

دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران

استاد راهنما:

دکتر حمید رحیمیان

استاد مشاور:

دکتر عباس عباس پور

استاد داور:

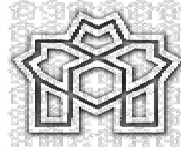
دکتر حسن ملکی

نخاست:

پریاصیادی مقدم

تابستان ۱۳۹۱

بسمه تعالی



این پایان نامه با موضوع بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی از دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی و با مساعدت و همراهی؛

استاد محترم راهنما؛ جناب آقای دکتر حمید رحیمیان

استاد محترم مشاور؛ جناب آقای دکتر عباس عباسپور

استاد محترم داور؛ جناب آقای دکتر حسن ملکی

نخارش؛ پریا صیادی مقدم

پژوهش و گردآوری و در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۲۹ دفاع گردیده است.



چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمه مرکزی ایران صورت گرفته است. این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات جزء روش های توصیفی - همبستگی است. متغیرهای پژوهش شامل سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه سرمایه اجتماعی با ضریب آلفای کرونباخ 0/907 و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی با ضریب آلفای کرونباخ 0/821 می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان بیمه مرکزی ایران است که تعداد کل آن ها 500 نفر می باشد و نمونه به دست آمده بر طبق جدول مورگان 217 نفر است که از این تعداد نمونه در نهایت 190 نفر مورد بررسی قرار گرفتند. جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری از شاخص های آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی، خطای استاندارد میانگین، واریانس و به منظور بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها، فرضیه های مبتنی بر رابطه معنی دار بین اعتماد متقابل، شبکه ها و هنجارهای مشترک، تعاون و همکاری متقابل، انسجام و همبستگی جمعی، همدلی و درک و احترام متقابل (ارتباطات و حسن تفاهم) و همیاری و مشارکت داوطلبانه با رفتار شهروندی سازمانی را تایید کرد. همچنین، ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی 0/57 بدست آمد.

کلمات کلیدی: سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی

پروردگار بزرگ را که موهبت اندیشیدن و لذت آموختن را به بندگانش عطا فرمود، شاکر و سپاسگزارم. هم او که دستم را توان، اندیشه ام را کثایش، و دلم را تکمیل، تشدید تکاری را که با نام و یاد او آغاز کرده بودم، در سایه لطفش به اتمام رسانم.

پروردگار بر من منت بگذار و قدرت و توانایی سپاسگزاری ام ده تا در تمام اوقات قدرشناس اساتیدی باشم که در طول سال ها کوشیدند تا میراث دانش را بر من ارزانی دارند و در برابرین بزرگواران، فروتنی ام ده تا همواره در مقام شاگردی ایشان باقی بمانم.

استاد کرامت آقایی دکتر رحیمیان؛ لطف و تلاش بی دریغ جنابعالی را به هر زبان که پاس بگویم به قدر کفایت نخواهد بود.

استاد بزرگوار آقایی دکتر عباسپور؛ بر خود لازم می دانم کمال تشکر و قدر دانی را به پاس مشاوره ها و زحماتتان داشته باشم.

ببخشید از آقایی دکتر ملکی؛ استاد ارجمندم که زحمت داوری این پایان نامه را قبول کردند، تقدیر و تشکر می کنم.

در نهایت از مسئولین محترم پژوهشگاه بیمه مرکزی ایران و تمامی کارکنان بیمه مرکزی ایران که در اجرای پژوهش، همکاری بی دریغ نمودند، سپاسگزار می کنم.

تقدیم به پدر بزرگوار و مادر مهربانم
آن دو فرشته‌ای که از خواسته‌هایشان گذشتند، سختی‌ها را به جان خریدند و خود را سپر بلای
مشکلات و ناملایمات کردند تا من به جایگاهی که اکنون در آن ایستاده‌ام برسم.

و به

همسرم، اسطوره زندگی‌م، پناه خستگی‌م و امید بودنم

فهرست مطالب

1-1- فصل اول: کلیات تحقیق	1
2-1- مقدمه	2
3-1- مسئله تحقیق	2
4-1- بیان مسئله	4
5-1- اهمیت و ضرورت تحقیق	6
6-1- اهداف تحقیق	7
1-6-1- هدف اصلی	7
2-6-1- اهداف جزئی	7
7-1- فرضیه‌های تحقیق	8
8-1- متغیرهای تحقیق	8
9-1- تعاریف نظری	8
1-2- مقدمه	11
2-2- سرمایه اجتماعی	11
3-2- ریشه‌یابی مفهوم سرمایه اجتماعی	13
1-3-2- تعریف سرمایه اجتماعی	13
2-3-2- اهمیت سرمایه اجتماعی	17
4-2- دیدگاهها و تئوری‌های سرمایه اجتماعی	20
1-4-2- سرمایه اجتماعی از دیدگاه فرانسیس فوکویاما	20
2-4-2- سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو	21
3-4-2- سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن	21
4-4-2- سرمایه اجتماعی از دیدگاه پوتنام	22
5-2- تمایزات گوناگون در تعاریف سرمایه اجتماعی	23

23	2-5-1- تمایزات بر مبنای سطح تحلیل
23	2-5-2- تمایزات بر مبنای کاربردهای هنجاری
23	2-5-3- تمایزات بر اساس مزایای اصلی در مقابل مزایای ثانویه
24	2-6-6- دسته‌بندی سرمایه اجتماعی از دیدگاه گروه‌کندی
24	2-6-1- اعتماد
25	2-6-2- مشارکت سیاسی
25	2-6-3- مشارکت و رهبری مدنی
25	2-6-4- پیوندهای اجتماعی غیر رسمی
25	2-7- دسته‌بندی لاک لی از سرمایه اجتماعی
26	2-8- مزایای سرمایه اجتماعی
27	2-9- هزینه‌های بالقوه سرمایه اجتماعی
27	2-10- مقدمه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی
30	2-11- انواع رفتار شهروندی سازمانی
33	2-12- عوامل موثر در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
35	2-13- تعهد سازمانی
36	2-14- فضای سیاسی سازمان
37	2-15- حمایت سازمانی درک‌شده
37	2-16- شخصیت
37	2-17- تفاوت‌های فردی
39	2-18- پیامدهای OCB
40	2-19- پیشینه تحقیق
40	2-19-1- پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور
44	2-19-2- مطالعات خارجی
46	2-20- مدل مفهومی تحقیق
48	3-1- مقدمه
48	3-2- روش تحقیق
48	3-3- جامعه آماری

48	4-3- حجم نمونه و روش نمونه گیری
49	5-3- روشهای جمع‌آوری اطلاعات
50	6-3- روایی ابزار پژوهش
52	7-3- تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
52	8-3- روش تجزیه و تحلیل داده ها
55	1-4- مقدمه
55	2-4- اطلاعات جمعیت شناختی شرکت کنندگان
58	3-4- یافته‌های توصیفی متغیرها
62	4-4- تجزیه و تحلیل استنباطی فرضیه های پژوهش
63	5-4- فرضیه اصلی پژوهش
64	6-4- فروض فرعی
69	فصل پنجم
69	بحث و نتیجه‌گیری
70	1-5- مقدمه
70	2-5- بررسی یافته‌های تحقیق
70	1-2-5- نتایج بدست آمده از آمار استنباطی
71	1-1-2-5- آزمون فرضیه اصلی
71	2-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی اول
71	3-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی دوم
72	4-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی سوم
72	5-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی چهارم
73	6-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی پنجم
73	7-1-2-5- آزمون فرضیه فرعی ششم
74	3-5- نتیجه‌گیری کلی
75	4-5- محدودیت تحقیق
75	5-5- پیشنهادات کاربردی
77	6-5- پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی

79

منابع و مأخذ

88.....


پیوست

فهرست جداول

- جدول (3-1)، توزیع فراوانی افراد جامعه و نمونه انتخاب شده پژوهش 49
- جدول (3-2)، ارزش مقداری و ارزش میزانی تعلق گرفته به هر یک از مولفه های رفتار شهروند سازمانی 51
- جدول (3-3)، مولفه های نهایی رفتار شهروند سازمانی به همراه شماره سوالات 51
- جدول (3-4)، مولفه های سرمایه اجتماعی به همراه شماره سوالات 51
- جدول 4-1 مربوط به سطح تحصیلات افراد نمونه 55
- جدول 4-2 مربوط به سطح تحصیلات افراد نمونه 56
- جدول 4-3 مربوط به سن افراد نمونه 56
- جدول 4-4 مربوط به سابقه خدمت افراد نمونه 58
- نمودار 4-4: وضعیت نمونه ها از نظر سابقه خدمت 58
- جدول 4-5 یافته های توصیفی متغیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن 59
- جدول 4-6 یافته های توصیفی متغیر رفتار شهروند سازمانی و خرده مقیاس های آن 60
- جدول 4-7 سرمایه اجتماعی در شرکت کنندگان 61
- جدول 4-8 میزان رفتار شهروند سازمانی در شرکت 62
- جدول 4-9 آزمون کولموگروف-اسمیرنوف 63
- جدول 4-10 ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروند سازمانی 64
- جدول 4-11 ضریب همبستگی بین اعتماد و رفتار شهروند سازمانی 64
- جدول 4-12 ضریب همبستگی بین هنجارها و رفتار شهروند سازمانی 65
- جدول 4-13 ضریب همبستگی بین تعاون و رفتار شهروند سازمانی 66
- جدول 4-14 ضریب همبستگی بین انسجام و رفتار شهروند سازمانی 66
- جدول 4-15 ضریب همبستگی بین همدلی و رفتار شهروند سازمانی 67
- جدول 4-16 ضریب همبستگی بین همیاری و رفتار شهروند سازمانی 68

فهرست نمودارها

- نمودار 1-4: وضعیت نمونه‌ها از نظر جنسیت..... 56
- نمودار 2-4: پراکندگی نمونه‌ها از نظر سطح تحصیلات..... 56
- نمودار 3-4: وضعیت نمونه‌ها از نظر سن..... 57
- نمودار 4-4: وضعیت نمونه‌ها از نظر سابقه خدمت..... 58



فصل اول
کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

در این فصل کلیات تحقیق بررسی شده است. در همین راستا ابتدا مساله اصلی تحقیق بیان می‌گردد و سپس به طور مختصر به تشریح و بیان موضوع پرداخته می‌شود. در ادامه ضرورت انجام تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد و بر روی تعدادی از تحقیقات انجام گرفته پیرامون موضوع تحقیق مروری مختصر انجام می‌گیرد. سپس به اهداف اساسی از انجام تحقیق، فرضیه‌ها و متغیرهای تحقیق و نتایج حاصل از تحقیق پرداخته شده و در ادامه، واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی تحقیق تعریف می‌شود. سپس به روش تحقیق، ابزار تحقیق، گروه نمونه و روش انجام تحقیق پرداخته می‌شود. و در انتها نیز تجزیه و تحلیل اطلاعات و قلمرو تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

1-2- مسئله تحقیق

مفهوم سرمایه اجتماعی در آغاز توسط جامعه‌شناسان معرفی گردید و در تحقیقات آن‌ها مورد استفاده قرار گرفت. این مفهوم به تدریج توجه اندیشمندان سایر رشته‌های علوم اجتماعی را به خود جلب کرد و در دهه‌های اخیر علاوه بر اینکه در جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و اقتصاد مورد استفاده قرار گرفته است در رشته‌های سازمان و مدیریت نیز طرفداران زیادی پیدا کرده است (الوانی و شیروانی، 1383: 16). محققان بر مفهوم سرمایه اجتماعی به منزله یک تشریح جامع برای بیان دلایل اینکه چرا بعضی جوامع قادرند تا مشکل‌های جمعی را با همکاری یکدیگر حل نمایند در حالیکه بعضی جوامع در متحد کردن افراد حول هدف‌های مشترک، ناتوان هستند، متمرکز می‌گردند¹ (برهم و رهن، 1977: 1000)

امروزه نقش سرمایه اجتماعی از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان و جوامع بسیار مهم‌تر است و شبکه‌های روابط جمعی و گروهی به رابطه میان انسان‌ها، سازمان‌ها و انسان‌ها و سازمان‌ها با سازمان‌ها انسجام می‌بخشند. در صورت عدم وجود سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد (الوانی و شیروانی، 1380: 16).

قبل از سال 1916 هانی‌فان² از دانشگاه ویرجینیای غربی در مقاله‌ای از مفهوم سرمایه اجتماعی استفاده کرده بود؛ اما برای نخستین بار جین جاکوبز³ در اثر کلاسیک خود تحت عنوان «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی» (1916) برای تاکید بر ارزش جمعی پیوندهای دوستانه غیر رسمی در کلان شهرهای جدید از مفهوم سرمایه اجتماعی استفاده کرد. در دهه 1970 گلن لوری⁴، اقتصاددان، برای مشخص نمودن دلایل عدم دسترسی آمریکایی‌های آفریقایی تبار به

¹ Brehn & Rhan

² - L.F.Hanifan

³ - Jane Jacobs

⁴ - Glenn Loury

پیوندهای اجتماعی وسیع، به منزله یکی از موذیانترین میراث‌های برده‌داری و تبعیض نژادی، از این اصطلاح بهره برد¹ (والیس و کیلبری، 2004:249).

سرمایه اجتماعی نه تنها ریسمانی است که همه عوامل موجود در جامعه را بهم پیوند می‌دهد، بلکه افراد و کارگزاران را بطور مستقیم و غیر مستقیم چه در بخش خصوصی و چه در بخش عمومی تحت تاثیر قرار می‌دهد. (1) بر پایه و اساس تئوریه‌ها و نظریه‌های سازمانی مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند، به علاوه رغبت و تمایل به رفتار شهروندی سازمانی به علت رقابت‌های روزافزون جهانی اهمیت ویژه ای دارد.

یکی از معضلات سازمانها وجود رفتارهایی همچون کم کاری، پرخاشگری، قلدری، لجبازی، ارباب و کینه توزی است. این رفتارها نه تنها در عملکرد سازمانها تاثیر گذار است، بلکه روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت الشعاع قرار می‌دهد. مساله اصلی تحقیق، تبیین این رفتارها در سازمانهای ایرانی است.

همان قدر که ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی²، به عنوان واکنشهای مثبت ناشی از عوامل بیرونی و درونی، می‌تواند بر عملکرد سازمان، به خصوص در شرایط بحرانی، نقش مثبت و تاثیرگذاری داشته باشد، رفتارهای ضد شهروندی³ نیز موجب خواهند شد تا عملکرد یک سازمان مخدوش و دامنه موفقیت‌های آن محدود گردد. طی دو دهه‌ی گذشته، تحقیقات قابل توجهی در خصوص مفاهیم، پیشایندها و پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی انجام گرفته است⁴ (پودساکوف و همکاران، 2000) که عمدتاً در حوزه مدیریت بازرگانی می باشد. لیکن در زمینه‌ی رفتارهای ضد شهروندی مطالعات کمی انجام شده‌است و این تحقیقات نیز در حوزه مدیریت بازرگانی بوده است و به خصوص هیچ سابقه‌ای در داخل کشور مشاهده نشد.

بروز رفتارهایی همچون، سرقت از منابع سازمان، تحمیل هزینه‌های شخصی و غیر مرتبط با کار به سازمان، پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمان و رفتارهایی از این دست که منابع فیزیکی، سرمایه انسانی و اعتبار سازمانها را مورد تهدید قرار می‌دهد، ناشی از عواملی است که شناخت آنها می‌تواند مدیران را در جلوگیری از تهدیدات فوق یاری دهد.⁵ (جلینک و آهارنی، 2006)

شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیتهای اضافی، پیروی از مقررات و رویه های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سر کار می‌باشد.

بولینو، البرات مورمن، ارگان، نهیف، اسمیت، وان سکارتر، مارک سی، وان داین اسمیت تی بوت و ولگر) مؤلفه‌های زیر را به عنوان شاخص های شهروندی سازمانی معرفی کردند، که عبارتند از: 1- فداکاری 2- اطاعت (وظیفه شناسی) 3- توجه 4- مشارکت (حمایتی، اجتماعی، وظیفه ای، مدنی) 5- وفاداری 6- شکیبایی (تحمل پذیری). رفتار شهروندی سازمانی یک پدیده جدید مدیریت رفتار سازمانی است.

¹ wallis & killerby

² Organizational Citizenship Behavior (OCB)

³ Anti-Citizenship Behavior (ACB)

⁴ Podsakoff et al

⁵ Jelinek and Ahearne

1-3- بیان مسئله

در جهان پر شتاب امروز، سازمانهای زیادی در تلاشند تا برای رسیدن به اهداف سازمانی و اقتصادی و تداوم حیات خود از الگوها و شیوه های مختلف بهره ببرند و مزیت رقابتی جدیدی کسب نمایند تا از سقوط و واژگونی و خطرات ناشی از دگرگونی های سریع محیطی در امان بمانند. در دیدگاههای سنتی مدیریت توسعه سرمایه های اقتصادی، فیزیکی، و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند؛ برای توسعه در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی بیشتر از سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم. زیرا بدون این سرمایه استفاده بهینه از دیگر سرمایه ها امکان پذیر نیست. در جامعه ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است به احتمال زیاد سایر سرمایه ها تلف می شوند. از این روست که موضوع سرمایه اجتماعی محور اصلی مدیریت در سازمانها محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتری نائل گردند.

در گذشته سرمایه اجتماعی به صراحت مورد توجه قرار نمی گرفت، اما در حال حاضر، تغییرات پر شتاب محیطی، فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد به اطلاعات و آموزش، نیازهای فزاینده به نوآوری و خلاقیت، و ضرورت پیشرفت مداوم سازمان، ایجاب می کند که رهبران سازمانها، سرمایه اجتماعی را به منزله یک منبع ارزشمند سازمانی مورد توجه قرار دهند (رحمانپور، 1382، 80).

پیدایش مفهوم سرمایه اجتماعی به نیمه دوم قرن بیستم بر می گردد؛ هنگامی که انتقادات و مشکلاتی در برابر تئوری های توسعه و رشد اقتصادی و همچنین تئوری های مدیریت و سازمان به وجود آمد. دوره ای که در آن تغییرات حائز اهمیتی در نگرش ها ایجاد شد؛ به طوری که الگوهای برنامه ریزی از بالا واز بیرون به الگوهای مشارکتی و محلی و درون سازمانی و همچنین مدیریت سازمانها از نظریه های کلاسیک و تیلوری به سوی نظریه های روابط انسانی تمایل پیدا کرد. سرمایه اجتماعی در نظر پاتنام، وجوه گوناگون سازمان اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارهای جمعی و شبکه های انسانی را در بر می گیرد که با تسهیل اقدامات هماهنگ، موجب بهبود کارایی جامعه می شوند. از نظر کلمن (1990) سرمایه اجتماعی شامل این موارد می گردد: تعهدات و انتظارات، روابط اقتدار، ظرفیت بالقوه اطلاعات، هنجارها و ضمانت های اجرایی مؤثر.

در یک دسته بندی دیگر نیز سرمایه اجتماعی به سه بعد زیر تقسیم گشته است :

- 1- بعد ساختاری (با تاکید بر الف) پیوندهای موجود در شبکه (ب) شکل و ترکیب شبکه (ج) تناسب سازمانی
- 2- بعد شناختی (با تاکید بر الف) زبان و علائم مشترک (ب) روایت های مشترک
- 3- بعد ارتباطی (با تاکید بر الف) اعتماد (ب) هنجارها (ج) تعهدات و روابط متقابل (د) تعیین هویت مشترک.¹ (نهایت. ج و قوشال. س، 1998)

بعضی از محققان تمایل دارند تا سرمایه اجتماعی را در سطح کلان مطالعه نموده و بر ماهیت ثانویه مزایای فردی آن تاکید می نمایند. آنها سرمایه اجتماعی را ویژگی واحد اجتماعی به جای عامل فردی در نظر می گیرند و مزایای فردی

¹ Nahapiet. J & Ghoshal.S

حاصل از وجود سرمایه اجتماعی و مشکلات فردی ایجاد شده ناشی از عدم وجود آن را در درجه دوم اهمیت قرار می دهند.

الگوی دیگر که توسط محققان مورد استفاده قرار می گیرد ، مدل منفعت شخصی از سرمایه اجتماعی است؛ در این حالت به طور آشکاری بر افراد و دارایی های اجتماعی شان از قبیل منفعت و جایگاه اجتماعی، گواهی نامه های تحصیلی و غیره ، تمرکز میشود به طور کلی در این مدل ، تمرکز بر نتایج حاصل برای اشخاص یا واحد فردی مد نظر قرار می گیرد¹. (لینا و وان بورن، 1999:540)

بنابراین، مساله عصر ما فقط این نیست که چگونه بهره وری افزایش یابد و سازمان ها کارآتر شوند؛ بلکه باید در برابر افزایش و اهمیت روزافزون تعقل ابزاری و توجه روزافزون به بازدهی مادی ، تعقل ارزشی هم مد نظر قرار گیرد؛ به گونه ای که حقانیت و آزادی و کرامت انسانی از گزند و تهدید سازمان های کارا در امان بمانند؛ انسانها و روابط آنها در سازمان ها مد نظر قرار گیرند و سیستم های اجتماعی به گونه ای سازماندهی شوند که روح اعتماد و اطمینان در ساختار آنها رسوخ نماید و موجد منابع ارزشمندی برای توسعه سرمایه اجتماعی آنها گردد؛ ضمن اینکه پایبندی مدیران بخش عمومی به اخلاقیات و تبلور این تعهد در رفتارهای آنها، موجب توسعه سرمایه اجتماعی می شود؛ یعنی مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیم های سازمانی به کار می گیرند، با توسعه روابط مبتنی بر اخلاقیات، سرمایه اجتماعی ایجاد می کنند.

در دنیای کنونی افراد، به سهم خود نقش آفرین و در تعاملات اجتماعی اثرگذار هستند. در این میان میزان، کیفیت، دوام، حوزه و عمق این تاثیر به عوامل گوناگونی بستگی دارد. از جمله آنها می توان به بزرگی، پیشرفت و توسعه و قدرت سازمانها در زمینه های مختلف اشاره کرد. نقشی که سازمانها در جامعه ایفا می کنند و یا اثری که در شکل دادن به ارتباطات از خود بر جای می گذارند عموماً می تواند فرهنگی، علمی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و یا نظامی و یا مجموعه ای از آنها باشد. یک کشور توسعه یافته به لحاظ اقتصادی بیش از دیگران تولید کالا و خدمات می کند. از همین رو نیز کیفیت کالا و خدمات تولیدش بیانگر مناسبات اجتماعی ویژه ای نیز هست که مصرف کنندگان کالا و خدمات در سراسر جهان نیز بدان توجه می کنند. این سازمانها با امکاناتی که در اختیار دارند می توانند در مناسبات میان سازمانها و در شکل دادن به مناسبات اجتماعی نقش ایفا کنند. و این موفقیت به دلیل وفاداری ، فداکاری ، اطلاعات، مشارکت، توجه و تحمل پذیری و ... در تعامل بین افراد و سازمانهاست.

بر اساس شواهد موجود، رفتار شهروندی سازمانی عموماً پایین است، ما به دنبال آن هستیم که ببینیم برای توسعه آن چه کارهایی بایستی انجام شود. افزایش سرمایه اجتماعی می تواند یک راه حل بسیار مؤثر باشد. زیرا سرمایه اجتماعی به طور کلی شامل نهادها، روابط، گرایش ها، ارزشها و هنجارهایی است که بر رفتار و تعاملات بین افراد حاکم است (گروترت و ون بستلر، 2002).

در این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی ، سرمایه اجتماعی و انواع آن معرفی می گردند و مهمتر از آن بررسی می گردد که آیا سرمایه اجتماعی و مؤلفه های آن می تواند در رفتار شهروندی سازمانی در بین افراد مؤثر باشد. این قبیل امور در

¹ Leana & Van Buren

شرکت های بیمه بررسی خواهد شد یعنی طی آن رفتار شهروندی سازمانی سنجیده می شود و رابطه سرمایه اجتماعی در رفتار شهروندی سازمانی مشخص می گردد. لذا جنبه مجهول تحقیق این است که آیا رابطه ای بین مؤلفه های سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؟

1-4- اهمیت و ضرورت تحقیق

در عصر حاضر برای توسعه، مدیران بیشتر از آنکه به سرمایه فیزیکی و انسانی نیازمند باشند به سرمایه اجتماعی نیاز دارند. مدیران و کسانی که بتوانند سرمایه اجتماعی سازمان را توسعه دهند راه کامیابی شغلی و سازمانی را هموار می سازند. امروزه سازمانها اغلب رهبرانی را استخدام می کنند که به سرمایه اجتماعی اعتقاد داشته و خود نیز دارای این سرمایه باشند. تعداد کارکنان موجود در سازمان ها که دارای سرمایه اجتماعی باشند کم و تقاضای سازمان برای به خدمت گرفتن آنان زیاد است؛ ارزش زیاد آن ها سازمان ها را متوجه شکار مغزها نموده و بر این اساس مدیرانی که خواهان رشد و بقای شرکت ها هستند سعی دارند با جذب کارکنان برخوردار از سرمایه اجتماعی بالا، ثروت نا مرئی سازمان خود را افزایش دهند.¹ (تیمون و استامف، 2003:16) همچنین حیات و قوام هر سیستم اجتماعی منوط به وجود پیوندی مستحکم میان عناصر شکل دهنده آن است.

در مجموع، سرمایه اجتماعی مفهومی جدید، پیچیده و مهم در علوم اجتماعی است که امروزه به عنوان یکی از مهم ترین شاخص های رشد و توسعه در هر نظام مطرح است. شرط لازم برای پیشرفت جامعه، توسعه همه جانبه، ایجاد روابط گرم، گسترش انسجام و همبستگی اجتماعی، بسط مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل (فرد- جامعه-دولت) و سرمایه اجتماعی است که متأسفانه در کشورهای جهان سوم کمتر به این مقوله توجه می شود. این در حالی است که افول بیش از حد سرمایه اجتماعی در هر جامعه به طور حتم جامعه را با مشکلات سیاسی، اجتماعی و فرهنگی روبرو می سازد که نهایت آن فروپاشی اجتماعی است. یکی از بحث های بسیار مهم که همواره در جوامع جهان مطرح بوده، مشارکت اجتماعی است. مشارکت اجتماعی مردم در اداره امور جامعه همواره با چالش ها و فرصت هایی روبرو بوده است.

به طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه ای نشان دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. همچنین وجود میزان قابل قبولی از سرمایه اجتماعی موجب تسهیل کنشهای اجتماعی می شود، به طوری که در مواقع بحرانی می توان برای حل مشکلات از سرمایه اجتماعی به عنوان اصلی ترین منبع حل مشکلات و اصلاح فرآیندهای موجود سود برد. از این رو شناسایی عوامل مؤثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی اهمیت بسزایی دارد. تعدادی از عناصر اصلی که می توان سرمایه اجتماعی را با آن مورد اندازه گیری قرار داد عبارتند از: آگاهی به امور عمومی، سیاسی، اجتماعی، وجود انگیزه در افراد جامعه که در پی کسب این دسته از آگاهی ها برآیند، اعتماد عمومی به یکدیگر، اعتماد به نهادهای مردمی و دولتی، مشارکت غیررسمی همیارانه در فعالیتهای داوطلبانه در تشکلهای غیردولتی، خیریه ای، مذهبی، اتحادیه ها، انجمن های صنفی و علمی و ... در مجموع می توان گفت که یکی از معیارهای اصلی در شناخت

¹ Tymon & Stumpf

سرمایه اجتماعی شکل و شیوه روابط اجتماعی افراد با یکدیگر و نحوه همزیستی آنها در جامعه مورد مطالعه است. از دیگر معیارها می توان به احساس مردم نسبت به حکومت و مردم اشاره کرد و نیز داشتن احساس خوشایند نسبت به امنیت، پیوندهای خانوادگی و اجتماعی و امیدواری نسبت به آینده از معیارهای مطرح محسوب می شود. رفتار شهروندی سازمانی نیز از زمانی که اورگن¹ در این زمینه اعلام کرد، این عامل بر عملکردهای فردی و سازمانی تاثیر گذار است مورد توجه اغلب محققان در زمینه رفتار شهروندی قرار گرفته است. یافته های تجربی بدست آمده نشان می دهد این رفتارهای شهروندی تاثیر مثبتی بر افزایش عملکردهای سازمانی دارد. رفتار شهروندی سازمانی جنبه منحصر به فرد فعالیت فردی در محل کار محسوب می شود که از ابتدا در اوایل دهه ی 1980 ذکر شده بود. بنا به تعریف اصلی، این رفتار فردی، رفتار به صورت اختیاری است و مستقیماً و صراحتاً از طریق سیستم رسمی پاداش هدایت نمی شود و در مجموع باعث افزایش عملکرد مؤثر و کارآمد سازمان می شود. این رفتار ویژه، زمینه ی تحقیقاتی به روزی را فراهم آورده است که توسط جامعه شناسان سازمانی، روان شناسان و پژوهشگران بخش مدیریت به تحقیق و تفحص پرداخته اند.

نظر با اینکه در بسیاری از تحقیقات انجام شده سرمایه اجتماعی به مثابه عامل اصلی و مؤثر بر روابط و هنجارها مورد بررسی قرار گرفته است. به همین جهت نگارنده رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را موضوع تحقیق خود قرار داده است. برای انجام این کار شرکت های بیمه انتخاب شده است. بدین دلیل که شرکتهای بیمه متولی رفتار شهروندی سازمانی و تقویت سرمایه اجتماعی را بطور جدی مورد توجه خود قرار داده است.

1-5- اهداف تحقیق

1-5-1- هدف اصلی

«بررسی رابطه بین مؤلفه های سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران»

1-5-2- اهداف جزئی

به منظور دسترسی به هدف کلی تحقیق اهداف زیر در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرند.

- 1- مشخص کردن رابطه بین اعتماد متقابل با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران
- 2- مشخص کردن رابطه بین هنجارهای مشترک (گرمی اجتماع انسانی، الگوهای رفتاری قوی) با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران
- 3- مشخص کردن رابطه بین تعاون و همکاری متقابل با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران
- 4- مشخص کردن رابطه بین ارتباطات (احترام متقابل و منافع مشترک) با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران
- 5- مشخص کردن رابطه بین همیاری و مشارکت داوطلبانه با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران

¹ organ

6- مشخص کردن رابطه بین انسجام و همبستگی جمعی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران

1-6- فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

1-6-1- فرضیه‌های فرعی

- 1- بین اعتماد متقابل و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- 2- بین هنجارهای مشترک (گرمی اجتماع انسانی، الگوهای رفتاری قوی) و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- 3- بین تعاون و همکاری متقابل و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- 4- بین انسجام و همبستگی جمعی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- 5- بین ارتباطات (احترام متقابل و منافع مشترک) و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- 6- بین همیاری و مشارکت داوطلبانه و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمه مرکزی ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

1-7- متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل: سرمایه اجتماعی

متغیر وابسته: رفتار شهروندی سازمانی

1-8- تعاریف نظری

سرمایه اجتماعی (social capital)

مجموعه منافع بالفعل و بالقوه ای است که با عضویت در شبکه‌های اجتماعی کنشگران و سازمانها بوجود می‌آید. عبارتی مجموعه معینی از هنجارها یا ارزشهای غیررسمی است که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میان آنها مجاز است در آن سهیم هستند. (فوکویاما، 1384، ص 10)

اعتماد متقابل (interactional trust)

اعتماد انتظاری است که از درون اجتماع برمی‌خیزد و در آن صداقت و رفتار و روحیه تعاون و همکاری مبتنی بر هنجارهای مشترک و عمومی شکل گرفته است. این رفتارها نیاز به قانون و تنظیمات در روابط ندارد، بلکه وجدان اخلاقی مبنای اعتماد متقابل بین اعضای گروه می‌باشد.