

## بررسی نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی

نوید صابرمعاش<sup>۱\*</sup>، هادی همتیان<sup>۲</sup>، محمد زرگر<sup>۳</sup>، ناصر اسماعیل‌زاده<sup>۴</sup>، جلال ریزانه<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup>دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

<sup>۲</sup>استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

<sup>۳</sup>استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

<sup>۴</sup>دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه MBA، دانشگاه پیام نور، ساری، ایران

<sup>۵</sup>دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران

تاریخ دریافت: آبان ۱۳۹۶، اصلاحیه: دی ۱۳۹۶، پذیرش: اسفند ۱۳۹۶

### چکیده

چرا کارکنان در برخی از سازمانها می‌توانند در کنار هم ایجاد سینرژی نمایند و عملکرد خویش را بهبود بخشند، در صورتی که در سازمانهای دیگر این امر امکان‌پذیر نیست؟ این سؤالات امروزه افزایش یافته و پاسخ به آنها برای توسعه سازمانها حیاتی هستند. این تحقیق به بررسی نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی می‌پردازد. تحقیق حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر حسب شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است که پرسشنامه‌های تحقیق در بین کارکنان مجتمع سنگ آهن سنگان به عنوان جامعه آماری، توزیع و تعداد ۱۶۶ پرسشنامه مورد تجزیه و تحقیق قرار گرفت. در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آموس ابتدا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان و سپس با استفاده از آزمون‌های آماری و معادلات ساختاری، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نتایج حاکی از تاثیر معنادار سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی است و همچنین تعهد سازمانی نقش تعدیلگری در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی ندارد.

**واژه‌های اصلی:** سرمایه اجتماعی، عملکرد شغلی، تعهد سازمانی، توسعه سازمانی

### ۱- مقدمه

چنین عامل حساسی اشاره کرده‌اند. زیرا به طور واضح مشخص است که، سازمان‌های امروزی با اتکا به منابع انسانی<sup>۱</sup> در داخل سازمان می‌توانند باعث بهبود هر چه بیشتر فعالیت‌های خود شوند. امروزه اگر سازمانی پیدا شود که نگرش‌های سنتی کارکنان خود را به عنوان ابزار تلقی کند مطمئناً جایگاهی در داخل و خارج از سازمان ندارد. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزش‌های او است و اشاره دارد به اینکه آیا یک کارمند کار خود را به خوبی انجام می‌دهد یا نه [۱۹]. بررسی‌های مختلف نشان می‌دهد که تراز عملکرد کارکنان در سازمان‌ها رضایت‌بخش نیست و بیشترین مشکلات سازمان‌ها نیز از همین کاستی نشأت می‌گیرد. امروزه توجه به عملکرد شغلی<sup>۲</sup> کارکنان و ارزیابی مستمر آن موجب بدست آوردن اطلاعاتی می‌شود که در ارتقای مقام افراد و افزایش حقوق کارکنان و دادن پاداش و تنبیه و توبیخ نقش به‌سزایی دارد و از سویی عدم توجه به آن موجب جلوگیری از اقدامات به موقع مدیریت برای رفع نواقص عملکردی کارکنان و موجب ریشه دواندن عیب یا ضعف کاری کارکنان می‌شود در نتیجه بررسی و شناخت عوامل موثر بر عملکرد

تحولات گذشته در زمینه سازمانها به رشد و توسعه این نهادهای اجتماعی منجر شده است، شکل‌های سنتی و ملموس سرمایه‌های سازمانی مانند ساختمان‌ها و تجهیزات تحت تاثیر قرار گرفته و سرمایه‌های غیرملموس و جدیدی به عنوان اساس پیشرفت سازمانها مطرح شده‌اند. سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، سرمایه هوشی، سرمایه سلامتی و سرمایه اجتماعی، از نمونه‌های بارز در این زمینه به شمار می‌روند [۷].

بر همین اساس و با ورود سازمانها به عصر نوین، مبانی مزیت رقابتی سازمانها از منابع سخت و دارایی‌های ملموس، به دارایی‌های غیرملموس و سرمایه‌های فکری، ارتباطی و اجتماعی تغییر کرده است. بنابراین، مشهود است که سازمانها باید بیش از پیش برای تبادل افکار، اندیشه‌ها و دانش سازمانی بر روابط کارکنان و مدیران سرمایه‌گذاری کنند تا شاهد توسعه سرمایه اجتماعی به‌منظور ایجاد ارزش برای مشتریان درون سازمان و انتقال این ارزش به مشتریان بیرونی باشند [۸].

امروزه عامل انسانی به عنوان کلیدی‌ترین و حساس‌ترین عنصر سازمانی محسوب می‌شود و بیشتر تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به

<sup>1</sup> Human Resource

<sup>2</sup> Job Performance

\*sabernavid@yahoo.com

کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص قابل شناسایی هستند. امروزه، در کنار سرمایه انسانی، مالی اقتصادی، سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره می‌کند که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. سرمایه اجتماعی بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و کلید اصلی در رشد منابع سازمانی است [۱].

پورتس در میان محققانی است که حضور سرمایه اجتماعی را در جامعه مهاجر تسخیر شده می‌داند او سرمایه اجتماعی را به عنوان توانایی برای صادر کردن دستور برای منابع کمیاب به موجب عضویت در شبکه و ساختارهای گسترده تر تعریف کرده است [۱۴]. به اعتقاد کلمن<sup>۹</sup> (۱۹۹۰) سرمایه اجتماعی سازمانی یک ویژگی جمعی و محصول فرعی فعالیت‌های سازمانی است. فوکویاما<sup>۱۰</sup> ۱۹۹۵ یکی از آثار سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها را افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌داند. تاکنون پژوهش‌های معدودی در زمینه سرمایه اجتماعی سازمانی انجام شده است. برای مثال ناک و کیفر<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۷) در پژوهشی نشان دادند که افزایش سرمایه اجتماعی و اعتماد باعث افزایش عملکرد شغلی و رشد اقتصادی در سازمان‌ها می‌شود. لینا و وان بورن<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۹) نشان دادند که سرمایه اجتماعی در سازمان اعتماد را تسهیل و زمینه را برای بیان و قانونی کردن اهداف جمعی افراد فراهم می‌کند. هی برپ<sup>۱۳</sup> ۲۰۰۳ در پژوهشی نشان داد که بین سرمایه اجتماعی سازمانی و عملکرد شغلی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. گیوسو، ساینزا و زینگالس<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۴) بر این باورند که سرمایه اجتماعی در افزایش عملکرد و تحولات سازمانی و اقتصادی نقش دارد. باندیرا، بارانکی و راسول<sup>۱۵</sup> ۲۰۰۸ در پژوهشی پی بردند که اشکال سرمایه اجتماعی سازمانی و ارتباطات اجتماعی در کارکنان و مدیران بر تولید و عملکرد شغلی آنان تأثیر مثبتی دارد. گریو، بناسی و داگ استی<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی نشان داده‌اند که یکی از آثار مهم سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌هاست. همچنین سرمایه اجتماعی ابزاری برای ارزیابی بهره‌گیری از اعتماد، هنجارها و شبکه‌های جوامع ارزیابی شده برای اندازه‌گیری سطحی از سرمایه است و در اینجا نقش گروه‌ها و نهادهای جامعه حائز اهمیت می‌باشد [۲۵]. عملکرد طبق تعریفی عبارت است از مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل، که مطابق با این تعریف مفهوم عملکرد فراتر از مفهوم بهره‌وری است پس شاید بتوان گفت که مهمترین رفتار هر فرد در سازمان عملکردش می‌باشد. از طرفی رفتار انسان در سازمان تابع عوامل مختلفی است که از آن جمله می‌توان به نگرش‌ها یا طرزتلقی‌های هر فردی اشاره

شغلی یکی از برنامه‌های مهم مدیریتی می‌باشد تا بر اساس آن بتوان در جذب و نگهداری و پیشرفت کارکنان اقدام کرد [۴]. سرمایه اجتماعی منبعی اجتماعی است که می‌توان به عنوان یک سرمایه‌گذاری برای به دست آوردن یک منبع جدیدی در جامعه در نظر گرفته شود. سرمایه اجتماعی برای توسعه انسانی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و ثبات دموکراتیک مورد نیاز می‌باشد [۲۲]. سرمایه اجتماعی به سه دیدگاه مختلف می‌تواند نزدیک شود و از نظر ساختاری نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع در دسترس می‌باشد که از مشارکت در شبکه‌های اجتماعی به دست آمده و اگرچه در ابتدا سرمایه اجتماعی یک ویژگی فردی بود ولی در حال حاضر ویژگی با فرض اعتماد متغیر می‌باشد که روابط اجتماعی و تبادل اشتراکات را تسهیل نموده است [۲۳].

سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها به مفهوم ارتباط<sup>۱</sup> و پیوند میان اعضای یک شبکه اشاره دارد و به عنوان یک منبع با ارزش که با ایجاد هنجارها<sup>۲</sup> و اعتماد<sup>۳</sup> به اهداف اعضا منجر می‌شود به شمار می‌آید. سرمایه اجتماعی می‌تواند راه را برای رسیدن به موفقیت هموار سازد و با ایجاد و ترویج آن دستیابی به پیشرفت حرفه‌ای و موفقیت سازمانی را تسهیل نماید [۲۰]. از طرفی رفتار انسان در سازمان تابع عوامل مختلفی است که از آن جمله می‌توان به نگرشها<sup>۴</sup> یا طرزتلقی‌های هر فرد اشاره کرد. از جمله نگرش‌هایی که در تحقیقات رفتار سازمانی بیشتر مورد توجه بوده است، می‌توان به تعهد سازمانی<sup>۵</sup> اشاره نمود. بنابراین سازمان‌ها بایستی در جهت هر چه بیشتر متعهد کردن کارکنانشان به سازمان تلاش کنند، چرا که طبق تحقیقات صورت گرفته کارکنان متعهد به سازمان دارای عملکرد بالاتر، ترک شغل<sup>۶</sup> و غیبت کمتری بوده‌اند. طبق نظر محققان برنامه‌هایی از قبیل مشارکت کارکنان<sup>۷</sup> در سازمان، برنامه‌های مشارکت در سود سازمان، برنامه‌های زمان‌کاری منعطف و غیره می‌توانند در این مورد مشکل‌گشا بوده و سازمان را در رسیدن به این هدف کمک کنند.

## ۲- بیان مساله و اهمیت تحقیق

از دیدگاه اجتماعی، سازمان‌ها به دنبال کارکنانی هستند که بتوانند در مشاغل خویش خوب عمل کنند. عملکرد خوب، بهره‌وری<sup>۸</sup> سازمانی را افزایش می‌دهد و این نیز اقتصاد ملی جامعه را ارتقا می‌بخشد عملکرد شغلی یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روان‌شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از

<sup>9</sup> Coleman

<sup>10</sup> Fukuyama

<sup>11</sup> Knack & Keefer

<sup>12</sup> Leana & VanBuren

<sup>13</sup> Hjerpe

<sup>14</sup> Guiso, Sapienza, Zingales

<sup>15</sup> Bandiera, Barankay, Rasul

<sup>16</sup> Greve, Benassi & Dag Sti

<sup>1</sup> Communication

<sup>2</sup> Norms

<sup>3</sup> Trust

<sup>4</sup> Attitudes

<sup>5</sup> Organizational Commitment

<sup>6</sup> Turnover

<sup>7</sup> Involvement

<sup>8</sup> Productivity

جامعه را متأثر می‌سازد.

جدول (۱): تعاریف سرمایه اجتماعی

نام محققین	تعاریف سرمایه اجتماعی
توماس	مفاهیم و فرایندهای اختیاری ارائه شده درون جامعه مدنی که توسعه کل جامعه را ارتقا می‌بخشد [۹].
ناهایت و گوشال	مجموع منابع واقعی یا بالقوه‌ای که درون شبکه‌ای از روابط قرار داشته یا از طریق آن کسب می‌گردد و در اختیار یک فرد یا واحد اجتماعی قرار دارد. سرمایه اجتماعی بنابراین متشکل از هم شبکه و هم دارایی‌های می‌شود که ممکن است از طریق این شبکه بسیج شود [۹].
پوتنام	پوتنام معتقد است به طور کلی سرمایه اجتماعی توسط روابط شبکه‌ها، هنجارها و میزان اعتماد در روابط متقابل تعریف میشود [۱۵].

۳-۱-۱- ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی

#### الگوی ناهایت و گوشال

در حقیقت مجموعه پیچیده‌ای از متغیرهایی که مفهوم سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند کاملاً وابسته به بستر و محیط مورد مطالعه هستند. تجزیه و تحلیل سرمایه اجتماعی اساساً با اهمیت روابط به عنوان یک منبع کنش اجتماعی<sup>۳</sup> مرتبط است. پوتنام اخیراً اشاره کرده است که سرمایه اجتماعی یک مفهوم تک بعدی<sup>۴</sup> نیست و نویسندگان مختلف موضوع سرمایه اجتماعی تمایل دارند تا بر جنبه‌های مختلف آن متمرکز شوند. گرچه نویسندگان بر اهمیت روابط به عنوان یک منبع برای سرمایه اجتماعی موافقت، بر روی تعریف دقیقی از سرمایه اجتماعی اجماعی ندارند. برخی از افراد شبیه بیکر<sup>۵</sup> قلمرو واژه را تنها به ساختار شبکه‌های ارتباطی محدود می‌کنند در حالی که برخی دیگر مثل بورديو و پوتنام در مفهوم سازیهایشان<sup>۶</sup> از سرمایه اجتماعی، منابع واقعی یا بالقوه را در نظر می‌گیرند که می‌تواند از طریق چنین شبکه‌هایی به آنها دسترسی پیدا کرد. به عنوان یک مجموعه از منابع که ریشه در روابط دارد، سرمایه اجتماعی ویژگیهای بسیار مختلفی دارد و پوتنام معتقد است که یکی از اولویتهای تحقیقاتی شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی است. ابعاد سرمایه اجتماعی از یک دیدگاه به سه دسته قابل تقسیم هستند که عبارتند از: ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی. اگرچه این سه بعد به خاطر تجزیه و تحلیل به طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرند با این حال، بسیاری از ویژگیهای آنها کاملاً به هم مرتبط هستند. بعد ساختاری به توانایی فردی برای ارتباط با دیگران می‌پردازد و موجب ایجاد مزیت در سازمان می‌شود [۱۷]. در ایجاد تمایز بین ابعاد ساختاری و رابطه‌ای سرمایه

کرد. از جمله نگرشهایی که در تحقیقات رفتار سازمانی بیشتر مورد توجه بوده است، می‌توان به رضایت شغلی، وابستگی شغلی و تعهد سازمانی اشاره کرد. در مقایسه بین این سه نگرش مفهوم تعهد سازمانی جدیدتر بوده و بهتر می‌توان توسط آن رفتارهایی از جمله غیبت، ترک شغل و عملکرد کارکنان را پیش بینی کرد [۴]. با توجه به گرایش‌ها و توجهات روز افزونی که به روابط انسانی در سازمان‌ها وجود دارد پذیرش این واقعیت که عملکرد فردی در سازمان‌های اداری یا صنعتی کشور ما بسیار پایین‌تر از استانداردهای جهانی است و اهمیت روزافزون نگرشها بر رفتارهای کارکنان و از جمله تعهد سازمانی کارکنان، بنابراین سوال اصلی این تحقیق آن است که آیا تعهد سازمانی نقش تعدیلگر در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی دارد؟

### ۳- چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

#### ۳-۱- سرمایه اجتماعی

اصطلاح سرمایه اجتماعی برای اولین بار در مقاله‌ای توسط هانی فان (۱۹۱۶) مطرح شد. همچنین با عنوان مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی در اثر کلاسیک جین جاکوب (۱۹۶۱) به کار رفته است. از نظر وی سرمایه اجتماعی عامل بقای روابط اجتماعی است زیرا شبکه‌ها پیوسته در حال تکامل اند و این گسترش نیازمند تقویت حس اعتماد و همکاری در افراد است [۳]. در سرمایه اجتماعی یکی از واژه‌های بسیار رایجی است که به کرات از سوی افراد بسیاری از جمله استادان دانشگاه، صاحب‌نظران و سیاستمداران در تمام جهان شنیده می‌شود. این واژه معانی زیادی داشته و مورد مشاجرات و اختلاف نظرهای بسیاری بوده است. با این حال سرمایه اجتماعی اگرچه تبدیل به یک مفهوم فراگیر شده است، ولی هنوز در ابتدای راه قرار دارد [۹].

سرمایه اجتماعی را می‌توان کل منابع حقیقی یا بالقوه‌ای دانست که به یک شبکه با دوام متصل است، و میزان رسمیت و روابط متقابل میان کارکنان را نشان می‌دهد [۲۴]. نظریه سرمایه اجتماعی به طور ذاتی بسیار ساده است. ایده محوری آن را می‌توان در واژه «روابط»<sup>۱</sup> خلاصه کرد. افراد با برقراری ارتباط با یکدیگر و تداوم آن قادر به همکاری با یکدیگر می‌شوند و از این طریق چیزهایی را کسب می‌کنند که به تنهایی قادر به کسب آنها نبوده و یا با دشواری بسیار موفق به کسب آنها می‌شوند. افراد از طریق مجموعه‌ای از شبکه‌ها<sup>۲</sup> به هم متصل می‌شوند و تمایل دارند که در ارزش‌های مشترک با سایر اعضای این شبکه‌ها سهیم شوند؛ تا حدی که این شبکه‌ها یک نوع منبعی را شکل می‌دهند که از آن با عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود. در مجموع بدیهی است که هر چقدر افراد بیشتری را بشناسید و هر چقدر اشتراک نظر بیشتری با آنها داشته باشید، سرمایه اجتماعی شما غنی‌تری است [۹].

#### ۳-۱-۱- تعاریف سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی یک مفهوم گسترده است که بسیاری از جنبه‌های

<sup>3</sup> Social Action

<sup>4</sup> Unidimensional

<sup>5</sup> Baker

<sup>6</sup> Conceptualization

<sup>1</sup> Relationships

<sup>2</sup> Networks

در پژوهشی که توسط علی اکبر احمدی و حوریه فیض آبادی در سال ۱۳۹۰ صورت پذیرفت به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان در شهرداری پرداخت. بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان و توصیف متغیرهای آن‌ها از مبانی نظری، هدف این پژوهش بود. در راستای مطالعات اکتشافی به برخی از کارهای انجام شده در زمینه سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان اشاره و به رویکردهای جامعه‌شناختی آن‌ها پرداخته شد، فرض اساسی پژوهش این بود که بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد رابطه و متغیرهای سرمایه اجتماعی بر متغیرهای بهبود سازمان تأثیر می‌گذارند. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد، اعتماد افراد با بهبود عملکرد رابطه مستقیم و همچنین شبکه‌های رسمی با بهبود عملکرد رابطه غیر مستقیم دارد و هنجارهای عمل با بهبود عملکرد هیچ رابطه مستقیم یا غیر مستقیم ندارد. میزان سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد افراد حد متوسط است و بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد افراد رابطه مستقیم وجود دارد.

ژنگ و ونکاتش (۲۰۱۳) در پژوهش خود به بررسی تأثیر شبکه‌های ارتباطی محیط کاری آنلاین و آفلاین بر عملکرد شغلی کارکنان پرداختند. آنها در پژوهش خود روابط شبکه‌های همچون ارتباطات مستقیم و غیرمستقیم را در هر دو شبکه ارتباطی محیط کاری آنلاین و آفلاین در نظر گرفتند که به ارتباطات مستقیم و غیرمستقیم در محیط آنلاین و آفلاین منتهی می‌شود و استدلال کردند که ارتباطات کارکنان در شبکه‌های ارتباطی محیط کاری آنلاین و آفلاین منابع مکملی هستند که تعامل آنها بر عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارد [۱۲].

اشرف ۲۰۱۴ به بررسی رابطه استفاده کارکنان سازمان از شبکه‌های اجتماعی در ساعات کاری و عملکرد شغلی آنان پرداخته است. نتایج نشان داد استفاده از شبکه‌های اجتماعی موجب افزایش مهارت، یادگیری، به دست آوردن و به اشتراک‌گذاری دانش، افزایش بهره‌وری سازمان و افزایش سطح انگیزه کارکنان و در نهایت بهبود عملکرد شغلی خواهد شد [۱۰].

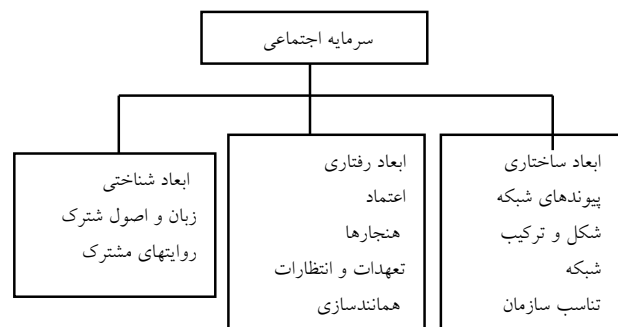
ای الینجر و همکاران در سال ۲۰۱۳ در پژوهشی به بررسی رابطه سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی و تعهد سازمانی و رابطه تعهد سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان پرداخته است، این مقاله تحت عنوان "تأثیر سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد کارکنان خدماتی" به انجام رسیده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و هم چنین تعهد سازمانی نقش میانجی در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی از طریق تعهد بر کیفیت دارد [۱۳].

بنابراین فرضیه اول تحقیق اینگونه بیان می‌گردد که:

**H1:** بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود

دارد.

اجتماعی، بحث گرانووتر از استقرار<sup>۱</sup> ساختاری و رابطه ای مطرح می‌شود. استقرار ساختاری مربوط به دارایی‌های سیستم اجتماعی و شبکه روابط به عنوان یک کل است. واژه، شکل غیرشخصی ارتباطات بین افراد یا واحدها را تشریح می‌نماید. در اینجا منظور از مفهوم بعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی ارتباطات بین کنشگران دارد به عبارت دیگر به چه کسانی دسترسی دارید و چطور به آنها دسترسی دارید. بین مهمترین جنبه‌های این بعد می‌توان به حضور یا عدم حضور پیوندهای شبکه بین کنشگران، ترکیب شبکه یا شکل شبکه که الگوی ارتباطات بر اساس معیارهایی همچون شدت، پیوند و سلسله مراتب را تشریح می‌کنند و سازمان مقتضی به عبارت دیگر، وجود شبکه‌های خلق شده برای یک هدفی که ممکن است برای دیگری مورد استفاده باشد، اشاره کرد. بعد ارتباطی بر اعتماد، احترام، دوستی و جنبه‌های انتظارات روابط شخصی که مردم از طریق تعاملاتشان توسعه می‌دهند، تمرکز می‌کند [۱۷]. در مقایسه واژه استقرار ارتباطی نوع ارتباطات شخصی افراد را تشریح می‌کند که از طریق یک پیشینه تعاملات با یکدیگر توسعه می‌دهند. این مفهوم متمرکز بر روابط خاصی است که افراد دارند از قبیل احترام و دوستی که بر رفتارشان اثر می‌گذارد. از طریق این ارتباطات شخصی در جریان افراد انگیزه‌های اجتماعی، تأیید و پرستیژ را ارضا می‌کنند. بین ویژگی‌های عمده این دسته می‌توان به اعتماد، اطمینان، هنجارها و تأییدات، تعلقات و انتظارات و هویت و همانند سازی اشاره کرد. بعد سوم سرمایه اجتماعی که بعد شناختی نام دارد اشاره به منابعی دارد که مظاهر، تفاسیر و سیستم‌های معانی مشترک بین اجزا را ارائه می‌کند. اگرچه سرمایه اجتماعی اشکال مختلفی دارد هر کدام از این شکلهای دو خصوصیت مشترک دارند: (۱) آنها برخی از جنبه‌های ساختار اجتماعی را شکل می‌دهند و (۲) آنها اقدامات افراد درون ساختار را تسهیل می‌نمایند [۱۹]. بعد شناختی به معانی و چارچوب‌هایی اشاره می‌کند که افراد را قادر می‌کند در تبادل اطلاعات و ارتباطات، به منافع و ارزش‌هایشان دست یابند. [۱۷].



شکل (۱): الگوی سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال

<sup>۱</sup> Embeddedness

### ۲-۳- عملکرد<sup>۱</sup>

عملکرد نتیجه واقعی و قابل اندازه گیری تلاش است و به معنای آنچه که واقعا حاصل شده میباشد. پژوهشگران بسیاری برای واژه عملکرد شغلی تعاریفی ارائه کرده اند. عملکرد شغلی را به عنوان اعمال و رفتارهایی که تحت کنترل فرد هستند و به اهداف سازمانی کمک میکنند تعریف کردند. چای، یه و چپو نیز عملکرد شغلی را به عنوان توانایی کارکنان در دستیابی به معیارهای سازمان تعریف میکنند. روت، پیورویس و بابکو نیز عملکرد شغلی را یک عامل مهم در مدیریت منابع انسانی و منابع رفتار سازمانی میدانند. کتز و کان عملکرد شغلی را بر اساس تئوری رفتار نقش به دو دسته نقش رفتار درونی رفتاری که تحت قوانین استاندارد در محل کار یک سازمان اتفاق می افتد و نقش رفتار فوق العاده (خود ارزیابی و رفتار دموکراتیک درون یک سازمان) تقسیم کردند. برخی پژوهشگران معیارهای متمایزی را از عملکرد شغلی بیان کرده اند. به عنوان مثال، بورمن و ماتاویدل دو معیار عملکرد وظیفه ای و زمینه ای را در جهت اندازه گیری عملکرد شغلی افراد پیشنهاد کردند. [۶].

در دیدگاه آنان عملکرد وظیفه ای شامل وظایف اصلی است که به طور رسمی در شرح شغل فرد ذکر شده است و دربرگیرنده فعالیتهایی است که به طور مستقیم به تولید کالا یا خدمات کمک میکنند، در حالی که عملکرد زمینه ای به رفتارهایی اشاره دارد که از طریق آن فرد از محیط سازمانی خود حمایت میکنند [۲۱].

### ۳-۲-۱- ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف می شود. در این صورت ارزیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می دهد که بدانند عملکردشان چگونه است، بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده شان تأثیر می گذارد. همچنین کارل و دیگران (۲۰۰۰) ارزیابی عملکرد را فرایند مداوم ارزیابی و مدیریت رفتار و بروندهای انسانی در محل کار تعریف کرده اند. و به عقیده فوت و هوک (۱۹۹۹) ارزیابی کارکنان عبارت است از: فرآیند رسمی برای سنجش و ارائه بازخورد به کارکنان در مورد خصوصیات و نحوه انجام فعالیت هایشان و همچنین شناخت استعدادهای بالقوه آنان به منظور شکوفایی آنها در آینده [۴].

### ۳-۲-۲- روشهای ارزیابی عملکرد:

روشهای مختلفی برای ارزیابی عملکرد کارکنان وجود دارد که در قالب هر یک از رویکردهای ذکر شده می توان آنها را دسته بندی نمود [۱۷] اما اینکه کدام روش، مناسبترین یا بهترین روش ارزیابی است به هدف سازمان از ارزیابی کارکنان بستگی دارد و معمولاً نیز ترکیبی از روشهای مختلف برای ارزیابی کارکنان به کار گرفته می شود. اسنل و بولندر (۲۰۰۷) و کرول (۲۰۱۴) روشهای ارزیابی عملکرد را در سه دسته کلی

<sup>۱</sup> Performance

به شرح زیر ارائه نموده اند.

- روشهای مبتنی بر ویژگیهای فردی
- روش مقیاس رتبه بندی ترسیمی<sup>۲</sup>، روش مقیاس استانداردهای مختلط<sup>۳</sup>، روش انتخاب اجباری<sup>۴</sup>، روش توصیفی<sup>۵</sup>
- روشهای مبتنی بر رفتار یا روشهای رفتاری
- روش ثبت وقایع حساس<sup>۶</sup>، روش چک لیست<sup>۷</sup>، روش مقیاس رتبه ای رفتاری<sup>۸</sup>، مقیاس مشاهده رفتار<sup>۹</sup>
- روشهای مبتنی بر نتایج
- روش مدیریت بر مبنای اهداف<sup>۱۰</sup>، روش کارت امتیازی متوازن<sup>۱۱</sup> [۱۶].

### ۳-۳- تعهد سازمانی

تعهد از نظر لغوی عبارت است از به عهده گرفتن، نگاهداشتن، عهد و پیمان بستن، و در اصطلاح عبارت است از عمل متعهد شدن به یک مسئولیت یا یک باور، تقبل یا عهده دار شدن انجام دادن کاری در آینده. تعهد سازمانی عبارت است از هويت بخشی به افراد از طریق درگیر کردن و سهیم کردن آنان در سازمانی خاص شهید مطهری درباره تعهد می گوید: تعهد به معنای پایبندی به اصول و فلسفه یا قراردادهایی است که انسان به آنها معتقد و پایدار است. فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و اهدافی را که به خاطر آنها و برای حفظ پیمان بسته است، صیانت کند. از طرفی، تعهد سازمانی به معنای حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزشهای ابزاری آن است [۵].

تعاریف متعدد و متنوعی از تعهد توسط صاحب نظران حوزه علوم رفتاری ارائه گردیده است؛ ولیکن اختلاف نظر معنی داری در زمینه تعریف تعهد سازمانی وجود ندارد و در تمامی تعاریف تعهد سازمانی سه عامل اعتقاد به اهداف و ارزشهای سازمان، تمایل به تلاش شدید و خواست عمیق ادامه عضویت در سازمان وجود دارد. برداشت و استنباط صحیح، منطقی و اصولی، نقش مهمی در شکل گیری تعهد کارکنان در سازمان ایفا میکند. به عنوان مثال کارکنانی که معتقدند سازمان آنها از آنان حمایت میکند، تمایل پیدا میکنند که به سازمان تعهد عاطفی داشته باشند. آنهایی که می بینند سرمایه گذاری اساسی برای سازمان کرده اند و در صورت ترک آن سرمایه شان به خطر می افتد نسبت به سازمان تعهد مستمر پیدا میکنند. آنهایی که فکر میکنند که از آنان وفاداری مورد انتظار است،

<sup>۲</sup> Graphic Rating Scales

<sup>۳</sup> Mixed Standard Scales

<sup>۴</sup> Forced Choice Method

<sup>۵</sup> Essay Method

<sup>۶</sup> Critical Incident Method

<sup>۷</sup> Checklis

<sup>۸</sup> Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS)

<sup>۹</sup> Behavior Observation Scale (BOS)

<sup>۱۰</sup> Management by Objectives

<sup>۱۱</sup> Balanced Scorecard

الزام، جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است. تمایل یعنی علاقه و خواست قلبی برای ادامه فعالیت در سازمان؛ نیاز یعنی این که فرد به خاطر سرمایه گذاری هایی که در سازمان کرده، ناچار به ادامه خدمت در آن است؛ الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی که فرد در برابر سازمان داشته و خود را ملزم به ماندن در آن می بیند. در طول سال های گذشته، تعهد سازمانی بسیار مورد توجه کارشناسان مسائل مربوط به نیروی انسانی بوده است. نتایج مطلوبی که به تعهد سازمانی نسبت داده می شود از جمله دلایل این توجه است؛ چون افزایش میزان تلاش، رضایت شغلی بیشتر، کاهش غیبت از کار و غیره [۱۸]. مایر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی هستند؛ بعد عاطفی، بعد مستمر و بعد هنجاری، سه بعد تعهد سازمانی است که مدل آن ها را تشکیل می دهد [۱۱].

در پژوهشی که توسط حامد درخشنده و علی کاظمی در سال ۱۳۹۳ در مشهد صورت گرفت، به بررسی تأثیر مشارکت شغلی و تعهد سازمانی بر رضایت و عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری شهر مشهد پرداخته شد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان هتل های سه، چهار و پنج ستاره در شهر مشهد تشکیل می دهند که از این میان تعداد ۲۶۷ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران به روش تصادفی ساده انتخاب شده اند و اطلاعات با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان دهنده این است که تعهد عاطفی و تعهد هنجاری، رضایت شغلی و عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می دهند، مشارکت شغلی، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را تحت تأثیر قرار می دهد و در نهایت، مشارکت شغلی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی تأثیرگذار است.

اما پژوهشی که به نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی پرداخته است، پیردازد کمتر صورت گرفته و با توجه به تأثیرات این دو متغییر بر عملکرد شغلی فرضیه دوم پژوهش به این امر پرداخته است.

بنابراین فرضیه دوم تحقیق اینگونه بیان می گردد که:

H2: تعهد سازمانی رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی را تعدیل می نماید.

#### ۴- روش تحقیق

این تحقیق به بررسی نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی پرداخته است، بنابراین تحقیق حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر حسب شیوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی است. برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهاپیت و گوشال ۱۹۹۸ استفاده گردید که دارای ۲۷ سوال از سوالهای ۱-۲۷ پرسشنامه طراحی شده برای تحقیق می باشد. در پرسشنامه فوق آزمودنی ها پاسخ های خود را در یک مقیاس ۵ درجه ای مشخص می نمایند که ۱ به معنی کاملاً مخالفم و ۵ به معنی کاملاً موافقم می باشد.

تعهد تکلیفی را پی میگیرند. بیشتر مباحث و پژوهشهای مرتبط با تأثیر مدیریت بر تعهد کارکنان، تمرکز به تعهد عاطفی دارد. دو دلیل کافی برای این تمرکز وجود دارد؛ اول اینکه باید دانست که اخیراً مدل های چندبعدی تعهد و اندازه گیری مناسب به وجود آمده است. دوم اینکه تعهد عاطفی از نظر منطقی مطلوبترین شکل تعهد بوده و تعهدی است که سازمانها میخواهند در کارکنان خود نهادینه سازند. باوجوداین، نکته حائز اهمیت این است که سازمانها با اعمال مدیریت کارآمد و مؤثر میتوانند تعهد مستمر و تعهد تکلیفی را نیز در کارکنان خود به وجود آورند. در بعضی از موارد، نوع خاصی از رفتار میتواند شکلهای مختلفی از تعهد را موجب گردد. بستگی به این دارد که چه استنباطی از آن بشود. در نتیجه، کوشش برای القای یک نوع تعهد میتواند ناهشیارانه منجر به تعهد دیگری شود [۲].

عدم احساس تعلق کارکنان به سازمان و عدم دقت کافی برای انجام وظایف از معضلات بزرگ دستگاه های اجرایی است. ترک خدمت، غیبت، تأخیر، عدم مشارکت و درگیری فعال نیروی کار و سطح پایین عملکرد نیروی انسانی از بارزترین نمونه های این معضلات به شمار می روند که با تأثیر نامطلوب خود بین نیروی انسانی و سازمان ها فاصله ایجاد می کنند، برای رفع این مشکل، ارتقاء تعهد از بهترین راه هاست. از تعهد سازمانی نیز مانند دیگر مفاهیم حوزه علوم انسانی تعاریف بسیار زیادی ذکر گردیده در حوزه های مختلف دانست و شاید بتوان دلیل این امر را مطرح شدن « تعهد سازمانی » است، اینکه صاحب نظران رشته های مختلف به فراخور استفاده ای که از این مفهوم در مباحث خود نموده اند، تعاریفی را برای آن ذکر کرده اند. در این نوشتار سعی شده است که ضمن مروری بر تعاریف مختلف ذکر شده از این مفهوم در نهایت به تعریف جامعی از آن دست پیدا کنیم [۴].

یکی از معمولی ترین شیوه های برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر می گیرند. بر اساس این روش، فردی که به شدت به سازمان خود متعهد است؛ هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت فعال دارد، با آن درمی آمیزد و از عضویت در سازمان خود لذت می برد. در علوم رفتاری در باب تعهد سازمانی به منزله یکی از انواع تعهد، پژوهش های زیادی صورت پذیرفته است. مورو بیش از بیست و پنج مفهوم پردازشی و اندازه گیری متفاوت مورد استفاده پژوهشگران را شناسایی کرده است. وجه اشتراک این تعاریف آن است که همگی آن را نوعی پیوستگی و ارتباط با سازمان دانسته اند. از نظر اسکول تعریف هرکس از تعهد سازمانی وابسته به رویکرد او به تعهد سازمانی است. سالانسیک تعهد را حالتی می داند که عضو سازمان به رفتارها، فعالیت ها و اقدامات خودش پایبند شده و این باور در فرد ایجاد می شود که باید این رفتارها را تداوم بخشیده و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آنها، حفظ کند [۱۱].

بارزترین تعاریف، متعلق به آلن و مایر است. از نظر آن ها تعهد سازمانی یک نگرش است؛ یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل، نیاز و

برای تحلیل فرضیه‌ها، ابتدا باید مدل نظری تدوین شده برای هر فرضیه مورد پردازش قرار گیرد تا مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده تا چه اندازه مدل نظری را مورد حمایت قرار می‌دهد، که برای پاسخ به این سؤال از شاخص‌های کمی برازش مدل (CFI, GFI, RMR...) استفاده می‌شود. در صورتی که شاخص‌های کلی قابل قبول باشند، یا به عبارتی، مدل نظری مورد تأیید قرار گیرد، می‌توان به روابط درون مدل پرداخت که این روابط متقابل ضریب رگرسیونی (ضریب تأثیر) مربوط به فرضیه و بارهای عاملی مربوط به هر گویه می‌باشند، که برای آزمون قابل قبول بودن این ضرائب (ضرائب تأثیر بارهای عامل)، از شاخص جزئی P استفاده می‌شود؛ که مقدار آن برای مقادیر قابل قبول، کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. جدول زیر شاخص‌های برازش مدل به همراه مقادیر مطلوب را نشان می‌دهد.

جدول (۲): شاخص‌های برازش مدل نظری تحقیق

مقادیر واقعی	مقدار مطلوب	نام شاخص
۸	-	درجه آزادی (df)
۲۵/۶۷۲	2 df ≤ χ² ≤ 3 df	کای اسکوتر (χ²)
۲/۷۵۸	از ۳ کمتر	کای اسکوتر بهینه شده (χ²/df)
۰/۹۵۹	۰/۸ به بالا	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۳۲	زیر ۰/۰۹	ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)
۰/۹۶۳	۰/۹	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۰/۰۴۶	زیر ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۶۰۷	بین ۰/۰۶ تا ۱	شاخص نیکویی برازش ایجازی (PGFI)
۰/۶۰۵	بین ۰/۰۶ تا ۱	شاخص برازش ایجازی هنجار شده (PNFI)

شاخص کای اسکوتر یکی از شاخص‌های مطلق است، هرچه مقدار کای اسکوتر مدل کوچکتر باشد مدل تدوین شده توسط پژوهشگر رضایت بخش‌تر و بهتر است؛ با توجه به عدد بدست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که مقدار کای اسکوتر برای مدل قابل قبول است. یکی از شاخص‌های عمومی شاخص کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است، که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوتر به درجه‌ی آزادی مدل محاسبه می‌شود و اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، این مقدار برای مدل مورد نظر ۲/۷۵۸ است، که مقداری مناسب و قابل قبول است. شاخص GFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیشتر از ۰/۸ برای این مقدار نشان از برازش خوب مدل توسط داده‌ها دارد. مقدار GFI برای مدل ۰/۹۵۹ بدست آمد که نشان از برازش خوب مدل دارد. ماتریس باقیمانده یکی از ماتریس‌های معمولی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (مدل تدوین شده) و هم برای برازش جزئی (پارامترها تعریف شده بین دو متغیر)، مورد استفاده قرار گیرد. ریشه‌ی دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای مدل مذکور ۰/۰۳۲ که برای مدل مقداری مطلوب است. شاخص برازش تطبیقی یا CFI یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر بین ۰/۹ تا

برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه می‌یر و آلن ۱۹۹۰ استفاده گردید که دارای ۲۴ سوال از ۲۸-۵۱ پرسشنامه طراحی شده برای تحقیق می‌باشد. در پرسشنامه فوق آزمودنی‌ها پاسخ‌های خود را در یک مقیاس ۵ درجه‌ای مشخص می‌نمایند که ۱ به معنی کاملاً مخالفم و ۵ به معنی کاملاً موافقم می‌باشد. جهت سنجش عملکرد شغلی از نمره ارزیابی عملکرد سازمانی استفاده گردید.

#### ۴-۱- روش محاسبه حجم نمونه

بر اساس جامعه آماری مورد نظر و فرمول کوکران، حجم نمونه ۱۶۶ نفر انتخاب شد. به منظور تعیین حجم نمونه ساده‌ترین روش استفاده از فرمول کوکران می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه، ابتدا پیش‌نمونه‌گیری از جامعه‌ی آماری به تعداد ۳۰ نفر انجام شد و با توجه به انحراف معیار این پیش‌نمونه (که به مقدار ۰/۳۷۵ به دست آمد) و با توجه به حجم جامعه (۷۵۰) و جایگذاری در فرمول نمونه‌گیری تصادفی کوکران، حداقل حجم نمونه به تعداد ۱۶۶ نفر مشخص شد. لازم به ذکر است که ۱۷۵ پرسشنامه توزیع گردید که با توجه به ناقص تکمیل شدن برخی از آنها، تعداد ۱۶۶ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل مورد بررسی قرار گرفت.

فرمول کوکران و تعیین حجم نمونه تحقیق:

$$N = \text{حجم جمعیت آماری}, n: \text{اندازه نمونه}, e: \text{ضریب خطا } (0.05), \delta:$$

انحراف معیار پیش‌نمونه (۰/۳۷۵)

$$Z.025 = \text{مقدار متغیر تصادفی نرمال استاندارد } (1/96)$$

$$n = \frac{Nz^2\alpha/2\sigma^2}{e^2(N-1) + Z^2\alpha/2\sigma^2}$$

#### ۴-۱-۲- روش نمونه‌گیری

در این پژوهش، با توجه به متغیرهای تحقیق و اینکه هر یک از اعضای جامعه تعریف شده، شانس برابر برای قرار گرفتن در نمونه را دارند و انتخاب یک عضو به هیچ شکل در انتخاب سایر اعضای جامعه تأثیری ندارد از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردیده است.

#### ۴-۲- تجزیه و تحلیل داده‌ها

هدف هر تحقیق، پاسخ به مجموعه‌ای از سؤالات و یا آزمون برخی فرضیات می‌باشد. در این فصل به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده پرداخته شده است. در این راستا نرم‌افزارهای "SPSS18" و "AMOS" مورد استفاده قرار گرفته تا انطباق نتایج بدست آمده، با نتایجی که فرضیه‌ها انتظار داشته‌اند، بررسی شود. در آخر نیز مدل مفهومی تحقیق، آزموده شده است. در بخش آمار استنباطی به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، روابط بین متغیرها و به عبارتی تعمیم نتایج بدست آمده از نمونه به جامعه آماری پژوهش، از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)، استفاده شد.

#### ۴-۲-۱- تحلیل مدل ساختاری

مختلفی برای بررسی اعتبار وسیله اندازه گیری وجود دارد که در این پژوهش از روش های ارزیابی اعتبار بشرح زیر استفاده شده است. جهت سنجش روایی پرسشنامه، معناداری وزن رگرسیونی (بار عاملی) سازه های مختلف پرسشنامه در پیش بینی گویه های مربوطه، و قابل قبول بودن نشان گرهای آنها در اندازه گیری سازه ها از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و نرم افزار AMOS استفاده گردید. که بار عاملی همه سوالات بجز سوال ۳۶ بالای ۰/۵ بوده که آن سوال صرفاً از پرسشنامه حذف گردید و تمامی مولفه ها از روایی مناسبی برخوردار می باشند. همچنین شاخص های برازش مدل CFA مرتبه دوم به همراه مقادیر مطلوب آنها در جدول زیر ارائه شده است. این شاخص ها نشان از برازش مطلوب مدل های اندازه گیری در روایی مرتبه دوم داشته و معناداری بارهای عاملی هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه را در روایی مرحله دوم مورد تأیید قرار میدهد.

جدول (۴): شاخص های برازش مدل های تحلیل عاملی تأییدی

مرتبیه دوم	مقدار مطلوب	نام شاخص
۲۴	-	درجه ی آزادی (df)
۴۸/۶۰۵	$df \leq \chi^2 \leq 3$	کای اسکور ( $\chi^2$ )
۲/۰۲۵	از ۳ کم تر	کای اسکور بهینه شده ( $\chi^2/df$ )
۰/۹۵۹	۰/۸ به بالا	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۲۶	زیر ۰/۰۹	ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)
۰/۹۸۵	۰/۹	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۰/۰۷۳	زیر ۰/۰۸	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۶۰۲	بین ۰/۶ تا ۱	شاخص نیکویی برازش ایجازی (PGFI)
۰/۶۲۱	بین ۰/۶ تا ۱	شاخص برازش ایجازی هنجار شده (PNFI)

#### ۵- نتیجه گیری:

فرضیه اصلی اول: بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

بررسی ضریب اثر سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی، نشان می دهد که این ضریب مسیر به میزان ۰/۸۳ برآورد شده است. با توجه به مقدار شاخص جزئی (p-value) که برابر ۰/۰۰۰ شده است و همچنین عدد معناداری (t-value) که برابر با ۷,۵۵۶ شده و به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و از ۱/۹۶ بیشتر می باشند؛ می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ و ضریب اطمینان ۹۵٪ معنادار است؛ یعنی سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. به این معنا که در اداره ای که سرمایه اجتماعی بالاست، میزان عملکرد شغلی کارکنان آن اداره نیز در سطح بالایی قرار دارد. به عبارتی دیگر فرضیه پژوهش گر مبنی بر وجود ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی تأیید می شود. یافته این فرضیه یعنی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی

۰/۹۵ به عنوان قابل قبول بودن و مقادیر بالاتر از ۰/۹۵ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده ها به مدل تفسیر می شود. مقدار CFI برای مدل مذکور ۰/۹۶۳ که با توجه به اینکه بیشتر از ۰/۹۵ می باشد، می توان گفت که داده ها به صورت بسیار خوب برازش یافته اند، یا به عبارت دیگر، مدل از مدل استقلال، فاصله و یک مدل اشباع نزدیک می شود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز همانند شاخص RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقی مانده قرار دارد. مدل های قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۷ یا کوچک تر برای این شاخص هستند. برازش مدل هایی که دارای مقادیر بالاتر از ۰/۸ هستند ضعیف برآورد می شود. مقدار RMSEA برای این مدل ۰/۰۴۶ بدست آمده که نشان گر قابل قبول بودن مدل می باشد. با توجه به مطالب بالا و شاخص های کمی برازش، می توان نتیجه گرفت که مدل نظری مربوط به مدل نظری تحقیق مدلی قابل قبول است، پس حال می توان به روابط درون مدل و مقادیر ضریب رگرسیونی بین متغیرهای پنهان پرداخت. برای آزمون فرضیه از شاخص جزئی (p-value) و عدد معناداری استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول (p-value) برای رابطه مورد نظر کمتر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم (t-value) از  $\pm 1/96$  بیشتر باشد.

#### ۴-۳- پایایی

در پایایی به این سوال پاسخ داده می شود که آیا اندازه گیری مکرر در شرایط مشابه نتایج همسانی بدست می آید یا خیر؟ روش های مختلفی برای سنجش پایایی وجود دارد. در این پژوهش به منظور اندازه گیری ضریب پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. همبستگی آلفای کرونباخ، یک مقدار بین صفر و یک می باشد.

جدول (۳): ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی تحقیق

نام متغیر	نام ابعاد	آلفای کرونباخ متغیرها
سرمایه اجتماعی	سرمایه ساختاری	۰/۷۹۹
	سرمایه شناختی	۰/۷۸۸
	سرمایه رابطه ای	۰/۸۸۸
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	۰/۹۲۸
	تعهد مستمر	۰/۹۳۵
	تعهد هنجاری	۰/۹۱۸

#### ۴-۴- روایی

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد به عبارتی دیگر آیا نتایج تحقیق پاسخگوی سوال های تحقیق است. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت. روش های



بنابراین تعهدسازمانی نقش تعدیل‌گری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی ندارد. به این معنا که در اداره ای که تعهد سازمانی بالا و یا پائین باشد، نمی‌توان نتیجه گرفت که این امر می‌تواند بر رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی تأثیر گذارد و باعث تعدیل آن گردد. به عبارتی دیگر فرضیه پژوهشگر مبنی بر وجود نقش تعدیلگر تعهد سازمانی در رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی نمی‌شود.

با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله الینگر ۲۰۱۳، ابوالقاسمی ۱۳۹۰، گیوسو، ساینزا و زینگالس ۲۰۰۴ مرتبط و مطابقت دارد. با توجه به اینکه نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پیشینه پژوهش هم‌خوانی دارد، می‌توان گفت که از پشتوانه تئوری قوی و محکمی برخوردار بوده و فرضیه‌های آن بر اساس مبانی نظری قابل اتکایی استوار است.

جدول (۵): ضریب رگرسیونی و معناداری اثر سرمایه اجتماعی بر عملکرد

شغلی

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	نتیجه
۱	سرمایه اجتماعی ← عملکرد شغلی	۰/۸۳	۰/۰۰۰	۷/۵۵۶	معنادار

فرضیه اصلی دوم: تعهد سازمانی رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی را تعدیل می‌کند.

اولین گام در آزمون مدل‌های تعدیل‌گر شناسایی وجود یا عدم وجود متغیر تعدیل‌گر است. برای پاسخ به وجود یا عدم وجود متغیر تعدیل‌گر حسب مقیاس متغیرهای مستقل، تعدیل‌گر و وابسته، چهار آزمون رایج شامل: آزمون معناداری تغییر R2، آزمون چاو، آزمون همگنی شیب‌ها و آزمون تحلیل واریانس عاملی استفاده می‌شود، که در این تحقیق از آزمون معناداری تغییر R2 استفاده شده است. برای پاسخ به سؤال دوم، از دو روش می‌توان استفاده کرد: روش زیرگروه و روش رگرسیون تعدیل‌شده، که در این مطالعه با توجه به ماهیت متغیرهای تحقیق از روش رگرسیون تعدیل‌شده استفاده گردیده است. در این روش باید دو مرحله به شرح زیر انجام گیرد: الف) لازم‌ه انجام تحلیل تعدیل‌گری این است که متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر، مرکزی و استاندارد شوند تا به واسطه‌ی کاهش همبستگی متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر با متغیر تعاملی (متغیر ضرب)، احتمال وقوع هم‌خطی چندگانه کاهش یابد. ب) در استفاده از رگرسیون سلسله مراتبی، در مرحله اول متغیر مستقل و تعدیل‌گر به عنوان مستقل وارد می‌شوند و در مرحله دوم متغیر تعاملی (ضرب مستقل در تعدیل‌گر) نیز به آنها اضافه می‌شود. ضریب بتای استاندارد متغیر تعاملی نشان‌دهنده شدت اثر متغیر تعدیل‌گر می‌باشد. در ادامه فرضیه‌های تعدیل‌گری مورد بررسی قرار گرفته است. همانگونه که گفته شد، ابتدا معناداری R2 بر اساس خروجی‌های روش رگرسیون سلسله مراتبی جهت اطمینان از وجود متغیر تعدیل‌گر انجام شد. ولیکن با توجه به عدم معناداری تغییرات f می‌توان نتیجه گرفت متغیر تعدیل‌گر وجود ندارد. عدم معناداری مقدار  $\beta$  برای متغیر تعاملی نیز مورد بررسی قرار گرفت. همانگونه که مشاهده می‌گردد، مقدار  $\beta$  استاندارد برای اثر متغیر تعاملی برابر با ۰/۰۰۴ شده است و این مقدار در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار نمی‌باشد. بنابراین تعهدسازمانی نقش تعدیل‌گری در تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی ندارد. جدول زیر نتایج تحلیل عدم تعدیل‌گری برای متغیر تعهد سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول (۳-۵): نتایج تحلیل عدم تعدیل‌گری برای متغیر تعهد سازمانی

ANOVA		Change Statistics			R2	sig	β	متغیر وابسته	متغیر مستقل	مراحل رگرسیون سلسله مراتبی
sig	f	Sig. F Change	F Change	R Square Change						
۰/۰۰۰	۶۴۵/۹۰۶	۰/۰۰۰	۶۴۵/۹۰۶	۰/۸۸۲	۰/۸۸۲	۰/۰۰۰	۰/۴۲۳	عملکرد شغلی	سرمایه اجتماعی	مرحله اول
						۰/۰۰۰	۰/۶۰۸		تعهد سازمانی	
۰/۰۰۰	۴۲۸/۱۵۸	۰/۹۰۲	۰/۰۱۵	۰/۰۰۰	۰/۸۸۲	۰/۰۰۰	۰/۴۲۳	عملکرد شغلی	سرمایه اجتماعی	مرحله دوم
						۰/۰۰۰	۰/۶۱۰		تعهد سازمانی	
						۰/۹۰۲	۰/۰۰۴		سرمایه اجتماعی × تعهد سازمانی	

اهداف سازمانی و گروهی و فردی را هماهنگ سازند و بوسیله آن عملکرد کارکنان را ارتقا بخشند.

۵-۱- پیشنهادات:

- مدیران تلاش کنند تا کارکنان در فعالیتهای گروهی شرکت کنند و بدین طریق خود را جزئی از گروه کاری احساس کنند.
- 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.
- پیشنهاد میگردد مدیران تلاش کنند با برنامه ریزی مناسب برای برگزاری دوره مهارتهای زندگی در افزایش درک کارکنان نسبت به یکدیگر اقدام کنند. درحقیقت مدیران باید تلاش کنند که در این دوره ها این شعار را در بین کارکنان نهادینه کنند که هر چه را برای خود می پسندی برای دیگران هم پسند و هر آنچه را برای خود نمی پسندی برای دیگران هم می پسند. 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.
- پیشنهاد میگردد با افزایش درک مشترک کارکنان از مشکلات، حوادث و اتفاقاتی که در محل کار روی می دهد، حساس باشند. هر قدر این حساسیت و تعهد کارکنان بیشتر شود، کارکنان بیشتر در حل آنها حساس میشوند.
- از طریق دوره های 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.
- با توجه به اینکه شناخت کارکنان از همکاران خود در اداره و محل کارشان لازم است مدیران با جلوگیری از انتقال سریع کارکنان، آن را تقویت نمایند.
- سازمان با افزایش مهارتهای فردی کارکنان به ویژه برای کارکنان تازه استخدامی و همچنین برگزاری دوره های آموزشی برای آشنایی این کارکنان با ماموریتهای سازمان، آنان را هم در شناخت یکدیگر و هم شناخت از سازمان، یاری دهند. این دوره های آموزشی باید به گونه ای

- افزایش توانایی و مهارت کارکنان جهت برقراری ارتباط با یکدیگر و تداوم آن تا از آن طریق قادر به همکاری با یکدیگر شوند و چیزهایی را کسب کنند که به تنهایی قادر به کسب آنها نبوده و یا با دشواری بسیار موفق به کسب آنها می شوند.
- تسهیل در ایجاد مجموعه ای از شبکه ها بمنظور فراهم سازی بستری جهت ایجاد ارزش های مشترک با سایر کارکنان تا حدی که این شبکه ها یک نوع منبعی را شکل می دهند که از آن طریق به عملکرد بالاتری دست می یابند.
- ایجاد فضایی برای شناخت بیشتر افراد بدین منظور که هر چقدر اشتراک نظر بیشتری با آنها داشته باشید، سرمایه اجتماعی شما غنی تر می گردد.
- تقویت روابط بین اعضای گروه ها و ایجاد بستری جهت تسهیم ارزشها تا مشکلات جمعی فعلی و آتی سهلتر مرتفع گردد.
- افزایش روحیه جمعی، پیوندهای اجتماعی، فضیلت مدنی، شبکه های اجتماعی، دوستی های گسترش یافته، زندگی جمعی، منابع اجتماعی، شبکه های غیررسمی و رسمی
- تقویت مشارکت و همکاری در گروهها بمنظور پیامدهای مثبتی که برای فرد و گروه به همراه دارد.
- تقویت گرایش افراد جهت ملحق شدن به یکدیگر و تأکید بر نیازهای متقابل و تعقیب منافع متقابل.
- افزایش اعتماد متقابل، بعنوان عامل اساسی در تسهیل همکاری داوطلبانه
- ایجاد هنجارهای متقابل با تقویت شبکه ها ، هنجارهای متقابل، افراد را علاقمند به همکاری کرده، رفتارهای فرصت طلبانه را محدود و اعتماد را تقویت می نمایند.
- تقویت شبکه ها بمنظور افزایش همکاری. آنها از طریق الگوهای تعامل ایجاد شده، هزینه های تعامل را کاهش می دهند.
- تقویت سرمایه اجتماعی تا از آن طریق کنشگران منافع و موقعیتشان را تعقیب نمایند. بنابراین سازمانها با استفاده از این منابع می توانند

- [14] Hasanah, T., (2015), **Potential Social Capital of Indonesian Immigrant in Malaysia: A Preliminary Research, Social and Behavioral Sciences**, 211, 383 – 389.
- [15] Hunecke, C., Englae, A., Jara-Rojas, R., Poortvliet, M., (2017), **Understanding the Role of Social Capital in Adoption Decisions: An Application to Irrigation Technology**, *Agricultural Systems*, 15(3), 221-231
- [16] Kroll, A., (2014), **Drivers of Performance Information Use: Systematic Literature Review and Directions for Future Research**, *Forthcoming in Public Performance & Management Review*.
- [17] Lee, C., (2017), **Effects of Branded E-Stickers on Purchase Intentions: The Perspective of Social Capital Theory**, *Telematics and Informatics*, 34(1), 397-411
- [18] Morrow, P. C., (2011), **Managing Organizational Commitment: Insights from Longitudinal Research**, *Journal of Vocational Behavior*, 14, 18–35
- [19] Mousavi, D. S. M., Allahyari, M., (2013), **Effect of Job Organization on Job Performance among Operating Staffs in Manufacturing Companies**, *American Journal of Industrial and Business Management*, 3, pp. 136-139.
- [20] Nopasand Asil, M., Azadehdel, M., Rastgar, A., Kiadei, H., (2013), **The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Social Capital in Higher Education Centers (Public, Private and Azad) of Guilan Province**, *interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(4).
- [21] Peng, Y.P., (2014), **Job Satisfaction and Job Performance of University Librarians: A Disaggregated Examination**, *Library & Information Science Research*, 36, 74–82
- [22] Surya, B., (2016), **The Processes Analysis of Urbanization, Spatial Articulation, Social Change and Social Capital Difference in the Dynamics of New Town Development in the Fringe Area of Makassar City (case study: In Metro Tanjung Bunga Area, Makassar City)**, *Social and Behavioral Sciences* 227 (2016) 216 – 231
- [23] Vilar, K., Cartes, I., (2016), **Urban Design and Social Capital in Slums (Case study: Moravia neighborhood)**, *Medellin*, 2004-2014, *Social and Behavioral Sciences* 216 (2016) 56 – 67
- [24] Younsi, M., Chakroun, M., (2017), **Does Social Capital Determine Health? Empirical Evidence from MENA Countries**, *The Social Science Journal*, 53(3), 1-10.
- [25] Yourike, P., Surjono, R., Sutikno, F., (2015), **Gender Equality and Social Capital as Rural Development Indicators in Indonesia (Case: Malang Regency, Indonesia)**, *Social and Behavioral Sciences* 211 (2015) 370 – 374

باشد که باعث افزایش مهارتهای کارکنان گردد. نتیجه این دوره نه تنها کارکنان را در انجام وظایفشان توانمند میکند بلکه باعث می شود که انسجام کارکنان بیشتر شود.

#### منابع و مأخذ

- [۱] جندقی، غلامرضا، قریشی سید مهدی، احدی شعارسید مجید، (۱۳۹۶)، بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و رابطه آن با بازاریابی اخلاقی (مورد مطالعه: شعب بانک سپه استان قم)، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۴، شماره ۳، صص ۳۰۹-۳۳۲
- [۲] رضایی، عباس، رجب پور، مجید، قاسمی، مجید، (۱۳۹۶)، چگونگی ارتقای مشارکت در تصمیم گیری کارکنان پایور سازمانهای امنیتی، اطلاعاتی و حفاظتی با نگرش به تعهد سازمانی. فصلنامه پژوهشی حفاظتی- امنیتی دانشگاه جامع امام حسین(ع)، سال ششم، شماره ۱، صص ۱۰۹-۱۳۴
- [۳] سپهوند، رضا، جعفری، سلیمان، (۱۳۹۵)، تاثیر احساس امنیت اجتماعی بر سرمایه و نشاط اجتماعی، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۳، شماره ۴، صص ۵۲۱-۵۴۱
- [۴] صابرمعاش، نوید، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی با توجه به نقش تعدیلگر تعهد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد
- [۵] مرادی، مرتضی، خلیلی، مرجان، (۱۳۹۶)، تاثیر تعهد حرفه ای و تعهد سازمانی بر تضاد جرفه ای-سازمانی بین پرستاران و بهیاران و نقش آن در عملکرد منابع انسانی، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۴۱۹-۴۴۳
- [۶] مرادی، مهدی، مرندی، زکیه، محسنی، ایمان، (۱۳۹۶)، رابطه بین مدیریت دانش شخصی و عملکرد شغلی حسابداران، فصل نامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات دانشگاه شهید چمران اهواز، شماره پیاپی ۱۹، صص ۹۷-۱۱۶
- [۷] موذن جمشیدی، میر هادی، حق پرست کنارسری، نرجس، (۱۳۹۴)، سنجش میزان تاثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۴۹-۷۴
- [۸] یوسف زاده، سعید، کیاکجوری، داوود، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه مهارت ارتباطی مدیران و سرمایه اجتماعی. نشریه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۹۵-۱۱۶
- [9] Andrews, R., (2011), **Exploring the Impact of Community and Organizational Social Capital on Government Performance: Evidence from England**, *Political Research Quarterly*, 64(4), 938–949
- [10] Ashraf N., Javed, T., (2014), **Impact of Social Networking on Employee Performance**, *Journal of Business Management and Strategy*, 5(2):139-150
- [11] Babalan, M. R., (2011), **A Study of the Relationship between School Organizational Health and Teachers Organizational Commitment of Male High Schools of Ardebil Province**, *journal of training and psychological studies of Mashad university*, vol.128, pp.83-97
- [12] Charoensukmongkol, P., (2014), **Effects of Support and Job Demands on Social Media Use and Work Outcomes**, *Journal of Computers in Human Behavior*, 36: 340-349
- [13] Ellinger, A. E., Elmadağ, B., Ellinger, A. D., Wang, Y.L., Bachrach, D., (2013), **Measurement of Organizational Investments in Social Capital: The Service Employee Perspective**, *Journal of Business Research*, 64, 572–578