

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه علوم اجتماعی

پایان نامه دکتری رشته‌ی جامعه‌شناسی

**بررسی رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی در میان کارکنان شرکت
ملی گاز ایران (دفتر تهران)**

استاد راهنما:

دکتر بهجت یزدخواستی

استاد مشاور:

دکتر رسول ربانی خوراسگانی

پژوهشگر:

کوروش غلامی کوتناپی

اسفندماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و
نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه
متعلق به دانشگاه اصفهان است.





دانشگاه اصفهان
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه علوم اجتماعی

پایان نامه دکتری رشته ی جامعه شناسی
آقای کوروش غلامی کونائی تحت عنوان


بررسی رابطه ی بین سرمایه ی اجتماعی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت
ملی گاز ایران (دفتر تهران)


در تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۰ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه ... به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر بهجت یزدخواستی با مرتبه ی علمی دانشیار امضا 

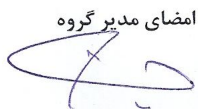
۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر رسول ربانی با مرتبه ی علمی استاد امضا 

۳- استاد داور داخل دکتر علی ربانی با مرتبه علمی دانشیار امضا 

۴- استاد داور داخل دکتر محمدرضا عابدی با مرتبه علمی دانشیار امضا 

۵- استاد داور خارج دکتر محمود قاضی طباطبایی با مرتبه علمی دانشیار امضا 

۶- استاد داور خارج دکتر ابوعلی ودادهیر با مرتبه علمی استادیار امضا 

امضای مدیر گروه 

من لم يشكر المخلوق، لم يشكر الخالق



بی شک انجام این پایان نامه میسر نبود مگر با مساعدت و همدلی عزیزانی که خالصانه مرا در انجام این امر یاری دادند. بنابراین بر خود واجب می دانم از بذل توجه، سعه صدر و راهنمایی های ارزشمند استاد راهنمایم سرکار خانم دکتر یزدخواستی و استاد مشاور خویش جناب آقای دکتر رسول ربانی صمیمانه تشکر نمایم؛ چرا که این عزیزان، در به سرانجام رسیدن پایان نامه اینجانب، از هیچ کوششی دریغ نوزیدند.. از زحمات سایر اساتید محترم آقایان دکتر علی ربانی، دکتر کلانتری، دکتر وحید، دکتر کتابی، دکتر ادیبی و دکتر قاسمی که از محضرشان در طول دوره تحصیلی ام، بهره های فراوانی برده ام، کمال امتنان را دارم.

از دوستان خوبم آقایان روشنی، محمدی، علیزاده اقدم، توکلی، عباس زاده، موذنی، میرزایی و خادمی که افتخار استفاده از نظرات گرانبهایشان را داشته ام، تشکر می نمایم.

از دست اندرکاران دانشکده ادبیات و علوم انسانی به خاطر همکاری صمیمانه شان تشکر می نمایم.

چکیده:

با توجه به اهمیت روزافزون مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی در تحلیل مناسبات حاکم بر جامعه از سویی و همچنین اهمیت میزان رضایت شغلی خیل عظیمی از مردم در تمامی جوامع که ساعات بسیاری از عمر خود را وقف تأمین معاش می‌کنند، این پژوهش با مرتبط دانستن این دو پدیده‌ی اجتماعی بایکدیگر در پی بررسی چگونگی تأثیرگذاری آنان بر همدیگر برآمده است.

پژوهش حاضر به بررسی رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران (دفتر تهران) و بررسی نقش سرمایه‌ی اجتماعی در تبیین این رضایت پرداخته است. هدف، تعیین نقش سرمایه‌ی اجتماعی در ایجاد رضایت شغلی است. این پژوهش، با استفاده از روش پیمایش انجام شده و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بوده است. جمعیت آماری تحقیق شامل کارکنان دفتر تهران شرکت ملی گاز ایران (۱۰۰۰ نفر) می‌باشد. نمونه‌ی مورد بررسی در این تحقیق، تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان این سازمان می‌باشد. روش نمونه‌گیری نیز تلفیقی از دو روش گلوله برف و تصادفی ساده بوده است. فرضیه اصلی تحقیق هم عبارت بود از اینکه «سرمایه اجتماعی کارکنان در رضایت شغلی آنان تأثیر دارد». بر اساس نتایج به دست آمده، مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان، هنجارهای رایج، اعتماد و سابقه‌ی کار کارکنان نقش اصلی را در تبیین رضایت شغلی کارکنان داشتند. در ضمن برای آنهایی که به دنبال رضایت ابزاری بودند، سرمایه اجتماعی شبکه‌های باز و برای آنهایی که به دنبال رضایت اجتماعی بودند، سرمایه اجتماعی شبکه‌های بسته باعث افزایش رضایت شغلی شده است.

کلید واژه‌ها: سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی، شبکه‌های باز، شبکه‌های بسته، اعتماد، شبکه روابط، هنجار و مشارکت.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول کلیات تحقیق

۱ - ۱	مقدمه	۱
۲ - ۱	بیان مساله	۲
۳ - ۱	اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
۴ - ۱	اهداف تحقیق	۷
۵ - ۱	سؤالات و فرضیات تحقیق	۷
۶ - ۱	سازمان‌دهی گزارش تحقیق	۸

فصل دوم: ادبیات و چارچوب نظری تحقیق

۱ - ۲	۱ - سرمایه‌ی اجتماعی	۱۱
۱ - ۱ - ۲	۱ - مقدمه	۱۱
۲ - ۱ - ۲	۲ - تاریخچه‌ی مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی	۱۳
۳ - ۱ - ۲	۳ - تعاریف سرمایه‌ی اجتماعی	۱۷
۴ - ۱ - ۲	۴ - نظریه پردازان سرمایه‌ی اجتماعی	۲۶
۵ - ۱ - ۲	۵ - ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی	۲۸
۶ - ۱ - ۲	۶ - انواع سرمایه‌ی اجتماعی	۳۷
۷ - ۱ - ۲	۷ - پیامدهای سرمایه‌ی اجتماعی	۳۹
۸ - ۱ - ۲	۸ - سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی	۴۰
۱ - ۸ - ۲	۱ - علت توجه سازمان‌ها به سرمایه‌ی اجتماعی	۴۱
۲ - ۸ - ۲	۲ - اهمیت سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی	۴۱
۳ - ۸ - ۲	۳ - سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی و عملکرد کارکنان	۴۲
۴ - ۸ - ۲	۴ - مزایا و معایب سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی	۴۳
۵ - ۸ - ۲	۵ - نشانه‌های تضعیف سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی	۴۶
۶ - ۸ - ۲	۶ - وظایف و نقش مدیریت در ایجاد، حفظ و توسعه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی	۴۸
۲ - ۲	۲ - رضایت شغلی	۵۰
۱ - ۲ - ۲	۱ - تعاریف رضایت شغلی	۵۰

۲ - ۲ - ۲ چارچوب نظری.....	۵۱
۲ - ۲ - ۳ ابعاد و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....	۵۹
۲ - ۲ - ۴ پیامدهای رضایت شغلی.....	۶۰
۲ - ۲ - ۵ مقیاس‌های سنجش رضایت شغلی.....	۶۱
۲ - ۲ - ۶ دلایل رضایت و نارضایتی شغلی.....	۶۲
۲ - ۲ - ۷ متغیرهای زمینه‌ای مؤثر بر رضایت شغلی.....	۶۴
۲ - ۳ - ۳ رابطه‌ی میان سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی.....	۶۵
۲ - ۳ - ۱ شبکه‌های اجتماعی و سرمایه‌ی اجتماعی.....	۶۷
۲ - ۳ - ۲ شبکه‌های اجتماعی و عملکرد شغلی.....	۶۷
۲ - ۳ - ۳ نقش شبکه‌ها در تبیین عملکرد شغلی.....	۶۸
۲ - ۴ - ۴ تحلیل شبکه.....	۶۹
۲ - ۴ - ۱ تحلیل شبکه به عنوان یک روش در جامعه‌شناسی:.....	۶۹
۲ - ۴ - ۲ نظریه‌ی حفره‌های ساختاری.....	۷۲
۲ - ۴ - ۱ تعریف نظریه‌ی حفره‌های ساختاری.....	۷۲
۲ - ۴ - ۲ حفره‌های ساختاری به مثابه سرمایه‌ی اجتماعی.....	۷۲
۲ - ۴ - ۳ شبکه‌های باز و بسته.....	۷۳
۲ - ۴ - ۴ نظریه‌ی بسته‌گی (بسته بودن).....	۷۴
۲ - ۴ - ۵ معرفی اصطلاحات تحلیل شبکه.....	۷۵
۲ - ۵ - ۵ ادبیات تجربی تحقیق.....	۸۰
۲ - ۵ - ۱ تحقیقات انجام‌یافته در داخل.....	۸۰
۲ - ۵ - ۲ تحقیقات انجام‌یافته در خارج.....	۸۳
۲ - ۶ فرضیات تحقیق:.....	۸۶

فصل سوم: روش‌شناسی

۳ - ۱ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر مستقل.....	۹۰
۳ - ۲ تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیر وابسته.....	۹۱
۳ - ۳ شاخص‌ها و مقیاس‌ها.....	۹۲
۳ - ۴ روش تحقیق.....	۹۲

۳ - ۴ - ۱	جامعه‌ی آماری.....	۹۳
۳ - ۴ - ۲	نمونه‌ی آماری.....	۹۳
۳ - ۴ - ۳	روش نمونه‌گیری.....	۹۴
۳ - ۵	معرفی وسیله‌ی اندازه‌گیری.....	۹۴
۳ - ۵ - ۱	پرسشنامه‌ی اندازه‌گیری سرمایه‌ی اجتماعی.....	۹۵
۳ - ۵ - ۲	روایی.....	۹۵
۳ - ۵ - ۳	روش ضریب آلفای کرونباخ.....	۹۵
۳ - ۵ - ۴	اعتبار.....	۹۶
۳ - ۵ - ۴ - ۱	اعتبار محتوایی.....	۹۶
۳ - ۵ - ۴ - ۲	اعتبار سازه‌ی شناختی:.....	۹۶
۳ - ۶	شیوه استخراج داده‌ها و تحلیل آن.....	۹۹
۳ - ۷	قلمرو مکانی و زمانی تحقیق.....	۹۹
۳ - ۸	زمان بندی تحقیق.....	۹۹

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴ - ۱ - ۱	آماره‌های توصیفی.....	۱۰۱
۴ - ۱ - ۱ - ۱	متغیرهای زمینه‌ای.....	۱۰۱
۴ - ۱ - ۱ - ۱ - ۱	جنسیت پاسخگویان.....	۱۰۱
۴ - ۱ - ۱ - ۲	وضعیت تاهل جمعیت نمونه تحقیق.....	۱۰۲
۴ - ۱ - ۱ - ۳	سابقه کار آزمودنیها.....	۱۰۳
۴ - ۱ - ۱ - ۴	تحصیلات پاسخگویان.....	۱۰۴
۴ - ۱ - ۱ - ۵	وضعیت سنی آزمودنیها.....	۱۰۵
۴ - ۱ - ۲	توزیع فراوانی ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل.....	۱۰۶
۴ - ۱ - ۲ - ۱	اندازه شبکه.....	۱۰۶
۴ - ۱ - ۲ - ۲	اعتماد.....	۱۰۸
۴ - ۱ - ۲ - ۳	هنجار.....	۱۱۳
۴ - ۱ - ۲ - ۴	مشارکت در تصمیم‌گیری.....	۱۱۶
۴ - ۱ - ۳	متغیر وابسته.....	۱۱۸

۱۳۸.....	۲-۴ آزمون فرضیات.....
۱۳۸.....	۱-۲-۴ آزمونهای دو متغیره.....
۱۵۳.....	۲-۲-۴ تحلیل چندمتغیره.....
۱۵۳.....	۱-۲-۲-۴ رگرسیون چند متغیره ی خطی.....
۱۵۶.....	۲-۲-۲-۴ آزمون هم خطی.....
۱۵۷.....	۳-۲-۲-۴ تحلیل مسیر.....
فصل پنجم: نتیجه گیری	
۱۶۲.....	۱-۵ جمع بندی نتایج توصیفی.....
۱۶۳.....	۲-۵ جمع بندی نتایج استنباطی.....
۱۶۶.....	۳-۵ نتایج نظری:.....
۱۷۰.....	۴-۵ پیشنهادات.....
۱۷۳.....	۵-۵ محدودیتهای پژوهش.....
۱۷۴.....	پیوست.....
۱۸۱.....	منابع و مأخذ.....

فهرست جدول ها

صفحه

عنوان

- جدول (۱-۲): تعاریف سرمایه اجتماعی..... ۲۵
- جدول ۳ - ۱. نتایج تحلیل عاملی کلی..... ۹۷
- جدول ۳ - ۲: نتایج تحلیل عاملی با تحلیل جداگانه عوامل..... ۹۸
- جدول(۱-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت..... ۱۰۱
- جدول(۲-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تاهل..... ۱۰۲
- جدول(۳-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار..... ۱۰۳
- جدول(۴-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات..... ۱۰۴
- جدول(۵-۴): توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن..... ۱۰۵
- جدول (۶-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تعداد دوستان صمیمی فرد..... ۱۰۶
- جدول (۷-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تعداد افرادی که حاضرند به وی پول قرض دهند..... ۱۰۷
- جدول(۸-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به دوست صمیمی رده اول..... ۱۰۸
- جدول(۹-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به دوست صمیمی رده دوم..... ۱۰۹
- جدول(۱۰-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به دوست صمیمی رده سوم..... ۱۱۰
- جدول(۱۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به دوست صمیمی رده چهارم..... ۱۱۱
- جدول(۱۲-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان اعتماد به دوست صمیمی رده پنجم..... ۱۱۲
- جدول(۱۳-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تمایل کمک از سوی سایر همکاران به پاسخگو..... ۱۱۳
- جدول(۱۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تمایل به کمک به یکدیگر..... ۱۱۴
- جدول(۱۵-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تمایل پاسخگو به انجام کارهای مفید برای همکارانش..... ۱۱۵
- جدول(۱۶-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان مشارکت فرد در تصمیم گیریهای سازمان..... ۱۱۶
- جدول(۱۷-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان مشارکت در تصمیم گیریهای گروه..... ۱۱۷
- جدول(۱۸-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب آزادی عمل در قضاوت شخصی..... ۱۱۸
- جدول(۱۹-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب امنیت شغلی..... ۱۱۹
- جدول(۲۰-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب کسب موفقیت در شغل..... ۱۲۰
- جدول(۲۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب فرصت به کارگیری توانایی و استعداد..... ۱۲۱
- جدول(۲۲-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب اهمیت و اعتبار پست..... ۱۲۲
- جدول(۲۳-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب فرصت ارائه خدمات موثر به جامعه..... ۱۲۳

- جدول (۲۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تنوع وظائف و فعالیت‌ها..... ۱۲۴
- جدول (۲۵-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب به کارگیری روش‌های خود فرد..... ۱۲۵
- جدول (۲۶-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب فرصت رشد تواناییها و مهارتها..... ۱۲۶
- جدول (۲۷-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان واگذاری اختیارات ۱۲۷
- جدول (۲۸-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان آگاهی از نتایج کار ۱۲۸
- جدول (۲۹-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب ارزش وظائف..... ۱۲۹
- جدول (۳۰-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب پایگاه شغلی..... ۱۳۰
- جدول (۳۱-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب امکان اعمال نفوذ در دیگران..... ۱۳۱
- جدول (۳۲-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان درآمد..... ۱۳۲
- جدول (۳۳-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب روابط دوستانه با دیگران..... ۱۳۳
- جدول (۳۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب احساس لایق بودن..... ۱۳۴
- جدول (۳۵-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب فرصت ارتقاء و ترفیع..... ۱۳۵
- جدول (۳۶-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان مشارکت در تصمیمات..... ۱۳۶
- جدول (۳۷-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب میزان حمایت سازمان و مدیران..... ۱۳۷
- جدول (۳۸-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها: وضعیت تاهل - رضایت شغلی..... ۱۴۴
- جدول (۳۹-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها وضعیت تاهل - بعد درونی رضایت شغلی..... ۱۴۵
- جدول (۴۰-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها وضعیت تاهل - بعد بیرونی رضایت شغلی..... ۱۴۶
- جدول (۴۱-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها جنسیت - رضایت شغلی..... ۱۴۶
- جدول (۴۲-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها جنسیت - بعد درونی رضایت شغلی..... ۱۴۷
- جدول (۴۳-۴) آزمون مقایسه میانگین‌ها جنسیت - بعد بیرونی رضایت شغلی..... ۱۴۸
- جدول (۴۴-۴) رضایت ابزاری..... ۱۴۹
- جدول (۴۵-۴) رضایت اجتماعی..... ۱۴۹
- جدول (۴۶-۴) شبکه‌های باز..... ۱۵۰
- جدول (۴۷-۴) شبکه‌های بسته..... ۱۵۰
- جدول (۴۸-۴) شبکه‌های باز و رضایت ابزاری..... ۱۵۱
- جدول (۴۹-۴) شبکه‌های بسته و رضایت اجتماعی..... ۱۵۱

جدول (۴-۵۰) شبکه‌های باز و رضایت اجتماعی	۱۵۲
جدول (۴-۵۱) شبکه‌های بسته و رضایت ایزاری	۱۵۲
جدول (۴-۵۲) آماره‌های تحلیل رگرسیونی رضایت شغلی	۱۵۳
جدول (۴-۵۳) آنالیز واریانس رگرسیونی رضایت شغلی	۱۵۴
جدول (۴-۵۴) نتایج رگرسیونی متغیرهای مستقل و رضایت شغلی	۱۵۵
جدول (۴-۵۵) نتایج آزمون هم‌خطی	۱۵۶
جدول شماره (۴-۵۶) میزان تأثیر مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته رضایت شغلی	۱۶۰

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۰۱.....	شکل (۱-۴): جنسیت.....
۱۰۲.....	شکل (۲-۴): وضعیت تأهل.....
۱۰۳.....	شکل (۳-۴): سابقه کار.....
۱۰۴.....	شکل (۴-۴): تحصیلات.....
۱۰۵.....	شکل (۵-۴) سن.....
۱۶۱.....	شکل (۶-۴) تحلیل مسیر روابط بین متغیرها.....

فصل اول

کلیات تحقیق

۱ - ۱ مقدمه

امروزه، رضایت شغلی یکی از مفاهیم مهم در بهبود عملکرد سازمانها و یا عدم کارایی مناسب آنان است. خشنودی انسانها از کاری که انجام می دهند، نه تنها موجب ارتقا سطح سلامت روانی آنان می شود؛ بلکه در مجموع ارتقا کمی و کیفی عملکرد سازمانها را نیز در پی دارد. به طوری که به جرات می توان گفت که نیروی انسانی دارای انگیزه، مهمترین نقش را در بهره وری سازمانها ایفا می کند. از سوی دیگر رضایت شغلی باعث بهبود عملکرد شغلی کارکنان، احساس تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان و در نهایت ایجاد تعهد سازمانی می گردد. از این رو امروزه این مفهوم به شاخصی کلیدی در ارزیابی عملکرد سازمانها تبدیل شده است.

دو دسته از عوامل ما را در تبیین رضایت شغلی یاری می نمایند که صاحب نظران آنها را به عوامل فردی و سازمانی تقسیم بندی می کنند.

عوامل فردی در حوزه ی تبیین های روان شناختی قرار می گیرند که در این رابطه می توان به عواملی چون سن، سطح تحصیلات، جنسیت، تجربه و هوش هیجانی اشاره کرد.

در مورد عوامل سازمانی نیز شاخص‌های بسیاری وجود دارد که از جمله می‌توان به محتوای شغلی، سرپرستی، دستمزد و فرصت‌های ترفیع اشاره نمود. در میان عوامل سازمانی، یکی از مهمترین عوامل که در حوزه تبیین‌های جامعه‌شناختی قرار می‌گیرد. شبکه‌ی روابط فرد در سازمان و به عبارت بهتر سرمایه‌ی اجتماعی فرد در سازمان است که نقشی بنیادی در شکل‌گیری رضایت شغلی فرد دارد. از این رو تحقیق حاضر بر آنست تا به بررسی رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی، از طریق مداخله‌ی شبکه‌ی روابط فرد در سازمان بپردازد.

امروزه سرمایه‌ی اجتماعی، در سازمان‌ها، به عنوان یک اهرم توفیق‌آفرین مطرح و مورد اقبال فراوان واقع شده است به گونه‌ای که بسیاری از اندیشمندان علوم اجتماعی معتقدند سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان‌ها نقش بسیار مهم‌تری از سرمایه‌ی فیزیکی و انسانی دارد. چراکه در غیاب سرمایه‌ی اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون آن، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود. سرمایه‌ی اجتماعی برای جوامع و سازمان‌ها کارکردهای فراوانی دارد که یکی از مهم‌ترین آنها، افزایش رضایت شغلی کارکنان از طریق ایجاد ارتباطات می‌باشد. دیگر 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 موثرند.

توجه به کارآیی بهینه، سازمان‌دهی شایسته‌ی نیروی انسانی به جای پرداختن بی‌برنامه به توسعه و گسترش مرزهای سازمان‌های اقتصادی و تفکر استفاده‌ی تمام‌عیار از نیروی انسانی موجود و اهمیت به خواسته‌ها، نیازها و ضعف‌هایش به جای ولع بی‌حاصل برای به‌روز کردن تکنولوژی، بسیاری از مدیران سازمان‌های گوناگون را بر آن داشته است که بار دیگر به مسائل نیروی انسانی در محیط کار بپردازند.

۱ - ۲ بیان مساله

در جهان امروز، مفهوم کار در عام‌ترین شکل خود، اهمیتی اثبات شده داشته و پیرامون آن بحث‌ها و خط‌بندی‌های متفاوتی در حوزه‌ی اندیشه صورت گرفته است. جرمی ریف‌کین^۱ (۱۹۹۶) معتقد است تمدن از همان آغاز، عمدتاً پیرامون مفهوم کار سامان یافته است.

از سوی دیگر بسیاری از جامعه‌شناسان، علی‌رغم نظرگاه‌های متفاوت، در اهمیت خشنودی و یا ناخرسندی افراد

^۱ Jeremy Rifkin

مشغول به کار از جمیع شرایط کاری، سخن گفته‌اند. برخی از جامعه‌شناسان مانند کارل مارکس^۱ (۱۸۷۲) ناخرسندی کارگران و کارکنان و در واقع فروشندگان نیروی کار را چنان غیرقابل حل ارزیابی می‌کنند که تنها راه وصول به خرسندی آنان را انقلاب اجتماعی و دگرگونی تمام عیار مناسبات تولیدی حاکم بر جامعه می‌دانند. امیل دورکیم^۲ (۱۸۵۵) در کتاب «درباره‌ی تقسیم کار اجتماعی» از اهمیت تقسیم کار ایجاد شده سخن گفته است و آن را عاملی جهت همبستگی میان مشغولان به کار می‌داند.

این مباحث، جدای از صف‌بندی‌هایی که در حوزه‌ی علوم اجتماعی ایجاد کرده‌اند، بیش از هر چیز بر اهمیت مفهوم رضایت شغلی به عنوان مساله‌ای که عمری طولانی از مباحث پیرامون آن می‌گذارد، صحه می‌گذارند. از سوی دیگر تحقیقات دانشمندان علوم اجتماعی نشان داده است که تنها عواملی مانند دستمزد بیشتر و یا ساعات کار کمتر، باعث ایجاد رضایت شغلی نشده و ضرورتاً به افزایش بهره‌وری منجر نمی‌شوند.

در دهه‌های اخیر موفقیت کشورهای هم‌چون ژاپن در استفاده‌ی بهینه از نیروی انسانی به خصوص با بهره جستن از شیوه‌های مدیریتی مشارکت کارکنان، توجه جوامع مختلف، به ویژه کشورهای غربی را به سوی این موضوع جلب کرده و آن‌ها را بیش از پیش به سرمایه‌گذاری روی نیروی انسانی تشویق نموده است. در این راستا سازمان‌های بزرگی همچون فورد (FORD)، آ بی ام (ABM) و ... نتایج موفقیت‌آمیزی از این سرمایه‌گذاری برای بهبود کارایی و رضایت شغلی کارکنان خود گرفته‌اند. (ظهوری، ۱۳۸۶، ۶۲)

رضایت شغلی از جمله مفاهیمی است که نقشی اساسی در افزایش عملکرد شغلی کارکنان دارد. رضایت شغلی مفهومی تعیین‌کننده در بسیاری از متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار است؛ تا آن حد که نیروی انسانی دارای انگیزه، مهم‌ترین عامل بهره‌وری شناخته شده است. (بحرالعلوم، ۱۳۸۱، ۸۴)

دریک سازمان، عوامل بسیاری در شکل‌گیری رضایت نقش دارند. به طور کلی می‌توان این عوامل را به دو مقوله‌ی کلی عوامل فردی و عوامل سازمانی دسته‌بندی کرد. البته برخی از جامعه‌شناسان این عوامل را به دو دسته درونی و بیرونی تقسیم‌بندی می‌کنند که جنبه‌های درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی و جنبه‌های بیرونی شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی می‌شود. (میرکمالی، ۱۳۸۷، ۷۵)

^۱ Karl Marx

^۲ Emile Durkheim

عملکرد سازمان‌ها با افزایش سرمایه‌ی اجتماعی کارکنانش بهبود می‌یابد (رکویینا، ۲۰۰۲، ۳). سرمایه‌ی اجتماعی در هر سازمان، سلسله‌ای از ارزشها و هنجارهای متعلق به اعضای گروه است که برای آنان امکان همکاری بهتر را میسر می‌کند.

نتایج تحقیقاتی که توسط وزارت کار و امور اجتماعی اسپانیا انجام گرفت نشان داد که ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی، شاخص خوبی برای کیفیت زندگی کارگری بوده و تسهیل‌کننده‌ی عملکرد نهادهای اجتماعی به طور عام و نهادهای اقتصادی به طور خاص بوده است و در نهایت باعث افزایش سطح رضایت شغلی کارگران می‌شود. سرمایه‌ی اجتماعی بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه‌ی انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد شده است. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان سرمایه‌ی اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. در مورد اهمیت و ضرورت سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان می‌توان گفت که در گذشته سرمایه‌ی اجتماعی یک شایستگی ضروری برای سازمان‌ها محسوب نمی‌شد، اما در حال حاضر تغییرات پر شتاب محیطی، فناوری اطلاعات، نیازهای روبه رشد برای کسب اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری به نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مداوم، تغییر به سوی طراحی ساختار سازمانی مسطح و منعطف، ارتباط تنگاتنگ بین نوآوری و شبکه‌های مشتریان، تامین‌کنندگان و رقبا ایجاب می‌کنند که رهبران سازمانها سرمایه‌ی اجتماعی را به منزله‌ی یک شایستگی مشخص سازمانی ایجاد کنند.

سازمانی از سرمایه‌ی اجتماعی برخوردار است که کارکنان آن در مراودات بایکدیگر و در ارتباط با سازمانها و مشتریان، از سهولت، سادگی و انعطاف بالایی برخوردار باشند. از این رو، برخی از جامعه‌شناسان مانند کلمن سرمایه‌ی اجتماعی را شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی دانسته‌اند که روابط و تعاملات افرادی را که درون ساختار هستند، تسهیل می‌کند و مانند اشکال دیگر سرمایه، مولد و زاینده است و دستیابی به اهداف معینی را که در نبودن آن دست‌یافتنی نبود، امکان‌پذیر می‌سازد. وی سرمایه‌ی انسانی را به منزله‌ی هدف غایی مطرح می‌کند و سرمایه‌ی اجتماعی را به صورت ابزاری برای حصول به سرمایه‌ی انسانی به کار می‌برد (الوانی، ۵، ۱۳۸۱). سرمایه‌ی اجتماعی برخلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر، افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن شدید سطح هزینه‌های اداره‌ی جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانها گردد. سرمایه‌ی اجتماعی کارکردهای بسیاری دارد اما در این پژوهش فقط به یک کارکرد آن پرداخته می‌شود و در واقع مساله‌ای که این پژوهش بدان می‌پردازد، بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد رضایت شغلی کارکنان می‌باشد.

۱ - ۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه رضایت شغلی در روند توسعه سازمانی نقشی انکار ناپذیر دارد؛ به گونه‌ای که در برنامه‌ریزی‌هایی که به منظور توسعه سازمانی صورت می‌گیرد، این قضیه، به عنوان یکی از پایه‌های اولیه برنامه تدوین شده در نظر گرفته می‌شود. از همین رو است که صاحب‌نظران عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و سازمانی ضمن اهمیت دادن و واکاوی این مفهوم عوامل مؤثر بر آن را نیز بررسی نموده‌اند. در میان عوامل مختلف، شبکه روابط یا به عبارت بهتر سرمایه اجتماعی در نزد پژوهشگران حوزه سازمانی، جایگاهی رفیع را به خود اختصاص داده است.

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می‌کردند. اما در عصر حاضر برای تحقق توسعه، مدیران بیشتر از آن که به سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشند، به سرمایه‌های اجتماعی نیاز دارند. زیرا در جامعه‌ای که فاقد سرمایه‌های اجتماعی است از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه استفاده نخواهد شد و این سرمایه‌ها ابر می‌مانند و هدر می‌روند. (الوانی، ۱۳۷۸: ۲۹)

سرمایه‌های اجتماعی مناسب، قادر است تا هزینه‌های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمانهای مختلف نظیر قراردادها، کنترل و نظارت از طریق سلسله مراتب و مقررات بوروکراتیک را در حد قابل توجهی کاهش دهد. هزینه‌های تعاملات اجتماعی و اقتصادی در گروه‌ها و سازمانهایی که داری سرمایه‌های اجتماعی بهینه‌ای نیستند بالاست و این امر به دلیل بالا رفتن هزینه‌های نظارت و کنترل و اعمال دستورالعملهای رسمی است. هر چه سرمایه‌های اجتماعی یک سیستم اجتماعی بالاتر باشد، موجب پایین آمدن هزینه‌های مربوط به این تعاملات رسمی می‌گردد. این امر نشان‌دهنده‌ی این واقعیت است که هماهنگی بین اعضای سیستمهای اجتماعی بر اساس هنجارهای غیر رسمی در حال تبدیل شدن به یک بحث مهم در جوامع پیشرفته است و بتدریج در حال پیدا کردن جایگاه‌های مهمتر در الگوهای اقتصاد نوین می‌گردد.

سازمانی از سرمایه‌های اجتماعی برخوردار است که کارکنان آن در مراودات بایکدیگر و در ارتباط با سازمانها و مشتریان از سهولت، سادگی و انعطاف بالایی برخوردار باشند. از این رو، برخی از جامعه‌شناسان مانند کلمن^۱ سرمایه اجتماعی را شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی دانسته‌اند که روابط و تعاملات افرادی را که در درون ساختار هستند، تسهیل نظریه‌ی سرمایه‌های اجتماعی به رغم ظاهر آن، بسیار گویا است. مفهوم اصلی آن را می‌توان در سه کلمه بیان داشت: ارتباطات مهم هستند. با ایجاد ارتباط بایکدیگر، مردم دست به کارهایی می‌زنند که به تنهایی قادر به انجام آن نیستند یا برای انجام آن مشکلات فراوانی خواهند داشت. مردم از طریق مجموعه‌ای از

^۱. James Coleman

شبکه‌ها با همدیگر در ارتباطند و با دیگر اعضای شبکه‌ها ارزشهای مشترکی دارند، به طوریکه این شبکه‌ها منبعی ایجاد می‌کنند، و به نظر می‌آید که آنها نوعی سرمایه ایجاد کرده‌اند. این سرمایه همان میزانی که در ترکیب اولیه خود مفید است، در چیدمان دیگر نیز می‌تواند موثر باشد. پس، به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که هر قدر مردم بیش‌تری را بشناسید و هر چه با آنان وجوه مشترک فراوان‌تری داشته باشید، سرمایه‌ی اجتماعی بیش‌تری خواهید داشت.

مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی به طرز گسترده‌ای در حال تأثیرگذاری است و با آن که مانند شعله‌ی کوچکی در علوم اجتماعی آغاز شده است، با این حال پا به عرصه‌ی سیاست‌گذاری‌ها نهاده و گه‌گاه در رسانه‌های گروهی شعله‌ور می‌شود و بینش‌های جدیدی ایجاد می‌کند. این مفهوم در انگیزش توجه ما به شبکه‌ها و ارزش‌های مشترک و کاربردی آنها به عنوان منبعی برای مردم و موسسات، جای خود را در بحث‌های علمی-اجتماعی باز کرده است. (فیلد، ۱۳۸۵، ۶۸)

اما با همه‌ی این اوصاف سرمایه‌ی اجتماعی، علاوه بر کارکردهای مذکور، یک اثر به ویژه مهم نیز دارد و آن اینکه در نسل‌های بعدی به نوعی سرمایه‌ی انسانی را ایجاد می‌کند. سرمایه‌ی اجتماعی هم در خانواده و هم در اجتماع نقش مهمی را در ایجاد سرمایه‌ی انسانی در نسل در حال ظهور ایفا می‌کند. (تاجبخش، ۱۳۸۴، ۷۱)

در واقع، اهمیت سرمایه‌ی اجتماعی در توان جامعه‌ی مدنی یا توانایی جامعه برای اداره‌ی امور خود از طریق انجمن‌های غیر دولتی و همچنین فعالیتهای گروهی و غیر انتفاعی اشاره دارد. نهادهایی از قبیل صندوق‌های قرض الحسنه، خیریه‌ها، سازمان‌های محیط زیست یا زنان، نمونه‌هایی از این تلاش‌های غیر رسمی برای رسیدگی به مسائل است که یکی از مهم‌ترین مقوله‌های آن به تامين و رفاه اجتماعی مربوط می‌شوند. در جوامع امروزی این امر، هم در حوزه‌ی مسئولیت دولت‌ها محسوب می‌شود و هم در حوزه‌ی مسئولیت گروه‌ها (شریفیان ثانی، ۱۳۸۴، ۴۴).

به هر روی، با وجود اهمیتی که سرمایه‌ی اجتماعی در بهبود رضایت شغلی دارد، متأسفانه در کشور ما در این زمینه کار چندانی صورت نگرفته است. البته منکر این امر نیز نمی‌شویم که در سایر کشورها نیز اگر چه در برخی موارد کارهای زیادی صورت گرفته، اما اولاً کافی نبوده و ثانیاً از دیدگاه تحلیل شبکه این مفهوم کمتر مورد ارزیابی قرار گرفته است. دلیل ما برای ارزیابی این مفهوم از طریق تحلیل شبکه این است که باور داریم این نوع تحلیل نگاه دقیق و موشکافانه‌ای به رابطه‌ی دو متغیر (که در اینجا سرمایه‌ی اجتماعی و رضایت شغلی است) می‌اندازد. امید است که پژوهش حاضر به غنای ادبیات تحقیق در این زمینه کمک کند.