

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش بیمه

نقاش: رضوان اسکندری

عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی سازمانی در شرکت های بیمه خصوصی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر سید نقوی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر صحت

استاد داور: جناب آقای دکتر انجمن

تقدیم به دو ستاره درخشان آسمان زندگی ام

که هیچ کلامی رایاری و صفشان نیست

مادر مهربانم و پدر عزیزم

## تقدیر و تشکر

در اینجا بر خود لازم می‌دانم که از جناب آقای دکتر میرعلی سید نقوی که مراد مراحل مختلف این پایان نامه یاری نمودند و من از راهبانی‌های ایشان بسیار بهره‌بردم، کمال سپاسگزاری را داشته باشم.

هم‌چنین از جناب آقای دکتر صحت به خاطر ارائه‌ی نظرات ارزشمندشان، کمال امتنان را دارم.

از جناب آقای دکتر فحج که زحمت داوری این پایان نامه را بر عهده داشتند و با نهایت دقت و دیدی باز پایان نامه ام را مطالعه نمودند و نکات ارزشمندی را یادآور شدند، قدر دانی می‌کنم.

در نهایت از دوست عزیزم سرکار خانم مرضیه کشوری که مراد بخش آماری پایان نامه یاری نمودند، تشکر

می‌کنم.

## چکیده

سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است. سرمایه اجتماعی را می‌توان تأثیر اقتصادی مؤلفه‌های فرهنگی یک سیستم اجتماعی دانست که در آن مؤلفه‌هایی نظیر اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخگویی و موارد مشابه باعث می‌شوند تا هزینه‌های مدیریتی نظیر نظارت و کنترل رسمی، رایزنی‌های مدیریتی، کندی ناشی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر پایین آمده و امکان استفاده از زمان و سرمایه در جهت انجام فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم شود.

امروزه صنایع خدماتی، نقش مهمی در رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفا می‌کنند و در این میان، نقش و اهمیت جایگاه بیمه بر هیچ کس پوشیده نیست. با توجه به آن‌چه در پاراگراف بالا در زمینه سرمایه اجتماعی ارائه شد، شرکت‌های بیمه برای استفاده بهینه از نیروی انسانی خود می‌توانند سرمایه اجتماعی را در سازمان خود ارتقا دهند. برای ارتقای سرمایه اجتماعی باید مؤلفه‌های آن را در شرکت‌های بیمه بدانیم. به همین منظور در تحقیق حاضر که حاصل یک پژوهش میدانی است، بررسی این مؤلفه‌ها را برای استفاده بهینه از مزایای سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار داده‌ایم.

با توجه به مدل ارائه شده در تحقیق مؤلفه‌های ساختار سازمانی افقی، اعتماد، ارتباط متقابل، روحیه کار گروهی، یکپارچگی، پاسخگویی مدیران، فرایند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف، و تجربیات فعالیت جمعی به عنوان عوامل تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی مد نظر قرار گرفته و بر اساس آن فرضیات تحقیق ارائه شده‌اند. با کمک ابزار پرسش‌نامه هر یک از این عوامل در جامعه آماری تحقیق که شامل مدیران و کارکنان شرکت‌های بیمه خصوصی بود، مورد بررسی قرار گرفتند. با داده‌های آماری گردآوری شده از پرسش‌نامه‌ها و با کمک آزمون‌های آماری هر یک از فرضیات مورد سنجش قرار گرفت. در نمونه مدیران تمامی فرضیه‌ها تأیید شدند اما در نمونه کارکنان دو فرضیه که مؤلفه‌های ارتباط متقابل و تجربیات فعالیت‌های جمعی را مورد بررسی قرار می‌دادند، رد شدند. سپس بر اساس نتایج آماری پژوهش، مؤلفه‌ها رتبه‌بندی شده و پیشنهادهای ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی سازمانی<sup>۲</sup>، سرمایه انسانی<sup>۳</sup>.

---

<sup>۱</sup> . Social Capital

<sup>۲</sup> . Organizational social capital

<sup>۳</sup> . Human capital

صفحه	عنوان
<b>فصل اول</b>	
فصل اول: کلیات تحقیق	
بخش اول:	
۱	۱-۱- بیان مسأله
۳	۱-۲- ضرورت تحقیق
۵	۱-۳- اهداف تحقیق
۵	۱-۴- چارچوب نظری تحقیق
۶	۱-۵- فرضیه‌های تحقیق
۷	۱-۶- مدل تحقیق
۷	۱-۶-۱- سرمایه اجتماعی
۸	۱-۶-۲- ابعاد سرمایه اجتماعی در این مدل
۱۱	۱-۷- روش شناسی
۱۱	۱-۸- روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها
۱۲	۱-۹- جامعه آماری و محدوده زمانی
۱۲	۱-۱۰- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۲	۱-۱۱- قلمروهای تحقیق
۱۲	۱-۱۲- مشکلات و تنگناهای احتمالی تحقیق
بخش دوم:	
۱۳	۱-۱۳- مختصری از تاریخچه بیمه در ایران
۱۹	۱-۱۴- جمع بندی
۱۹	۱-۱۵- فصل بندی تحقیق

<b>فصل دوم</b>	
فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق	
۲۱	۲-۱- مبانی نظری تحقیق
۲۱	۲-۱-۱- مقدمه
۲۲	۲-۱-۲- الزامات ایجاد تغییر در صنعت بیمه کشور
۲۵	۲-۱-۲-۱- چالش‌های درونی صنعت بیمه کشور
۲۸	۲-۱-۲-۲- چالش‌های بیرونی صنعت بیمه کشور

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۹	۲-۱-۳- تاریخچه سرمایه اجتماعی
۳۲	۲-۱-۴- سرمایه اجتماعی چیست؟
۳۴	۲-۱-۵- اهمیت سرمایه اجتماعی
۳۵	۲-۱-۶- هدف سرمایه اجتماعی
۳۷	۲-۱-۷- تعاریف سرمایه اجتماعی
۴۰	۲-۱-۸- ویژگی های سرمایه اجتماعی
۴۲	۲-۱-۹- تئوری سرمایه اجتماعی
۴۵	۲-۱-۱۰- اعتبار به کارگیری لفظ سرمایه برای مفهوم سرمایه اجتماعی
۴۶	۲-۱-۱۱- تأثیرات سرمایه اجتماعی: مثبت و منفی
۴۷	۲-۱-۱۲- سطوح سرمایه اجتماعی
۴۸	۲-۱-۱۲-۱- سطح ملی
۴۸	۲-۱-۱۲-۲- سطح سازمانی
۵۰	۲-۱-۱۳- منابع سرمایه اجتماعی
۵۱	۲-۱-۱۴- راه های افزایش سرمایه اجتماعی
۵۴	۲-۱-۱۵- تئوری های سرمایه اجتماعی
۵۴	۲-۱-۱۵-۱- تئوری های پیوندهای ضعیف
۵۴	۲-۱-۱۵-۲- تئوری شکاف ساختاری
۵۶	۲-۱-۱۵-۳- تئوری منابع اجتماعی
۵۶	۲-۱-۱۶- سرمایه اجتماعی از دیدگاه تنی چند از صاحب نظران
۵۶	۲-۱-۱۶-۱- پیر بورديو
۵۷	۲-۱-۱۶-۲- فرانسيس فوكوياما
۵۸	۲-۱-۱۶-۳- گلن لوری
۵۹	۲-۱-۱۶-۴- رابرت پاتنام
۶۰	۲-۱-۱۶-۵- جيمز کلمن
۶۲	۲-۱-۱۷- سرمایه اجتماعی در نظام اقتصادی
۶۳	۲-۱-۱۸- تأثیر سرمایه اجتماعی بر بهره وری
۶۶	۲-۱-۱۹- سرمایه اجتماعی در حوزه سازمان و مدیریت
۷۰	۲-۱-۲۰- اهمیت مطالعه سرمایه اجتماعی در سازمان
۷۱	۲-۱-۲۱- سرمایه اجتماعی سازمانی چیست؟
۷۵	۲-۱-۲۲- علت توجه سازمان ها به سرمایه اجتماعی
۷۶	۲-۱-۲۲-۱- اهمیت سازمان بر مبنای دانش
۷۸	۲-۱-۲۲-۲- رشد اقتصادی شبکه ای شده
۷۹	۲-۱-۲۳- نقش سرمایه انسانی و افراد در سرمایه اجتماعی سازمان

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۸۱	۲-۱-۲۴-۱ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه صاحب‌نظران
۸۱	۲-۱-۲۴-۱-۱ ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی از دیدگاه لینا و ون بورن
۸۲	۲-۱-۲۴-۲ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه ناهاپیت و گوشال
۸۴	۲-۱-۲۴-۳ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن
۸۴	۲-۱-۲۴-۴ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو
۸۴	۲-۱-۲۴-۵ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه لاک لی
۸۵	۲-۱-۲۴-۶ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه اسلام و همکاران
۸۶	۲-۱-۲۴-۷ ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه گروه کندی
۸۸	۲-۱-۲۵-۲ مزایا و معایب سرمایه اجتماعی سازمانی
۹۱	۲-۱-۲۶-۱ اهمیت اندازه گیری سرمایه اجتماعی
۹۲	۲-۱-۲۷-۱ الگوهای اندازه گیری سرمایه اجتماعی
۹۲	۲-۱-۲۷-۱-۱ مدل های کیفی سنجش سرمایه اجتماعی
۹۲	۲-۱-۲۷-۱-۱-۱ مدل CRLRA
۹۴	۲-۱-۲۷-۱-۲ مدل SCAT
۹۶	۲-۱-۲۷-۲ مدل های کمی اندازه گیری سرمایه اجتماعی
۹۷	۲-۲-۲ پیشینه تحقیق
۹۷	۲-۲-۱ مطالعات خارجی
۹۸	۲-۲-۲ مطالعات داخلی
۱۰۰	۲-۳ جمع بندی

## فصل سوم

### فصل سوم: روش تحقیق

۱۰۳	۳-۱ مقدمه
۱۰۴	۳-۲ روش تحقیق
۱۰۴	۳-۲-۱ دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف
۱۰۴	۳-۲-۲ دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده ها
۱۰۶	۳-۳ روش گردآوری داده ها
۱۰۷	۳-۴ جامعه آماری و نمونه آماری
۱۰۷	۳-۴-۱ جامعه آماری
۱۰۸	۳-۴-۲ نمونه آماری
۱۱۱	۳-۵ ابزار سنجش (پرسش نامه های مورد استفاده در تحقیق)
۱۱۱	۳-۵-۱ روایی (قابلیت اعتبار) پرسش نامه



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱۲	۳-۵-۲- پایایی (قابلیت اعتماد) پرسش نامه
۱۱۳	۳-۵-۳- چگونگی تخصیص سؤالات به متغیرها در پرسش نامه
۱۱۴	۳-۶- مقیاس مورد استفاده
۱۱۴	۳-۷- روش تحلیل داده ها
۱۱۴	۳-۷-۱- آمار توصیفی
۱۱۴	۳-۷-۲- آمار استنباطی
۱۱۵	۳-۸- روش گردآوری اطلاعات و داده ها
۱۱۵	۳-۸-۱- منابع اولیه (پرسش نامه)
۱۱۵	۳-۸-۲- منابع ثانویه
۱۱۶	۳-۹- جمع بندی

## فصل چهارم

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری

۱۱۷	۴-۱- مقدمه
۱۱۷	۴-۲- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱۸	۴-۳- آمار توصیفی
۱۱۸	۴-۳-۱- آمار توصیفی پرسش نامه کارکنان
۱۱۸	۴-۳-۱-۱- جنسیت
۱۱۹	۴-۳-۱-۲- سن
۱۲۰	۴-۳-۱-۳- سطح تحصیلات
۱۲۱	۴-۳-۱-۴- میزان سابقه کار
۱۲۲	۴-۳-۲- آمار توصیفی پرسش نامه مدیران
۱۲۲	۴-۳-۲-۱- جنسیت
۱۲۳	۴-۳-۲-۲- سن
۱۲۴	۴-۳-۲-۳- سطح تحصیلات
۱۲۵	۴-۳-۲-۴- پست سازمانی
۱۲۶	۴-۳-۲-۵- میزان سابقه کار
۱۲۷	۴-۴- آمار استنباطی
۱۲۹	۴-۴-۱- مراحل عمومی آزمون فرض آماری
۱۳۰	۴-۴-۲- آزمون های نرمالیتی (آزمون کولموگروف - اسمیرنوف)
۱۳۱	۴-۴-۲-۱- آزمون های نرمالیتی پرسشنامه کارکنان
۱۳۱	۴-۴-۲-۱-۱- آزمون نرمال بودن برای متغیر ساختار سازمانی افقی



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۶۷	۴-۳-۲-۴-۴- فرضیه چهارم: تجربیات فعالیت جمعی و مسئولیت
۱۶۸	۴-۳-۲-۵-۴- فرضیه پنجم: اعتماد
۱۷۰	۴-۳-۲-۶-۴- فرضیه ششم: یکپارچگی
۱۷۱	۴-۳-۲-۷-۴- فرضیه هفتم: ارتباط متقابل
۱۷۲	۴-۳-۲-۸-۴- فرضیه هشتم: روحیه کار گروهی
۱۷۴	۴-۳-۲-۹-۴- جمع بندی پرسش نامه مدیران
۱۷۵	۴-۳-۲-۱۰-۴- رتبه بندی عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی
۱۷۶	۴-۵- جمع بندی

### فصل پنجم

#### فصل پنجمم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۷۹	۵-۱- مقدمه
۱۷۹	۵-۲- مروری بر تحقیق
۱۸۱	۵-۳- یافته های تحقیق
۱۸۳	۵-۴- بحث و بررسی نتایج
۱۸۷	۵-۵- پیشنهادات
۱۸۷	۵-۵-۱- پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۹۱	۵-۵-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

### منابع و مأخذ

۱۹۲	منابع فارسی
۱۹۴	منابع خارجی

۶	شکل ۱-۱: مدل تحقیق
۵۰	شکل ۲-۱: سطوح سرمایه اجتماعی
۷۴	شکل ۲-۲: ویژگی‌های سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی
۷۸	شکل ۲-۳: اجزای مدیریت دانش
۸۵	شکل ۲-۴: ابعاد سرمایه اجتماعی از نظر لاک لی
۹۳	شکل ۲-۵: نحوه ارتباط سرمایه اجتماعی در سطوح مختلف
۹۵	شکل ۲-۶: مدل SCAT
۱۰۲	شکل ۲-۷: مدل تحقیق
۱۰۶	شکل ۳-۱: انواع روش‌های تحقیق
۱۱۹	شکل ۴-۱: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت
۱۲۰	شکل ۴-۲: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن
۱۲۱	شکل ۴-۳: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۲	شکل ۴-۴: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه کار
۱۲۳	شکل ۴-۵: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت
۱۲۴	شکل ۴-۶: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن
۱۲۵	شکل ۴-۷: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۶	شکل ۴-۸: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب پست سازمانی
۱۲۷	شکل ۴-۹: نمودار توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه کار
۱۳۲	شکل ۴-۱۰: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه ساختار سازمانی افقی
۱۳۳	شکل ۴-۱۱: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه فرآیند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
۱۳۴	شکل ۴-۱۲: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه پاسخگویی رهبران
۱۳۵	شکل ۴-۱۳: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه تجربیات مشارکت در فعالیت‌های دسته جمعی
۱۳۶	شکل ۴-۱۴: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه اعتماد
۱۳۷	شکل ۴-۱۵: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه یکپارچگی
۱۳۸	شکل ۴-۱۶: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه روابط متقابل
۳۹۱	شکل ۴-۱۷: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه روحیه کار گروهی
۱۴۰	شکل ۴-۱۸: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه ساختار سازمانی افقی
۱۴۱	شکل ۴-۱۹: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه فرآیند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
۱۴۲	شکل ۴-۲۰: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه پاسخگویی رهبران
۱۴۳	شکل ۴-۲۱: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه تجربیات مشارکت در فعالیت‌های دسته جمعی
۱۴۴	شکل ۴-۲۲: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه اعتماد

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۱۴۵	شکل ۴-۲۳: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه یکپارچگی
۱۴۶	شکل ۴-۲۴: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه روابط متقابل
۱۴۷	شکل ۴-۲۵: نمودار فراوانی و نرمالیتی مولفه روحیه کار گروهی
۱۸۶	شکل ۵-۱: مدل تأیید شده در نمونه مدیران
۱۸۷	شکل ۵-۲: مدل تأیید شده در نمونه کارکنان

۳۹	جدول ۱-۲: تعاریف صاحب‌نظران از سرمایه اجتماعی و سطح تحلیل آن‌ها
۱۰۱	جدول ۲-۲: عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی از دیدگاه اندیشمندان
۱۰۸	جدول ۳-۱: تعداد مدیران شرکت‌های بیمه به تفکیک هر شرکت
۱۱۳	جدول ۳-۲: جدول چگونگی تخصیص سوالات پرسش‌نامه به متغیرهای تحقیق
۱۱۴	جدول ۳-۳: جدول مقیاس پاسخگویی مورد استفاده در پرسش‌نامه
۱۱۸	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت.
۱۱۹	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن
۱۲۰	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۱	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه کار
۱۲۲	جدول ۴-۵: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت
۱۲۳	جدول ۴-۶: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سن
۱۲۴	جدول ۴-۷: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات
۱۲۵	جدول ۴-۸: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب پست سازمانی
۱۲۶	جدول ۴-۹: توزیع فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سابقه کار
۱۲۷	جدول ۴-۱۰: کدهای تخصیصی به گزینه‌های سوالات پرسش‌نامه
۱۲۸	جدول ۴-۱۱: شاخص‌های ارزیابی پرسش‌نامه
۱۲۹	جدول ۴-۱۲: آزمون‌های مورد استفاده جهت آمار استنباطی
۱۳۱	جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه ساختار سازمانی افقی
۱۳۲	جدول ۴-۱۴: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه فرآیند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
۱۳۴	جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه پاسخگویی رهبران
۱۳۵	جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه تجربیات مشارکت در فعالیت‌های دسته جمعی
۱۳۶	جدول ۴-۱۷: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه اعتماد
۱۳۷	جدول ۴-۱۸: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه یکپارچگی
۱۳۸	جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه روابط متقابل
۱۳۹	جدول ۴-۲۰: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه روحیه کار گروهی
۱۴۰	جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه ساختار سازمانی افقی
۱۴۱	جدول ۴-۲۲: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه فرآیند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
۱۴۲	جدول ۴-۲۳: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه پاسخگویی رهبران
۱۴۳	جدول ۴-۲۴: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه تجربیات مشارکت در فعالیت‌های دسته جمعی
۱۴۴	جدول ۴-۲۵: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه اعتماد
۱۴۵	جدول ۴-۲۶: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه یکپارچگی
۱۴۶	جدول ۴-۲۷: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه روابط متقابل

۱۴۷	جدول ۴-۲۸: نتایج آزمون نرمالیتی مولفه روحیه کار گروهی
۱۴۸	جدول ۴-۲۹: نتایج آزمون های نرمالیتی پرسش نامه کارکنان
۱۴۸	جدول ۴-۳۰: نتایج آزمون های نرمالیتی پرسش نامه مدیران
۱۵۰	جدول ۴-۳۱: سؤالات مربوط به مؤلفه ساختار سازمانی افقی
۱۵۰	جدول ۴-۳۲: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل ساختار سازمانی افقی
۱۵۱	جدول ۴-۳۳: سؤالات مربوط به مؤلفه فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف
۱۵۱	جدول ۴-۳۴: نتایج آزمون t-استیودنت عامل فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف
۱۵۲	جدول ۴-۳۵: سؤالات مربوط به مؤلفه پاسخگویی رهبران
۱۵۳	جدول ۴-۳۶: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل پاسخگویی رهبران
۱۵۳	جدول ۴-۳۷: سؤالات مربوط به مؤلفه تجربیات فعالیت جمعی و مسئولیت
۱۵۴	جدول ۴-۳۸: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل تجربیات مشارکت در فعالیت های دسته جمعی
۱۵۵	جدول ۴-۳۹: سؤالات مربوط به مؤلفه اعتماد
۱۵۵	جدول ۴-۴۰: نتایج آزمون t-استیودنت عامل اعتماد
۱۵۶	جدول ۴-۴۱: سؤالات مربوط به مؤلفه یکپارچگی
۱۵۷	جدول ۴-۴۲: نتایج آزمون t-استیودنت عامل یکپارچگی
۱۵۸	جدول ۴-۴۳: سؤالات مربوط به مؤلفه ارتباط متقابل
۱۵۸	جدول ۴-۴۴: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل ارتباط متقابل
۱۵۹	جدول ۴-۴۵: سؤالات مربوط به مؤلفه روحیه کار گروهی
۱۶۰	جدول ۴-۴۶: نتایج آزمون t-استیودنت عامل روحیه کار گروهی
۱۶۱	جدول ۴-۴۷: خلاصه نتایج حاصل از آمار استنباطی پرسش نامه کارکنان
۱۶۲	جدول ۴-۴۸: آماره کای دو فرضیه اولویت مؤلفه های تحقیق (نمونه کارکنان)
۱۶۳	جدول ۴-۴۹: رتبه بندی عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی سازمانی (نمونه کارکنان)
۱۶۳	جدول ۴-۵۰: سؤالات مربوط به مؤلفه ساختار سازمانی افقی
۱۶۴	جدول ۴-۵۱: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل ساختار سازمانی افقی
۱۶۵	جدول ۴-۵۲: سؤالات مربوط به مؤلفه فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف
۱۶۵	جدول ۴-۵۳: نتایج آزمون t-استیودنت عامل فرآیند تصمیم گیری جمعی و شفاف
۱۶۶	جدول ۴-۵۴: سؤالات مربوط به مؤلفه پاسخگویی رهبران
۱۶۷	جدول ۴-۵۵: نتایج آزمون t-استیودنت عامل پاسخگویی رهبران
۱۶۷	جدول ۴-۵۶: سؤالات مربوط به مؤلفه تجربیات مشارکت در فعالیت های جمعی
۱۶۸	جدول ۴-۵۷: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل تجربیات مشارکت در فعالیت های جمعی
۱۶۹	جدول ۴-۵۸: سؤالات مربوط به مؤلفه اعتماد
۱۶۹	جدول ۴-۵۹: نتایج آزمون t-استیودنت عامل اعتماد
۱۷۰	جدول ۴-۶۰: سؤالات مربوط به مؤلفه یکپارچگی

صفحه	عنوان
۱۷۱	جدول ۴-۶۱: نتایج آزمون t-استیودنت عامل یکپارچگی
۱۷۱	جدول ۴-۶۲: سؤالات مربوط به مؤلفه ارتباط متقابل
۱۷۲	جدول ۴-۶۳: نتایج آزمون ویلکاکسون عامل ارتباط متقابل
۱۷۳	جدول ۴-۶۴: سؤالات مربوط به مؤلفه روحیه کارگروھی
۱۷۳	جدول ۴-۶۵: نتایج آزمون t-استیودنت عامل روحیه کارگروھی
۱۷۴	جدول ۴-۶۶: خلاصه نتایج حاصل از آمار استنباطی پرسشنامه مدیران
۱۷۵	جدول ۴-۶۷: آماره کای دو فرضیه اولویت مؤلفه‌های تحقیق (نمونه مدیران)
۱۷۶	جدول ۴-۶۸: رتبه‌بندی عوامل تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی سازمانی (نمونه مدیران)
۱۷۷	جدول ۴-۶۹: مقایسه نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها
۱۷۸	جدول ۴-۷۰: مقایسه میانگین رتبه‌ای مؤلفه‌ها در بین نمونه‌ها
۱۷۸	جدول ۴-۷۱: مقایسه رتبه مؤلفه‌ها بین نمونه‌ها
۱۸۲	جدول ۵-۱: خلاصه نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها
۱۸۳	جدول ۵-۲: رتبه‌بندی عوامل در بین نمونه‌ها



فصل اول

کلیات تحقیق

## بخش اول:

## ۱-۱- بیان مسأله

در جهان پرشتاب امروز، سازمان‌های زیادی در تلاشند تا برای رسیدن به اهداف سازمانی و اقتصادی و تداوم حیات خود، از الگوها و شیوه‌های مختلف بهره ببرند و مزیت رقابتی جدید کسب نمایند تا از سقوط و واژگونی و خطرات ناشی از دگرگونی‌های سریع محیطی و فناوری در امان بمانند. در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند. اما در عصر حاضر برای توسعه، مدیران بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشند، به سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> نیاز دارند. زیرا در جامعه‌ای که فاقد سرمایه اجتماعی است، از دیگر سرمایه‌ها به طور بهینه استفاده نخواهد شد و این سرمایه‌ها اتر می‌مانند و هدر می‌روند (الوانی، ۱۳۷۸: ۲۹).

سرمایه اجتماعی، بستر مناسبی برای بهره‌وری<sup>۲</sup> سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد شده است. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی به زندگی فرد معنا و مفهوم می‌بخشد و زندگی را ساده‌تر و لذت‌بخش‌تر می‌سازد (بیکر، ۱۳۸۲: ۶).

<sup>۱</sup>. Social Capital  
<sup>۲</sup>. Productivity

سرمایه اجتماعی مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک سرمایه - چه در سطح کلان و چه در سطح بنگاه‌ها- می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی ایجاد کرده و مدیران را در هدایت بهتر سیستم‌ها یاری کند (میرسپاسی، ۱۳۸۳: ۳۴).

این سرمایه باعث انسجام کارکنان و کارفرمایان می‌شود. این سرمایه از طریق تسهیل در فعالیت‌های جمعی موفقیت‌آمیز ایجاد ارزش می‌نماید و منبعی است که می‌تواند مدیر و کارکنان را بهره‌مند سازد. این سرمایه ویژگی تعاملات اجتماعی در یک شرکت را انعکاس می‌دهد و می‌تواند با سایر منابع فیزیکی، مالی و انسانی برابری نماید (لینا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۲۲۱).

در سال‌های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان سازمانی به این مقوله و نیز شواهد کمی بیانگر نقش انکارناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان‌هایی است که می‌خواهند در محیط‌های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند (رحمان سرشت، ۱۳۸۶: ۲۶۰).

در ایران، بیش از یک دهه از اجرای رویکرد خصوصی‌سازی سازمان‌های دولتی توسط مراجع ذیصلاح تصمیم‌گیری کشور می‌گذرد و امروزه به طور جدی شاهد تغییر فضای کسب و کار سازمان‌ها از محیط حمایتی به محیط رقابتی و حرکت و رشد مؤسسات در فصل نوین اقتصاد کشور هستیم. در چنین محیطی سازمان‌ها برای بقاء و کسب موفقیت پایدار، نیازمند مدیریت مدبرانه و صحیح با اتکا بر منابع محدود و ارزشمند هستند. صنعت بیمه نیز امروزه راه خصوصی شدن را با سرعت می‌پیماید.

از طرف دیگر با توجه به ارائه طرح تحول در صنعت بیمه کشور که در نهایت به افزایش رقابت در صنعت بیمه منجر می‌شود، واضح است، شرکت‌هایی که بتوانند از منابع خود بهتر استفاده کنند، موفق‌تر خواهند بود. نیروی انسانی عامل اصلی طرح تحول بیمه است.

<sup>۱</sup> Carrie R. Leana

صنعت بیمه به عنوان یکی از مهمترین بخش‌های اقتصادی جامعه مطرح است و چون صنعتی خدماتی محسوب می‌شود، واضح است که نیروی انسانی مهم‌ترین منبع آن محسوب می‌شود که در توسعه و پیشرفت آنان نقش بسزایی دارد. با توجه به آنچه در بالا ارائه شد، شرکت‌های بیمه برای استفاده بهینه از نیروی انسانی خود در محیط رقابتی می‌توانند سرمایه اجتماعی را در سازمان خود مورد توجه قرار دهند. به این منظور باید مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی را در شرکت‌های بیمه بدانیم. به همین منظور در این تحقیق عوامل تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی در شرکت‌های بیمه خصوصی برای استفاده بهینه از مزایای سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار داده‌ایم.

## ۱-۲- ضرورت تحقیق

در متون جدید مدیریت از سرمایه‌هایی صحبت شده است که در گذشته کمتر به آن اشاره می‌شد و آن سرمایه اجتماعی است. این سرمایه از ناحیه همبستگی‌های اجتماعی و وجود اعتماد متقابل بین مردم (کارکنان) و حکومت (مدیریت) حاصل می‌شود. این سرمایه در مقایسه با سایر سرمایه‌ها، به علت این که باعث یکپارچگی و انسجام جمعی می‌شود، حداقل از نظر اقتدار ملی از اهمیت بیشتری برخوردار است (میرسپاسی، ۱۳۸۳: ۱۵۰).

مورد دیگری که بر اهمیت و ضرورت پرداختن به سرمایه اجتماعی می‌افزاید، یادگیری سازمانی و عملکرد می‌باشد. «جفری پفر<sup>۱</sup>» و «رابرت ساتن<sup>۲</sup>» معتقدند که یادگیری سازمانی و عملکرد با استفاده از شیوه‌های مدیریت دانش رسمی تحقق نمی‌پذیرد. بر اساس تحقیقی که در سال ۱۹۹۸ توسط مرکز توسعه نیروی کار انجام شد، ۷۰ درصد دانشی که در محیط‌های کاری آموخته می‌شود، توسط روابط غیررسمی منتقل می‌گردد (جفری پفر و رابرت ساتن، ۱۹۹۸: ۱۸).

<sup>۱</sup> . Jeffery Peffer

<sup>۲</sup> . Robert Satton