

تبیین مولفه های سرمایه اجتماعی موثر بر عملکرد کارکنان شهرداری (نمونه موردی منطقه ۲۲ شهر تهران)

سعید علائی^۱، هادی رزقی شیرسوار^۲

چکیده

هدف اصلی این پژوهش تبیین مولفه های سرمایه اجتماعی موثر بر عملکرد کارکنان شهرداری (نمونه موردی منطقه ۲۲ شهر تهران) می باشد. این تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی و بر حسب روش گردآوری داده ها از نوع تحقیق توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان منطقه ۲۲ شهرداری تهران به تعداد ۷۹۷ نفر بودند. بر اساس جدول مورگان نمونه مورد پژوهش می بایست ۲۶۰ نفر باشند. که در مجموع ۲۸۰ پرسشنامه توزیع و در نهایت ۲۶۷ پرسشنامه بصورت کامل به محقق عودت داده شد. جمع آوری داده ها در این تحقیق از طریق «پرسشنامه» استاندارد سرمایه اجتماعی و پرسشنامه عملکرد شغلی انجام گرفته است. الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی دارای ۲۱ گویه با ابعاد ساختاری، رابطه ای و شناختی است. ب) پرسشنامه عملکرد شغلی دارای ۴۴ گویه ای مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به بکارگیری پرسشنامه استاندارد و با توجه به تایید اساتید راهنما و مشاور، روایی ابزار این تحقیق بصورت صوری است. با توزیع ۳۰ عدد پرسشنامه بین مدیران و متخصصان و نتایج بدست آمده با آلفای کرونباخ نهایی برای سرمایه اجتماعی ۰/۸۰۶ و آلفای کرونباخ نهایی برای عملکرد شغلی ۰/۸۹۴ تایید گردید. نتایج حاصل از اجرای آزمون t در سطح اطمینان ۰/۰۵٪ نشان می دهد، وضعیت متغیر سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج حاصل از اجرای آزمون رگرسیون نشان می دهد، ضریب بتا مربوط به مولفه های سرمایه های ساختاری، سرمایه رابطه ای و سرمایه شناختی مثبت می باشند. که در این میان میزان بتای محاسبه شده در مورد سرمایه رابطه ای در جایگاه نخست، سرمایه شناختی در جایگاه دوم و در نهایت در جایگاه سوم سرمایه ساختاری قرار دارد.

واژگان کلیدی: عملکرد، سرمایه اجتماعی، بعد ساختاری، بعد شناختی، بعد رابطه ای.

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۶/۲۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۴/۰۵

^۱ کارشناسی ارشد رشته مدیریت شهری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۲ استادیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران (نویسنده مسئول) (Email: rezghih@yahoo.com)

مقدمه

توجه به انسان و احساسات و تمایلات فردی او در سازمان از دهه ی ۱۹۳۰ آغاز و چالشهای مربوط به آن هنوز ادامه دارد. زمانی ضرورت و کارایی، توجه را به انسان معطوف و زمانی دیگر ضرورت تغییر، انسان گرایی را در سازمان مطرح کرد. امروزه توفیق سازمانها را نمی توان تنها در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات فیزیکی و فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی ارزیابی کرد. زیرا سرمایه های مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی فاقد کارایی کافی اند. اگر چه وجه اجتماعی سازمانها سالهاست از سوی اندیشمندان مدیریت مورد توجه قرار گرفته است، اما اهمیت روابط اجتماعی و موضوع سرمایه اجتماعی در سازمان بحث جدیدی است که در سالهای اخیر رونق گرفته است و موفقیت سازمانها و اثر بخشی آنان با ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان همراه شده است و استفاده بهینه از سرمایه اجتماعی، یعنی بدون شبکه روابط متقابل میان اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی و در جهت حفظ ارزشها و هنجارهای سازمانی باشد، امکان پذیر نیست. اخیرا سرمایه اجتماعی مبنای ایجاد تئوری هایی شده که پایه ای برای سایر مطالعات مدیریت میباشد. بنابراین، این مفهوم یعنی سرمایه اجتماعی، توجهش را در تحقیقات مربوط به مدیریت منابع انسانی به خود جلب نموده است. این سرمایه از مفاهیم نوینی است که نقشی بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا می کند و امروزه در جامعه شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان به صورت گسترده ای مورد استفاده قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی عمدتا مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاهها، می تواند شناخت جدیدی را از سیستم های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند (معینی و تشکر، ۱۳۸۲، ص: ۳۰).

تسای و گوشال در سال ۱۹۹۸ آن را عامل توسعه سرمایه فکری در شرکت دانستند. لنیا و وان بارن در سال ۱۹۹۹ و بوتی در سال ۲۰۰۰ سرمایه اجتماعی سازمانی را بازتاب ویژگی های روابط اجتماعی در سازمان و عامل مهم موفقیت فرآیندهای یادگیری سازمانی دانستند. به طور کلی، محققان نشان داده اند که سرمایه اجتماعی یک منبع با ارزش است، زیرا افراد هنگامی که یکدیگر را شناخته و درک نموده و به هم اعتماد داشته و با یکدیگر هویت یابند به صورت کارا تر و موثرتری با هم کار می کنند (جهانگیری، ۱۳۸۹، ص: ۴۱).

اگر سرمایه انسانی آن چیزی باشد که انسان می داند (مجموع دانش، مهارت و تجارب) پس دسترسی به سرمایه اجتماعی، به کسانی که یک فرد می شناسد بستگی دارد؛ یعنی اندازه، کیفیت و تنوع شبکه های کسب و کار و شبکه های ارتباطی شخصی انسان در آن مؤثر است، اما فراتر از آن، سرمایه ی اجتماعی، به کسانی که انسان نمی شناسد نیز بستگی دارد، البته اگر به طور غیر مستقیم و به وسیله شبکه ها با آنها در ارتباط باشند (kao and others, 2015, p:28).

اگر سرمایه فیزیکی چیزی است که در ساختمان، زمین یا تجهیزات و مواد وجود دارد، سرمایه مالی چیزی است که یک فرد در بانک دارد (پول) و سرمایه انسانی هم چیزی است که در ذهن وجود دارد (آموزش و مهارتهای مختلف)، سرمایه اجتماعی چیزی است که در روابط یا شبکه های خود با دیگر افراد داریم. از این حیث سرمایه اجتماعی آنگونه که از اسم آن پیداست، به مشارکت اجتماعی و همبستگی بیشتر ملی کمک می کند، بر این اساس دانشمندان علوم انسانی بر اهمیت و ضرورت این نوع سرمایه در حفظ انسجام اجتماعی تاکید دارد. مفهوم زیر بنایی سرمایه اجتماعی قدمتی دراز تر دارد. در علوم سیاسی آمریکا تحت مبحث جمعگرایی، متفکران قبل از قرن نوزدهم در تحلیل رابطه بین زندگی مشارکتی و دمکراسی، مکررا عبارت مشابهی را جهت تجمیع مفاهیم همبستگی و انسجام اجتماعی استفاده می کرده اند که الهام گرفته از تلاشهای نویسندگانی همچون جیمز مدیسون و الکسیس دو توکویل (دموکراسی در آمریکا) بوده است. جان دیوی احتمالا اولین کسی است که مستقیما از عبارت «سرمایه اجتماعی» در «مدرسه و جامعه» (۱۸۹۹) استفاده کرده اما تعریفی برای آن ارائه نداده است. فرانسیس فوکو یا ما در مقاله «سرمایه اجتماعی و توسعه: دستور کار آینده» وی مفهوم سرمایه اجتماعی را اینگونه تعریف می کند: سرمایه اجتماعی در هنجارها یا

ارزشهایی به اشتراک گذاشته شده است که موجب تقویت همکاری اجتماعی بر اساس روابط اجتماعی واقعی می شود (بیکر، ۱۳۸۲، ص ۱۳).

توجه به انسان و احساسات و تمایلات فردی او در سازمان از دهه‌ی ۱۹۳۰ آغاز و چالش‌های مربوط به آن هنوز ادامه دارد. زمانی ضرورت و کارایی، توجه را به انسان معطوف و زمانی دیگر ضرورت تغییر، انسان‌گرایی را در سازمان مطرح کرد. امروزه توفیق سازمان‌ها را نمی‌توان تنها در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات فیزیکی و فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی ارزیابی کرد. زیرا سرمایه‌های مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی فاقد کارایی کافی‌اند. اگر چه وجه اجتماعی سازمانها سال-هاست از سوی اندیشمندان مدیریت مورد توجه قرار گرفته است، اما اهمیت روابط اجتماعی و موضوع سرمایه اجتماعی در سازمان بحث جدیدی است که در سالهای اخیر رونق گرفته است و موفقیت سازمانها و اثر بخشی آنان با ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان همراه شده است و استفاده بهینه از سرمایه اجتماعی، یعنی بدون شبکه روابط متقابل میان اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی و در جهت حفظ ارزشها و هنجارهای سازمانی باشد، امکان پذیر نیست (مبشری، ۱۳۸۷، ص ۱۱). سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک نوع سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاهها، می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۵۴). تسای و گوشال در سال ۱۹۹۸ آن را عامل توسعه سرمایه فکری در شرکت دانستند. لنیا و وان بارن در سال ۱۹۹۹ و بوتی در سال ۲۰۰۰ سرمایه اجتماعی سازمانی را بازتاب و ویژگی‌های روابط اجتماعی در سازمان و عامل مهم موفقیت فرآیندهای یادگیری سازمانی دانستند. به طور کلی، محققان نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی یک منبع با ارزش است، زیرا افراد هنگامی که یکدیگر را شناخته و درک نموده و به هم اعتماد داشته و با یکدیگر هویت یابند به صورت کارا تر و موثرتری با هم کار می‌کنند (Son, 2015, p:11).

اگر سرمایه انسانی آن چیزی باشد که انسان می‌داند (مجموع دانش، مهارت و تجارب) پس دسترسی به سرمایه اجتماعی، به کسانی که یک فرد می‌شناسد بستگی دارد؛ یعنی اندازه، کیفیت و تنوع شبکه‌های کسب و کار و شبکه‌های ارتباطی شخصی انسان در آن مؤثر است، اما فراتر از آن، سرمایه‌ی اجتماعی، به کسانی که انسان نمی‌شناسد نیز بستگی دارد، البته اگر به طور غیر مستقیم و به وسیله شبکه‌ها با آنها در ارتباط باشند (بیکر، ۱۳۸۲، ص ۱۵).

اهمیت دادن به مقوله سرمایه اجتماعی یک سیاست مردم‌باور است که خود، تحولی در جهت توسعه اجتماعی به شماره می‌رود و قادر است از نظر اجتماعی با ایجاد همبستگی، از نظر فرهنگی با ایجاد تعهد اخلاقی، از نظر اقتصادی با کاهش هزینه‌ها و از نظر سیاسی با مشارکت مردم، مؤثر و مفید باشد (Huang, 2009, p: 8). شاید یکی دیگر از اهداف مهم سرمایه اجتماعی را بتوان افزایش ویژگی‌هایی نظیر آموزش و تحریک اجتماعی و رشد اقتصادی، برتری سیاسی و در آخر توسعه معرفی کرد. سرمایه اجتماعی از طریق تغییر دادن رفتار افراد سعی در افزایش مهارت و توانایی‌ها و تخصص آنها دارد، به طور مثال گروهی با اعضای با اعتماد بالا، کارایی کار گروهی بیشتری دارند تا گروهی که درونش اعتماد وجود ندارد (علوی، ۱۳۸۰، ص ۱۱). به طور کلی، محققان نشان داده‌اند که سرمایه اجتماعی یک منبع با ارزش است، زیرا افراد هنگامی که یکدیگر را شناخته و درک نموده و به هم اعتماد داشته و با یکدیگر هویت یابند به صورت کارا تر و موثرتری با هم کار می‌کنند (Abbott, et al, 2013, p: 21).

بنابراین، تحقیق با شناسایی ابعاد سرمایه اجتماعی، عواملی که تأثیر بیشتر بر عملکرد را دارند، تعیین می‌نماید. بدین منظور سازمان با شناسایی نقاط قوت و اصلاح نقاط ضعف مربوط به سرمایه اجتماعی موجبات بهبود عملکرد سازمان را فراهم خواهد نمود. اگر چه ما قادر به اندازه‌گیری دقیق این سرمایه نیستیم ولی حداقل با توجه به آنها و اطلاع از نقش آنها در عملکرد شغلی و سازمانی سازمانها، به اهمیت سرمایه گذاری بر اهمیت روابط انسانی پی خواهیم برد. لذا با توجه به آنچه بیان شد مسئله اصلی مورد نظر در تحقیق تبیین مولفه های سرمایه اجتماعی موثر بر عملکرد کارکنان شهرداری (نمونه موردی منطقه ۲۲ شهر تهران) می‌باشد.

ملاحظات نظری

ارائه تصویری روشن از موضوع مورد بحث در قالب روایتی منسجم تحت عنوان چارچوب نظری کاری بسیار دشوار است بنابراین لازم است در یک جمع بندی مناسب سهم هریک از دیدگاه ها در بازنمایی واقعیت نشان داده شود. در این تحقیق هدف دستیابی به تلفیق تئوری است که توان تبیین مساله تحقیق را داشته باشد (صبوری، ۱۳۷۴، ص ۱۷۱).

جیمز کلنن مفهوم سرمایه اجتماعی را از اقتصاد به جامعه شناسی آورد. کلنن سرمایه اجتماعی را بر حسب کارکردی که دارد تعریف می کند. به عقیده او این مفهوم نه یک موجود منفرد، بلکه در بر گیرنده موجودیت های مختلفی است که تمامی آنها در دو عنصر مشترک هستند، یعنی همه آنها جنبه ای از ساخت اجتماعی در خود دارند و واکنش معینی از کنشگران را در درون این ساختار تسهیل می کنند (کلنن، ۱۳۷۷، ص ۲۹).

فوکویاما سرمایه اجتماعی را اینگونه تعریف می کند: سرمایه اجتماعی را به سادگی می توان به عنوان وجود «مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش های غیر رسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم هستند و مشارکت در ارزش ها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی گردد، چرا که این ارزش ها ممکن است ارزش های منفی باشد» (فوکویاما، ۱۳۷۹، ص ۵۸).

رابرت پاتنام نیز تعریف دیگری از سرمایه اجتماعی ارائه می دهد «او بر نحوه تأثیر سرمایه اجتماعی بر رژیم های سیاسی و نهادهای دموکراتیک تأکید کرده است، از نظر او سرمایه اجتماعی مجموعه مفاهیمی مثل اعتماد، هنجار، شبکه های ارتباطی میان افراد یک اجتماع می باشد». سرمایه اجتماعی وسیله ای برای رسیدن به توسعه سیاسی - اجتماعی در سیستم های مختلف سیاسی است. پاتنام بر اعتماد تأکید زیادی می کند. از نظر او اعتماد و ارتباط متقابل در شبکه های اجتماعی به عنوان منابعی هستند که در کنش های اعضاء جامعه موجود است (علاقه بند، ۱۳۸۴، ص ۶۷).

در مجموع می توان گفت: سرمایه اجتماعی از مجموعه هنجارها و ارزش های موجود در سیستم های فکری، علمی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه منتج می شود و این هنجارها و ارزش ها حاصل تأثیر نهاد های اجتماعی و اقتصادی است که دارای ویژگی اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی و غیره است (همان، ص ۷۳).

سرمایه اجتماعی مجموعه معینی از هنجارها و ارزش های غیر رسمی است که اعضای گروهی که تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم می گردند. (فوکویاما، ۱۳۷۹، ص ۴۱). سرمایه اجتماعی اصطلاحی است که کاربرد آن هر روز در حال افزایش است؛ اما این مفهوم دارای چارچوب و تعریف مشخصی نیست. علت اصلی تکثیر تعاریف سرمایه اجتماعی ناشی از این امر است که ماهیت این مفهوم به گونه ای است که در هر بستر اجتماعی و فرهنگی به شکلی خاص در می آید و دیگر اینکه، مفهوم بندی و عملیاتی کردن سرمایه اجتماعی امری بسیار پیچیده و مشکل است. به همین دلیل توافقی در مورد تعریف سرمایه اجتماعی وجود ندارد، و تعاریف خاص مورد تأیید هر پژوهشگری به ذهنیت و سطح کار پژوهشی او بستگی دارد. (امام جمعه زاده، ۱۳۹۱، ص ۲۱).

کلنن سرمایه اجتماعی را توسط کار ویژه هایش تعریف می کند. این مفهوم عنصری مجرد نیست، بلکه از عناصر متعددی تشکیل می شود که دارای دو ویژگی مهم است (۱) شامل برخی جنبه های ساختار اجتماعی است؛ (۲) به رفتارهای افرادی که در درون این ساختارها قرار دارند، جهت می دهند (همان، ۱۳۹۱، ص ۳۴).

سرمایه اجتماعی نوع خاصی از ذخایر و منابعی است که در دسترس کنشگر قرار می گیرد. در واقع سرمایه اجتماعی به عنوان ذخیره و منبعی سودمند سبب تسهیل کنش های کنشگران می شود (Miler, 2011, p:41).

سرمایه اجتماعی اصطلاحی است که کاربرد آن هر روز در حال افزایش است؛ اما این مفهوم دارای چارچوب و تعریف مشخصی نیست^۱. علت اصلی تکثیر تعاریف سرمایه اجتماعی ناشی از این امر است که ماهیت این مفهوم به گونه ای است که در هر بستر

^۱ Zehu, Y, 2002

اجتماعی و فرهنگی به شکلی خاص در می آید و دیگر اینکه، مفهوم بندی و عملیاتی کردن سرمایه اجتماعی امری بسیار پیچیده و مشکل است. به همین دلیل توافقی در مورد تعریف سرمایه اجتماعی وجود ندارد، و تعاریف خاص مورد تأیید هر پژوهشگری به ذهنیت و سطح کار پژوهشی او بستگی دارد. برخی از تعاریف موجود از سرمایه اجتماعی در جدول زیر ارائه شده است.

جدول (۱): تعاریف موجود از سرمایه اجتماعی

اندیشمندان	تعاریف سرمایه اجتماعی
بورديو	حاصل جمع منابع اجتماعی ای که تحت شرایط معینی قابل تغییر است. ^۱
پورت	توانایی بازیگران برای تأمین منافع توسط عضویت در شبکه های اجتماعی ^۲
کلمن	سرمایه اجتماعی توسط کار ویژه هایش تعریف می شود. این مفهوم عنصری مجرد نیست، بلکه از عناصر متعددی تشکیل می شود که دارای دو ویژگی مهم است (۱) شامل برخی جنبه های ساختار اجتماعی است؛ (۲) به رفتارهای افرادی که در درون ^۳ این ساختارها قرار دارند، جهت می دهند.
فوکویاما	توانایی افراد برای همکاری با یکدیگر در درون گروه ها و سازمان ها به منظور رسیدن به اهداف مشترک ^۴ .
پوتنام	ویژگی هایی که همکاری افراد برای رسیدن به منافع متقابل را تسهیل می بخشد. ^۵
لوری	مجموعه ای از منابع که در سازمان های اجتماعی به صورت ذاتی وجود دارد و در جامعه پذیری افراد و رشد شناختی - اجتماعی مؤثر است. ^۶
وولکاک	اطلاعات، اعتماد و هنجارهای متقابلی که در روابط اجتماعی انسان ها ماندگار است. ^۷

(امام جمعه زاده و همکاران، ۱۳۹۰، ص: ۲۱)

سرمایه اجتماعی نوع خاصی از ذخایر و منابعی است که در دسترس کنشگر قرار می گیرد. در واقع سرمایه اجتماعی به عنوان ذخیره و منبعی سودمند سبب تسهیل کنش های کنشگران می شود. به عقیده آسلانر سرمایه اجتماعی به جای توجه به منافع فرد به تعهدات افراد نسبت به دیگران و دیگرخواهی توجه دارد؛ به طوری که حیطة وسیعی درباره ارزش ها، روابط اجتماعی و تعهدات مدنی را به وجود می آورد. این ارزش ها و روابط اجتماعی مشکلات کنش جمعی مردم را حل می کنند و به آنها امکان می دهند که از منافع فردی در راستای خیر عمومی صرف نظر کنند. در یک معنای کلی، و با توجه به تعاریف بالا، سرمایه اجتماعی را می توان چنین تعریف کرد: «سرمایه اجتماعی در بردارنده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک گروه است؛ به طوری که گروه را به سمت دستیابی به هدفی که بر مبنای ارزش ها و هنجارهای رایج در جامعه مثبت تلقی شود، هدایت می کند. لذا این مفهوم برای پیشبرد و سهولت در عملکرد سیاسی، اقتصادی و اجتماعی یک جامعه ضروری به شمار می رود (رضوی و همکاران، ۱۳۹۱، ص: ۴۱).

از سویی میان صاحب نظران نیز در خصوص عناصر و مؤلفه های ابعاد فرهنگی، اجتماعی و سیاسی و اقتصادی سرمایه اجتماعی اختلاف نظر وجود دارد. به نظر می رسد آنچه که می تواند به ما در خصوص تعیین این مؤلفه ها و به تبع آن شاخص ها یاری رساند سطح سرمایه اجتماعی و نیز جامعه ای است که در آن به مطالعه سرمایه اجتماعی پرداخته می شود (Long, 2015: p: 157). نظریه های مربوط به سرمایه اجتماعی را می توان به دو گروه تقسیم نمود:

¹ Bourdieu

² Portes, 1998

³ Coleman, 1990

⁴ Fukuyama, F. 1995

⁵ Putnam, R. D., "Bowling alone: 1995

⁶ Loury, G. 1992

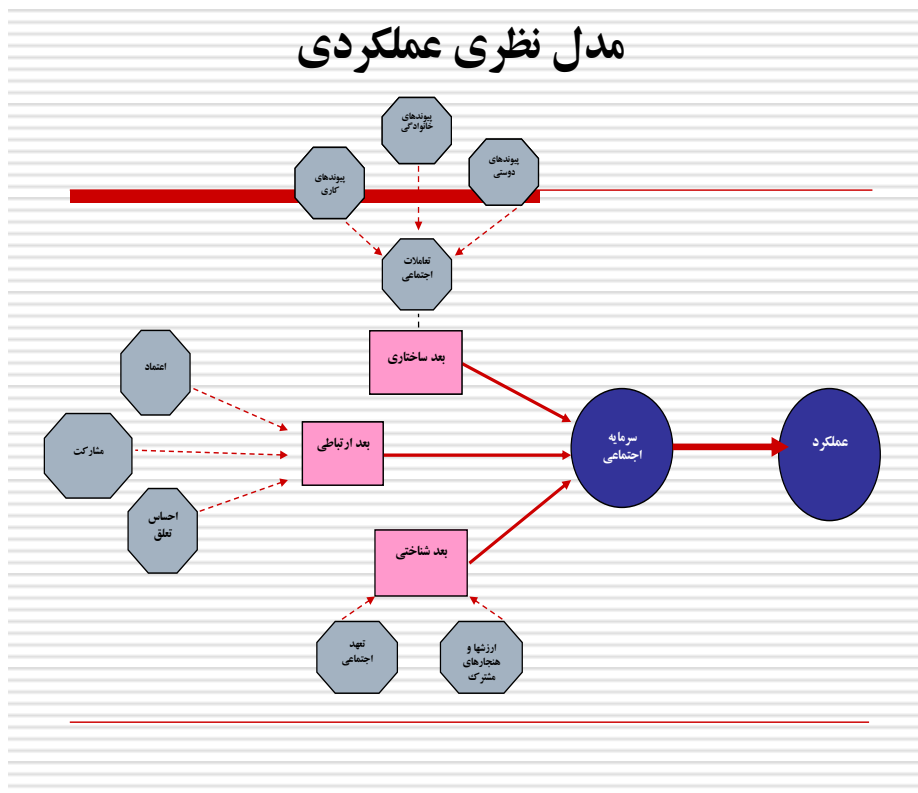
⁷ Woolcock, 1998

الف- در گروه اول به تبعیت از پاتنام (۱۹۹۳) سرمایه اجتماعی، پدیده ای فرهنگی تعریف می شود که نشان دهنده میزان اهمیت و توجه اعضای جامعه نسبت به امور مدنی بوده و بیانگر وجود هنجارهای اجتماعی مروج کنش جمعی و میزان اعتماد به نهادهای عمومی می باشد.

ب- در گروه دوم به تبعیت از بوردیو (۱۹۸۶) سرمایه اجتماعی نوعی سرمایه گذاری افراد در شبکه های اجتماعی تلقی می شود و اندوخته سرمایه اجتماعی فرد بیانگر قدرت او در جامعه می باشد (شاه حسینی، ۱۳۸۱، ص: ۴۹).

در یک نگاه کلی شاید بتوان گفت اگر چه تعاریف متعدد و متفاوتی از سرمایه اجتماعی ارائه شده است اما هیچ یک نقیض یکدیگر نیستند، بلکه متمم و مکمل یکدیگر محسوب می شوند. دسته بندی دیگری از ابعاد سرمایه اجتماعی توسط گروه «کندی» در دانشگاه هاروارد، انجام شده است که در عین توجه به متغیرهای تقسیم پیشین، سرمایه اجتماعی را به مؤلفه های متنوع تری تقسیم نموده اند (همان، ص: ۵۰).

در یک معنای کلی، و با توجه به تعاریف بالا، سرمایه اجتماعی را می توان چنین تعریف کرد: «سرمایه اجتماعی در بردارنده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک گروه است؛ به طوری که گروه را به سمت دستیابی به هدفی که بر مبنای ارزش ها و هنجارهای رایج در جامعه مثبت تلقی شود، هدایت می کند. لذا این مفهوم برای پیشبرد و سهولت در عملکرد سیاسی، اقتصادی و اجتماعی یک جامعه ضروری به شمار می رود». در این تحقیق به منظور تبیین تاثیر مولفه های سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران از مدل ناهاپیت و گوشال استفاده شده است.



نمودار (۱): مدل نظری عملکردی (فاتحی دهقانی، ۱۳۸۷، ص ۴۱).

پیشینه پژوهش

شو چن کائو و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، در مقاله ای تحت عنوان «تاثیر سرمایه دانش و سرمایه اجتماعی بر عملکرد ایجاد و ابداع میانه روی و اعتدال استراتژی هدف» به بررسی تاثیرات سرمایه دانش (تاکتیک ها و پیچیدگی) و سرمایه اجتماعی کشت شده با شبکه های اجتماعی (ساختار، رابطه و شناخت) بر عملکرد دانش آفرینی پرداختند. بر اساس ۱۴۲ نمونه معتبر از صنعت ساخت و تولید و صنعت خدمات، یافته های تحقیق بدست آمده نشان دهنده موارد زیر است:

۱. عملکرد دانش آفرینی به سرمایه دانش بستگی دارد که مصرف شرکتها و سرمایه اجتماعی بوجود آمده از شبکه های بوجود آمده در شرکتها،

۲. استراتژی دانش آفرینی نقش میانی در رابطه بین متغیرهای نمونه و عملکرد موجود ایفا می کند.

۳. دانش پیچیده و سرمایه اجتماعی ناشی از شناخت تیم اجتماعی تاثیرات بیشتری بر عملکرد دانش آفرینی و در عین حال تطبیق روش ایجاد هدف محور در دانش آفرینی، بحث و بررسی ها و استلزامات نیز مورد توجه قرار گرفته است.

یوانا لانگ^۲ (۲۰۱۵) در مقاله ای تحت عنوان «تاثیر شکاف های رسانه های ساختاری بر سرمایه اجتماعی و عملکرد فردی در شبکه های رسانه های اجتماعی» به تاثیر کامپیوتر و رسانه ها مطرح کردند که استفاده روز افزون از رسانه های اجتماعی، شیوه تعامل افراد با یکدیگر را تغییر داده و تبادل دانش و اطلاعات را تسریع نموده است. طبق گفته وی، رسانه های اجتماعی همچنین پدیده سرمایه اجتماعی تعریف شده را همانطور که از منفعت اقتصادی یا گروهی ناشی از تعامل مشارکتی بین افراد و گروه هارا بوجود آورده است. مقاله تحقیقی آنها به بحث و بررسی تاثیر بر شکافهای ساختاری بر سرمایه اجتماعی و عملکرد شرکت کننده می پردازد. از نظر آنان شکافهای ساختاری به عنوان پیوندها و ارتباطهای ضعیف برای گروه های رسانه های اجتماعی دیگر خارج از گروه شبکه اجتماعی اولیه تعریف شده اند. تحقیق آنها ثابت می کند که پیوندهای ضعیف منبع متناوب تری از دانش و اطلاعات جدیدتری را نسبت به پیوندهای قوی ارائه می دهد و بنابر این سرمایه اجتماعی بیشتری را خلق می کند و عملکرد فردی در یک شبکه اجتماعی را تحت تاثیر قرار می دهد. نتایج آنها، تاثیر فراوانی قطع ارتباط کاربر، تعداد ارسال ها و سلسله مراتب (به عنوان قیاس شکاف ساختاری) بر تجربه و فعال بودن را به عنوان قیاس عملکردی فردی را مورد بحث و بررسی قرار می دهد.

جومو سون^۳ (۲۰۱۵) در مقاله ای تحت عنوان «پیوستگی سازمانی به عنوان قیاس سرمایه اجتماعی سازمانی» در کشور کره جنوبی پرداختند. با استفاده از مجموعه اطلاعات و داده های مصرف در سطح ملی کره، مطالعه کنونی به این نتیجه دست یافت که پیوستگی های اولیه و ثانویه بدست آمده از با اقدامات موقعیت شغلی مرتبط هستند، در حالیکه تنها پیوستگی ثانویه با اقدامات و فعالیتهای شهری و مدنی مرتبط می باشد. با این وجود، پیوستگی دو طرفه عملی زاید بوده و قادر به شکل یک رابطه مثبت با یکی از نتایج و باز دهی مذکور می باشد. در نتیجه، این مطالعه ثابت می کند که پیوستگی سازمانی قیاس دیگری از سرمایه اجتماعی سازمانی می باشد و ویژگیهای زمینه ای روابط در کشور نمونه را در نظر گرفته و برای آن اهمیت قائل می شود.

کریستوف هاسرو ساین^۴ (۲۰۱۵) در مقاله ای تحت عنوان «شغل های مطمئن: منابع و تاثیرات سرمایه اجتماعی در محل کار» به بررسی سرمایه اجتماعی در محل کار پرداختند. مدارک و شواهد آنها نشان دهنده آن هستند که سرمایه اجتماعی جامعه، سودمندی شرکتها را تحت تاثیر قرار می دهد و در نتیجه آن درصدهای رشد و توسعه اقتصادی را افزایش می بخشد. آنها نتیجه گرفتند که سرمایه اجتماعی محل کار دارای تاثیر قبل ملاحظه و مفید بر رضیت و خوشنودی از حقوق دریافتی کارمندان می باشد که فرض می شود پیش شرط اصلی برای کار زیاد و عالی باشد. بنابراین، آنها یک رابطه ادامه دار از اطمینان فردی به رضایت از دستمزد

¹ Shu-Chen Kao et al

² Yoanna Long

³ Jomeno Song

⁴ Christoph Haser

و حقوق را مشاهده کردند که در میان سرمایه اجتماعی محل کار قرار دارد و مکانیسم اتفاقی بالقوه برای موجب شدن سودمندی بیشتر محل کار را مشاهده کردند.

جری ایکس. کائو و سایرین^۱ (۲۰۱۴) در مقاله ای تحت عنوان «سرمایه اجتماعی، حکومت غیر رسمی در رژیم های حمایت - سرمایه گذار و عملکرد - شرکت post - IPO مطالعه و بررسی شرکتهای موسس چینی» مطرح کرد که سرمایه اجتماعی را می توان به عنوان حکومت غیر رسمی در رژیم های حمایت - سرمایه گذار به خدمت گرفت. طبق یافته های آنان، با استفاده وبکارگیری اطلاعات جمع آوری شده بصورت دستی در ارتباطات سیاسی شرکتهای و مالکیت شرکت، می توان چندین مقیاس اصلی از سرمایه اجتماعی را ساخته و به بررسی تاثیر آنها بر عملکرد شرکتهای موسس در چین، پس از ارائه عمومی اولیه پرداخت طبق یافته های آنان، ارتباطات سیاسی یا درصد بالایی از سرمایه گذارهای خارجی درصدد افزایش و ارتقاء عملکرد شرکت هستند، اما تعاملات طرف مرتبط درون گروهی، بطور عادی به کاهش عملکرد منجر می شود. این اشکال سرمایه اجتماعی، تاثیر بسیار زیادی بر عملکرد شرکتهای چینی دارند، در حالی که متغیرهای حکومت رسمی مانند اندازه گروه یا وابستگی گروه یا استقلال گروه، تاثیر ناچیزی دارند.

مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳) در پژوهشی به «طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاهها و مراکز آموزش عالی» پرداختند. هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی مدلی جهت توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاهها و مراکز آموزش عالی است. برای رسیدن به این هدف پس از مطالعه متون نظری موجود از ابزار پرسشنامه برای گردآوری دادهها استفاده شده است. این تحقیق کاربردی است و روش ترکیبی را به کار گرفته است. فن تحلیل دادهها، تحلیل تم است و برای تحلیل دادههای کمی نرم افزار SPSS ۱۹ به کار گرفته شده است. نتایج نشان داد توسعه سرمایه اجتماعی در دو بعد عینی و ذهنی و پنج مؤلفه فردی، گروهی، سازمانی، ساختاری و مدیریتی و بیست و هشت شاخص قابل دستیابی است.

سلاجقه و اشرف زاده (۱۳۹۳) در پژوهشی به «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان» پرداختند. این پژوهش در سال ۱۳۹۱ با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان، انجام گرفته است. جامعه آماری ۶۶۹ نفر است و نمونه ای به تعداد ۲۱۶ نفر از پرسنل رسمی بیمارستان شفا کرمان انتخاب و اطلاعات مورد نیاز از طریق دو پرسشنامه جمع آوری شد. دادههای جمع آوری شده با به کارگیری آزمونهای کندال و اسپیرمن تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی با ابعاد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی با اثربخشی سازمانی رابطه دارد.

تحقیق جهانگیری و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و هویت ملی» یافته های پژوهش نشان داده که بین متغیرهای محل تولد، محل سکونت، اعتماد اجتماعی، مشارکت، تعاملات اجتماعی و جهت گیری مذهبی و هویت ملی رابطه معنا داری وجود دارد. اما رابطه بین متغیرهای سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات والدین، درآمد خانواده، وضعیت طبقاتی و عزت نفس و هویت ملی معنا دار نبود و همچنین رابطه ی معنا داری بین سرمایه اجتماعی و هویت ملی وجود دارد.

بوستانی داریوش (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رفتارهای پر خطر و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی در میان دانش آموزان دبیرستانی شهر کرمان» پرداخت. او نشان داد در بعد اول، سرمایه اجتماعی یعنی شبکه روابط پاسخگویان با معلمان و مسئولان مدرسه، با هفت رفتار خطر ساز یعنی درگیری فیزیکی، فکر کردن به خودکشی، اقدام به خودکشی، مصرف مشروبات الکلی، کشیدن سیگار، رابطه جنسی و مصرف تریاک رابطه معنی داری دارد. و جهت منفی رابطه نیز نشانگر اهمیت این بعد سرمایه اجتماعی است. در بعد دوم سرمایه اجتماعی، یعنی شبکه روابط بین خانواده و مدرسه نیز با پنج رفتار پر خطر، یعنی درگیری فیزیکی، حمل اسلحه سرد، فکر کردن به خودکشی، مصرف مشروبات الکلی و رابطه جنسی رابطه معنا داری وجود دارد. در تمامی

¹ Jurry X. Cao et al

موارد نیز رابطه منفی بود. یافته ها همچنین نشان دادند شبکه روابط پاسخگویان با اعضای خانواده با هشت رفتار پر خطر رابطه منفی معنا داری دارد. آنچه متفاوت از نتیجه سایر ابعاد سرمایه است در حوزه روابط با گروه دوستی است. یافته ها هیچ نوع رابطه معنا داری بین این متغیرها با رفتارهای پر خطر نشان نداد. در اینجا وجه تاریک سرمایه اجتماعی غلبه می کند. نتایج آماری مرتبط با سرمایه انسانی و مالی و رفتارهای پر خطر نشان داد که این متغیرها روابط بسیار ضعیف و غالباً غیر معنادار با رفتارهای پر خطر دارند. برای مثال، درآمد (رفتارهای پر خطر) جهت رابطه مثبت بود.

خورشید، صدیقه (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «مطالعه تاثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان بررسی موردی بانکهای دولتی شهر کرمان» نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری تاثیر مثبت و معنی داری دارد. علاوه بر این نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی بر تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری تاثیر معنی داری ندارد. همچنین نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد مستمر کارکنان به سازمان تاثیر معنی داری نداشت. همچنین سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی بر سرمایه اجتماعی ارتباطی، تاثیر مثبت و معنی داری دارد. تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی تاثیر مثبت و نامستقیم معنا داری دارد. سرمایه اجتماعی شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی تاثیر مثبت و نامستقیم معنا داری دارد. علاوه بر این، سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد مستمر تاثیر مستقیم و مثبت دارد اما معنا دار نیست. بنابراین، سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق سرمایه ارتباطی و شناختی از طریق سرمایه ارتباطی بر تعهد مستمر سازمانی کارکنان، تاثیر مثبت و نامستقیم دارد، اما این تاثیرات معنا دار نیست.

روش

این تحقیق بر مبنای هدف، کاربردی و بر حسب روش گردآوری داده ها از نوع تحقیق توصیفی-همبستگی است. در تحقیق همبستگی هدف اصلی آن است که مشخص شود آیا رابطه ای بین دو یا چند متغیر وجود دارد، اندازه آن چقدر است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان منطقه ۲۲ شهرداری تهران به تعداد ۷۹۷ نفر بودند. بر اساس جدول مورگان نمونه مورد پژوهش می بایست ۲۶۰ نفر باشند. که در مجموع ۲۸۰ پرسشنامه توزیع و در نهایت ۲۶۷ پرسشنامه بصورت کامل به محقق عودت داده شد. جمع آوری داده ها در این تحقیق از طریق «پرسشنامه» استاندارد سرمایه اجتماعی و پرسشنامه عملکرد شغلی انجام گرفته است. الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی دارای ۲۱ گویه با ابعاد ساختاری، رابطه ای و شناختی است که با طیف پنج گزینه ای، کاملاً مخالفم، مخالفم، بی-نظر، موافقم و کاملاً موافقم مورد استفاده قرار گرفت. ب) پرسشنامه عملکرد شغلی دارای ۴۴ گویه با طیف پنج گزینه ای مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به بکارگیری پرسشنامه استاندارد و با توجه به تایید اساتید راهنما و مشاور، روایی ابزار این تحقیق بصورت صوری است. با توزیع ۳۰ عدد پرسشنامه بین مدیران و متخصصان و نتایج بدست آمده با آلفای کرونباخ نهایی برای سرمایه اجتماعی ۰/۸۰۶ و آلفای کرونباخ نهایی برای عملکرد شغلی ۰/۸۹۴ تایید گردید.

یافته ها

آزمون های آماری

فرضیه اول: به نظر می رسد وضعیت سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران بالاتر از حد متوسط است.

جدول (۲): آزمون t

سرمایه اجتماعی	t	سطح معنی داری	انحراف معیار	میانگین	میانگین نظری	درجه آزادی
	۴,۲۲۳	۰,۰۰۰	۱۲,۵۸۹	۷۷,۴۲۵	۷۲	۲۶۶

نتایج حاصل از اجرای آزمون t در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد، با توجه به t محاسبه شده (t=4.223) و سطح معنی داری بدست آمده (sig=0.000) وضعیت متغیر سرمایه اجتماعی در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. در ضمن مقایسه میانگین نظری (۷۲) و میانگین بدست آمده (77.4250) نیز تایید کننده همین موضوع است.

فرضیه دوم: به نظر می رسد وضعیت عملکرد شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران بالاتر از حد متوسط است.

جدول (۳): آزمون t

عملکرد شغلی مدیران	t	سطح معنی داری	انحراف معیار	میانگین	میانگین نظری	درجه آزادی
	۳,۴۶۶	۰,۰۰۰	۲۰,۸۷۷	۱۳۶,۳۳	۱۳۲	۲۶۶

نتایج حاصل از اجرای آزمون t در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد، با توجه به t محاسبه شده ($t=3.466$) و سطح معنی داری بدست آمده ($sig=0.000$) وضعیت متغیر عملکرد شغلی کارکنان در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. در ضمن مقایسه میانگین نظری (132) و میانگین بدست آمده (136.3338) نیز تایید کننده همین موضوع است.

فرضیه سوم: به نظر می رسد مولفه های اصلی سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان موثر است.

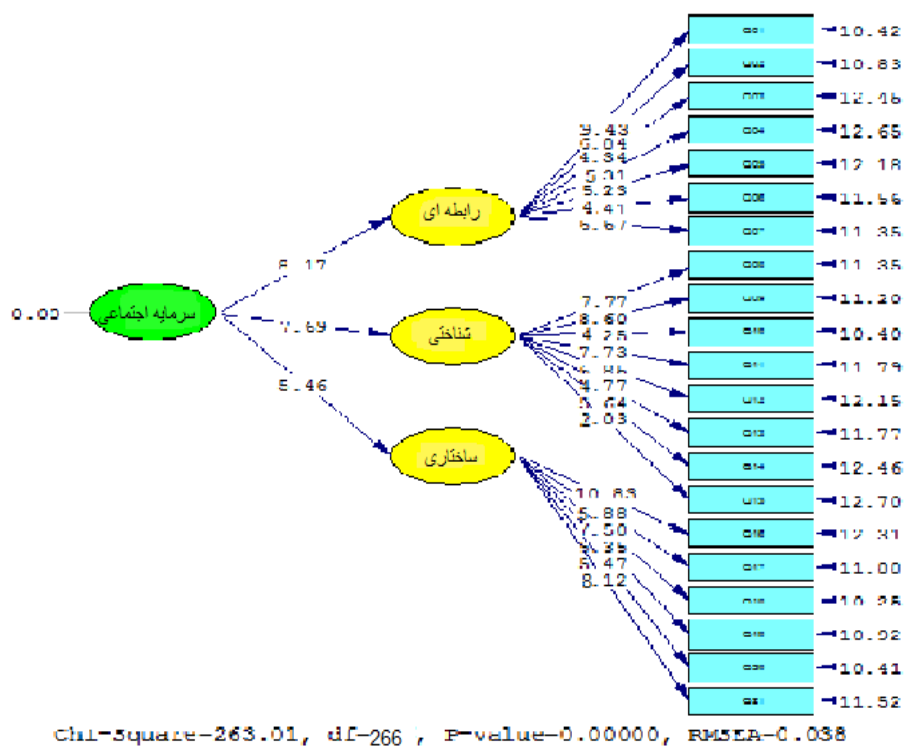
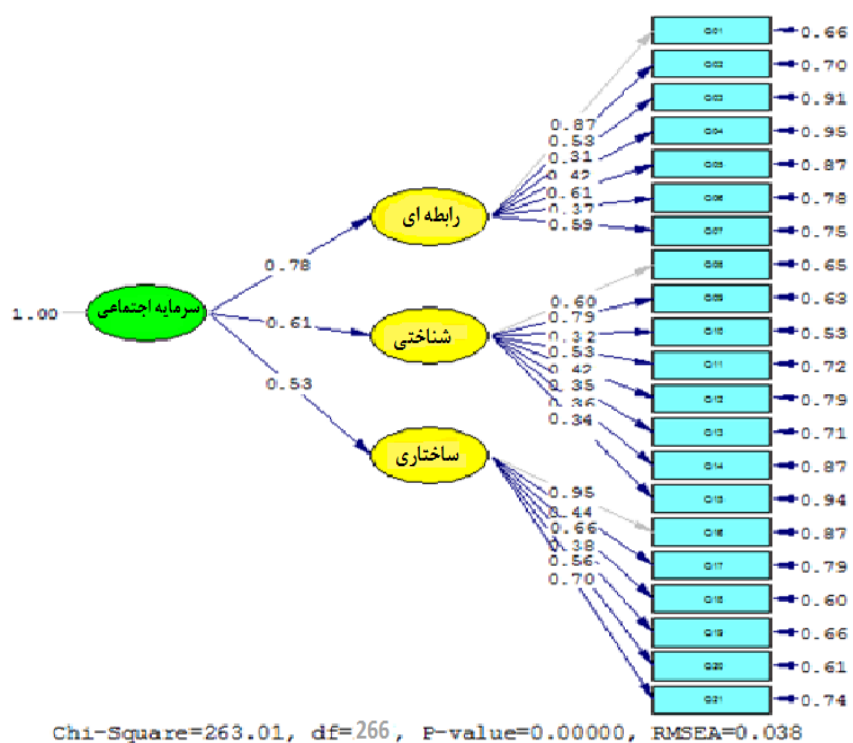
جدول (۴): ضرایب

Sig.	t	ضرایب غیر استاندارد		مدل
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۱	۳/۷۹۲	-	۳/۳۷۴	(ثابت)
۰/۰۰۰	۴/۱۹۰	۰/۲۰۹	۰/۳۴۱	ساختاری
۰/۰۰۰	۹/۷۸۶	۰/۵۳۱	۰/۲۰۷	رابطه ای
۰/۰۰۰	۵/۸۴۶	۰/۳۰۱	۰/۲۷۲	شناختی
متغیر وابسته: عملکرد				

نتایج حاصل از جدول ۳ نشان می دهد، ضریب بتا مربوط به مولفه های سرمایه های ساختاری، سرمایه رابطه ای و سرمایه شناختی مثبت می باشند. که در این میان میزان بتای محاسبه شده در مورد سرمایه رابطه ای در جایگاه نخست، سرمایه شناختی در جایگاه دوم و در نهایت در جایگاه سوم سرمایه ساختاری قرار دارد. در نهایت معادله رگرسیونی محاسبه شده در این تحقیق به شرح زیر است:

$$\text{شناختی} * 0,301 + (\text{رابطه ای} * 0,531) + (\text{ساختاری} * 0,209) + 12,792 = \text{عملکرد کارکنان شهرداری منطقه ۲۲}$$

مدلسازی معادلات ساختاری با دو هدف ۱: سنجش پدیدهها و ۲: بررسی روابط بین پدیدهها به کار میرود که در پژوهش حاضر هر دو هدف یعنی بررسی و آزمون فرضیه ها (ساختاری) و بررسی برازش مدل مطرح شده در پژوهش به ترتیب بررسی خواهد شد. در شکل های ۱ و ۲ به ترتیب ضرایب استاندارد و مقادیر معناداری هر یک از روابط ارائه شده است.



نتیجه گیری

نتایج حاصل از اجرای آزمون t در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد، وضعیت متغیر سرمایه اجتماعی در حد بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش شو چن کائو و همکاران (۲۰۱۵) و یوانا لانگ (۲۰۱۵) و پژوهش جومونو سون (۲۰۱۵) و پژوهش کریستوف هاسرو سایرین (۲۰۱۵) و پژوهش جری ایکس. کائو و سایرین (۲۰۱۴) و پژوهش سیبل پونستسکر و سایرین (۲۰۱۴) در یک راستا بوده است.

نتایج حاصل از آزمون رگرسیون نشان می دهد، ضریب بتا مربوط به مولفه های سرمایه های ساختاری، سرمایه رابطه ای و سرمایه شناختی مثبت می باشند. که در این میان میزان بتای محاسبه شده در مورد سرمایه رابطه ای در جایگاه نخست، سرمایه شناختی در جایگاه دوم و در نهایت در جایگاه سوم سرمایه ساختاری قرار دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش های شو چن کائو و همکاران (۲۰۱۵) و پژوهش یوانا لانگ (۲۰۱۵) و کریستوف هاسرو سایرین (۲۰۱۵) و پژوهش جری ایکس. کائو و سایرین (۲۰۱۴) و پژوهش سلاجقه و اشرف زاده (۱۳۹۳) در یک راستا بوده است. در واقع در تمامی پژوهش های انجام شده بین مولفه های عملکرد و کارایی و بهره وری و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. و سرمایه اجتماعی پیش بینی کننده مولفه های مورد اشاره است. نتایج حاصل از اجرای آزمون t محاسبه شده نشان می دهد، وضعیت متغیر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران در حد مناسب قرار دارد. شایسته است که مدیران ارشد و مسئولان شهرداری با سیاست های تشویقی و حمایتی از کارکنان باعث افزایش سرمایه اجتماعی و در نتیجه ارتقای عملکرد شغلی آنها گردند.

بر اساس نتایج به دست آمده از تحقیق میزان سرمایه اجتماعی کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران در حد مطلوب ارزیابی شد بنابراین پیشنهاد می گردد در این زمینه بازنگری کلی در اصول مدیریتی و ارتباط مدیران و کارکنان صورت پذیرد.

نتایج به دست آمده از اجرای آزمون رگرسیون نشان می دهد ضریب بتا مربوط به مولفه های سرمایه اجتماعی (سرمایه اجتماعی رابطه ای، شناختی، ساختاری) مثبت می باشد که در این میان سرمایه اجتماعی ارتباطی در جایگاه نخست و سرمایه اجتماعی شناختی در جایگاه دوم قرار دارد و کمترین رتبه مربوط به سرمایه اجتماعی ساختاری می باشد، لذا ضروری است با در نظر گرفتن میزان تاثیر هر مولفه برنامه ریزی ها و سرمایه گذاریهای لازم صورت پذیرد به بیان روشن تر نتایج رگرسیون نشان دهنده الویت برنامه ریزی است. در واقع الویت نخست کارکنان شهرداری تقویت و درک و شناخت سرمایه اجتماعی ساختاری در میان مدیران و کارکنان است.

نتایج به دست آمده تحقیق حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی و عملکرد کارکنان شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. لذا ضرورت دارد مدیران ارشد و مسئولین مولفه های سرمایه اجتماعی را شناسایی و با راهکارهای مناسب در تقویت آنها بکوشند.

یکی از عوامل اصلی ایجاد سرمایه اجتماعی اعتماد که از روابط چهره به چهره حاصل می شود می باشد، که هسته اساسی گروه اجتماعی را تشکیل می دهد، بر این اساس بهتر است در جستجوی شرایطی بود که امکان رشد گروه های داوطلبانه فراهم آید، تا تعاملات عاطفی تنها به خانواده ها و خویشاوندان محدود نگردد.

یکی از عوامل تاثیر گذار بر سرمایه اجتماعی، احساس تعلق جمعی است، بنابراین بهتر است به مراسم و گردهمایی ها و حضور افراد در کنار هم و تعامل با یکدیگر بهاء داده شود چرا که عوامل مذکور در تقویت احساس تعلق جمعی بسیار موثرند.

برای ایجاد سرمایه اجتماعی، پیشنهاد می شود شرایطی فراهم آید که افراد در کنار هم احساس امنیت کنند، برای این منظور شایسته است از یک سو تضادها (تضادهای توزیعی و تضادهای ارزشی و...) کاهش یابند، و از طرف دیگر نظم و ثبات در روابط اجتماعی حاکم شود و مدیران و مسئولین شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران علاوه بر رشد شناختی و ابزاری به تقویت عواطف نیز بپردازند.

پیشنهادها

- از طریق دوره های آموزشی و برگزاری جلسات علمی و ... شناخت کارکنان را از فرهنگ های متفاوت افزایش دهند به طوری که کارکنان در محیط کاری به آن باور داشته و برای آن احترام قائل شوند.
- مدیران به تقویت هنجارهای غیر رسمی در سازمان بپردازند، زیرا در سازمان های غیر رسمی افراد راحت تر و سریعتر با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و به هم اعتماد می کنند.
- پیشنهاد می گردد مدیران تلاش کنند با برنامه ریزی مناسب برای برگزاری دوره مهارت های زندگی در افزایش درک کارکنان نسبت به یکدیگر اقدام کنند.
- با افزایش شعاع اعتماد یعنی افزایش گستره دایره همکاری و اعتماد متقابل بین اعضای گروه، اعتماد در بین سازمان افزایش می یابد.
- مدیران تلاش کنند تا کارکنان در فعالیت های گروهی شرکت کنند و بدین طریق خود را جزئی از گروه کاری احساس کنند.
- پیشنهاد می گردد با افزایش درک مشترک کارکنان از مشکلات، حوادث و اتفاقاتی که در محل کار روی می دهد، حساس باشند. هر قدر این حساسیت و تعهد کارکنان بیشتر شود، کارکنان بیشتر در حل آنها حساس می شوند.
- سازمان با افزایش مهارت های فردی کارکنان به ویژه برای کارکنان تازه استخدامی و همچنین برگزاری دوره های آموزشی برای آشنایی این کارکنان با ماموریت های سازمان، آنان را هم در شناخت یکدیگر و هم شناخت از سازمان، یاری دهند. این دوره های آموزشی باید به گونه ای باشد که باعث افزایش مهارت های کارکنان گردد. نتیجه این دوره نه تنها کارکنان را در انجام وظایفشان توانمند می کند بلکه باعث می شود که انسجام کارکنان بیشتر شود.

منابع

۱. الوانی، سید مهدی. (۱۳۷۸). نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی، ماهانه تدبیر، شماره ۱۰۰.
۲. امام جمعه زاده، سید جواد و همکاران. (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و مشارکت سیاسی در بین دانشجویان دانشگاه اصفهان، عضویت هیئت علمی دانشگاه اصفهان: پژوهش نامه علوم سیاسی، سال هفتم، شماره چهارم، پاییز ۹۱.
۳. بوستانی، داریوش. (۱۳۹۰). پایان نامه، سرمایه اجتماعی و رفتار پرخطر، دانشگاه شهید باهنر کرمان: مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی فردوسی مشهد، بهار و تابستان ۹۱.
۴. بیکر، واین. (۱۳۸۲). مدیریت و سرمایه اجتماعی، ترجمه سید مهدی الوانی و محمد رضا ربیعی مندجین، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
۵. جهانگیری، جهانگیر. (۱۳۸۹). پایان نامه، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و هویت ملی، استادیار جامعه شناسی، دانشگاه شیراز: مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، پاییز و زمستان.
۶. رضوی، ندا و همکاران. (۱۳۹۱). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت روان در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد (دانشجوی دکتری جامعه شناسی اقتصادی و توسعه)، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، پاییز و زمستان.
۷. سلاجقه، سنجر؛ اشرف زاده، الهام. (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز، صفحه ۴۳-۶۴.
۸. شاه حسینی، ماهر و. (۱۳۸۱). پایان نامه، «مطالعه و بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی در عملکرد انجمن های اعتبار گردشی زنان در تهران»، کارشناسی ارشد جامعه شناسی، واحد علوم و تحقیقات.
۹. علاقه بند، مهدی. (۱۳۸۴). «درآمدی بر سرمایه اجتماعی»، ماهنامه فصل نو، شماره ۵۴.
۱۰. علوی، سید بابک. (۱۳۸۰). «نقش سرمایه اجتماعی در توسعه»، ماهنامه تدبیر، سال دوازدهم، شماره ۱۱۶، صص ۴۰-۳۴.
۱۱. فاتحی دهاقانی، ابولقاسم. (۱۳۸۷). پایان نامه، «تاثیر سرمایه اجتماعی بر هویت اجتماعی دانشجویان، در شهر تهران»، رشته جامعه شناسی، مقطع دکترا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی تهران.

۱۲. مبشری، محمد (۱۳۷۸). «مقاله سرمایه اجتماعی چیست؟»، روزنامه همشهری، سال شانزدهم، شماره ۴۶۷۹.
۱۳. مصطفی زاده، معصومه؛ صادقی، محمدرضا. (۱۳۹۳). «طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی»، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۳، صفحه ۱۶۱-۱۸۲.
۱۴. معینی محمد رضا؛ تشکر، زهرا. (۱۳۸۲). «نگاهی به سرمایه اجتماعی و توسعه»، رفاه اجتماعی، شماره ۴، ص ۴۲-۲۵.

1. Abbott, et al. (2013). Addressing the needs of international postgraduate students: the role of social capital learning at city, *Academia Journal*, 3(1), pp 20-32.
2. Alexander et al (2014). Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference, Part of the series Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science, 5(7), pp 204-255.
3. Cao, Jerry X.؛ Yuan Ding؛ Hua Zhang. (2014). Social Capital, Informal Governance, and Post-IPO Firm Performance: A Study of Chinese Entrepreneurial Firms, *Journal of Business Ethics*, 2(14), pp 1-23.
4. Coleman, J. (1988). Social Capital in the creation of human capital. Fukuyama; f; Trust: the social virtues and the creation of prosperity; (London: Hamish Hamilton') 1(3), pp: 14-32.
5. Ellinger, Alexander E. and others. (2014). Organizational Investments in Social Capital, Managerial Coaching and Service Employee Performance, *Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference*, 83(4), 204-204.
6. Hauser, Christoph and others. (2015). Trust Works! Sources and Effects of Social Capital in the Workplace, *Social Indicators Research*, 58(2), pp 1-20.
7. Huang, lihong. (2009). Social capital and student achievement in Norwegian secondary school, learning and individual. Paper for presentation at the conference of the Research Committee on Social Stratification (RC28) in Hong Kong May.
8. Kao, Shu-Chen and others. (2015). The Impact of Knowledge Property and Social Capital on Creation Performance: Moderation of Goal-Driven Strategy, *Multidisciplinary Social Networks Research*, Volume 540, pp 279-291.
9. Long, Yoanna. (2015). The Effect of Structural Holes on Social Capital and Individual Performance within Social Media Networks, *HCI in Business*, Volume 9191 of the series Lecture Notes in Computer Science, pp 153-164.
10. Miler. Peter.M. (2011). Community-based Education and Social Capital in Urban After-School Program, *Education and Urban Society* 44(1) 35-60
11. Puntscher, Sibylle and others. (2015). the Impact of Social Capital on Subjective Well-Being: A Regional Perspective, *Journal of Happiness Studies*, Volume 16, and Issue 5, pp 1231-1246.
12. Sage, Daniel. (2015). Do Active Labour Market Policies Promote the Well-Being, Health and Social Capital of the Unemployed? Evidence from the UK, *Social Indicators Research*, November 2015, Volume 124, Issue 2, pp 319-337
13. Son, Joonmo. (2015). Institutional Affiliation as a Measure of Organizational Social Capital: A Case Study of Korea, *Social Indicators Research*, Volume 121, Issue 3, pp 1-18
14. Zehu, y. (2002). "Measuring the Social Capital of Laid-off Chinese Workers", *Current Sociality*, 2002, Vol.50, pp.555-5710.