

الگوی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان: شرکت‌های تابع گروه صنعتی ایران خودرو

سید علی اکبر افجه^۱، سید مجتبی محمودزاده^{۲*}

۱- استاد دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲- عضو هیأت علمی دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

پذیرش: ۹۰/۶/۱۹

دریافت: ۸۹/۸/۵

چکیده

در دهه‌های اخیر تحقیقات زیادی در خصوص ارتباط سرمایه اجتماعی با رشد و توسعه اقتصادی در سطح جوامع به وسیله دانشمندی چون بوردیو، کلمن و پوتنام صورت گرفته است. در همین راستا این مسأله مطرح شد که این شکل از سرمایه چه تأثیری بر عملکرد سازمان‌های تولیدی و صنعتی خواهد داشت.

هدف: هدف این تحقیق کشف و ارائه الگوی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد شرکت‌های فعال در صنعت، به خصوص صنعت خودرو در ایران بوده است.
روش تحقیق: در تحقیق حاضر که از نوع توسعه‌ای محسوب می‌شود، سرمایه اجتماعی ۱۲ شرکت فعال در صنعت ساخت قطعات خودرو (تابعه گروه صنعتی ایران خودرو) به روش پیمایش مقطعی با ابزار پرسشنامه اندازه‌گیری و به منظور سنجش عملکرد این شرکت‌ها نیز از نتایج ارزیابی صورت پذیرفته براساس خود ارزیابی مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا استفاده شد. در نهایت نیز همبستگی میان متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان هم با استفاده از تحلیل رگرسیون و هم در قالب الگویی جامع براساس مدلسازی معادلات ساختاری ارزیابی شد.



یافته‌های تحقیق: براساس اطلاعات به دست آمده از تحقیق حاضر، این نتیجه حاصل شد که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه تابعی از سرمایه اجتماعی این سازمان‌ها است و متغیرهای شبکه اجتماعی، اعتماد و هنجارهای مشترک در سازمان بر عملکرد سازمان از مناظر مختلف (مشتریان، کارکنان، جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) اثرگذار بوده‌اند.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، شبکه اجتماعی، اعتماد، هنجارهای مشترک، عملکرد سازمان، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت.

۱- مقدمه

سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی، سعی بر آن دارند تا از تمامی امکانات خود بهره بگیرند و در دنیایی که رقابت به صورت جنگی تمام‌عیار برای کسب سود بیش‌تر تبدیل شده‌است، بتوانند حیات خود را حفظ کنند.

تحقیقات لو^۱ و مؤسسه مشاوره‌ای بروکینگز^۲ نشان داده‌است که در سال‌های قبل از دهه ۶۰ میلادی اهمیت سرمایه بیش‌تر متوجه سرمایه‌های اقتصادی سازمان بود، اما در سال‌های اخیر این نسبت عکس شده‌است و اهمیت دارایی‌های نامشهود شرکت‌های مختلف تولیدی و بازرگانی بسیار فراتر از دارایی‌های مشهود آن‌ها شده‌است [۱]. بنابراین 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 مؤثرند [۲، صص ۲۳-۴۶].

بر همین اساس در این مقاله سعی شده‌است تا با تعریف مفهوم سرمایه اجتماعی و هم‌چنین توضیح مفهوم عملکرد از منظر نظام تعالی بنیاد کیفیت اروپا و انجام مطالعات

1. Lev
2. Brookings



کتابخانه‌ای و میدانی، به این سؤال پاسخ داده شود که سرمایه اجتماعی چه تأثیری بر عملکرد سازمان (به‌خصوص سازمان‌های تولیدی و صنعتی کشور) دارد؟

۲- سرمایه اجتماعی

در فرهنگ واژگان سیاسی بریتانیکا، در تعریف سرمایه اجتماعی آمده است: «سرمایه اجتماعی به شبکه‌های اجتماعی، سیستم‌های روابط متقابل، مجموعه‌ای از هنجارها یا سطوح اعتماد میان افراد یا گروه‌ها گفته می‌شود که امکان استفاده از منابع یکدیگر را برای اعضا فراهم می‌کند. شهرت کنونی این مفهوم ناشی از مطالعات سه جامعه‌شناس به نام‌های پیر بوردیو^۱، جیمز کلن^۲ و رابرت پوتنام^۳ است که هر یک از آن‌ها به ارائه مفهومی خاص از سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند [۳].»

براساس تعریف بوردیو، «سرمایه اجتماعی، حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی است که نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادینه‌شده بین افراد و به عبارت ساده‌تر، عضویت در یک گروه است» [۴].

به نظر جیمز کلن، سرمایه اجتماعی با کارکرد خودش تعریف می‌شود و شیئی واحد نیست بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آن‌ها شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی هستند و کنش‌های معین افرادی را که درون ساختار هستند، تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکل‌های دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به هدف‌های معینی را که در نبود آن دست‌یافتنی نخواهد بود، امکان‌پذیر می‌سازد [۵]. به‌علاوه کلن سرمایه اجتماعی را به‌طور عام مجموعه‌ای از منابع نهفته در یک گروه می‌داند که فعالیت‌های خاصی را برای اعضای گروه تسهیل می‌کند. کلن در نظریه خود دو مفهوم

1. Pear Bourdieu
2. James Coleman
3. Robert D. Putnam



حداکثرسازی سود اقتصادی و جامعه‌شناسی را به هم آمیخته است و از این تلفیق، دلیلی منطقی برای همکاری در بازار ارائه کرده است [۶، صص ۲۵۴-۲۶۹].

یکی از مهم‌ترین تعاریف ارائه شده در مورد سرمایه اجتماعی تعریفی است که رابرت پوتنام ارائه کرده است. او بیان می‌کند که: «سرمایه اجتماعی، ویژگی‌هایی از زندگی اجتماعی شامل شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد است که مشارکت‌کنندگان را قادر می‌سازد تا در همکاری باهم اثربخش‌تر باشند و بتوانند یک هدف مشترک را دنبال کنند» [۷، صص ۱۳۷-۱۷۴].

سرمایه اجتماعی، نخست با عنوان درگیر شدن افراد در فعالیت‌های اجتماعی مطرح شده است و اجتماع از این منظر می‌تواند براساس علایق مشترک یا همسایگی جغرافیای افراد تعریف شود. از نظر مفهومی، سرمایه اجتماعی بر تعهد و برابری تأکید می‌کند و مبتنی بر ارزش‌های همکاری، خوب کارکردن و اعتماد است [۸، صص ۲۵۰-۲۶۴].

براساس آنچه که در حوزه نظری سرمایه اجتماعی در این بخش بیان شد، با توجه به نظرات پوتنام، بوردیو، بیکر، کلمن و مدل‌های ارائه شده به‌وسیله ایشان، در این مقاله سه عامل به عنوان ابعاد اصلی تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار گرفته‌اند که عبارتند از شبکه اجتماعی، اعتماد متقابل و هم‌چنین هنجارهای مشترک تعامل و همکاری که در حقیقت تقویت‌کننده ارتباطات متقابل و اعتماد در سازمان هستند.

۳- شبکه اجتماعی

اولین مؤلفه تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی که در تحقیق حاضر مورد توجه قرار گرفته است، شبکه اجتماعی می‌باشد. براساس نظریه شکاف ساختاری که به‌وسیله رونالد برت^۱ مطرح شد، مؤلفه‌های شبکه اجتماعی عبارتند از اندازه شبکه، تراکم یا چگالی شبکه و هم‌چنین سلسله مراتب شبکه. براساس این نظریه هر قدر اندازه شبکه بزرگ‌تر و تراکم و سلسله مراتب شبکه کم‌تر باشد، میزان سرمایه اجتماعی بیش‌تر خواهد بود [۹، صص ۳۳۹-۳۶۵].

1. Ronald Burt



از سوی دیگر منابع شبکه اجتماعی شامل منابع دانشی و اطلاعاتی که افراد در شبکه به دست می‌آورند، بر سرمایه اجتماعی اثرگذارند و سرمایه اجتماعی را می‌توان متشکل از منابع درون شبکه دانست که کیفیت و کمیت این منابع تعیین‌کننده سرمایه اجتماعی است [۱۰، صص ۲۹۵-۳۱۶].

به‌طور خلاصه از دیدگاه نظریه منابع اجتماعی اعضای موجود در شبکه دارای منابع ارزشمندی هستند که می‌توانند فرد را در رسیدن به اهداف خود یاری کنند [۱۱، صص ۶-۲۳]. پیکربندی یا ساختار شبکه اجتماعی نیز از ابعاد دیگر شبکه اجتماعی است که به‌وسیله ناهمپیت و گوشال در قالب سرمایه اجتماعی سازمانی مطرح شده‌است. این مؤلفه از شبکه اجتماعی، به میزان ارتباطات میان اعضای شبکه و میزان تعامل آن‌ها در قالب تیم‌ها و گروه‌ها اشاره دارد [۱۲، صص ۲۴۲-۲۶۶].

با توجه به نظریه‌های مختلفی که در این تحقیق بررسی شدند، برای سنجش شبکه اجتماعی سازمان از چهار بعد استفاده شده است. این ابعاد عبارتند از اندازه شبکه اجتماعی، پیکربندی یا ساختار شبکه و بالاخره منابع موجود در شبکه.

۴- اعتماد

اعتماد یکی دیگر از ابعاد سرمایه اجتماعی است. اعتماد می‌تواند مبنایی برای روابط بین فردی همکارانه باشد. اعتماد یکی از مهم‌ترین عناصر در مبادلات اجتماعی است و با عنوان خطرپذیری داوطلبانه یک شخص در برابر شخص دیگر تعریف شده است [۱۳]. در تعریف دیگری ویتنر بیان کرده است که اعتماد منعکس‌کننده باور یا انتظار افراد در مورد نیت خیرخواهانه فرد یا گروه مقابل است [۱۴، صص ۵۱۳-۵۳۰].

تعریف دیگری از اعتماد به‌وسیله میسرا ارائه شده‌است. براساس این تعریف اعتماد عبارت است از تمایل به خطرپذیر شدن در برابر دیگران که ناشی از باور به نیت خوب، صداقت، شایستگی و شفافیت آنان است [۱۵، صص ۲۶۱-۲۸۷].



اعتماد حالتی روانی، شامل تمایل به آسیب‌پذیر شدن در برابر فرد یا گروهی دیگر است و بر مبنای انتظارات مثبت فرد در مورد حسن نیت و رفتار دیگران شکل می‌گیرد [۱۶، صص ۶۰۵-۶۱۴].

بر اساس نظر رایینز^۱ اعتماد تمایل به نگرش مثبت در برابر فردی دیگر است و در حقیقت نوعی انتظار مثبت در خصوص عدم تمایل دیگران به ضربه زدن به فرد است. اعتماد از دیدگاه رایینز دارای چند عنصر شامل اعتماد به یکرنگی (صداقت)، اعتماد به شایستگی، سازگاری، شفافیت و وفاداری است [۱۷].

با توجه به تعاریف متعدد در مورد اعتماد چهار عنصر اعتماد به حسن نیت، اعتماد به شایستگی، اعتماد به صداقت و اعتماد به شفافیت و صراحت افراد به عنوان مؤلفه‌های تشکیل دهنده اعتماد در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفت.

۵- هنجارهای مشترک

یکی دیگر از ابعاد سرمایه اجتماعی، وجود هنجارهای مشترک می‌باشد. به عقیده فوکویاما^۲ سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان آنان مجاز است، در آن سهیم هستند [۱۸].

در حقیقت ارزش‌های اساسی که موجب ایجاد سرمایه اجتماعی می‌شوند عبارتند از همکاری، تعهد، احساس هویت جمعی و صمیمیتی که میان اعضای یک سازمان نسبت به هم وجود دارد [۱۲، صص ۲۵۷].

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 حاصل تأثیر نهادهای اجتماعی و اقتصادی ما است که دارای ویژگی اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی، احساس هویت جمعی و غیره است [۱۹].

1. Stephen P. Robbins
2. Fukuyama



در تحقیق حاضر با توجه به تعاریف فوق در مورد هنجارهای مشترک ابعاد این متغیر شامل هنجارهای تعهد، همکاری، هویت و صمیمیت در نظر گرفته شده است.

۶- اهمیت سرمایه اجتماعی

براساس نظرات ناهاپیت و گوشال^۱ (۱۹۹۸)، کاهن و پروساک^۲ (۲۰۰۱) و ایرلند و هیت^۳ (۲۰۰۵)، پنج اثر مثبت برای سرمایه اجتماعی بیان شده است. نخست آن که سرمایه اجتماعی هزینه‌های مبادله را کاهش می‌دهد. دوم، سرمایه اجتماعی خلق و تسهیم دانش را تسهیل می‌کند. سوم این که جریان فعالیت‌های وابسته به هم در سازمان از طریق گسترش فهم مشترک در سازمان روان‌سازی می‌شود. چهارم، انسجام سازمانی افزایش پیدا می‌کند و از این راه هزینه‌های ترک خدمت، جابه‌جایی و جذب و آموزش مجدد کارکنان کاهش می‌یابد. پنجم، از طریق حداکثر کردن ارزش‌های همکاری، شرکت‌ها شانس خود را در کسب سود بیش‌تر از متوسط صنعت افزایش می‌دهند [۲۰، صص ۱۵۲-۱۶۶].

در سطح فردی نیز، سرمایه اجتماعی می‌تواند کمک شایانی به پیشرفت افراد داشته باشد؛ به طور مثال یافتن شغل یکی از شناخته‌ترین فواید شبکه‌ها است. شواهد محکم نشان می‌دهد که اغلب مردم مشاغل خویش، دستمزدهای بهتر و مشاغل رضایت بخش‌تر را به جای کانال‌های رسمی از طریق تماس‌های فردی پیدا می‌کنند [۲۱].

البته تحقیق دیگری که به وسیله پترسن^۴ و همکارانش در سال ۲۰۰۰ انجام شد، نشان داد که سرمایه اجتماعی در بین سفیدپوستان آمریکا بیش از سیاهان برای شغل‌یابی کاربرد دارد. او با مطالعه ۳۵۰۰۰ متقاضی شغل متوجه شد که ۸۰ درصد سفیدپوستان از شبکه‌های اجتماعی برای کاریابی استفاده می‌کنند و این در حالی است که فقط پنج درصد از سیاهان از این روش استفاده می‌کنند [۲۲، صص ۷۶۳-۸۱۷].

1. Nahapiet & Ghoshal
2. Cohen & Prusak
3. Ireland & Hitt
4. Petersen



۷- عملکرد سازمان

عملکرد در هر سازمانی تعریف خاص خود را دارد. در یک سازمان دولتی ارائه خدمات بهتر و توسعه رفاه و ثروت عمومی جامعه به عنوان هدف مطرح است و شاخص عملکرد سازمان است و با تحقیقات مختلف (پوتنام، کلمن، بوردیو، بیکر و...) رابطه مثبت سرمایه اجتماعی با رفاه و توسعه اقتصادی جامعه اثبات شده است. اما در شرکت‌های تولیدی شاخص عملکرد، علاوه بر رضایت مشتریان سازمان و حفظ منافع جامعه، در برگیرنده سود و رضایت سهام‌داران و کارکنان سازمان نیز می‌باشد. برای اندازه‌گیری این شاخص‌ها نیز مدل‌های مختلفی در شرکت‌های ژاپنی، آمریکایی و اروپایی وجود دارد.

از متداول‌ترین الگوهای اجرایی فرایند ارزیابی عملکرد سازمان عبارتند از:

الف: مدل دمینگ در ژاپن؛ ب: مدل کارت امتیازی متوازن؛ ج: مدل مالکوم بالدريج در

آمریکا و د) مدل بنیاد کیفیت اروپا

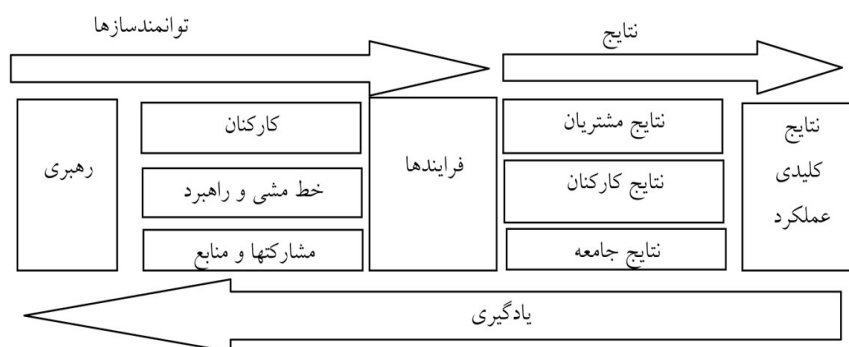
در این تحقیق، با توجه به گستردگی استفاده از مدل بنیاد کیفیت اروپایی در جهان و همچنین کشورمان و هم‌خوانی بیش‌تری که این مدل با شرکت‌های تولیدی و صنعتی دارد، از مدل بنیاد کیفیت اروپا برای سنجش عملکرد سازمان‌ها استفاده شده و امتیازات مربوط به نتایج سازمان در ارزیابی‌هایی که براساس این مدل با رویکرد پرسشنامه انجام شده است، به عنوان شاخص عملکرد شرکت‌ها مد نظر قرار گرفته است. بنابراین در ادامه پس از توضیح مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا به بررسی معیارهای نتایج در این مدل پرداخته می‌شود.

۸- مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا

مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا مبتنی بر هشت مفهوم بنیادین است که شامل نتیجه‌گرایی، مشتری‌گرایی، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری و بهبود مستمر، توسعه همکاری‌های تجاری و مسوولیت‌های اجتماعی سازمان است [۲۳].



این مدل سازمان‌ها را براساس ۹ معیار مورد ارزیابی قرار می‌دهد که در قالب دو بخش، یعنی توانمندسازها و نتایج سازمان طبقه‌بندی شده‌اند. پنج معیار توانمندساز و چهار معیار نتایج در این مدل وجود دارد [۲۴، صص ۳۳۷-۳۵۳]. میان توانمندسازها و نتایج در مدل EFQM تعامل وجود دارد، به گونه‌ای که نتایج بر اثر اجرای توانمندسازها به دست می‌آیند و توانمندسازها با گرفتن بازخورد از نتایج بهبود پیدا می‌کنند. نوآوری و یادگیری کمک می‌کنند تا توانمندسازها بهبود یافته و بهبود توانمندسازها، بهبود نتایج را به دنبال خواهد داشت [۲۵]. مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا در قالب شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱ نمودار مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا [۲۵]

۹- نتایج در مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا

براساس مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا، نتایج هر سازمان مشتمل بر چهار بعد می‌باشد. شاخص‌های مورد مطالعه برای ارزیابی هریک از این نتایج در قالب جدول ۱ آمده است.



جدول ۱ نتایج سازمان از نظر مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا [۲۶]

نتایج	شاخص‌های ارزیابی نتایج
نتایج مشتریان	شاخص‌های برداشتی و عملکردی که عبارتند از: تصویر کلی از محصولات و خدمات سازمان، فروش و پشتیبانی پس از فروش، وفاداری مشتریان، میزان شکایات مشتریان، میزان برگشتی محصول
نتایج کارکنان	شاخص‌های برداشتی و عملکردی که عبارتند از: میزان رضایت شغلی کارکنان، میزان ترک خدمت، جابه‌جایی، نرخ مشارکت کارکنان، سطح انگیزشی کارکنان، وفاداری سازمانی کارکنان
نتایج جامعه	شاخص‌های برداشتی و عملکردی از این منظر عبارتند از: تصویر سازمان در جامعه، میزان پاسخ‌گویی به جامعه، همکاری با گروه‌های ملی و محلی، تقدیرنامه‌ها و جوایز، محیط زیست
نتایج کلیدی عملکرد	شاخص‌های برداشتی و عملکردی از این منظر عبارتند از: دست‌آوردهای مالی و غیر مالی شرکت برای سهام‌داران و مالکان شامل میزان سود سهام، افزایش ارزشی سهام سازمان، رضایت سهام‌داران

۱۰- فرضیه‌های تحقیق

براساس مطالعات صورت پذیرفته درخصوص متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان،

فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق حاضر به شرح زیر مطرح شد:

فرضیه اصلی

۱. عملکرد سازمان تابعی از سرمایه اجتماعی سازمان است.

فرضیه‌های فرعی

۲. عملکرد سازمان تابعی از شبکه اجتماعی درون سازمان است.

۳. عملکرد سازمان تابعی از اعتماد در سازمان است.

۴. عملکرد سازمان تابعی از هنجارهای مشترک تعامل و همکاری در سازمان است.



۱۱- روش شناسی تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف توسعه‌ای و در جهت ساختن الگوی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد شرکت‌های فعال در صنعت خودرو کشور بوده و از نظر داده از نوع تحقیقات کیفی محسوب می‌شود. استراتژی تحقیق در زمینه سنجش سرمایه اجتماعی پیمایش بوده است. به‌منظور بررسی رابطه دو به دو میان متغیرهای پیش‌بین (سرمایه اجتماعی) و متغیرهای وابسته (عملکرد سازمان) از روش رگرسیون ساده استفاده شده است، اما از آنجایی که مدل نهایی تحقیق مشتمل بر متغیرهای متعدد بوده و روابط پیچیده میان این متغیرها برقرار است از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ در جهت سنجش ارتباطات کلی بین متغیرها بهره‌برداری شده است.

جامعه آماری این تحقیق شامل سطوح مختلف منابع انسانی (کارمندان، کارشناسان و مدیران) ۱۲ مورد از شرکت‌های تابعه گروه صنعتی ایران خودرو شامل شرکت‌های الکترونیک خودرو شرق، امدادخودرو، قطعات محوری، تولید موتورهای دیزل ایران (ایدم)، چرخشگر، تهیه قطعات و خدمات پس از فروش ایران خودرو (ایساکو)، کابل‌خودرو سبزواری، رینگ‌سازی مشهد، صنایع ریلی، قالب‌های پیشرفته، خدمات مهندسی ایران‌خودرو (ایسیکو) و ایمن‌خودرو بوده است. مجموع تعداد کارکنان این شرکت‌ها، مشتمل بر ۷۲۶۰ نفر است.

با توجه به حجم جامعه و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه تعیین شد. به دلیل مؤثر بودن رده سازمانی پاسخ‌دهندگان در محاسبه سرمایه اجتماعی این شرکت‌ها تلاش شد تا با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای اثر این عامل کنترل شود. بر این اساس، پرسشنامه سنجش سرمایه اجتماعی در میان ۹۰۰ نفر از اعضای جامعه مورد بررسی توزیع و از این تعداد ۸۱۵ مورد پرسشنامه قابل تحلیل، جمع‌آوری و نتایج سرمایه اجتماعی شرکت‌ها محاسبه شد. حداقل مدرک تحصیلی پاسخ‌دهندگان دیپلم بوده و اکثریت آنان دارای سابقه کار بالاتر از ۵ سال بودند.

1. SEM: Structural Equation Modeling



در این تحقیق برای گردآوری داده‌های مربوط به عملکرد شرکت‌ها از نتایج ارزیابی عملکرد سازمان‌ها براساس مدل بنیاد کیفیت اروپا با توجه به رویکرد پرسشنامه بهره‌برداری استفاده شد. در نمونه بررسی شده ۵۶ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی و ۴۱ درصد دیپلم و زیر دیپلم بوده و ۳ درصد نیز نامشخص بوده‌اند. بیش از ۱۸ درصد پاسخ‌دهندگان دارای پست مدیریتی و بیش از ۴۹ درصد کارشناس بوده‌اند. هم‌چنین در این تحقیق روایی ابزارهای گردآوری اطلاعات از روش اعتبار محتوا و پایایی آن نیز براساس محاسبه ضریب آلفای کرونباخ^۱ و ضریب همبستگی میان دو نیمه^۲ تأیید شد.

۱۲- یافته‌های تحقیق

سرمایه اجتماعی هریک از شرکت‌های مورد بررسی در تحقیق، براساس داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پیمایش مقطعی که در سال ۱۳۸۹ صورت پذیرفته در شرکت‌های تابعه گروه صنعتی ایران خودرو، اندازه‌گیری شده‌است. در جدول ۲، میانگین امتیازات کسب شده به‌وسیله شرکت‌ها در سه مؤلفه سرمایه اجتماعی شامل شبکه اجتماعی، اعتماد و هنجارهای مشترک درج شده‌است. این میانگین‌ها با استفاده از پرسشنامه‌ای که به‌وسیله محقق طراحی و در آن از طیف لیکرت استفاده شده، محاسبه شده‌است. اطلاعات مربوط به عملکرد براساس ارزیابی شرکت‌های تابعه گروه صنعتی ایران خودرو با استفاده از مدل تعالی سازمانی بنیاد کیفیت اروپا با رویکرد پرسشنامه خودارزیابی محاسبه شده و در جدول ۳، میانگین نتایج مربوط به ارزیابی مؤلفه‌های عملکرد سازمان شامل نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد آمده است. با توجه به آن‌که با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف^۳، هم‌خوانی داده‌های جمع‌آوری شده در مورد سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان با توزیع نرمال در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تأیید قرار گرفت و هم‌چنین، از آن جایی که در این تحقیق به دنبال

1. Cronbach's alpha
2. Split half
3. Kolmogorov - Smirnov



شناسایی اثر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان هستیم، با در نظر گرفتن سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر پیش‌بین (مستقل) و عملکرد سازمان به عنوان متغیر ملاک (وابسته) از روش رگرسیون یک متغیره برای تحلیل همبستگی میان متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان استفاده شده است. بر این اساس رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمان مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲ میانگین سرمایه اجتماعی شرکت‌های مورد بررسی و همچنین مؤلفه‌های مربوط به آن

شرکت	میانگین امتیازات شبکه اجتماعی	میانگین امتیازات اعتماد	میانگین امتیازات هنجارهای مشترک	میانگین امتیازات سرمایه اجتماعی
A	۳/۱۸	۳/۴	۳/۵۲	۳/۴۱
B	۳/۱۹	۳/۸۰	۳/۵۷	۳/۵۷
C	۳/۸۵	۳/۶۷	۳/۷۵	۳/۸۱
D	۴/۱۱	۳/۸۳	۳/۷۰	۳/۹۲
E	۲/۹	۳/۳۵	۳/۱۸	۳/۱۹
F	۳/۰۹	۳/۲۳	۳/۵۳	۳/۳۴
G	۲/۳۲	۲/۵۵	۲/۶۱	۲/۵۰
H	۳/۱	۳/۳۲	۳/۴۵	۳/۳۴
I	۲/۵۴	۲/۸۲	۲/۹۰	۲/۷۶
J	۲/۶۶	۲/۱۷	۲/۶۲	۲/۴۸
K	۲/۳۷	۲/۴۲	۳/۱۱	۲/۶۶
L	۳/۶۳	۳/۷۱	۳/۴۴	۳/۶۱



جدول ۳ نتایج به دست آمده در خصوص عملکرد شرکت‌ها براساس مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا

شرکت	نتایج مشتریان	نتایج کارکنان	نتایج جامعه	نتایج کلیدی عملکرد
A	۶۰	۲۳	۶	۶۰
B	۳۵	۳۵	۳۵	۴۵
C	۱۱۸	۵۰	۱۶	۶۷/۵
D	۴۵	۴۵	۳۵	۳۵
E	۵۱	۲۳	۹	۲۳
F	۳۴	۲۲/۹۵	۱۶/۲	۲۶/۶۳
G	۲۹/۸۲	۹/۱۴	۹/۹۴	۱۷/۷۸
H	۲۴	۹/۹	۱۱/۷	۲۲/۵
I	۱۰	۵	۱۲	۳۰
J	۱۸/۵	۱۰/۳۵	۷/۹۵	۱۵
K	۲۰	۶/۷۵	۶	۱۲
L	۶۵	۴۲/۸	۲۰/۳	۲۵/۵

ضریب همبستگی میان متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان در قالب جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴ ضرایب همبستگی میان متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان

نتایج مشتریان	نتایج کارکنان	نتایج جامعه	نتایج کلیدی عملکرد	
۰/۷۱۶	۰/۷۳۶	۰/۸۸۵	۰/۸۲۵	شبکه اجتماعی
۰/۶۳۰	معنادار نیست	۰/۸۱۶	۰/۶۸۲	اعتماد
۰/۷۵۴	۰/۶۵۹	۰/۸۷۷	۰/۸۰۶	هنجارهای مشترک



۱۳- الگوی نهایی تحقیق با استفاده از مدل‌سازی معادلات

ساختاری

در پایان تحقیق حاضر به منظور ارائه یک الگوی یکپارچه از ساختار روابط ابعاد تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بر این اساس با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی^۱ نخست بار عاملی ابعاد تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان مورد بررسی قرار گرفت.

نتیجه تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که بار عاملی تمامی ابعاد تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی سازمان بالاتر از ۰/۴۰ می‌باشد اما تنها متغیری که بار عاملی کم‌تر از ۰/۴ دارد، متغیر صمیمیت از متغیرهای تشکیل‌دهنده هنجارهای مشترک در سازمان است و می‌توان این متغیر را از ابعاد تشکیل‌دهنده هنجارهای مشترک حذف کرد. در تحلیل عاملی تأییدی ابعاد تشکیل‌دهنده عملکرد سازمان بار عاملی تمامی متغیرهای تشکیل‌دهنده عملکرد بالاتر از ۰/۴ بود و ورود این متغیرها به مدل نهایی تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. جدول‌های ۵ و ۶ بیانگر بار عاملی متغیرهای تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان است.

جدول ۵ نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای سرمایه اجتماعی

بار عاملی	متغیر فرعی	عامل اصلی
۰/۷۹	شبکه اجتماعی	سرمایه اجتماعی
۰/۸۳	اعتماد	
۰/۸۶	هنجارهای مشترک	

1. CFI: Confirmatory Factor Analysis



جدول ۶ نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای سرمایه اجتماعی

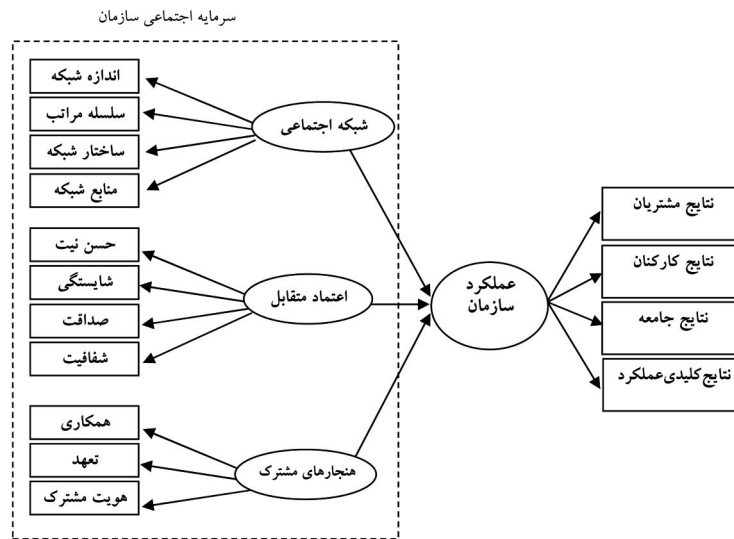
بار عاملی	متغیر فرعی	عامل اصلی
۰/۸۰	اندازه شبکه	شبکه اجتماعی
۰/۵۵	سلسله مراتب شبکه	
۰/۷۶	ساختار شبکه	
۰/۵۰	منابع شبکه	
۰/۸۵	حسن نیت	اعتماد
۰/۶۸	صداقت	
۰/۷۸	صراحت	
۰/۷۴	شایستگی	
۰/۷۱	تعهد	هنجارهای مشترک
۰/۷۸	همکاری	
۰/۸۵	هویت مشترک	
۰/۳۳	صمیمیت	

جدول ۷ نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای سرمایه اجتماعی

بار عاملی	متغیر فرعی	عامل اصلی
۰/۸۵	نتایج مشتریان	عملکرد سازمان
۰/۷۶	نتایج کارکنان	
۰/۵۸	نتایج جامعه	
۰/۸۰	نتایج کلیدی عملکرد	



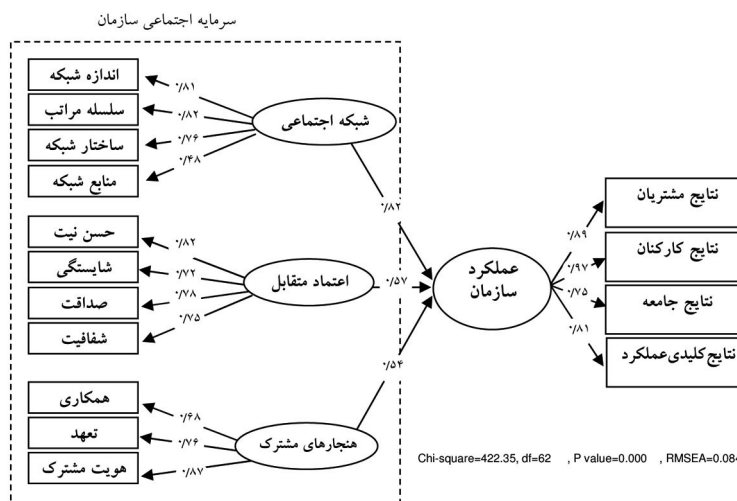
بر این اساس با استفاده از نرم‌افزار لیزرل^۱ به بررسی روابط پیچیده میان متغیرهای تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان پرداخته و در پایان برای تدوین مدل نهایی، مدل مفهومی^۲ تحقیق در قالب مدل‌سازی معادلات ساختاری به صورت نمودار شکل ۲ ارائه شد.



شکل ۲ نمودار مدل مفهومی اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان بر اساس مدل‌سازی معادلات ساختاری

ضرایب مسیر تأییدکننده روابط میان متغیرهای تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان بوده و مدل تخمین استاندارد آن نیز در قالب نمودار شکل ۳ ارائه شده است.

1. LISREL
2. Conceptual model



شکل ۳ نمودار مدل تخمین استاندارد ضرایب مسیر در رابطه میان متغیرهای سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمان

الگوی مندرج در نمودار شکل ۳ نشان می‌دهد که شبکه اجتماعی تأثیری قوی‌تر از دو بعد دیگر سرمایه اجتماعی، یعنی اعتماد و هنجارهای مشترک بر عملکرد سازمان دارد. البته دو بعد دیگر نیز تأثیری مثبت و معنادار بر عملکرد سازمان دارند، به گونه‌ای که ارزش آماره محاسبه شده برای روابط میان شبکه اجتماعی، اعتماد و هنجارهای مشترک همکاری و تعامل، با عملکرد سازمان بیش از ۱/۹۶ بوده است که نشانگر مثبت و معنادار بودن رابطه میان ابعاد سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمان است.

۱۴- شاخص‌های نکویی برازش مدل نهایی تحقیق

در خصوص مدل نهایی، شاخص‌های مطلق برازش از جمله شاخص مطلق برازندگی مدل^۱ و هم‌چنین شاخص تعدیل یافته برازندگی^۱ مدل برابر ۰/۹۱ و ۰/۸۵ می‌باشد. شاخص‌های

1. GFI: Goodness of Fit Index



میانگین مجذور خطای پسماند^۲ و میانگین مجذور خطای استاندارد^۳ برابر با ۰/۰۵ هستند و در نهایت شاخص جذر برآورد خطای تقریب^۴ مدل نهایی نیز برابر ۰/۰۸۴ است که همه نشانگر برازش مناسب مدل هستند.

۱۵- نتیجه گیری

براساس مطالعات صورت پذیرفته در این تحقیق، با توجه به تأیید فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی مشخص شد که عملکرد سازمان‌ها تابعی از سرمایه اجتماعی آنها است؛ به عبارت دیگر علاوه بر سایر انواع منابع سازمانی از جمله منابع مالی، فیزیکی، انسانی و فکری، منابع حاصل از سرمایه اجتماعی سازمان هم می‌توانند سبب بهبود عملکرد سازمان شوند که در این زمینه مهم‌ترین عامل اثرگذار بر عملکرد سازمان در بین سایر متغیرهای تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی، شبکه اجتماعی سازمان است که متأثر از حجم و چگونگی ارتباطات درون‌سازمانی است و پس از آن اعتماد و هنجارهای مشترک تعامل و همکاری در سازمان، در رتبه بعدی از نظر شدت اثرگذاری بر عملکرد سازمان قرار دارند. از این رو با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق پیشنهاد می‌شود:

- ۱- در جهت بهبود عملکرد سازمان به سرمایه اجتماعی درون شرکت‌های صنعتی توجه شود.
- ۲- با توجه به اهمیت شبکه اجتماعی سازمان، سعی شود تا توسعه اندازه شبکه و تنوع ارتباطات درون‌سازمانی مورد توجه قرار گرفته و سلسله مراتب شبکه اجتماعی درون سازمان کاهش پیدا کند.
- ۳- در جهت افزایش سرمایه اجتماعی سازمان، توسعه اعتماد درون سازمانی از طریق برخورد صادقانه و شفاف‌سازی روابط با کارکنان صورت پذیرد و به منظور ایجاد اعتماد مدیران نسبت به کارکنان به مقوله توانمندسازی کارکنان بیش‌تر توجه شود.

1. AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index
2. RMR: Root Mean Residual
3. SRMR: Standard Root Mean Residual
4. RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation



۴- از آن‌جا که تأثیر هنجارهای مشترک در عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه مثبت و معنادار است، ایجاد و توسعه هویت مشترک در سازمان و توجه به هنجارهای همکاری و تعهد سازمانی در جهت بهبود عملکرد بیش‌تر مورد توجه قرارگیرد.

۱۶- منابع

- [1] Lev B.; *Intangibles: Management, measurement, and reporting*, Brookings Institution Press, Washington, DC, 2001.
- [۲] فقیهی، ا، فیضی ط.؛ «سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان»؛ *دانش مدیریت*، شماره ۷۲، ۱۳۸۵.
- [3] <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/551346/social-overhead-capital>.
- [۴] شارع‌پور م.؛ «فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن»؛ ویژه‌نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران، شماره ۳، تهران: کلمه، ۱۳۸۰.
- [۵] کلمن ج.؛ *بنیادهای نظریه اجتماعی*؛ ترجمه صبوری، چاپ دوم، تهران: نشر نی، ۱۳۸۶.
- [6] Paul M.; Putnam and radical socio-economic theory; *International Journal of Social Economics*, Vol. 37, No. 3, 2010.
- [7] Putnam R. D.; 'E Pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century the 2006 Johan Skytte Prize Lecture'; *Scandinavian Political Studies* 30 (2), 2007.
- [8] Mike B., Rory R.-D., Doug F., Pam S. ;Conceptualizing ethical capital in social enterprise; *Social Enterprise Journal*, Vol. 6, No. 3, , 2010.
- [9] Burt R. S.; The contingent value of social capital; *Administrative Science Quarterly*, No. 42, 1997.



- [10] Huvila I., Holmberg K., Wide'n-Wulff G.; Social capital in second Life ; *Online Information Review*, Vol. 34, No. 2, 2010.
- [۱۱] الوانی س. م.، سید نقوی م. ع.؛ «سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها»؛ *مطالعات مدیریت*، بهار و تابستان، ش ۳۳ و ۳۴، ۱۳۸۱.
- [12] Nahapiet J., Ghoshal S. ;Social capital, intellectual capital and the organizational advantage; *Academy of Management Review*,23(2), 1998.
- [13] James D. W., Paulo Lopes H. ; Different views of trust and relational leadership:Supervisor and subordinate perspectives; *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 24, No. 8, 2009.
- [14] Whitener E. M., Brodt S. E., Korsgaard M. A., Werner J. M.; “Managers as initiators of trust: an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior”, *Academy of Management Review*, Vol. 23, 1998.
- [15] Mishira A. K.; Organizational response to crisis;The centrality of trust. In R.M. Kramer & T.M. Tyler (Eds), *Trust in Organizations*: 261-287.Thosand Oaks, CA: Sage, 1996.
- [16] Manuel Guille'n Parra, A Ivaro Lleo' de Nalda, Gine's Santiago Marco Perles ;Towards a more humanistic understanding of organizational trust ; *Journal of Management Development*, Vol. 30, No. 6, 2011.
- [17] Robbins Stephen P., *Organizational behavior: concepts, controversies and applications*; 11th ed., New Jersey: Prentice Hall ,2005.
- [۱۸] فوکویاما ف.؛ پایان نظم، سرمایه اجتماعی و حفظ آن؛ ترجمه غلام عباس توسلی، چاپ اول، تهران: جامعه ایرانیان، ۱۳۷۹.



- [۱۹] علاقه‌بند م.؛ «درآمدی بر سرمایه اجتماعی»؛ *مجله جامعه‌شناسی معرفت*، شماره ۴۲، ۱۳۸۴.
- [20] Mc Callum Sh., O'Connell D.; Social capital and leadership development; *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 30, No. 2. 2009.
- [۲۱] بیکر و.؛ مدیریت و سرمایه اجتماعی؛ ترجمه سید مهدی الوانی، محمدرضا ربیعی مندجین، چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۸۲.
- [22] Petersen T., Saporta I., and Seidel M.; Offering a job: Meritocracy and social networks; *American Journal of Sociology*, 2000.
- [۲۳] جلوداری ممقانی ب.؛ تعالی سازمان؛ چاپ دوم، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۵.
- [24] Bou-Llusar Carlos J., Escrig-Tena Ana B., Roca-Puig Vicente, Inmaculada Beltran-Martin ;To what extent do enablers explain results in the EFQM excellence model?: An empirical study; *International Journal of Quality & Reliability Management* ,Vol. 22 ,Issue.4, 2005.
- [۲۵] اکلند جان اس ؛ تعالی سازمانی فراگیر: دستیابی به عملکرد کلاس جهانی؛ ترجمه الوندی، محسن، چاپ اول، تهران: رسا، ۱۳۸۶.
- [۲۶] صالحی ع.؛ مرادی ق.؛ خودارزیابی بر اساس مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا؛ چاپ اول، تهران: مرکز آموزش ایران خودرو، ۱۳۸۵.