

## بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی استان اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی)

علی نصر اصفهانی\*، دانشجوی دکتری گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

محمد اسماعیل انصاری، استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

علی شائمی برزکی، استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

حسین آقا حسینی، دانشیار گروه زبان و ادبیات فارسی دانشگاه اصفهان

### چکیده

مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری برای درک روابط اجتماعی که زیربنای سیستمهای اجتماعی اثربخش است، به کار می‌رود و مبنای مزیت سازمانی شناخته شده است. سؤال اصلی برای مطالعات سازمانی آن است که چگونه سرمایه اجتماعی در محیط کار فرسایش می‌یابد؟ و چگونه می‌توان آن را افزایش داد؟ مطالعات سرمایه اجتماعی سازمانی بر رفتارهای کاری که به سرمایه اجتماعی کمک کننده هستند، تمرکز یافته است. هدف پژوهش حاضر، تعیین عوامل سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی استان اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی) است. مرحله اول این مطالعه روش کتابخانه‌ای و مرحله بعد توصیفی - پیمایشی است و جامعه آماری در مرحله دوم شامل ۱۲۹۵۹۵ نفر مدیران و کارشناسان سازمانهای خدماتی استان اصفهان است. حجم نمونه پژوهش ۱۹۰۵ نفر محاسبه شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه ۳۶ سؤالی حاصل از مرحله اول پژوهش بود که پایایی آن ۰/۹۰ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t تک‌متغیره و مانوا استفاده شد. نتایج نشان داد. میانگین‌های حاصل در خصوص عوامل شناختی (نظیر توجه به اهداف سازمان، وجود فرهنگ سازمانی قوی، انتقال تجارب کاری در بین افراد)، عوامل ساختاری (مانند وجود سیستم مطلوب کاری، تشکیل گروه‌های کاری، انتخاب مناسب افراد در امور مختلف) و عوامل رابطه‌ای (نظیر وجود همدلی، راز داری، صداقت، فروتنی در سازمان، بالا بودن آستانه تحمل در افراد،

ارج نهادن به نیکوکاری)، سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان از سطح متوسط (۳) بزرگتر بود و بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عوامل شناختی، ساختاری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد. از عوامل زمینه‌ای بررسی شده تحصیلات و سابقه کار ارتباط معنی داری با میانگین حاصل از عوامل سرمایه اجتماعی نشان داد؛ اما سن، جنس، رشته تحصیلی و سابقه کار ارتباط معنی داری با میانگین حاصل از عوامل سرمایه اجتماعی نشان نداد.

### واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی سازمانی، عوامل شناختی، عوامل رابطه‌ای، عوامل ساختاری.

#### مقدمه

سرمایه اجتماعی موضوعی واحد نیست؛ بلکه انواع گوناگونی از مقوله‌هاست که دو ویژگی مشترک دارد: یکی اینکه همه آنها شامل جنبه‌ای از ساخت اجتماعی است و دیگر اینکه کنشهای معین افرادی را که در درون ساختار قرار دادند، تسهیل می‌کند. سرمایه اجتماعی، نه در افراد و نه در ابزار فیزیکی تولید؛ بلکه در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و توسعه پیدا می‌کند. سرمایه اجتماعی در حقیقت به آرمانهای مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی، اعتماد، صداقت و احترام متقابل افراد نسبت به همدیگر، رعایت ارزشها و هنجارها و اصول اخلاقی، پرهیز از هرگونه تظاهر در رفتار اطلاق می‌گردد. از آنجا که در سازمانهای پیچیده‌تر، احتمال فرصت‌طلبی، شانه خالی کردن از زیر کار و نیز تقلب بیشتر است، به میزان از سرمایه اجتماعی برای پیشگیری از این رفتارها لازم است. سرمایه اجتماعی پدیده‌ای مدیریت‌پذیر است، به این معنا که می‌توان آن را براساس سیاستگذاری‌ها در حوزه‌های مشخصی از سازمان بازسازی یا به فرایند شکل‌گیری آن

کمک نمود. این مهم در صورتی محقق می‌گردد که مدیران و سیاستگذاران سازمان به اهمیت سرمایه اجتماعی پی برده باشند و از چگونگی رشد و گسترش آن آگاه باشند.

در نوشته‌های جدید مدیریت موضوع سرمایه اجتماعی که سابقه جامعه شناختی دارد، به عنوان یک اهرم توفیق‌آفرین مطرح و مورد اقبال فراوان واقع شده است. سرمایه اجتماعی، بستر مناسب بهره‌وری سرمایه فیزیکی و انسانی و راهی برای نیل به موفقیت تلقی شده است. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را ساده‌تر و لذت‌بخش‌تر می‌سازد. امروزه سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می‌کند و انسجام بخش میان افراد و گروهها است. فقدان سرمایه اجتماعی باعث می‌شود، سایر

سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست دهند و پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، دشوار گردد.

هر روزه مردان و زنان به عنوان نیروی کار با سطح مشابهی از سرمایه انسانی مثل: هوش تحصیلات، مهارت و تجربه وارد سازمانها می‌شوند. موفقیت آنان تنها به وسیله سرمایه انسانی تعیین نمی‌شود؛ بلکه مطالعات نشان می‌دهد که توانایی، دانش و سایر منابع افراد در محیط‌های کاری به وسیله شبکه‌های اجتماعی و شرایط سازمانی تقویت یا تضعیف می‌گردد. روابط بین سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی در سازمان مهم است. برخی اعتقاد دارند که سرمایه اجتماعی به وسیله سهم کردن افراد در دانش و اطلاعات به بهبود سرمایه انسانی کمک می‌کند. در حالی که برخی بر این عقیده‌اند که سرمایه انسانی ناشی از تحصیلات بالاتر و تجربه کاری بیشتر، منجر به سرمایه اجتماعی می‌شود. با وجود این اغلب اذعان نموده‌اند که سرمایه اجتماعی فرصتهای لازم برای موفقیت سازمان را فراهم می‌نماید.

سرمایه اجتماعی در چند دهه اخیر به عنوان یکی از مهمترین مباحث در بین اندیشمندان شاخه‌های مختلف علوم اجتماعی و انسانی مطرح شده است. سازمانهایی که به وسیله برنامه‌های بهبود منابع انسانی (HRD)<sup>۱</sup> بر روی منابع انسانی خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، نمی‌توانند از اهمیت نقش سرمایه اجتماعی غفلت ورزند. کارکنان خوب آموزش دیده به محیطی نیاز دارند که رشد کنند، چنین محیطی تنها به وسیله سرمایه‌گذاری در سرمایه

اجتماعی قابل دسترسی است. سازمانها با سطح بالای سرمایه اجتماعی، توانایی مدیریت دانش بهتری دارند؛ به این ترتیب سرمایه اجتماعی می‌تواند منجر به مدیریت دانش مؤثرتر گردد و در نهایت عملکرد سازمان افزایش یابد. در سازمانهایی که سرمایه اجتماعی کم است، کنترل‌های رسمی و قوانین ضرورت بیشتری می‌یابد. هنگامی که سرمایه اجتماعی در سازمانها کم است، ابزارهایی به کار گرفته می‌شود که می‌تواند هزینه مبادلات<sup>۲</sup> را افزایش دهد. به این ترتیب فقدان سرمایه اجتماعی هزینه‌های سازمان را افزایش می‌دهد و هنگامی که هزینه‌های بهبود سرمایه اجتماعی در سازمانها را مورد توجه قرار دهیم، باید به آنها نیز توجه گردد. مدیرانی که از چگونگی سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی در سازمان آگاهند، معدودند. امروزه لازم است مدیران در این زمینه آگاهی بیشتری کسب نمایند. این مقاله به مطالعه و بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی پرداخته و عواملی را که موجب فرسایش و افزایش آن می‌شود مورد توجه قرار داده است. همچنین سرمایه اجتماعی بومی را از دیدگاه و آموزه‌های سعدی مورد مطالعه قرار داده و میزان آن را در سازمانهای خدماتی استان اصفهان مورد سنجش قرار داده است.

2. Transaction cost

1 . Human resources development

## مبانی نظری پژوهش

سرمایه اجتماعی یک عنوان کلی<sup>۱</sup> است (کینگ، ۲۰۰۴). پوتنام<sup>۲</sup> سرمایه اجتماعی را اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که همکاری و تعاون را برای نیل به منافع متقابل آسان می‌سازد، تعریف می‌کند (فوزل، ۲۰۰۶). سرمایه اجتماعی را «دوستان، همکاران و تماس‌های کلی‌تر که از طریق آنها فرصت‌های استفاده از سرمایه مالی و انسانی بدست می‌آید، می‌داند» (لین و هانگ، ۲۰۰۵) کلمن<sup>۳</sup> سرمایه اجتماعی را «روابط میان اشخاص، گروه‌ها و اجتماعات که اعتماد را شکل داده و کنش‌ها را تسهیل می‌کند» تعریف (دانچف، ۲۰۰۶). سرمایه اجتماعی به معنی ویژگی‌هایی از سازمان‌های اجتماعی، از قبیل شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی است که عمل و همکاری برای رسیدن به سود متقابل را تسهیل می‌کند. در اجتماعی که از حجم قابل توجهی از سرمایه اجتماعی بهره‌مند است، همکاری آسان‌تر است.

به اعتقاد کوهن و پورساک<sup>۴</sup> سرمایه اجتماعی عبارت است: اعتماد، درک متقابل، و رفتارها و ارزش‌های مشترک (اسمیت، ۲۰۰۶). سرمایه اجتماعی شامل دانش و منابع سازمانی است که توان اقدام جمعی و انفرادی در سیستم‌های اجتماعی انسانی را افزایش می‌دهد (تایمون، ۲۰۰۳). کلمه «اجتماعی» در عنوان سرمایه اجتماعی، دلالت می‌کند که این منابع در دل شبکه‌های

روابط قرار گرفته‌اند. اگر سرمایه انسانی را آنچه که فرد می‌داند، فرض کنیم (مجموع دانش، مهارت و تجارب فرد)، پس دسترسی به سرمایه اجتماعی به کسانی که آن فرد می‌شناسد، بستگی دارد؛ یعنی اندازه، کیفیت و گوناگونی شبکه‌های کسب و کار و شبکه‌های ارتباطی در آن مؤثر است.

کلمه «سرمایه» در این عبارت دلالت می‌کند که سرمایه اجتماعی همانند سرمایه انسانی یا سرمایه اقتصادی ماهیتی زاینده و مولد دارد؛ یعنی افراد را قادر می‌سازد. ارزش ایجاد کنند، کارها را انجام دهند، به اهداف دست یابند، مأموریت‌های زندگی خود را به انجام رسانند و به سهم خویش به دنیایی که در آن زندگی می‌کنند، کمک نمایند. سرمایه اجتماعی با متغیرهایی همچون اعتماد، آگاهی، نگرانی درباره دیگران، مسائل عمومی، مشارکت در مسائل عمومی و انسجام و همبستگی گروهی و همکاری ارتباط دارد. سازمان‌هایی که از سرمایه اجتماعی برخوردارند، می‌توانند به اهدافی دست یابند که بدون سرمایه اجتماعی میسر نیست. در خصوص سرمایه اجتماعی نظریه‌های گوناگونی وجود دارد. در زیر برخی از آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

### نظریه سرمایه اجتماعی گوشال و ناهاپیت<sup>۵</sup>

این دو صاحب‌نظر سرمایه اجتماعی را به سه بعد شناختی، رابطه‌ای و ساختاری تقسیم کرده‌اند و هر سه بعد را به اجزاء فرعی تری تفکیک نموده‌اند.

1. General Rubric
2. Putnam
3. Coleman
4. Cohen and Porsak

**جدول شماره ۱- ابعاد سرمایه اجتماعی**

دیدگاه گوشال و ناهایت	
ابعاد سرمایه اجتماعی	معیارهای اندازه گیری
بعد شناختی	وجود ارزشهای مشترک شناخت و همکاری بر اساس حکایات (تبادل تجربه بر اساس حکایات)
بعد رابطه‌ای	- روابط مبتنی بر صداقت و اعتماد متقابل - همکاری به عنوان یک الزام - تعهد به اهداف - رجحان منافع سازمان - عضو یک خانواده مشترک بودن
بعد ساختاری	روابط شخصی گرم ارتباطات کاری زیاد ساختار ارتباطی تسهیل کننده

(گوشال و ناهایت، ۱۹۹۸)

**نظریه جیمز کلمن<sup>۱</sup>**

جیمز کلمن از اولین کسانی بود که به بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی و عملیاتی کردن آن پرداخت. او در تحلیل و تبیین سرمایه اجتماعی به جای توجه به ماهیت و محتوای آن به کارکرد سرمایه اجتماعی توجه دارد. از نظراو سرمایه اجتماعی از بخشی ساختار اجتماعی است که به فرد اجازه می دهد، با استفاده از آن به منابع خود

دست یابد. این بعد از ساختار اجتماعی شامل تکالیف و انتظارات، شبکه اطلاع رسانی، هنجارها و ضمانت‌های اجرایی است که انواع خاصی از رفتار را تشویق می کند یا مانع می شود. کلمن مطرح می کند که سرمایه اجتماعی بر کارکرد آن بنا شده است. به اعتقاد کلمن سرمایه اجتماعی می تواند در سه شکل ظاهر شود: اول، تکالیف و انتظاراتی که بستگی به میزان قابل اعتماد بودن محیط اجتماعی دارد. دوم، ظرفیت اطلاعات برای انتقال و حرکت در

1. Coleman

پوتنام بر سهم سرمایه اجتماعی در تأسیس و کارآمد بودن نهاد های دموکراتیک مدنی تأکید دارد.

ساختار اجتماعی، تا بتوان پایه‌ای برای کنش فراهم آورد و سوم، وجود هنجارهایی که توأم با ضمانت اجرائی مؤثر باشد (کلمن، ۱۳۷۷).

## نظریه SCAT<sup>۲</sup> در خصوص سرمایه اجتماعی در

### سطح سازمان

این نظریه برای اولین بار در سال ۱۹۹۸ توسط بین و هیکس<sup>۳</sup> ارایه و سپس توسط محققان دیگر؛ از جمله کریشنا و شرادر<sup>۴</sup> در سال ۱۹۹۸ توسعه داده شده است. این نظریه سعی در تصویر ابعاد و ترکیب سرمایه اجتماعی در سطح سازمان دارد (کریشنا و شرادر، ۱۹۹۹).

در این نظریه، سرمایه اجتماعی به دو سطح کلان و خرد تقسیم شده است؛ سطح کلان اشاره به محیطی دارد که سازمان در آن فعالیت دارد که شامل قوانین، چارچوب حقوقی، نوع حکومت و نظام سیاسی، میزان عدم تمرکز و میزان مشارکت سیاسی افراد در خط‌مشی‌های کلان است. سرمایه اجتماعی در سطح خرد به دو بعد شناختی و ساختاری تقسیم شده است. بعد شناختی به بخش نامحسوس سرمایه‌ای اجتماعی مانند ارزشها، عقاید، نگرشها، رفتار و هنجارهای اجتماعی می‌پردازد. این ارزشها شرایطی را در سازمان بوجود می‌آورند که افراد با یکدیگر همکاری نمایند. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی در برگیرنده ساختارها و شبکه‌هایی است که حاوی فرایندهای تصمیم‌گیری جمعی و رهبران پاسخگو می‌باشد.

### نظریه پوتنام<sup>۱</sup>

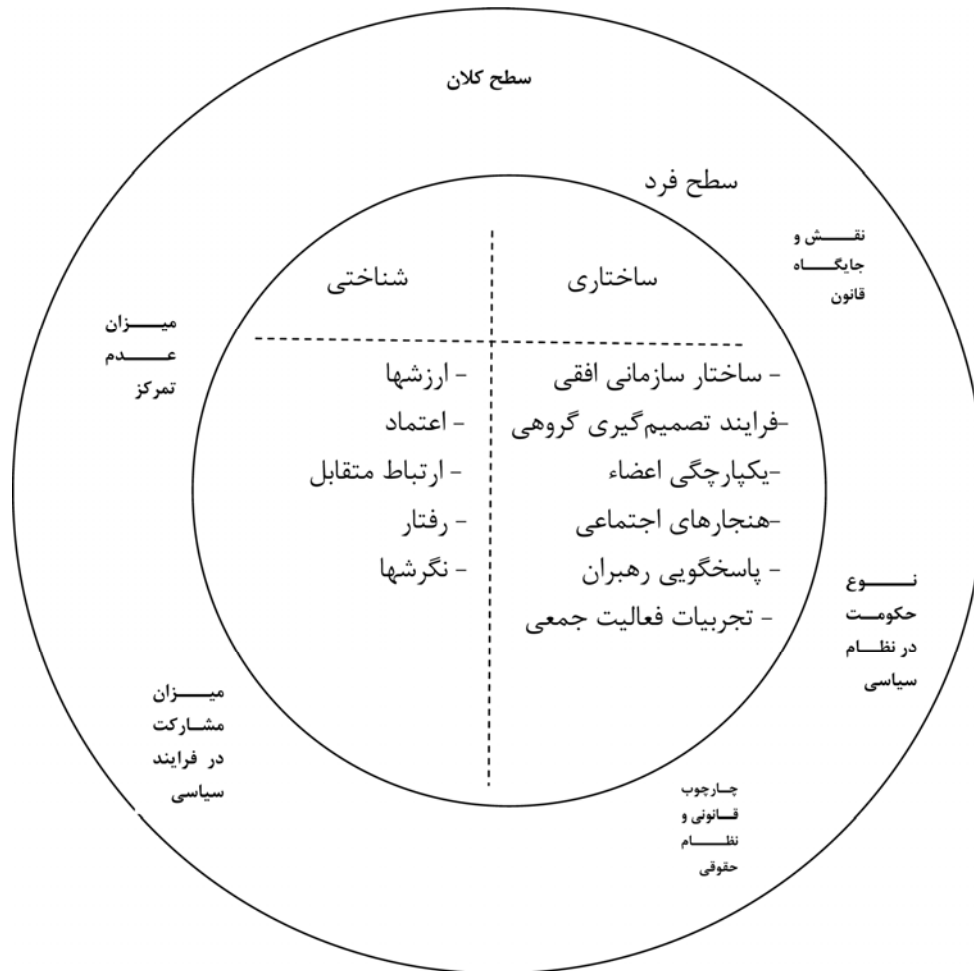
تأکید عمده پوتنام بر نحوه تأثیر سرمایه اجتماعی بر رژیم های سیاسی و نهادهای دموکراتیک مختلف است. پوتنام، سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه به عنوان منابعی هستند که در کنش های اعضا جامعه موجود است. پوتنام سرمایه اجتماعی را به عنوان وسیله‌ای برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی در سیستم های مختلف می‌داند (پوتنام، ۱۳۷۷). پوتنام بیشتر به تأثیر سرمایه اجتماعی در سطح ملی علاقه مند است، این که سرمایه اجتماعی چه تأثیری بر نهادهای دموکراتیک و در نهایت بر توسعه اقتصادی دارد. تفاوت اصلی بین دیدگاه پوتنام و کلمن در این است که وی این مفهوم را فراتر از سطح ملی به کار گرفته است. به اعتقاد پوتنام شبکه های مشارکت مدنی از شکل های اساسی سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود. نظریه پردازانی چون کلمن و پوتنام بر آثار مثبت سرمایه اجتماعی تأکید دارند. کلمن بر نقش سرمایه اجتماعی در بهبود شرایط اقتصادی و اجتماعی جامعه و

2. Social Capital Assessment Theory

3. BainAnd Hicks

4. Krishna& Shradar

1. Putnam



شکل ۱- نظریه SCAT

(منبع، کریشنا و شرادر، ۱۹۹۹)

### نظریه هادسون<sup>۱</sup>

هادسون برای بررسی سرمایه اجتماعی در سازمان سه

شاخص ارایه نموده است. این شاخصها عبارتند از: سطح

متوسط رضایت شغلی<sup>۲</sup> در گروه کاری، رفتار شهروندی

سازمانی<sup>۳</sup> و رقابت شدید ناسالم در میان همکاران<sup>۴</sup>

(هادسون، ۲۰۰۵). هر یک از این شاخصهای سه گانه در

زیر مورد بررسی قرار می گیرد.

### رضایت شغلی

رضایت شغلی یکی از مفاهیمی است که در علوم

رفتاری به طور وسیع مورد استفاده قرار گرفته است.

رضایت شغلی به عنوان مجموعه ای از شاخصهای ذهنی

1.Hodson

2. A verage job satisfaction

3. Organizational citizenship behavior

4. Infighting among co- workers

## ۶- مزاحمت بین گروهها<sup>۹</sup>

در اغلب تعارضهای سازمانی، تنش بین گروههای کاری در قلمرو مقایسه‌های خشم‌برانگیز و بدگویی ادامه می‌یابد. از تاکتیکهای متداول در رقابت ناسالم، مقایسه‌های خشم‌برانگیز، ترور شخصیت<sup>۱۰</sup>، بدگویی و انداختن عمدی کار به دوش دیگری<sup>۱۱</sup> است.

## رفتار شهروندی سازمانی

در گذشته هنگام ارزیابی عملکرد افراد، رفتارهایی که در شرح شغل و شرایط احراز، از فرد انتظار می‌رفت، مورد سنجش قرار می‌گرفت. اما امروزه رفتارهایی فراتر از نقش تجویز شده، مد نظر قرار می‌گیرد. در گذشته اغلب به عملکرد درون نقشی<sup>۱۲</sup> افراد در سازمان توجه می‌شد. عملکرد درون نقشی رفتارهایی است که در شرح وظایف و نقشهای رسمی بیان می‌شود و از کارکنان خواسته می‌شود که در چارچوب آن فعالیت نمایند. از دهه ۱۹۸۰، صاحب‌نظران مدیریت بین عملکرد درون نقشی و فرانقشی<sup>۱۳</sup> تفاوت قائل شدند. عملکرد فرانقشی، رفتارهای شغلی فراتر از نقشهای رسمی کارکنان در سازمان است که بصورت اختیاری و داوطلبانه صورت می‌گیرد و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان لحاظ نمی‌شود. این رفتارها با مفاهیمی مثل رفتارهای بیش اجتماعی<sup>۱۴</sup>،

کارکنان درک می‌شود. این که شغل تا چه حدی نیازهای عاطفی، اجتماعی و مادی کارکنان را برآورده می‌سازد.

## رقابت شدید ناسالم در میان همکاران

روابط همکاران با یکدیگر بخش مهمی از «جو اجتماعی»<sup>۱</sup> در کار است. روابط منفی در میان همکاران می‌تواند عامل درماندگی و نارضایتی مزمن و به فعالیت‌های تولیدی لطمه وارد نماید. یک نوع مهم تعارض در سازمان هنگامی ایجاد می‌شود که کارکنان از کار اجتناب کنند و آن کار را به عهده دیگری واگذار کنند. هر سستی در کار<sup>۲</sup> به وسیله سایر کارکنان منفی تصور می‌شود؛ زیرا باعث دردسر آنها می‌شود و یا اینکه کارشان را زیادتر می‌کند. تصور بی‌انصافی در پاداشها<sup>۳</sup> نوع دیگری از تعارض داخل گروهی است. پاداشهایی که تصور می‌شود، غیر منصفانه توزیع شده است، دردسر زیاد در سازمان تولید خواهد کرد (هدسون، ۲۰۰۵).

رقابت شدید ناسالم در بین همکاران بوسیله شش شاخص سنجیده می‌شود (هدسون، ۲۰۰۵).

- ۱- بدگویی داخل گروه<sup>۴</sup>
- ۲- تعارض داخل گروه<sup>۵</sup>
- ۳- مزاحمت داخل گروه<sup>۶</sup>
- ۴- بدگویی بین گروهها<sup>۷</sup>
- ۵- تعارض بین گروهها<sup>۸</sup>

8 . Between group conflict

9 . Between group interference

10 . Character assassination

11 . Shift work to another person

12 . In- role performance

13 . Extra- role performance

14 . Pro- social behavior

1 .Social climate

2 .Slacking of effort

3 .Perceived unfairness in rewards

4 . within group gossip

5 . within group conflict

6 . within group interference

7 . Between group gossip



## ۵) ادب و نزاکت<sup>۲</sup>

به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنشها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود (قلی‌پور، ۱۳۸۶).

در مقایسه این پنج نظریه می‌توان به این مهم واقف شد که نظریه گوشال و ناهاپیت به عوامل بیرونی اثرگذار بر سرمایه اجتماعی توجه خاصی نداشته است. کلمن و پوتنام سرمایه اجتماعی را در سطح کلان جامعه مورد توجه داشته‌اند. نظریه SCAT علی‌رغم توجه به جنبه ساختاری و شناختی که در نظریه ناهاپیت و گوشال مورد توجه بوده، به محیطی اشاره دارد که سازمان در آن فعالیت می‌کند. نظریه همدسون برای بررسی سرمایه اجتماعی در سازمان سه شاخص، رضایت شغلی، رقابت در میان همکاران و رفتار شهروندی را مورد توجه قرار داده و جنبه ساختاری و شناخته را مورد بررسی قرار نداده است. در مجموع با مطالعه مدل‌های گوناگون در خصوص سرمایه اجتماعی این پژوهش تلاش دارد که سرمایه اجتماعی سازمان را از آموزه‌های سعدی استخراج نماید و برای انسجام پژوهش مدل ناهاپیت و گوشال که سرمایه اجتماعی را از سه جنبه ساختاری و شناختی مورد بررسی قرار داده، مبنای کار قرار گرفته است. مطالعات اولیه پژوهشگر در آثار سعدی مؤید آن است که امکان تحلیل دیدگاه سعدی براساس این سه جنبه وجود دارد.

رفتارهای فرانقشی، رفتارهای خودجوش<sup>۱</sup> و عملکرد زمینه‌ای<sup>۲</sup> و به طور کلی رفتارهای شهروندی سازمانی توصیف می‌شوند. به طور کلی رفتارهای شهروندی رفتارهای ارزشمند و مفید است که کارکنان به صورت دلخواه و داوطلبانه بروز می‌دهند. این رفتارها اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهد ارگان پنج رفتار زیر را برای سنجش رفتار شهروندی مورد استفاده قرار می‌دهد:

### ۱) جوانمردی<sup>۳</sup>

جوانمردی نشان‌دادن تحمل و گذشت در شرایط سخت و بحرانی سازمان بدون ابراز شکایت، تعریف می‌شود.

### ۲) فضیلت مدنی<sup>۴</sup>

منظور تمایل به مشارکت در زندگی سازمانی و نیز ارایه تصویری مناسب از سازمان است.

### ۳) وظیفه‌شناسی و با وجدان بودن<sup>۵</sup>

رفتارهایی که فراتر از الزامات نقش فرد در سازمان است. برای مثال، کار کردن بعد از ساعات کاری برای سود رساندن به سازمان.

### ۴) نوع دوستی<sup>۶</sup>

نوع دوستی به معنی کمک به همکاران در انجام بهتر وظایفشان. نوع دوستی و وظیفه‌شناسی به اتفاق هم رفتار کمک‌کننده را شامل می‌شود (کاسترو، ۲۰۰۴).

1. Spontaneous
2. Contextual performance
3. Sportsmanship
4. Civic virtue
5. Conscientiousness
6. Altruism

## تئوری‌های سرمایه اجتماعی

در خصوص سرمایه اجتماعی سه تئوری پیوندهای ضعیف<sup>۱</sup>، شکاف ساختاری<sup>۲</sup> و تئوری منابع اجتماعی<sup>۳</sup> وجود دارد که به شرح هر یک پرداخته خواهد شد.

### تئوری پیوندهای ضعیف

بر اساس این تئوری هر چه شدت و استحکام روابط میان اعضای گروه بیشتر باشد یعنی گروه بسته‌تر و غیر انعطاف‌پذیرتر باشد و «گروه‌اندیشی»<sup>۴</sup> بر گروه حاکم باشد و افراد اجازه طرح دیدگاه‌های گوناگون را نداشته باشند ارزش سرمایه اجتماعی کمتر خواهد بود (کامن و ولف، ۲۰۰۸). بر عکس هر قدر شدت و استحکام این روابط ضعیف‌تر باشد، سرمایه اجتماعی بیشتر است.

گرانووتر<sup>۵</sup> واضع تئوری پیوندهای ضعیف است. وی اعتقاد دارد شدت و استحکام زیاد روابط درون‌گروهی، گروه را به یک گروه کاملاً بسته و درون‌گرا تبدیل می‌کند که این مسأله سبب ضعیف شدن پیوندهای میان‌گروهی و در نتیجه عدم ورود گروه به شبکه اجتماعی می‌گردد. اگر گروه نتواند وارد شبکه تعاملات میان‌گروهی شود، از منابع و منافع شبکه‌های اجتماعی که همان سرمایه اجتماعی است، محروم می‌شود. تأکید این تئوری بر وجود تعاملات و ارتباطات اجتماعی میان گروهی است. پاتنام اعتقاد دارد که گرچه سرمایه

اجتماعی درون‌گروهی برای حفظ وضع موجود سودمند است؛ اما سرمایه اجتماعی میان‌گروهی برای پیشرفت کردن<sup>۷</sup> مطلوب‌تر است. اهمیت سرمایه اجتماعی میان‌گروهی در آن است که افراد را قادر به کارگیری منابع، ایده‌ها و اطلاعات حاصل از تماسهایی که با افراد خارج از محیط اجتماعی خود می‌سازد. پیوندهای قوی از اصل همانندی<sup>۸</sup> پیروی می‌کند و افراد را با افرادی مشابه خود پیوند می‌دهد. پیوندهای ضعیف، افراد دارای پیشینه‌های فرهنگی و اجتماعی متفاوت را گردهم می‌آورد (فیلد، ۲۰۰۴). منظور از پیوندهای ضعیف همان سرمایه اجتماعی میان‌گروهی و پیوندهای قوی، سرمایه اجتماعی درون‌گروهی است.

### تئوری منابع اجتماعی

این تئوری به مطالعات لین<sup>۹</sup> مربوط است. پیوندهای موجود در شبکه بدون وجود منابع داخلی آن، ناکارآمد هستند. لین معتقد است، تنها منابع موجود در درون شبکه است که می‌تواند به عنوان سرمایه تلقی گردد.

از دیدگاه این تئوری، پیوندها، ارتباطات و تعاملات میان افراد به خودی خود سرمایه اجتماعی تولید نمی‌کند؛ بلکه این اعضای شبکه هستند که به عنوان منبع داخلی گروه، می‌توانند سرمایه اجتماعی ایجاد کنند. به عنوان مثال توانایی نفوذ، تحصیلات عالی، سجایای شخصیتی،

1. Weak ties theory
2. Structural hole theory
3. Social resource theory
4. Group think
5. Granowetter

6. Getting by
7. Getting ahead
8. Homophily
9. Lin

### تئوری شکاف ساختاری

این تئوری در سال ۱۹۹۲ توسط برت<sup>۳</sup> مطرح شد. این تئوری بر رابطه میان فرد با همکاران وی در شبکه تأکید دارد. منظور از شکاف ساختاری در این تئوری، فقدان یا ضعف ارتباط میان دو فرد در یک شبکه اجتماعی است. مطابق این تئوری، اگر فرد در شبکه اجتماعی خود با همکارانی که با هم در ارتباط نیستند یا حداقل ارتباط اندکی با هم دارند، ارتباط برقرار کند، نهایت استفاده را خواهد برد. این تئوری بر این فرض بنا شده است که بازارها، سازمانها و افراد با یکدیگر در ارتباط هستند. اگر این ارتباط ساختار یافته، منظم و تعریف شده، نباشد در این صورت افراد به عنوان یک سرمایه اجتماعی می توانند از این ارتباط سود ببرند و هر چه روابط میان آنها ساختارمندتر باشد؛ از این سرمایه کاسته می شود؛ زیرا در روابط خشک و بی روح قوانین و مقررات حاکم است و فرصت هر گونه خلاقیت و استفاده از مزئیتهای هنجاری، مانند اعتماد را از گروه می گیرد. به عبارت دیگر این تئوری روابط غیر رسمی را بر روابط رسمی ترجیح می دهد. در دیدگاه این تئوری ادوکراسی بهتر از بوروکراسی خواهد بود (الوانی و نقوی، ۱۳۸۲). به طور کلی رسمیت و قانونمند شدن ساختاری با سرمایه اجتماعی در تعارض است.

با مرور ادبیات مربوط به مفهوم سازی سرمایه اجتماعی می توان به این جمع بندی رسید که تئوری پیوندهای ضعیف به ماهیت ارتباطات و تعاملات میان افراد

توان مدیریتی، توان مالی و ... افراد و اعضای گروه هر کدام در جای خود می توانند به عنوان یک منبع، به هنگام نیاز، در دسترس سایر اعضای گروه قرار گیرند. وجود این ارتباطات و تعاملات بدون داشتن این منابع، به خودی خود نمی تواند سرمایه اجتماعی تولید نماید.

به این ترتیب لین مفهوم سرمایه اجتماعی را به عنوان منابع نهفته در ساختار اجتماعی مطرح می کند که با کنشهای هدفمند قابل دسترس است؛ لذا سرمایه اجتماعی افراد را بر حسب میزان یا تنوع ویژگی هایی که دیگرانی که فرد با آنها پیوندهای مستقیم و غیر مستقیم دارد قابل سنجش می داند. اعضای شبکه دارای منابع با ارزش هستند که می تواند فرد را در رسیدن به اهداف یاری رسانند. بنابراین منبع سرمایه اجتماعی، یک منبع فردی<sup>۱</sup> است که در نگرشهای فرد منعکس می گردد. بیکر اعتقاد دارد، سرمایه اجتماعی یک دارایی فردی<sup>۲</sup> است (استون و راسل، ۲۰۰۴). سرمایه اجتماعی در این نظریه با فضایل سنتی، چون درستکاری، وفای به عهد، قابل اعتماد بودن، روابط متقابل و نظایر اینها مرتبط می شود (تاجبخش، ۱۳۸۴). این پژوهش بیشتر بر اساس تئوری منابع اجتماعی است؛ زیرا بر نقش و ویژگیهای مدیران و کارکنان در سازمان تأکید دارد.

1. Source of social capital is an individual resource

2. Individual asset

3. Burt

اشاره دارد. تئوری شکاف ساختاری بر الگوی این پیوندها و ارتباطات در میان اعضای موجود در شبکه تمرکز داشته و تئوری منابع اجتماعی بر ویژگی‌های ارتباطات و تعاملات اعضا و محتوای روابط اشاره دارد. به عبارت دیگر، تئوری پیوندهای ضعیف و شکاف ساختاری هر دو بر «ساختار» شبکه‌ها معطوف هستند، در حالی که تئوری منابع اجتماعی به «محتوای شبکه» توجه دارد.

### تعیین‌کننده‌های سرمایه اجتماعی در سطح فردی<sup>۱</sup>

کراس و هند فیلد<sup>۲</sup> سرمایه اجتماعی را مورد مطالعه قرار دادند. هدف آنان یافتن تعیین‌کننده‌های سرمایه اجتماعی در سطح فردی بود (کراس و هند فیلد، ۲۰۰۶). آنان اعتقاد دارند که سرمایه اجتماعی عاملی مربوط به توسعه در سطح فردی و کشوری است. در این مطالعه تعیین‌کننده‌های سرمایه اجتماعی در سطح فردی عبارت بودند از: سن، جنسیت، وضعیت ازدواج، تعداد فرزندان، اندازه شهر، تحصیلات، وضعیت استخدامی، درآمد و تعصب مذهبی<sup>۳</sup>. سرمایه اجتماعی در سطح فردی به عنوان منبعی که در درون ساختار اجتماعی کار می‌کند، مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. سرمایه اجتماعی در سطح فردی برای کسب نام نیک<sup>۴</sup>، قدرت و رفاه مادی سودمند است.

افراد به منظور دارا شدن سرمایه اجتماعی می‌بایستی با دیگران همکاری کنند، دیگرانی که منبع واقعی مزیت برای فرد هستند. صاحب‌نظران سرمایه اجتماعی اعتقاد دارند که هر چند سرمایه اجتماعی ویژگی جمع (گروه)، سازمان، خانواده و ملت) دارد؛ ولی از تلاشهای فردی افراد در جهت ایجاد اعتماد، روابط و همکاری ناشی می‌شود (آدلر، ۲۰۰۲)، هادسون<sup>۵</sup> در تحقیق خود از رفتار مدیران به عنوان منبع بالقوه سرمایه اجتماعی در سازمان یاد می‌کند. وی اعتقاد دارد که سؤال اصلی در مطالعات سازمانی آن است که چگونه سرمایه اجتماعی از بین می‌رود و چگونه می‌توان آن را افزایش داد. اکثریت مطالعات در خصوص سرمایه اجتماعی سازمانی بر رفتار کارکنان و مدیران به عنوان عامل کمک‌کننده به سرمایه اجتماعی تمرکز کرده‌اند.

سازمانهای تولید نامؤثر در گیر مشکلاتی مثل خرید قطعات معیوب، ناتوانی در تنظیم فعالیت‌ها به یک روش منطقی، تکیه بر سیستمهای کنترل اجباری یا سفت و سخت یا تعدادی قصور دیگر، هستند.

ارتباطات مناسب<sup>۶</sup> برای مطلع نگهداشتن کارکنان در خصوص اهداف، رویه‌ها و انتظارات عاملی حیاتی محسوب می‌گردد. نگهداری تجهیزات برای تولید مؤثر و برای امنیت کارکنان ضرورت دارد. تمامی این شایستگی‌ها برای ایجاد یک محیط تولیدی مؤثر لازم است. به این ترتیب شایسته بودن رفتار مدیریت پیش شرط مهمی برای

1. Individual- level Determinats of social capital
2. Krause and Handfield
3. Religiosity
4. Achieving higher reputation

5. Hadson

6. Goodcommuocation

اجتماعی شامل، مهارتهای اجتماعی، کاریزما بودن<sup>۵</sup> است. هر چه افراد در توانایی هایشان برای همکاری با دیگران سرمایه گذاری کنند، سرمایه اجتماعی فردی خود را ارتقا می‌بخشند (فیلد، ۲۰۰۴). سرمایه اجتماعی بر روابط و ارزشها به عنوان عوامل با ارزش و مهم جهت تبیین ساختارها و رفتارها تأکید دارد. این مفهوم تنها در شرایطی می‌تواند دستیابی به منابع را باعث شود که افراد علاوه بر ایجاد پیوند با دیگران، ارزشهای مشترک را هم درونی کرده باشند (فیلد، ۲۰۰۴).

### ضرورت پرداختن به سرمایه اجتماعی بومی

بررسی‌های گسترده اندیشمندان مدیریت مانند گرت هافستد<sup>۶</sup> گویای این واقعیت است که مدیریت و سازمان به شدت زیر نفوذ فرهنگ است (رابینز، ۱۹۹۱). با توجه به تفاوتی که بین فرهنگ مردم کشورهای مختلف وجود دارد، هافستد، چنین استدلال می‌کند که نمی‌توان در همه کشورها منحصراً از یک روش استفاده کرد (استونر و فریمن، ۱۹۹۲). بدین ترتیب یکی از موضوعات مهم که لازم است در انتقال الگوهای غربی مورد توجه کشورهای در حال توسعه؛ بخصوص کشورهای دارای فرهنگ کهن و غنی قرار گیرند، توجه به فرهنگ بومی آنها در این انتقال خواهد بود.

مدیریت سازمانها کاری پیچیده، مشکل و مستلزم درک روابط پویای محیط خارجی و داخلی سازمان است

ایجاد سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی بر اساس سود طرفین می‌باشد. به عبارت دیگر ایجاد محیط کاری مولد حیاتی است. در چنین محیطی بین مدیریت و کارکنان علایق مشترک وجود دارد. این دلیل خوبی است که انتظار داشته باشیم رضایت شغلی، رفتار شهروندی و همکاری در میان کارکنان به‌طور اساسی به‌وسیله شایستگی‌های مدیری تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

احترام به حقوق و علایق کارکنان از تعهدات هنجاری مدیریت بر کارکنان است، که شامل تأمین ثبات و امنیت استخدامی، حقوق و مزایای کافی، فراهم نمودن فرصت آموزش و پیشرفت است، تدارک موارد فوق از اجزای مهم عدالت در محیط کار است. عدالت در سازمان عنصر اصلی رفتار مدیری معتبر و مورد اعتماد است و کلیدی برای ایجاد احترام و توجه متقابل است (آدلر، ۲۰۰۲).

سرمایه اجتماعی افراد با نگرش آنان نسبت به ارزش فردی<sup>۱</sup> و خودکفایتی<sup>۲</sup> و باورهای آنان نسبت به توانایی خود برای رفتار در زندگی‌شان مرتبط است. برخی از صاحب‌نظران مثل گلیرز<sup>۳</sup> و دیگران سرمایه اجتماعی را یک ویژگی فردی تعریف می‌کنند که شامل ویژگی‌های اجتماعی یک فرد است که او را قادر می‌سازد، از تعاملات با دیگران سود بازاری<sup>۴</sup> و غیر بازاری به دست آورد. ویژگی‌های اجتماعی یک فرد برای کسب سرمایه

1. Self- worth
2. Self- efficacy
3. Glaeser
4. Market and nonmarket returns

5. Charisma  
6. Hofstede

(جیگر و کانگو، ۱۹۹۰). از آنجایی که محیط خارجی سازمانها در کشورهای گوناگون متفاوت است، نظریه‌های مدیریت که در شرایط کشورهای توسعه یافته تدوین شده است، در کشورهای در حال توسعه با محدودیتها و مشکلاتی مواجه است (کریتر و کینکی، ۲۰۰۷). بنابر این ضروری است که کشورهای در حال توسعه در پی تدوین و طراحی الگوی مدیریت بومی<sup>۱</sup> مناسب برای سازمانهای کشور خویش باشند.

یکی از رویکردها که می‌تواند ایران را در این مسیر مهم یاری رساند، مراجعه به گنجینه ادب فارسی است که مجموعه‌ای گرانبها و کم نظیر است و اگر با دیدگاه تأمل و تفحص به آن نگرسته شود می‌توان دریافت بسیاری از مفاهیم در علوم گوناگون؛ بویژه مفاهیم رفتاری و «مدیریت» که امروزه در ادبیات مدیریت مطرح است، از دیرباز مورد توجه خردمندان و دانشمندان این سرزمین نیز بوده است و در ادب فارسی تحت عنوان سیاست مدن در موضوع حکمت عملی در مورد آن سخن بسیار گفته شده است. کتابهایی مانند کلیله و دمنه، مرزبان نامه، قابوس- نامه، کلیات سعدی و... اغلب در صدد نصیحت‌گویی حاکمان بر آمده‌اند و به آنان شیوه‌های کارآمد مدیریت براساس نظام ارزش‌های ایرانی- اسلامی را گوشزد نموده‌اند. ادبیات و اجتماع از دیرباز ارتباط تنگاتنگی با همدیگر داشته‌اند. ادبیات در حقیقت بازتاب تحولات اجتماع است. آثار ادبی حاوی تجربیات ذی‌قیمتی است که می‌تواند راه‌گشای بسیاری از مسائل امروز بشر؛ از جمله

مشکلات مدیریت باشد. از میان این آثار گرانبها، سعدی شاعر و ادیب بزرگ قرن هفتم، در نصیحت به حاکمان آن دوران نصایح سودمندی را در خصوص آیین مدیریت و حکومت مطرح می‌نماید که به نظر می‌رسد بسیاری از آنها امروزه در نظریه‌های صاحب‌نظران غربی مدیریت نیز مورد توجه و بحث قرار گرفته است. سعدی در خصوص مدیریت مفاهیم فراوانی در کتاب بوستان، گلستان و کتاب نصیحه الملوک خود دارد. برای نمونه در کتاب نصیحه الملوک ۱۵۱ نکته مدیریتی را در قالب «توصیه به مدیران» عنوان می‌کند (فروغی، ۱۳۶۶).

### سعدی و سرمایه اجتماعی

سعدی مسائل اجتماعی، تربیتی و مدیریتی عصر خود را با دقت مورد بررسی قرار داده است و تجارب مدیریتی پیشینیان و اندیشه‌های مدیریتی خود را به زبان نثر و نظم در اختیار جامعه قرار داده است. با تعمق در کلیات سعدی می‌توان به این نتیجه رسید که بسیاری از موضوعات جدید مدیریت که امروزه مطرح است در گذشته توجه سعدی را نیز به خود معطوف داشته است. یکی از این موضوعات سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی؛ از جمله موضوعاتی که به طور جدی از دهه ۱۹۹۰ به این سو در محافل دانشگاهی غرب و بویژه؛ در رشته‌های جامعه‌شناسی و اقتصاد و با مطالعات افرادی چون جیمز کلمن<sup>۲</sup>، پیر بوردیو<sup>۳</sup>، رابرت پاتنام<sup>۴</sup> و فرانسیس فوکویاما<sup>۱</sup> مطرح

2. Coleman  
3. Bourdieu  
4. Putnam

1. Indigenous Management

گردید و اخیراً در حال وارد شدن به عرصه مباحث سازمان و مدیریت است. سرمایه اجتماعی برای اولین بار به شکل رسمی و بعنوان یک بحث جدی توسط کریتنر و کینیکی<sup>۲</sup> در ویرایش ششم کتاب رفتار سازمانی خود که در سال ۲۰۰۴ به چاپ رسیده مطرح گردیده و به این موضوع در عرصه رفتار سازمانی اشاره کرده‌اند. سرمایه اجتماعی<sup>۳</sup> از جمله ویژگی‌های سازمان اجتماعی است که مشارکت و اعتماد متقابل برای دستیابی به منافع مشترک را تسهیل می‌کند (پوتنام، ۱۹۹۸). یوکل ۲۰۰۶ سرمایه اجتماعی سازمانی را چگونگی روابط انسانی در داخل سازمان می‌داند. منظور از روابط انسانی کیفیت همکاری، اعتماد متقابل و تعهد سازمانی است. بنابراین، سرمایه اجتماعی می‌تواند، منجر به تسهیم بهتر دانش، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و ایجاد روحیه کار گروهی در بین اعضا سازمان شود. در صورت فقدان یا کمبود سرمایه اجتماعی در سازمانها، سرمایه‌های انسانی نمی‌توانند با یکدیگر به کار گروهی پردازند و اثر سینرژیک ایجاد نمایند. سرمایه اجتماعی بر شبکه‌های اجتماعی و هنجارهای توأم با معامله به مثل و اعتماد تمرکز دارد. دو بخش اصلی سرمایه اجتماعی بعد ساختاری و شناختی است. سرمایه اجتماعی ساختاری<sup>۴</sup>، تسهیم اطلاعات و اقدام جمعی را تسهیل می‌سازد و به وسیله نقشها و شبکه‌های اجتماعی که مکمل قوانین، رویه‌ها و سوابق

هستند به تصمیم‌گیری کمک می‌نماید. سرمایه اجتماعی شناختی<sup>۵</sup> به هنجارها، ارزشها، اعتماد، نگرشها و باورهای مشترک اطلاق می‌شود. بنابراین بیشتر مفهومی ذهنی و غیر ملموس<sup>۶</sup> است. سرمایه اجتماعی ساختاری اقدام جمعی سودمند متقابل را تسهیل می‌نماید. در حالی که سرمایه اجتماعی شناختی افراد را برای اقدام جمعی سودمند متقابل آماده می‌سازد<sup>۷</sup>. سرمایه اجتماعی ساختاری نسبتاً عینی<sup>۸</sup> است و شامل عناصر قابل رؤیت است. سرمایه اجتماعی شناختی ذهنی<sup>۹</sup> است و به اینکه چطور افراد فکر و احساس می‌کنند، تمرکز دارد. سرمایه اجتماعی ساختاری بیرونی<sup>۱۰</sup> است می‌تواند مشاهده و به طور مستقیم مورد تعدیل واقع شود. سرمایه اجتماعی شناختی درونی<sup>۱۱</sup> است و در داخل ذهن افراد قرار دارد و نمی‌تواند بسادگی به وسیله اقدامات بیرونی تغییر کند.

غناي فرهنگي، آموزه‌های دینی و ادبی و سازمان‌های کهن اداری باعث شده است که بسیاری از مفاهیم ذکر شده توسط اندیشمندان غربی در خصوص سرمایه اجتماعی، به صورت‌های گوناگون در متون ادبی ما مورد تأکید قرار گیرد. متون ادبی ما بخصوص متون منتسب به سعدی تا حد زیادی براساس آموزه‌های دینی شکل گرفته است. به وسیله مطالعه و بررسی متون ادبی می‌توان

5. Cognitive social capital

6. Subjective and intangible concept

7. Predisposes People toward Mutually beneficial collective action

8. Objective

9. subjective

10. External

11. Internal

1. Fukuyama

2. Kreitner and Kinicki

3. Organizational social capital

4. Structural social capital

### مدل نظری تحقیق

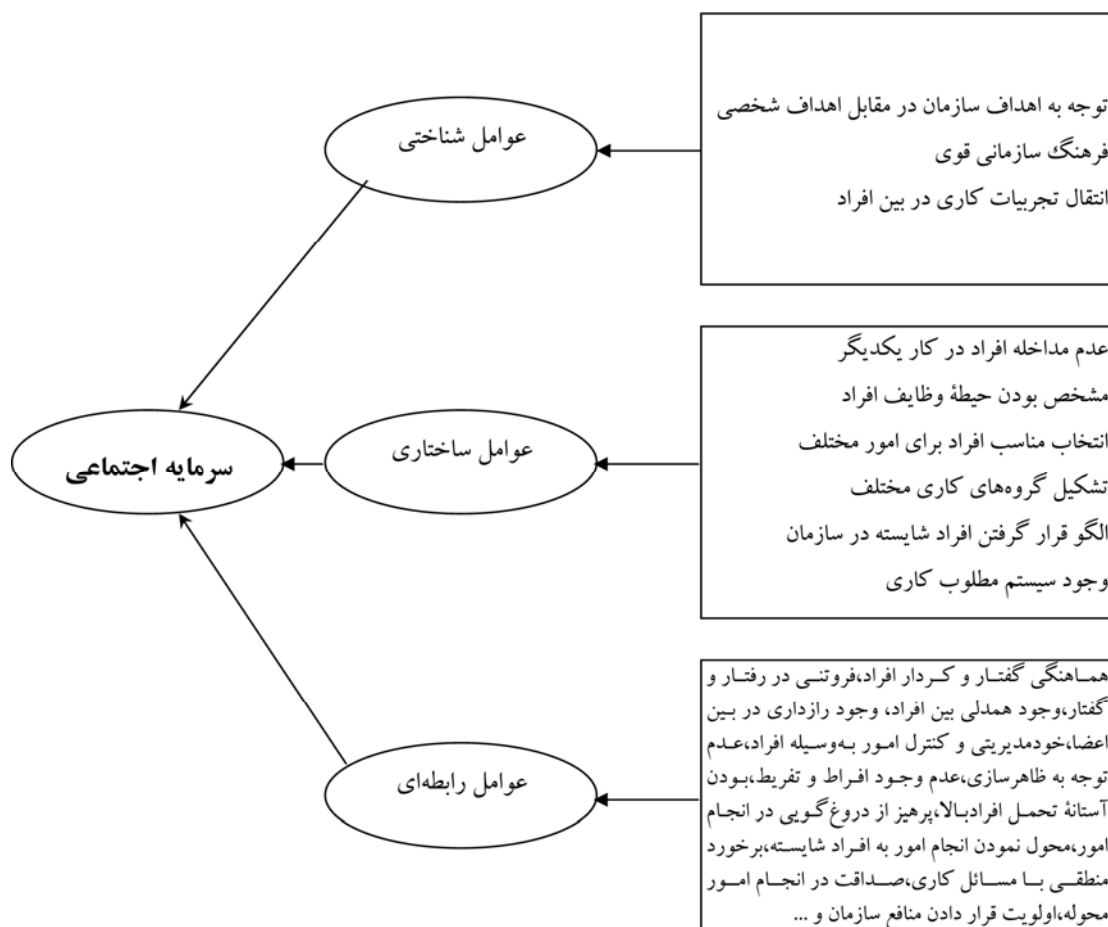
برای رسیدن مدل نظری پژوهش دو مرحله به شرح زیر انجام شد. در مرحله اول این پژوهش از روش کتابخانه‌ای استفاده شد. در این بررسی کلیه منابع فارسی و انگلیسی کتابخانه‌ای و الکترونیکی در دسترس پژوهشگر در خصوص سرمایه اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفت. همچنین در یک مطالعه گسترده و عمیق، آثار سعدی و تحقیقات انجام گرفته در این خصوص و تفاسیر آثار سعدی مورد بررسی قرار گرفت و کلیه مفاهیم مرتبط با سرمایه اجتماعی از این آثار استخراج گردید. در این مرحله ۸۲ گویه در آثار سعدی در خصوص سرمایه اجتماعی یافته شد. در مرحله دوم ۸۲ گویه یافته شده در آثار سعدی در جلسات گوناگون با صاحب نظران سرمایه اجتماعی در حوزه مدیریت، اقتصاد و جامعه‌شناسی مورد بررسی و مذاقه قرار گرفت و بر روی ۳۹ گویه توافق شد و مبنای ساخت پرسشنامه قرار گرفت. (شکل ۲)

تا حد زیادی به مباحث دینی و فرهنگ غنی فارسی و مباحث و موارد مورد تأکید اندیشمندان گذشته پی برد. اگر چه در ادبیات غنی فارسی و در دیدگاه سعدی به اصطلاح سرمایه اجتماعی به صورت مستقیم اشاره نشده است. اما با بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی و مفاهیمی که برای عملیاتی نمودن آن توسط اندیشمندان غربی مورد استفاده قرار می‌گیرد، می‌توان به این نتیجه رسید که بسیاری از این مفاهیم توسط بزرگان ادب فارسی و بخصوص سعدی مورد توجه بوده است. حتی می‌توان علاوه بر مفاهیم ذکر شده توسط اندیشمندان غربی به شاخص‌های بیشتری نیز دست یافت.

در این تحقیق به جهت محدودیت‌های گوناگون تنها به آثار یکی از اندیشمندان ادب فارسی پرداخته خواهد شد. این پژوهش تنها بر آثار سعدی (که در کتاب کلیات جمع آوری شده است) تمرکز داشته است.

این پژوهش نشان می‌دهد که می‌توان از دیدگاه سعدی عناصر دیگری از سرمایه اجتماعی را مورد توجه قرار داد که از دیدگاه اندیشمندان غربی مورد توجه قرار نگرفته است. عواملی مثل هماهنگی گفتار و کردار، پرهیز از ترور شخصیت، پرهیز از تملق و چاپلوسی، دوری از روابط مبتنی بر ترس، انتقاد سازنده، تحمل و بردباری، تواضع، درک تفاوت‌های فردی، همدلی، مشورت، پرهیز از افراط و تفریط در روابط. این مفاهیم را می‌توان در منابعی که به شرح و تفسیر آثار سعدی پرداخته‌اند، جستجو نمود.





شکل شماره ۲- مدل نظری پژوهش

### فرضیه‌های تحقیق

در این پژوهش تلاش شده است، عناصر سرمایه اجتماعی مورد تأکید در آثار سعدی در قالب مدل سرمایه اجتماعی گوشال و ناهاپیت قرار داده و در سازمان‌های خدماتی استان اصفهان مورد بررسی قرار گیرد. به همین منظور سه فرضیه به شرح زیر تهیه و مورد بررسی قرار گرفت:

- فرضیه اول: عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.
- فرضیه دوم: عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.
- فرضیه سوم: عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.

## روش‌شناسی پژوهش

**روش پژوهش:** این پژوهش یک مطالعه تری انگولیش<sup>۱</sup> (سه سو نگر) است. تری انگولیش به معنای کاربرد ترکیبی دو یا چند تئوری، روش، منابع اطلاعاتی یا روشهای آنالیز در مطالعه یک پدیده خاص است. این پژوهش در دو مرحله انجام شده است، مرحله اول روش کتابخانه‌ای و مرحله بعد توصیفی-پیمایشی است و برای جمع‌آوری داده‌های این پژوهش از روش‌های مختلف (بررسی متون و پرسشنامه) استفاده شد.

## جامعه آماری، حجم نمونه و روش

**نمونه‌گیری:** در این پژوهش جامعه آماری کلیه مدیران و کارشناسان سازمانهای خدماتی استان اصفهان هستند که تعداد آنها ۱۲۹۵۹۵ نفر جهت تعیین حجم نمونه پس از انجام یک مطالعه مقدماتی بر روی گروهی از افراد جامعه و تعیین واریانس جامعه بنابر محاسبه به عمل آمده حجم نمونه پژوهش ۱۹۰۵ نفر محاسبه شده

$$\left( n = \frac{129595(1.96)^2(1.35)}{129595(0.15)^2 + (1.96)^2(1.35)} = 1905 \right)$$

اما پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده که در نهایت مورد تحلیل قرار گرفت، ۱۸۱۵ پرسشنامه با توجه به این که تعداد کارکنان در سازمان‌های مختلف متفاوت بوده، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با جامعه آماری استفاده شد.

## ابزار اندازه‌گیری: در پژوهش حاضر از

پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. در این پژوهش بعد از

مطالعه مدل سرمایه اجتماعی گوشال و ناهاپیت، آموزه‌های سعدی که در کتاب کلیات سعدی جمع‌آوری شده است چندین مرتبه مورد مطالعه قرار گرفت و به کمک استادان ادبیات بررسی گردید و متغیرهایی که بر روی سرمایه اجتماعی اثرگذار بودند، استخراج شدند و در قالب یک پرسشنامه مقدماتی جهت اظهار نظر از صاحب‌نظران استادان رشته جامعه‌شناسی و اقتصاد و مدیریت که نسبت به مفهوم سرمایه اجتماعی شناخت بیشتری مورد تأیید قرار گرفت و پرسشنامه تهیه گردید و پس از بررسی پایایی پرسشنامه نهایی تهیه گردید. این پرسشنامه دارای ۳۶ سؤال به صورت بسته پاسخ و با طیف پنج‌گزینه‌ای خیلی زیاد، زیاد، تا حدودی، کم و خیلی کم بوده که به ترتیب نمره ۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق می‌گرفت. این پرسشنامه بر اساس سه مؤلفه شناختی، ساختاری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی تهیه شده است.

جهت تعیین روایی پرسشنامه از روایی محتوایی استفاده شد. بر همین اساس پرسشنامه اولیه به چند نفر از استادان و متخصصان داده شد که در نهایت آنها بر روی ۳۶ سؤال اتفاق نظر داشتند که بدین ترتیب، روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. جهت سنجش پایایی آزمون، پس از انجام یک مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه قرار گرفت که ضریب حاصله ۰/۹۰ به دست آمد.

## روشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها: جهت تجزیه

و تحلیل داده‌ها از آزمون t تک‌متغیره و مانوا استفاده شد.

## یافته‌ها

1. Triangulation

در این قسمت یافته ها با توجه به فرضیه های پژوهش در جداول یک تا شش ارائه شده است.

**فرضیه اول پژوهش:** عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.

**جدول شماره ۱- نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین میزان عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)**

سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	T	سطح معناداری
۳	۳/۵۵	۱/۳۸	۱۳/۶۰	۰/۰۰۱

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری، از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد که با توجه به این که میانگین حاصل (۳/۵۵) از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و  $t = 13/60$  است. بنابراین می توان نتیجه

گرفت که عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد و فرضیه اول مورد تأیید قرار می گیرد.

**جدول شماره ۲- نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین میزان موارد مربوط به عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)**

عوامل شناختی	سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
توجه به اهداف سازمان در مقابل اهداف شخصی	۳	۳/۶۷	۱/۱۱	۲۵/۷۲	۰/۰۰۱
فرهنگ سازمانی قوی	۳	۳/۳۳	۰/۹۷	۱۴/۴۲	۰/۰۰۱
انتقال تجربیات کاری در بین افراد	۳	۳/۶۰	۲/۰۳	۱۲/۵۱	۰/۰۰۱

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد که با توجه به این که میانگین های حاصل در تمامی موارد مربوط به عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و t حاصله نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگتر است؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت که تمامی موارد

مطرح برای عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد.

**فرضیه دوم پژوهش:** عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.

جدول شماره ۳- نتایج آزمون t تک‌متغیره، مقایسه میانگین عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)

سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
۳	۳/۳۳۱	۱/۷۷	۱۳/۹۲	۰/۰۰۱

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری، از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد که با توجه به این که میانگین حاصل (۳/۳۱) از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و  $t = 13/92$  است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد و فرضیه دوم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول شماره ۴- نتایج آزمون t تک‌متغیره، مقایسه میانگین میزان موارد مربوط به عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)

عوامل ساختاری	سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
عدم مداخله افراد در کار یکدیگر	۳	۳/۶۴	۱/۰۵	۲۶	۰/۰۰۱
مشخص بودن حیطه وظایف افراد	۳	۳/۶۴	۱/۰۵	۲۶	۰/۰۰۱
انتخاب مناسب افراد برای امور مختلف	۳	۳/۲۶	۱/۱۱	۱۰/۲۲	۰/۰۰۱
تشکیل گروه‌های کاری مختلف	۳	۳/۰۷	۱/۱۱	۲/۵۸	۰/۰۱
الگو قرار گرفتن افراد شایسته در سازمان	۳	۳/۱۵	۱/۰۸	۵/۹۳	۰/۰۰۱
وجود سیستم مطلوب کاری	۳	۳/۳۳	۱/۰۵	۱۳/۲۷	۰/۰۰۱

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد که با توجه به این که میانگین‌های حاصله در تمامی موارد مربوط به عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و t حاصل نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگتر است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تمامی موارد مطرح برای عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد.

**فرضیه سوم پژوهش:** عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان (با رویکرد آموزه‌های مدیریت در آثار سعدی) وجود دارد.

**جدول شماره ۵- نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)**

سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
۳	۳/۴۰	۰/۹۲	۱۶/۵۱	۰/۰۰۱

در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد. با توجه به این که میانگین حاصل (۳/۴۰) از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و t حاصل نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگتر می‌گیرد.

است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد و فرضیه سوم مورد تأیید قرار می‌گیرد.

**جدول شماره ۶- نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین میزان موارد مربوط به عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)**

عوامل رابطه‌ای	سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
هماهنگی گفتار و کردار افراد	۳	۳/۴۵	۱/۰۲	۱۸/۸۱	۰/۰۰۱
فروتنی در رفتار و گفتار	۳	۳/۴۸	۰/۸۳	۲۴/۶۸	۰/۰۰۱
وجود همدلی بین افراد	۳	۳/۳۷	۰/۹۷	۱۶/۲۷	۰/۰۰۱
وجود رازداری در بین اعضا	۳	۳/۳۶	۱/۰۲	۱۵/۱۳	۰/۰۰۱
خودمدیریتی و کنترل امور به وسیله افراد	۳	۳/۴۳	۰/۸۵	۲۱/۴۶	۰/۰۰۱
محول نمودن انجام امور به افراد شایسته	۳	۳/۴۰	۱/۰۱	۱۶/۸۰	۰/۰۰۱
عدم توجه به ظاهر سازی	۳	۳/۱۵	۱/۰۵	۶/۱۰	۰/۰۰۱
عدم وجود افراط و تفریط	۳	۳/۳۱	۱/۰۳	۱۲/۹۱	۰/۰۰۱
بالا بودن آستانه تحمل افراد	۳	۳/۳۸	۰/۹۷	۱۶/۸۱	۰/۰۰۱
پرهیز از دروغ گویی در انجام امور	۳	۳/۵۰	۱/۰۲	۲۰/۸۹	۰/۰۰۱
برخورد منطقی با مسائل کاری	۳	۳/۶۲	۰/۹۰	۲۹/۱۹	۰/۰۰۱
صداقت در انجام امور محوله	۳	۳/۸۴	۰/۸۰	۴۴/۹۳	۰/۰۰۱
اولویت قرار دادن منافع سازمان	۳	۳/۸۹	۰/۸۷	۴۳/۳۸	۰/۰۰۱
محوریت قرار دادن اهداف سازمان برای انجام کارها	۳	۳/۸۸	۰/۸۴	۴۴/۴۹	۰/۰۰۱
وجود نوع دوستی در بین کارکنان	۳	۳/۶۴	۰/۹۳	۲۹/۳۴	۰/۰۰۱
ارج نهادن به نیکو کاری	۳	۳/۴۹	۱/۰۴	۲۰/۰۶	۰/۰۰۱

ادامه جدول شماره ۶: نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین میزان موارد مربوط به عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان با سطح متوسط (۳)

عوامل رابطه‌ای	سطح متوسط	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معناداری
پرهیز کارکنان از تملق و چاپلوسی	۳	۳/۲۰	۱/۱۶	۷/۲۵	۰/۰۰۱
احترام گذاشتن به شخصیت افراد	۳	۳/۷۰	۰/۸۹	۳۳/۵۶	۰/۰۰۱
پرهیز از توهین به یکدیگر	۳	۳/۸۷	۰/۹۲	۴۰/۲۱	۰/۰۰۱
وجود ترس و ارعاب در سازمان	۳	۲/۸۰	۱/۱۸	۷/۳۸	۰/۰۰۱
انتقاد سازنده در جهت رشد توانایی افراد	۳	۳/۲۰	۱/۰۳	۸/۸۳	۰/۰۰۱
پذیرش انتقاد سازنده از سوی مدیران	۳	۳/۱۰	۱	۳/۵۴	۰/۰۰۱
توجه به تفاوت‌های فردی افراد	۳	۳/۰۴	۱/۰۳	۲/۰۲	۰/۰۰۱
احترام به افراد بر اساس تفاوت‌های فردی	۳	۳/۱۰	۰/۹۹	۴/۱۷	۰/۰۰۱
تلاش در جهت توانمندسازی افراد	۳	۳/۳۴	۱	۱۴/۲۷	۰/۰۰۱
توجه به توانایی افراد و رشد آنها	۳	۳/۱۷	۱/۰۱	۶/۹۷	۰/۰۰۱
اهمیت دادن به مشارکت افراد	۳	۳/۲۷	۱/۰۳	۱۰/۹۹	۰/۰۰۱

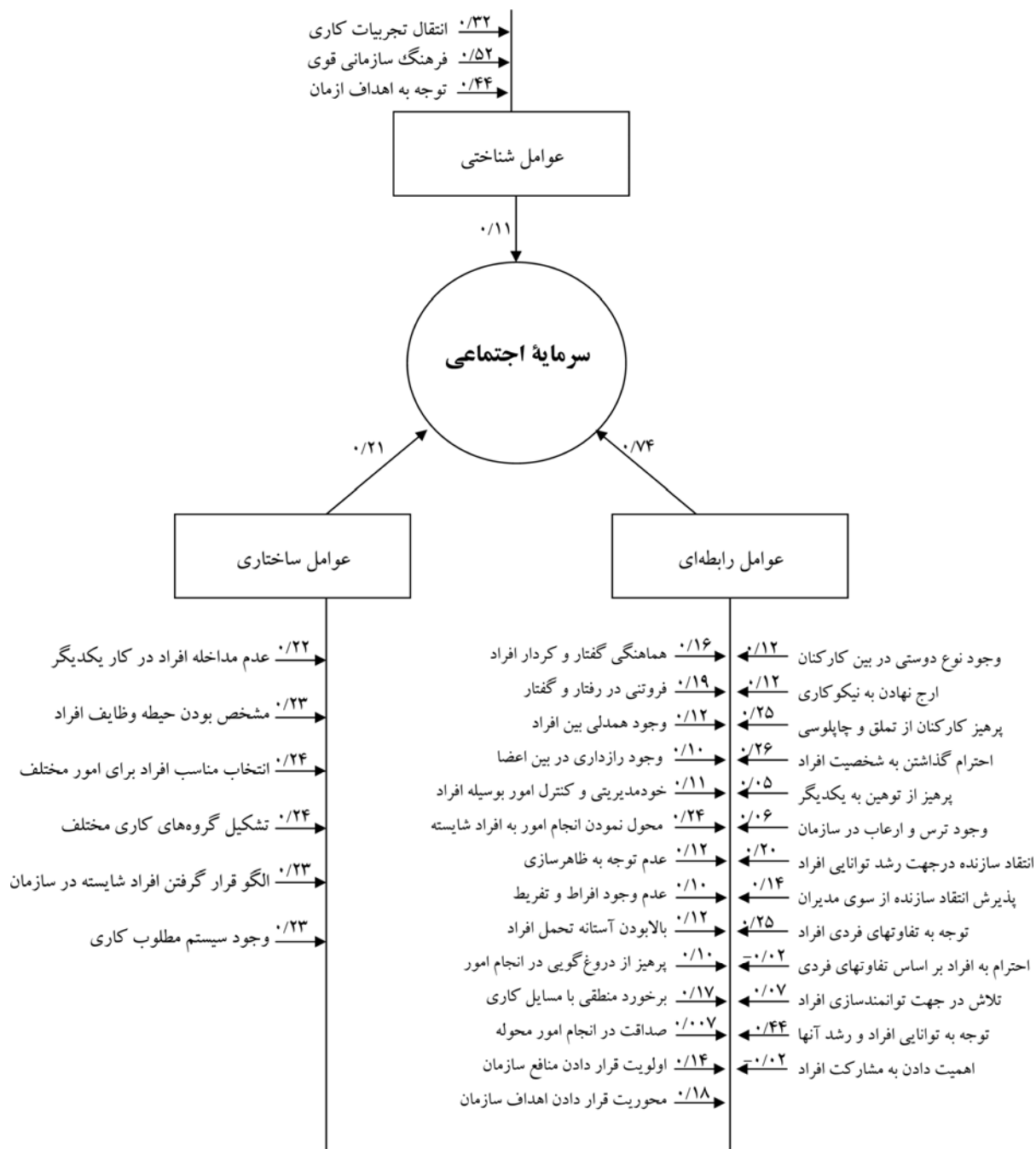
در تحلیل استنباطی به منظور بررسی سطح معناداری از آزمون «t» در سطح  $\alpha = 0/05$  استفاده شد که با توجه به این که میانگینهای حاصل در تمامی موارد مربوط به عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان از سطح متوسط (۳) بزرگتر بوده و t حاصل نیز از مقدار بحرانی جدول بزرگتر است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تمامی موارد مطرح برای عوامل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در سازمانهای خدماتی دولتی اصفهان وجود دارد.

همچنانکه در جدول شماره شش نشان داده شده است، اولویت قرار دادن منافع سازمان با میانگین (۳/۸۹) به عنوان بالاترین میانگین، محوریت قرار دادن اهداف سازمان برای انجام کارها با میانگین (۳/۸۸)، پرهیز از

توهین به یکدیگر با میانگین (۳/۸۷) و صداقت در انجام امور محوله با میانگین (۳/۸۴) به ترتیب در مراتب بعدی قرار دارد.

وجود ترس و ارعاب در سازمان با میانگین (۲/۸۰) به عنوان کمترین میانگین در بین عوامل رابطه‌ای است که کمتر از میانگین (۳) بودن این مؤلفه برای سرمایه اجتماعی در سازمان مفید است. سعدی اعتقاد دارد که خشم زیاد بر دشمنان و مخالفان گاه می‌تواند باعث بی‌اعتمادی دوستان شود. «پادشاه باید که تا به حدی خشم بر دشمنان نراند که دوستان را اعتماد نماند» (سعدی، ۱۳۶۹: ۱۷۳). کج خلقی و خشم قدرت نیست؛ بلکه نشانه درماندگی است. افراد ممکن است به صورت موقت از خشم مدیر بترسند؛ اما در پایان احترامی برای او قائل نخواهند بود (گرین و الفرز،

۱۳۸۵، ص ۶۲۳). عدم توجه به ظاهر سازی با میانگین (۱۵/۳) آستانه تحمل افراد با میانگین (۳/۳۸) به ترتیب دارای (۳)، پرهیز کارکنان از تملق و چاپلوسی با میانگین (۳/۲۰) کمترین میانگین بوده‌اند. عدم وجود افراط و تفریط با میانگین (۳/۳۱) و بالا بودن



شکل شماره ۳- دیاگرام مسیر

رشد آنان با ضریب ۰/۴۴ بیشترین اثر مستقیم را داشته است و احترام به تفاوت های فردی و اهمیت دادن به مشارکت افراد هر دو دارای ضریب منفی ۰/۰۲ است.

### بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها در خصوص وجود عوامل شناختی سرمایه اجتماعی سازمان نشان داد که در سازمان‌های خدماتی استان اصفهان عوامل شناختی سرمایه اجتماعی وجود دارد (میانگین ۳/۵۵،  $P=0/001$ ) و فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، یافته‌ها در خصوص عوامل شناختی سرمایه اجتماعی نشان داد که توجه به اهداف سازمان در مقابل اهداف شخصی (میانگین ۳/۶۷)، فرهنگ سازمانی قوی (میانگین ۳/۳) و انتقال تجربیات کاری در بین افراد (میانگین ۳/۶۰) در سازمان‌های خدماتی استان اصفهان وجود دارد ( $P=0/001$ ) و در این سازمان‌ها کارکنان اهداف سازمانی را برتر از اهداف شخصی خود می‌دانند، این سازمان‌ها دارای یک فرهنگ سازمانی قوی هستند و کارکنان بر راحتی تجربیات خود را به یکدیگر انتقال می‌دهند. سعدی در گفتار خود توجه به منافع جمع را نسبت به منافع فردی را مورد تأکید قرار می‌دهد و در گلستان (ص ۱۰۶) در خصوص اخلاق اخوان صفا بیان می‌کند که «آنان مراد خاطر یاران بر مصالح خود مقدم دارند». سعدی معتقد است که منابع مالی باید صرف امور مهم شود. دانچف (۲۰۰۶)، فوزل (۲۰۰۶)، اسمیت (۲۰۰۵)، هافمن و شریف (۲۰۰۵)، تایمون (۲۰۰۳)، کانیگهام (۲۰۰۲) نیز وجود سرمایه اجتماعی را عاملی در بعد شناختی موجب می‌شود که افراد اهداف سازمانی را بر اهداف خود برتر بدانند؛

از عوامل زمینه‌ای بررسی شده تحصیلات و سابقه کار، سن، جنس، رشته تحصیلی بود که F مشاهده شده برای آزمون لوین در سطح  $\alpha=0/05$  تفاوت معناداری را نشان نداد. بنابراین فرض صفر؛ یعنی فرض همگنی واریانس‌ها پذیرفته می‌شود و جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های تحلیل واریانس استفاده شد. نتایج آزمون مانوا ارتباط معنی داری بین میانگین حاصل از عوامل سرمایه اجتماعی با تحصیلات ( $p=0/001$ ) سابقه کار ( $p=0/001$ ) نشان داد. اما سن، جنس، رشته تحصیلی ارتباط معنی داری با میانگین حاصل از عوامل سرمایه اجتماعی نشان نداد.

### تحلیل مسیر

تحلیل مسیر به عنوان روشی برای مطالعه تأثیرات متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته به کار برده می‌شود و در واقع تکنیکی برای درک عاملیت و نمایش الگوی روابط علی، در میان متغیرها است که به کمک آن روابط علی میان متغیرها مشخص شده در مدل، مورد آزمون قرار می‌گیرد. در تحلیل مسیر با استفاده از ضرایب بتا میزان هر متغیر بر سرمایه اجتماعی مورد تحلیل قرار می‌گیرد.

همان‌گونه که تحلیل مسیر نشان می‌دهد از میان متغیرهای مستقل شناختی سرمایه اجتماعی، وجود فرهنگ سازمانی قوی با ضریب ۰/۵۲ اثر مستقیم بر سرمایه اجتماعی داشته است. در میان متغیرهای مستقل ساختاری سرمایه اجتماعی انتخاب افراد مناسب و تشکیل گروه‌های کاری هر دو با ضریب ۰/۲۴ بیشترین اثر مستقیم را بر سرمایه اجتماعی داشته است. همچنین در میان متغیرهای مستقل رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، توجه به توانایی افراد و



زیرا فرهنگ سازمانی قوی در سازمان به وجود خواهد آورد.

یافته ها در خصوص وجود عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی نشان داد که در سازمان های خدماتی استان اصفهان عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی وجود دارد (میانگین ۳/۳۱ و  $P=0/001$ ) و فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همانطور که در جدول ۴ مشاهده می شود یافته ها در خصوص عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی سازمانی نشان داد، عدم مداخله افراد در کار یکدیگر (میانگین ۳/۶۴)، مشخص بودن حیطه وظایف افراد، (میانگین ۳/۶۴) انتخاب مناسب افراد در امور مختلف (میانگین ۳/۲۶)، تشکیل گروههای کاری مختلف (میانگین ۳/۰۷)، الگو قرار دادن افراد شایسته (میانگین ۳/۱۵)، و وجود سیستم مطلوب کاری (میانگین ۳/۳۳) که از عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی محسوب می گردند. در سازمانهای خدماتی استان اصفهان وجود دارد. به عبارت دیگر، در سازمان های خدماتی استان اصفهان عوامل ساختاری سرمایه اجتماعی وجود دارد و در این سازمان ها کارکنان در کار یکدیگر مداخله نمی کنند، حیطه وظایف مشخص است، افراد شایسته انتخاب شده، گروههای گوناگون وجود دارد، قرار دادن افراد شایسته به عنوان الگو و وجود یک سیستم مطلوب کاری در آنها وجود دارد و به طور کلی یک فضای مناسب در سازمان ها وجود دارد. این موارد که نشان دهنده این است که در سازمان فضای صمیمی وجود دارد و افراد شایسته در رأس قرار دارند. در هر یک از موارد مذکور سعدی در گلستان عبارتی آورده است؛ به طور مثال در خصوص عدم مداخله افراد در کار یکدیگر می گوید، «چو کاری بی

فضول من برآید»، در خصوص تشکیل تیم های کاری می گوید، آیا مگر یک موی از یک رشته ابریشم ضعیف تر نیست؛ اما همین موی «چو پر شد ز زنجیر محکم تر است»، در خصوص الگوها می گوید، اگر «یک بذله گوید پادشاهی»، همه افراد آن را در سراسر سازمان و جامعه منتشر خواهند کرد و در خصوص سیستم مطلوب کاری می گوید «نباید به رسمی بد آیین نهاد». بنابراین تمامی موارد ساختاری سرمایه اجتماعی مورد تأیید سعدی است آنچنان که دانچف (۲۰۰۶)، بروکز (۲۰۰۶)، فوزل (۲۰۰۶)، اسمیت (۲۰۰۵)، هافمن و شریف (۲۰۰۵)، تایمون (۲۰۰۳)، کانینگهام (۲۰۰۲) در مطالعات خود نشان دادند که موارد ساختاری سرمایه اجتماعی از ملزومات سازمان های موفق است و از ویژگیهای سازمان های بزرگ و موفق دنیا است و نیاز است در تمامی سازمانها ویژگیهای ساختاری سرمایه اجتماعی توسعه یابد.

یافته ها در خصوص وجود عوامل رابطه ای سرمایه اجتماعی نشان داد که در سازمان های خدماتی استان اصفهان عوامل رابطه ای سرمایه اجتماعی وجود دارد (میانگین ۳/۴۰ و  $P=0/001$ ). فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. همانطور که در جدول شماره ۶ مشاهده می شود، کلیه عوامل رابطه ای سرمایه اجتماعی استخراج شده در این پژوهش میانگین بالاتر از ۳ داشته است (به جز یک مورد وجود ترس و ارباب در سازمان که میانگین ۲/۸۰ است و وجود این عامل در سازمان اثر منفی در سرمایه اجتماعی محسوب می شود) به عبارت دیگر، صداقت در انجام امور محوله، فدا نمودن خواسته های فردی در مقابل سازمانی، محوریت قرار دادن سازمان برای انجام کارها، وجود نوع دوستی در این کارکنان، ارج

خود به هر یک از این موارد اشاره نموده و آن را برای زندگی انسانی ضروری می‌داند.

### پیشنهادات و راهکارها

اگر سازمانها به عنوان واحدهای اجتماعی بتوانند سرمایه اجتماعی ایجاد نمایند، قادر به فعالیت بهتر و بیشتر خواهند شد. با افزایش این سرمایه از طریق سازمانها، جامعه نیز از مواهب سرمایه اجتماعی که همانا جو اعتماد و اطمینان عمومی است، بهره‌مند خواهد شد. در این شرایط سرمایه اجتماعی بین سازمانها و شهروندان شکل گرفته و در پرتو آن جامعه از روابطی مبتنی بر اعتماد برخوردار می‌شود. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و مزیت سازمانی خلق کند. بر اساس این پژوهش می‌توان پیشنهاداتی را برای افزایش سرمایه اجتماعی بصورت زیر ارائه نمود:

-لازم است، مدیران همواره اهداف سازمان را مد نظر قرار داشته باشند و تلاش نمایند که اهداف شخصی افراد را در راستای اهداف سازمان قرار دهند. همچنین مدیران همواره ارزشهای چندی را مورد تأکید قرار دهند و بر نهادینه شدن آن ارزشها در سازمان تأکید ورزند. ارزشهایی چون راستگویی، صداقت، عدالت و ... می‌تواند بر عملکرد کارکنان تأثیر بسزایی داشته باشد.

مدیری که گفتار و کردارش هماهنگ است اعتبار بیشتری کسب می‌کند. همواره اعتماد به فردی که رفتار او با گفتارش متناقض است، بسیار مشکل است. بنابراین مدیران برای افزایش سرمایه اجتماعی باید بر این مهم تأکید ورزند.

نهادن به نیکوکاری در سازمان، پرهیز کارکنان از تملق و چاپلوسی، احترام گذاشتن به شخصیت افراد در سازمان، پرهیز از توهین به یکدیگر، وجود جو ترس و ارباب در سازمان، انتقاد سازنده در جهت رشد توانایی افراد، پذیرش انتقاد سازنده از سوی کارکنان، توجه به تفاوت‌های فردی افراد در سازمان، احترام به افراد براساس تفاوت‌های فردی آنان، تلاش در جهت توانمند سازی افراد، توجه به توانایی افراد و رشد آنها و اهمیت دادن به مشارکت افراد در امور سازمان، در سازمانهای خدماتی استان اصفهان وجود دارد. وجود هر یک از عوامل مذکور می‌تواند در توسعه هر موفقیت سازمانی نقش اساسی داشته باشد. به واقع سازمانی‌های موفق به جنبه‌های رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توجه ویژه دارند آنچنان که این موضوع در مطالعات دانچف (۲۰۰۶)، فوزل (۲۰۰۶)، اسمیت (۲۰۰۵)، هافمن و شریف (۲۰۰۵)، تایمون (۲۰۰۳)، کاینینگهام (۲۰۰۲) گزارش داده شده است.

این متغیر که به طور مستقیم با مهارت‌های روابط انسانی ارتباط دارد، همواره مورد توجه اندیشمندان علم مدیریت قرار داشته و سعدی نیز در موارد متعدد به آنها اشاره نموده به طور مثال در کتاب گلستان (ص ۱۸۲) آمده است که «یوسف (ع) در خشکسالی مصر سیر نخوردی تا گرسنگان را فراموش نکند» و یا «دروغ گفتن به ضربت لازم ماند که اگر نیز جراحی درست شود، نشان بماند»، بنابراین آنچه مسلم است این است که وجود سه عامل شناختی، ساختاری و رابطه‌ای از سرمایه اجتماعی برای هر سازمانی ضروری است و سازمانها برای رسیدن به موفقیت و دستیابی به اهداف خود، نیازمند سرمایه اجتماعی و توسعه آن هستند، آنچنان که سعدی در آثار

## منابع

- ۱- الوانی، مهدی و نقوی، میرعلی (۱۳۸۲)، سرمایه اجتماعی، مطالعات مدیریت، شماره ۳۴، ص ۱۵-۳.
- ۲- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، افشین خاکباز و حسن پویان، شیراز: نشر پژوهش.
- ۳- پوتنام، رابرت (۱۳۷۷) دموکراسی و سنت های مدنی، محمد تقی دلفروز، چاپ اول، تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور.
- ۴- سعدی، مصلح بن عبدالله (۱۳۶۶) کلیات سعدی، به اهتمام محمدعلی فروغی، تهران: نشر محمد، چاپ سوم.
- ۵- \_\_\_\_\_ (۱۳۶۹). گلستان سعدی، تصحیح غلام حسین یوسفی، تهران: انتشارات خوارزمی، چاپ دوم.
- ۶- \_\_\_\_\_ (۱۳۷۲). بوستان سعدی، تصحیح غلام حسین یوسفی، تهران: انتشارات خوارزمی، چاپ چهارم.
- ۷- قلی پور، آرین (۱۳۸۶)، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، تهران: انتشارات سمت.
- ۸- کلمن، جیمز (۱۳۷۷)، بنیادهای نظریه اجتماعی، منوچهر صبوری، چاپ اول، تهران، نشرنی.
- ۹- گرین، رابرت و جوزف الفرز (۱۳۸۵)، قانون قدرت، ترجمه سید علی اصغر مسدد، شیراز: انتشارات نوید
- 10- Adler, D.(2002). The Relationships between supplier development, Commitment, social capital, accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, Vol. 14, No. 3, PP. 75-94.
- 11- Castro, C, (2004), The Influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15, No,1, pp.27-53
- 12- Cunningham, L.(2002). *Developing human and capital in organizations, Industrial and Comercial Training*, Vol. 34, No. 3, PP. 40-55.
- 13- Danchev, A. (2006). *Social capital and sustainable behavior of the firm. Industrial Management and Data System*, Vol. 106, No. 7, PP. 953-965.
- 14- Field,j.(2004).social capital, First Edition, Routledge.

مدیر باید محرم اسرار دیگران باشند. زیردستان نیاز دارند مطمئن شوند که به راز و صحبت محرمانه آنان خیانت نمی شود. رازداری از دیدگاه رایینز زمینه ساز اعتماد در سازمان است، اعتماد نیز خود به افزایش سرمایه اجتماعی کمک می کند.

برای بهبود روابط اجتماعی با دیگران هر فردی باید از خود شروع نماید و ابتدا به اصلاح خود بپردازد. بسیاری از مشکلات ناشی از آن است که افراد نمی خواهند کار را از حل مسائل مربوط به خود شروع کنند. بنابراین با تکیه بر اصلاح خود می توان روابط اجتماعی و سرمایه اجتماعی را بهبود بخشید.

برای افزایش سرمایه اجتماعی لازم است، مدیران و کارکنان به جای ظاهر سازی به سیرت خود بپردازند. صاحب نظران اعتقاد دارند که تحمل و مدارا پیامد انسانیت انسان است. تحمل و مدارا، ارج نهادن به تنوع و اجازه دادن به دیگران برای زندگی است که این مهم نیز می تواند به افزایش سرمایه اجتماعی منتهی گردد. ارائه اطلاعات غیر واقعی و دروغگویی می تواند سرمایه اجتماعی سازمان را بشدت کاهش.

پرهیز از لجاجت، اعتراف به حقایق و استقبال از اندیشه های مخالف و موافق و تدبیر در آنها می توان سرمایه اجتماعی را افزایش دهد.

وجود انتقاد سازنده در سازمان به تفاهم و همکاری و در نتیجه افزایش سرمایه اجتماعی منجر می گردد. لازم است مدیران افراد سازمان را به انتقاد سازنده نمایند و ویژگیها انتقاد سازنده را برای آنان بازگو نمایند.

- 29- Putnam, Robert. (1998). *Making Democracy Work*, Princeton University Press.
- 30- Robbins, Stephen, (1991), *Organizational Behavior*, Fifth Edition, Prentice- Hall.
- 31- Sherif, K. and J, Hoffman. (2006). Can technology build organizational social capital?, *Information and Management*, Vol 43, No. 7, PP. 795-804.
- 32- Smith, M.(2006). Social Capital and intentional change, *Journal of Management Development*, Vol. 25, No. 7, PP. 718-731.
- 33- Stone, G. and Ruseell, R.(2004), Transformational versus servant leadership a difference in leader focus, *Leadership and organization Development Journal*, vol. 25, No. 4.pp.348-361.
- 34- Stoner, J. and Freeman E. (1992). *Management*, (5<sup>th</sup> ed.), N.J.: Prentice – Hall.
- 35- Tymon, W. (2003). *Social capital in the success of knowledge workers*. *Career Development International*, Vol. 8. No. 1, PP. 112-120.
- 36- Yukl, Gory, (2005), *Leadership In Organization*, Sixth Edition Prentice- Hall.
- 15- Fussell, H. (2006). The Relationship Between Social Capital, Transaction Costs, And Organizational Outcomes. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 11. No. 2, PP. 148-161.
- 16- Hazleton, V. and Kennan, W.(2000). Social capital: Reconceptualizing bottom line, *Corporate Communication: An International Journal*, Vol.5, No. 2, PP. 81- 87.
- 17- Hodson, R.(2005), Management behavior as social capital, *British Journal of Industrial Relations*, Vol.4, No.2.pp. 41-65.
- 18- Hoffman, J. and Sherif, k.(2005). *Social Capital, Knowledge Management, Sustained Superior Performance*, Vol.14, No. 5, PP. 64-81.
- 19- Jaeger, A and Kanungo, R. (1990). *Management In Developing countries*, Routledge.
- 20- Kaman, E. and wolff, S.(2008), Emotional intelligence competencies in the team and team leader, *Journal of Management Development*, Vol. 27. No. 1.pp.55-71.
- 21- King, N.(2004), Social capital and nonprofit leaders, *Nonprofit Management and Leadership*, vol.14, No.4.pp.469-479.
- 22- Krause, D. and Handfield, R.(2006). The Relationships between supplier development, Commitment, social capital, accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, Vol. 16, No. 5, PP. 405-415.
- 23- Kreitner, R. and Kinicki, A. (2007), *Organizational behavior*, N.Y.: McGraw-Hill.
- 24- Krishna, A and Shrader, E. (1999). Social capital assessment tool. *Conference on social Capital and Poverty Reduction*.pp.142-149.
- 25- Lin, S and Y, Huang, (2005), The Role of Social Capital In The Relationship between human capital and career Mobility, *Journal of Intellectual Capital*, Vol .6, No. 2,pp.189-199.
- 26- Mceiroy, M, and, V, Engelen, (2006), *Rethinking Social Capitol Theory*, A knowledge management, vol. 10, No.5 , pp 121-132
- 27- Nafukho, F, (2006), Human resource Development, Social Capital, Emotional Intelligence, *Journal of European Industrial Trining*, Vol. 30, No. 2,pp.112-122.
- 28- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, *Academy of Management Review*, Vol. 23. PP. 242-66.