

تاثیر سرمایه اجتماعی در بهره وری کارکنان (مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی)

امین قربانی خسروشاهی

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان ، واحد ایلخچی ، دانشگاه آزاد اسلامی ،
ایلخچی ، ایران

A.zenith@ymail.com

امیر سلیمی

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان ، واحد ایلخچی ، دانشگاه آزاد اسلامی ،
ایلخچی ، ایران

Salimi4916@gmail.com

مهین خواجه ای

باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان ، واحد تبریز ، دانشگاه آزاد اسلامی ،
تبریز ، ایران

Mahinkhaje4@gmail.com

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی عوامل موثر بر اجرای استراتژی بر اساس مدل اسکات در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۲۲۵ نفر از کارشناسان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی هستند. ۱۷۰ نفر به عنوان نمونه آماری طبق جدول مورگان انتخاب شده اند و روش نمونه گیری به صورت طبقه ای بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته است که روایی محتوایی و صوری پرسشنامه با نظر اساتید تایید شده و پایایی پرسشنامه ها نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت به طوریکه ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۰/۷ به دست آمده است. آزمون مورد استفاده برای تحلیل داده ها شامل آزمون کلموگروف اسمیرنوف، آزمون همبستگی داده ها و آزمون رگرسیون چندگانه که با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفته است. نتایج حاصل از آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشان دهنده این بوده است که داده ها از توزیع نرمال برخوردار بوده و آزمون همبستگی نشان داده است که سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با بهره وری کارکنان رابطه مثبت و معنی داری دارد همچنین نتایج رگرسیون حاکی از تاثیر گذاری سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر بهره وری کارکنان بوده به طوریکه بعد

ارتباطی بیشترین تاثیر را داشته و بعد از آن بعد شناختی و بعد ساختاری سرمایه فکری در بهره وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، بهره وری کارکنان، شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

مقدمه

در جهان رقابتی امروز که بهره وری در همه زمینه ها افزایش یافته است، تنها سازمانهایی می توانند باقی بمانند که به بهترین و جهاز منابع خود استفاده نموده ، بیشترین بهره وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی نیروی انسانی است. سازمانهای ناموفق ، فاقد کارایی لازم در ارتقای بهره وری نیروی کار می باشند. امروزه بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد تا سازمانها از طریق داراییهای نامشهود خود بتوانند خود را متمایز کنند . مدیران هرساله ممکن است به منظور حفظ مزیت رقابتی هفته ها و یا حتی ماهها زمان خود را صرف تدوین استراتژی سازمان خود کنند. آنها از راه تدوین استراتژی می خواهند بدانند:

اول: چه اقداماتی باید انجام دهند که سازمان شان سرآمد باشد؟

دوم: چگونه می توانند اقدامات و عملکردهای کارکنان شان را بهبود بخشند؟ (ممالی تفتی و تاج الدین، ۱۳۸۷).

بدین لحاظ سرمایه اجتماعی مانند سرمایه های دیگر بستر مناسب برای دست رسی به فرصتها و اهداف زندگی را آماده ساخته، یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب میشود. در عصر حاضر مدیران برای توسعه ، بیشتر از آنکه به سرمایه های فیزیکی و انسانی نیازمند باشند ، به سرمایه اجتماعی نیاز دارند. امروزه سازمانها اغلب مدیرانی را استخدام میکنند که به سرمایه اجتماعی اعتقاد داشته باشند و خود نیز دارای این سرمایه باشند. تعداد کارکنان موجود در سازمانها که دارای سرمایه اجتماعی بالا باشند کم و تقاضای سازمان برای به خدمت گرفتن آنها زیاد است ؛ مدیران ارشد افراد کمی را پیدا خواهند نمود که دارای درجات بالاتری از سرمایه اجتماعی باشند . از اینرو افراد برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا منابع کمیاب تلقی میشوند، چون افراد دارای سرمایه اجتماعی بالاتر توانایی حل مشکل بیشتری دارند (Tyman and stump, ۲۰۰۳).

نظریه های مختلف اقتصادی، انقلابی در عملیات سازمانی در دهه گذشته ایجاد کرده است. این انقلاب، شکل های سنتی سرمایه ای، مانند: ساختمانها و تجهیزات را تحت تاثیر قرار داده، سرمایه های جدیدی را

مطرح کرده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. اصطلاح سرمایه، روز به روز متغیرهای بیشتری را شامل می‌شود. برخی از آنها شامل سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، سرمایه هوشی و سرمایه سلامتی است. تحقیق روی آموزش و توسعه به عنوان سرمایه‌گذاری روی سرمایه انسانی، در اواخر دهه پنجاه میلادی و اوایل دهه شصت از راه محققان اقتصادی انجام شد. هر چند تعاریف اولیه تئوری سرمایه انسانی، دانش کارگر را براساس تحصیلات مدرسه‌ای رسمی می‌سنجید، ولی همبستگی سطوح تحصیلی با بهره‌وری و رشد اقتصادی، نشان داد که تحصیلات بیشتر همراه با تجربه کار در نهایت به بهبود بهره‌وری منجر می‌شود

(Nafukho and Brooksm, ۲۰۰۶).

به تازگی تئوری سرمایه اجتماعی از جامعه‌شناسی به عنوان یک نیروی بالقوه مؤثر بر عملکرد سازمانی، مشتق شد. سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان منابع موجود در شبکه‌های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و همچنین می‌تواند به عنوان سرمایه‌گذاری بوسیله افراد در روابط بین فردی مفید در بازارها، مورد نظر قرار گیرد. کلمن (۱۹۹۰) باور دارد که: در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش‌بینی هستند و می‌توانند ارزشی را تولید کنند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معنی داری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (Sabatini, ۲۰۰۵).

یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمانهاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارگران و متخصصان توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله مراتبی شرکت به کاربندند. هر چند سلسله مراتب، ابزار قدرتمند به کارگیری دیگران است، ولی دو ویژگی به طور بالقوه، کاربرد آنها را بی‌اثر می‌سازد: اول، صرف نظر از اینکه روسا چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله مراتبی است، زبردستان ممکن است بر بازده نهایی از راه تاخیر در اجرای دستورها، تأثیر بگذارند و با رفتارهای فرصت طلبانه، تا حدودیبا تصمیمات مقابله کنند. دوم، همانگونه که ماهیت مشاغل با گذر زمان کامل می‌شود، کار تیمی ضرورت می‌یابد. اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه‌های عملیاتی استاندارد، موفقیت را تضمین نمی‌کند (Greve and Benassi, ۲۰۰۲).

سرمایه اجتماعی یکی از مفاهیم برجسته در علوم اجتماعی میباشد که منشاء آن به نیمه دوم قرن بیستم برمیگردد. اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶ برای نخستین بار در مقاله ای توسط هانی از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد.

ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر ناهاپیت وقوشال؛ این دو بیان میکنند که سازمانهایی که دارای سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی هستند؛ احتمال دارد نسبت به رقیبانشان که دارای سطح سرمایه اجتماعی پایینتری هستند موفقتر باشند. ناهاپیت وقوشال سه بعد زیر را برای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند:

۱- بعدساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد الگویی کلی و روابطی را که در سازمانها یافت میشود در نظر دارد. بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار میکنند را در برمیگیرد. یعنی چه کسی به شما دسترسی دارد و چگونه شما به آنها دسترسی دارید؟ بعدساختاری سرمایه اجتماعی شامل موارد زیر میشود:

۱- پیوندهای موجود در شبکه، ۲- شکل و ترکیب شبکه ۳- تناسب سازمانی.
۲- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در برمیگیرد. به عبارت دیگر، درحالی که بعدساختاری برای امر متمرکز میگردد که آیا کارکنان در یک سازمان، با هم در ارتباط هستند یا خیر، بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز میگردد. به طور مثال، آیا این روابط به وسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص میشود یا خیر؟ همچنین آیا همکاران یکدیگر را دوست دارند؟ به هم اعتماد میکنند؟ آیا همدیگر را همسان و برابر میدانند؟ این بعد شامل اعتماد، هنجارها، تکالیف و انتظارات و احساس هویت میشود.

۳- بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می پردازد و شامل موارد زیر میگردد: زبان و کدهای مشترک و روایتهای مشترک. فوکویاما (Fukuyama ۱۹۹۵) تحقیقات گسترده ای در مورد نقش اعتماد در سازمانها انجام داد و نتیجه گرفت اعتماد و آرمان مشترک در قلب، ایجاد و حفظ سازمانهایی است که به صورت فوقی اداره میشوند. به علاوه هامفری (Humphery) و اشمیتز (Schmitz ۱۹۹۸) دریافتند که در آلمان، ژاپن و ایتالیا، اعتماد بین مؤسسات اقتصادی به عنوان منبع مزیت رقابتی است. نظریه پرداز مدیریت، چارلز هندی (۱۹۹۵) به نقشی که اعتماد در شرکتهای موفق دارد، اشاره میکند. برعکس، اعتماد پایین، کششهای صنعتی و روابط ضعیف نیروی انسانی میتواند به عنوان نتایج سرمایه اجتماعی منفی به شمار آید. با این وجود استارگس (Sturgess ۲۰۰۰) باور دارد سرمایه اجتماعی نیازمند تحقیقات بیشتری است و باید تأثیر آن بر عملکرد سازمانی شفافتر شود. بنابراین سازمانهایی که در توسعه منابع انسانی سرمایه گذاری میکنند نمیتوانند نقش مهم سرمایه اجتماعی را نادیده بگیرند. کارکنان آموزش دیده و تحصیل کرده نیازمند محیطی هستند که به آنها انگیزه رشد و توسعه را بدهد، چنین محیطی تنها از راه سرمایه گذاری روی سرمایه اجتماعی محقق خواهد شد

(Nafukho and Brooksm, ۲۰۰۶).

سرمایه اجتماعی مجموع منابع حقیقی یا مجازی است که در یک فرد یا گروه از راه شبکه ای ممتد از روابط کم و بیش نهادینه شده شناخت و آشنایی متقابل، به وجود می آید (Bourdieu, ۱۹۸۶) از این رو سرمایه اجتماعی دو جزء دارد. اول آنکه منبعی است که به عضویت گروهی و شبکه های اجتماعی مرتبط است. در واقع میزان سرمایه اجتماعی که یک فرد دارای آن است به اندازه شبکه ارتباطات اجتماعی که وی میتواند به گونه مؤثر به وجود آورد، بستگی دارد. دوم آنکه به کیفیتی که از راه جمع روابط بین بازیگران ایجاد میشود (البته چیزی بیش از بحث کیفیت عام یک گروه) اشاره دارد. در اواخر دهه هشتاد، کلمن نگاه جدیدی را به تئوری سرمایه اجتماعی بوردو مطرح کرد. برطبق نظر کلمن،

سرمایه اجتماعی از راه کارکرد آن ایجاد می‌شود و یک موجودیت مفرد نیست. اما از موجودیت‌های مختلف متنوعی که دو عنصر مشترک دارند، پدید می‌آید. سرانجام در اوایل دهه نود، مفهوم سرمایه اجتماعی موضوع اصلی مباحث علوم اجتماعی شد. در سال ۱۹۹۳ بوتنام، لئوناردی و ناننتی پژوهش مشهوری در باب دولت محلی در ایتالیا انجام دادند که نتیجه به دست آمده مبتنی بر این بود که عملکرد نهادهای اجتماعی و سیاسی به میزان بسیار زیادی تحت تأثیر مشارکت شهروندان در اموراتجمع یا آنچه سرمایه اجتماعی نامیده می‌شود، بوده است (Aspin, ۲۰۰۴). دیدگاه‌های ابراز شده در مورد سرمایه اجتماعی به گونه بارزی از آنچه که در ابتدا عنوان می‌شده با آنچه که در حوزه‌های عملی به کار گرفته می‌شود، متفاوت است. اما همه آنها بر توانایی‌های جنبه‌های معینی از ساختار اجتماعی برای تولید خروجی‌های مثبت برای اعضای گروه، یعنی آنهایی که از دنبال کردن هدف‌هایشان یک مزیت رقابتی به دست می‌آورند، توافق دارند.

همان‌گونه که در تعریف سرمایه اجتماعی گفته شده، سرمایه اجتماعی می‌تواند مزایای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به دنبال داشته باشد و این به دلیل رابطه اعتماد و همکاری متقابل با کارایی است. به نظر می‌رسد توافق زیادی در مورد مکانیزم‌هایی که از راه آنها سرمایه اجتماعی می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی داشته باشد، وجود دارد. مهمترین این مکانیزم‌ها عبارتند از:

- هزینه‌های پایین‌تر تبادلات،

- نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد،

- تسهیم دانش و نوآوری،

- ریسک‌پذیری،

- بهبود کیفیت محصولات.

هزینه‌های پایین‌تر تبادلات: این موضوع مربوط به این مشکل کلاسیک است که نمی‌توان به آسانی، تلاشها و فعالیت‌های کارکنان را تحت نظارت قرار داد و ارتباط دادن بین بازده کاری افراد و دستمزد آنها غیرممکن است. در این شرایط کارکنان انگیزه کمی برای استفاده از تمام توانشان دارند. بنابراین شرکتها مجبورند منابعی را برای نظارت بر کار افراد به کارگیرند و یا زیان بیشتری برای عدم استفاده از این نظارتها بینند. در این رابطه سرمایه اجتماعی می‌تواند با ایجاد تعهد بیشتر، هزینه‌های یادشده را به وسیله افزایش اعتماد، کاهش دهد. **نرخ پایین‌تر جابه‌جایی‌ها:** اگر کارکنان احساس کنند که کارفرمایان با آنها رفتار خوبی دارند، آنها نیز احتمالاً با رفتار منطقی، همان‌گونه رفتار خواهند کرد (مثلاً اگر این به عنوان سطح بالای حمایت سازمانی در نظر گرفته شود). بنابراین مهمترین نتیجه این مسئله برای کارکنان، کاهش جابه‌جایی‌ها و غیبت‌های شغلی است.

تسهیم و جاری کردن دانش و نوآوری: این موضوع شاید از راه ایجاد اعتماد، روابط و هدف‌های مشترک مورد تشویق قرار گیرد. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، عامل بسیار مهم سطح و کیفیت تعاملات در محیط کاری است؛ تا آنجا که کارکنان، همکاران و مدیران از یکدیگر بیاموزند و احساس کنند حق نوآور بودن را دارند. و این تا آنجاست که کارکنان احساس کنند، بخشی از یک تیم هستند.

تأثیر چنین موضوعی در سازمان در اصطلاح کارایی نهفته است. تکنیکهای جدید به سرعت منتشر میشوند، ایده ها و فعالیتهای سودمند درک شده و به سرعت مورد قبول واقع میشوند و نوآوری توسعه پیدا میکند. پژوهش های تجربی نشان داده است که تعاملات غیررسمی که در بین کارکنان یک سازمان گسترش می یابد، انتشار اطلاعات را بهبود بخشیده، ایجاد خزائن دانش را که به پیدایی دارایی برای فرایندهای تولیدی یاری می رساند، تقویت می کنند. این چنین گنجینه های رابطه ای بوده و فقط تا زمانی وجود دارند که میان همه کارکنان به اشتراک باشد.

ریسک پذیری: تجربه ریسک پذیری و رفتار کارآفرینانه به وسیله روابط مستحکم در یک سازمان یا بین سازمانهای مختلف، تشویق می شود. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، این مربوط به گستره ای است که در آن کارکنان احساس می کنند برای کارفرمایان و همکاران خود با ارزش هستند و رفاه آنها برای سازمان مهم است.

بهبود کیفیت ستاده ها: نتیجه تسهیل دانش، بهبود همکاری تیمی و تعهد سازمانی، احتمالاً کیفیت بالاتر محصولات خواهد بود که سرمایه اجتماعی این موارد را در بر می گیرد. همچنین وقتی کارکنان احساس کنند که از حمایت سازمانی برخوردارند، سطح ستاده ها از راه عملکرد بهتر آنها و نقش منفی استرس سازمانی در عملکرد، کاهش می یابد. با توجه به این بحث، درک می کنیم که باید به کدام جنبه های سرمایه اجتماعی تمرکز کنیم. ما هنوز با مسائلی مانند شبکه ها، همکاری و اعتماد، سرو کار داریم، هرچند ما مکانیزم هایی را که به وسیله آنها این سه عامل بر بهره وری تأثیر می گذارند می شناسیم (Aspin, ۲۰۰۴).

در تحقیقی دیگر، کلمن دو شاخه اصلی را که از راه آن سرمایه اجتماعی بهره وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می دهد، شناسایی کرد: اول آنکه، سرمایه اجتماعی، انتشار دانش و اطلاعات را در میان کارکنان موجب شده، دستیابی به هدفهای معینی را که در صورت عدم وجود آنها غیرقابل دسترس است، ممکن می سازد (Colman, ۱۹۹۰).

می توان اظهار داشت که هر نیروی انسانی را می توان به عنوان بخشی از ساختار غیررسمی که منابعش قابلیت حل مشکلش را بهبود می بخشد، در نظر گرفت. همچنین این ساختار می تواند به سرتاسر سازمان از قبیل: شبکه های حرفه ای، دوستان و همکاران در مشاغل پیشین هم گسترش یابد. سرمایه اجتماعی به گونه مشخص در کارهای پروژه ای اهمیت می یابد، یعنی جایی که مشارکت کنندگانش متخصصانی هستند که لازم است تخصصشان را برای انجام وظایف و مسئولیتهای پیچیده به همراه بیاورند. برای مشارکت کردن در تیم پروژه های چند رشته ای، هر متخصص نیاز دارد که بداند سایرین چگونه می توانند به کسب هدفهای مشترک کمک کرده و چگونه می توانند از تخصص یکدیگر بهره گرفته و پروژه را پیش ببرند؟ هنگام کار پروژه، افراد سرمایه اجتماعی همدیگر را برای تکامل دانش درون تیم اختیار می کنند (Greve and Salaf, ۲۰۰۳).

دوم آنکه، تعاملات اجتماعی ممکن است برانگیزش و تلاشهای کارکنان تأثیر بگذارد. در مطالعه مشهور مارچ و سایمون بر روی سازمانها (۱۹۸۵) عنوان شد که حتی اگر مدیران استبدادی عمل کرده، سلسله مراتب شرکت بسیار غیرقابل انعطاف باشد و با این حال وظایف به خوبی ایفا شود، کارکنان قادر خواهند بود که به روشهای مختلف، از قبیل: تأخیر در اجرای دستورها و خیلی عامتر، یعنی ارتکاب رفتارهای فرصت طلبانه،

عملکرد را تحت تأثیر قرار دهند. بسیاری از مطالعات نشان می‌دهند که اگر تعاملات انسانی بین نیروی کار بسیار راحت و بر مبنای اعتماد باشد، کارکنان تمایل بیشتری دارند که حداکثر تلاش خود را انجام دهند و احتمال بیشتری دارد از راه نظارت، افراد شانه خالی کردن از انجام وظایف را کاهش دهند. همان‌گونه که بولزو جینتیز عنوان نموده‌اند نظارت و تنبیه توسط افراد هم سطح در تیمهای کاری، مؤسسات اعتباری، شراکتها، شرایط و اوضاع عمومی محلی و محلات یک شهر، اغلب ابزار مناسبی برای کاهش مشکلات ترغیب افراد در زمانی که اقدامات آنها برای عملکرد مناسب سایرین در معرض قراردادهای اجباری نمی‌باشند، به شمار می‌رود. (Greve and Benassi, ۲۰۰۳)

در این تحقیق هدف تعیین تاثیر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری کارکنان است که با توجه به اهمیت مساله محقق را بر آن داشت که به بررسی این موضوع بپردازد. لذا فرضیات تحقیق به شکل زیر مطرح می‌گردد:

فرضیه اصلی

سرمایه اجتماعی در بهره‌وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

فرضیات فرعی:

بعد ساختاری سرمایه در بهره‌وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

بعد ارتباطی در بهره‌وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

بعد شناختی در بهره‌وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی تاثیر دارد.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش از نوع تحقیقات همبستگی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که شامل یک پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی بر اساس مدل ناهاپیت و قوشال و یک پرسشنامه استاندارد بهره‌وری است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان بخش ستادی شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی است که برابر با ۲۲۵ نفر می‌باشد. به منظور تعیین نمونه آماری از جدول مورگان استفاده شده است که طبق آن نمونه آماری برابر با ۱۷۰ نفر انتخاب شده‌اند. با توجه به این که از پرسش نامه استاندارد استفاده شده است بنابراین روایی آن‌ها مورد تایید می‌باشد و به منظور سنجش پایایی آن از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتیجه آزمون نشان می‌دهد که ضریب آلفای هر یک از ابعاد پرسشنامه‌ها بالای ۰/۷ می‌باشد بنابراین داده‌ها از قابلیت اتکای بالای برخوردارند. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و رگرسیون می‌باشد که برای انجام این آزمون از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

قبل از انجام آزمون‌های آماری باید از توزیع نرمال بودن داده‌ها جهت انتخاب روش آزمون مناسب، آگاهی یافت. لذا برای نیل به این هدف از

آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده شده است تا از نرمال بودن متغیرهای تحقیق آگاهی یافت.

جدول ۲: آزمون کلموگروف اسمیرنوف

متغیر	سطح معنی داری	Z کلموگروف اسمیرنوف
بعد ساختاری سرمایه اجتماعی	۰/۱۴۷	۱/۱۴۳
بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی	۰/۱۲۳	۱/۱۸۰
بعد شناختی سرمایه اجتماعی	۰/۲۷۸	۰/۹۹۲
سرمایه اجتماعی	۰/۵۹۹	۰/۷۶۷
بهره وری کارکنان	۰/۲۵۶	۱/۰۱۴

در آزمون نرمال بودن داده‌ها فرض صفر چنین است که توزیع داده‌ها از توزیع نرمال تبعیت می‌کند و فرض مقابل بر خلاف این امر دلالت دارد و با توجه به جدول ۲ سطح معنی داری تمامی داده‌ها بیش از ۰/۰۵ است، از این رو می‌توان گفت که توزیع داده‌های بدست آمده از پرسشنامه نرمال است. به همین منظور برای آزمون فرضیه‌ها از آمار پارامتریک می‌توان استفاده کرد.

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

جدول ۳: ضرایب همبستگی پیرسون

متغیر	بعد ساختاری سرمایه اجتماعی	بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی	بعد شناختی سرمایه اجتماعی	سرمایه اجتماعی
بهره وری کارکنان	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
ضریب همبستگی	۰/۷۰۰	۰/۷۴۸	۰/۷۹۲	۰/۸۳۶**

همانطوریکه جدول ۳ نشان می‌دهد، سطح معنی داری تمامی متغیرها کوچکتر از ۰/۰۵ بوده و مقدار آن برابر با صفر است و فرض رابطه همبستگی بین متغیرها با بهره وری کارکنان تائید می‌شود. بنابراین در سطح خطای ۰/۰۱ می‌توان گفت که بین متغیرهای ساختاری، ارتباطی، شناختی و سرمایه اجتماعی با بهره وری کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

جدول ۴ ضرایب همبستگی بین متغیرهای مستقل (ابعاد سرمایه اجتماعی) و متغیر وابسته (بهره وری کارکنان) را در مدل رگرسیون خطی ساده نشان می‌دهد.

جدول ۴: ضریب همبستگی داده‌ها در رگرسیون چند گانه

ضریب همبستگی R	ضریب تبیین R(squre)	ضریب تبیین تعدیل شده	اشتباه معیار تخمین	دوربین واتسون
۰/۹۹۴	۰/۹۸۸	۰/۹۸۸	۰/۰۶۳۰۷	۲/۰۵۸

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، در تحلیل رگرسیون خطی ساده، سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با بهره وری کارکنان ضریب همبستگی ۰/۹۹۴ وجود دارد. و متغیرهای مستقل قادر به تبیین ۰/۶۳۰ درصد تغییرات متغیر وابسته می‌باشد و با توجه به این که ضریب دوربین واتسون در بازه بین ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گرفته و برابر با ۲/۰۵۸ است، بنابراین فرض استقلال خطاها پذیرفته شده و امکان استفاده از مدل رگرسیون وجود دارد.

جدول ۵ تحلیل واریانس رگرسیون خطی ساده را برای تبیین بهره وری کارکنان نشان می‌دهد. همانطور که در جدول (۴-۱۸) مشاهده می‌شود، مقدار سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است. بنابراین تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون را نشان می‌دهد.

جدول ۵: تحلیل واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی داری
رگرسیون خطی	۵۴/۹۹۱	۳	۱۸/۳۳۰	۴/۶۰۹	۰/۰۰۰
باقی مانده	۰/۶۶۰	۱۶۶	۰/۰۰۴		
جمع کل	۵۵/۶۵۲	۱۶۹			

جدول ۶ ضرایب رگرسیون استاندارد و استاندارد نشده را برای تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر بهره وری کارکنان را نشان می‌دهد.

مدل	ضرایب استاندارد نشده		خطای استاندارد	B	ضرایب استاندارد شده
	بتا	T مقدار			
عدد ثابت		۹/۴۲۱	۰/۰۳۳	۰/۳۱۴	۰/۰۱۱
بعد ساختاری سرمایه اجتماعی	۰/۰۳۲	۲/۳۹۵	۰/۰۱۳	۰/۰۲۹	۰/۰۱۸
بعد ارتباطی	۰/۴۷۲	۴۰/۷۶۲	۰/۰۱۲	۰/۵۶۹	۰/۰۰۰
بعد شناختی	۰/۴۱۱	۳۵/۷۱۰	۰/۰۲۱	۰/۴۷۱	۰/۰۰۰

جدول ۶ : ضرایب رگرسیون

با توجه به آنچه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، سرمایه اجتماعی با ضریب بتای ۰/۳۱۴، توان پیش بینی در بهره وری کارکنان را دارد. بنابراین با قبول فرضیه‌های اصلی تحقیق می‌توان گفت که بعد ساختاری با ضریب ۰/۰۳۲، بعد ارتباطی با ضریب ۰/۴۷۲، بعد شناختی با ضریب ۰/۴۱۱ در بهره وری کارکنان شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی تأثیر دارد. و معادله رگرسیون آن به صورت زیر است:

$$Y = 0/314 + 0/032 x_1 + 0/472 x_2 + 0/411 x_3$$

نتیجه گیری

سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. زیرا سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا میشود. با استفاده از نتایج این پژوهش، مشخص شد که بین عملکرد کارکنان و سرمایه اجتماعی آنان رابطه مثبت وجود دارد، بدین معنی که هرچه کارکنان دارای سرمایه اجتماعی بالاتری باشند دارای عملکرد بهتری خواهند بود. در این پژوهش ضریب همبستگی بین بعد ساختاری و بهره وری کارکنان برابر با ۰/۷ میباشد که نشان میدهد بین آن و بهره

وری رابطه وجود. در این پژوهش ضریب همبستگی بین بعد ارتباطی با بهره وری ۰/۷۴۸ میباشد. فرض بر این است که افزایش روابط بینکارکنان باعث افزایش اعتماد، احساس هویت، انجام تکالیف و انتظارات و رعایت هنجارها میشود که خود باعث افزایش عملکرد می شود. بین بعد شناختی و بهره وری کارکنان ضریب همبستگی ۰/۷۹۲ وجود دارد. این نیز باعث میشود که کارکنان در صورت داشتن اعتماد، همکاری و همیاری گروهی، آسانتر بتوانند ایدهها را بهیکدیگر منتقل و دانش خود را با دیگران تقسیم کنند که این باعث بهبود بهره وری میشود. توجه به نتایج و یافته های بیان شده، پیشنهادهای زیر برای سازمان ارائه میگردد:

- ۱) مدیران تلاش کنند تا کارکنان در فعالیتهای گروهی شرکت کنند و بدین طریق خود را جزئی از گروه کاری احساس کنند.
- ۲) مدیران به تقویت هنجارهای غیر رسمی در سازمان بپردازند، زیرا در سازمانهای غیر رسمی افراد راحتتر و سریعتر با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و به هم اعتماد میکنند.
- ۳) با افزایش شعاع اعتماد یعنی افزایش گستره دایره همکاری و اعتماد متقابل بین اعضای گروه، اعتماد در بین سازمان افزایش مییابد.
- ۴) سازمان با افزایش مهارتهای فردی کارکنان به ویژه برای کارکنان تازه استخدامی و همچنین برگزاری دوره های آموزشی برای آشنایی این کارکنان با ماموریتهای سازمان، آنان را هم در شناخت یکدیگر و هم شناخت از سازمان، یاری دهند. این دورههای آموزشی باید به گونه ای باشد که باعث افزایش مهارتهای کارکنان گردد. نتیجه این دوره نه تنها کارکنان را در انجام وظایفشان توانمند میکند بلکه باعث می-شود که انسجام کارکنان بیشتر شود.

منابع و ماخذ :

- ممالي تفتي، مرجان. تاج الدين، محمد، (۱۳۸۷)
- همسوسازي عملکرد کارکنان با استراتژی سازمان، تدبیر، شماره ۱۹۵
- Aspin, Liam, (۲۰۰۴), Social Capital and Productivity, Teaching and Learning Research Programme, pg ۱-۳۴.
- Brooks, Kita & Muya Nafukho, Fredrick, (۲۰۰۶), Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link ..., Journal of European Industrial Training; vol, ۳۰; ABI/INFORM Global, pg ۱۱۷.
- Bourdieu, P. (۱۹۸۶), The forms of capital, Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, New York: Greenwood Press: ۲۴۱-۲۵۸.
- Coleman, J. (۱۹۹۰), Foundations of Social Theory, Cambridge: Harvard University Press.
- Greve, Arent & Benassi, Mario, (۲۰۰۳), Exploring the contributions of human and social capital to productivity, Hawaii International Conference On System Sciences, January ۵-۸, , Hilton Waikoloa Village, Big Island, Hawaii.
- Greve, Arent and Salaff, Janet W. (۲۰۰۳). "Social Networks and Entrepreneurship," Entrepreneurship, Theory & Practice ۲۸ (۱), ۱-۲۲.

- Tymon, W.G. & stump,s.A.(۲۰۰۳). social capital in the success ofknowledge workers, Career Devdlopment Turner International , pp۱۲-۲۰.
- Sabatini, Fabio, ۲۰۰۵, Does Social Capital Improve Labor Productivity in Small and Medium Enterprises, forthcoming International Journal of Management and Decision Making, December. Pg ۱-۲۹.