

## بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد واحدهای شعب موسسات اعتباری (مطالعه موردی شعب موسسه ثامن در استانهای شمالی ایران)

محمود پوینده

موسسه اعتباری ثامن

Mahmoodpouyandeh۷۴۸@gmail.com

### چکیده

مفهوم سرمایه اجتماعی در برگزیده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و همیاری و مشارکت میان اعضای یک گروه یا یک سازمان و جامعه است که نظام هدفمندی را شکل می دهد و آنها را به سوی دستیابی به هدفی ارزشمند هدایت می نماید. این مقاله به رابطه سرمایه اجتماعی کارکنان با عملکرد شعب موسسه اعتباری ثامن می پردازد. روش تحقیق از نوع روش پیمایشی بوده است و جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شاغل در شعب موسسه اعتباری ثامن در استانهای شمالی کشور (خراسان شمالی، گلستان، مازندران، گیلان و اردبیل) را شامل می شود که با روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۶۵ نفر (طبق فرمول مورگان) بعنوان نمونه مشخص گردیدند. متغیر مستقل سرمایه اجتماعی (اعتماد، پیوندهای شبکه ای و احساس امنیت) و متغیر وابسته عملکرد شعب است. میزان آلفای کرونباخ ابزار تحقیق نیز ۰/۸۷۵ بدست آمد. کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم افزار spss انجام شده است. نتایج تحقیق نشان داد که: بین سرمایه اجتماعی کارکنان، پیوندهای شبکه ای، احساس امنیت و اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، احساس امنیت، پیوندهای شبکه ای، موسسه اعتباری ثامن

## مقدمه

سرمایه اجتماعی در حقیقت به آرمان‌های مشترک، وفاق و انسجام اجتماعی و انگیزهای قوی برای پیشرفت، کسب افتخارات فزاینده، اعتماد، صداقت و احترام متقابل افراد جامعه نسبت به یکدیگر، رعایت ارزش‌ها و هنجارها و اصول اخلاقی و پرهیز از هر گونه تظاهر در کنش‌های اجتماعی به منظور کمک به پویایی جامعه و ... اطلاق می‌گردد. در همین راستا و با توجه با اهمیت این موضوع مساله ای که در تحقیق حاضر به آن پرداخته می شود درباره این است که آیا رابطه ایی میان سرمایه اجتماعی کارمندان شعبه و ارتقاء عملکرد شعبه وجود دارد یا خیر؟

## اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

امروزه سرمایه اجتماعی مهمترین عامل در جهت توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در یک سازمان می‌باشد. یکی از بزرگترین مشکلاتی که در سازمان‌های ما وجود دارد عدم اعتماد و اطمینان مردم نسبت به سازمان است. در نگاه اولیه به بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره از سوی مدیران عالی سازمان این دیدگاه در ذهن کارکنان بوجود می‌آید که سازمان سیاست‌های صحیحی را اتخاذ می‌کند، اما کارکنان به این سیاست‌ها و بخشنامه‌های ایجاد شده اعتمادی ندارند. این مساله بزرگترین مانع پیش روی توسعه اقتصادی و ارتقاء عملکرد در یک سازمان می‌باشد. مساله این نیست که صحیح بودن سیاست‌های اتخاذ شده برای کارکنان ثابت شود، بلکه مساله وجود یک سیستم و تشکیلات با ثبات می‌باشد که کارکنان به آن اطمینان و اعتماد داشته باشند. اگر مردم و کارکنان تصور کنند مدیرانشان به آنها دروغ می‌گویند و در حال انجام کاری به غیر از آن کاری است که ادعا می‌کنند و شایسته‌سالاری عملاً جایگاهی در سازمان ندارد آن گاه نمی‌توان انتظار پیشرفت اقتصادی و یا ارتقاء عملکرد در چنین سازمانی را داشت. سرمایه اجتماعی از تجمیع و تعامل سرمایه‌های فیزیکی، انسانی و فرهنگی زاده و بارور می‌شود و بستر حرکت جامعه را به سوی آینده می‌سازد. بر این پایه تعریف خاص آن را می‌توان چنین ارائه کرد: سرمایه اجتماعی از مجموعه هنجارها و ارزش‌های موجود در سیستم‌های فکری، علمی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جامعه منتج می‌شود و این هنجارها و ارزشها نیز حاصل تاثیر نهادهای اجتماعی و اقتصادی، نوع نظام سیاسی و روابط انسانی است که ویژگیهای اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل گروه‌های اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی و احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کار گروهی و تیمی از نقاط کانونی آن به شمار می‌روند.

این تحقیق به بانکها و موسسات مالی و اعتباری کمک می‌کند که برای افزایش ارتقای عملکرد شعب خودشان نگاه ویژه‌ای به مقوله سرمایه اجتماعی کارکنان خودشان داشته باشند و صرفاً نگاه مادی گرایانه و کمی را در ارتقاء عملکرد دخیل ندانند. مثال رابطه فاکتورهایی همچون احساس امنیت، احساس اعتماد اجتماعی بعنوان یکی از شاخص‌های کلیدی سرمایه اجتماعی و با وجود حقوق و مزایای مناسب یک سازمان اگر در حد پائینی قرار داشته باشد عملاً هزینه‌های سازمان بهینه مصرف نمی‌گردد. در باب ضرورت این تحقیق با توجه به نگاه کلان مدیران بانکی و مالی کشور به این نکته که پارامترهای کمی مرتبط با کارکنان را عامل اصلی ارتقاء عملکرد شعب می‌دانند و دیده می‌شود که با وجود این مسئله، کارکنان تعداد زیادی از بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری رضایت شغلی کافی را ندارند این تحقیق نگاه جدیدی است که از منظر کیفی به ارتقاء عملکرد شعب می‌پردازد. در ضمن از آنجائی که بررسی عملکرد شعب در سه بخش منابع، مصارف و وصول معوقات (که در نهایت بیانگر سوددهی یا زیان دهی شعب می‌باشد) ارزیابی می‌شود برای نهاد اقتصادی و مالی همچون بانک و موسسات اعتباری چگونگی جذب منابع، پرداخت درست تسهیلات و وصول مطالبات از اهمیت بسیاری برخوردار است، لذا ما در این تحقیق بدنبال این هستیم که آیا سرمایه اجتماعی کارکنان بر ارتقاء عملکرد شعب موثر است یا خیر؟

## ادبیات و پیشینه تحقیق

از دیدگاه زمتکا (۱۳۸۶) سرمایه‌های اجتماعی گزینه‌های رابطه‌ای است در ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصاد برای یک موضع یا پایگاه اجتماعی در شبکه‌ی تعاملی جامعه. برای هر موضع اجتماعی بالقوه، چهار نوع گزینه رابطه‌ای قابل تصور است: روابط اجتماعی، روابط اجباری، روابط گفت‌وگویی، و روابط مبادله‌ای. این گزینه‌های رابطه‌ای برای اشغال‌کننده‌ی موضع

در حکم منابع ارزشمند محسوب می شوند. به عبارت دیگر، برای اشغال کننده یک موضوع اجتماعی، گزینه های رابطه ای آن موضوع می توانند سرمایه بالقوه ای باشند که روابط اجتماعی تبدیل به ذخایر قدرت، ثروت، نفوذ و معرفت شوند (چلبی، ۱۳۷۵) به طور کلی، اغلب محققان علوم اجتماعی در تعریف سرمایه اجتماعی بر نقش شبکه ها و هنجارهای مدنی تاکید دارند. به سرمایه اجتماعی معمولا به عنوان یک خبر جمعی و خصوصی نیز نگریسته می شود، زیرا سرمایه اجتماعی به عنوان محصول روابط اجتماعی هم به سود آورنده است و هم به سود دیگران. به این ترتیب نمی توان امتیازات سرمایه اجتماعی را محدود کرد. پیشرفت نظری مفهوم سرمایه اجتماعی مدیون این نظریه پردازان می باشد: بوردیو (۱۳۸۰)، کلمن، پوتنام، فوکویاما (Fukuyama, ۱۹۹۵)، پورتز، هالپرن و ولکاک (Woolcock, ۲۰۰۱).

در ارتباط با این مفهوم دو دیدگاه نظری وجود دارد: دیدگاه نئومارکسیستی و دیدگاه نئولیبرالی. بوردیو نماینده دیدگاه نئومارکسیستی و پوتنام نماینده نئولیبرالی است. دیدگاه نئومارکسیستی تاکید زیادی بر دسترسی به منابع و مساله قدرت در جامعه دارد. بوردیو بر نقش انواع مختلف سرمایه در باز تولید روابط نابرابر قدرت، تاکید داشت. در حالی که کلمن معتقد بود که سرمایه اجتماعی براساس کارکرد آن تعریف می شود، سرمایه اجتماعی یک هویت مجزا و مستقل نمی باشد بلکه شامل هویت های مختلفی است که دارای ویژگی های مشترکی هستند؛ تمام آنها شامل برخی از ابعاد ساختار اجتماعی بوده و برخی از کنش های افرادی که در درون ساختار هستند را تسهیل می کنند (کلمن، ۱۳۷۷) صرف نظر از تفاوت های ظریف موجود بین دیدگاه های مختلف در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی، تعاریف مختلف دارای برخی ویژگی های مشترک هستند، نظیر:

۱- تمام تعاریف، قلمروهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به یکدیگر پیوند زده و به طور ضمنی می پذیرند که روابط اجتماعی بر چگونگی عملکرد بازار و دولت دارند.

۲- تمام تعاریف، بر روابط تاکید کرده و معتقدند که روابط پایدار و ثابت کنش گران، گرایي کنش های فردی و جمعی را بهبود می بخشد.

۳- تمام تعاریف فرض بر این دارند که می توان سرمایه اجتماعی را تقویت نمود و برای این اهداف نیاز به امکانات و منابع بیرونی می باشد.

این که امروزه از این مفهوم تعاریف زیادی وجود دارد، ناشی از علاقه رشته ها و حوزه های مختلف به این موضوع است. در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی می توان به سه نفر به طور مشخص اشاره کرد: پوتنام از سنت فلسفه سیاسی، کلمن و بوردیو از سنت جامعه شناسی، در حالی که آثار کلمن به شدت بر محققان آمریکای شمالی در تحقیقات مربوط به سرمایه اجتماعی تاثیر گذاشته، آثار بوردیو بیشتر بر محققان اروپایی موثر است. این دو نفر در دو قاره مختلف، در یک زمان واحد در مورد نظریه سرمایه اجتماعی بحث می کردند ولی ظاهرا از کار یکدیگر چندان مطلع نبودند.

تئوریهای مربوط به سرمایه اجتماعی را می توان به دو گروه عمده تقسیم کرد:

الف - در گروه اول به تبعیت از پوتنام، سرمایه اجتماعی به عنوان یک پدیده 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. تحقیق پوتنام در ایتالیا نشان داد که سرمایه اجتماعی در طول زمانی دراز انباشته شده و تجمع می یابد. در این معنا، سرمایه اجتماعی دارای ویژگی های یک کالای جمعی عمومی می باشد. عالمان سیاسی بیشتر بر رابطه بین سرمایه اجتماعی و توسعه آن دسته های سیاسی که سبب تثبیت حاکمیت قانون می شوند، تاکید دارند. این نهادها در نهایت، انجام مبادلات اقتصادی را تسهیل می کنند.

ب - در گروه دوم بر خلاف تعریف پوتنام، و به تبعیت از دیدگاه پیر بوردیو (Bourdieu, ۱۹۹۳) سرمایه اجتماعی نوعی سرمایه گذاری افراد در شبکه های اجتماعی تلقی می شود. در این معنا، سرمایه اجتماعی یک کالای خصوصی و شخصی می باشد که می تواند به سرمایه فرهنگی تبدیل شده و بیانگر پایگاه اجتماعی فرد باشد. لذا اندوخته سرمایه اجتماعی فرد، بیانگر قدرت او در جامعه می باشد. کلمن نیز به همین سیاق بر مزایای سرمایه اجتماعی برای فرد یا برای شبکه افراد تاکید دارد. به اعتقاد

کلمن هنجار معامله به مثل در سرمایه اجتماعی حاکمیت دارد و سرمایه اجتماعی می تواند از طریق تسهیل کنش جمعی، اثرات مثبت اقتصادی در سطح ملی داشته باشد.

بدین سان از نظر کلمن، سرمایه اجتماعی در مرز بین کالای شخصی و کالای عمومی قرار دارد. برخی از محققان، دیدگاه بورديو و کلمن در مورد سرمایه اجتماعی را در یک ردیف قرار می دهند زیرا هر دوی آنها بر اندیشه معامله به مثل در روابط اجتماعی و اقتصادی تاکید دارند. براساس این تفاسیر، سرمایه اجتماعی معاملات اقتصادی را تسهیل می نماید، هر چند که سازوکار عمل آن کاملاً متفاوت است.

برخی از یافته ها هم نشان می دهد که به هر صورت بین سرمایه اجتماعی و نابرابری در آمدی، همبستگی منفی وجود دارد. در پیمایشی در شهر ساری (حسنی، ۱۳۸۶) این نتیجه حاصل آمد که عواملی چون امنیت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، تحمل اجتماعی، رضایت اجتماعی، هنجارهای اجتماعی، مشارکت اجتماعی و همچنین متغیرهایی نظیر تحصیلات افراد، پایگاه اجتماعی اقتصادی افراد، وضعیت تاهل افراد و سنشان در میزان سرمایه اجتماعی تاثیر بسزایی دارد.

در بررسی دیگری شارع پور معتقد است (۱۳۸۳) که سرمایه اجتماعی منجر به اختلال رابطه ای می شود که در شرایط اختلال رابطه ای، احترام متقابل اجتماعی و انعطاف اجتماعی کاهش می یابد این اختلال رابطه ای، استحکام اجتماع را خدشه دار نموده و آسیب پذیری فردی را افزایش می دهد و موجب انزوای اجتماعی، یاس و انفعال گرایی می شود. همچنین در پیمایشی دیگر در میان جوانان می گوید که فقط ۲۱ درصد جوانان اغلب مردم را قابل اعتماد، ۳۲ درصد شان مردم را راستگو می دانند. گسترش اولیه و نظام مند این مفهوم توسط بورديو، جامعه شناس فرانسوی و کلمن جامعه شناس آمریکایی برای افراد با گروههای کوچک انجام گرفت. و در این میان این مفهوم به عنوان یکی از قسمتهای مهم تحلیل ها مورد استفاده قرار گرفت. این دو با تفاوتی ناچیز و اندک، بر روی منافع متمرکز شدند که افراد و خانواده ها از پیوند با یکدیگر به دست می آورند. (Candland, ۲۰۰۰) سپس در دهه ۱۹۹۰ پوتنام از این مفهوم برای مطالعه نهادهای دموکراتیک در ایتالیا استفاده کرد. با این حال می توان گفت که مفهوم سرمایه اجتماعی از دهه ۱۹۲۰ مطرح گردیده، ولی در طی دو دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته است.

## اهداف تحقیق

### اهداف کلی

در این تحقیق می خواهیم به این نتیجه برسیم که بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه وجود دارد و سرمایه اجتماعی کارکنان بر عملکرد شعب تاثیرگذار است.

### اهداف ویژه

هدف ویژه در این تحقیق به بررسی شاخص های سرمایه اجتماعی کارکنان بر عملکرد شعبه در سه بخش منابع، مصارف و معوقات می باشد که ترکیب این عوامل سوددهی را برای شعب رقم می زند. این مقاله به جستجوی رابطه ای بین ارکان سرمایه اجتماعی (امنیت، اعتماد و پیوندهای شبکه ای) کارکنان با بهبود عملکرد شعب موسسه اعتباری ثامن در استان های شمالی کشور می پردازد.

### فرضیه های تحقیق

به نظر می رسد بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

به نظر می رسد بین پیوندهای شبکه ای کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

به نظر می رسد بین احساس امنیت کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

به نظر می رسد بین اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

**روش تحقیق**

در این بخش، به روش تحقیق، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری، ابزارهای پژوهش (چگونگی بررسی روایی و پایایی ابزارها) و روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود (مقالات غیر پژوهشی از این چارچوب مستثنی هستند). روش تحقیق از نوع توصیفی و پیمایشی است، جامعه آماری مورد نظر ما کارکنان موسسه اعتباری ثامن می‌باشد در این بررسی از نمونه‌گیری ترکیبی استفاده می‌گردد بطوری که برای انتخاب نمونه از شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای و سپس از نمونه‌گیری سهمیه‌ای برای هر شعبه و هر جنس استفاده شده است. جدول زیر تعداد نمونه متناسب با تعداد کارکنان هر شعبه را نشان می‌دهد. در مجموع جامعه آماری تحقیق شامل ۸۵۰ نفر پرسنل در ۵ استان نوار شمالی کشور شامل مازندران، گلستان، گیلان، خراسان شمالی و اردبیل می‌باشد که از میان این تعداد با توجه به روش تعیین حجم نمونه مورگان (Morgan) تعداد ۲۶۵ نفر (از ۹۰ شعبه) بعنوان نمونه برآورد شدند. برای ساخت پرسشنامه و تعیین ملاک‌ها از طیف لیکرت هم استفاده شد، چرا که از جمله ابزار گرد آوری داده‌ها در تحقیقات، مقیاس اندازه‌گیری نگرش است و برای اندازه‌گیری نگرش‌ها رایج‌ترین آنها مقیاس لیکرت می‌باشد. میزان آلفای کرونباخ ابزار تحقیق نیز ۰/۸۷۵ بدست آمد. کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است.

**یافته‌ها**

در ارزیابی فرضیات تحقیق یافته‌های زیر حاصل شد:  
فرضیه نخست تحقیق: به نظر می‌رسد بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۱- سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب

			عملکرد شعب	سرمایه اجتماعی
Kendall's tau_b	عملکرد شعب	ضریب همبستگی	۱,۰۰۰	.۷۰۴**
		Sig. (1-tailed)	.	.۰۰۰
		تعداد شعب	۹۰	۹۰
سرمایه اجتماعی	سرمایه اجتماعی	ضریب همبستگی	.۷۰۴**	۱,۰۰۰
		Sig. (1-tailed)	.۰۰۰	.
		تعداد شعب	۹۰	۹۰

\*\* . Correlation is significant at the .۰۰۱ level (1-tailed).

همانطور که از جدول آزمون آماری فرضیه بر می‌آید آزمون متناسب با سطح متغیر در فرضیه تایو بی کندال ( Kendall's tau\_b ) است که فرضیه "بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد." را به محک آزمون قرار داده است. آزمون نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین می‌توان گفت علاوه بر معنی دار بودن رابطه بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب، دو نوع متغیر دارای همبستگی مثبت و شدت رابطه بسیار بالایی ( ۰,۷۰۴ ) برخوردار می‌باشند.

فرضیه دوم تحقیق: به نظر می‌رسد بین عضویت در شبکه‌ها و پیوندهای خانوادگی و اجتماعی و عملکرد شعب رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲- پیوندهای شبکه ای و عملکرد شعب

			عملکرد شعب	پیوندهای شبکه ای
Kendall's tau_b	عملکرد شعب	ضریب همبستگی	۱,۰۰۰	.۶۶۸**
		Sig. (۱-tailed)	.	.۰۰۰
		تعداد شعب	۹۰	۹۰
	پیوندهای شبکه ای	ضریب همبستگی	.۶۶۸**	۱,۰۰۰
		Sig. (۱-tailed)	.۰۰۰	.
		تعداد شعب	۹۰	۹۰

\*\* Correlation is significant at the .۰۱ level (۱-tailed).

همانطور که از جدول آزمون آماری فرضیه بر می آید آزمون متناسب با سطح متغیر در فرضیه تایو بی کندال ( Kendall's tau\_b ) است که فرضیه "بین پیوندهای شبکه ای کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد." را به محک آزمون قرار داده است. آزمون نشان می دهد که بین پیوندهای شبکه ای کارکنان و عملکرد شعب رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین می توان گفت علاوه بر معنی دار بودن رابطه بین پیوندهای شبکه ای کارکنان و عملکرد شعب، دو نوع متغیر دارای همبستگی مثبت و شدت رابطه بسیار بالایی ( ۰,۶۶۸ ) برخوردار می باشند.

فرضیه سوم تحقیق: به نظر می رسد بین احساس امنیت کارکنان و عملکرد شعب رابطه وجود دارد.

جدول ۳- احساس امنیت و عملکرد شعب

			عملکرد شعب	احساس امنیت
Kendall's tau_b	عملکرد شعب	ضریب همبستگی	۱,۰۰۰	.۶۹۶**
		Sig. (۱-tailed)	.	.۰۰۰
		تعداد شعب	۹۰	۹۰
	احساس امنیت	ضریب همبستگی	.۶۹۶**	۱,۰۰۰
		Sig. (۱-tailed)	.۰۰۰	.
		تعداد شعب	۹۰	۹۰

\*\* Correlation is significant at the .۰۱ level (۱-tailed).

همانطور که از جدول آزمون آماری فرضیه بر می آید آزمون متناسب با سطح متغیر در فرضیه تایو بی کندال ( Kendall's tau\_b ) است که فرضیه "بین احساس امنیت کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد." را به محک آزمون قرار داده است. آزمون نشان می دهد که بین احساس امنیت کارکنان و عملکرد شعب رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین می

توان گفت علاوه بر معنی دار بودن رابطه بین احساس امنیت کارکنان و عملکرد شعب، دو نوع متغیر دارای همبستگی مثبت و شدت رابطه بسیار بالایی (۰,۶۹۶) برخوردار می باشند.

**فرضیه چهارم تحقیق:** به نظر می رسد بین اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۴- اعتماد اجتماعی کارکنان و ارتقاء عملکرد شعب

		عملکرد شعب	اعتماد اجتماعی
Kendall's tau_b	عملکرد شعب	ضریب همبستگی	۰,۵۹۴**
		Sig. (۱-tailed)	۰,۰۰۰
		تعداد شعب	۹۰
اعتماد اجتماعی	اعتماد اجتماعی	ضریب همبستگی	۰,۵۹۴**
		Sig. (۱-tailed)	۰,۰۰۰
		تعداد شعب	۹۰

\*\* . Correlation is significant at the ۰,۰۱ level (۱-tailed).

همانطور که از جدول آزمون آماری فرضیه بر می آید آزمون متناسب با سطح متغیر در فرضیه تایو بی کندال ( Kendall's tau\_b ) است که فرضیه "بین اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد." را به محک آزمون قرار داده است. آزمون نشان می دهد که بین اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین می توان گفت علاوه بر معنی دار بودن رابطه بین اعتماد اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب، دو نوع متغیر دارای همبستگی مثبت و شدت رابطه بالایی (۰,۵۹۴) برخوردار می باشند.

### بحث و نتیجه گیری

سرمایه اجتماعی با سرمایه اقتصادی و انسانی مرتبط است و در عصر حاضر نقش بارزی در ارتقا و پیشرفت همه ابعاد فردی و سازمانی دارد. هرچه ذخیره سرمایه اجتماعی در سازمان بالا باشد، نیاز به تدوین قوانین و مقررات، ایجاد نهادهای اجرایی و نظارتی کاهش می یابد. به نظر می رسد مدیران از طریق شاخصها و عوامل زیر می توانند درجه و میزان سرمایه اجتماعی در سازمان را تشخیص دهند؛ بدین معنا که هرچه میزان این عوامل در سازمان بالا باشد، سرمایه اجتماعی کمتر خواهد بود.

۱- دستورالعملها و بخشنامه ها؛ ۲- نهادهای متعدد نظارتی و بازرسی؛ ۳- شایعه پراکنی؛ ۴- ترور و تخریب شخصیتها؛ ۵- تخلفات اداری؛ ۶- بی اعتنائی کارکنان به سازمان؛ ۷- شکست تیمها و کمیته های کاری در سازمان؛ ۸- تمایل نداشتن کارکنان به یادگیری دانش روز و تسهیم دانش و اطلاعات؛ ۹- فقدان روحیه رقابت جویی در درون سازمان یا نسبت به رقبا؛ ۱۰- افزایش غیبت، مرخصی و ...

در این تحقیق مشهود بود که کارکنانی که دارای سرمایه اجتماعی بالاتری هستند دارای مهارت ارتباطی قوی تری نسبت به کارکنانی هستند که از این مهارت کمتر بهره مندند و اگر این ارتباط توأم با اعتماد شود در جذب مشتریان و متعاقباً افزایش عملکرد شعب اثری چشمگیر خواهد داشت. باید اذعان کرد که موسسه اعتباری ثامن به فراخور وجود دو دهه ای خود در بخش بانکی کشور تا به امروز از مدیران و روسای شعب خوشنام و بازنشسته دیگر بانکهای بزرگ دولتی استفاده نموده که بیانگر دید درست موسسین و مدیران ارشد موسسه به مقوله ی سرمایه اجتماعی بوده است که همین امر توانسته در مدت کوتاهی پس از

تشکیل به ایجاد جایگاه درخور توجه بین توده ی مردم بیانجامد و درکنار آن به آموزش سینه به سینه این مدیران و روسای شعب به نیروهای جوان سازمان سوق پیدا کند. امروزه اکثر سازمان ها بخصوص بانک های خصوصی و موسسات مالی و اعتباری که تازه به عرصه ظهور در بازار پر رقابت مالی در ایران پای می نهند بر این اصل تکیه می کنند و از مدیران و روسای شعبی که دارای سرمایه اجتماعی بالاتری هستند در سطوح مختلف بهره می برند. در مبحث عملکرد در وصول معوقات مشخص شد که کارکنانی که دارای سرمایه اجتماعی و به خصوص دارای شاخص اعتماد اجتماعی بالاتری هستند بهتر می توانند به مشتریان بقبولانند که چه عواقب ناگواری در انتظار عدم پرداخت دیون شان به موسسه در انتظار آنهاست و از اینرو در وصول مطالبات معوق موفق ترند و با توجه به صحبت های این کارکنان مبنی بر حمایت سازمان از عملکرد آنها که اشاره به شاخص احساس امنیت دارد این موفقیت ها شکل پر رنگ تری به خود می گیرد. تحقیق حاضر نشان داد که بین سرمایه اجتماعی کارکنان و عملکرد شعب رابطه معناداری وجود دارد. همچنین این رابطه در سایر پارامترهای سرمایه اجتماعی نیز صادق است. طوری که بین پیوندهای شبکه ای، احساس امنیت و اعتماد اجتماعی کارکنان با افزایش عملکرد شعب رابطه معنی داری به اثبات رسید. نتایج پژوهش حاکی از این است که شعبی که دارای کارکنانی با سرمایه اجتماعی بالاتری می باشند، دارای عملکرد بهتری در زمینه های جذب منابع، مصارف و وصول مطالبات بوده که تمامی این عوامل سوددهی بیشتری را برای شعبه در پی خواهد داشت.

### پیشنهادهات:

- مدیران از راههای مختلف می توانند به ایجاد توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان یاری رسانند که بعضی از آنها مربوط به جامعه (در سطح کلان) و بقیه مربوط به درون سازمان (در سطح خرد) است که عبارتند:
- ۱- پایبندی به اخلاق: مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار می گیرند، با ایجاد روابط مبتنی بر اخلاق، سرمایه اجتماعی ایجاد می کنند.
  - ۲- احساس مسئولیت اجتماعی: سازمان و جامعه با هم در تعاملی پویا قرار دارند و در این رابطه است که هر گاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیریت سازمانها نسبت به آنها احساس مسئولیت می کنند تلقی مثبتی در مقابل سازمان پیدا می کنند و در پرتو این جو اطمینان و اعتماد سرمایه اجتماعی تولید می شود.
  - ۳- وحدت با جامعه: برای ایجاد سرمایه اجتماعی مدیران باید بر جدایی غلبه و نوعی یگانگی و وحدت با دیگران احساس کنند. آنها باید بدانند که کارکنان، مراجعان، مشتریان، شهروندان و همسایگان «آنها» نیستند، بلکه جزئی از ما به عنوان مدیر و وابسته و پیوسته به «ما» هستند. اگر آنها آسیب ببینند ما هم آسیب خواهیم دید.
  - ۴- تلاش در جهت ایجاد اعتماد در سازمان: متأسفانه در بسیاری از سازمانها نوع روابط و ارتباطات سازمانی به گونه ای است که افراد و واحدهای سازمانی از یکدیگر شناخت واقعی مناسبی کسب نمی کنند و طبیعتاً زمینه لازم نیز برای ایجاد شبکه های اعتماد فراهم نخواهد بود.
  - ۵- تأکید مداوم بر آموزش: ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی به تغییر رفتار و طرز تفکر نیاز دارد. برنامه های آموزشی جامع، الگوی مطلوب برای افرادی است که قصد دارند رفتارهای جدید را بیاموزند، مشاهده، کشف و اجرا کنند.
  - ۶- چرخش مشاغل: یکی از اهداف مهم چرخش شغلی، ایجاد و تقویت سرمایه انسانی و اجتماعی است. چرخش مشاغل، این فرصت را به کارکنان می دهد که ضمن شناخت وظایف و فعالیتهای سایر مشاغل و افزایش توانمندی خود، ارتباطات و تعامل خود را با همدیگر افزایش دهند و در نتیجه روح اعتماد جمعی را (که جوهره سرمایه اجتماعی است) گسترش بخشند که این امر موجب تسهیم و تسهیل دانش و تجربه کارکنان می شود.
  - ۷- افزایش رضایت شغلی کارکنان: فضای مبتنی بر تفاهم، صداقت، اعتماد و همکاری باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و در نهایت بهره وری سازمانی می شود.



۸- حمایت از توسعه پایدار: براساس چنین تفکری از توسعه و رشد که همانا توسعه پایدار شهرت یافته است، مدیران سازمانها با ساختار جدیدی از توسعه روبهرو هستند که در آن تنها اهداف اقتصادی در نظر نیست، بلکه جنبه‌های زیست‌محیطی و انسانی نیز مورد تأکید فراوان است. به عبارت دیگر توسعه مطلوب در عصر ما توسعه‌ای اخلاقی و انسانی است. مدت مدیدی است که معیارهای کوتاه نظرانه مالی بر تصمیم‌گیریه‌ای اقتصادی حاکم بوده است. هم‌اکنون زمان آن فرارسیده است تا واقعیت‌های زیست‌محیطی و انسانی را به علم اقتصاد برگردانیم.

Archive of SID

### منابع

- بوردیو، پیر، (۱۳۸۰) «نظریه کنش: دلایل عملی و انتخاب عقلانی»، ترجمه مرتضی مردیها، انتشارات نقش و نگار، تهران
- چلبی، مسعود، (۱۳۷۵) «جامعه شناسی نظم تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی»، نشرنی، تهران
- حسنی، علی جان، (۱۳۸۶) «بررسی میزان سرمایه اجتماعی در میان کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران»، شورای تحقیقات.
- زموتکا، پیتر، (۱۳۸۶) «اعتماد نظریه جامعه شناختی» غلامرضا غفاری، نشر شیرازه، تهران
- شارع پور، محمود (۱۳۸۳) «سرمایه اجتماعی در حال فرسایش است»، کتاب ماه علوم اجتماعی، سال سوم، شماره ۱۲، ص ۱۷-۱۵
- کلمن، جیمز، (۱۳۷۷) «بنیادهای نظریه اجتماعی» ترجمه منوچهر صبوری، نشرنی، تهران
- Bourdieu (۱۹۹۳) : Critical perspectives .Chicago : University of Chicago press
- Candland, Christophen. (۲۰۰۰). Religion and community in southern Asia, Kluwer Academic Publishers, vol ۳۳.
- Fukuyama, F. (۱۹۹۵). Trust. New York: Free Press.

## **The effect of social capital on the performance of the branches of credit institutions**

**(Case Study SAMEN branches in the northern provinces of Iran)**

## **Mahmood Pouyandeh**

### Abstract

The concept of social capital include concepts such as trust, cooperation and partnerships among members of a group or a organization and society that shapes the targeted system and achieve the worthy goal to be guided by them. This article describes the relationship between social capital with the performance of the branches of a SAMEN credit institution's staff. The research method was survey and statistical population of all employees in the branches of a Samen credit institution in the northern provinces of Iran (North Khorasan, Golestan, Mazandaran, Gilan and Ardabil) included a random sampling of ۲۶۰ employees (according to Morgan's formula), for example, were identified. The independent variable of social capital (trust, network connections and a sense of security) and the dependent variable is the performance of the branches. The study, Cronbach's alpha was ۰,۸۷۰. All statistical analyzes were performed using spss software. The results showed that the social capital of employees, network links, a sense of security and trust of employees and branches yield significant relationship.

Key words: social capital, social trust, a sense of security, network links, a Samen credit institution