

## بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان

### (نمونه‌ی موردی: سازمان‌های ستادی شهرداری تهران)

سید علی اکبر احمدی<sup>۱</sup>، حوریه فیض‌آبادی<sup>۲</sup>

**چکیده:** این پژوهش به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان در شهرداری می‌پردازد. بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان و توصیف متغیرهای آن‌ها از مبانی نظری، هدف این پژوهش است. در راستای مطالعات اکتشافی به برخی از کارهای انجام شده در زمینه‌ی سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان اشاره و به رویکردهای جامعه‌شناختی آن‌ها پرداخته شد، فرض اساسی پژوهش این است که بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد رابطه و متغیرهای سرمایه اجتماعی بر متغیرهای بهبود سازمان تأثیر می‌گذارند. این پژوهش براساس هدف، جزء پژوهش‌های بنیادی و از نظر گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی، غیر آزمایشی است.

نتایج به‌دست 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.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی، بهبود سازمان، شبکه‌های رسمی، اعتماد، هنجارعمل، کارایی، اثربخشی و علوم

رفتاری

۱- دانشیار دانشگاه پیام نور استان تهران، ایران

۲- پژوهشگر و کارشناس ارشد مدیریت دولتی «گرایش تحول»، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۸۸/۱۲/۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۸۹/۵/۱۶

نویسنده مسئول مقاله: حوریه فیض‌آبادی

Email: horieh\_Feyzabadi@yahoo.com

### مقدمه

سرمایه اجتماعی که ریشه‌ای جامعه‌شناسانه دارد، اهرمی توفیق‌آفرین و مورد اقبال فراوان نیز است. سرمایه اجتماعی ابعاد و مؤلفه‌های فراوانی دارد که متناسب با فرهنگ جامعه است، مؤلفه‌هایی مانند اعتماد؛ مشارکت در نهادهای مدنی، ارتباطات مناسب با دیگران، تعهد و مسئولیت، همکاری و روحیه کار گروهی، احساس هویت جمعی در این زمینه مدنظر است. مهم‌ترین مؤلفه سرمایه اجتماعی اعتماد و قابلیت اعتماد است که خود ارکانی دارد [۱۰].

در جوامع امروزی علاوه بر سرمایه‌های فیزیکی، انسانی و اقتصادی نوع دیگری از سرمایه مورد بحث قرار می‌گیرد که سرمایه اجتماعی نامیده می‌شود. میزان و نحوه تعاملات کنشگران اجتماعی که امروزه از آن سرمایه اجتماعی یاد می‌کنند، از مهم‌ترین موضوعات مورد بررسی جامعه‌شناسان است [۷].

سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. به کارگیری سرمایه اجتماعی در سطح سازمانی مزایا و ابعاد و مؤلفه‌هایی دارد که متناسب با فرهنگ جامعه است.

حال می‌توان گفت، سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه و بالفعلی است که در شبکه‌ای با دوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در بین افرادی که با عضویت در یک گروه ایجاد می‌شود و در روابط میان افراد تجسم می‌یابد [۶].

سرمایه اجتماعی به‌طور عمده مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به‌عنوان نوعی سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها می‌تواند شناخت جدی را از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد و مدیران را در هدایت بهتر سیستم‌ها یاری کند.

بهبود سازمان، زمینه‌ای حرفه‌ای در فعالیت‌های اجتماعی و پژوهش در عمل است. بهبود سازمان، طیف وسیعی از فعالیت‌هایی با تحولات بی‌پایان را در بر می‌گیرد. ایجاد تیمی با عضویت مدیریت ارشد، تحولات ساختاری و غنی‌سازی شغل مثال‌هایی از بهبود عملکرد سازمان به‌شمار می‌روند [۸].

بهبود سازمان، کاربرد نظام‌مند دانش رفتاری در تحول سازمان از پیش طراحی شده، بهبود و تقویت مجدد راهبردها، ساختارها و فرآیندی است که به اثر بخشی سازمان مینجامد. بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها در سایه توجه به سرمایه اجتماعی، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات تلاش بسیاری را در این مورد اعمال می‌کنند [۲۲].

سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های اعتماد متقابل؛ تعامل اجتماعی متقابل؛ گروه‌های اجتماعی؛ احساس هویت جمعی و گروهی؛ احساس وجود تصویری مشترک از آینده؛ کار گروهی در یک سیستم اجتماعی دانست [۱۷]. سرمایه اجتماعی، موضوعی بین‌رشته‌ای است که نقش آن تسهیل ارتباطات انسانی است. سرمایه اجتماعی یکی از مفاهیمی است که با به بن‌بست رسیدن نظم بورکراتیک در ساماندهی امور اجتماعی توجه صاحب‌نظران و اندیشمندان اجتماعی را به خود جلب کرده است [۵].

سازمان‌ها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه‌ی فعالیت خود قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود، مگر این که زمینه دستیابی به ارتقاء سرمایه اجتماعی امکان‌پذیر باشد [۱۸]. بنابراین برای رشد و توسعه که پیش‌نیاز اساسی آن بهبود عملکرد سازمان‌ها است، باید متغیرهای سرمایه اجتماعی شناخته شود و به بهترین نحو ممکن مورد بهره‌برداری قرار گیرد [۹].

### ضرورت انجام پژوهش

اهمیت پرداختن به موضوع سرمایه اجتماعی معرفی مفاهیم و موضوعات نقش کاربردی آن در توسعه و انواع آن است و این امر که وجود سرمایه اجتماعی میان سازمان‌ها، درون سازمان‌ها و بین سازمان‌ها می‌تواند عملکرد مؤثری را بر توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به همراه داشته باشد [۲۱]

هنجارهایی در سیستم‌های اجتماعی است که توجه به این متغیرها موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و باعث پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود و به تبعیت از آن شاهد بهبود عملکرد سازمان خواهیم بود [۱].

چون سرمایه اجتماعی بر خلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر توجه به آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره‌ی جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی می‌شود که در نهایت این امر به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود [۴].

همچنین گفتنی است سرمایه اجتماعی مدنی میزان انباشت سرمایه انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و انسجام اجتماعی برای ایجاد اعتماد در جهت انجام اصلاحات اجرایی بسیار مهم است [۱۶].

### سؤال‌های اصلی پژوهش

سؤال اساسی پژوهش این است که آیا ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد؟ سایر سؤال‌های پژوهش عبارتند از:

۱. آیا بین اعتماد متقابل افراد و بهبود عملکرد سازمان رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین هنجارهای عمل افراد و بهبود عملکرد سازمان رابطه وجود دارد؟
۳. آیا بین شبکه‌های رسمی و بهبود عملکرد سازمان رابطه وجود دارد؟

### پیشینه‌ی پژوهش

اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶، در مقاله‌ای توسط هانی فان از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد. اما، نخستین بار در اثر کلاسیک جین جاکوب: مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی (۱۹۶۱) به کار رفته است [۱۲].

گلن لوری اقتصاددان نیز همچون ایوان لایت جامعه‌شناس، اصطلاح سرمایه اجتماعی را در دهه ۱۹۷۰ برای توصیف مشکل توسعه اقتصادی درون شهری به کار برد. در دهه ۱۹۸۰، این اصطلاح توسط جیمز کلن جامعه‌شناس در معنای وسیع‌تری استقبال شده است و رابرت پوتنام دانشمند علوم سیاسی، نفر دومی بود که بحثی قوی و پرشور را در مورد سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی هم در ایتالیا و هم در ایالات متحده برانگیخت [۱۵].

سرمایه اجتماعی مفهومی است که پیشینه‌ی طولانی زیادی ندارد. کاربرد این مفهوم به تدریج از دهه ۱۹۹۰ به این سو در پایان‌نامه‌ها و مقالات دانشگاهی - به‌ویژه در رشته‌های جامعه‌شناسی، اقتصاد، سیاست و آموزش - با کارهای افرادی چون جیمز کلن، پیرووردیو، رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما افزایش یافته است [۱۹].

### قلمرو پژوهش

**قلمرو موضوعی پژوهش:** این پژوهش، بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر بهبود عملکرد سازمان است.

**قلمرو مکانی پژوهش:** این پژوهش در واحدهای ستادی شهرداری تهران انجام شده است.

### هدف پژوهش

هدف اساسی پژوهش بررسی تأثیر ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان ( مطالعه‌ی موردی: شهرداری تهران) است. اهداف دیگر این پژوهش عبارتند از:

۱. انجام پژوهش بنیادی در شهرداری تهران در راستای بهبود سازمان که به نظر می‌رسد کمتر به این مسئله پرداخته شده است.
۲. بحث در مورد سرمایه اجتماعی و رابطه آن با بهبود سازمان و معرفی اندیشمندانی که به آن پرداخته‌اند.

### فرضیه‌های پژوهش

فرض اساسی پژوهش این است که بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان رابطه وجود دارد و متغیرهای سرمایه اجتماعی بر متغیرهای بهبود عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند.

**فرضیه اول:** بین هنجار اعتماد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی منتخب رابطه وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان رابطه وجود دارد.

**فرضیه سوم:** بین هنجارهای عمل افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب رابطه وجود دارد.

### مبانی نظری پژوهش

#### سرمایه اجتماعی

الگوی استفاده شده در این پژوهش در رابطه با واژه‌ی سرمایه اجتماعی الگوی رابرت پاتنام است:

«منظور از سرمایه اجتماعی آن دسته از ویژگی‌های زندگی اجتماعی، شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد است که مشارکت کنندگان را قادر می‌سازد تا به شیوه‌ای مؤثرتر اهداف مشترک خود را تعقیب کنند».

### بهبود سازمان

الگوی استفاده شده در این پژوهش در رابطه با واژه بهبود سازمان الگوی بکهارد است: «بهبود سازمان کوششی برنامه‌ریزی شده است تحت حمایت مدیران عالی سازمان، در سراسر سازمان، برای افزایش کارایی و اثر بخشی و با استفاده از علوم رفتاری» [۹].

### روش انجام پژوهش

این پژوهش براساس هدف، جزء پژوهش‌های بنیادی محسوب شده و از نظر گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی، غیر آزمایشی است. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع، از روش کتابخانه‌ای و شبکه‌های اینترنتی و بررسی پرسشنامه‌های استاندارد، با استادان و صاحب‌نظران نیز مشورت خواهد شد. در پایان برای تحلیل توصیفی داده‌ها از آمار توصیفی و برای بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان از تحلیل مسیر، ضریب همبستگی، پیرسون، میانگین و آزمون t استفاده می‌شود [۱۱].

### روایی و پایایی ابزار مطالعه

#### تعیین اعتبار اندازه‌گیری یا روایی پرسشنامه

در این پژوهش برای اطمینان از روایی محتوای پرسشنامه، علاوه بر استفاده از سؤالاتی که از پرسشنامه‌های استاندارد استخراج شده، از استادان مدیریت نیز نظر سنجی شده و از آن‌ها خواسته شده است درخصوص سنجش متغیرهای مورد بررسی توسط سؤال‌های مندرج در پرسشنامه نظر دهند. در تنظیم پرسشنامه‌ی نهایی اصطلاحاتی که توسط استادان پیشنهاد شده، در نظر گرفته شده است.

### محاسبه پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ

بنابراین، ابتدا به تعداد ۲۰ عدد پرسشنامه تکثیر شد و در اختیار ۲۰ نفر از افراد جامعه‌ی آماری قرار گرفت. سپس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و از طریق نرم‌افزار SPSS اعتبار پرسشنامه محاسبه شده است [۱۳].

### تحلیل مسیر رابطه بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان

قبل از آنکه تحلیل مسیر اجرا شود، فرض نرمال بودن و فرض خطی بودن و فرض همگنی واریانس‌ها بررسی شده و مقادیر پرت بررسی شده‌اند. **نامگذاری متغیرها:** قبل از شرح ترسیم نمودار اولیه تحلیل مسیر ضروری است، متغیرها در تحلیل مسیر به صورت زیر نامگذاری شوند (جدول ۱).

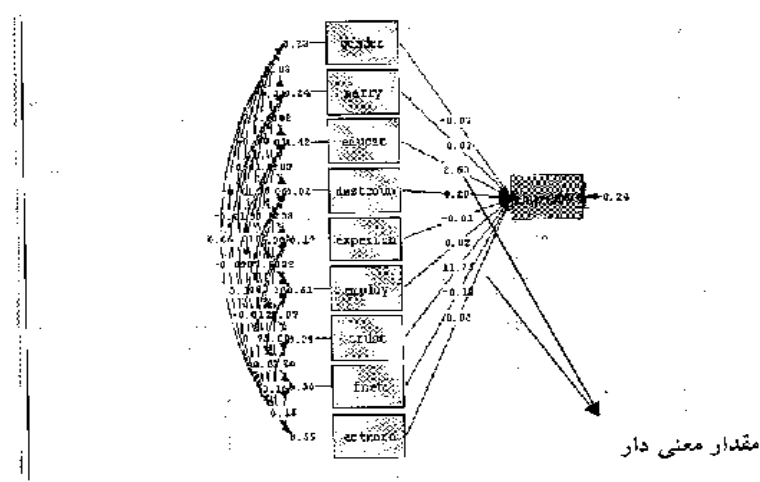
جدول ۱. نامگذاری متغیرهای پژوهش در تحلیل مسیر

| متغیرها       |          |                 |
|---------------|----------|-----------------|
| جنسیت         | gender   | متغیرهای مستقل  |
| وضعیت تأهل    | marry    |                 |
| سطح تحصیلات   | educat   |                 |
| محل اخذ مدرک  | destcoun |                 |
| سابقه کار     | experien |                 |
| وضعیت استخدام | employ   |                 |
| اعتماد        | trust    |                 |
| شبکه‌های رسمی | fent     |                 |
| هنجارهای عمل  | actnorm  |                 |
| بهبود سازمان  | improve  | متغیرهای وابسته |

به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل مدل (جنسیت؛ وضعیت تأهل؛ سطح تحصیلات؛ محل اخذ مدرک؛ سابقه کار؛ وضعیت استخدام؛ اعتماد؛ شبکه‌های رسمی و هنجارهای عمل) با متغیر وابسته (بهبود سازمان) ابتدا باید رابطه تمام متغیرهای مستقل با متغیر وابسته به صورت مستقیم بررسی شود، تا در مرحله‌ی اول متغیرهای مستقلی را که رابطه مستقیم با بهبود سازمان دارند، مشخص شوند.

### ترسیم نمودار اولیه تحلیل مسیر

در نمودار ۱ «مدل اولیه تحلیل مسیر با ضرایب  $t$ » می‌توان براساس ضرایب  $t$  روابط متغیرهای مستقل ( $x$ ) با متغیرهای وابسته ( $y$ ) را بررسی کرد که آیا این رابطه معنادار است یا خیر؟ مقادیر کمتر از ۲ (معیار سنجش) برای  $t$  نشان دهنده‌ی نبود رابطه معنادار میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته است.



نمودار ۱. مدل اولیه تحلیل مسیر با ضرایب  $t$

همان گونه که در نمودار ۱ مشخص شده است، دو متغیر مستقل وجود دارد که برای آن‌ها مقدار  $t > 2$  است (البته در خود نرم افزار لیزرل  $t > 2$  با رنگ مشکی و مقادیر  $t < 2$  با رنگ قرمز نمایش داده می‌شود).

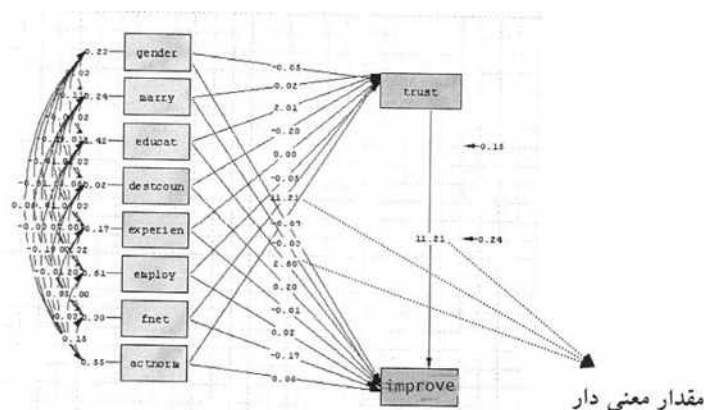
یکی متغیر اعتماد که  $t = 11/21$  است و دیگری متغیر سطح تحصیلات که  $t = 2/60$  است و با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که دو متغیر مستقل اعتماد و سطح تحصیلات با متغیر وابسته بهبود سازمان رابطه مستقیم دارد و سایر متغیرهای مستقل (جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، محل اخذ مدرک، سابقه کار، وضعیت استخدامی، شبکه‌های رسمی و هنجارهای عمل) رابطه مستقیمی با متغیر وابسته بهبود سازمان ندارند؛ زیرا مقدار

$t > 2$  است. اما باید توجه داشته باشیم که سطح تحصیلات یک متغیر بیرونی و متغیر مستقل تنها متغیر درونی است.

اکنون باید بررسی کنیم، آیا متغیرهای مستقل از طریق این متغیر (متغیر اعتماد) می‌توانند به‌طور مستقیم با متغیر وابسته ارتباط داشته باشند یا خیر؟

### تحلیل مسیر دوم - بررسی روابط غیر مستقیم متغیرهای مستقل

در مدل پیشنهادی ما پس از آنکه متغیر اعتماد رابطه مستقیمی را با متغیر وابسته بهبود سازمان نشان داد، با استفاده از متغیر مستقل اعتماد به بررسی روابط غیر مستقیم بین سایر متغیرهای مستقل (جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، محل اخذ مدرک، سابقه کار، نوع استخدام، شبکه‌های رسمی و هنجارهای عمل) با متغیر وابسته بهبود سازمان پرداخته شد که در نمودار ۲ نشان داده شده است.



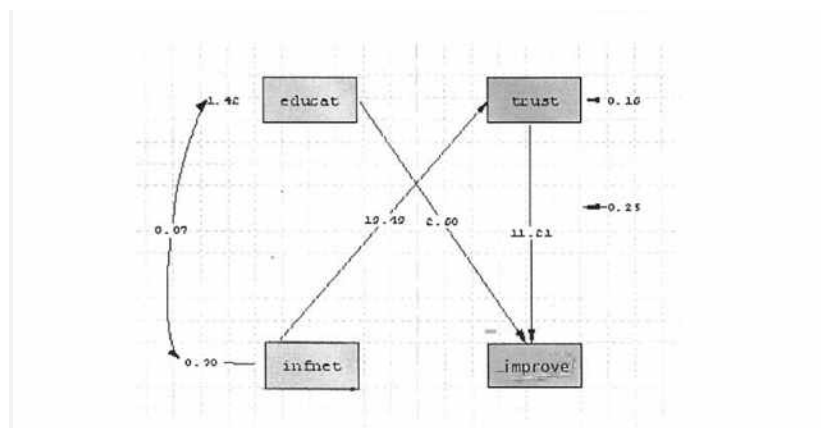
نمودار ۲. تحلیل مسیر مرحله دوم

همان‌طور که در نمودار ۲ نشان داده شده است، متغیر مستقل درونی اعتماد و متغیر مستقل بیرونی سطح تحصیلات با متغیر وابسته بهبود سازمان رابطه مستقیم دارد و متغیرهای مستقل دیگر رابطه مستقیم معناداری با متغیر وابسته بهبود سازمان ندارند، اما متغیر مستقل شبکه‌های رسمی به‌صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر اعتماد می‌تواند بر بهبود سازمان تأثیر بگذارد.

### ترسیم و تحلیل مدل مسیر نهایی

برای ترسیم این مدل تمام مسیرهایی که در مرحله دوم مقادیر  $t$  کمتر از ۲ داشتند و معنادار نبودند، حذف شدند و بدین ترتیب مقادیر نهایی پارامترهای مدل مشخص می‌شوند. مقادیر ضرایب استاندارد شده آن را می‌توان در نمودار ۳ مشاهده کرد. کلیه روابط ممکن بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته در مدل مسیر نهایی ترسیم شده است.

همان‌طور که در مدل مسیر ملاحظه می‌شود، متغیر اعتماد به صورت مستقیم با متغیر وابسته بهبود سازمان دارد و متغیرهای سطح تحصیلات و شبکه‌های رسمی از طریق متغیر واسطه اعتماد با متغیر وابسته بهبود سازمان ارتباط دارند.



نمودار ۳. مدل مسیر نهایی مقادیر استاندارد شده برای بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم

همان‌طور که در نمودار ۳ مشاهده می‌شود، مقدار واریانس خطای بهبود سازمان (improve) برابر با ۰/۲۵ است و این بدان معناست که ۰/۲۵ از واریانس بهبود سازمان از طریق متغیرهای موجود در مدل تبیین نمی‌شود و حدود ۷۵٪ از واریانس بهبود سازمان تحت تأثیر متغیرهای موجود در مدل است که درصد قابل توجهی برای توصیف متغیر مورد نظر از طریق متغیرهای موجود در مدل است.

در جدول ۲ شاخص‌های مربوط به برازش مدل مسیر نهایی نشان داده شده، که نشان دهنده‌ی برازش مطلوب مدل است.

جدول ۲. مقادیر رابطه مستقیم و غیر مستقیم (تأثیر کل) متغیرها در مدل مسیر نهایی بر متغیر بهبود سازمان

| اولویت | سطح معنادار | مقدار $t$ | خطای استاندارد | مقدار استاندارد شده (بتا) | مقدار برآورد | رابطه مستقیم و غیر مستقیم متغیرها در مدل با متغیر بهبود سازمان (improve) |
|--------|-------------|-----------|----------------|---------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ۱      | $P < ۰/۰۱$  | ۱۱/۲۱     | ۰/۰۵           | ۰/۵۸                      | ۰/۵۶         | اعتماد                                                                   |
| ۲      | $P < ۰/۰۵$  | ۹/۷۲      | ۰/۰۵           | ۰/۴۵                      | ۰/۵۰         | شبکه‌های رسمی                                                            |
| ۳      | $P < ۰/۰۵$  | ۲/۶۰      | ۰/۰۳           | ۰/۱۳                      | ۰/۰۶۹        | سطح تحصیلات                                                              |

### آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اول پژوهش: بین هنجار اعتماد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی منتخب رابطه وجود دارد.

از نظر پژوهشی و آماری این فرضیه به شکل زیر تعریف می‌شود؛

بین هنجار اعتماد افراد و بهبود سازمان رابطه معناداری وجود ندارد:  $H_0$

بین هنجار اعتماد افراد و بهبود سازمان رابطه معناداری وجود دارد:  $H_1$

نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد، با بیش از ۹۹٪ اطمینان بین اعتماد افراد و بهبود سازمان آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد ( $p < ۰/۰۱$  و  $t = ۱۱/۲۱$  و  $B = ۰/۵۸$ )؛ یعنی با افزایش اعتماد افراد بهبود سازمان به صورت مستقیم افزایش می‌یابد و برعکس.

فرضیه دوم پژوهش: بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان رابطه وجود دارد.

از نظر پژوهشی و آماری این فرضیه به شکل زیر تعریف می‌شود؛

بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب رابطه

معناداری وجود ندارد:  $H_0$

بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب رابطه معناداری

وجود دارد:  $H_1$

نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد، با بیش از ۹۹٪ اطمینان بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب به صورت غیر مستقیم و از طریق اعتماد افراد و

رابطه معناداری وجود دارد ( $p < 0/01$  و  $t=9/72$  و  $B=0/45$ )؛ یعنی شبکه‌های رسمی افراد می‌تواند به صورت مثبت و مستقیم از طریق افزایش اعتماد و غیر مستقیم موجب افزایش بهبود سازمان شود و برعکس.

**فرضیه سوم پژوهش:** بین هنجارهای عمل افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب رابطه وجود دارد.

از نظر پژوهشی و آماری این فرضیه به شکل زیر تعریف می‌شود؛

بین هنجارهای عمل افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی رابطه معناداری وجود

ندارد:  $H_0$

بین هنجارهای عمل افراد و بهبود سازمان در سه اداره ستادی منتخب رابطه معناداری وجود

دارد:  $H_1$

نتایج تحلیل مسیر نشان می‌دهد که بین هنجارهای عمل افراد و بهبود سازمان در سه اداره‌ی ستادی منتخب، نه به صورت مستقیم، نه غیر مستقیم رابطه معناداری وجود ندارد؛ زیرا در مرحله اول ترسیم نمودار مسیر مقدار ( $t=1/75$ ) به دست آمد که نشان دهنده‌ی آن است که با اختلاف کمی بین هنجارهای عمل و بهبود سازمان رابطه مستقیمی وجود ندارد. در مرحله دوم نیز مقدار ( $t=1/67$ ) به دست آمد که نشان دهنده‌ی آن است که بین هنجارهای عمل و بهبود سازمان با اختلاف کمی رابطه غیر مستقیمی نیز وجود ندارد. این بدین معنا است که هنجارهای عمل افراد نه به صورت مستقیم، نه غیر مستقیم تأثیری بر بهبود سازمان ندارد.

### بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان در جامعه‌ی آماری مورد نظر

بررسی ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان نشان می‌دهد، بین سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان

| سرمایه اجتماعی |       |
|----------------|-------|
| بهبود سازمان   | ۰/۸۵۵ |

نظریات پرسش شوندگان در مورد میزان بهبود و همچنین سرمایه اجتماعی از حد متوسط با استفاده از آزمون t با مقداری ثابت بررسی شد. باتوجه به تعداد سؤالات مربوط به بهبود سازمان که ۳۰ عدد است؛ از آنجا که امتیازات بین ۱ تا ۵ است، بنابراین دامنه‌ی بهبود سازمان ۳۰ تا ۱۵۰ است که حد متوسط آن ۹۰ است. همچنین برای سرمایه اجتماعی نیز از آنجا که سؤال‌های ۳۱ تا ۵۵ به آن مربوط است، بنابراین حد وسط آن ۷۷ است. مقادیر حد متوسط با نظریات سؤال شوندگان مقایسه شد که نتایج آن در جدول زیر نشان داده است.

باتوجه به جدول‌های زیر نمرات بهبود سازمان و سرمایه اجتماعی در سطح ۵ درصد با مقدار حد وسط اختلاف معناداری ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نظریات افراد در مورد بهبود سازمان و سرمایه اجتماعی در حد متوسط ارزیابی می‌شود.

جدول ۳. مقایسه‌ی امتیازات بهبود سازمان و سرمایه اجتماعی از حد متوسط

| خصوصیت         | میانگین | انحراف معیار | مقدار t | مقدار ثابت آزمون | درجه آزادی | نتیجه‌ی آزمون |
|----------------|---------|--------------|---------|------------------|------------|---------------|
| بهبود سازمان   | ۹۴/۱۲۵  | ۱۲/۷۵        | ۰/۱۵۷   | ۹۰               | ۲۲۵        | n.s           |
| سرمایه اجتماعی | ۸۳/۷۶   | ۳۳/۲۳        | ۰/۸۴۶   | ۷۷               | ۲۲۵        | n.s           |

n.s: نبود اختلاف معنادار در سطح ۵ درصد

### نتایج پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان در سه اداره است. در این راستا ابتدا ادبیات موضوع در سه بخش سرمایه اجتماعی، بهبود سازمان و رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان بررسی شده است. از آنجا که پرداختن به بهبود سازمان یکی از مسایل مهم سازمان‌های امروزی است و سرمایه اجتماعی یکی از سرمایه‌های ضروری برای سازمان‌ها است و رابطه این دو متغیر به خصوص در ادارات شهرداری کمتر بررسی شده است، به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان افراد در سه اداره‌ی زیر مجموعه‌ی حوزه معاونت مالی و اداری شهرداری تهران پرداخته شد. ارزیابی سرمایه اجتماعی افراد باتوجه به نظریه‌ی سرمایه اجتماعی پونتام و ارزیابی بهبود عملکرد افراد سازمان با توجه به الگوی بکهام انجام شده است.

در این پژوهش اصطلاحات سرمایه اجتماعی (شبکه‌های رسمی، هنجار اعتماد، هنجار عمل) و همچنین اصطلاحات بهبود سازمان (اثربخشی، کارایی، بهره‌وری، علوم رفتاری) تعریف شده و با توجه به این مفاهیم سؤالات پژوهش طراحی و تدوین شده است. پژوهش حاضر را براساس هدف پژوهش جزء پژوهش‌های بنیادی و از نظر گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های توصیفی «غیرآزمایشی» است. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع از روش کتابخانه‌ای و شبکه‌های اینترنتی و از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. برای تدوین پرسشنامه علاوه بر روش کتابخانه‌ای و استفاده از پرسشنامه‌ی استاندارد، با استادان و صاحب‌نظران نیز مشورت شده است و سرانجام برای تحلیل توصیفی داده‌ها از آمار توصیفی، شامل میانگین، درصد معتبر و درصد تراکمی و برای تحلیل استنباطی داده‌ها از روش تحلیل مسیر و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

نتایج این پژوهش نشان داد:

- بین میزان اعتماد و بهبود سازمان رابطه مستقیم
- و بین شبکه‌های رسمی و بهبود سازمان رابطه غیر مستقیم وجود دارد.
- و بین هنجارهای عمل و بهبود سازمان هیچ رابطه مستقیم و غیر مستقیمی وجود ندارد.

### نتایج فرضیه‌ها

نتایج سه فرضیه مطرح شده در ادامه بیان می‌شود؛

نتیجه‌گیری از فرضیه اول در این فرضیه رابطه بین اعتماد افراد و بهبود سازمان در جامعه‌ی آماری بررسی شده است.

پاتنام معتقد است که اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هرچه سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. همان‌طور که در تحلیل داده‌های این پژوهش نیز مشاهده شد، این فرضیه در سطح معنادار ۹۹٪ پذیرفته و مشخص شده که بین اعتماد افراد و بهبود سازمان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

بنابراین افزایش اعتماد افراد موجب افزایش بهبود سازمان و برعکس کاهش اعتماد افراد باعث کاهش بهبود سازمان می‌شود. می‌توان نتیجه گرفت، با تقویت اعتماد افراد در سطوح مختلف می‌توان بهبود عملکرد را افزایش داد.

بنابراین لازم است در جامعه‌ی آماری مورد پژوهش نیز در زمینه‌ی اعتماد شخصی به گونه‌ای برنامه‌ریزی کرد که صداقت و صراحت مدیران افزایش یابد و مدیریت اطلاعات کاری بیشتری در اختیار افراد قرار دهد.

در زمینه‌ی اعتماد عمومی نیز باید اعتماد عمومی افراد را از سطح متوسط به سطح بالا ارتقاء داد و این کار مستلزم این است که رضایت افراد از محیط کارشان را بیشتر کنیم. در زمینه‌ی اعتماد نهادی نیز باید اعتماد نهادی افراد را که در سطح کمی است، افزایش داد. برای افزایش اعتماد نهادی افراد باید زمینه‌هایی فراهم شود که افراد مشکلات خود و همکارانشان را به میزان بیشتری با مدیریت مطرح کنند. همچنین مشکلات شهروندان تهرانی به میزان بیشتری با سازمان‌های مختلف در میان بگذارند.

**نتیجه‌گیری از فرضیه دوم:** در این فرضیه رابطه بین شبکه‌های رسمی افراد و بهبود سازمان بررسی شده است.

پاتنام نیز معتقد است که هرچه شبکه‌ها در جامعه‌ای متراکم‌تر باشد و هرچه ساختار سازمانی افقی‌تر باشد، موفقیت آن سازمان در جامعه بیشتر است. همان‌طور که در تحلیل داده‌ها مشاهده شد، شبکه‌های رسمی رابطه مستقیمی با بهبود سازمان ندارند، اما به‌طور غیرمستقیم و از طریق متغیر اعتماد رابطه معناداری بین شبکه‌های رسمی و بهبود سازمان به‌وجود می‌آید. این فرضیه در سطح معنادار ۹۹٪ پذیرفته شده است.

بنابراین تقویت شبکه‌های رسمی افراد موجب افزایش بهبود سازمان و برعکس ضعف‌های موجود در شبکه‌های رسمی افراد باعث کاهش بهبود سازمان می‌شود. بنابراین، با تقویت شبکه‌های رسمی افراد و از بین نقاط ضعف موجود در شبکه‌ها می‌توان به‌صورت غیرمستقیم و از طریق هنجار اعتماد؛ بهبود سازمان را افزایش داد.

باتوجه به نتایج به‌دست آمده در جامعه‌ی مورد پژوهش نیز باید زمینه‌ای فراهم شود که افراد به میزان بیشتری مشکلات خود و همکاران را با مدیریت در میان بگذارند و در مشکلات پیش‌آمده بیشتر از راهنمایی همکارانشان استفاده کنند. همچنین میزان شرکت آن‌ها را در کلاس‌های بازآموزی و همایش‌ها افزایش داد. همچنین زمینه‌ای به‌وجود آورد

که افراد مشکلات شهروندان تهرانی را با سازمان‌های مختلف در میان بگذارند. شبکه‌های رسمی در جامعه‌ی مورد مطالعه محدود است؛ بنابراین باید افراد را تشویق کنیم که اوقات فراغت بیشتری را با یکدیگر بگذرانند و با افراد داخل و خارج سازمان ارتباط بیشتری را برقرار کنند. سازمان نیز باید زمینه‌های لازم را برای ارتباط بیشتر افراد با یکدیگر در داخل و خارج سازمان را فراهم آورد. جامعه‌ی مورد مطالعه بسیار همگن است، باید شرایطی را فراهم کرد تا افراد اهداف گوناگونی را دنبال کنند و شرایط لازم را برای تحصیلات آن‌ها فراهم کنیم؛ زیرا ناهمگنی موجب افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود. همچنین باید میزان آزادی افراد را برای تعیین نوبت کاری و روش کاری افزایش دهیم تا روابط افراد افقی‌تر باشد و از میزان عمودی بودن روابط افراد کاسته شود.

**نتیجه‌گیری از فرضیه سوم:** در این فرضیه رابطه بین هنجارهای عمل و بهبود سازمان بررسی شده است.

همان‌طور که در تحلیل داده‌های این پژوهش نیز مشاهده شد، هنجارهای عمل نه به‌صورت مستقیم، نه غیرمستقیم و از طریق متغیر واسطه‌ی اعتماد هیچ رابطه معناداری با بهبود سازمان ندارد.

بنابراین هنجارها، عمل نه به‌صورت مستقیم، نه غیرمستقیم باعث افزایش یا کاهش بهبود سازمان نمی‌شود.

نتایج این پژوهش نیز نشان داد، بین سرمایه اجتماعی و بهبود سازمان تأثیر مستقیم وجود دارد. بنابراین باید به این سرمایه و تأثیری که روی بهبود سازمان دارد، توجه خاص کرد و جنبه‌های ضعیف‌تر سرمایه اجتماعی را در ادارات ستادی شهرداری تهران بررسی کرد و جنبه‌هایی از سرمایه اجتماعی را که تأثیر بیشتری بر بهبود عملکرد دارند، شناسایی کرد و سعی در تقویت آن‌ها داشت تا بتوان به بهترین شکل ممکن از آن در جهت بهبود سازمان و در نتیجه در جهت خدمات رسانی بیشتر شهروندان محترم تهرانی استفاده کرد.

### پیشنهادهای

باتوجه به پژوهش‌های انجام شده و نتایج به‌دست آمده، در اینجا پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده مطرح می‌شود:

۱- اگرچه این پژوهش به پایان رسید، ولی سؤال‌های بسیاری است که باید به آن‌ها

پاسخ داده شود، مانند:

- چه عواملی سبب افزایش سرمایه اجتماعی افراد در جامعه می‌شود؟
- چه عواملی باعث کاهش روابط اجتماعی در جامعه شده است؟
- چرا روزه روز اعتماد عمومی مردم کاهش پیدا می‌کند؟
- چه عواملی باعث کاهش اعتماد بین شخصی افراد شده است؟
- چگونه می‌توان میزان اعتماد افراد به یکدیگر را افزایش داد؟
- چگونه می‌توان با استفاده از سرمایه اجتماعی بهبود عملکرد افراد را در سازمان‌ها افزایش داد؟

- به عبارتی، چه ابعادی از سرمایه اجتماعی افراد باید تقویت شود تا بهبود عملکرد بیشتری حاصل شود؟

۲- همچنین باید تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهبود سازمان را در سایر ارگان‌ها و سازمان‌ها بررسی شود و نیز رابطه متقابل بین سرمایه اجتماعی و سایر عوامل از جمله فرهنگ سازمانی با انگیزش و غیره را در سازمان‌های مختلف بررسی کرد و از نتایج به دست آمده در جهت دستیابی به اهداف در مراکز مختلف استفاده کرد.

۳- ایجاد وب سیتی که به مقاله‌ها، ترجمه مقاله‌ها، کتاب‌ها به زبان انگلیسی و کتاب‌های ترجمه و تألیف شده به زبان فارسی را به راحتی در دسترس دانشجویان و پژوهشگران قرار بدهد؛ زیرا کتاب‌ها و مقاله‌های جدید هم به زبان انگلیسی، هم به زبان فارسی به اندازه‌ی کافی در دسترس دانشجویان نیست و بسیاری از وب سایت‌ها فقط به شرط عضویت در آن‌ها اجازه استفاده از منابعشان را می‌دهند که دانشجویان و پژوهشگران برای استفاده از این وب سایت‌ها باید هزینه‌های سنگین بپردازند.

۴- سعی شود در تقویت گروه‌های اجتماعی در سازمان‌ها که بتوانند روابط متقابل بین افراد را توسعه داده و میزان مشارکت و اعتماد اجتماعی افراد و در نتیجه سرمایه اجتماعی افراد را افزایش دهند؛ زیرا به طور مسلم افزایش سرمایه اجتماعی افراد در سازمان‌ها باعث تسریع در خدمت‌رسانی به ارباب رجوع و انجام سریع‌تر کارهای آن‌ها می‌شود.

۵- به نظر پژوهشگر زمان آن رسیده است که موضوع سرمایه اجتماعی از بحثی علمی و دانشگاهی پافراتر گذاشته و ابتدا در مراکزی که در سطح بالاتر علمی قرار دارند و سپس

در سایر سازمان‌ها و مراکز به‌طور کلی در سطح جامعه مطرح شود و آگاهی‌های لازم به افراد در مورد این سرمایه و آموزش‌های لازم در جهت استفاده از این سرمایه داده شود. متأسفانه در جامعه‌ی ما به‌مرور از میزان اعتماد اجتماعی افراد به یکدیگر کاسته شده؛ در نتیجه روابط متقابل آن‌ها کم‌رنگ می‌شود و در نتیجه سرمایه اجتماعی آن‌ها روزبه روز ضعیف‌تر می‌شود.

## منابع

۱. الوانی مهدی، سید نقوی میرعلی (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مدیریت، تهران، شماره ۳۳-۳۴.
۲. انواری رستمی علی اصغر، شهائی بهنام، مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستند سازی دانش تجربه، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، ۱(۲).
۳. برومند زهرا (۱۳۸۶). بهبود و بازسازی سازمان، مدیریت تحول، تهران، انتشارات جنگل.
۴. بیکر واین (۱۳۸۲). مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه‌ی سیدمهدی الوانی و محمدرضا ربیعی، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
۵. پیروردیو (۲۰۰۶). ابزار ارزیابی سرمایه اجتماعی، ترجمه آقای، محمد، تهران، انتشارات اندیشه.
۶. پیروردیو (۲۰۰۷). بنیان‌های سرمایه اجتماعی، ترجمه اسدپور، محسن، تهران، انتشارات اندیشه.
۷. پوتنام رابرت (۲۰۰۵). سرمایه اجتماعی و سازمان. ترجمه مقیمی داوود، تهران، انتشارات صفار.
۸. توماس جی، کامینگز، کریستوفر جی ورلی (۱۳۸۶). ترجمه محمدزاده، تحول و توسعه سازمان، تهران، انتشارات ساپکو.
۹. توماس جی، کامینگز، کریستوفر جی ورلی (۱۳۸۵). ترجمه برارپور. توسعه سازمان و تحول تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۰. جان فیلد (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی، ترجمه رضا غفاری، حسین رضائی، تهران، انتشارات آگاه.
۱۱. حافظ‌نیا محمدرضا (۱۳۸۳). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۱۲. رنانی محسن (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی شرط لازم برای توسعه تهران، نشریه اندیشه صادق، شماره ۱۱-۱۲.
۱۳. سیف نراقی مریم (۱۳۸۰). روش تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، تهران، انتشارات بدر.

۱۴. فرانسیس فوکویاما (۱۳۸۶). بنیان‌های سرمایه اجتماعی، ترجمه حسینی علیرضا، تهران، انتشارات سمت.
۱۵. فرانسیس فوکویاما (۲۰۰۳). ارزیابی سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن، ترجمه عباس پور، رستم، تهران، انتشارات نواندیش.
۱۶. کلمن جیمز (۱۳۸۰). بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی، چاپ اول.
۱۷. مایلینز (۲۰۰۷). مدیریت و رفتار سازمان، ترجمه سروری، محسن، تهران، انتشارات سمت.
۱۸. ون بارن لیرنا (۲۰۰۸). سرمایه اجتماعی سازمان، ترجمه فیضی، سبحان، انتشارات صنوبر.
۱۹. وال (۱۳۸۵). کاربردهای سرمایه اجتماعی، ترجمه ملکی، محمد رضا، تهران، انتشارات صفار.
20. Cloeman J.S (2005). Foundations of Social Theory, Combridge, MA: Harvard University Press, Belknap Press: page 169.
21. Francis Fukuyama (2007). Social Capital and Cicil Society, conference on second Generation Rerform: 116.