

تأملی بر حمایت سازمانی ادراک شده در پرتو سرمایه اجتماعی

حسین دامغانیان^{1*}، لاله جمشیدی²، فرشته قلعه آقابابایی³

- 1- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
- 2- استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه سمنان، مهدی شهر، ایران.
- 3- دانشجوی کارشناسی ارشد MBA، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

پذیرش: 1394/11/26

دریافت: 1393/8/4

چکیده

در دنیای رقابتی کنونی، نقش کارکنان بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است. سازمان‌ها به دنبال کارکنانی می‌باشند که همه تلاش خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند. پژوهش حاضر در نظر دارد تا در راستای رسیدن به ساز و کارهای لازم برای افزایش حمایت سازمانی ادراک شده، اثر سرمایه اجتماعی را بر آن بررسی نماید. جامعه آماری این پژوهش را تمامی 220 نفر کارکنان شاغل در شعب بیمه البرز شهر تهران تشکیل می‌دهند. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (1970)، حجم نمونه برای انجام این پژوهش 140 نفر تعیین شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌ای و شیوه انتساب متناسب انجام شد. این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و در جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه بهره گرفته شده است. در تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ و برای تعیین روایی آن از نظرات استادان مدیریت و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش تحلیل مسیر بهره گرفته شد. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر



حمایت سازمانی ادراک شده دارد؛ همچنین از میان ابعاد سرمایه اجتماعی، تأثیرگذارترین بعد آن در میان کارکنان بیمه البرز، بعد رابطه‌ای است.

واژه‌های کلیدی: حمایت سازمانی ادراک شده، سرمایه اجتماعی، نظریه مبادله اجتماعی.

1- مقدمه

انسان‌ها برای دستیابی به اهداف و منافع مشترک خود و بهره‌گیری از حمایت دیگران به اجتماعات روی می‌آورند و سازمان‌ها شکل می‌گیرد. برای بهره‌ور ساختن سازمان‌ها، نیازمند سرمایه‌ای خواهیم بود که به سرمایه و روابط اجتماعی معروف و متفاوت از دو نوع سرمایه انسانی و فیزیکی است. سرمایه اجتماعی مفهومی است که به‌وسیله پاتنام و دیگران در دهه 1990 مطرح و امروزه به شدت مورد توجه قرار گرفته است. اندیشمندان متعددی تأثیر سرمایه اجتماعی را بر پیشرفت، مدیریت منابع گوناگون سازمان و ارائه خدمات در جوامع مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار داده‌اند. آنان شبکه‌های اجتماعی را زمینه‌ساز مشارکت افراد می‌دانند. سرمایه اجتماعی از مفاهیم لازم برای استفاده کارآمدتر از سرمایه‌های سازمان و دستیابی به رشد اقتصادی و اجتماعی است و حتی در رابطه با کارآفرینی نیز مهم شمرده شده است [1، ص 127]. سرمایه اجتماعی به دلیل در برداشتن ویژگی‌های سازمان و جامعه، پیوستگی، اتحاد، اعتماد، تحمل و ارتباطات متقابل، سرمایه‌ای غیر ملموس محسوب می‌شود و نقش ویژه‌ای در ارزش‌مندی سازمان دارد.

سرمایه اجتماعی را از اجزای روابط اجتماعی برشمرده‌اند که شرایط مناسب فعالیت‌های گروهی را برای به دست آوردن سود متقابل سازمان و کارکنان فراهم می‌سازد [2، ص 167]. سطح بالای اعتماد، کارآمدی را افزایش می‌دهد، به همین دلیل می‌تواند در رابطه کارکنان با یکدیگر و با مدیران، تأثیرگذار باشد. اگر در سازمانی جو اعتماد و حمایت در کارهای جمعی وجود نداشته نباشد، عادت‌های دفاعی افراد فعال و ناهماهنگی بین آنان زیاد می‌شود؛ در حالی که اعتماد زیاد، باعث می‌شود هر یک از کارکنان نسبت به همکاران خود نگرش مثبتی داشته باشند و بر مبنای این نگرش مثبت در صدد کمک به یکدیگر و فعالیت بهتر در راستای خواست سازمان برآیند.

در زندگی اجتماعی، سازمان با وجود شرایطی می‌تواند نیاز انسان‌ها به محیط صمیمی و دوستانه را ارضا نماید. افراد در صورت ادراک حمایت اجتماعی، در مواجهه با مشکلات،

توانمندتر شده و پیشرفت و خودشکوفایی بیشتری را تجربه می‌کنند. برنامه‌های مشترک در رابطه با محیط کاری و تمایل به توسعه آن به شکل مورد علاقه و مطلوب کارکنان می‌تواند منجر به ایجاد محیطی سازنده و حمایت‌گر شود. از طرف دیگر حمایت سازمانی ادراک شده نتایج مثبتی برای سازمان خواهد داشت و می‌تواند در تحقق اهداف سازمان موثر باشد. زمانی که سازمان به کارکنان ارزش می‌نهد، می‌تواند انتظار عملکرد بهتری از آنان داشته باشد. نتایج و پیامدهای مثبت حمایت سازمانی ادراک شده، سازمان‌ها را بر آن داشته است تا شرایطی فراهم آورند که پشتیبانی بیشتری از سوی کارکنان ادراک شود؛ به این ترتیب بیش از پیش از مزایای حمایت سازمانی ادراک شده، بهره‌مند خواهند شد. در مجموع می‌توان سرمایه اجتماعی را حاصل تجربیات مشترک بین افراد دانست که می‌تواند از عوامل تأثیرگذار بر رفتارها و سیاست‌هایی باشد که حمایت سازمانی ادراک شده خوانده می‌شود.

در میان گفتگوها و مصاحبه‌های انجام شده با مدیران شرکت بیمه البرز، مشخص شد که آنان نگران میزان حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان خود هستند و با توجه به تغییراتی که در سالیان گذشته در این شرکت انجام شده است، به بهبود شرایط و تغییر نگرش کارکنان در رابطه با سازمان علاقه‌مندند. با توجه به اهمیت و مزایای ادراک حمایت سازمانی، طبیعی است که سازمان‌ها به دنبال ایجاد شرایط مطلوب برای تقویت این نگرش در کارکنان خود باشند. پژوهشگران در این پژوهش به دنبال تعیین تأثیر سرمایه اجتماعی، یعنی سرمایه‌ای که در روابط افراد نهفته است بر میزان پشتیبانی ادراک شده توسط آنان می‌باشند؛ لذا سؤال پژوهش به این صورت مطرح شد: سرمایه اجتماعی چه تأثیری بر حمایت سازمانی ادراک شده به‌وسیله کارکنان دارد؟

2- پیشینه پژوهش

2-1- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهوم به‌نسبت جدیدی است که در روابط میان افراد ریشه دارد. اندیشمندان در رابطه با تعریف سرمایه اجتماعی نظرات متفاوتی دارند؛ اما با وجود تفاوت‌های کاربردی تعاریف، همه آنان بر روابط متمرکزند [4، ص 242]. در واقع سرمایه اجتماعی انعکاسی از توان



افراد برای کار کردن با یکدیگر در سازمان و در راستای تحقق اهداف مشترک است. کلمن سرمایه اجتماعی را به صورت کارکردی تعریف کرده است؛ وی سرمایه اجتماعی را یکی از انواع سرمایه‌ها می‌داند. همان طور که با کمک سرمایه فیزیکی می‌توان به تغییراتی در ابزارهای تولید دست پیدا کرد، با بهره‌مندی از سرمایه اجتماعی نیز می‌توان تغییراتی در روابط میان افراد ایجاد و آن را تسهیل نمود. سرمایه اجتماعی دستیابی به اهداف را آسان‌تر می‌کند [3، ص 464]. بورديو (1998)، سرمایه اجتماعی را شامل منابع بالقوه و بالفعلی می‌داند که در ارتباط با شبکه‌ای پایدار از روابط کم و بیش نهادی شده از آشنایی و شناخت متقابل است. در حقیقت عضویت در یک گروه برای هر یک از اعضا به وسیله حمایت یک سرمایه جمعی، صلاحیتی فراهم می‌کند که آنان را لایق و شایسته اعتبار می‌سازد [به نقل از 5، ص 88].

برای سرمایه اجتماعی مصادیق سازمانی و کسب‌وکار نیز وجود دارد. شواهد زیادی است که سرمایه اجتماعی باعث تقویت فعالیت‌های سازمان می‌شود و حتی یکی از قابلیت‌های سازمان به شمار می‌آید [6، ص 139]. جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی با رویکرد سازمانی به وسیله ناهایت و گوشال در سه بخش شناختی، رابطه‌ای و ساختاری قرار گرفته است که در ادامه توضیح داده می‌شود [7، صص 243-244]:

1. بعد شناختی¹: اشاره به منابعی دارد که مظاهر، تعبیرات و سیستم‌های معنی مشترک در بین گروه‌ها ایجاد می‌کند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از:
الف) زبان و کدهای مشترک: زبان کارکرد مهمی در روابط اجتماعی دارد و بر ادراک افراد اثر می‌گذارد. کدها نیز یک چارچوب مشترکی را برای مشاهده و تفسیر از محیط ایجاد می‌کنند؛
ب) حکایات مشترک: اسطوره‌ها و استعاره‌ها ابزارهای قدرتمندی در اجتماع برای ایجاد، مبادله و نگهداری مجموعه‌های غنی معنا ایجاد می‌کنند؛
2. بعد رابطه‌ای²: نوع روابط شخصی را که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات خود برقرار می‌کنند، توصیف می‌کند:

الف) اعتماد: اگر روابط براساس اعتماد در سطح سازمان شکل گرفته باشد، افراد تمایل زیادی برای مبادله اجتماعی و همکاری با یکدیگر دارند. شعاع اعتماد، یعنی میزان گستردگی

1. Cognitive dimension
2. Relational dimension



دایره همکاری و اعتماد اعضای یک گروه و هر چه این شعاع گسترده‌تر باشد، میزان سرمایه اجتماعی در گروه بیشتر خواهد شد. در حقیقت هر قدر روابط میان افراد با اعتماد بیشتری همراه باشد، تمایل آنان برای همکاری بیشتر خواهد بود؛

(ب) هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای مستحکم برای سرمایه انسانی ایجاد کنند؛
(ج) الزام‌ها و انتظارات: نشان‌دهنده تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیت‌های آینده است؛
(د) هویت: فرایندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با تعدادی از دیگر افراد، عضو یک گروه هستند؛ چنین افرادی نسبت به نتایج به دست آمده حساس‌تر بوده و بیشتر به تبادل اطلاعات می‌پردازند؛

3. بعد ساختاری¹: به الگوی کلی تماس میان افراد اشاره دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از:

(الف) روابط شبکه‌ای: کانال‌های اطلاعاتی که به وسیله روابط اجتماعی ساخته شده‌اند، می‌توانند زمان و سرمایه مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش دهند؛

(ب) پیکربندی روابط شبکه‌ای: تراکم، پیوند و سلسله مراتب که ویژگی‌های ساختار شبکه محسوب می‌شوند، همگی با تغییر در میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضای شبکه موجب انعطاف‌پذیری بیشتر و آسان شدن تبادل اطلاعات می‌شوند؛

(ج) سازمان مناسب: یک شبکه مناسب، دسترسی به افراد و منابعشان از جمله اطلاعات و دانش را ایجاد می‌کند. همچنین سرمایه اجتماعی ایجاد شده می‌تواند بر الگوهای تبادلات اجتماعی اثر بگذارد [8، ص 245].

مهم‌ترین وجه سرمایه اجتماعی روابط عاطفی میان افراد است، سرمایه اجتماعی با روابط بین افراد و گروه‌ها ماندگار می‌شود. افرادی که سرمایه اجتماعی را ایجاد کرده و از آن استفاده می‌کنند، مشاغل بهتری می‌یابند؛ حقوق بیشتری دریافت می‌کنند؛ سریع‌تر ارتقا می‌یابند و در مقایسه با هم‌تایان منزوی خود که تمایلی به استفاده از قدرت سرمایه اجتماعی نداشته یا توان آن را ندارند، از تأثیر و نفوذ بیشتری در گروه برخوردار هستند [9، ص 20]. پژوهش‌ها نشان می‌دهد میان سرمایه اجتماعی سازمانی و سلامت کارکنان، به‌ویژه رضایت شغلی آنان [10،



صص 2-1] و کیفیت زندگی در محیط کار رابطه مثبت و معنادار [11، ص 99] وجود دارد؛ همچنین سرمایه اجتماعی موجب کاهش فرسودگی شغلی و استرس شغلی می‌شود [12، ص 380]. بین سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی نیز همبستگی مثبت و معنادار ذکر شده است [26، ص 42] و سرمایه اجتماعی زمینه‌ساز تسهیم دانش [25، ص 143] در سازمان است.

2-2- حمایت سازمانی ادراک شده

نظریه مبادله اجتماعی اولین بار به وسیله بلاو در سال 1964 ارائه شد ولی در دهه 1980 میلادی مورد توجه نظریه‌پردازان قرار گرفت، در واقع در سال 1994 توسط کوموسکی و پاگ تکمیل شد [13، ص 102]. نظریه مبادله اجتماعی موضوعی بین رشته‌ای است که ابعاد مختلفی از سازمان‌ها را در بر می‌گیرد [14، ص 874]. در مجموع حمایت موضوع بسیار پیچیده‌ای است که مجموعه‌ای از سیاست‌ها، رفتارها و استراتژی‌های سازمان می‌تواند منجر به خلق و تقویت آن شود. حمایت سازمانی ادراک شده، احساسات افراد در رابطه با این است که سازمان تا چه اندازه نسبت به همکاری و حمایت اعضای خود ارزش قائل بوده و نگران رفاه و خوشبختی آنان است [15، ص 504]. کارکنان سازمان براساس میزان ارزشی که سازمان برای آنان قائل است و اقداماتی که در جهت ایجاد رفاه، آسایش و امنیت کارکنان خود انجام می‌دهد، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند؛ این اعتقاد و باور همان حمایت سازمانی درک شده است. عدالت¹، حمایت مافوق²، پاداش‌های سازمان و شرایط شغلی³، رفتارهای مطلوبی است که در ادامه توضیح داده شده و مبنای نظریه حمایت سازمانی ادراک شده را تشکیل می‌دهند [16، صص 699-701]:

عدالت: یک مفهوم ارزشی است، براساس قضاوت‌ها و معیارهای مختلف ارزشی که هر فرد آن را به صورتی متفاوت تعبیر و تفسیر می‌کند. مفهوم عدالت و به ویژه، عدالت رویه‌ای نتیجه تفکر افراد است.

1. Justice
2. Supervisor support
3. Organizational rewards and job conditions



حمایت مافوق: با توجه به اینکه کارکنان مافوق خود را مسؤل هدایت و نماینده سازمان خود می‌دانند، اینکه آنان تا چه اندازه برای همکاری زیردست خویش ارزش قائلند، امر مهمی است. کارکنان رفتارهای مطلوب یا نامطلوب مافوق خود را به حمایت یا عدم حمایت سازمانی تعبیر می‌کنند.

پاداش‌های سازمانی و شرایط شغلی: فعالیت‌های واحد منابع انسانی با حمایت سازمانی ادراک شده رابطه دارد. پاداش‌های سازمان و شرایط شغلی همانند شناخت، حقوق، ارتقا، امنیت شغلی، اختیار و آموزش از جمله موارد مؤثر بر میزان حمایت سازمانی ادراک شده از جانب کارکنان است.

ادر و ایزنبرگر [17، ص 66] حمایت سازمانی ادراک شده را موجب افزایش تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی¹ و درنهایت بهبود در عملکرد یک سازمان می‌دانند. اقدامات منابع انسانی تأثیر زیادی بر ادراک کارکنان از حمایت در سازمان دارد؛ درواقع موقعیت‌های پیشرفت، ارتباط آزاد، و عدالت رویه‌ای بر درک کارکنان از پشتیبانی سازمان اثرگذار است [18، ص 106]. لاماسترو [19، صص 10-11] نیز حمایت سازمانی ادراک شده را موجب افزایش بهره‌وری، افزایش عملکرد، کمک به همکاران و پیشرفت سازمان و رفتار شهروندی سازمانی می‌داند. ایزنبرگر و همکاران حتی معتقدند حمایت سازمانی ادراک شده، موجب ظهور سطوح بالای وظیفه‌شناسی در انجام مسئولیت‌های شغلی و نوآوری در سازمان می‌شود [به نقل از 20، ص 70]. هر قدر کارکنان بیشتر احساس مورد حمایت بودن از جانب سازمان داشته باشند، تعهد عاطفی در آنان قوی‌تر، رضایت شغلی و نگرش مثبت به شغل بیشتری خواهند داشت. در این صورت آنان بیش از پیش با شغل خود عجین شده، عملکرد شغلی و اشتیاق به ماندن در سازمان نیز در آنان افزایش می‌یابد. کاهش ترک خدمت و فشارهای شغلی از دیگر پیامدهای مطلوب احساس مورد حمایت بودن از سوی سازمان است [16، ص 698].

2-3- رابطه بین سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده یک نگرش شغلی است و آن چنان که باید به آن پرداخته نشده است [27، ص 81]. رسولی و رشیدی حمایت سازمانی را نتیجه نوع رابطه میان کارکنان و

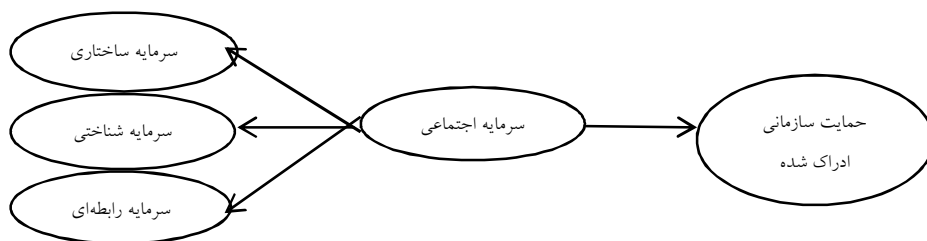
1. Organizational Citizenship Behavior(OCB)

سازمان و مبنای این رابطه را در انواع تعاملات میان کارکنان و سازمان می‌دانند [24، ص 52]. بیز و ویند حمایت را یکی از کارکردهای سرمایه اجتماعی می‌دانند [12، ص 380]. کلمن نیز معتقد است، سرمایه اجتماعی حاصل تجربیات مشترک میان افراد است و می‌تواند اعتماد دو طرفه، حمایت و عمل متقابل را تقویت کند [3، ص 462]. در واقع سرمایه اجتماعی حاصل روابط مبتنی بر اعتماد در سازمان است و در نهایت روابط اجتماعی را مطلوب‌تر می‌سازد. سرمایه اجتماعی شاخصی است که روابط بین افراد را شکل می‌دهد. از طرفی از روابط میان افراد هم حاصل می‌شود، در واقع تولید و بازتولید آن با افراد جامعه رابطه‌ی توأمان دارد [23، ص 29].

با توجه به محدودیت مطالعات در این زمینه، پژوهشگران در این پژوهش تلاش کرده‌اند، رابطه علی میان سرمایه اجتماعی را با حمایت سازمانی ادراک شده در بین کارکنان بیمه البرز در شهر تهران، براساس آزمون مدل به کمک معادلات ساختاری مورد بررسی قرار دهند.

2-4- مدل مفهومی

مدل مفهومی پژوهش در شکل 1 نشان داده شده است. این مدل پس از مطالعه در پژوهش‌های پیشین، شکل گرفته و هسته اصلی این پژوهش واقع شده است. در این مدل، سرمایه اجتماعی به‌عنوان متغیر مستقل، براساس مدل گوشال و ناهاپیت [7، صص 243-244] با سه بعد، ساختاری، شناختی و رابطه‌ای و حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

فرضیه تحقیق: سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر حمایت سازمانی ادراک شده از جانب کارکنان دارد.



3- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت در زمره پژوهش‌های توصیفی و غیرآزمایشی قرار دارد و از نظر روش نیز از دسته تحقیقات همبستگی محسوب می‌شود. این پژوهش از حیث هدف، کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان شرکت بیمه البرز شهر تهران در سال 1392 بودند. چون این احتمال وجود داشت که شرایط متفاوت موجود در شعب مختلف شرکت، برداشت‌های کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد؛ جامعه آماری با توجه به شعب شرکت، به طبقاتی تقسیم شد. هر یک از شعب یک طبقه در نظر گرفته شد و نهایت نمونه، متناسب با جمعیت هر شعبه در نظر گرفته شد (جدول 1).

با توجه به اینکه حجم جامعه آماری 220 نفر بوده و براساس جدول کرجسی، مورگان نمونه‌ای 140 نفری باید منظور می‌شد؛ پرسشنامه‌ها توزیع و با حذف پرسشنامه‌های مخدوش تعداد 137 پرسشنامه، مبنای بررسی قرار گرفت.

جدول 1 توزیع فراوانی کارکنان شعب بیمه البرز در شهر تهران و فراوانی نمونه‌های منتخب

| نام شعبه | جمعیت | تعداد نمونه | نام شعبه | جمعیت | تعداد نمونه |
|----------|-------|-------------|-------------|-------|-------------|
| اکباتان | 12 | 8 | شریعی | 12 | 8 |
| امیرکبیر | 12 | 8 | فلسطین | 16 | 10 |
| ونک | 14 | 9 | دماوند | 12 | 8 |
| پونک | 16 | 10 | نمونه | 16 | 10 |
| سعیدی | 16 | 10 | تخصصی خودرو | 27 | 17 |
| اشخاص | 19 | 12 | کریمخان | 48 | 30 |

در جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای تلفیقی استفاده شد. بخش اول، مربوط به اطلاعات دموگرافیک شامل جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار بود. در بخش دوم برای اندازه‌گیری ابعاد سرمایه اجتماعی از پرسشنامه 18 سؤالی محقق ساخته‌ای که برگرفته از مدل گوشال و ناهاپیت می‌باشد [7، صص 243-244]، استفاده شده است. این پرسشنامه سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی را اندازه‌گیری می‌کند. در بخش سوم از پرسشنامه 8 سؤالی حمایت



سازمانی ادراک شده براساس پرسشنامه ایزنبرگر و همکاران [15، ص 502] بهره گرفته شد. در پرسشنامه مورد استفاده، تمام سؤال‌ها، وزن یکسانی دارند. در بررسی پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و مقادیر به دست آمده همگی بالای 0/7 و نشانگر پایا بودن ابزار می‌باشد (جدول 2).

در پرسشنامه پژوهش از طیف 5 درجه‌ای لیکرت استفاده شد. در این پرسشنامه، پاسخ‌ها از نمره 1، کاملاً مخالفم تا نمره 5، کاملاً موافقم ارزش‌گذاری شد. نمره‌گذاری برخی از سؤال‌ها به صورت معکوس انجام شد.

جدول 2 ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

| آلفای کرونباخ | سؤال‌ها | عامل |
|---------------|---------------------|-------------------------|
| 0/81 | ۱.۲.۳.۴.۵ | سرمایه ساختاری |
| 0/91 | ۹.10.11.12.13.14.15 | سرمایه رابطه‌ای |
| 0/88 | ۶.۷.۸.16.17.18 | سرمایه شناختی |
| 0/92 | سؤال‌های 1 تا 18 | سرمایه اجتماعی |
| 0/91 | سؤال‌های 1 تا 8 | حمایت سازمانی ادراک شده |

4- یافته‌های پژوهش

برای بررسی روایی محتوایی پرسشنامه‌ها از نظر استادان و کارشناسان خبره استفاده و اطمینان حاصل شد که پرسشنامه‌ها قابلیت سنجش خصیصه مورد نظر پژوهشگران را دارند. از این رو در بررسی مطلوبیت پرسشنامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی نیز استفاده شد. با توجه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی، هیچ یک از سؤال‌ها حذف نشد. ضرایب برازش به دست آمده، نشان از برازشی مناسب داشت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول 3 آورده شده است.

جدول 3 نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش

| سرمایه اجتماعی | | | | | |
|-------------------------|------------------|------|-----------------|------------------|------|
| t | مقدار برآورد شده | | بعد | | |
| 8/56 | 0/90 | | سرمایه شناختی | | |
| 7/67 | 0/89 | | سرمایه ساختاری | | |
| 11/94 | 1/02 | | سرمایه رابطه‌ای | | |
| حمایت سازمانی ادراک شده | | | | | |
| t | مقدار برآورد شده | سؤال | t | مقدار برآورد شده | سؤال |
| 10/54 | 0/78 | 5 | 10/40 | 0/77 | 1 |
| 10/93 | 0/80 | 6 | 9/46 | 0/72 | 2 |
| 9/36 | 0/71 | 7 | 11/44 | 0/82 | 3 |
| 9/05 | 0/70 | 8 | 11/04 | 0/80 | 4 |

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار SPSS-16 و LISREL8.5 استفاده شده است. جدول 4 که در ادامه آمده است، نشان‌دهنده معناداری همبستگی میان متغیرهای پژوهش در فاصله اطمینان 0/05 می‌باشد.

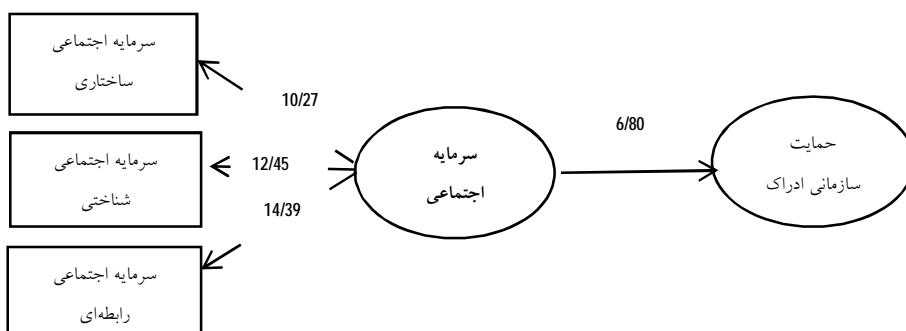
جدول 4 ضرایب همبستگی میان متغیرهای تحقیق

| حمایت سازمانی ادراک شده | سرمایه اجتماعی | سرمایه شناختی | سرمایه رابطه‌ای | سرمایه ساختاری | متغیرها/ ابعاد |
|-------------------------|----------------|---------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| | | | | 1 | سرمایه ساختاری |
| | | | 1 | 0/76 | سرمایه رابطه‌ای |
| | | 1 | 0/82 | 0/59 | سرمایه شناختی |
| | 1 | 0/96 | 0/91 | 0/85 | سرمایه اجتماعی |
| 1 | 0/59 | 0/57 | 0/55 | 0/51 | حمایت سازمانی ادراک شده |

از آنجا که مدل اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی ادراک شده با تحلیل عاملی تأییدی نتایج مناسبی داشت، می‌توان درستی فرضیه تحقیق را با کمک روابط علی مبتنی بر



معادلات ساختاری سنجش کرد. شکل 2 نشان‌دهنده مدل ساختاری پژوهش در حالت اعداد معناداری می‌باشد.



شکل 2 مدل ساختاری در حالت اعداد معناداری

شاخص‌های تناسب مدل نشان از وضعیت مناسب مدل است، زیرا که نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر $1/501$ و مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) برابر با $0/061$ است. مقدار NFI (شاخص نرم شده برازندگی) برابر با $0/97$ ، NNFI (شاخص نرم نشده برازندگی) برابر با $0/99$ ، CFI (شاخص برازندگی تطبیقی) برابر با $0/99$ ، AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده) برابر با $0/88$ و GFI (نیکویی برازش) برابر با $0/92$ است که می‌توان نتیجه گرفت مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد. جدول 4 نتایج به‌دست آمده از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیه پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول 4 یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیه پژوهش

| نتیجه آزمون فرضیه | عدد معناداری | ضریب استاندارد | فرضیه تحقیق |
|-------------------|--------------|----------------|--|
| تأیید | 6/80 | 0/64 | سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنادار بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد. |

مدل تخمین استاندارد، اولویت ابعاد سرمایه اجتماعی را به‌ترتیب با سرمایه رابطه‌ای، سرمایه شناختی و سرمایه ساختاری نشان می‌دهد.



5- نتیجه‌گیری، بحث و پیشنهادها

امروزه نگرانی قابل توجهی در رابطه با عوامل اثرگذار بر تمرکز کارکنان در سازمان وجود دارد. در این راستا پژوهشگران توجه ویژه‌ای به تئوری تبادل اجتماعی دارند، اینکه در چه صورتی کارکنان متعهد خواهند بود تا به اعمالی که از سوی سازمان در جهت حمایت از آنان صورت گرفته است، به طور متقابل پاسخ دهند. حمایت سازمانی ادراک شده از جمله نگرش‌های مهمی است که تأثیر شگرفی بر رفتار کارکنان دارد. در واقع این نگرش ارزیابی‌های مثبت و منفی کارکنان درباره ابعاد مختلف محیط کار است که بر رفتار آنان در محیط کار اثر گذاشته و آنان را به انجام اعمال مطلوب سازمان ترغیب می‌کند.

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر حمایت سازمانی ادراک شده دارد. براساس نتایج به دست آمده می‌توان این‌گونه استنباط کرد، هر چه سطح سرمایه اجتماعی در سازمانی بالاتر باشد، کارکنان پشتیبانی بیشتری از سازمان دریافت می‌کنند. همچنین بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بیشترین تأثیر را بر ادراک کارکنان از حمایت سازمان دارد. نتیجه این پژوهش هم راستا با پژوهش رودس و ایزنبرگر [16، ص 698] است که با روش فراتحلیل 73 پژوهش را در زمینه حمایت سازمانی ادراک شده مورد بررسی قرار می‌دهند و عواملی مانند نوع کانال‌های ارتباطی و شکل و ماهیت آنها که بخشی از سرمایه اجتماعی ساختاری و شرایط اطلاعاتی و تصمیم‌گیری در سازمان را که بخشی از سرمایه اجتماعی شناختی محسوب می‌شود، از ملزومات حمایت سازمانی ادراک شده می‌دانند. همچنین سرمایه اجتماعی خالق حمایت و رفتارهای مثبت در سازمان‌ها و جوامع است [21، ص 11]. در حقیقت نوع رفتارها و روابط میان کارکنان که جزئی از سرمایه اجتماعی رابطه‌ای به حساب می‌آید، لازمه ایجاد حمایت سازمانی ادراک شده است. بی‌ز و ویند نیز یکی از کارکردهای سرمایه اجتماعی را ادراک کارکنان از حمایت عنوان کرده‌اند [12، ص 380].

اشکال مختلف سرمایه اجتماعی از ویژگی‌های روابط اجتماعی میان افراد محسوب می‌شود که می‌تواند منبع با ارزشی برای افراد و سازمان فراهم آورد. با توجه مناسب به سرمایه اجتماعی، می‌توان آن را شکوفا کرد و از مزایای آن بهره برد و در صورت بی‌توجهی، سرمایه اجتماعی در سازمان پژمرده می‌شود [22، ص 445]. عدم وجود سرمایه اجتماعی مناسب در



روابط می‌تواند چهره پشتیبانی ادراک شده را در میان کارکنان مخدوش سازد. بنابراین به تمام سازمان‌ها به‌طور ویژه شرکت بیمه البرز توصیه می‌شود در جهت توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان تلاش کنند. با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود: مدیران به ترغیب کارکنان خود برای شرکت در مراسم و تشکل‌های اجتماعی بپردازند؛ زمانی که کارکنان اهداف و دیدگاه خود را به اشتراک می‌گذارند، اعضا به سمت اعتماد بیش‌تر پیش می‌روند و انسجام بیشتری خواهند داشت. در رابطه با برنامه‌ریزی، تصمیم‌ها و استراتژی‌های سازمان به روشنی و بدون ابهام به کارکنان اطلاع‌رسانی می‌شود. میزان حمایتی که کارکنان ادراک می‌کنند به شدت تحت تأثیر کانال برقراری ارتباط و ماهیت آن است. در واقع هر قدر ارتباطات شفاف‌تر و اثربخش‌تر باشد، حمایت بیشتری ایجاد می‌شود. اندازه، تراکم و سلسله مراتب شبکه ارتباطات در سازمان سه موضوع تعیین‌کننده در میزان سرمایه اجتماعی‌اند که باید با توجه به نوع سازمان و افراد شاغل در آن به دقت مشخص شود. هر قدر شبکه‌ها متراکم‌تر باشد، احتمال همکاری افراد در جهت منافع متقابل بیشتر خواهد بود. در واقع سازمان با ایجاد و تثبیت ارتباطات مناسب می‌تواند حامی کارکنان خود باشد. با اعتمادسازی و ایجاد عدالت در میان کارکنان می‌توان از مزایای حمایت سازمانی ادراک شده در میان کارکنان که از آن جمله می‌توان به بهبود عملکرد و بهره‌وری کارکنان، رفتار شهروندی، رضایت شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری اشاره داشت، استفاده کرد. با طراحی سیستم مناسب انگیزشی و باور کارکنان به ارزشمند و مهم بودن می‌توان آنان را بیش از پیش به فعالیت‌های مطلوب سازمان ترغیب کرد. سرمایه اجتماعی می‌تواند در انسجام میان نیروها و سازمان مؤثر باشد و شرایط مناسبی را برای بهره‌برداری بیشتر از نیروها در سازمان فراهم سازد، چرا که کارکنان احساس علاقه بیشتری به خود از سوی سازمان دریافت می‌کنند و این احساسات مثبت را با مسئولیت‌پذیری بیشتر نسبت به سازمان پاسخ می‌دهند.

در پایان پیشنهاد می‌شود برای پژوهش‌های آینده بررسی‌های بیشتری در زمینه حمایت سازمانی ادراک شده انجام شود، زیرا که جزء نگرش‌هایی نسبت به شرایط کاری است که کمتر به آن پرداخته شده است و بررسی‌های بیشتری در رابطه با دیگر عوامل زمینه‌ساز حمایت سازمانی ادراک شده انجام شود. به ویژه اینکه حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند به عنوان



متغیر میانجی در رفتارهایی که برای سازمان و کارکنان مطلوب است قرار گیرد، همچنین مزایای حمایت سازمانی ادراک شده در سازمان‌های مختلف مورد بررسی قرار گیرد.

6- منابع

- [1] Berggren B., Silver L. (2009) "The effect of bridging networks on entrepreneurial activity, The rational-legal framework and embeddedness in local social capital networks", *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 3(2), pp. 125-137.
- [2] Putnam R. D. (1993) "Making democracy work", Civic Traditions in Modern Italy Princeton, Princeton University Press,.
- [3] Coleman, J. (1998) *Foundations of Social Theory*, Translated by Manochehre Sabori, ney, Tehran,., [In persian]
- [4] Okoli C., Oh W. (2007) "Investigating recognition-based performance in an open content community: A social capital perspective", *Information & Management*, 44 (3), pp. 240-252.
- [5] Samadi A., Abbasi M. (2013) "Investigating the effect of social capital on the competitive behavior", *Journal of Organizational Culture Management*, 10 (2), pp. 85-108, [In persian].
- [6] Mohsenifard GH., Rezaei GH., Hossini Rad A. (2013) "The relationship of social capital to intellectual capital and knowledge management (A Case Study of Islamic Azad University, Arsanjan Branch)", *The New Approach to Management Education*, 15(4), pp.139-154, [In persian].
- [7] Nahapiet J., Ghoshal S. (1998) "Social capital, intellectual capital, and the organizational Advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 2, pp. 242-267.
- [8] Rhodes J., Lok P., Hung R. Y. Y., Fang S. C.(2008) "An integrative model of organizational learning and social capital on effective knowledge transfer and



perceived organizational performance", *Journal of Workplace Learning*, 20(4), pp. 245-25.

- [9] Alvani S.M., Shirvani A., *Social capital, concepts, theories and applications*, Isfahan, Publication of Mani, 2006, [In persian].
- [10] Kristensen T., Hasle P., Pejtersen J., Olesen K.(2007) " Organizational social capital and the health of the employees' - two empirical studies from Denmark, *Isoca* , oct ,pp. 18-20, Jyväskylä, Finland, 2007.
- [11] Bauer G. F., Hämmig O. (2013) "Bridging occupational", *Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach*, Springer.
- [12] Boyas J., Wind H. L. (2010) "Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model", *Children and Youth Services Review*, Vol. 32, pp. 380-388.
- [13] Deckop J. R., Cirka C. C., Anderson L.M. (2003) "Doing unto others: The reciprocity of Helping behavior in organizations", *Journal of Business Ethics*, 47 (2), pp. 101-113.
- [14] Russell C., Mitchell M. (2005) "Social exchange theory: An interdisciplinary review", *Journal of Management*, Vol. 31, pp. 874-900.
- [15] Eisenberger R., Huntington R., Hutchison S., Sowa D. (1986) "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 500-507.
- [16] Rhoades L., Eisenberger R. (2002) "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology*, 87(4), pp. 698-714.
- [17] Eder P., Eisenberger R. (2008) "Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal Behavior", *Journal of Management*, Vol. 34, pp. 55-68.
- [18] Edwards M., R. (2009) "HR, perceived organizational support and organizational identification: An analysis after organizational formation", *Human Resource Management Journal*, 19 (1), pp. 91-115.
- [19] Lamastro V. (2002) "Commitment and perceived organizational support", *National Forum*, 13 (3), 2002.



- [20] Shahaie B., Hozori M. (2012) “Organizational citizenship behavior in SAPCO: Dimensions, antecedents and consequence”, *Organizational Resources Management Research*, 2(3), pp. 65-87, [In persian].
- [21] Aldridge S., Halpern D., Fitzpatrick S. (2002) Social capital: A discussion paper, Cabinet Office, London.
- [22] Pattie C., Seyd P., Whitely P. (2003) “Citizenship and civic engagement: Attitudes and behavior in britain”, *Political Studies*, Vol. 51, pp. 443-468.
- [23] Emamjomehzadeh S.J., Rahbarghazi M., Isanezhad O., Marandi Z., “Study of relationship between social capital and political participation among students of the university of Isfahan”, *Iranian Political Science Association*, 7(4), pp. 7-34.
- [24] Rasooli R., Ashidi M. (2015) “Designing and explaining a model for the maintenance of knowledge-based employees”, *Journal of Research in Human Resources Management*, 7(1), pp. 39-55.
- [25] Allameh M., Soltani F., Narimani M. (2014) “To study the mediator role of social capital variable on the relationship between talent management and knowledge sharing in organizations (Case to Study: All of the Staff Divisions of Iranian National Petroleum Company and Its Affiliated Branches Located in Tehran)”, *Management Research in Iran*, 18(2), pp. 127-147.
- [26] Amirkhani T., Aghaz A. (2011) “Increasing human capital: Step toward social capital development (A Case Study: National Petrochemical Company)” , *Management Research in Iran*, 15(1), pp. 31-50.
- [27] Robbins S., Judge T., (2008) *Organizational Behavior*, 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.