

## بررسی رابطه بین عملکرد سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان

(مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۵ تهران)

علیرضا شیروانی<sup>۱</sup>، علیرضا ذاکر اصفهانی<sup>۲</sup>، مسعود لواف زاده<sup>۳</sup>

### چکیده

امروزه سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهم‌تری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی انسجام‌بخش میان انسانها و سازمانهاست. بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شوند. به نظر می‌رسد شناخت و بررسی ابعاد عملکرد سازمانی شهرداری، می‌تواند به افزایش سرمایه اجتماعی بینجامد.

در این راستا در این پژوهش سعی شده به تشریح ابعاد «عملکرد سازمانی شهرداری» و «سرمایه اجتماعی شهروندان» پرداخته و چگونگی رابطه «عملکرد سازمانی شهرداری» بر «سرمایه اجتماعی شهروندان» منطقه ۱۵ تهران مورد بررسی قرار گیرد. برای این کار پس از مرور ادبیات و شناسایی شاخص‌ها، پرسشنامه «عملکرد سازمانی شهرداری» و «سرمایه اجتماعی» بین شهروندان شهرداری منطقه ۱۵ تهران توزیع و در نهایت ۴۴۷ پرسشنامه تکمیل شده برگشت داده شد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-همبستگی است و برای آزمون فرضیات و پاسخگویی به سؤالات تحقیق، از آزمونهای «ضریب همبستگی» و «مدلسازی معادلات ساختاری» استفاده شد.

همسو با فرضیات تحقیق، ضرایب همبستگی نشان می‌دهند برای ایجاد و ارتقای «سرمایه اجتماعی منطقه ۱۵ تهران» شهروندان باید «عملکرد سازمانی شهرداری» را افزایش داد. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری در حوزه عملکرد سازمانی شهرداری، به ترتیب بر ابعاد «عملکرد اجتماعی-فرهنگی»، «عملکرد حمل و نقل و ترافیک»، «عملکرد خدمات شهری» و «عملکرد فنی-عمرانی» تأکید دارد. همچنین در حوزه سرمایه اجتماعی شهروندان، عوامل «اعتماد درونی»، «اعتماد تعمیم یافته»، «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه»، «مشارکت اجتماعی متقابل» و «احساس هویت»، اهمیت می‌یابند.

**واژه‌های کلیدی:** عملکرد سازمانی، سرمایه اجتماعی شهروندان، مدل‌سازی معادلات ساختاری، شهرداری منطقه ۱۵ تهران.

Baleandisheh@hotmail.com

dr.alireza.zakeresf@gmail.com

Lavafzadeh@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱/۲۱

۱. استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

۲. استادیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران

۳. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم، تحقیقات اصفهان

تاریخ وصول: ۹۱/۹/۱۸

## مقدمه

امروزه سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهمی در سازمانها و جوامع ایفا می‌نماید. سرمایه اجتماعی دامنه کاربرد و پژوهش بالقوه گسترده‌ای دارد و از ملاحظات نظری، تاریخی و فلسفی در رشته‌های مختلف علوم اجتماعی همچون: جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، اقتصاد و تاریخ، مسائل روش‌شناختی مرتبط با کارهای میدانی گرفته تا ایجاد شاخصهای مناسب برای شرایط مختلف، مشکلات، حوزه‌های گوناگون همچون: بهداشت خانواده، آموزش، سیاست‌گذاری، سازمانهای غیر دولتی، تصمیم‌گیری‌های جمعی، تأمین اجتماعی طیف وسیعی از شرایط تجربی که می‌توان به مطالعه سرمایه اجتماعی در آن پرداخت یعنی شهر و روستاها، کشورها و فرهنگهای مختلف را در بر می‌گیرد (تاج‌بخش، ۱۳۸۵: ۵۳۱). از طرف دیگر، موضوع بررسی فعالیتها و عملکردهای معاونت‌های شهرداری در امر خدمات‌رسانی به شهروندان شیوه‌ای نظام‌مند برای درک و شناخت نیازمندیهای شهروندان و در نهایت گام برداشتن برای ایجاد و استقرار سازمانها و ارگانهای کارا، پاسخگو و کاربری است. یکی از مسائل مدیریت شهرداری منطقه ۱۵ تهران، ایجاد سرمایه اجتماعی با کمک عملکرد کارآمد در برنامه‌ها و فعالیتها و ارائه خدمات شهری مؤثر می‌باشد.

سازمانها و گروههای فعال در اجتماع باید به فعالیتهایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزشهای آن باشد؛ آن دسته از دستگاهها و تشکلهای که نتوانند خود را با این مهم تطبیق دهند، در عرصه عمل موفق نخواهند بود؛ به عبارت دیگر اگر این سازمانها بخواهند جایگاه خود را در جامعه حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقای توسعه و موفقیتشان شود، لازم است تعهدات خود را نسبت به شهروندان به درستی ایفا کنند.

بدیهی است اگر شهروندان از سازمانها و نهادها سلب اعتماد کنند، در یک فضای بی‌اعتمادی (فقیر شدن جامعه از جهت سرمایه اجتماعی)، هم حاکمیت و هم شهروندان متضرر شده و خسارت خواهند دید و بالاخره وضعیت عمومی جامعه دچار خلل و

اشکال خواهد شد. موضوع بررسی فعالیتها و عملکردهای معاونت‌های شهرداری در امر خدمات‌رسانی به شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای درک و شناخت نیازمندیهای شهروندان و در نهایت گام برداشتن در جهت ایجاد و استقرار سازمانها و ارگانهای کارا، پاسخگو و کاربری است. بی شک مدیریت شهرداری این منطقه با عملکرد کارآمد در برنامه‌ها و فعالیتها و ارائه خدمات شهری مؤثر، خود نیز در ایجاد سرمایه اجتماعی نقشی مؤثر خواهد داشت.

هدف اصلی (کلی) پژوهش، مطالعه و ارزیابی رابطه بین «عملکرد سازمانی» و عوامل تأثیرگذار آن بر ایجاد «سرمایه اجتماعی» شهروندان منطقه ۱۵ تهران است. هدف کاربردی پژوهش ارائه پیشنهادهایی برای ارتقای عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ تهران در راستای ایجاد و حفظ سرمایه اجتماعی است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش:

### سرمایه اجتماعی

اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶، در مقاله‌ای توسط هانی فان از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد؛ اما اولین بار در سال ۱۹۶۱، کتابی در امریکا به وسیله شخصی به نام ژان ژاکوب نوشته شد که این اصطلاح سرمایه اجتماعی را به کار برد و منظور از این بود که در حاشیه‌نشینی‌های شهر، ویژگی‌ها و خصلت‌هایی وجود دارند که آنها می‌توانند به خوبی با همدیگر ارتباط برقرار کنند و گروه‌هایی را تشکیل دهند که خودشان مسائل و مشکلاتشان را حل کنند. در اصل، در آنجا منظور سرمایه اجتماعی، نوعی همکاری و هم‌فکری خودجوش و از درون گروه‌های محروم حاشیه‌نشین بود (توسلی، ۱۳۸۴: ۲). گلن لوری اقتصاددان نیز همچون ایوان لایت جامعه‌شناس، اصطلاح سرمایه اجتماعی را در دهه ۱۹۷۰ برای توصیف مشکل توسعه اقتصادی درون‌شهری به کار برد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۰). سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاهها، می‌تواند شناخت جدیدی را

از سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی ایجاد کرده و مدیران را در هدایت بهتر سیستم یاری کند. سرمایه اجتماعی مفهومی است که پیشینه طولانی زیادی ندارد. کاربرد این مفهوم به تدریج از دهه ۱۹۹۰ به این سو در ترها و مقالات دانشگاهی - بویژه در رشته‌های جامعه‌شناسی، اقتصادی سیاست و آموزش- با کارهای افرادی چون جیمز کلمن، پیر بوردیو، رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما افزایش یافته است (وال<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۲۵۹).

همچنین استفاده از مفهوم سرمایه اجتماعی با توجه به روند جهانی شدن و تضعیف نقش دولت‌های ملی، به عنوان راه حلی اجرا شدنی در سطح اجتماعات محلی برای مشکلات توسعه، مورد توجه سیاست‌گذاران و مسئولان اجتماعی قرار گرفته است (وارنر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹، ص: ۱۲۶).

کاربرد مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت آنچه مدنظر است به تدریج در دهه ۱۹۹۰ رایج شده است اما این به معنای آن نیست که در آثار جامعه‌شناسان کلاسیک اثری از این مفهوم نباشد؛ در آثار اندیشمندان و جامعه‌شناسانی چون مارکس و وبر و دورکیم می‌توان به جستجوی این مفهوم پرداخت و در آثار آنها به مفاهیمی همچون اضطراب، نفع جمعی، ارزشها و اعتماد اجتماعی توجه شده که هر یک ابعادی از مفهوم سرمایه اجتماعی را در بر می‌گیرد (توسلی، ۱۳۸۴: ۳).

در نخستین کاربردهای سرمایه اجتماعی از سوی اقتصاددانان، این مفهوم به عنوان دارایی‌های مالی یا زیرساختهای مادی تعریف شده است. در یکی از فرهنگ‌های اقتصادی در تعریف سرمایه اجتماعی چنین آمده است: «کل سرمایه‌های موجود در یک اقتصاد که نه فقط شامل ساختمان‌ها و ماشین‌های تولیدی است بلکه تجهیزاتمانند بیمارستان، آموزشگاه و صنایع دفاعی را نیز در بر می‌گیرد (فرهنگی، ۱۳۷۱: ۳۸).

به طور کلی از سرمایه اجتماعی تعاریف مختلفی ارائه گردیده است؛ یکی از تعاریف مطرح این است که سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستمهای اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده است و موجب پایین

---

1 . Wall  
2 . Warner

آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌گردد (فوکویاما<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵: ۵). به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل روابط مثبتی در جامعه دانست و آن را به مجموعه منابعی که در ذات روابط سازمان اجتماعی به وجود می‌آیند و زندگی اجتماعی را مطلوبتر می‌سازند، اطلاق کرد (الوانی، ۱۳۸۵: ۱۲۹).

سرمایه اجتماعی با کارکردش تعریف می‌شود. سرمایه اجتماعی شیء واحدی نیست بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آن‌ها شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی هستند و کنش‌های معین افرادی که در درون ساختار هستند تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند اشکال دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به هدف‌های معین را که در نبودن آن دست‌یافتنی نخواهد بود، امکان‌پذیر می‌سازد.

سرمایه اجتماعی مانند سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی کاملاً تعویض‌پذیر نیست؛ اما نسبت به فعالیت‌های بخصوصی تعویض‌پذیر است. شکل معینی از سرمایه اجتماعی که در تسهیل کنش‌های معینی ارزشمند است ممکن است برای کنش‌های دیگر بی‌فایده یا حتی زیان‌آور باشد. سرمایه اجتماعی نه در افراد و نه در ابراز فیزیکی تولید قرار دارد (کلمن، ۱۹۸۸: ۱۰۲).

سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیر رسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم هستند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌گردد، چرا که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشد. هنجارهایی سرمایه اجتماعی تولید می‌کنند اساساً باید شامل سجایایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشد. واضح است که هنجارهایی که سرمایه اجتماعی تولید می‌کنند تقسیم‌پذیرند؛ یعنی می‌توانند میان گروه محدودی از مردم از همان اجتماع مشترک باشند و نه در میان دیگران؛ در حالی که سرمایه اجتماعی در همه جوامع وجود دارد اما می‌تواند به طرق مختلف توزیع گردد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۲).

«بانک جهانی»<sup>۱</sup> نیز سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای می‌داند که حاصل تأثیر نهادهای اجتماعی، روابط انسانی و هنجارها بر روی کمیت و کیفیت تعاملات اجتماعی است و تجارب این سازمان نشان داده است که این پدیده تأثیر قابل توجهی بر اقتصاد و توسعه کشورهای مختلف دارد. سرمایه اجتماعی بر خلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی بوده و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداری جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمان گردد (بانک جهانی، ۱۹۹۹). سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های اعتماد اجتماعی متقابل، گروه‌های اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی، احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کارگروهی در یک سیستم اجتماعی دانست (فلورا<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

### عملکرد سازمانی شهرداری

امروزه سازمان شهرداری خدمات مختلفی را در سطح شهر برای رفاه هرچه بیشتر شهروندان ارائه می‌دهد؛ از این رو و در راستای هرچه بهتر انجام دادن این وظایف، این سازمان فعالیت‌های مختلف خود را حول چند محور عمده دسته‌بندی نموده است. یکی از این محورها، خدماتی می‌باشد که حوزه شهری را در بر می‌گیرد. طبقه‌بندی خدمات شهرداری، در کشورهای مختلف نیز متفاوت است. انتخاب حوزه خدمات شهرداری از دیدگاه مدیریت شهری، به نحوه توزیع فعالیت‌ها و هدایت آنها توسط نهادهای مختلف بستگی دارد. خدمات شهرداری در ایران را می‌توان به ۴ گروه عمده تقسیم کرد:

۱. خدمات بهداشت محیط ۲. خدمات رفاهی و تفریحی ۳. خدمات حفاظتی و ایمنی
۴. خدمات حمل و نقل عمومی و ترافیک

شهرهای مختلف هرکدام با توجه به معیارهایی مانند وسعت فعالیت‌ها و تعداد جمعیت، ترکیبات متفاوتی از این خدمات را دارا هستند. سازمان شهرداری منطقه ۱۵

1. World Bank
- 2 . Flora
- 3 . www.ncrcrd.Iastate.Edu

تهران خود شامل معاونت‌های متعددی است که هر یک از آنها، عهده‌دار ارائه طیف خاصی از خدمات به شهروندان منطقه مربوطه‌شان می‌باشند. برنامه‌ها و فعالیتها، اهداف و خدمات مربوط به این معاونتها، گستره بسیار وسیعی از خدمات شهرداری را در بر می‌گیرد. معاونت‌های شهرداری منطقه ۱۵ شامل موارد زیر است:

- ✓ معاونت فرهنگی و اجتماعی؛
- ✓ معاونت امور شهری و فضای سبز؛
- ✓ معاونت حمل و نقل و ترافیک؛
- ✓ معاونت فنی و عمرانی؛
- ✓ معاونت شهرسازی و معماری؛
- ✓ معاونت مالی و اداری؛
- ✓ معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهری.

در این پژوهش با توجه به ابعاد عملکرد سازمانی برآمده از پژوهشی با عنوان «میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵ تهران» (که توسط حوزه اجتماعی-فرهنگی شهرداری تهران (۱۳۸۹) انجام شده است)، ابعاد عملکرد سازمانی شهرداری منطقه ۱۵ تهران شامل «عملکرد اجتماعی-فرهنگی»، «عملکرد حمل و نقل و ترافیک»، «عملکرد فنی-عمرانی»، و «عملکرد خدمات شهری»، در نظر گرفته شد که در این قسمت به توضیح مختصر هر یک از ابعاد خواهیم پرداخت (حوزه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۸۹).

#### پیشینه پژوهش: رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی

اخیراً درباره سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی تحقیقات متنوعی در سطح بین‌المللی انجام گرفته است از جمله الینگر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۲) در مقاله‌ای به بررسی تأثیر سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی بر تعهد کارکنان و عملکرد خدمات پرداخته‌اند. به نظر آنها بهبود تجارب در زمینه خدمات مشتری با شناسایی راههایی برای

توسعه فرهنگ سازمانی صورت می‌گیرد. این امر باعث ایجاد انگیزه و تعامل بین کارکنان خدماتی شده که خود مسأله‌ای مهم در سرویس‌های سازمانی و نیز یک اولویت در تحقیقات و خدمات است. با این وجود تمرکز سرویس‌های تحقیقاتی موجود بیشتر بر روی مدیریت ارتباط با مشتری تمرکز داشته است و نگاه کمتری نسبت به حمایت مؤثر و توسعه پرسنل خدماتی متعامل با مشتریان شده است. این مطالعه تأثیر سازمانی توسعه منابع انسانی را بر کارکنان خدماتی ارزیابی کرد.

نویسندگان با استفاده از نظریه سرمایه اجتماعی و تئوری عمل مستدل<sup>۱</sup> سعی در ارائه و آزمون یک مدل دارند که به بررسی روابط بین سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی و خدمات مربوط به هنجارها و رفتارهای کارکنان می‌پردازد. نتایج حاصل از مطالعه بر روی ۴۰۷ نفر از مشتریان که با کارکنان سازمانهای خدماتی متعدد مواجه بودند نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری‌های سازمانی مطلوب در سرمایه اجتماعی، تعهد و تلاش کارکنان خدمات، عملکرد شغلی و نیز رفتارهای شهروندی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد.

وین-سنزو و ماسکیا<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) نقش سرمایه اجتماعی، ساختار و تأثیر آن را بر عملکرد پروژه در سازمان‌های مبتنی بر پروژه بررسی کرده است. هدف از این مطالعه، ارائه شواهدی در مورد نقش سرمایه اجتماعی در درون سازمان‌های پروژه‌محور بود. فرض آنها این بود که سرمایه اجتماعی در واحدهای پروژه، ادغام دانش را افزایش می‌دهد و به نوبه خود سطوح بالایی از کارایی در سطح پروژه ایجاد می‌کند. آنها داده‌های اولیه را از طریق پرسشنامه جامعه‌سنجی در ۵۴ پروژه در زمینه ساخت و ساز جمع‌آوری کردند. بر اساس نتایج، شواهدی وجود دارد که سطح عملکرد پروژه به طور قابل توجهی با ساختار خاصی از سرمایه پروژه‌های اجتماعی در ارتباط می‌باشد.

1 . Reasoned Action Theory

2 . Vincenzo, Fausto; and Mascia, Daniele



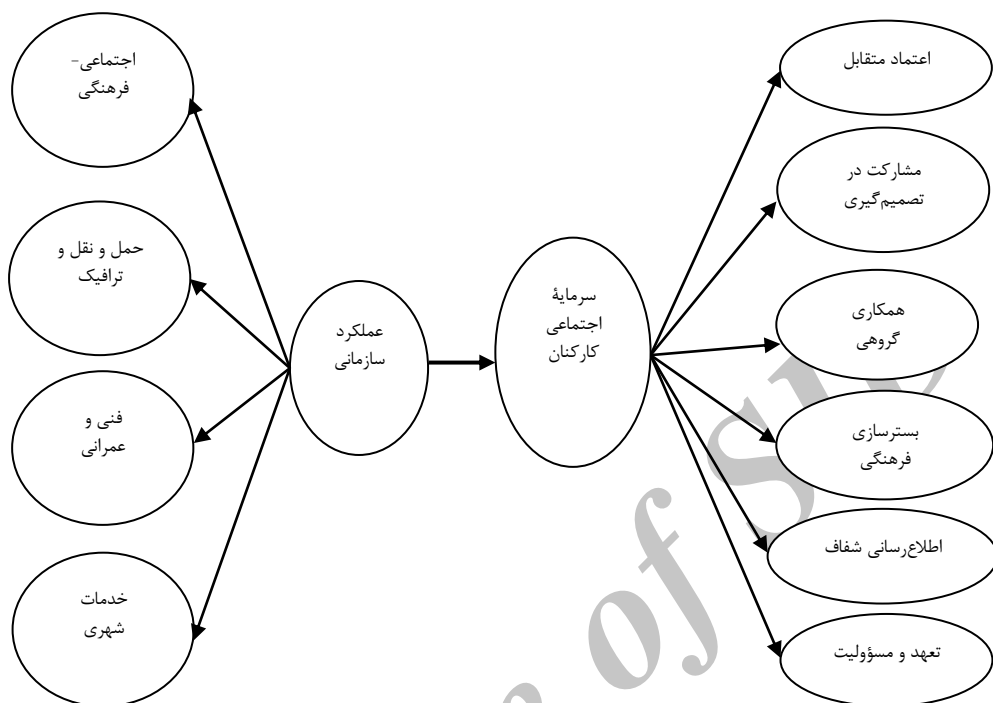
مالیک<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) ارتباط بین اتحاد سرمایه اجتماعی و عملکرد شرکت دارویی جهانی را بررسی کرده است. این مطالعه نشان می‌دهد که حجم اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی با عملکرد شرکت رابطه مثبتی دارد.

براین و اسمال-من<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در مقاله‌ای مدیران را مورد خطاب قرار می‌دهد و به اهمیت توسعه سرمایه اجتماعی سازمانی برای بهبود عملکرد می‌پردازد. لاوسون<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۸) در مقاله‌ای به بررسی سوابق و عواقب ناشی از سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد خریدار پرداختند. شیبیلو و دانیس<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) نیز سرمایه اجتماعی، انتخاب استراتژیک و عملکرد شرکت را تعامل یکدیگر عنوان کردند. کاریوز و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) نیز روابط بین تأمین‌کننده با توجه به توسعه، تعهد، انباشت سرمایه اجتماعی در جهت بهبود عملکرد را مفید دانستند. کاریوز و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) در مقاله‌ای سطح مناسب سرمایه اجتماعی را در بهبود عملکرد در روابط خریدار و فروشنده مفید عنوان کردند. همچنین نایاموری و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) به تجزیه و تحلیل سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی در یک دولت محلی نیوزیلند پرداختند.

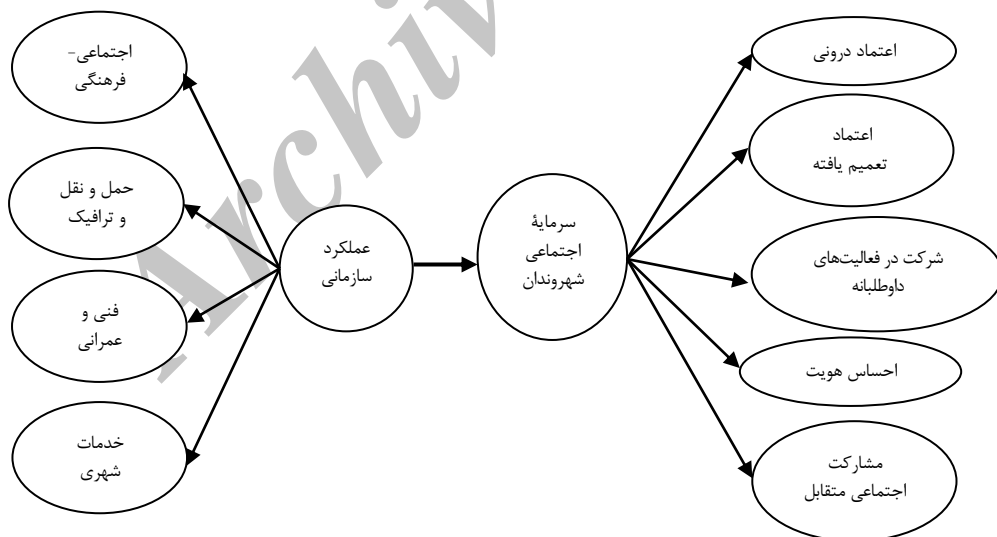
### فرضیات و مدل مفهومی

مدل پیشنهادی پژوهش شامل دو بخش از متغیرهاست: متغیر مستقل آن «عملکرد سازمانی» و متغیر وابسته آن «سرمایه اجتماعی شهروندان» است. مدل مفهومی پژوهش در شکل‌های (۱) و (۲) آمده است:

1. Malik, Tariq
2. Brien, Anthony; and Smallman, Clive
3. Ellin Lawson, Benn; Tyler, Beverly B.; Cousins, Paul D. ger
4. Shipilov, Andrew; and Danis, Wade
5. Krause, Daniel R.; Handfield, Robert B.; Tyler, Beverly B.
6. Carey, Sinéad; Lawson, Benn; Krause, Daniel R.
7. Nyamori, Robert Ochoki; Lawrence, Stewart R.; Perera, Hector B.



شکل ۱- مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش برای کارکنان



شکل ۲- مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش برای شهروندان

فرضیه اصلی ۱: بین «عملکرد سازمانی شهرداری منطقه ۱۵ تهران» و ایجاد «سرمایه اجتماعی شهروندان» رابطه معناداری وجود دارد.

رابطه بین عملکرد شهرداری و متغیرهای اعتماد درونی، اعتماد تعمیم یافته، شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه، احساس هویت، و مشارکت اجتماعی متقابل به عنوان فرضیه‌های فرعی این فرضیه مورد آزمون قرار گرفت.

فرضیه اصلی ۲: بین «عملکرد سازمانی شهرداری منطقه ۱۵ تهران» و ایجاد «سرمایه اجتماعی کارکنان» رابطه معناداری وجود دارد.

رابطه بین عملکرد شهرداری و متغیرهای اعتماد متقابل، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، همکاری گروهی، بسترسازی فرهنگی و اطلاع‌رسانی شفاف، و تعهد و مسؤولیت اجتماعی به صورت فرضیه‌های فرعی این فرضیه مورد سنجش قرار گرفتند.

#### روش تحقیق

روش تحقیق در این مقاله از نظر هدف «کاربردی» و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، «توصیفی-همبستگی» از نوع «تحلیل ماتریس همبستگی یا کوواریانس» می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را شهروندان بالای ۱۸ سال منطقه ۱۵ تهران (شامل ۸ ناحیه) تشکیل می‌دهند که حدود ۴۰۰۰۰۰ نفر برآورد شدند. به دلیل تنوع محله‌ها در انتخاب گروه نمونه از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده می‌گردد و به دنبال آن اعضای نمونه به صورت تصادفی انتخاب می‌گردد. همچنین جامعه آماری مربوط به کارکنان شامل مدیران و کارمندان شاغل در معاونت‌ها و نواحی شهرداری منطقه ۱۵ تشکیل می‌شوند که ۶۲۹ نفر کل جامعه بوده است که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۴۳۹ نفر از شهروندان و ۲۶۷ نفر از کارکنان برای مطالعه انتخاب شدند.

روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق، میدانی است. و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شد. ابعاد عملیاتی «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی شهروندان» برگرفته از ادبیات تحقیق در جدول (۱) و (۲) آمده است: ابعاد عملیاتی «عملکرد سازمانی» شهرداری منطقه ۱۵ تهران، شامل ۳۰ گویه است که شامل ابعاد

اجتماعی-فرهنگی (۷ گویه)، حمل و نقل و ترافیک (۷ گویه)، فنی و عمرانی (۵ گویه) و خدمات شهری (۱۱ گویه) می‌باشد و سؤالات مرتبط با ابعاد عملیاتی سرمایه اجتماعی شهروندان که شامل ۲۸ گویه است که ابعاد اعتماد درونی (۶ گویه)، اعتماد تعمیم یافته (۷ گویه)، شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (۵ گویه)، احساس هویت (۴ گویه)، و مشارکت اجتماعی متقابل (۶ گویه) است.

#### روایی و پایایی پرسشنامه

برای ارزیابی پایایی ابزار سنجش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد (مومنی و قیومی، ۱۳۸۶). بدین منظور یک نمونه شامل ۴۷ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید و ضریب آلفای کرونباخ «عملکرد سازمانی شهرداری» ۰/۹۲۶٪ و «سرمایه اجتماعی شهروندان» ۰/۹۱٪ به دست آمد. از آنجایی که همه این اعداد بالای ۰/۷۰ درصد می‌باشند، پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد یا پایایی لازم برخوردار است.

جدول ۱- نتایج آزمون پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ

حوزه آزمون	تعداد سؤالات	ضریب آلفای کرونباخ
عملکرد سازمانی شهرداری	۳۰	۰/۹۲۶
سرمایه اجتماعی شهروندان	۲۸	۰/۹۱۰
سرمایه اجتماعی کارکنان	۲۰	۰/۷۰۷

برای بررسی روایی پرسشنامه نیز، از روش‌های «روایی محتوا» و «روایی سازه» استفاده شد، به این صورت که در ابتدا پس از تدوین چهارچوب اولیه پرسشنامه برای ارزیابی آن از دیدگاه ۹ نفر از خبرگان (شامل: تعدادی از مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه ۱۵ تهران و ۲ تن از استادان دانشگاه) ارائه و نظرسنجی گردید. این ارزیابی در اصل بر روایی محتوایی شاخصهای ارائه شده برای سنجش ابعاد مورد نظر در طرح تحقیق تمرکز داشت؛ بنابراین در مرحله اولیه از روش اعتبار محتوا برای سنجش میزان اعتبار پرسشنامه و اصلاح آن در صورت ضرورت استفاده شده است.

روایی سازه: در این تحقیق برای اطمینان از اعتبار سازه، از تحلیل عاملی استفاده شد.

همچنین از آنجایی که تحلیل عاملی تأییدی در قالب یک مدل اندازه‌گیری مورد تحلیل قرار می‌گیرد و در نتایج آن برازش و اعتبار مدل مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد؛ بنابراین در ادامه نتایج برازش مدل اندازه‌گیری ارائه می‌گردد.

### تحلیل عاملی اکتشافی برای پرسشنامه «عملکرد سازمانی»

پس از تحلیل عاملی ۳۰ متغیر بر اساس داده‌های استخراج شده از ۴۳۹ پرسشنامه، نتایج زیر به دست آمد. شاخص آزمون KMO برابر ۰/۹۶۳ شده است (بزرگتر از ۰/۶ است) که نشانگر کفایت مقدار نمونه‌گیری می‌باشد. همچنین با توجه اینکه مقدار عدد معناداری آزمون بارتلت کوچکتر از ۰/۵ می‌باشد، بنابراین می‌توان گفت تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است. سؤالات پرسشنامه، جمعاً ۴ عامل با واریانس کل تبیین شده بیش از ۷۳/۶۳٪، قادر به سنجش «عملکرد سازمانی» بوده است. این امر نشان‌دهنده روایی سازه مناسب سؤالات این حوزه است. عامل اول «عملکرد خدمات شهری (CSP)» حدود ۲۳/۲۷٪؛ عامل دوم، «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)» حدود ۱۷/۸۱٪؛ عامل سوم، «عملکرد فنی-عمران (TCP)» حدود ۱۶/۳۸٪؛ و عامل چهارم «عملکرد اجتماعی-فرهنگی (SCUP)» حدود ۱۶/۱۷٪ واریانس «عملکرد سازمانی شهرداری» را با توجه به نظر شهروندان تبیین می‌کند که در واقع نشان‌دهنده میزان اهمیت عاملها در تشکیل سازه «عملکرد سازمانی شهرداری» است. جدول (۶) ماتریس چرخش یافته عاملی را نشان می‌دهد.

جدول ۲- ماتریس چرخش یافته اجزاء «عملکرد سازمانی شهرداری»

ابعاد مدل عاملی	اجزا			
	عملکرد خدمات شهری (CSP)	عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)	عملکرد فنی- عمرانی (TCP)	عملکرد اجتماعی- فرهنگی (SCUP)
SCUP1	۰/۲۱۳	۰/۲۶۶	۰/۲۷۹	۰/۷۲۲
SCUP2	۰/۳۱۷	۰/۳۳۶	۰/۲۵۱	۰/۷۲۶
SCUP3	۰/۳۶۸	۰/۳۶۸	۰/۲۶۱	۰/۶۶۵
SCUP4	۰/۲۴۹	۰/۲۹۴	۰/۳۲۸	۰/۶۸۶

SCUP5	۰/۳۸۸	۰/۳۳۰	۰/۲۶۸	۰/۵۷۱
SCUP6	۰/۳۸۶	۰/۳۷۶	۰/۱۰۱	۰/۶۲۲
SCUP7	۰/۳۱۹	۰/۳۶۵	۰/۱۴۱	۰/۶۱۱
TTP1	۰/۳۴۶	۰/۷۱۱	۰/۱۵۲	۰/۱۹۶
TTP2	۰/۲۹۱	۰/۷۱۰	۰/۱۱۶	۰/۲۸۱
TTP3	۰/۱۳۳	۰/۷۰۷	۰/۱۹۷	۰/۳۴۶
TTP4	۰/۲۰۳	۰/۷۱۴	۰/۳۱۵	۰/۳۴۴
TTP5	۰/۱۵۶	۰/۶۸۷	۰/۳۰۸	۰/۳۷۶
TTP6	۰/۲۶۸	۰/۷۳۴	۰/۳۰۲	۰/۲۴۱
TTP7	۰/۳۷۴	۰/۵۸۹	۰/۳۴۷	۰/۲۰۵
TCP1	۰/۲۵۸	۰/۲۹۵	۰/۷۸۴	۰/۳۰۳
TCP2	۰/۲۵۴	۰/۲۴۲	۰/۷۸۸	۰/۲۸۵
TCP3	۰/۱۵۹	۰/۴۰۷	۰/۵۷۷	۰/۳۳۱
TCP4	۰/۲۶۷	۰/۲۵۰	۰/۸۲۳	۰/۲۴۶
TCP5	۰/۴۷۶	۰/۲۰۴	۰/۷۳۳	۰/۱۶۶
CSP1	۰/۶۲۹	۰/۳۸۳	۰/۴۴۱	۰/۰۶۶
CSP2	۰/۶۰۲	۰/۲۶۱	۰/۵۳۵	۰/۱۱۲
CSP3	۰/۶۷۶	۰/۰۳۲	۰/۳۸۶	۰/۳۴۷
CSP4	۰/۶۲۳	۰/۱۱۶	۰/۳۵۵	۰/۳۵۳
CSP5	۰/۶۱۵	۰/۳۵۲	۰/۴۳۷	۰/۱۲۷
CSP6	۰/۶۲۱	۰/۱۹۰	۰/۳۶۰	۰/۳۰۷
CSP7	۰/۷۵۲	۰/۲۶۶	۰/۱۴۸	۰/۳۵۰
CSP8	۰/۶۷۵	۰/۱۹۵	۰/۲۵۸	۰/۴۰۵
CSP9	۰/۸۱۰	۰/۲۴۲	۰/۱۲۰	۰/۲۵۵
CSP10	۰/۷۹۹	۰/۲۹۹	۰/۱۶۸	۰/۲۵۷
CSP11	۰/۷۷۶	۰/۳۳۸	۰/۱۶۷	۰/۲۲۰

### تحلیل عاملی اکتشافی برای پرسشنامه «سرمایه اجتماعی شهروندان»

پس از تحلیل عاملی ۲۸ متغیر بر اساس داده‌های استخراج شده از ۴۳۹ پرسشنامه، نتایج زیر به دست آمد. شاخص آزمون KMO برابر ۰/۹۶۰ شده است (بزرگتر از ۰/۶ است) که نشانگر کفایت مقدار نمونه‌گیری می‌باشد. همچنین با توجه اینکه مقدار معناداری آزمون بارتلت کوچکتر از ۵ درصد می‌باشد، بنابراین می‌توان گفت تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است. سؤالات پرسشنامه، جمعاً ۵ عامل با واریانس کل تبیین شده بیش از ۷۷/۷۴٪، قادر به سنجش «سرمایه اجتماعی شهروندان» بوده است. این امر نشان‌دهنده روایی سازه مناسب سؤالات این حوزه است. عامل اول یعنی «اعتماد تعمیم یافته (GTR)» حدود ۱۸/۰۱٪؛ عامل دوم، «مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)» ۱۵/۶۵٪؛ عامل سوم، «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (PVA)»، ۱۵/۵۱٪؛ عامل چهارم، «اعتماد درونی (ITR)» ۱۵/۲۰٪؛ و عامل پنجم، «احساس هویت (SID)» ۱۳/۳۷٪؛ واریانس «سرمایه اجتماعی شهروندان» را تبیین می‌کند که در واقع نشان‌دهنده میزان اهمیت عامل‌ها در تشکیل سازه «سرمایه اجتماعی شهروندان» است. در ادامه ماتریس چرخش یافته عاملی این حوزه‌ها آورده می‌شود که نشان می‌دهد چه سؤالاتی و با چه بار عاملی به این عامل‌ها مرتبط هستند. جدول (۷) ماتریس چرخش یافته عاملی را نشان می‌دهد.

جدول ۳- ماتریس چرخش یافته اجزا «سرمایه اجتماعی شهروندان»

ابعاد مدل عاملی	اجزا				
	اعتماد تعمیم یافته (GTR)	مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)	شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (PVA)	اعتماد درونی (ITR)	احساس هویت (SID)
ITR1	۰/۲۹۶	۰/۲۲۳	۰/۱۹۵	۰/۷۰۹	۰/۲۸۳
ITR2	۰/۳۶۳	۰/۲۱۰	۰/۲۵۲	۰/۷۲۳	۰/۲۳۲
ITR3	۰/۲۴۶	۰/۲۴۰	۰/۱۵۷	۰/۷۴۱	۰/۲۱۷
ITR4	۰/۳۸۲	۰/۲۰۳	۰/۲۸۰	۰/۶۸۹	۰/۲۳۸
ITR5	۰/۳۷۱	۰/۱۴۶	۰/۳۷۴	۰/۶۱۵	۰/۱۲۶

ابعاد مدل عاملی	اجزا				
	اعتماد تعمیم‌یافته (GTR)	مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)	شرکت در فعالیتهای داوطلبانه (PVA)	اعتماد درونی (ITR)	احساس هویت (SID)
ITR6	۰/۳۵۰	۰/۱۶۹	۰/۲۷۸	۰/۶۵۸	۰/۱۳۷
GTR1	۰/۷۱۳	۰/۱۳۸	۰/۱۶۹	۰/۲۹۶	۰/۲۹۲
GTR2	۰/۷۳۶	۰/۱۷۴	۰/۲۵۰	۰/۲۰۵	۰/۳۰۵
GTR3	۰/۵۸۳	۰/۱۸۴	۰/۳۷۵	۰/۱۹۶	۰/۳۲۶
GTR4	۰/۷۲۵	۰/۰۸۸	۰/۱۴۷	۰/۲۹۱	۰/۲۰۰
GTR5	۰/۷۱۷	۰/۲۷۴	۰/۱۷۵	۰/۲۹۵	۰/۰۴۳
GTR6	۰/۷۰۱	۰/۲۶۸	۰/۲۴۸	۰/۲۱۱	۰/۰۸۴
GTR7	۰/۷۴۰	۰/۲۲۶	۰/۱۳۲	۰/۳۱۴	۰/۲۶۰
PVA1	۰/۲۴۷	۰/۲۷۱	۰/۷۷۸	۰/۲۹۴	۰/۱۷۲
PVA2	۰/۳۰۱	۰/۳۰۸	۰/۷۵۸	۰/۲۰۷	۰/۱۸۰
PVA3	۰/۲۶۳	۰/۳۱۴	۰/۷۹۵	۰/۲۳۴	۰/۱۸۲
PVA4	۰/۲۱۷	۰/۲۹۷	۰/۸۰۹	۰/۲۱۶	۰/۱۴۱
PVA5	۰/۱۸۹	۰/۲۸۸	۰/۶۵۲	۰/۳۶۴	۰/۲۸۷
SID1	۰/۲۱۹	۰/۳۳۱	۰/۱۶۳	۰/۱۸۴	۰/۸۱۷
SID2	۰/۱۹۶	۰/۳۱۹	۰/۱۶۴	۰/۲۴۰	۰/۷۸۵
SID3	۰/۳۳۴	۰/۰۸۰	۰/۲۱۱	۰/۲۲۰	۰/۷۱۰
SID4	۰/۲۳۵	۰/۲۸۷	۰/۱۹۳	۰/۲۳۸	۰/۸۱۸
MSP1	۰/۱۹۰	۰/۶۹۰	۰/۲۹۲	۰/۳۴۷	۰/۱۳۷
MSP2	۰/۳۲۴	۰/۷۸۳	۰/۲۵۱	۰/۱۷۵	۰/۱۷۱
MSP3	۰/۰۱۵	۰/۶۱۸	۰/۳۹۸	۰/۳۶۸	۰/۲۲۹
MSP4	۰/۲۲۷	۰/۸۰۲	۰/۲۳۴	۰/۱۷۸	۰/۲۶۲
MSP5	۰/۳۲۷	۰/۶۹۶	۰/۳۴۰	۰/۱۰۲	۰/۲۳۰
MSP6	۰/۱۸۰	۰/۷۱۶	۰/۲۳۵	۰/۱۶۱	۰/۴۴۱



جدول ۴- ماتریس چرخش یافته اجزاء «سرمایه اجتماعی کارکنان»

ابعاد مدل عاملی	اجزا					
	بسترسازی فرهنگی (CP)	اعتماد متقابل (MT)	اطلاع‌رسانی شفاف (CI)	مشارکت در تصمیم‌گیری (DI)	همکاری گروهی (GC)	تعهد و مسئولیت اجتماعی (CR)
MT1	۰/۳۲۶	۰/۶۰۳	-۰/۰۰۶	۰/۱۸۴	۰/۱۶۵	-۰/۰۳۲
MT2	۰/۱۴۶	۰/۷۶۹	۰/۱۱۳	۰/۱۶۴	۰/۲۱۴	۰/۰۹۴
MT3	۰/۱۹۸	۰/۸۰۵	۰/۱۱۱	۰/۰۸۶	۰/۰۷۸	۰/۰۴۸
MT4	۰/۳۴۴	۶۹۹۰	۰/۲۳۲	-۰/۰۲۲	۰/۰۷۰	۰/۲۴۲
DI1	۰/۴۳۸	۰/۱۶۷	۰/۰۷۱	۰/۵۵۹	۰/۲۲۴	-۰/۰۲۱
DI2	۰/۲۴۱	۰/۵۰۲	۰/۱۱۷	۰/۵۸۱	-۰/۰۹۱	۰/۱۳۷
DI3	۰/۰۳۳	۰/۱۰۴	۰/۲۲۲	۰/۸۵۹	۰/۰۴۰	۰/۰۶۹
GC1	۰/۰۴۷	۰/۱۰۷	۰/۱۱۸	-۰/۰۱۳	۰/۹۰۱	۰/۰۳۷
GC2	۰/۳۰۳	۰/۲۶۱	-۰/۰۰۴	۰/۱۴۲	۰/۷۲۸	۰/۱۴۴
CP1	۰/۵۹۷	۰/۳۶۵	۰/۱۳۲	۰/۱۹۶	۰/۰۴۲	۰/۲۰۱
CP2	۰/۷۳۴	۰/۲۴۸	۰/۲۲۴	۰/۰۵۷	۰/۰۱۸	۰/۰۵۹
CP3	۰/۵۸۰	۰/۴۷۸	۰/۱۴۵	۰/۲۶۰	۰/۰۰۶	۰/۰۳۵
CP4	۰/۷۶۴	۰/۱۱۳	-۰/۰۲۹	۰/۱۴۱	۰/۱۷۱	۰/۲۶۰
CP5	۰/۸۱۰	۰/۱۹۴	۰/۰۷۳	۰/۰۰۷	۰/۱۵۹	۰/۰۵۱
CP6	۰/۵۵۸	۰/۴۳۱	۰/۲۶۳	۰/۱۷۹	۰/۱۲۷	۰/۰۶۸
CI1	۰/۰۹۵	۰/۱۸۸	۰/۸۲۹	۰/۰۷۴	۰/۱۷۰	۰/۱۰۴
CI2	۰/۲۵۹	۰/۲۰۰	۰/۳۹۲	۰/۰۹۶	۰/۲۳۲	-۰/۲۴۵
CI3	۰/۱۶۲	۰/۱۳۵	۰/۷۹۵	۰/۲۳۸	-۰/۰۶۲	۰/۰۶۱
CR1	۰/۲۸۲	-۰/۱۹۸	۰/۳۴۶	۰/۲۸۳	۰/۰۳۶	۰/۶۶۵
CR2	۰/۱۷۸	۰/۳۷۵	-۰/۰۲۶	-۰/۰۳۵	۰/۱۵۵	۰/۷۴۸

Extraction Method: Principal Component Analysis.

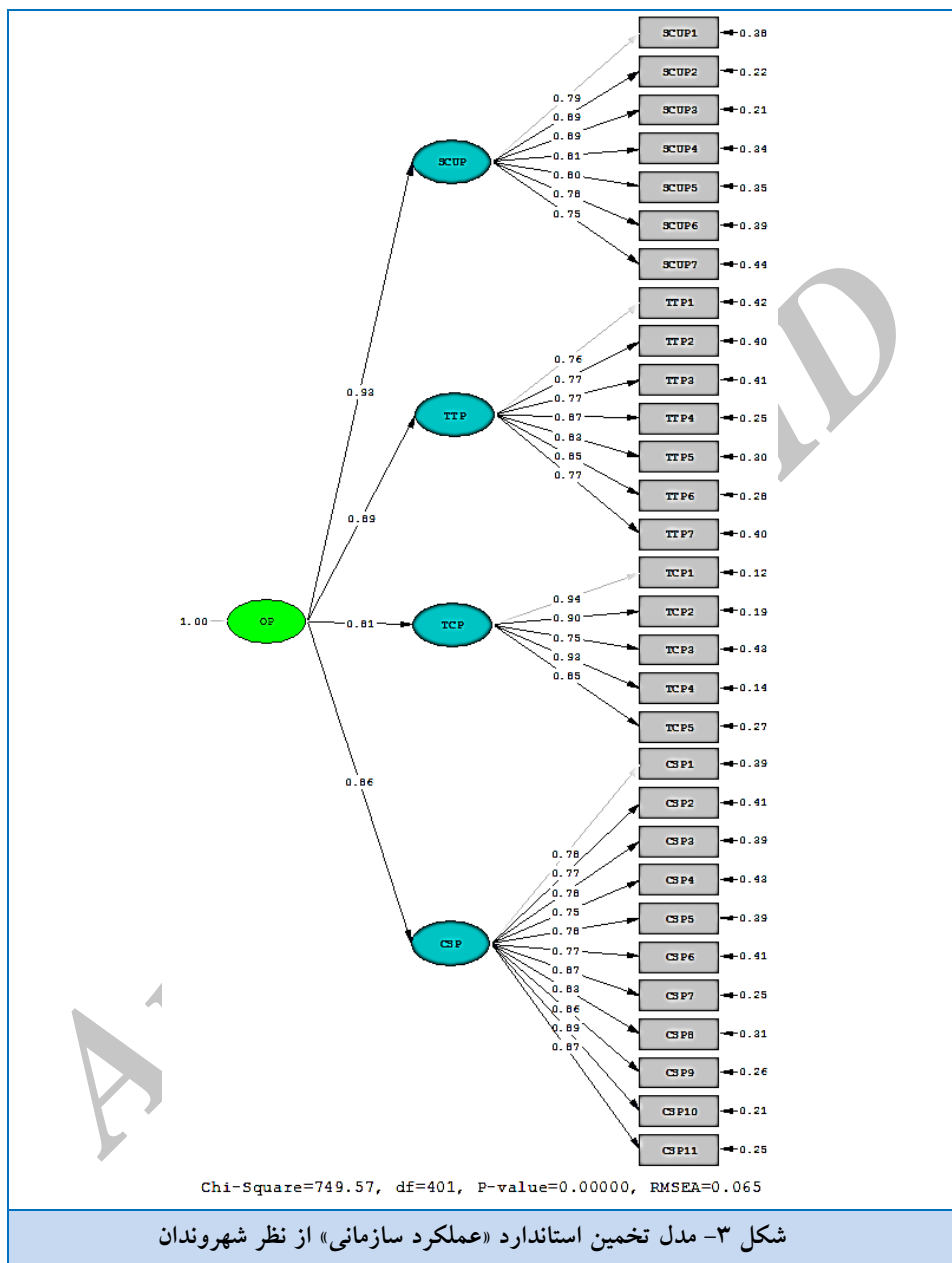
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

با توجه به نتایج جدول (۹)، می‌توان به این نتیجه رسید که عوامل مؤثر بر «سرمایه اجتماعی» در ۶ گروه طبقه‌بندی می‌شوند که این گروه‌ها با توجه به «کل واریانس تبدیل شده»،  $۰/۶۹/۶۲$  «سرمایه اجتماعی کارکنان» را مورد بررسی قرار می‌دهد.

**تحلیل عاملی تأییدی مدل «عملکرد سازمانی» از نظر شهروندان شهرداری منطقه ۱۵ تهران**

شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی آن برابر  $۱/۸۶۹۳$  است که کمتر از مقدار مجاز ۳ می‌باشد و مقدار RMSEA نیز برابر با  $۰/۰۶۵$  است که کمتر از مقدار مجاز  $۰/۱$  است، بنابراین نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار P-value نیز کمتر از  $۰/۰۵$  است. مقدار GFI در این مدل  $۰/۹۷$  و مقدار AGFI برابر با  $۰/۹۳$  می‌باشد که مناسب هستند. همچنین طبق مدل اعداد معناداری «عملکرد سازمانی» کلیه اعداد معناداری مربوط به ابعاد اصلی مدل معنادار شده‌اند؛ زیرا عدد معناداری آنها بزرگتر از  $۱/۹۶$  است. در نتیجه فرضیه فرعی ۱ تأیید می‌شود. عوامل «عملکرد اجتماعی - فرهنگی (SCUP)» با عدد معناداری  $(۱۸/۰۲)$ ، «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)» با عدد معناداری  $(۱۶/۵۴)$ ، «عملکرد فنی-عمرانی (TCP)» با عدد معناداری  $(۱۸/۶۹)$ ، و «عملکرد خدمات شهری (CSP)» با عدد معناداری  $(۱۶/۸۰)$ ، با «عملکرد سازمانی» از نظر شهروندان رابطه‌ی معنادار و مثبت دارند.



شکل ۳- مدل تخمین استاندارد «عملکرد سازمانی» از نظر شهروندان

شکل (۳) نشان می‌دهد که در مدل نهایی هرکدام از عوامل به چه میزان بیانگر «عملکرد سازمانی» از نظر شهروندان می‌باشند که اولویت این عاملها به ترتیب زیر است:

۱- «عملکرد اجتماعی-فرهنگی (SCUP)» با ضریب مسیر ۰/۹۳،

۲- «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)» با ضریب مسیر ۰/۸۹،

۳- «عملکرد خدمات شهری (CSP)» با ضریب مسیر ۰/۸۶،

۴- و «عملکرد فنی-عمرانی (TCP)» با ضریب مسیر ۰/۸۱.

همچنین بر اساس شکل (۲)، نتایج زیر برای هر یک از ابعاد مدل به دست آمد:

➤ از نظر شهروندان مهمترین شاخص‌ها در بُعد «عملکرد اجتماعی-فرهنگی (SCUP)»، «برگزاری مراسم ملی و مذهبی در سطح منطقه» (با کد SCUP2) و «ارائه خدمات در خانه‌های سلامت» نیز (با کد SCUP3) با ضریب همبستگی ۰/۸۹ بوده‌اند. همچنین شاخص «برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع» نیز (با کد SCUP4) با ضریب همبستگی ۰/۸۱ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

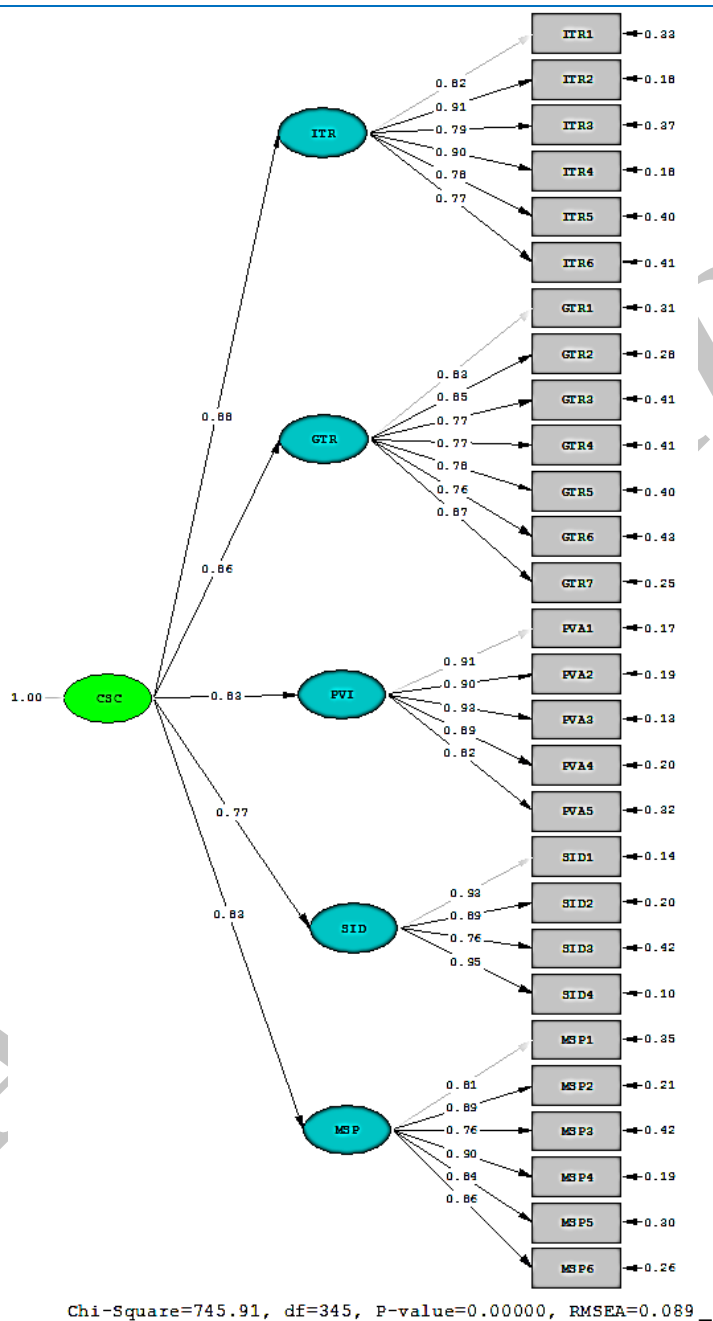
➤ از نظر شهروندان مهمترین شاخصها در بُعد «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)»، «ساماندهی و کنترل ترافیک منطقه» (با کد TTP4) با ضریب همبستگی ۰/۸۷ بوده است. شاخص‌های «رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس» نیز (با کد TTP6) با ضریب همبستگی ۰/۸۵ و شاخص «وضعیت رفت و آمد با تاکسی» نیز (با کد TTP5) با ضریب همبستگی ۰/۸۳ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

➤ از نظر شهروندان مهمترین شاخص در بُعد «عملکرد فنی-عمرانی (TCP)»، «احداث میدان‌های میوه و تره‌بار در منطقه» (با کد TCP1) با ضریب همبستگی ۰/۹۴ بوده است. شاخص‌های «آسفالت خیابان‌ها و احداث و مرمت معابر» نیز (با کد TCP4) با ضریب همبستگی ۰/۹۳ و شاخص «ایجاد پارکینگ در منطقه» نیز (با کد TCP2) با ضریب همبستگی ۰/۹۰ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

➤ و در نهایت در بُعد «عملکرد خدمات شهری (CSP)»، از نظر شهروندان «رنگ آمیزی و شستشوی تابلوها، جوی‌ها، جدول‌ها، صندلی‌ها، کیوسک‌ها، و ایستگاه‌های اتوبوس» (با کد CSP10) با ضریب همبستگی ۰/۸۹ بوده است. همچنین «امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارک‌ها» (با کد CSP7) و «تزیین و زیباسازی اماکن و معابر و پاکسازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی» نیز (با کد CSP11) هر دو با ضریب همبستگی ۰/۸۷ از اهمیت بالایی برخوردار هستند و شاخص‌های «مبارزه با حیوان‌های موذی از قبیل موش و جمع‌آوری و ساماندهی سگ‌های ولگرد منطقه» نیز (با کد CSP9) با ضریب همبستگی ۰/۸۶ از اهمیت بالایی برخوردار است.

#### تحلیل عاملی تأییدی مدل «سرمایه اجتماعی شهروندان» شهرداری منطقه ۱۵ تهران

شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی ( $\chi^2/df$ ) آن برابر ۲/۱۶۲۱ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ می‌باشد و مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) نیز برابر با ۰/۰۸۹ است که کمتر از مقدار مجاز ۰/۱ است. بنابراین نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار P-value نیز کمتر از ۰/۰۵ است. مقدار مطلوب شاخص خوبی تناسب برازش (GFI) و تعدیل یافته آن (AGFI) باید بیشتر از ۰/۹۰ باشد که در مقدار GFI در این مدل ۰/۹۶ و مقدار AGFI برابر با ۰/۹۴ هستند.



شکل ۴- مدل تخمین استاندارد «سرمایه اجتماعی شهروندان»

طبق مدل اعداد معناداری «سرمایه اجتماعی شهروندان» کلیه اعداد معناداری مربوط به ابعاد اصلی مدل معنادار شده اند؛ زیرا عدد معناداری آنها بزرگتر از  $1/96$  است؛ در نتیجه فرضیه فرعی ۲ تأیید می‌شود. عوامل «اعتماد درونی (ITR)» با عدد معناداری  $(17/81)$ ، «اعتماد تعمیم یافته (GTR)» با عدد معناداری  $(17/73)$ ، «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (PVI)» با عدد معناداری  $(18/65)$ ، «احساس هویت (SID)» با عدد معناداری  $(17/15)$ ، و «مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)» با عدد معناداری  $(16/61)$ ، با «سرمایه اجتماعی شهروندان» رابطه‌ی معنادار و مثبت دارند.

شکل (۴) نشان می‌دهد که در مدل نهایی هر کدام از عوامل به چه میزان بیانگر «سرمایه اجتماعی شهروندان» می‌باشند که اولویت این عاملها به ترتیب زیر است:

- ۱- «اعتماد درونی (ITR)» با ضریب مسیر  $0/88$ ،
- ۲- «اعتماد تعمیم یافته (GTR)» با ضریب مسیر  $0/86$ ،
- ۳- «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (PVI)» و «مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)» با ضریب مسیر  $0/83$ ،
- ۴- «احساس هویت (SID)» با ضریب مسیر  $0/77$ .

همچنین بر اساس شکل (۲)، نتایج زیر برای هر یک از ابعاد مدل به دست آمد:

- مهم‌ترین شاخص در بُعد «اعتماد درونی (ITR)» شهروندان، «اعتماد به اعضای خانواده» (با کد ITR2) با ضریب همبستگی  $91\%$  بوده است. شاخص‌های «اعتماد به دوستان» (با کد ITR4) با ضریب همبستگی  $90\%$  و «اعتماد به اکثریت مردم» نیز (با کد ITR1) با ضریب همبستگی  $82\%$  از اهمیت بالایی برخوردار هستند.
- مهم‌ترین شاخصها در بُعد «اعتماد تعمیم یافته (GTR)» شهروندان، مهم‌ترین شاخص «اعتماد به ورزشکاران و هنرمندان» (با کد GTR7) با ضریب همبستگی  $87\%$  بوده

است. شاخص «اعتماد به مدیران سازمان‌های دولتی» نیز (با کد GTR2) با ضریب همبستگی ۸۵٪ از اهمیت بالایی برخوردار است.

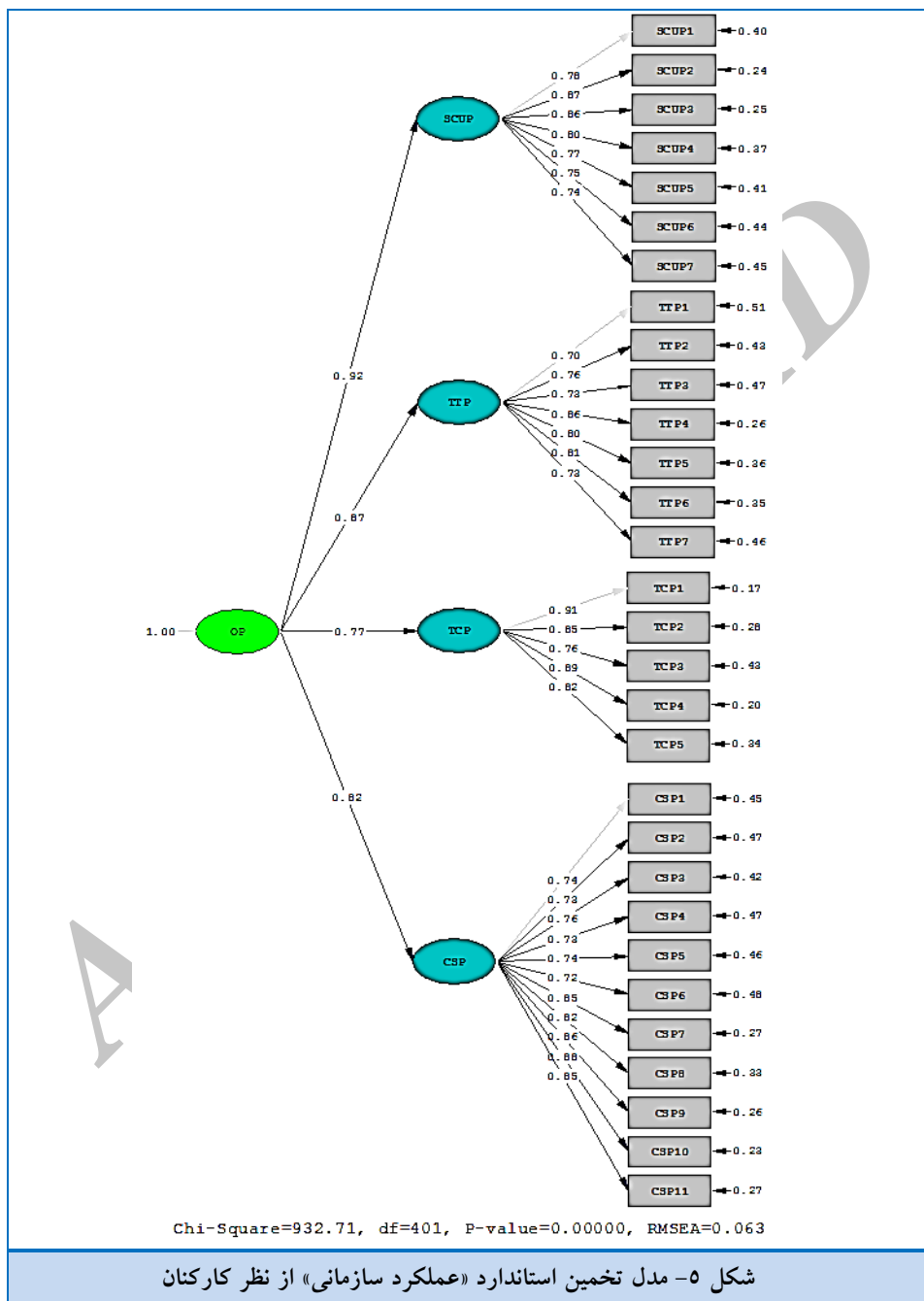
➤ در بُعد «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه (PVI)» شهروندان، مهمترین شاخص «شرکت در باشگاه‌های ورزشی و تفریحی در یکسال گذشته» (با کد PVA3) با ضریب همبستگی ۹۳٪ بوده است. شاخص‌های «شرکت در کارهای خیریه در یکسال گذشته» (با کد PVA1) با ضریب همبستگی ۹۱٪ و «شرکت در فعالیت‌های مذهبی در یکسال گذشته» نیز (با کد PVA2) با ضریب همبستگی ۹۰٪ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

➤ در بُعد «احساس هویت (SID)»، مهمترین شاخص «تمایل افراد محله به مشارکت در حل مشکلات محل» (با کد SID4) با ضریب همبستگی ۹۵٪ بوده است. شاخص‌های «تعلق خاطر به محله» نیز (با کد SID1) با ضریب همبستگی ۹۳٪ از اهمیت بالایی برخوردار است.

➤ در نهایت مهمترین شاخص در بُعد «مشارکت اجتماعی متقابل (MSP)» شهروندان، «میزان همکاری مردم محله برای رفع مشکل احتمالی» (با کد MSP4) با ضریب همبستگی ۹۰٪ بوده است. شاخص «میزان تمایل مردم محله به صرف زمان برای کمک به دیگران» نیز (با کد MSP2) با ضریب همبستگی ۸۹٪ از اهمیت بالایی برخوردار است.



تحلیل عاملی تأییدی مدل عملکرد سازمانی از نظر کارکنان شهرداری منطقه ۱۵ تهران

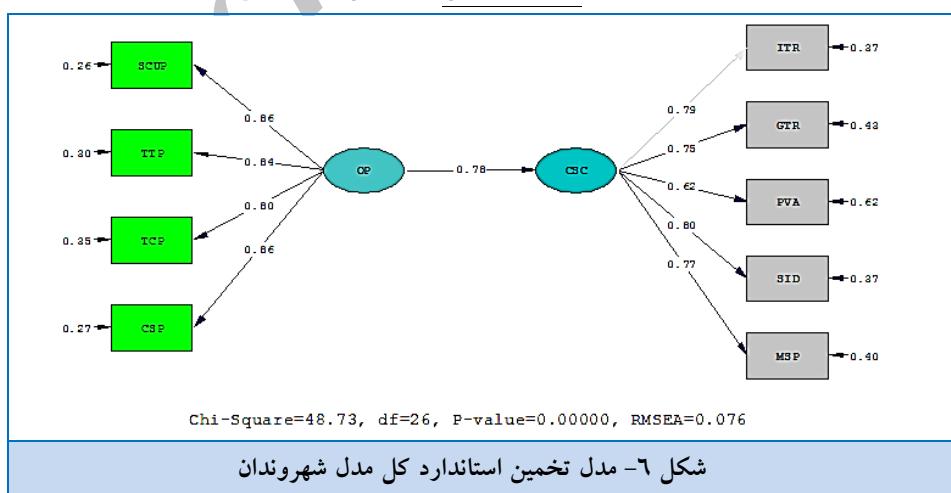


- شکل (۵) نشان می‌دهد که در مدل نهایی هرکدام از عوامل به چه میزان بیانگر «عملکرد سازمانی» از نظر کارکنان می‌باشند که اولویت این عاملها به ترتیب زیر است:
- ۱- «عملکرد اجتماعی-فرهنگی (SCUP)» با ضریب مسیر ۰/۹۲؛
  - ۲- «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)» با ضریب مسیر ۰/۸۷؛
  - ۳- «عملکرد خدمات شهری (CSP)» با ضریب مسیر ۰/۸۲؛
  - ۴- و «عملکرد فنی-عمرانی (TCP)» با ضریب مسیر ۰/۷۷.
- همچنین بر اساس شکل (۵)، نتایج زیر برای هر یک از ابعاد مدل به دست آمد:
- از نظر کارکنان مهمترین شاخص در بُعد «عملکرد اجتماعی-فرهنگی (SCUP)»، «برگزاری مراسم‌های ملی و مذهبی در سطح منطقه» (با کد SCUP2) با ضریب همبستگی ۰/۸۷ بوده است. شاخص‌های «ارائه خدمات در خانه‌های سلامت» نیز (با کد SCUP3) با ضریب همبستگی ۰/۸۶ و شاخص «برگزاری برنامه‌های تفریحی متنوع» نیز (با کد SCUP4) با ضریب همبستگی ۰/۸۰ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.
  - از نظر کارکنان مهمترین شاخصها در بُعد «عملکرد حمل و نقل و ترافیک (TTP)»، «ساماندهی و کنترل ترافیک منطقه» (با کد TTP4) با ضریب همبستگی ۰/۸۶ بوده است. شاخص‌های «رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه‌های اتوبوس» نیز (با کد TTP6) با ضریب همبستگی ۰/۸۱ و شاخص «وضعیت رفت و آمد با تاکسی» نیز (با کد TTP5) با ضریب همبستگی ۰/۸۰ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.
  - از نظر کارکنان مهمترین شاخص در بُعد «عملکرد فنی-عمرانی (TCP)»، «احداث میدان‌های میوه و تره‌بار در منطقه» (با کد TCP1) با ضریب همبستگی ۰/۹۱ بوده است. شاخص‌های «آسفالت خیابان‌ها و احداث و مرمت معابر» نیز (با کد TCP4) با ضریب همبستگی ۰/۸۹ و شاخص «ایجاد پارکینگ در منطقه» نیز (با کد TCP2) با ضریب همبستگی ۰/۸۵ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.
  - و در نهایت در بُعد «عملکرد خدمات شهری (CSP)»، از نظر کارکنان «رنگ‌آمیزی و

شستشوی تابلوها، جوی‌ها، جدول‌ها، صندلی‌ها، کیوسک‌ها و ایستگاه‌های اتوبوس» (با کد CSP10) با ضریب همبستگی ۰.۸۸٪ بوده است. شاخص‌های «مبارزه با حیوان‌های موذی از قبیل موش و جمع‌آوری و ساماندهی سگ‌های ولگرد منطقه» نیز (با کد CSP9) با ضریب همبستگی ۰.۸۶٪؛ همچنین «امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارک‌ها» (با کد CSP7) و «تزئین و زیباسازی اماکن و معابر و پاکسازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی» نیز (با کد CSP11) هر دو با ضریب همبستگی ۰.۸۵٪ از اهمیت بالایی برخوردار هستند.

### تحلیل مسیر رابطه بین «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی شهروندان» شهرداری منطقه ۱۵ تهران

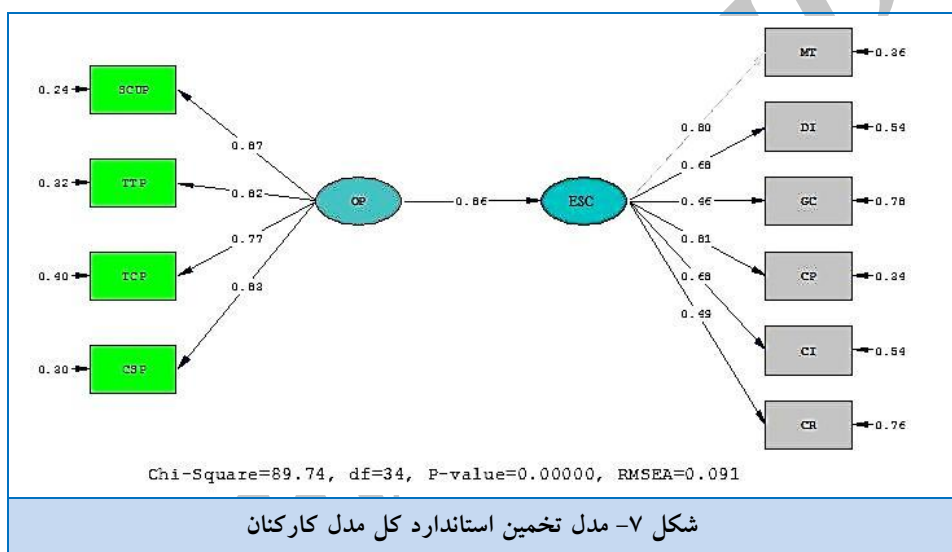
شاخص‌های تناسب مدل حاکی از آن است که مدل از نظر شاخص‌های تناسب و برازش در وضعیت خوبی است؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی آن برابر ۱/۷۹۷۳ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ می‌باشد و مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۰۷۶ است که کمتر از مقدار مجاز ۰/۱ است. بنابراین نیاز به اصلاحات چندانی ندارد. مقدار P-value نیز کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و مقدار GFI در این مدل ۰/۹۵ و مقدار AGFI برابر با ۰/۹۲ می‌باشد که مناسب هستند. کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل از ۱/۹۶ بزرگتر است و معنادار شده است و فرضیه اصلی تأیید می‌گردد.



شکل ۶- مدل تخمین استاندارد کل مدل شهروندان

نتایج شکل (۶) نیز نشان می‌دهد که متغیر «عملکرد سازمانی» در حدود  $0.60/0.84$  از تغییرات «سرمایه اجتماعی شهروندان» را پیش‌بینی می‌کند؛ بنابراین فرضیه اصلی تأیید می‌شود و وان بیان کرد که ارتقای «عملکرد سازمانی» در جامعه مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵٪ موجب ارتقای «سرمایه اجتماعی شهروندان» می‌شود.

تحلیل مسیر رابطه بین «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی کارکنان» شهرداری منطقه ۱۵ تهران



شکل ۷- مدل تخمین استاندارد کل مدل کارکنان

نتایج شکل (۷) نیز نشان می‌دهد، که متغیر «عملکرد سازمانی» در حدود  $0.73/0.96$  از تغییرات «سرمایه اجتماعی کارکنان» را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین فرضیه اصلی تأیید می‌شود و می‌توان بیان کرد که ارتقای «عملکرد سازمانی» در جامعه مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵٪ موجب ارتقای «سرمایه اجتماعی کارکنان» می‌شود.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف این تحقیق بررسی رابطه «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی شهروندان و کارکنان» بوده است. بر اساس نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی چهار عامل بیشترین نقش را، در زمینه «عملکرد سازمانی» داشته‌اند. همچنین بر اساس مدل تخمین استاندارد «عملکرد سازمانی»، اولویت این عوامل اصلی مدل به ترتیب «عملکرد اجتماعی -

فرهنگی»، «عملکرد حمل و نقل و ترافیک»، «عملکرد خدمات شهری»، و «عملکرد فنی- عمرانی» هستند. نتایج این تحقیق در بسیاری از ابعاد با نتایج دیگر تحقیقات صورت گرفته هماهنگی دارد. به طور مثال بر مبنای نتایج تحقیق مهمترین عامل مؤثر بر «عملکرد سازمانی» شهرداری‌ها، «عملکرد اجتماعی-فرهنگی» است. مباحث مرتبط با «عملکرد اجتماعی-فرهنگی» در اغلب چارچوب‌ها یا قالب‌های پیشنهادی «عملکرد سازمانی» شهرداری‌ها نظیر حوزه اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (۱۳۸۹) مورد تأکید قرار گرفته شده است.

همچنین بر اساس مدل تخمین استاندارد «سرمایه اجتماعی شهروندان»، اولویت این عوامل اصلی مدل به ترتیب «اعتماد درونی»، «اعتماد تعمیم یافته»، «شرکت در فعالیت‌های داوطلبانه»، «مشارکت اجتماعی متقابل» و «احساس هویت» هستند. نتایج این تحقیق در بسیاری از ابعاد با نتایج سایر تحقیقات صورت گرفته هماهنگی دارد؛ به طور مثال بر مبنای نتایج تحقیق مهمترین عوامل مؤثر بر «سرمایه اجتماعی شهروندان»، «اعتماد درونی» و «اعتماد تعمیم یافته» بودند که در اغلب چارچوب‌ها یا قالب‌های پیشنهادی «سرمایه اجتماعی» افرادی سرشناسی نظیر جیمز کلمن، رابرت پاتنام و فرانسیس فوکویاما نیز بر این مورد تأکید داشتند.

همچنین تمامی محققانی که تاکنون به بررسی «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی» پرداختند، تأکید کردند که بهبود عملکرد سازمانی ارتقای «سرمایه اجتماعی» و ابعادش را موجب شود و با استفاده از آن می‌توان به «سرمایه اجتماعی» بالاتر دست یافت؛ برای مثال الینگر همکاران (۲۰۱۲)، دی-وین-سنزو و ماسکیا (۲۰۱۲)، نایاموری و همکاران (۲۰۱۲)، یاماگوچی (۲۰۱۲)، مالیک (۲۰۱۱)، براین و اسمال-من (۲۰۱۱)، کاریوز و همکاران (۲۰۱۱)، لاوسون و همکاران (۲۰۰۸)، شیپیلو و سانیس (۲۰۰۶)، کاریوز و همکاران (۲۰۰۷)، اُکلی و اُوه (۲۰۰۷) نیز در زمینه‌های مختلف به وجود رابطه بین «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی» اشاره کردند.

همچنین بر اساس مدل تخمین استاندارد «سرمایه اجتماعی کارکنان»، اولویت این

عوامل اصلی مدل به ترتیب «بسترسازی فرهنگی»، «مشارکت در تصمیم‌گیری»، «اعتماد متقابل»، «تعهد و مسئولیت»، «اطلاع‌رسانی شفاف» و «همکاری گروهی» هستند. نتایج این تحقیق در بسیاری از ابعاد با نتایج دیگر تحقیقات صورت گرفته هماهنگی دارد؛ به طور مثال بر مبنای نتایج تحقیق مهمترین عامل مؤثر بر «سرمایه اجتماعی»، «بسترسازی فرهنگی» است. مباحث مرتبط با «بسترسازی فرهنگی» در اغلب چارچوب‌ها یا قالب‌های پیشنهادی «سرمایه اجتماعی» نظیر ناهاپیل و گوشال (۱۹۹۸)، بین و هیکس (۱۹۹۸) مورد تأکید قرار گرفته شده است.

در پایان باید گفت به طور کلی نتایج این تحقیق آگاهی ما را نسبت به عوامل تعیین‌کننده «عملکرد سازمانی» و «سرمایه اجتماعی» شهروندان را افزایش داد و همچنین میزان اثرگذاری «عملکرد سازمانی» بر «سرمایه اجتماعی» شهروندان، را نیز مشخص کرد.

Archive of SID

## منابع

- الوانی، سید مهدی، شیروانی، علیرضا. (۱۳۸۵). «سرمایه اجتماعی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)»، تهران: انتشارات مانی.
- تاجبخش، کیان. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه افشین خاکباز و حسین پویان، تهران: نشر شیرازه.
- توسلی، غلامعباس، موسوی، مرضیه. (۱۳۸۴). مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تأکید بر نظریه‌های سرمایه اجتماعی، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲۶.
- فرهنگی، منوچهر. (۱۳۷۱). فرهنگی علوم اقتصادی، تهران: انتشارات نشر نو.
- فوکویاما، فرانسیس. (۱۳۷۹). پایان نظم (بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن)، ترجمه: غلام عباس توسلی، تهران: نشر جامه ایرانیان.
- حوزه اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۵. (۱۳۸۹). «بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵» معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، ص: ۳۴.
- مؤمنی، منصور و علی قیومی. (۱۳۸۶). تحلیل داده‌های آماری با استفاده از SPSS، تهران: انتشارات کتاب نو.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۸). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، تهران: انتشارات سمت.
- یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۸۴). جزوه مدل معادلات ساختاری.
- Brien, Anthony; and Smallman, Clive (2011), "The respected manager: the organisational social capital developer", *International Journal of Hospitality Management*, Volume 30, Issue 3, September 2011, pp: 639-647.
- Carey, Sinéad; Lawson, Benn; Krause, Daniel R. (2011), "Social capital configuration, legal bonds and performance in buyer-supplier relationships", *Journal of Operations Management*, Vol. 29, Issue 4, May 2011, Pages 277-288. Okoli, Chitu; and Oh, Wonseok, (2007), "Investigating recognition-based performance in an open content community: A social capital perspective", *Information & Management*, Volume 44, Issue 3, April 2007, Pages 240-252.
- Colman, j. (1988) "Social capital in the creation of human capital",

- American journal of Sociology 94:S95-120 Di Vincenzo, Fausto; and Mascia, Daniele, (2012), "Social capital in project-based organizations: Its role, structure, and impact on project performance", International Journal of Project Management, Volume 30, Issue 1, January 2012, Pages 5-14.
- Ellinger, Alexander E.; Musgrove, Carolyn (Casey) Findley; Ellinger, Andrea D.; Bachrach, Daniel G.; Elmadağ Baş, Ayşe Banu, Wang, Yu-Lin (2012), "Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance", Journal of Business Research, In Press, Corrected Proof, Available online 2 April 2012.
  - Flora, 1999: www.Nccrd.Iastate.Edu.
  - Hawang, Ching-Lai & Kwangsun Yoon, (1981), Multiple Attribute Decision Making (Methods and Applications): A State-of-the-Art Survey; Springer-Verlag 1.
  - Krause, Daniel R.; Handfield, Robert B.; Tyler, Beverly B. (2007), "The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement", Journal of Operations Management, Vol. 25, Issue 2, March 2007, Pages 528-545.
  - Lawson, Benn; Tyler, Beverly B.; Cousins, Paul D., (2008), "Antecedents and consequences of social capital on buyer performance improvement", Journal of Operations Management, Vol. 26, Issue 3, May 2008, pp: 446-460.
  - Malik, Tariq (2011), "Disparate association between alliance social capital and the global pharmaceutical firm's performance", International Business Review, In Press, Corrected Proof, Available online 14 December 2011.
  - Nyamori, Robert Ochoki; Lawrence, Stewart R.; Perera, Hector B. (2012), "Revitalising local democracy: A social capital analysis in the context of a New Zealand local authority, Critical Perspectives on Accounting, In Press, Corrected Proof, Available online 20 May 2012.
  - Shipilov, Andrew; and Danis, Wade (2006), "TMG Social Capital, Strategic Choice and Firm Performance", European Management Journal, Vol. 24, Issue 1, February 2006, pp: 16-27.
  - Vincenzo, Fausto Di, and Daniele Mascia. (2011). "Social capital in project-based organizations: Its role, structure, and impact on project performance". International Journal of Project Management, In Press, Corrected Proof, Available online 6 May 2011.
  - Warner, f. (1999), "Social capital construction and The role of the Local state", Rural sociology 63(3).
  - Wall, Ellen, Gabriele Ferrazzi, and Frans Schyer. (1998), "Getting the goods on social capital" Rural sociology, 63(2).