

## بررسی و تحلیل ابعاد سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی (مطالعه موردی: کارمندان شعب شرق تأمین اجتماعی)

علی اصغر ملاداودی<sup>۱</sup>، مهناز مهتابی<sup>۲</sup>

۱. کارشناس ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)

a.davoodi65@yahoo.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

mahnazmahtabii@gmail.com

### چکیده

امروزه، سرمایه اجتماعی مفهومی چندبُعدی است، پژوهش‌های انجام شده پیرامون این مفهوم در صورتی حالت کامل و «معرف گونه» خواهد داشت که به ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و ارتباط میان ابعاد آن بپردازد. با مطالعه متون مختلف می‌توان دو بُعد ساختاری و شناختی را برای سرمایه اجتماعی بر شمرد. بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل قوانین انعطاف-پذیر و شبکه‌های ارتباطی و بُعد شناختی به اعتماد، همیاری و همکاری گروهی اعضاء درون یک سازمان اشاره دارد. در این تحقیق، ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد منابع انسانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان شعب شرق سازمان تأمین اجتماعی تشکیل داده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد و روش جمع‌آوری داده‌ها میدانی-کتابخانه‌ای می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی (بُعد ساختاری، بُعد شناختی و بُعد رابطه‌ای بر عملکرد منابع انسانی در شعب شرق سازمان تأمین اجتماعی تهران تأثیر مثبت (مستقیم) داشته است.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، عملکرد نیروی انسانی، سازمان تأمین اجتماعی.

## ۱. مقدمه

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمانهایی می‌توانند باقی‌مانند 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. 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 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.

آنچه می‌توان به طور صریح بیان کرد این است که حیات سازمانی، در گرو عملکرد صحیح کارکنان است و با مدیریت مؤثر عملکرد می‌توان کارکنان را پرورش داده، نقاط قوت و ضعف آنان را گوشزد کرد و به سوی آرمانها و اهداف سازمانی پیش برد. همین خاطر، عملکرد شغلی کارکنان، از موضوعات اساسی و مهمی است که مدیران و دست‌اندرکاران سازمانها به دنبال افزایش آن هستند (فردوسی و همکاران، ۲۰۱۷).

در جهان پرشتاب امروز، سازمانها تلاش دارند برای رسیدن به اهداف سازمانی و اقتصادی و تداوم حیات خود از الگوها و شیوه‌های مختلف بهره‌برند و با کسب مزیت‌های رقابتی جدید از سقوط و واژگونی و خطرات ناشی از دگرگونی‌های سریع محیطی در امان بمانند (نوریزان، ۲۰۱۹). بدین ترتیب، توجه صرف سازمان و مدیریت آن به عواملی همچون، سرمایه‌های مادی و فیزیکی، پیشی گرفتن از رقیبان به هر قیمتی، کسب سود و منفعت بیشتر و نپرداختن به عواملی مانند روحیه، عواطف، کیفیت زندگی کاری، میزان رضایت از محیط کاری کارکنان می‌تواند سازمان را به ورطه سقوط و ورشکستگی رهنمون سازند. بر همین اساس یکی از مهم‌ترین عواملی که سازمان و مدیریت با توجه به آن می‌تواند محیطی امن و پایدار را در سازمان خلق و تقویت کند، سرمایه‌های اجتماعی است. سرمایه اجتماعی مجموعه‌های موجود در نظام‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه و پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات می‌شود (منطقی و همکاران، ۱۳۹۷).

از عوامل مؤثر در ایجاد عملکرد کارکنان، سرمایه اجتماعی است. امروزه در کنار نیروی انسانی، مالی و اقتصادی به سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی توجه می‌شود. این مفهوم به پیوند و ارتباطات میان یک شبکه، به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، سبب تحقق اهداف اعضا می‌شود. سرمایه اجتماعی اگر چه مفهومی نوین و نوپا در عرصه مطالعات اجتماعی است اما این مفهوم ریشه در روابط اجتماعی نوع بشر دارد. امروزه این امر مسلم است که رسیدن به توسعه، جامعه مدنی، معیارهای جهان شمول و بستر مناسب برای زیست اجتماعی تنها با وجود سرمایه اجتماعی شکل می‌گیرد. سرمایه اجتماعی به علت توانایی در توضیح بسیاری از پدیده‌های جامعه مدرن، توانسته است جایگاه مهمی را در ادبیات علمی جهان به دست آورد (قنبری و همتی، ۱۳۹۷).

امروزه دانشمندان و نظریه پردازانی همچون جمیز کلمن (۱۹۶۶)، گلن لوری (۱۹۷۰)، بن پرات (۱۹۸۰)، ویلیامسون (۱۹۸۱)، بیکر (۱۹۸۳) و فرانسیس فوکویاما (۱۹۹۰) و غیره تعاریف متعددی را از سرمایه اجتماعی ارائه کرده اند. برای مثال، پیر بوردیو، سه نوع سرمایه را شناسایی نمود که عبارتند از: سرمایه های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی. او سرمایه اجتماعی را شکلی از سرمایه می دانست که به ارتباطات و مشارکت اعضای یک سازمان توجه دارد و می تواند همراه با سرمایه فرهنگی، ابزاری برای رسیدن به سرمایه های اقتصادی باشد. همان گونه که ملاحظه می شود، این دیدگاه آخر در زمینه سرمایه اجتماعی، یک دیدگاه ابزاری صرف است. به عبارتی، از دیدگاه بوردیو، اگر سرمایه اجتماعی نتواند موجب رشد سرمایه اقتصادی شود، کاربردی نخواهد داشت. اما جمیز کلمن، برخلاف بوردیو، برای تعریف سرمایه اجتماعی، از نقش و کاربرد آن کمک گرفت و تعریفی کارکردی (و نه صرفاً ذهنی و نظری) از سرمایه اجتماعی ارائه داد. بر این اساس، سرمایه اجتماعی عبارت است از: ارزش آن جنبه از ساختار اجتماعی که به عنوان منبعی در اختیار اعضا قرار می گیرد تا بتوانند به اهداف و منافع خود دست پیدا کنند (رستگار و درودی، ۱۳۹۸).

بنابراین، کلمن بر خلاف بوردیو - که «سرمایه اقتصادی» را به عنوان هدف نهایی در نظر گرفته بود - «سرمایه انسانی» را مهم تر دانسته و سرمایه اجتماعی را به عنوان ابزاری برای حصول به سرمایه انسانی به کار برد. پوتنام نیز یکی دیگر از محققین اخیر سرمایه اجتماعی است که سرمایه اجتماعی را مجموعه ای از مفاهیمی مانند: اعتماد، هنجارها و شبکه ها می داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می شود و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. او سرمایه اجتماعی را به عنوان وسیله ای برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی، در نظام های مختلف سیاسی می دانست و تأکید عمده وی بر مفهوم اعتماد بود.

اوا کاکس نیز در تعریف سرمایه اجتماعی گفت که این مفهوم به: «فرآیندهای بین فردی، که اعتماد و هنجارهای اجتماعی و شبکه روابط را می سازند و همکاری و هماهنگی متقابل را تسهیل می کنند» مربوط می شود که در نتیجه آن، منافع متقابل، افزایش می یابد. از نظر وی سرمایه اجتماعی قابل اندازه گیری است و منزلت اجتماعی سایر سرمایه ها را نیز در بر دارد (زینکر کران و همکاران، ۲۰۱۸).

و در نهایت، فوکویاما، سرمایه اجتماعی را یک هنجار اجتماعی محسوب می کند که همکاری بین دو یا چند نفر را تقویت می بخشد و آن را ویژگی عمل متقابل بین دو دوست می داند. او معتقد است که اعتماد، شبکه های ارتباطی و جامعه مدنی، همگی محصول سرمایه اجتماعی هستند، نه این که خود آنها سرمایه اجتماعی به حساب آیند. از نظر او هنجارهایی سرمایه اجتماعی هستند که به همکاری در گروه ها منجر شوند. اهمیت سرمایه اجتماعی از آن جا آشکار می گردد که سرمایه اجتماعی به عنوان سرمایه با ارزش در کنار سرمایه مالی و انسانی مورد بررسی قرار گیرد. سازمانها با شناخت و شناسایی سرمایه اجتماعی خود می توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه اجتماعی می توانند سیستم های سازمانی خود را بهتر درک نمایند (نصیرپور و شیخ ویسی، ۱۳۹۶).

با توجه به تعاریفی که از سرمایه اجتماعی توسط جامعه شناسان مختلف ارائه شده است، می توان گفت که سرمایه اجتماعی فرایندی است که منجر به شکل گیری شبکه های اجتماعی و تسهیل هماهنگی و همکاری جهت تحقق اهداف می شود و از این رو بهترین بستر و زمینه مناسب برای تقویت تعهد سازمانی می باشد که یکی از چالش های مهم در سازمانهای امروزی است.

ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی سه بُعد را برای سرمایه اجتماعی درون سازمانی در نظر می گیرند که عبارتند از: بُعد ساختاری، بُعد ارتباطی و بُعد شناختی. بُعد ساختاری، به ویژگیهای سیستمهای اجتماعی و شبکه های روابط به عنوان یک کل مربوط می شود؛ به عبارت دیگر، این بُعد اشاره به الگوی کلی ارتباطات بین اعضا در سازمان دارد؛ یعنی به چه کسی دسترسی دارید و چگونه به آنها دسترسی دارید. بُعد رابطه ای، بر روابط خاصی همچون احترام و دوستی که بین مردم وجود دارد و رفتارشان را تحت تأثیر قرار می دهد، تمرکز دارد. بُعد شناختی نیز به منابعی که فراهم کننده مظاهر، تفاسیر و سیستم معنای مشترک در میان اعضاست، همچون کدها و زبان مشترک و حکایات مشترک اشاره دارد.

نتایج تحقیق بختیاری فر (۱۳۹۸) نشان داد که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن و همچنین رفاه اجتماعی و ابعاد آن بر عملکرد کارکنان بانک مهر استان های آذربایجان غربی و شرقی، تأثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین در تحقیق مشکین قلم و خانلری (۱۳۹۸) نشان داده شد که می توان اثر سرمایه اجتماعی را بر روی فاکتورهای عملکرد و تعهد به صورت همزمان سنجید. که در این مدل ابعاد سرمایه اجتماعی شامل: وابستگی، اعتماد، حجم سرمایه ای، اندازه گروه و عمل متقابل است. ساکسنا و همکاران (۲۰۱۵) نشان می دهند که تنوع هیئت مدیره در سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی، به طور قابل توجهی عملکرد شرکت را بهبود نمی بخشد، اما به طور قابل توجهی کاهش تأثیرات منفی بحران ها را بر عملکرد شرکت تأثیر می گذارد. در تحقیق آگاستو و همکاران (۲۰۱۸) نتایج نشان می دهد که سرمایه انسانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر می گذارد، و تجربه و شناخت نفوذ توانایی روابط شخصی و همدستی. بر عملکرد سازمانی به شدت تأثیر می گذارند و به علاوه توسط سرمایه انسانی از طریق توانایی شناختی امکان پذیر است. از آن جا که عملکرد کارکنان نتیجه مکانیسم ها و تعاملات اجتماعی است، بنابراین شناسایی الگوی تعاملات میان اعضای سازمان، ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان متغیرهای مؤثر بر عملکرد ضروری است. با استفاده از شناسایی این عوامل می توان سیستمهای سازمانی را بهتر هدایت نموده و موجبات استفاده بهینه از نیروی انسانی و بهبود عملکرد سازمان را فراهم نمود. شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی و شناخت عواملی که تأثیر بیشتری بر عملکرد دارند، لزوم توجه بیشتر به این ابعاد در جهت بهبود عملکرد کارکنان را نمایان می سازد. بدین منظور سازمان با شناسایی نقاط قوت و نقاط ضعف مربوط به سرمایه اجتماعی موجبات بهبود عملکرد سازمان را فراهم خواهد نمود. اگرچه اندازه گیری دقیق این سرمایه مشکل است، ولی حداقل با توجه به آن و اطلاع از نقش آن در عملکرد سازمانها، اهمیت سرمایه گذاری بر روابط انسانها مشخص می شود.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سرمایه اجتماعی نیز یکی از مفاهیم برجسته در علوم اجتماعی است که منشاء پیدایش آن به نیمه دوم قرن بیستم بر می گردد. اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶ و برای نخستین بار در مقاله ی توسط هانی فان از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شده است (الوانی و سید نقوی، ۱۳۸۰). اما مفهوم سرمایه اجتماعی تنها در دهه ی ۱۹۸۰ بود که به شدت مورد توجه قرار گرفت و توانست با گسترش نظری و تجربی، جایگاه تعریف شده ای را در میان نظریه های جامعه شناسی به خود اختصاص بدهد (توسلی و موسوی، ۱۳۸۴). در دهه ی ۱۹۸۰، این اصطلاح توسط جیمز "کلمن" جامعه شناس در معنای وسیع تری مورد استفاده قرار گرفت و "رابرت پاتنام" دانشمند علوم سیاسی، نفر دومی بود که بحث قوی و پرشوری را در مورد نقش سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی هم در ایتالیا و هم در ایالت متحده برانگیخت. پس از آن بورديو در فرانسه ابعاد دیگری از این مفهوم را روشن نمود. او تلاش کرده است که مطالعه سیستماتیک منظمی از سرمایه اجتماعی داشته باشد

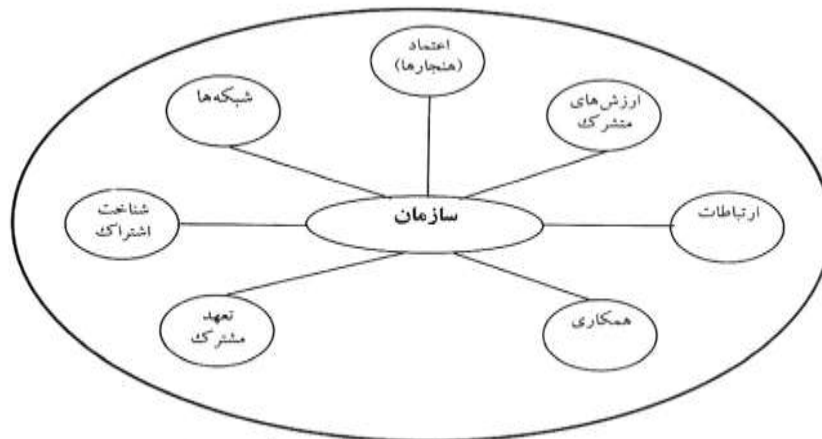
(توسلی و موسوی، ۱۳۸۴). در واقع بوردیو، جز اولین محققانی بود که به تحلیل سیستماتیک ویژگی‌های سرمایه اجتماعی پرداخت. استفاده خاص بوردیو از مفهوم سرمایه اجتماعی برای درک این مسئله است که چگونه افراد از سرمایه اجتماعی استفاده می‌کنند تا وضعیت اقتصادی‌شان را در جوامع سرمایه‌داری استحکام بخشند. بوردیو استدلال می‌کند، که در چنین جوامعی، سرمایه اقتصادی منبع بسیار مهمی است و مسئله‌ی که وی به آن می‌پردازد این است که چگونه سرمایه اجتماعی و فرهنگی می‌تواند باعث افزایش سرمایه اقتصادی افراد شود (وینتر، ۲۰۰۰). سرمایه اجتماعی واقعاً ایده‌نویی نیست، شرایطی که موجب شده این مفهوم به گونه‌ای مطرح شود تا مردم به آن‌ها فکر کنند و اهمیت و فایده آن را تشخیص دهند، نو است. سرمایه اجتماعی سازمان، به عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان تعریف می‌شود که از طریق گرایش به هدف جمعی و اعتماد مشترک سطوح اعضا مشخص شده است (پیران و همکاران، ۱۳۹۱).

در بررسی‌های و مطالعات در مورد سرمایه اجتماعی می‌توان به سه گروه از افراد و نظریه پردازان برخورد کرد. گروه اول سرمایه اجتماعی را به مثابه منبعی که کارها را از طریق یک کنشگر مرکزی تسهیل می‌کند، تأکید دارد. از این دیدگاه سرمایه اجتماعی می‌تواند موفقیت‌های مختلف افراد و گروه‌ها را در یک هم‌آورد رقابتی بیان کند. گروهی دیگر از تحقیقات سرمایه اجتماعی، آن را نتیجه ساختاری ارتباطی بین افراد و بین گروه‌ها در درون اجتماعات می‌دانند که به این اجتماعات انسجام بخشیده و از مزایای ارتباطی بهره‌مند می‌سازد. گروه سوم نگاه دو سویه متعادل نسبت به ابعاد داخلی و خارجی دارند. این دیدگاه عمدتاً با نگرش سیستم‌های باز به شکل‌گیری سرمایه اجتماعی می‌پردازد (رحمان سرشت، ۱۳۸۲). بوردیو سرمایه اجتماعی را منبعی حقیقی یا مجازی به حساب می‌آورد که فرد یا گروه به واسطه موقعیتش در یک شبکه ارتباطی که دارای روابط دیرینه و تا حدودی نهادی شده است، بدست می‌آورد. از دیدگاه برت سرمایه اجتماعی عبارت از دوستان، همکاران و ارتباطات عمومی است که فرصت‌های لازم برای استفاده از سرمایه انسانی و مالی را فراهم می‌آورد (محمدی الیاسی و همکاران، ۱۳۹۵).

از این رو برای درک افکار بوردیو در مورد سرمایه اجتماعی باید به خاطر داشته باشیم که توجه اصلی وی آن بوده است که به درک سلسله مراتب اجتماعی برسد. بوردیو نیز همانند وبر معتقد است که برای درک این سلسله مراتب تنها توجه به وضعیت اقتصادی افراد و گروه‌ها کافی نیست و باید علاوه بر آن به وضعیت اجتماعی و فرهنگی آنها نیز توجه نمود. وی سرمایه اجتماعی را چنین تعریف می‌نماید: "سرمایه اجتماعی عبارت است از مجموع منابع فیزیکی یا غیر فیزیکی در دسترس فرد یا گروهی که دارای شبکه نسبتاً بادوامی از ارتباطات نهادینه شده با آشنایی‌های دو جانبه و محترم هستند (فیلد، ۱۳۸۵). بطور کلی باید گفت که مفهوم سرمایه اجتماعی در کارهای پیر بوردیو (۱۹۹۶، ۱۹۹۸) نه تنها تعدیل‌کننده‌ی مهمی برای خوانش‌های هنجاری، تجربی و ذاتی از این مفهوم است بلکه بوردیو از این مفهوم تعریف جامعه‌شناختی بسیار بهتری به عمل می‌آورد. در کارهای وی، سرمایه اجتماعی، به جای آنکه یک هنجار باشد به معنای نوعی رابطه‌ی اجتماعی است.

## ۲.۱. سرمایه اجتماعی سازمانی

واحد اجتماعی مورد نظر در اینجا سازمان است و سرمایه اجتماعی به عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان تعریف می‌شود که از طریق گرایش به هدف جمعی و اعتماد مشترک سطوح اعضا مشخص شده است. سرمایه اجتماعی سازمانی گرچه برای تسهیل عمل جمعی مفید است ولی باید به عنوان سرمایه مشترک سازمان و اعضای آن تلقی شود (یونگ، ۲۰۱۱). ویلانورا و جوسا سرمایه اجتماعی را به عنوان پدیده‌ای مدیریتی تلقی و برای آن ویژگی‌های مختلفی بیان کرده‌اند: اعتماد، ارزش‌ها، رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل شبکه‌ها.



ویژگی‌های سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی

شکل ۱. ویژگی‌های سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی (یونگ، ۲۰۱۱)

### ۲.۲. اهمیت سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان

در اقتصاد مبتنی بر دانش از سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت یک سازمان به توانایی اش در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیاری کند. برخی از محققان و نویسندگان در مدل‌های مفهومی خود، سرمایه اجتماعی را عنصری از سرمایه فکری در نظر می‌گیرند. بنیاس در مدل سرمایه فکری خود اگر چه از عنوان سرمایه اجتماعی استفاده نمی‌کند با این وجود اذعان می‌کند که اعتماد و فرهنگ تسهیل‌کننده سرمایه فکری در سازمان‌ها هستند (شاکر و همکاران، ۱۳۹۰).

### ۳.۲. عناصر سرمایه اجتماعی

ناهایت و گوشال با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند: جنبه‌های ساختاری، رابطه‌ای و شناختی.

۱- عنصر ساختاری: اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی، شما با چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهمترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از روابط شبکه‌ای بین افراد؛ پیکر بندی شبکه‌ای؛ و سازمان مناسب.

الف- روابط شبکه‌ای: روابط اجتماعی ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه گذاری مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

ب- پیکربندی روابط شبکه‌ای: سه ویژگی ساختار شبکه: تراکم، پیوند، و سلسله مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضاء شبکه باعث انعطاف پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

ج- سازمان مناسب: سازمان‌های اجتماعی مناسب می‌توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابعشان از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کند، و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی ممکن است مانع این تبادل شوند.

۲- عنصر شناختی: اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است.

الف- زبان و کدهای مشترک: زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد و بر ادراکاتمان اثر می گذارد. کدها هم یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیرمان از محیط فراهم می کند.

ب- حکایات مشترک: اسطوره ها، داستان ها و استعاره ها ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل، و نگهداری مجموعه های غنی معانی فراهم می کنند (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

۳- عنصر رابطه ای: توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات شان برقرار می کنند.

الف- اعتماد: در جایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی وجود دارد، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکارانه دارند.

ب- هنجارها: هنجارهای همکاری می توانند پایه ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری بوجود آورند.

ج- الزامات و انتظارات: نشان دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است.

د- هویت: فرایندی است که در آن افراد احساس می کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند (شاکر و همکاران، ۱۳۹۰).

#### ۲.۴. کارکردهای سرمایه اجتماعی

پاتنام می گوید که سرمایه اجتماعی بی ضرر است و تنها مقداری هزینه دارد، فوکویاما سرمایه اجتماعی را خیر عمومی، هم برای اقتصاد و هم برای کل جامعه می داند و تنها بعد ها از اثرات منفی آن یاد می کند. پاتنام نه تنها از اثرات منفی سرمایه اجتماعی بلکه از اثرات منفی سرمایه فیزیکی و همچنین سرمایه انسانی یاد می کند و به ترتیب اسلحه و شکنجه را مثال می زند که البته احتمال اثرات منفی تولید شده توسط سرمایه اجتماعی را بیش از سرمایه فیزیکی و انسانی برآورد می کند. اعتماد نقش مهمی را در مفهوم فوکویاما از سرمایه اجتماعی بازی می کند و او نتایج منفی سرمایه اجتماعی را با استفاده از ایده "شعاع اعتماد" تشریح می نماید. هرچه "شعاع محور اعتماد" محدود به اعضای خود گروه باشد، احتمال بروز اثرات منفی بیشتر می شود. بوردیو و کلمن نیز درباره وجوه منفی سرمایه اجتماعی مطلع بوده اند اما در کل همه آنها به اندازه کافی به این وجوه منفی پرداخته اند (اریکسون و همکاران، ۲۰۱۱).

کارکردهای مثبت سرمایه اجتماعی: تسهیل کنش متقابل، کاهش هزینه مبادلات، افزایش عملکرد دستگاهها و کاهش ناهنجاریهای اجتماعی مانند فساد، فحشاء، رشوه خواری از نتایج و کارکردهای مثبت وجود سرمایه اجتماعی است و برعکس در صورت کاهش این سرمایه، رشد این موارد منفی خواهد بود. وجوه منفی سرمایه اجتماعی از دو جنبه بررسی می گردد؛ یکی تأثیر سرمایه اجتماعی در تقویت نابرابری، زیرا فواید سرمایه اجتماعی به شکل نابرابر توزیع شده است، و افراد دارای اتصالات بیشتر از مزایای آن بیشتر بهره می گیرند و دیگری نقش سرمایه اجتماعی در حمایت از رفتارهای ضد اجتماعی است مانند همبستگی اجتماعی میان گروه های مخرب. حال چه این مخرب بودن ویژگی و هدف، آگاهانه آنها باشد و چه محصول جانبی و ناخواسته آنها. در میان متفکرین، کارکردهای منفی سرمایه اجتماعی: تثبیت نابرابری های اجتماعی، از دست دادن خلاقیت و آزادی افراد در پی حمایت گروهی و تقویت همبستگی، تشویق و ترغیب نژادپرستی در پی تأکید بیش از حد بر گروه و شبکه اجتماعی خاص، اثر سوء قدرت شبکه های اجتماعی به جهت ارضاء نیازهای

احساسی و کم شدن وابستگی زوج ها در خانواده و سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری در اختیار نخبگان جامعه است تا به وسیله آن بر دامنه امتیازات خود بیافزایند (فیلد، ۱۳۸۸).

## ۲.۵. تحلیل عملکرد کارکنان

عملکرد نیروی انسانی یک فرد را در برابر هدف خود، با تأکید بر اینکه آیا نتایج با هدف مورد انتظار مطابقت دارند اندازه گیری می کنند. عملکرد کارکنان، به معنای درجه ای است که کارکنان وظایفی را که در یک شرایط کاری معین به آنان واگذار شده، انجام می دهند. هال و گودیل (۱۹۸۶) اشاره کردند که عملکرد یک کارمند این است که چگونه وظایف خود را با استفاده از زمان، تکنیک ها و تعامل با دیگران انجام می دهد. شرمهورن (۱۹۸۹) بیان کرد که عملکرد کارکنان نشان دهنده کمیت و کیفیت کار به دست آمده توسط یک فرد یا یک گروه، با تأکید بر این که آیا این کار به طور مؤثر به دست آمده است. با این حال، ارگان (۱۹۷۷) نشان داد که معنای دقیق عملکرد اینگونه تعریف شده، به عنوان مقدار خروجی یا کیفیت عملکرد کار، ممکن است به این دلیل که رابطه ای بین رضایت کارکنان و عملکرد کارکنان باشد. به طور مشابه، فیشر (۱۹۸۰) اشاره کرد که نگرش عمومی (رضایت کارکنان) می تواند رفتار (عملکرد کارکنان) را تحت تأثیر قرار دهد، تنها زمانی که رفتار در مقیاسی گسترده اندازه گیری شود. او در ادامه پیشنهاد کرد که حضور و غیاب، انطباق، هماهنگی و اختصاص زمان شخصی به کار باید در اندازه گیری عملکرد فردی در نظر گرفته شود. عملکرد کارکنان را می توان به عنوان ارزش کلی مورد انتظار سازمان ها از رویدادهای رفتارهای مجزایی که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می دهند، تعریف نمود. نکته مهم در این تعریف آن است که ویژگی رفتار که عملکرد به آن اشاره دارد، ارزش مورد انتظار سازمان است (موتوویدلو، ۲۰۰۳؛ به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶).

کاتز و کاهن (۱۹۶۶) بر تأثیر رفتارهای فرانش بر عملکرد کارکنان تأکید کرده اند. این رفتارها، مانند کمک به همکاران، حفاظت از منابع سازمانی و ارتقای خوب فضای کار را نمیتوان اجبار و الزام کرد که، توسط باتمن و ارگان (۱۹۸۳) به عنوان "رفتارهای شهروندی" اشاره شده است. این رفتارها فرانش، اگر چه رسماً در توصیف شرح شغل نیستند، توسط مدیریت ادراک شده است. ارگان (۱۹۸۸) بیشتر "عملکرد" را به عنوان "رفتار شهروندی سازمانی" (OCB) خطاب، و اشاره کرد که رفتار شهروندی نه یک ارتباط مستقیم با بهره وری فردی و نه یک نیاز اجباری برای عملکرد کارکنان در نقش فرد است.

براساس دیدگاه صاحب نظران اجزای عملکرد شغلی را به دو بُعد تقسیم می کنند: (کاسبو، ۲۰۱۲)

۱- عملکرد وظیفه ای

۲- عملکرد زمینه ای

عملکرد زمینه ای را بدین شکل تعریف می کنند، تلاشهای فردی که به طور مستقیم با کارکردهای معطوف به وظایف افراد مرتبط نیستند اما به دلیل نقش تقویت گری که در شکل دهی بافت روانی، اجتماعی و سازمانی مورد نیاز برای فعالیتها و فرآیندهای معطوف به وظایف ایفاد می کنند مهم هستند (ورنر، ۲۰۰۰). بورمن و موتوویدلو (۱۹۹۳) بین عملکرد وظیفه ای (عملکرد کارکنان) و عملکرد زمینه ای (رفتار شهروندی سازمانی) تمایز قایل شدند. آن بخش از عملکرد که معمولاً در شرح شغل رسمی وجود دارد، "عملکرد وظیفه ای" نام دارد. "عملکرد زمینه ای" نیز، به صورت رفتاری که به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه های روانشناختی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می کند، تعریف می شود.



عملکرد وظیفه ای شامل رفتار کارکنانی است که به طور مستقیم در تبدیل منابع سازمانی به کالاها و خدمات سهیم هستند. اگر شما یک شرح شغل را در یک استخدام مطالعه کنید، آن شرح شغل بر رفتارهای عملکرد وظیفه ای همچون فعالیت‌ها، و مسئولیت‌ها که بخش اصلی شغل را تشکیل می‌دهند تمرکز دارد. بعبارت دیگر عملکرد وظیفه ای مجموعه ای از تعهدات مشخص است که کارمند باید برای دریافت حق الزحمه و یا تداوم استخدامش انجام دهد. برای مثال برای یک حسابدار عملکرد وظیفه ای شامل آماده سازی، بررسی و تجزیه و تحلیل حسابهای ثبت شده برای اطمینان از صحت و درستی آن است و برای یک مدیر بازاریابی؛ عملکرد وظیفه ای شامل رشد و توسعه رقابت‌های تبلیغاتی و آماده سازی و ارائه آن به مشتریان می‌باشد. اگر چه فعالیت‌های خاصی که عملکرد وظیفه ای را ایجاد می‌کند، به نوع متنوعی از یک شغل به شغل دیگر متفاوت است؛ با این حال عملکرد وظیفه ای می‌تواند در طبقات کلی تر مطرح شود. یک روش طبقه‌بندی عملکرد وظیفه ای در نظر گرفتن درجه ای است که محتوای یک شغل ثابت یا متغیر است. عملکرد وظیفه ای ثابت شامل پاسخ‌های مشخص و واضح به خواسته‌هایی است که در حالتی طبیعی، رایج و یا حداقل شیوه قابل پیش‌بینی می‌باشد. در این حالت کارکنان تمایل دارند که از روش‌های برنامه‌ریزی شده یا رویه‌های معمول که از یک موقعیت به موقعیت دیگر اندکی متفاوت است، استفاده کنند. بعنوان مثال در یک فعالیت کاری ثابت و رایج شما ممکن است یک مهماندار پرواز را به خاطر بیاورید که بصورت یک ربات نحوه بستن کمربند و سایر اطلاعات لازم را به شما نشان می‌دهد. بنابراین رویه‌ها و دستورالعمل‌ها به مسافران با همان روش قبلی ابلاغ شده و بارها و بارها تکرار می‌شود (کاسبو، ۲۰۱۲).

### ۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی است چون به دنبال بررسی یک مسئله واقعی و دانش تخصصی می‌باشد و می‌تواند نتایج و یافته‌های حاصل از آن برای مدیران در راستای توسعه کنترل امنیت اطلاعات مربوطه استفاده شود و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعب شرق استان تهران می‌باشد. بر اساس بررسی به عمل آمده نیز حجم جامعه آماری برابر با ۱۳۰۰ در نظر گرفته شده است. لذا با استفاده از فرمول جامعه محدود (کوکران) حجم نمونه آماری ۲۹۷ تعیین می‌شود. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد نهاییت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شد.

در این پژوهش از میان انواع مختلف روش‌های تعیین اعتبار اندازه‌گیری روایی، از اعتبار محتوا و اعتبار عاملی استفاده شده است. روایی محتوا نشان می‌دهد که عناصر مورد سنجش توانایی اندازه‌گیری مفهوم مورد نظر را دارند. برای اندازه‌گیری روایی محتوا، از نظر اساتید و متخصصان استفاده شد. در نتیجه اشکالات ساختاری آن شناسایی و اصلاحات لازم جهت برآورده ساختن روایی ظاهری صورت پذیرفت. برای سنجش اعتبار عاملی نیز از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی و شاخص‌های برازش استفاده شده است. برای محاسبه‌ی آلفای کرونباخ از نرم افزار SPSS استفاده شده است. معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از ۰/۰۰ (عدم پایداری) تا ۱/۰۰ (پایایی کامل) قرار می‌گیرد. که هرچه مقدار به دست آمده به ۱/۰۰ نزدیک‌تر باشد، قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر است. برای آزمون با اهداف پژوهشی، حصول پایایی بین ۰/۶ تا ۰/۸ کافی می‌باشد. (مقدار قابل قبول در اکثر منابع ۰/۷ می‌باشد) که نتایج در جدول زیر آورده شده است:

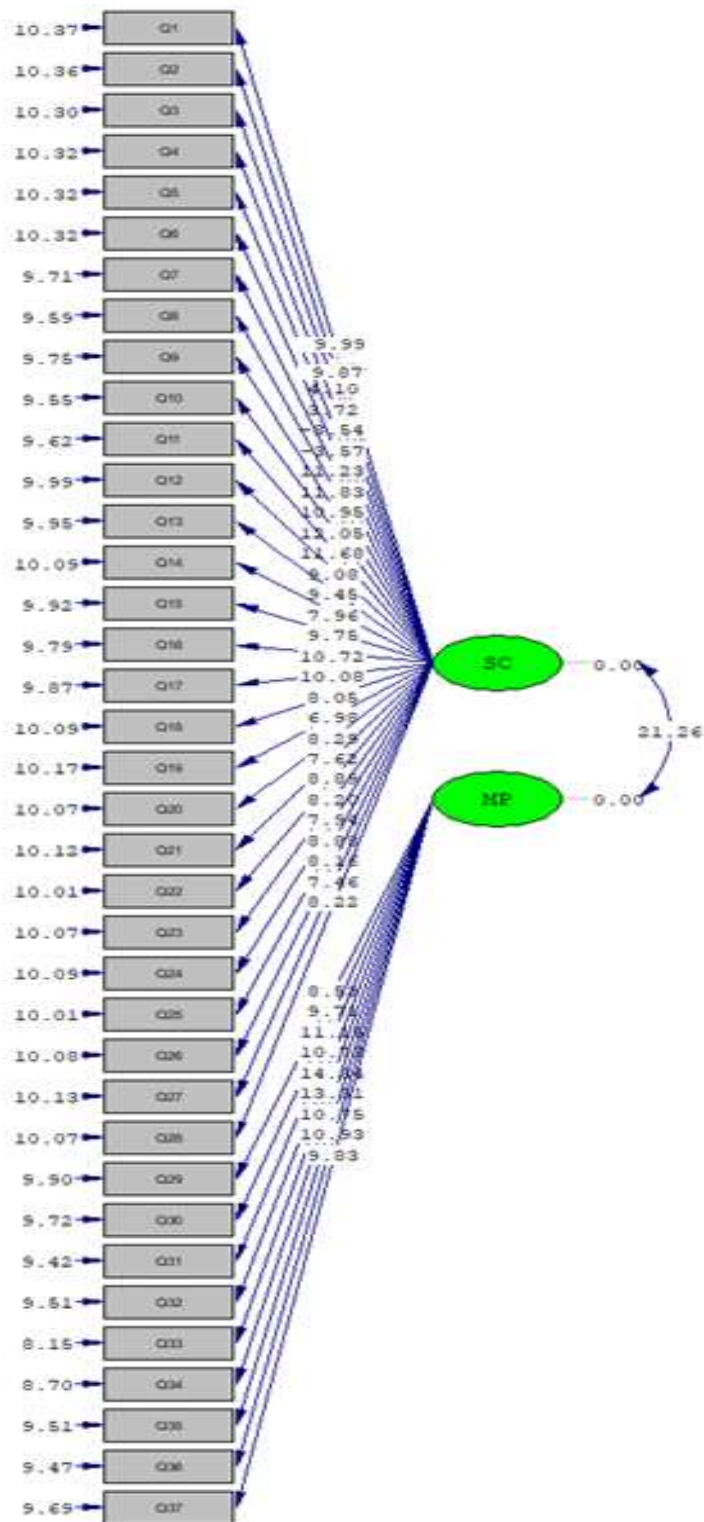
### جدول ۱. پایایی متغیرهای تحقیق

متغیر	ابعاد	آلفای کرونباخ به ازای هر متغیر	آلفای کرونباخ کلی
سرمایه اجتماعی	بعد شناختی	۰,۸۵۹	۰,۸۸۲
	بعد ساختاری	۰,۸۶۴	
	بعد ارتباطی	۰,۸۷۴	
	عملکرد نیروی انسانی	۰,۸۲۵	

پژوهش حاضر شامل یک متغیر مستقل، یک متغیر وابسته است. در پژوهش حاضر ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل پژوهش مطرح هستند. متغیر وابسته‌ی پژوهش حاضر، عملکرد نیروی انسانی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی انجام می‌شود. آمار توصیفی به توصیف اطلاعات بدست آمده می‌پردازد که این اطلاعات عبارتند از ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه‌ی آماری و تحلیل‌های آماری از قبیل شاخص‌های فراوانی و نمودارهای آماری در حالی که از آمار استنباطی جهت بررسی فرضیات و تعیین وجود یا عدم وجود رابطه بین متغیرها استفاده می‌شود. برای بررسی فرضیات پژوهش و تحلیل روابط ساختاری بین متغیرها از تحلیل عاملی تأییدی و روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. در این پژوهش از نرم افزار SPSS و LISREL برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است.

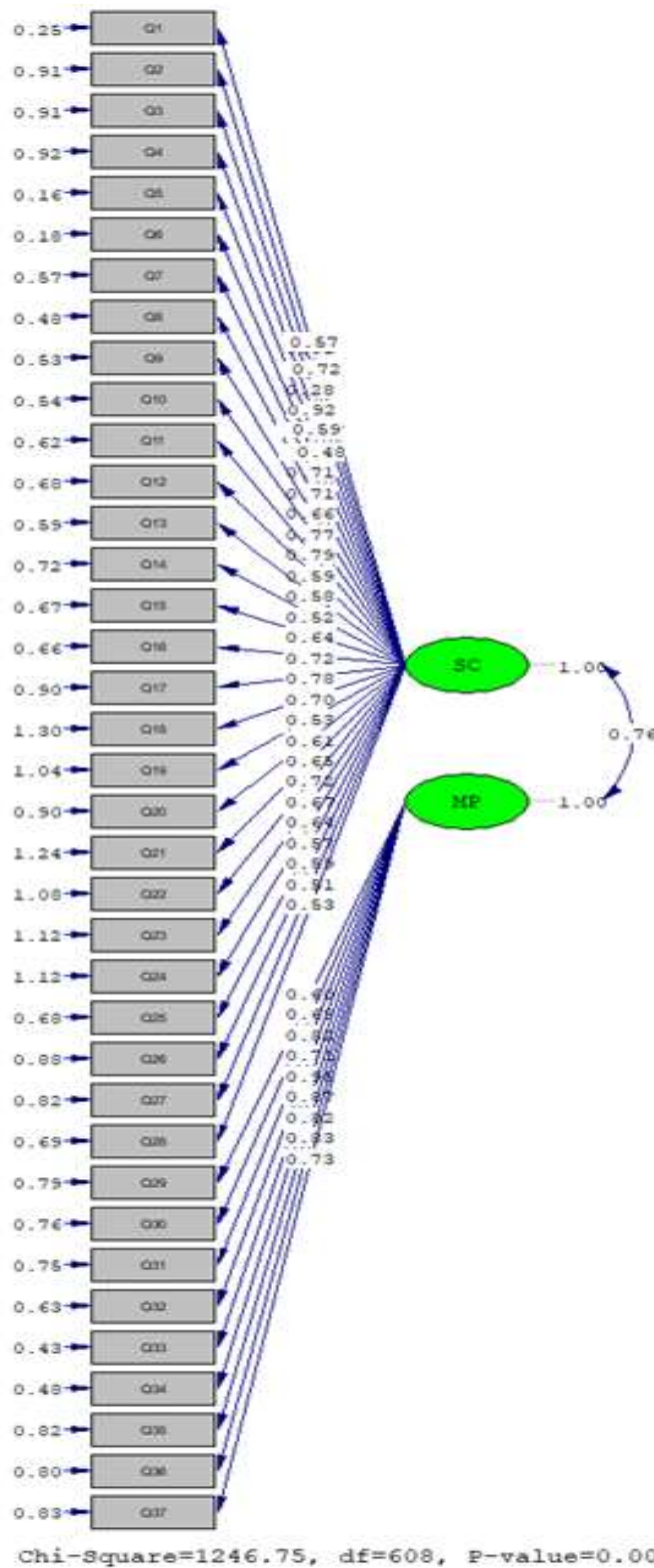
### ۳.۱ اعتبار سازه‌ای متغیرهای تحقیق

نمودارهایی که در بخش زیر آورده ایم متغیرهای مستقل تحقیق در حالت استاندارد و معناداری را نشان می‌دهد. همان طور که این نمودارها نشان می‌دهد، عضویت کلیه عوامل بررسی شده در این متغیر تأیید شده است.



Chi-Square=1246.75, df=608, P-value=0.00000, RMSEA=0.062

نمودار ۱. مدل اندازه گیری متغیر های تحقیق با استفاده از تحلیل عاملی در حالت معنی داری



## نمودار ۲. مدل اندازه گیری متغیرهای تحقیق با استفاده از تحلیل عاملی در حالت استاندارد

نتایج تحلیل عاملی مندرج در نمودارهای (۱ و ۲) نشان می‌دهد که تمامی شاخصهای مربوط به متغیرهای تحقیق از مقادیرتی (بیشتر از ۱/۹۶) و بارعاملی (بیشتر از ۰/۴) موردقبولی برخوردارند و برای متغیرهای تحقیق شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

### ۳.۲. ارزیابی مدل اندازه گیری متغیرهای تحقیق

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل مفهومی تحقیق

نام شاخص	حد مجاز	مقدار بدست آمده
X <sup>2</sup> /df	۳ و کم‌تر	۲/۰۵
NFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۶
NNFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۵
AGFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۱
CFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۶
GFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۴
RMSEA	کوچک‌تر از ۰/۰۸	۰/۰۶۲

با توجه به جدول ۲ شاخص‌های تناسب مدل، با توجه به اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸، مابقی شاخص‌ها نیز در سطحی قابل قبول هستند، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه گیری است؛ به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی مدل اندازه گیری تحقیق معنی دار و قابل پذیرش است.

### ۳.۳. بررسی روایی و پایایی سازه‌ای

برای ارزیابی روایی همگرایی و افتراقی مقادیر زیر را محاسبه کرده و در صورت برآورده شدن شرایط مندرج در جدول ۳ می‌توانیم ادعا کنیم که روایی سازه‌ای برقرار است.

جدول ۳. شرایط برقراری پایایی و روایی سازه‌ای

پایایی	CR > 0/7
روایی همگرا	بارهای عاملی باید معنا دار باشند
	بارهای عاملی استاندارد باید بزرگتر از 0/5 و در صورت امکان بزرگتر از 0/7 باشند.
	CR > AVE
	AVE > 0/5

(هایر و همکاران، ۲۰۰۶)

جدول ۴. برقراری پایایی و روایی سازه‌ای

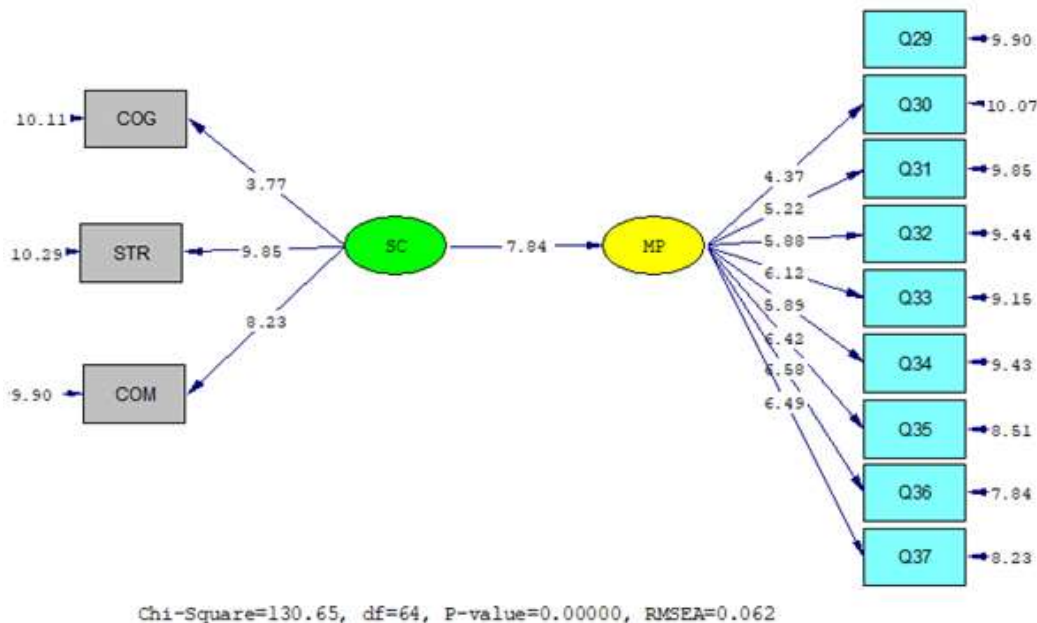
متغیرها	CR	AVE
بُعد شناختی	۰,۹۱۷	۰,۷۳۶
بُعد ساختاری	۰,۹۰۹	۰,۷۱۶
بُعد ارتباطی	۰,۹۱۰	۰,۷۱۷
عملکرد نیروی انسانی	۰,۹۱۳	۰,۷۲۶

با توجه به اعداد محاسبه شده برای شاخص‌ها مشاهده می‌شود که کلیه ی مقادیر CR بزرگتر از ۰٫۷ است بنابراین شاهد پایایی ترکیبی یا سازه هستیم. با برقراری ۴ شرط روایی همگرا با توجه به اعداد جدول روایی همگرا نیز تأیید می‌شود.

#### ۴. یافته‌های تحقیق

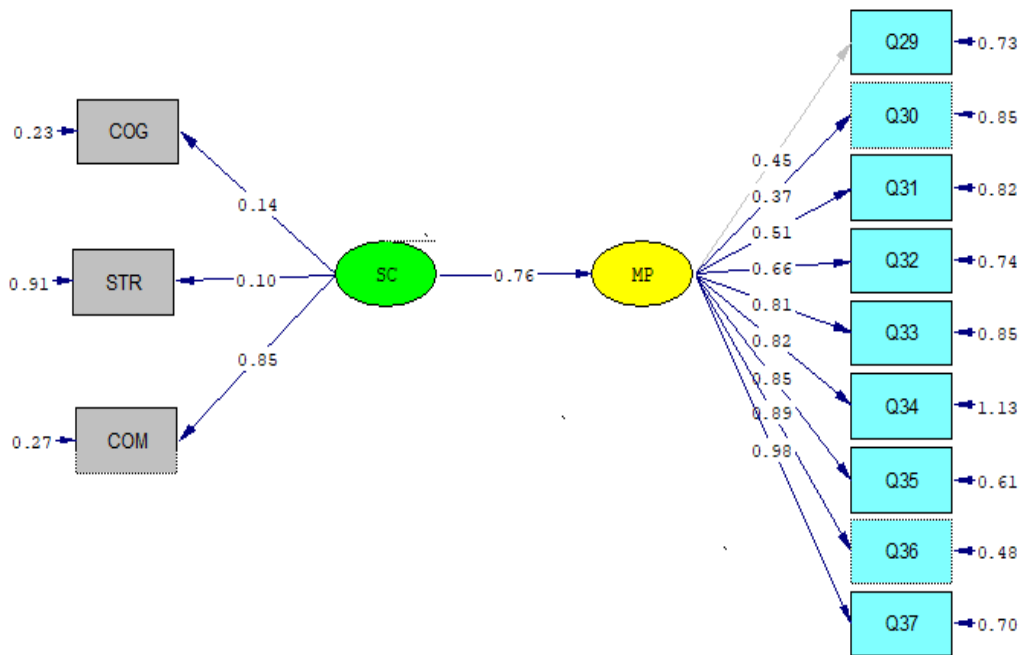
در پژوهش حاضر برای آزمون فرضیات تحقیق از تحلیل عاملی تأییدی و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری (LISREL) استفاده شده است.

**فرضیه اصلی: سرمایه اجتماعی بر عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبت دارد.**



#### نمودار ۳. مدل ساختاری تحقیق فرضیه اصلی در حالت معناداری

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می‌شود که میزان ارتباط آماره ی t بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد نیروی انسانی برابر با ۷٫۸۴ است و از آن جا که این مقدار در خارج بازه  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد این فرضیه تأیید می‌شود.



Chi-Square=130.65, df=64, P-value=0.00000, RMSEA=0.062

#### نمودار ۴. مدل ساختاری فرضیه اصلی تحقیق در حالت استاندارد

**فرضیه ۱-۱: بُعد شناختی بر عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبت دارد.**

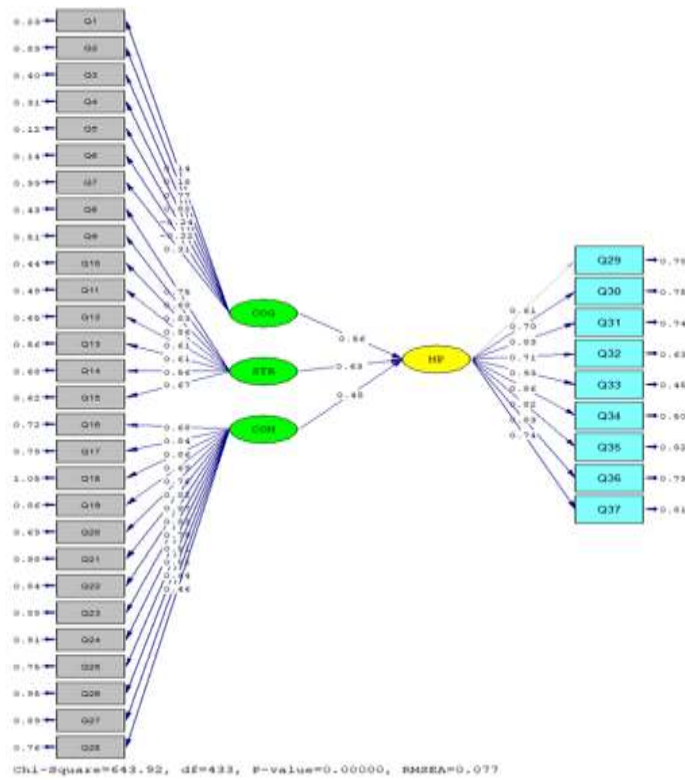
با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان ارتباط (آماره t) بُعد شناختی و عملکرد نیروی انسانی برابر با ۶,۷۸ است و از آن جا که این مقدار در خارج بازه  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد، این تأیید می شود.

**فرضیه ۱-۲: بُعد ساختاری بر عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبت دارد.**

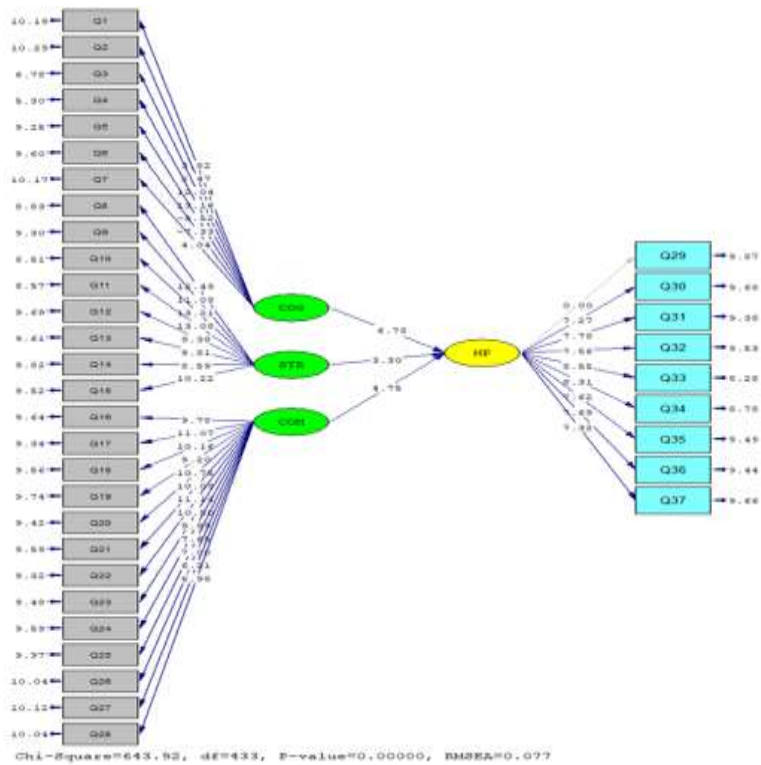
با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان ارتباط (آماره t) بُعد ساختاری و عملکرد نیروی انسانی برابر با ۳,۳۰ است و از آنجا که این مقدار در خارج بازه  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد، این فرضیه تأیید می شود.

**فرضیه ۱-۳: بُعد ارتباطی بر عملکرد نیروی انسانی تأثیر مثبت دارد.**

با توجه به مدل تحقیق در حالت اعداد معنی داری، مشاهده می شود که میزان ارتباط (آماره t) بُعد ارتباطی بر عملکرد نیروی انسانی برابر با ۴,۷۵ و از آن جا که این مقدار در خارج بازه  $[-1/96 \& 1/96]$  قرار دارد، این فرضیه تأیید می شود.



نمودار 5. مدل ساختاری تحقیق فرضیات فرعی در حالت استاندارد



نمودار 6. مدل ساختاری تحقیق فرضیات فرعی در حالت معناداری



#### ۴.۱. برازش مدل

پس از آنکه برآورد پارامترها برای یک مدل تدوین شده و مشخص به دست آمدند باید تعیین شود که داده‌ها تا چه حد با مدل برازش دارند یعنی تا چه اندازه مدل نظری به وسیله داده‌های نمونه حمایت می‌شود. جدول زیر معرف انواع شاخصهای برازش و معینداری مدل می‌باشد. تمام شاخص‌ها بیانگر تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده است. شاخص‌های تناسب مدل، با توجه به اینکه نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۸ مابقی شاخص‌ها نیز در سطحی قابل قبول هستند، بیانگر مناسب بودن مدل اندازه‌گیری است؛ به بیان دیگر، مدل و چارچوب کلی این تحقیق معنی‌دار و قابل پذیرش است. در جدول زیر مقادیر شاخص‌های برازش مدل و نتیجه برازش مدل تحقیق منعکس شده است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل ساختاری

نام شاخص	مقدار بدست آمده	حد مجاز	نتیجه
$\frac{\chi^2}{df}$ کای دو بر درجه آزادی	۱/۴۸	کمتر از ۳	برازش مناسب
RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	۰/۰۷۳	کمتر از ۰/۱	برازش مناسب
PNFI (شاخص برازش مقتصد هنجار شده)	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۵	برازش مناسب
GFI (نیکویی برازش)	۰/۹۳	بالاتر از ۰/۸	برازش مناسب
AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)	۰/۹۴	بالاتر از ۰/۸	برازش مناسب
NFI (برازندگی نرم شده)	۰/۹۱	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
RFI (شاخص برازش نسبی)	۰/۹۲	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
IFI (شاخص افزایشی)	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
NNFI (برازندگی نرم شده)	۰/۹۴	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب
CFI (شاخص برازش تطبیقی)	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	برازش مناسب

#### ۴.۲. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	شرح فرضیه	نتیجه	همخوانی با پژوهش‌ها
فرضیه اصلی	--- عملکرد نیروی انسانی < سرمایه اجتماعی	تأیید	رحمانی و تجاسب (۱۳۹۴)، توکلی و همکاران (۱۳۹۳)، آگاستو و همکاران (۲۰۱۴)، احمد و مشرف (۲۰۱۱) و محمودی و درخشانی (۱۳۹۳)
فرضیه فرعی ۱-۱	بُعد شناختی <--- عملکرد نیروی انسانی	تأیید	برنو و همکاران (۲۰۱۵) و لشکری و همکاران (۱۳۹۳) جلالی (۱۳۸۷) و بیسکایا و همکاران
فرضیه فرعی ۱-۲	بُعد ساختاری <--- عملکرد نیروی انسانی	تأیید	احمدی و پیمان فرد (۱۳۹۵)، انصاری (۱۳۹۵) چای و همکاران (۲۰۱۷)، میکائیل و همکاران (۲۰۱۵)
فرضیه فرعی ۱-۳	بُعد ارتباطی <--- عملکرد نیروی انسانی	تأیید	چای و همکاران (۲۰۱۷)، میکائیل و همکاران (۲۰۱۵) و رحمانی و تجاسب (۱۳۹۴)

## ۵. نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از هر فرضیه به تفکیک بیان گردیده و سپس نتیجه‌گیری‌های کلی ذکر می‌گردد. نتایج به دست آمده از ضرایب معادلات ساختاری، مقدار  $t(7/84)$  برای سرمایه اجتماعی بر عملکرد نیروی انسانی، مقدار  $t(6/78)$  برای بُعد شناختی، مقدار  $t(3/30)$  برای بُعد ساختاری و مقدار  $t(4/75)$  برای بُعد ارتباطی (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه  $1/96$  تا  $-1/96$  هر پارامتر مدل) خارج بازه برآورد شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض محقق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود. از این رو متغیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نیروی انسانی تأثیر معنی داری دارد و فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شود.

### ۵.۱. پیشنهاد بر اساس یافته‌ها

برای دستیابی به موفقیت شغلی با توجه به اهداف و چشم انداز آتی شغلی، افراد بایستی از طریق همکاری در برنامه ریزی مسیر شغلی، نوع و میزان سرمایه‌های انسانی خود را هماهنگ و در جهت کسب موفقیت شغلی، آنها را تعریف، اندازه‌گیری و مدیریت کنند. 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 به صورت غیرمستقیم و از طریق هنجار اعتماد؛ بهبود عملکرد را افزایش داد. لذا پیشنهاد می‌گردد مدیران تلاش کنند با برنامه ریزی مناسب برای برگزاری دوره مهارت‌های زندگی در افزایش درک روابط کارکنان نسبت به یکدیگر اقدام کنند.

### ۵.۲. پیشنهاد برای تحقیقات آتی

محققان آتی می‌توانند از مدل مورد استفاده در این تحقیق در حوزه موسسات و سازمان‌های دیگر نیز استفاده کنند و نتایج را با نتایج بدست آمده در این تحقیق مقایسه کنند. محققان آتی می‌توانند تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نیروی انسانی از طریق مکانیزم‌های تعدیل‌گری متغیرهای جمعیت شناختی نیز بررسی نمایند. این تحقیق تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نیروی انسانی مورد سنجش قرار داده است، محققان آتی می‌توانند تأثیر متغیرهای دیگر نظیر مدیریت دانش، سرمایه فکری، مدیریت منابع انسانی بر عملکرد نیروی انسانی را مورد سنجش قرار دهند. در تحقیقات آتی به بررسی مقایسه‌ای دو یا چند سازمان پرداخته شود تا به این وسیله بتوان به تحلیل مقایسه‌ای دو سازمان از نظر کارکنان پی برد. مطالعات مشابه با استفاده از یک نمونه بزرگتر در سایر استان‌های کشور برای تقویت قابلیت تعمیم و ایجاد اعتبار برای یافته‌ها صورت پذیرد.

## منابع

۱. ارشدی (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب منطقه اهواز. پایان‌نامه دکترای روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.
۲. الوانی، سید مهدی و میر علی، سید تقوی (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها، فصل‌نامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۵.
۳. الوانی، م، شیروانی، ع (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، مفاهیم، نظریه‌های و کاربردها، اصفهان: نشر مانی.
۴. بختیاری فر، نوید (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و رفاه اجتماعی بر عملکرد کارکنان بانک مهر استان‌های آذربایجان غربی و شرقی. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری در هزاره سوم، تهران، شرکت همایش آروین البرز.

۵. پیران محمد، آقاجانی طهمورث، شوقی بهزاد، رضا زاده آرشد (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان در صنایع ریخته گری ایران (مورد مطالعه: کارکنان شاغل در شهر صنعتی کاوه). فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی.
۶. توسلی غلام عباس، موسوی معصومه (۱۳۸۴). مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تأکید بر نظریه های سرمایه اجتماعی، نشریه علوم اجتماعی.
۷. شاکر علی، فتحی آشتیانی علی، مهدویان علیرضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه سبک های دلبستگی و سلامت روانی با سازگاری زناشویی در زوجین. مجله علوم رفتاری، دوره ۵، شماره ۲.
۸. قنبری، سیروس، همتی، مدینه. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا، نامه آموزش عالی، سال نهم، شماره ۳۵.
۹. جان فیلد (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی. ترجمه جلال متقی. چاپ اول. تهران: انتشارات موسسه عالی پژوهش سرمایه اجتماعی.
۱۰. مشبکی، اصغر و قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۵). مزیت رقابتی: تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی دو شرکت خودرو ساز ایرانی). فصلنامه دانشنامه مدیریت، شماره ۱۳، صفحه ۶۷۱.
۱۱. مشکین قلم، لیلیا و امیر خانلری (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد و تعهدات کارکنان سازمان. نهمین کنفرانس آسیب شناسی مدیریت منابع انسانی، تهران- دانشگاه الزهراء، مرکز توسعه آموزش های مدیریت آزما پارسیان (تامپ).
۱۲. محمدی الیاسی قنبر، سیدرضا سیدجوادی و مجتبی عربی (۱۳۹۵). شناسایی روش ها و منابع یادگیری کارشناسان و مدیران منابع انسانی در صنعت خودرو: نگاهی روایتی. مدیریت فرهنگ سازمانی دوره ۱۴، شماره ۴، ص ۹۳۷-۹۵۹.
۱۳. منطقی، منوچهر، اسکندرپور، بهروز، دستیاری، اکرم، نظری، یونس (۱۳۹۷). نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد نوآورانه کارکنان، با تأکید بر نقش تاب آوری و توانمندسازی. مجله مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره سوم، شماره ۲.
۱۴. نصیرپور، علیرضا، شیخ ویسی، یاسر (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه اجتماعی بر میزان عملکرد کارکنان سازمان های نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر اعتماد، مشارکت و شبکه روابط متقابل اجتماعی. فصلنامه علوم و فنون نظامی، دوره نهم، شماره ۲۶.
15. Augusto, M., Torres, P. (2018). Effects of brand attitude and eWOM on consumers' willingness to pay in the banking industry: Mediating role of consumer-brand identification and brand equity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 42, 1-10.
16. Eriksson, M. & Ng, N. & Weinehall, L. & Emmelin, M. (2011). The Importance of Gender and Conceptualization for Understanding the Association between Collective Social Capital and Health: A Multilevel Analysis from Northern Sweden. *Social Science & Medicine*. V. 73.
17. Ling, Y. (2013). The influence of intellectual capital on organizational performance-knowledge management as moderator. *Asia Pacific Journal of Management*, 30(3), 937-964.
18. Nahapiet, J. & S. Ghoshal. (1998). Social capital, intellectual capital and the Organizational advantage. *Academy of Management Review*. 232: pp: 242-266.
19. Norizan I. (2019). Organizational commitment and job satisfaction among staff of higher learning education institutions in Kelantan. (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
20. Putnam. R. (2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York.
21. Qu H, Zhao XR. (2012). Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. *Journal of Business Research*. 65(1): 22-8.
22. Rahman, S. Ferdousy, S. Karan, R. 2017, Determine the relationships between the components of organizational and job performance. *ABAC Journal*. 35(1): 30-45.
- Saxena S, Saxena R. (2015) 23. Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Management and Business Research*, 5(1):19-30.
24. Winter, I. (2000). Towards a Theorised understanding of Family life and social capital. *Australian Institution of Family studies*.
25. Zincirkiran M, Emhan A, Yasar MF. (2018), Analysis of Teamwork, Organizational Commitment and Organizational Performance: A Study of Health Sector in Turkey. *Asian Journal of Business and Management*.