

نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین)

فاطمه امامقلی*

دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، ایران

تاریخ دریافت: شهریور ۱۳۸۹. تاریخ داوری: شهریور ۱۳۸۹. تاریخ پذیرش: بهمن ۱۳۸۹

چکیده

سرمایه اجتماعی مفهومی چندبُعدی است، پژوهش‌های انجام‌شده 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 بعد ساختاری و شناختی را برای سرمایه اجتماعی بر شمرد. بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل قوانین انعطاف‌پذیر و شبکه‌های ارتباطی و بعد شناختی به اعتماد، همیاری و همکاری گروهی اعضاء درون یک سازمان اشاره دارد. در این تحقیق، سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد سازمان به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. جامعه آماری اول این تحقیق را شعب بانک تجارت در استان قزوین تشکیل داده است و جامعه دوم، اشخاص حقیقی که در بانک تجارت استان قزوین مشغول به فعالیت می‌باشند. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد و روش جمع‌آوری داده‌ها میدانی-کتابخانه‌ای می‌باشد. مهم‌ترین اهداف انجام این تحقیق، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین می‌باشد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین رابطه مثبت (مستقیم) وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، بُعد شناختی، بُعد ساختاری، عملکرد سازمانی.

۱- مقدمه

توسعه، بیشتر از آنکه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم، زیرا بدون این سرمایه، استفاده از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه انجام نخواهد شد. در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است سایر سرمایه‌ها ابرتر می‌مانند و تلف می‌شوند. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل اساسی برای نیل به توسعه پایدار محسوب شده و حکومت‌ها و دولتمردانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند با اتخاذ سیاست‌های لازم و ارائه راه‌کارهای مناسب در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نایل شوند [۸]. اهمیت سرمایه اجتماعی از آنجا آشکار می‌گردد که سرمایه اجتماعی به عنوان سرمایه با ارزش در کنار سرمایه انسانی و مالی در سازمان مورد بررسی قرار گرفته و اثربخشی سایر سرمایه‌ها در سایه سرمایه اجتماعی صورت می‌پذیرد. سازمان‌ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی خود می‌توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه اجتماعی می‌توانند سیستم‌های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند. مؤلفه‌هایی نظیر اعتماد، مشارکت داوطلبانه و موارد مشابه در سرمایه اجتماعی، باعث می‌شوند تا هزینه‌های مدیریتی نظیر نظارت و کنترل رسمی، رایزنی‌های مدیریتی، کندی ناشی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر پایین آمده و امکان استفاده از زمان و سرمایه در جهت انجام فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم گردد. از

در دو دهه اخیر مفهوم سرمایه اجتماعی در زمینه‌ها و اشکال گوناگونش به عنوان یکی از کانونی‌ترین مفاهیم، ظهور و بروز یافته است. هر چند شور و شوق زیادی در بین صاحب‌نظران و پژوهشگران، مشابه چارچوب مفهومی و ابزار تحلیلی ایجاد کرد. لیکن نگرش‌ها، دیدگاه‌ها و انتظارات گوناگونی را نیز دامن زده است.

به طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. همچنین وجود میزان قابل قبولی از سرمایه اجتماعی موجب تسهیل کنش‌های اجتماعی می‌شود، به طوری که در مواقع بحرانی می‌توان برای حل مشکلات از سرمایه اجتماعی به عنوان اصلی‌ترین منبع حل مشکلات و اصلاح فرآیندهای موجود سود برد. از این رو شناسایی عوامل مؤثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی اهمیت بسزایی دارد.

مفهوم سرمایه اجتماعی که صیغه جامعه‌شناسانه دارد، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی، مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، اما در عصر حاضر برای

* emamgholi_fatemeh@yahoo.com

برخلاف بورديو، کلمن از واژگان مختلفی برای سرمایه اجتماعی کمک گرفت. وی مفهوم سرمایه اجتماعی را از ابعاد مختلف بررسی کرد. کلمن برای تعریف سرمایه اجتماعی از کارکرد آن کمک گرفت و تعریفی کارکردی از سرمایه اجتماعی ارائه داد و نه تعریفی ماهوی. بر این اساس سرمایه اجتماعی شیء واحد نیست بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آنها شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی هستند و کنش‌های معین افرادی را که در درون ساختار هستند تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکل‌های دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به هدف‌های معینی را که در نبود آن دست‌یافتنی نخواهد بود، امکان‌پذیر می‌سازد. سرمایه اجتماعی مانند سرمایه فیزیکی و انسانی کاملاً تعویض‌پذیر نیست اما نسبت به فعالیت‌های خصوصی تعویض‌پذیر است.

شکل معینی از سرمایه اجتماعی که در تسهیل کنش‌های معینی ارزشمند است ممکن است برای کنش‌های دیگر بی‌فایده یا حتی زیان‌مند باشد. سرمایه اجتماعی نه در افراد و نه در ابزار فیزیکی تولید قرار دارد. بنابراین از نظر کلمن سرمایه اجتماعی شامل یک چارچوب اجتماعی است که موجب تسهیل روابط میان افراد درون این چارچوب می‌شود، به گونه‌ای که فقدان آن ممکن است در دستیابی به هدف معین هزینه بیشتری به افراد آن جامعه تحمیل کند.

از نظر پاتنام، سرمایه اجتماعی آن دسته از ویژگی‌های زندگی اجتماعی، شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد است که مشارکت‌کنندگان را قادر می‌سازد تا به شیوه‌ای مؤثرتر اهداف مشترک خود را تعقیب کنند. به بیان دقیق‌تر سرمایه اجتماعی از طریق افزایش هزینه‌های بالقوه جدا شدن، تقویت هنجارهای مستحکم بده - بستان، تسهیل جریان اطلاعات از جمله اطلاعات مربوط به شهرت کنش‌گران و تجسم موفقیت‌های گذشته سعی دارد به تحقق کنش جمعی کمک کند.

پاتنام بین دو شکل اولیه سرمایه اجتماعی تمایز قائل می‌شود که عبارت است از: سرمایه اجتماعی ارتباط دهنده (یا جامع) و سرمایه اجتماعی درون گروهی (یا انحصاری). سرمایه اجتماعی ارتباط دهنده، افراد متعلق به تقسیمات اجتماعی متنوع را گرد هم می‌آورد و سرمایه اجتماعی درون گروهی، هویت‌های انحصاری را تقویت کرده و باعث حفظ همگنی می‌شود. فوکویاما سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی می‌داند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و سبب پایین آمدن هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود. فوکویاما سرمایه اجتماعی را به عنوان یک پدیده جامعه شناختی مورد توجه قرار می‌دهد. به نظر او سرمایه اجتماعی با شعاع اعتماد ارتباط تنگاتنگی دارد و هرچه قدر شعاع اعتماد در یک گروه اجتماعی گسترده‌تر باشد، سرمایه اجتماعی نیز زیاد خواهد بود و به تبعیت از آن، میزان همکاری و اعتماد متقابل اعضای گروه نیز افزایش خواهد یافت.

آنچه از تعاریف متعدد سرمایه اجتماعی برمی‌آید این است که این مفهوم دربردارنده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک گروه بوده، به نحوی که گروه را به سمت دستیابی به هدفی که بر مبنای ارزش‌ها و معیار رایج در جامعه مثبت تلقی شود هدایت می‌کند. لذا آنچه از این تعریف استنباط می‌شود این است که هر چند ممکن است

آنجایی که سرمایه اجتماعی حاصل روابط مبتنی بر اعتماد و اطمینان در جامعه است، مانند هوا (اکسیژن) است. سازمان‌های بخش دولتی باید بکوشند تا فضایی را که در آن به فعالیت مشغولند، بهینه کرده و سرمایه اجتماعی تنها طریق این بهینه سازی است. هدف عمده این مقاله بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت قزوین می‌باشد [۱].

۲- پیشینه و مبانی نظری پژوهش

سرمایه اجتماعی واژه‌ای است که در سال‌های اخیر وارد حوزه علوم اجتماعی و اقتصادی شده و از این منظر دریچه تازه‌ای را در تحلیل و علت‌یابی مسائل اجتماعی و اقتصادی گشوده است. در این زمینه مطالعات وسیعی توسط صاحب‌نظران و دانشمندان این علوم صورت گرفته و نظریه‌پردازی همچون جین جاکوب (۱۹۶۱)، لوری (۱۹۷۰)، بن پرات (۱۹۸۰)، ویلیامسن (۱۹۸۱)، بیکر (۱۹۸۳)، جیمز کلمن (۱۹۶۶)، رابرت پاتنام (۱۹۷۰)، پیروردیو (۱۹۸۰) و فرانسنین فوکویاما (۱۹۹۰) تعاریف متعددی از سرمایه اجتماعی ارائه کرده‌اند.

جیمز جاکوب در کتاب «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی» سرمایه اجتماعی را شبکه‌های اجتماعی فشرده‌ای می‌داند که در محدوده‌های قدیمی شهری در ارتباط با حفظ نظافت، عدم وجود جرم و جنایت خیابانی و دیگر تصمیمات در مورد بهبود کیفیت زندگی در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروی حفاظتی پلیس و نیروی انتظامی، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند. یک مثال عینی این تعریف را در دنیای امروزه می‌توان در تشکل‌های غیردولتی حمایت از محیط زیست یافت. این شبکه اجتماعی، بعضاً نیروهای قدرتمندی را به صورت NGOها به وجود می‌آورد که حتی در حمایت از محیط زیست موجب توقف پروژه‌های عمرانی دولت نیز می‌شوند.

گلن لوری، سرمایه اجتماعی را مجموع منابعی می‌داند که در ذات روابط خانوادگی و در سازمان اجتماعی جامعه وجود دارد و برای رشد شناختی یا اجتماعی کودک یا جوان سودمند است.

ویلیامسن و بیکر، که به دنبال مطالعات بن پرات در پی بررسی شیوه اثرگذاری یک سازمان اجتماعی بر عملکرد نهادهای اقتصادی بوده‌اند، مجموعه‌ای از مطالعات را پایه‌گذاری کرده‌اند که اقتصاد نهادی نام گرفته است. بیکر نشان داده است که چگونه روابط میان سوداگران در بازار فوق‌العاده عقلانی شده بورس تجاری شیکاگو توسعه می‌یابد، حفظ می‌شود و بر فعالیت داد و ستد تأثیر می‌گذارد.

از نظر پیروردیو، سرمایه اجتماعی، حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه‌ی بادوامی از روابط کمابیش نهادینه شده آشنایی و شناخت متقابل بین افراد - یا به بیان دیگر عضویت در گروه - است. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می‌کند و آنان را مستحق اعتبار می‌سازد. البته سرمایه اجتماعی مستلزم شرایطی به مراتب بیش از وجود صرف شبکه پیوندها است. در واقع پیوندهای شبکه‌ای می‌بایست از نوع خاصی باشند، یعنی مثبت و مبتنی بر اعتماد.

اعتماد

اعتماد عنصر اساسی در فهم سرمایه اجتماعی است که بر بعد شناختی سرمایه اجتماعی تأکید دارد. اعتماد در سطوح مختلف در روابط افراد وجود دارد که می‌توان به اعتماد به آشنایان، اعتماد به جامعه (اعتماد توسعه‌یافته) و اعتماد به نهادها (که نهادهای رسمی و حکومتی را نیز شامل می‌شود) تفکیک کرد [۱۳].

فوکویاما معتقد است که اعتماد ساز و کاری است که روابط نابرابر قدرت، جایگاه و پرداخت‌ها را در راستای پیشرفت اقتصادی یکپارچه می‌کند. علاوه بر اهمیت اعتماد در توسعه و شکوفایی اقتصادی، نظم و یکپارچگی اجماع نیز به آن وابسته است تا حدی که لوهمن (۱۹۷۹) اعتماد را قلب نظم اجتماعی می‌داند.

شبکه ارتباطی

شبکه یا ارتباطات اجتماعی به روابط بین افراد و گروه‌ها اشاره دارد و به عنوان بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شناخته می‌شود. تاکنون حجم بالایی از مقالات برای شناخت شبکه‌ها نگاشته شده است. شبکه‌های اجتماعی از دیدگاه‌های مختلفی قابل دسته‌بندی هستند. رسمی و غیر رسمی بودن شبکه‌ها امری است که مورد توجه قرار گرفته است. از سوی دیگر بعضی از محققین مانند برت به مطالعه ساختاری پرداخته‌اند و افراد دیگری مانند موران به حجم، تراکم و میزان باز و بسته‌بودن شبکه‌ها اهمیت داده‌اند. موضوع شبکه‌ها با توجه به پیچیده‌شدن شرایط تجارت، امروزه یکی از کانون‌های اصلی توجه پژوهشگران و فعالان این عرصه است. تعداد مقالات بیشتر در این موضوع و همبستگی آن با بسیاری از مفاهیم جدید و مدیریت، گواهی بر این ادعا است. مانوئل کاستل در سه‌گانه معروف خود تحت عنوان "عصر اطلاعات جامعه شبکه‌ای" شبکه را به عنوان مجموعه‌ای از گروه‌های مرتبط تعریف می‌کند وی می‌افزاید که شبکه‌ها ساختارهای بازی هستند که می‌توانند به صورت نامحدود گسترش یابند و همچنان که گروه‌های جدید را در بر می‌گیرند، بر اساس کدهای اولیه ارتباطی خود، عمل می‌کنند.

ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)

ناهاپیت و گوشال مطرح می‌کنند که سرمایه اجتماعی دارای سه بعد است: ۱- بعد ساختاری ۲- بعد ارتباطی ۳- بعد شناختی [۱۷] [۱۸].

ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه پاکستون (۱۹۹۹)

سرمایه اجتماعی را متشکل از دو بعد می‌دانند: ۱- پیوندهای عینی میان افراد ۲- نوع ذهنی پیوند [۱۹].

مزایا و معایب سرمایه اجتماعی

- ۱- مشارکت بهتر در تسهیم دانش به علت ایجاد روابط اعتماد چارچوب‌های مرجع مشترک و اهداف مشترک.
- ۲- هزینه‌های اجرای کمتر به علت سطح بالای اعتماد و روحیه همکاری (هم درون سازمان و هم بیرون سازمان و مشتریان و شرکاء).
- ۳- کاهش میزان ترک خدمت کارکنان، کاهش هزینه‌های جدایی و هزینه‌های به‌کارگیری و آموزش، توجه به تغییرات پرسنلی دائمی و حفظ دانش سازمانی ارزشمند.

سرمایه اجتماعی به دلیل تقویت نیروهای جاذبه بین اعضای یک گروه و نیروهای دافعه بین گروه‌های متفاوت لزوماً عامل مثبتی در یک جامعه به شمار نیاید ولی قطعاً برای پیشبرد و سهولت در عملکرد اقتصادی، اجتماعی آنها، جامعه یک عامل ضروری به شمار می‌رود. بنابراین میزان سرمایه اجتماعی در یک جامعه می‌تواند نشان دهنده شکاف موجود بین آن جامعه یا یک جامعه برخوردار از یک نظام دموکراسی با حداکثر کارایی در نظام اقتصادی، اجتماعی باشد.

به این ترتیب سرمایه اجتماعی عبارت است از مجموع آن دسته از ارتباطات و شبکه‌های ارتباط اجتماعی که در جامعه موجودند و نیز میزان اعتماد و همکاری میان روابط موجود. در اینجا می‌توان گفت اگر در جامعه‌ای میزان سرمایه اجتماعی پایین باشد خطر افتادن آن جامعه به وضعیت تله اجتماعی بسیار بالاست. تله اجتماعی یعنی سرمایه اجتماعی پایین، نبود اعتماد و اطمینان به یکدیگر بین مردم، رواج فساد اداری- اقتصادی، ترس و ... [۱۷].

۳- ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی

مدل‌های مختلفی در برخورد با مفهوم سرمایه اجتماعی مطرح شده‌اند و به کار می‌روند. لذا این امر در روش‌های مطالعه آن نیز تأثیر می‌گذارد و از بین این مدل‌ها، مدلی که نتایج ملموس و واقعی را بیان نماید مدل مفهومی تحقیق انتخاب شده است.

ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر دادویک و دیگران (۲۰۰۶)

۱- گروه‌ها و شبکه‌ها ۲- اعتماد و یکپارچگی ۳- فعالیت گروهی و همکاری ۴- اطلاعات ۵- انسجام اجتماعی ۶- فعالیت سیاسی و ارائه قدرت [۱۵].

ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر هافمن و دیگران (۲۰۰۵)

۱- کانال‌های اطلاعاتی ۲- نرُم‌های اجتماعی ۳- تعهدات و انتظارات [۱۶].

۴- ساختار زیربنایی اخلاقی ۵- هویت [۱۸] [۱۶].

ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه والیس و کیلربی (۲۰۰۴)

دیدگاه والیس و کیلربی (۲۰۰۴) در خصوص ابعاد سرمایه اجتماعی و ریزمتغیرهای آن در ۴ قسمت منابع و اشارات، زمینه، عوامل پویا، عناصر مشترک، به شرح زیر می‌باشد:

جدول (۱): ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه والیس و کیلربی [۲۰]

بعد شناختی	بعد ساختاری	بعد رابطه‌ای
نرُم‌ها، ارزش‌ها، دیدگاه‌ها و عقاید	نقش‌ها، قوانین، شبکه‌ها و سایر روابط میان فردی، روندها و روش‌ها	منابع و اشارات
فرهنگ مدنی	سازمان اجتماعی	زمینه
اعتماد، یکپارچگی، همکاری، بذل و بخشش	ارتباطات افقی و عمودی	عوامل پویا
انتظاراتی که منجر به رفتار ناشی از همکاری می‌شود و این مسئله به نوبه خود مزایا و منافع دوجانبه دارد.		عناصر مشترک

تعریف عملکرد

- عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت‌های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین [۱۲].

- عملکرد معیار پیش‌بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چهارچوبی که ارائه می‌دهیم می‌باشد که این چارچوب به عنوان وسیله‌ای برای قضاوت در مورد اثربخشی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند [۱۱].

- عملکرد عبارت است از مجموع رفتارهای ارتباطی با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند.

- عملکرد عبارت است از به نتیجه رسانیدن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است.

- عملکرد عبارت است از نتایج به دست آمده از پردازش منابع مادی و انسانی در سازمان که در این تحقیق عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین در قالب شاخص‌های سپرده‌ها، تسهیلات، مطالبات و تعهدات ضمانت‌نامه‌ها مورد سنجش قرار می‌گیرد [۲].

رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی

تئوریسین‌های سازمانی بر این عقیده‌اند که سرمایه اجتماعی در سازمان یک ابزار حیاتی برای ارتقای عملکرد است. در سال‌های اخیر دانشمندان مدیریت به ارائه یک دیدگاه اجتماعی از سازمان پرداخته‌اند که به جای مبتنی بودن بر اثربخشی و فرصت‌گرایی بیشتر بر اساس ایجاد و انتقال دانش می‌باشد. بر این اساس مزیت سازمانی می‌تواند از قابلیت‌های مجزا برای تولید و ارتباط ایده‌ها و اطلاعات در یک سازمان منتج شود. یک دارایی حیاتی و مهم از به حداکثر رساندن مزیت سازمانی همان سرمایه اجتماعی سازمانی می‌باشد که در بافت روابط اجتماعی ذاتی بوده و می‌توان آنرا برای تسهیل فعالیت بسیج کرد. سرمایه اجتماعی که بواسطه روابط مولد یا تأثیر مثبت مشخص شده است ساختاری است که به طور طبیعی در بافت عملکرد گروه قرار گرفته است.

سرمایه اجتماعی به واسطه شبکه‌های ارتباطی که اطلاعات ضروری، اعتماد، پشتیبانی و دیدگاه مشترک را فراهم می‌کنند، مشخص می‌شود. این منابع در روابط اعضای گروه قرار دارد و در افزایش فرآیندهای گروهی که به طور کلی عملکرد گروهی را افزایش می‌دهند. مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۵- مدل و فرضیات تحقیق

بر اساس مطالعه‌ای که ابتدا برای شناسایی دیدگاه‌های مختلف در باب سرمایه اجتماعی انجام شد، مدل‌های مختلفی مطرح گردید که نهایتاً ترکیبی از مدل والیس و کیلبری (۲۰۰۴) و مدل لسر و استورک (۲۰۰۱) برای بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی انتخاب گردید دلایل انتخاب دیدگاه والیس و کیلبری عبارتند از:

- ۱- این دیدگاه ابعاد اصلی که صاحب‌نظران مورد تأکید قرار می‌دهند را پوشش می‌دهد.
- ۲- دیدگاه فوق در سطح سازمانی تعریف شده و در این چارچوب به مطالعه می‌پردازد.

۴- انسجام عملی بیشتر به علت ثبات سازمانی و شناخت مشترک. کوهن و پروساک اعتقاد دارند که افزون بر آثار مثبت یادشده، تعهد، همکاری، وفاداری و حتی ایثار از مزایای مهم سرمایه اجتماعی‌اند. آنان معتقدند سرمایه‌گذاری سنجیده در سرمایه اجتماعی می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا بتوانند با چالش‌های معاصر مواجه شوند و حتی آنها را به مزیت تبدیل کنند. از جمله چالش‌ها، چالش بی‌ثباتی و چالش مجازی‌بودن است [۱۴].

کوهن و پروساک موضوع «پیوندهای کور» یا جنبه تاریک سرمایه اجتماعی را نیز مطرح می‌کنند و اعتقاد دارند همانطور که سرمایه اجتماعی اعضای گروه را وادار می‌کند، کارهای مفید با هم انجام دهند، می‌تواند آنها را به کارهای متعصبانه، انفرادی، کوتاه‌فکرانه، بدبینانه نسبت به افراد خارج از گروه و حتی همراه‌کننده وادار کند. ارزش‌های مشترک و جهان‌بینی مشترک، به تنهایی، کیفیت، عقلانیت و سودمندی گروه را تضمین نمی‌کند [۱۴].

کوهن و پروساک، سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از روابط فعال در بین افراد، اعتماد، فهم متقابل و ارزش‌ها و رفتارهای مشترک که اعضای شبکه‌ها و اجتماعات انسانی را به هم پیوند می‌دهد و همکاری را میسر می‌سازد، تعریف می‌کنند. یکی از اندیشمندان بر این باور است که سرمایه اجتماعی موجب می‌شود که سازمان در رسیدن به اهداف خود چیزی فراتر از مجموعه افراد باشد. سرمایه اجتماعی موجب ایجاد همکاری، تعهد، سهیم‌شدن در اطلاعات و اطمینان و از طرفی باعث ارتقای مشارکت واقعی در سازمان می‌شود که این امر منجر به موفقیت بیشتر می‌شود.

کوهن و پروساک به سرمایه اجتماعی به عنوان کانونی برای حفظ و توسعه سازمانی می‌نگرند. از نظر آنان سرمایه اجتماعی بازده اقتصادی بوجود می‌آورد و بدون سرمایه اجتماعی سازمان‌ها نمی‌توانند به سهولت کار کنند [۱۴].

۴- سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی

نقش سازمان‌ها در دستیابی به هدف‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی، آن چنان برجسته است که سازمان‌های هر جامعه را گردونه‌های تحقق اهداف آن می‌دانند. واقعیت این است که سازمان‌ها به چندین دلیل از ارکان ضروری زندگی انسان‌ها محسوب می‌شوند؛ آنها به جامعه خدمت می‌کنند، ما را قادر می‌سازند تا کارهایی را انجام دهیم که بدون وجود آنها از عهده آنها برنمی‌آید، جریانی از دانش و آگاهی ارائه می‌کنند که می‌تواند زمینه‌ساز توسعه فردی و رشد و سعادت بشر گردد. با در نظر گرفتن این اهمیت و نقش و تأثیرهای گوناگونی که سازمان‌ها دارند، امروز توجه فزاینده‌ای به ابعاد مختلف آنها از جمله، فرآیندها، سیستم‌ها و به‌ویژه آنچه که سازمان بدان دست می‌یابد (عملکرد) می‌شود. از طرف دیگر، هیچ سازمانی نمی‌تواند اثربخش باشد، مگر اینکه برای آنچه که می‌خواهد انجام دهد برنامه‌ای داشته باشد.

قزوین مشغول به فعالیت هستند و همچنین عملکرد این شعب را تشکیل داده است.

در این تحقیق از روش‌های زیر برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است:

الف) کتابخانه‌ای؛ جهت روشن شدن موضوع و اینکه هر پدیده‌ای در خلاء شکل نمی‌گیرد، موضوع تحقیق حاضر نیز از این امر مستثنی نبوده و ابتدا از ابزار جمع‌آوری اطلاعات بصورت کتابخانه‌ای استفاده شده است. این ابزار عبارتند از: کتب، ژورنال‌ها، مجلات، روزنامه‌ها، پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد، گزارشات علمی و آرشيو مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین استفاده شده است.

ب) علاوه بر آن پرسشنامه نیز جهت جمع آوری اطلاعات لازم استفاده گردیده است. پرسشنامه‌ها به عنوان ابزار گردآوری داده‌های تحقیق براساس مقیاس‌های چندگزینه‌ای لیکرت طرح شده است. با توجه به اینکه نگرش‌ها و باورها و طرز فکر، یک صفت پنهان است که با هیچ وسیله عینی نمی‌توان اندازه گرفت، بنابراین برای سنجش آنها از گویه‌های پرسشنامه و پاسخ‌های پیشنهادی از خیلی کم تا خیلی زیاد استفاده شده است. برای نمره‌گذاری به ترتیب از پاسخ خیلی کم تا خیلی زیاد نمرات ۱ تا ۵ اختصاص یافته است. بنابراین پرسشنامه‌ای با ۳۴ پرسش تهیه گردید از این پرسشنامه ۱۵ سؤال مربوط به بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و ۱۹ سؤال آن نیز پرسش‌های بعد شناختی سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دادند. به طور خلاصه ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش به دو بخش تقسیم می‌گردد:

۱- استفاده از اسناد و مدارک موجود در بانک به منظور سنجش عملکرد سازمان.

۲- استفاده از پرسشنامه به منظور سنجش سرمایه اجتماعی.

جدول (۳): مقیاس اندازه‌گیری و شیوه نمره‌گذاری پاسخ‌های انتخاب شده

پاسخ پیشنهادی					
گویه پرسشنامه	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم
نمره مطابق با پاسخ	۵	۴	۳	۲	۱

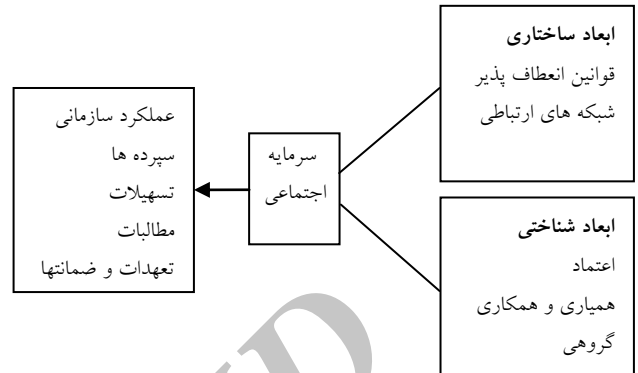
یکی از مهم‌ترین بخش‌های هر تحقیق علمی، انتخاب نمونه است و نمونه‌گیری به معنای برداشتن هر نسبتی از جامعه یا کل به عنوان معرف آن جامعه یا کل است [۵]. نمونه‌گیری تصادفی به این علت که اساس استفاده از روش‌های آمار استنباطی است، بر سایر روش‌ها ترجیح دارد. در این پژوهش از روش انتخاب تصادفی نسبتی استفاده شده است.

در این پژوهش با توجه به این‌که جامعه مورد نظر مشخص و محدود می‌باشد، برآورد حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران انجام گرفته است. فرمول و شاخص‌های بکاررفته در برآورد حجم در زیر نمایش داده شده است:

$$n \geq \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times P \times (1 - P)}{(N - 1) \times \varepsilon^2 + z_{\alpha}^2 \times P \times (1 - P)}$$

که در آن

۳- ریز متغیرهای سنجش ابعاد در مقاله والیس و کیلربی ارائه شده است. لذا بر اساس این دیدگاه و شاخص‌های مد نظر آن، سئوال‌ات تحقیق برای سنجش آنها استخراج شده است.



شکل (۲): مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مدل تحقیق، فرضیه‌ها شامل:

فرضیه اصلی

بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۶- روش تحقیق

روش تحقیق به کار گرفته شده در این پژوهش کاربردی، توصیفی - همبستگی است. روش تحقیق توصیفی است زیرا محقق متغیرها را دست کاری نمی‌کند و با برای وقوع رویدادها شرایطی را به وجود نمی‌آورد و به توصیف جزء به جزء یک موقعیت و یا یک رشته از شرایط پرداخته است. همبستگی است زیرا، هدف اصلی مشخص کردن رابطه بین دو متغیر است، بدون آنکه هیچ یک از آنها دستکاری یا کنترل شود. کاربردی است بدین دلیل که نتایج آن در فرآیندهای بهبود سازمان کاربرد دارد.

جامعه تحقیق عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش، جامعه مورد بررسی یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفت (صفت‌ها) متغیر واحدهای آن به مطالعه بپردازد. در تحقیق حاضر کارکنان بانک تجارت استان قزوین افرادی هستند که پژوهش براساس دیدگاه آنان در مورد متغیرهای تحقیق انجام می‌گیرد. بنابراین در این تحقیق جامعه آماری اول را شعب بانک تجارت در استان قزوین تشکیل داده است و جامعه دوم را اشخاص حقیقی که در شعب بانک تجارت استان

$n =$ تعداد اعضای نمونه

$N =$ تعداد اعضای جامعه آماری

$\alpha =$ احتمال وقوع خطای نوع اول

$P =$ نسبت موفقیت در اثبات فرضیه‌های پژوهش

$1 - P =$ نسبت عدم موفقیت در اثبات فرضیه‌های پژوهش

$\varepsilon =$ نوسان قابل قبول در پاسخ‌های ارائه شده

$$N = 306$$

$$P = \%50$$

$$1 - P = \%50$$

$$\alpha = \%5$$

$$\varepsilon = \%9$$

$$n \geq \frac{306 \times (1/96)^2 \times \%50(1 - \%50)}{(306 - 1) \times (\%9)^2 + (1/96)^2 \times \%50(1 - \%50)} \approx 86$$

$$n \geq 86$$

برای ایجاد خطای کمتر تعداد نمونه را ۱۰۰ نمونه در نظر می‌گیریم.

روش‌های متعددی برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که شامل: روایی محتوا، روایی ملاکی و روایی سازه است. یکی از ابزارهای اندازه‌گیری برای سنجش روایی، اعتبار محتوا است که معمولاً توسط افراد متخصص در موضوع مورد مطالعه انجام می‌گیرد. از این رو اعتبار محتوا به قضاوت داوران بستگی دارد [۴].

از آنجایی که پرسشنامه حاضر به روش دلفی و با استفاده از نظرات اساتید مجرب در این زمینه و در کنار آن مراجعه به منابع موجود از قبیل کتاب و پایان‌نامه‌های مرتبط تهیه شده است، بنابراین از نظر روایی قابل اعتماد می‌باشد. اعتبار با این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. به عبارت دیگر، همبستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه دیگری از نمرات در یک آزمون که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی به دست می‌آید، چقدر است. برای محاسبه ضریب اعتبار از روش‌های بازآزمایی، فرم‌های موازی، دو نیمه‌کردن و روش کودر ریچاردسون یا آلفای کرونباخ استفاده می‌شود [۳]. ضریب اعتبار بین ۰/۷۰ تا ۰/۸۰ برای پرسشنامه‌هایی که برای هدف‌های پژوهشی به کار می‌رود، کافی به نظر می‌رسد [۳]. دامنه ضریب اعتبار از صفر تا ۱+ است.

برای بررسی اعتبار پرسشنامه تحقیق حاضر از روش همسانی درونی توافق بین نمره‌گذاران (ضریب آلفای کرونباخ) استفاده شده است.

جدول (۴): ضرایب اعتبار پرسشنامه تحقیق بر اساس ضریب آلفای کرونباخ

ضریب آلفای پرسشنامه و پاره پرسشنامه	تعداد پاسخ دهندگان	تعداد سئوالات	ضریب آلفا
مجموع ابعاد ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی	۱۰۰	۳۴	۰/۹۵۵
بعد ساختاری سرمایه اجتماعی	۱۰۰	۱۵	۰/۹۰۶
بعد شناختی سرمایه اجتماعی	۱۰۰	۱۹	۰/۹۳۷

یافته‌های تحقیق

فرضیه مهم تحقیق بیان‌کننده این است که ارتباط معناداری بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین وجود دارد. این فرضیه به دو فرضیه اخص تفکیک شده است. با توجه به اینکه در تحقیق حاضر دو بعد سرمایه اجتماعی و چهار شاخص عملکرد بانک مورد مطالعه قرار گرفته است، بنابراین هشت فرضیه فرعی مطرح شده است.

فرضیه‌های مرتبط با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و عملکرد بانک

فرضیه ۱-۱: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و سپرده شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد

فرضیه صفر: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان و مقدار سپرده بانک رابطه وجود ندارد.

فرضیه مخالف: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان و مقدار سپرده بانک رابطه وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0: r_s = 0 \\ H_1: r_s \neq 0 \end{cases}$$

برای بررسی رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان و مقدار سپرده شعب بانک تجارت استان قزوین از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. با توجه به اینکه سطح خطای محاسبه شده کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرضیه صفر در سطح ۹۵ درصد اطمینان رد و فرضیه تحقیق به عنوان فرضیه سالم حفظ شده است. این نتیجه همچنین با آزمون تاو کندالی نیز تأیید شده است. همچنین با توجه به اینکه رابطه بین دو متغیر مثبت است، بنابراین وجود رابطه مستقیم و معنادار بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان و مقدار سپرده شعب بانک تجارت در استان قزوین پذیرفته شده است. شدت ارتباط بین دو متغیر ۰/۳۴۴ است.

در این فرضیه، متغیر سپرده شعب بانک تجارت به عنوان متغیر وابسته و متغیر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان به عنوان متغیر مستقل مطرح است. با توجه به ماهیت داده‌های تحقیق برای بیان تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته از اندازه "دی سامرز" به عنوان اندازه پیوند استفاده شده است. اندازه پیوند در حالتی که مقدار سپرده بانک به عنوان متغیر وابسته مطرح است، با مقدار ۰/۲۵۰ در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنادار است. در نتیجه می‌توان پذیرفت که بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان بر مقدار سپرده شعب بانک تجارت در استان قزوین تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج آزمون در جدول شماره (۵) نشان داده شده است.

جدول (۵): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۱-۱

متغیر		بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان	
سپرده	ضریب رابطه	سطح خطا	آزمون همبستگی اسپیرمن
		اندازه پیوند	سطح خطا
		۰/۳۴۴	۰/۰۰۰
		۰/۲۵۰	۰/۰۰۲

مطالبات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
-۰/۲۳۵	۰/۰۰۹	۰/۰۰۹	-۰/۱۴۶	۰/۰۱۴	۰/۰۱۴

فرضیه ۲-۴: بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تعهدات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۱۲): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۲-۴

متغیر		بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان			
تعهدات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
۰/۲۲۰	۰/۰۱۴	۰/۰۱۴	۰/۱۶۰	۰/۰۰۹	۰/۰۰۹

خلاصه نتایج آزمون فرضیه های تحقیق

مقایسه بین دو بعد ساختاری و شناختی در نمونه آماری بیانگر این است که بعد شناختی سرمایه اجتماعی در بین کارکنان به صورت معنادار بیشتر از بعد ساختاری است. این نتایج بدست آمده از نمونه آماری با استفاده از تئوری احتمالات قابل تعمیم به جامعه آماری مورد مطالعه است. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می توان انتظار داشت که ویژگی های به دست آمده از نمونه آماری، در جامعه آماری نیز وجود دارد. هشت فرضیه تحقیق روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته را مورد آزمون قرار داده است. این روابط با استفاده از آزمون ناپارامتریک همبستگی اسپیرمن و اندازه پیوند آن با آزمون "دی سامرز" بررسی شده است. شاخص های آماری محاسبه شده همه فرضیه ها در سطح ۰/۰۵ خطا فرضیه های صفر را رد و فرضیه های مخالف را حفظ کرده است.

جدول (۱۳): خلاصه نتایج آزمون فرضیات

شماره فرضیه	متغیرهای فرضیه های تحقیق	نتیجه آزمون		
		فرضیه صفر	فرضیه مخالف	علامت نتیجه نهایی
۱-۱	رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و سپرده بانک	*	✓	+
۲-۱	رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و تسهیلات بانک	*	✓	-
۳-۱	رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و مطالبات بانک	*	✓	-
۴-۱	رابطه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و تعهدات بانک	*	✓	+
۱-۲	رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و سپرده بانک	*	✓	+
۲-۲	رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تسهیلات بانک	*	✓	+
۳-۲	رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و مطالبات بانک	*	✓	-
۴-۲	رابطه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تسهیلات بانک	*	✓	+

فرضیه ۲-۱: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و تسهیلات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۶): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۲-۱

متغیر		بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان			
تسهیلات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
۰/۱۹۸	۰/۰۲۴	۰/۰۲۴	۰/۱۴۰	۰/۰۴۳	۰/۰۴۳

فرضیه ۳-۱: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و مطالبات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۷): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۳-۱

متغیر		بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان			
مطالبات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
-۰/۲۷۴	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	-۰/۱۶۳	۰/۰۰۶	۰/۰۰۶

فرضیه ۴-۱: بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و تعهدات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۸): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۴-۱

متغیر		بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان			
تعهدات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
۰/۲۵۰	۰/۰۰۶	۰/۰۰۶	۰/۱۷۶	۰/۰۰۲	۰/۰۰۲

فرضیه های مرتبط با بعد شناختی سرمایه اجتماعی و عملکرد بانک فرضیه ۲-۱: بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و سپرده شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۹): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۲-۱

متغیر		بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان			
سپرده		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
۰/۳۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۲۰۸	۰/۰۰۷	۰/۰۰۷

فرضیه ۲-۲: بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تسهیلات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۱۰): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۲-۲

متغیر		بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان			
تسهیلات		آزمون همبستگی اسپیرمن		آزمون اندازه پیوند سامرز	
ضریب رابطه	سطح خطا	سطح خطا	اندازه پیوند	سطح خطا	اندازه پیوند
۰/۲۱۷	۰/۰۱۵	۰/۰۱۵	۰/۱۴۷	۰/۰۲۲	۰/۰۲۲

فرضیه ۳-۲: بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و مطالبات شعب بانک تجارت استان قزوین ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول (۱۱): نتیجه آزمون‌های فرضیه ۳-۲

متغیر		بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان			
-------	--	-----------------------------------	--	--	--

۷- نتیجه گیری و پیشنهادات

در این تحقیق نقش دو متغیر مستقل که شامل ابعاد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی است، بر عملکرد شعب بانک تجارت در استان قزوین که با کمیت‌های سپرده، تسهیلات، مطالبات و تعهدات ارزیابی شده است، مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش انتظار بر این بود که به تفکیک تأثیر ابعاد ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی بر عملکرد شعب بانک در شاخص‌های سپرده، تسهیلات و تعهدات به صورت مستقیم و بر عملکرد در مطالبات به صورت معکوس است. نتایج بررسی‌ها بر پایه داده‌های گردآوری شده از نمونه آماری از انتظارات فوق حمایت و پشتیبانی کرده است. به بیان دیگر هر چه ابعاد ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان شعب افزایش نشان می‌دهد به تبع آن مقادیر سپرده، تسهیلات، مطالبات و تعهدات شعب نیز افزایش می‌یابد و بر عکس آن هر چه ابعاد ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان شعب افزایش نشان می‌دهد به تبع آن مقدار مطالبات کاهش می‌یابد.

همچنین برای کنترل نقش متغیر سابقه خدمت، میزان تحصیلات، جنسیت، پست سازمانی و وضعیت تأهل و عنوان شعبه در ارتباط بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان از آزمون ضریب همبستگی جزئی استفاده شده است. نتایج آزمون ضریب همبستگی جزئی نشان می‌دهد که با کنترل این متغیرها، رابطه بین متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان تفاوت محسوسی با رابطه بین دو متغیر در حالت بدون کنترل ندارد و همچنان رابطه بین دو متغیر مثبت و معنادار است. این نتیجه بیانگر این است که رابطه بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان بدون نقش متغیر سابقه خدمت، میزان تحصیلات کارکنان و... نیز معنادار است.

سرمایه اجتماعی، منبع مهمی برای افراد است و می‌تواند بر توانایی کنش آنها و کیفیت مشهود زندگی‌شان تأثیر بسیاری بگذارد. هرچه سرمایه اجتماعی یک سیستم اجتماعی بالاتر باشد، موجب پایین آمدن هزینه‌های مربوط به این تعاملات رسمی می‌گردد. این امر نشان‌دهنده این واقعیت است که هماهنگی بین اعضای سیستم‌های اجتماعی بر اساس هنجارهای غیر رسمی در حال تبدیل شدن به یک بحث مهم در جوامع پیشرفته است و به تدریج در حال پیدا کردن جایگاه‌های مهم‌تر در الگوهای اقتصادی نوین می‌گردد. از آنجا که بانک، خدمات مالی ارائه می‌دهد، بنابراین درآمد این کسب و کار از طریق سپرده‌ها و اعطای تسهیلات بدست می‌آید. ریسک نقدینگی یکی از مسائل مهم در هر سازمان، بخصوص در سازمان‌های مالی است. یکی از آثار ریسک نقدینگی، بدهی‌هایی است که بانک، به بانک مرکزی و سایر بانک‌ها دارد. از علل ریسک، سپرده‌ها و مطالبات و تسهیلات هستند. اگر در زمان اعطای تسهیلات، ضمانت کافی از گیرندگان تسهیلات اخذ نگردد، احتمال وقوع مطالبات نیز افزایش می‌یابد. بنابراین برای یک مؤسسه مالی بسیار حیاتی است که از سپرده‌ها و تسهیلات بیشتری برخوردار باشد و در عین حال مطالباتی نداشته باشند. نتیجه تحقیق نشان داده است که با افزایش سرمایه اجتماعی در شعب بانک تجارت استان قزوین (بعد ساختاری و بعد شناختی)، سپرده‌ها، تعهدات و تسهیلات آنها نیز افزایش می‌یابد و در عین حال

مطالبات معوق شعب کاهش می‌یابد. با توجه به اهمیت موضوع بانک تجارت استان قزوین و سایر مؤسسات مالی و بانکی و سایر شعب بانک تجارت می‌توانند با اعمال خطومشی و انتخاب استراتژی‌های مناسب و کاربردی در جهت افزایش سرمایه اجتماعی مؤسسات خود اقدام نمایند. برای این منظور به کاربران پیشنهاد می‌گردد که در استخدام کارکنان و گزینش آنان به عوامل سرمایه اجتماعی توجه گردد و کارکنانی به خدمت گمارده شوند که از سرمایه اجتماعی بالایی برخوردار باشند. در عین حال می‌توان با آموزش‌های ضمن خدمت، دوره‌های کوتاه‌مدت، ایجاد انواع گروه‌ها و تیم‌های داخلی، ایجاد و شرکت دادن افراد در سازمان‌های غیر دولتی (NGO) نسبت به ارتقای سرمایه اجتماعی سازمان تلاش کرد. زیرا سرمایه اجتماعی همانند سرمایه انسانی یا سرمایه اقتصادی ماهیتی زاینده و مولد دارد.

برای تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان راه‌های زیر توصیه شده است:

- ۱- تشویق و تقویت نهادهای اجتماعی و حرفه‌ای
- ۲- برنامه ریزی برای غنی‌سازی فرهنگ اجتماعی و سازمانی
- ۳- توجه به ارتقای سرمایه اجتماعی در آموزش و پرورش و حس همکاری
- ۴- دلبسته کردن کارکنان به سازمان
- ۶- برگزاری برنامه‌های تفریحی و ورزشی برای کارکنان و ایجاد زمینه مداخله کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان.
- ۵- تفویض اختیارات به کارکنان و ایجاد محیط مناسب جهت هم‌فکری کارکنان با مسئولین

۸- منابع و مآخذ

- [۱] الوانی، سید مهدی. شیروانی، علیرضا. سرمایه اجتماعی (مفاهیم و نظریه‌ها)، چاپ اول، اصفهان، انتشارات مانی. ۱۳۸۵
- [۲] جمشیدی، سعید. بانکداری اسلامی، چاپ اول، تهران، انتشارات شکوه اندیشه. ۱۳۷۹
- [۳] شریفی، حسن پاشا. اصول روان سنجی و روان آزمایی، انتشارات رشد، چاپ سوم. ۱۳۷۴.
- [۴] کلاتری، خلیل. پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی نشر شریف، چاپ اول. ۱۳۸۲
- [۵] کرلینجر، فرد. ان. مبانی پژوهش در علوم رفتاری، مترجمان: حسن پاشا شریفی و جعفر نجفی زند، انتشارات آوای نور، چاپ دوم. ۱۳۷۴
- [۶] کیوی، ریمون. وان کامپنهود، لوک. روش تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه عبد الحسن نیک گوهر، تهران، نشر توتیا، چاپ هشتم. ۱۳۸۴
- [۷] مبشری، محمد. سرمایه اجتماعی چیست؟ مجله راهکار مدیریت، اینترنت، شماره ۴۶۷۹، سال ۱۳۸۷
- [۸] میر سپاسی، ناصر. مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، انتشارات میر، چاپ بیست و سوم. ۱۳۸۳
- [۹] هومن، حیدر علی. شناخت روش علمی در علوم رفتاری، نشر پارسا، چاپ دوم. ۱۳۷۴
- [۱۰] هومن، حیدر علی. استنباط آماری در پژوهش رفتاری نشر پارسا، چاپ دوم. ۱۳۷۳

- [11] Andrews. R. (2007). *Organizational Social Capital and Public Service Performance*. Presented In 9th Publice -Management Research Conference , Tucson University of Arizona , pp: 1-41
- [12] Armstrong, M.)1993(. *A Handbook of Personnel Management Practice*. 4th Ed. London: Kogan Page.
- [13] Baum. F.E & Ziersch, A.M, (2003), *Social Capital*, J. Epidemiol. Community Health; 57; pp.320323
- [14] Cohen. D. & Prusak, I. (2001). *In Good Company – How Social Capital Makes Organization Work*. Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts
- [15] Dudwick, N; Kuehnast, K; Jones, V.N. & Woolcock, M, (2004), *Analyzing Social Capital In Context: A Guide to Using Qualitative Methods and Data, the International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank*. 46 Pages. Stock No. 34260, pp: 1-40
- [16] Hoffman, J, Heolscher, M, & Sherif, K, (2005). *Social capital, Knowledge management, and Susained superior*. Journal of Knowledge management; Vol. 9 No. 3, pp: 93-100
- [17] Lesser, E.L. & Storck, J. (2001). *Communities of practice and Organizational performance*, IBM systems Journal, Vol. 40 , No.4 pp:830-844
- [18] Nahapiet, J. & S. Ghoshal. (1998). *Social capital, intellectual capital and the Organizational advantage*. Academy of Management Review 232: pp: 242-266
- [19] Paxton, P, (1999), *Is Social Capital Declining in the United Sates? Amultiple Indicator Assessment, American Journal of Sociology*, Vol. 105, No. 1.
- [20] Wallis, J., Killerby, P, & Dollery, B, (2004). “*Social economics and social capital*. International Journal of Social Economics, Vol. 31, No. 3, pp: 239-258.

Archive of SID