سرمایه اجتماعی در توسعه، تدبیر، شماره ۱۱۶، صص ۴۰-۳۴، ۱۳۸۰.
- [۸] فوکویاما، فرانسیس، پایان نظم و بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلام عباس توسلی، انتشارات جامعه ایرانیان، صص ۱۲-۱۰، تهران، ۱۳۷۹.
- [۹] کلمن، جیمز، بنیاد نظریه‌های اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، نشر نی، تهران، ۱۳۷۷.
- [۱۰] مالی تفتی، مرجان. تاج الدین، محمد. همسوسازی عملکرد کارکنان با استراتژی سازمان، تدبیر، شماره ۱۹۵، ۱۳۸۷.

**بعد شناختی:** در این پژوهش ضریب همبستگی بین این بعد و عملکرد کارکنان ۰/۶۰۱ می‌باشد. این نیز باعث می‌شود که کارکنان در صورت داشتن اعتماد، همکاری و همیاری گروهی، آسان‌تر بتوانند ایده‌ها را به یکدیگر منتقل و دانش خود را با دیگران تقسیم کنند که این باعث بهبود عملکرد می‌شود. با استفاده از آزمون فریدمن مشخص شد که این بعد در سازمان از امتیاز متوسطی برخوردار است که نشان می‌دهد کارکنان از تنوع فرهنگی بین خودشان اطلاعات کاملی ندارند و شناخت فرهنگی بین کارکنان پایین است که این عوامل بر درک آنان از یکدیگر اثر منفی دارد.

**بعد ارتباطی:** در این پژوهش ضریب همبستگی این بعد با عملکرد ۰/۵۴۹ می‌باشد. فرض بر این است که افزایش روابط بین کارکنان باعث افزایش اعتماد، احساس هویت، انجام تکالیف و انتظارات و رعایت هنجارها می‌شود که خود باعث افزایش عملکرد می‌شود. از آزمون فریدمن نیز مشخص شد که این بعد از امتیاز بالایی برخوردار است که خود نشان می‌دهد کارکنان به سازمان و شغل خود افتخار و احساس مباهات کرده و با آن احساس هویت می‌کنند. همچنین کارکنان در رفع شکل دیگر کارکنان و همکاران خود، احساس تعهد می‌کنند، در این بین اعتماد کارکنان به یکدیگر و مدیران نیز دارای اهمیت می‌باشد.

بر اساس پژوهش‌های متعدد پذیرفته شده است که سازمان‌های برخوردار از سطوح بالای سرمایه اجتماعی احتمالاً از رقبای خود موفق‌تر خواهند بود [۱۴]. مدیران نیز باید به این سرمایه به عنوان محور اصلی مدیریت در سازمان‌ها توجه کنند تا نیل به اهداف راحت‌تر صورت بگیرد [۶]. لذا با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی لازم است برای افزایش آن برنامه‌های متنوعی در نظر داشته باشند. تشویق به ایجاد و تقویت نهادهای اجتماعی یکی از راه‌حل‌های ساختاری افزایش سرمایه اجتماعی است [۷]. مدیران دولتی از طریق احساس مسئولیت اجتماعی، یگانگی و وحدت با جامعه و پایبندی به اصول اخلاقی بر ضایعه کاهش اعتماد کارکنان غلبه نموده و به ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اطمینان و اعتماد، یاری رسانند [۴].

#### ۸- پیشنهادها

با توجه به نتایج و یافته‌های بیان شده، پیشنهادهای زیر برای سازمان ارائه می‌گردد:

- ۱- مدیران تلاش کنند تا کارکنان در فعالیت‌های گروهی شرکت کنند و بدین طریق خود را جزئی از گروه کاری احساس کنند.
- ۲- مدیران به تقویت هنجارهای غیر رسمی در سازمان بپردازند، زیرا در سازمان‌های غیر رسمی افراد راحت‌تر و سریع‌تر با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و به هم اعتماد می‌کنند.
- ۳- با افزایش شعاع اعتماد یعنی افزایش گستره دایره همکاری و اعتماد متقابل بین اعضای گروه، اعتماد در بین سازمان افزایش می‌یابد.
- ۴- پیشنهاد می‌گردد مدیران تلاش کنند با برنامه‌ریزی مناسب برای برگزاری دوره مهارت‌های زندگی در افزایش درک کارکنان نسبت به یکدیگر اقدام کنند. درحقیقت مدیران باید تلاش کنند که در این دوره‌ها این شعار را در بین کارکنان نهادینه کنند که «هر چه را برای خود می‌پسندی برای دیگران هم بپسند و هر آن‌چه را برای خود نمی‌پسندی

[۱۱] موسوی و توسلی، مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تاکید بر

نظریه های سرمایه اجتماعی، تهران، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۶، ص ۵.

۱۳۸۴.

- [12] Commission research paper. (2003). Social capital: Reviewing the Concept and its policy implications.
- [13] Leana, Carrie R & Harry J. van Buren (1999), Organizational Social And Employment Practices; Academy of management Review ; Vol 24 ,No3 , 538-555.
- [14] Nahapiet, j & s. Ghoshal. (1998). social capital intellectual capital and the organizational advantage. Academy of management Review. 232.
- [15] Putnam, R.D. 1995. Bowling along: America's declining Social Capital , Journal of Democracy 6(10): 65-78
- [16] Tymon, W.G. & stump, s.A. (2003). social capital in the success of knowledge workers, Career Development Turner International , pp 12-20

