

# بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران

دکتر بهجت یزدخواستی\*

دکتر کوروش غلامی کوتنایی\*\*

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۱۷

## چکیده

این پژوهش به بررسی رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران و بررسی نقش سرمایه اجتماعی در تبیین رضایت پرداخته است. هدف، تعیین نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد رضایت شغلی است. این پژوهش با استفاده از روش پیمایش انجام گرفته و ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه بوده است. جمعیت آماری این تحقیق شامل کارکنان دفتر تهران شرکت ملی گاز ایران (۱۰۰۰ نفر) می باشد. نمونه مورد بررسی در این تحقیق تعداد ۲۹۰ نفر از

---

\* دانشیار جامعه شناسی دانشگاه اصفهان.

\*\* استادیار جامعه شناسی دانشگاه گلستان.

کارکنان این سازمان می‌باشد. متغیر مستقل این تحقیق سرمایه اجتماعی و متغیر وابسته آن رضایت شغلی است که نتایج بدست آمده، رابطه معناداری بین آنها را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان، هنجارهای رایج، اعتماد و سابقه کار کارکنان، مهمترین متغیرهای تبیین‌کننده رضایت شغلی کارکنان بوده‌اند.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی، اعتماد، مشارکت،

شبکه، هنجار.

#### مقدمه

"در دهه‌های اخیر موفقیت کشورهای هم‌چون ژاپن در استفاده بهینه از نیروی انسانی به خصوص با استفاده از شیوه‌های مدیریتی مشارکت کارکنان توجه جوامع گوناگون چون 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، آی بی ام و سازمان‌های مشابه نتایج موفقیت‌آمیزی از آن، برای بهبود کارایی و رضایت شغلی کارکنان خود گرفته‌اند" (ظهوری و همکاران، ۱۳۸۶: ۶۲).

"رضایت شغلی از جمله مفاهیمی است که نقش اساسی در افزایش عملکرد شغلی کارکنان دارد و تعیین‌کننده 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. نیروی انسانی دارای انگیزه، مهمترین عامل بهره‌وری می‌باشد" (بحرالعلوم، ۱۳۸۳: ۸۴). در هر سازمان عوامل بسیاری در شکل‌گیری رضایت نقش دارند؛ به طور کلی می‌توان این عوامل را در دو مقوله کلی عوامل فردی و سازمانی دسته‌بندی کرد. البته برخی این عوامل را به دو دسته درونی و بیرونی نیز تقسیم‌بندی می‌کنند که "جنبه-

های درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات و عواطف و حالت‌های هیجانی و جنبه‌های بیرونی شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی می‌شود" (میرکمالی، ۱۳۸۷: ۷۵). عوامل فردی یا درونی در حوزه تبیین‌های روان‌شناختی قرار می‌گیرند. در مورد عوامل سازمانی نیز می‌توان به شاخص‌های بسیاری از جمله محتوای شغلی، سرپرستی، دستمزد و فرصت‌های ترفیع اشاره کرد. اما یکی از مهم‌ترین عوامل سازمانی (که در حوزه تبیین‌های جامعه‌شناختی قرار دارد) شبکه روابط فرد در سازمان و به عبارت بهتر سرمایه اجتماعی فرد در سازمان می‌باشد که نقشی بنیادی در شکل‌گیری رضایت شغلی فرد دارد. از این رو هدف این تحقیق بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی است.

"دورکیم معتقد است که روابط اجتماعی بر میزان رضایتمندی افراد تاثیر می‌گذارد" (سالار زاده و حسن‌زاده، ۱۳۸۵: ۳). امروزه سرمایه اجتماعی، در سازمان‌ها، به عنوان یک عامل موفقیت مورد اقبال فراوان واقع شده است. سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهم‌تری از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها دارد. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود. " سرمایه اجتماعی برای جوامع و سازمان‌ها کارکردهای فراوانی دارد؛ از جمله این که با ایجاد ارتباطات موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌شود" (رکویینا، ۲۰۰۲: ۳). هرینگتون استدلال می‌کند که افزایش سرمایه اجتماعی شبکه باعث بهبود عملکرد مالی سازمان‌ها می‌شود. "افزون بر این، بنابر گزارش سازمان توسعه و همکاری اقتصادی<sup>۱</sup> که در سال ۲۰۰۱ منتشر گردید، سرمایه اجتماعی سبب افزایش خشنودی و رضایت شغلی و در عین حال سلامت، مراقبت بهتر از کودکان، کاهش جرائم و برخورداری از حکومتی بهتر می‌گردد." (وحید و همکاران،

---

۱. OECD

۱۳۸۳: ۶۳). در سازمان‌ها سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از ارزش‌ها و هنجارهای متعلق به اعضای گروه است که به آنها امکان همکاری بهتری را می‌دهد. در تحقیقی که توسط وزارت کار و امور اجتماعی اسپانیا انجام گرفت این نتیجه به دست آمد که "ابعاد سرمایه اجتماعی شاخص خوبی برای کیفیت زندگی کارگری بوده و تسهیل‌کننده عملکرد نهادهای اجتماعی به طور عام و نهادهای اقتصادی به طور خاص و در نهایت باعث افزایش سطح رضایت شغلی کارگران می‌شود" (ریکوینا، ۲۰۰۲: ۲).

نارضایتی یکی از مسائل جدی سازمان‌ها می‌باشد زیرا احساس تعلق به سازمان را کاهش داده و کارایی را پایین می‌آورد. کارایی در شرکت ملی گاز ایران با توجه به نقش حساسی که در کشور ایفا می‌کند بسیار مهم بوده و نقش رضایت شغلی در این میان بسیار حیاتی می‌باشد. مطالعات نشان می‌دهد که یکی از مواردی که بر رضایت شغلی موثر است، سرمایه اجتماعی می‌باشد. در این بین با توجه به این که در شرکت ملی گاز ایران کار گروهی بسیار مهم می‌باشد، بررسی این رابطه در این سازمان از جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. در این کار علاوه بر بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی، رضایت بر اساس ابعاد گوناگون سرمایه اجتماعی محک می‌خورد.

## مبانی نظری

اصطلاح سرمایه اجتماعی را برای اولین بار هانی فان<sup>۱</sup> مری جووان اصلاح طلب اجتماعی در سال ۱۹۱۶ به کار برد. او که احساس کرده بود زندگی اجتماعی به سوی انزوای خانواده و رکود اجتماعی پیش می‌رود، با تاکید بر اهمیت تجدید حیات تعهد اجتماعی برای حفظ دموکراسی، اصطلاح سرمایه اجتماعی را وضع کرد. در توضیح او درباره سرمایه اجتماعی تقریباً عناصر اصلی تفسیرهای بعدی این اصطلاح به کار رفته

---

۱. L.J. Hanifan

است، اما ظاهراً مفهوم ابداعی او توجه سایر صاحب‌نظران را جلب نکرد و بدون اثر ناپدید شد.

جین جاکوبز<sup>۱</sup> در دهه ۱۹۶۰ برای تاکید بر ارزش جمعی پیوندهای دوستانه غیر رسمی در کلان شهرهای جدید از این اصطلاح استفاده کرد، و در دهه ۱۹۷۰ گلن لوری، اقتصاددان، برای روشن کردن علل عدم دسترسی آفریقایی-آمریکایی‌ها به پیوندهای اجتماعی وسیع‌تر، به عنوان یکی از موزیان‌ترین میراث‌های برده‌داری و تبعیض نژادی از این اصطلاح بهره برد (فقیهی و فیضی، ابوالحسن و طاهره، ۱۳۸۵: ۲۳-۴۶).

توجه به سرمایه اجتماعی در حوزه مطالعات دانشگاهی از ابتدای دهه ۱۹۹۰ میلادی به این سو بسیار گسترش یافته است و آثار زیادی درباره آن در قالب پایان‌نامه‌ها، تحقیقات، کتاب‌ها، و مقالات در رشته‌هایی همچون جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، رفاه اجتماعی و علوم تربیتی پدید آمده‌اند (بوگلسجیک و ون شایک، ۲۰۰۵). ایده‌ای که این مفهوم از آن سخن می‌گوید با وجود شهرت اخیر خود برای جامعه‌شناسان تازه نیست. طبق این ایده، مشارکت در گروه‌های اجتماعی نتایج سودمندی برای فرد و جامعه دارد. اصطلاح سرمایه که در گذشته فقط در علم و مباحث اقتصاد به کار می‌رفت و مبنای تحلیل‌های اقتصادی بود، امروزه در علوم اجتماعی نیز به کار می‌رود. در این حالت، سرمایه صرفاً اقتصادی نیست و دیگر انواع سرمایه‌ها اعم از انسانی، فرهنگی و به ویژه سرمایه‌های اجتماعی را نیز در بر می‌گیرد. "دان برای روشن کردن علل عدم دسترسی آفریقایی-آمریکایی‌ها به پیوندهای اجتماعی وسیع‌تر به عنوان یکی از موزیان‌ترین میراث برده‌داری و تبعیض نژادی از این اصطلاح بهره برد. در اصل، در آنجا منظور از سرمایه اجتماعی، نوعی همکاری و همفکری خودجوش و از درون گروه‌های محروم حاشیه نشین بود". (توسلی، ۱۳۸۴:

---

۱. Jacobz

۲). "سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیم چند وجهی در علوم اجتماعی است که در اوایل قرن بیستم به صورت علمی و آکادمیک مطرح و از سال ۱۹۸۰ وارد متون علوم سیاسی و جامعه‌شناسی شد و ابتدا توسط جاکوبز، بوردیو، پاسرون و لوری مطرح می‌شود، اما توسط کسانی چون کلمن، بارت، پاتنام و پرتز بسط و گسترش داده شد". (ازکیا و غفاری؛ ۱۳۸۳: ۲۷۸). سرمایه اجتماعی مفهومی بین رشته‌ای است که نظریه‌پردازان برجسته حوزه‌های گوناگون درباره آن مطالعه می‌کنند اما نه به این معنا که در آثار جامعه‌شناسان کلاسیک اثری از این مفهوم نباشد؛ در آثار اندیشمندان و جامعه‌شناسانی چون مارکس، وبر و دورکیم می‌توان به جستجوی این مفهوم پرداخت و در آثار اندیشمندانی چون مارکس، زیمل و دورکیم، وبر و پارسونز نیز به مفاهیمی همچون اضطرار؛ نفع جمعی، ارزش‌ها و اعتماد اجتماعی توجه شده که هر یک ابعادی از مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی را در بر می‌گیرد (توسلی، ۱۳۸۴: ۳).

از نظر بوردیو سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که در نتیجه شبکه بادوامی از روابط کم و بیش نهادی شده-آشنایی و شناخت متقابل- به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی با عضویت در یک گروه مرتبط است، و برای هر یک از اعضای خود، با حمایت سرمایه جمعی خود، اوراق هویتی که موجب سرفرازی آنان می‌شود، ایجاد می‌کند. این روابط تنها در وضعیت عملی و در مبادلات نمادین که به حفظ آنها کمک می‌کند می‌تواند وجود داشته باشد. این روابط همچنین از نظر اجتماعی با استفاده از یک نام مشترک (نام یک خانواده، یک طبقه، یک قبیله، یا یک ملت، یک حزب و مانند آن)، و از طریق مجموعه‌ای از اعمال نهادی به طور همزمان برای شکل دادن به آگاهی کسانی که در معرض این روابط قرار دارند ایجاد و تضمین می‌شوند.

بر اساس نظر کلمن سرمایه اجتماعی با کارکرد آن تعریف می‌شود. سرمایه اجتماعی شی واحدی نیست، بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند:

الف) همه آنها جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی را در بر می‌گیرند و کنش‌های معینی را که در نبودن آن دست یافتنی نخواهند بود، را امکان‌پذیر می‌سازند.

"رابرت پاتنام<sup>۱</sup> در آثار گوناگون سرمایه‌ی اجتماعی را به عنوان شبکه‌های اجتماعی، هنجارهای ارتباط متقابل، اعتماد و قابلیت ناشی از آن تعریف کرده است. در واقع او در تعاریف خود به روابط میان افراد و منابع اجتماعی که چنین ارتباطاتی را ایجاد می‌کنند توجه دارد. بسیاری از پژوهش‌ها روابط میان متغیرهای سرمایه اجتماعی، همچون عضویت در سازمان‌ها، و پیامدهای اقتصادی مهم می‌باشد. هنگامی که پاتنام تحقیقی در باب سرمایه اجتماعی را آغاز کرد به وجود رابطه قوی میان اندازه‌های کیفیت به کارگیری مدنی و دولتی در ایتالیا پی برد" (گلیزر و همکاران، ۲۰۰۲: ۲).

کوهن و پروساک<sup>۲</sup> سرمایه اجتماعی را به عنوان موجودی که روابط فعال میان افراد: اعتماد، شناخت متقابل، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک که اعضای شبکه‌ها و اجتماعات انسانی را به هم پیوند می‌دهد و همکاری را امکان‌پذیر می‌سازد تعریف می‌کنند.

ویلانوا و جوسا، در بررسی خود به نام سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی اظهار می‌دارند که مفهوم سرمایه اجتماعی اساساً در مطالعات اجتماع برای تشریح منابع ارتباطی موجود در پیوندهای شخصی در اجتماع به کار رفته است، به تازگی سرمایه اجتماعی در مطالعاتی درباره زمینه اجتماعی ارتباطات سازمانی نیز مورد توجه قرار گرفته است.

پس سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره دارد که در شبکه‌های کسب و کار موجود است و از طریق آنها در دسترس قرار می‌گیرد. این منابع شامل اطلاعات، اندیشه‌ها، راهنمایی‌ها، فرصت‌های کسب و کار، سرمایه مالی، قدرت و نفوذ، حمایت عاطفی، حتی حسن نیت، اعتماد و همکاری است. "آلدر و وون (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی را

---

۱. Putnam

۲. Prusak & Cohen

این گونه تعریف کرده‌اند: منبعی که از راه پیوندهای شبکه‌ای به کنشگر تعلق می‌گیرد" (هارینگتون، ۲۰۰۱: ۸۴).

## پاتنام

از زمان چاپ کتاب، بازی بولینگ به تنهایی<sup>۱</sup> رابرت پاتنام به عنوان یکی از مدافعان سرمایه اجتماعی مطرح بوده است، در حالی که کلمن و بوردبو در جهان جامعه‌شناسی و نظریه اجتماعی جز معروفترین‌ها به شمار می‌آیند، مطالعات پاتنام مرزهای تخصصی رشته وی را در علوم سیاسی در نوردیده و به رشته‌های گسترده‌تر اجتماعی راه یافته است. اولین توصیه‌های پاتنام به بحث‌های سرمایه اجتماعی از اواخر مطالعات وی در طرح دولت محلی در ایتالیا آغاز شد. بر مبنای اطلاعات به دست آمده در دو دهه، پاتنام می‌خواست تفاوت‌های بین مدیریت محلی دو ناحیه شمالی و جنوبی ایتالیا را تعیین و شرح کند. پاتنام در ابتدا روش بررسی نهادها را برگزید و بر عملکرد نسبی فعالان سیاسی شمال و جنوب متمرکز شد و نتیجه گرفت که موفقیت نسبی عملکرد نهادهای محلی شمالی، منتج از ارتباطات دو طرفه در بین جامعه دولتی و جامعه شهری بوده است. او ریشه این توفیق را در انجمن‌های شهری قرون وسطی می‌دانست که در شهرهای شمالی، شهرهایی که بسیار مستقل و فرد-تنظیم بودند قرار داشتند. بر عکس او معتقد بود که مقاومت بین دولت و جامعه شهری در جنوب از دوران استبداد نورمن سرچشمه می‌گیرد که با ایجاد فضایی از ترس و بدبینی دوطرفه، مانعی در سر را تجدید و اصلاحات در نهادها شده بود. البته با به کارگیری مفهوم سرمایه اجتماعی، پاتنام می‌خواست تفاوت‌های موجود در التزام شهروندی را به وضوح بیشتری به نمایش درآورد. او ابتدا به ارائه بحث‌های مفصل شواهد خود در مورد عملکردهای نهادی نسبی و سطوح التزام شهروندی پرداخت و سپس تعریف خود از سرمایه اجتماعی را

---

۱. Bowling Alone



ارائه نمود: سرمایه اجتماعی، در این جا، شامل مشخصات تشکیلات اجتماعی است، مشخصاتی همچون اعتماد، معیارها و شبکه‌ها که می‌توانند با تسریع فعالیت‌های هماهنگ شده، کارایی جامعه را بهبود بخشند. پاتنام می‌گوید: سرمایه اجتماعی کمک‌دهنده رفتار جمعی است، یعنی هزینه‌ها را برای نقض‌کننده‌ها افزایش داده، معیارهای خوب دو طرفه را تقویت، جریان گردش اطلاعات، شامل اطلاعات مربوط به خوشنامی فعالان را تسریع، موفقیت‌های گذشته فعالیت‌های جمعی را نمایان و همچون چارچوبی برای همکاری‌های بیشتر آینده عمل می‌کند. تعریف سرمایه اجتماعی توسط پاتنام در دهه ۱۹۹۰ کمی تغییر یافت، او در سال ۱۹۹۶ بیان داشت: "منظور من از سرمایه اجتماعی، مشخصات زندگی اجتماعی است- شبکه‌ها، معیارها و اعتماد- که سبب می‌شود تا شرکت‌کنندگان در فعالیت مشترک کارتری برای تعقیب اهداف مشترک خود وارد شوند." سه عنصر اصلی اولیه از سال ۱۹۹۳ تغییری نیافتند، اما عنصر جدید ارائه شده شرکت‌کنندگان است که در واقع به جای جامعه از منافع سرمایه اجتماعی سود می‌جوید. پس از این، پاتنام در اثر معروف خود این گونه می‌گوید: "هسته اصلی ایده سرمایه اجتماعی همان شبکه‌های با ارزش است... ارتباطات اجتماعی بر مولد بودن افراد و گروه‌ها تاثیرگذار است."

از نظر او ارتباطات اجتماعی یعنی: "ارتباطات بین افراد، شبکه‌های اجتماعی و معیارهای تعامل و اعتمادی که ایجاد می‌شود."

در نهایت، پاتنام به چهار عامل اصلی موثر اشاره می‌کند: اول، اقتصاد سریع و احساس فشار روی خانواده برای کارکردن زن و شوهر که وقت آنان بویژه وقت خانم‌ها را برای فعالیت‌های اجتماعی کاهش داده است. اگر چه پاتنام این عامل را تقویت کننده می‌داند چرا که مشارکت اجتماعی را به طور یکسان برای مردان و زنان کاهش داده است. دوم این که او می‌گوید ساکنین ابرشهرها از آنچه او آن را جریمه پراکندگی شهری می‌نامد، رنج می‌برند، چرا که برای دسترسی باید وقت بیشتری تلف کنند و تماس‌های آنان دچار پراکندگی بسیار است. در آخر، پاتنام یادآور می‌شود که در

مشارکت اجتماعی، سن تنها عامل استثنایی است. در تحقیقی پیرامون تحصیلات، پاتنام در می‌یابد افرادی که در دهه ۱۹۲۰ متولد شده‌اند تقریباً دو برابر نوه‌هایشان که متولد دهه ۱۹۶۰ هستند، در امور اجتماعی شرکت می‌کنند، دو برابر بیشتر رای می‌دهند، و احتمالاً سه برابر بیشتر روزنامه می‌خوانند. این نسل شهری نامتعارف، که به سبب تحولات عمیق ناشی از جنگ جهانی و بازسازی‌های آن در نیمه قرن بیستم، به اجبار به ارزش‌ها و عادات همکاری تن در داده، در حال جایگزینی با نسلی است که مدنی محور است. او چهارده معیار مستقل برای سرمایه اجتماعی، مانند سطح اعتماد اجتماعی و مشارکت در امور شهروندی و غیره را در شاخص سرمایه اجتماعی خلاصه می‌کند، که برای ایجاد نقشه از میزان سرمایه اجتماعی در هر یک از پنجاه ایالت آمریکا کاربرد داشته باشد (فیلد، ۱۳۸۵: ۵۶-۴۹).

### ابعاد سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی دارای ابعاد گوناگونی است، به گونه‌ای که این مفهوم را می‌شود با توجه به ابعاد، مورد توجه قرار داد. شبکه، هنجار، اعتماد و مشارکت از جمله جنبه‌های آن محسوب می‌گردند.

**شبکه:** "بنابر رویکردهای تحلیل شبکه، روابط و پیوندهای اجتماعی به عنوان سرمایه اجتماعی و دارایی فرد محسوب می‌شوند و فرد از طریق این شبکه‌ها می‌تواند به منابع و حمایت‌های موجود در پیوندها دست یابد" (باستانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۴۴). از جمله نظریه‌پردازانی که به نقش و اهمیت ساختار شبکه در زمینه سرمایه اجتماعی و همچنین نقش میانجی‌های رابطه‌ای در ساختار شبکه پرداخته‌اند رونالد برت می‌باشد. "بر اساس نظریه حفره‌های ساختاری<sup>۱</sup> بسته نبودن شبکه فرد و داشتن

---

۱ . structural holes

شبکه‌ای باز (شبکه کارآفرین) برای فرد مزیت رقابتی ایجاد کرده و برای او فرصتی برای موفقیت در کسب‌وکار او ایجاد می‌کند" (برت، ۲۰۰۰: ۱).

**اعتماد اجتماعی:** "به نظر آیزنشتاد<sup>۱</sup> برای دورکیم و تا حدودی تونیس مهمترین مساله نظم اجتماعی، اعتماد و همبستگی اجتماعی است، یعنی بدون انسجام و نوعی اعتماد، پایداری نظم اجتماعی ممکن نیست" (چلبی، ۱۳۷۵: ۱۲). اعتماد در متن کنش‌های انسان نمود پیدا می‌کند، بویژه در آن دسته از کنش‌ها که جهت‌گیری معطوف به آینده دارند و آن نوعی رابطه کیفی است که به تعبیر کلمن قدرت عمل کردن را تسهیل می‌کند. "اعتماد تسهیل‌کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به کمترین اندازه می‌رساند" (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۰: ۷). در پیشینه سرمایه اجتماعی همچنین بر نقش مهم اعتماد اجتماعی تاکید شده است. "برخی از محققان بر این باورند که اعتماد اجتماعی مهمترین نقش را در سرمایه اجتماعی ایفا می‌کند" (هرروز، ۲۰۰۴: ۴۴).

## مشارکت

مشارکت از دیرباز با زندگی انسان پیوند داشته است. توجه به پدیده‌ی مشارکت اجتماعی از دویست سال پیش در نظام‌های سیاسی و اجتماعی جوامع غرب راه یافته است، اما توجه به این پدیده و تاکید بر نقش آن به عنوان یکی از عوامل اصلی توسعه در جوامع در حال توسعه، از دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ از غرب وارد کشورهای در حال توسعه شده است. "در بررسی و ارزیابی برنامه‌های توسعه، عدم به‌کارگیری مشارکت مردمی، به عنوان عامل اصلی شکست برنامه‌های توسعه ارزیابی شده است. پس از آن، استراتژی‌های توسعه بر رویکرد مشارکت مردمی تاکید نمودند" (وحیدا و نیازی، ۱۳۸۳: ۱۱۹).

---

۱. Eisenstsd

## هنجار

وولکاک (۱۹۸۸) سرمایه اجتماعی را با عنوان هنجارها و شبکه‌هایی که کنش جمعی را تسهیل می‌کنند تعریف نموده است. داگلای نوث به ویژه بر نقش حیاتی شبکه‌های اجتماعی تاکید کرده است.<sup>۱</sup> در واقع هنجارهای اجتماعی پیش‌زمینه شکل دهی به رفتارهای همکاری و مبتنی بر اعتماد در یک سازمان می‌باشند.<sup>۲</sup> ( کفر و نک، ۲۰۰۵: ۷۰۱). هیلی (۲۰۰۱) بر این اعتقاد است که "سنجش سرمایه اجتماعی مبتنی بر هنجار کار دشواری است چرا که هنجارها در هر سازمانی بر اساس قواعد فرهنگی ویژه آن سازمان تعریف می‌گردند" ( هیلی، ۲۰۰۱: ۳). افزون بر این، در این پژوهش بُعد هنجاری سرمایه اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است در این جهت پس از مشاوره با کارکنان شرکت ملی گاز و با در نظر گرفتن قواعد ویژه فرهنگی آن سازمان، سوالات مربوط بدان طراحی گردید.

## رضایت

نظریه‌ای که بر پایه مطالعات و نتایج "وروم" توسعه یافته، نظریه انتظار پورتر<sup>۱</sup> و لاولر<sup>۲</sup> است (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸). اما آنها معتقدند که نظریه وروم به دلیل این که نفوذ عوامل دیگر را در رضایت شغلی نادیده می‌گیرد انتقادپذیر است. به اعتقاد آنان رضایت تحت نفوذ پاداش درونی و بیرونی است و تا اندازه زیادی بستگی به آن دارد که افراد آن را به گونه‌ای برابر ادراک کنند. به طور قطع ارائه پاداش‌های گوناگون متضمن ایجاد رضایت شغلی نیست زیرا این امر بستگی به این دارد که پاداش‌ها تا چه حد با تلاشی که صرف آنها شده برابر هستند. از این رو چرخه بازخوردی مهمی بین رضایت شغلی و ارزش پاداش وجود دارد که بازگوکننده این جمله معروف است

---

۱. Porter

۲. Lawler

"آنچه هم اکنون روی می‌دهد، احتمالاً تحت تاثیر آینده ماست." "گرچه نظریه پورتر و لاولر یکی از جامع‌ترین چارچوب‌های نظری را تشکیل می‌دهد، اما از نظر اجرایی و کاربرد تجربی دشوار است. در این نظریه فرض می‌شود که افراد به شیوه منطقی، عینی و بسیار تمرکز یافته تصمیم‌گیری می‌کنند، در حالی که بسیاری اوقات آنها احساسی هستند (پیندر، ۱۹۸۴). علاوه بر این، این نظریه برخی از شاخص‌های ناخوشایندتر زندگی سازمانی مانند ناامنی و تحمیل سازمانی، را که می‌تواند منجر به اجرای کارآمد و وظایف گردد و نارضایتی شغلی را به همراه دارد، را نادیده می‌گیرد. با وجود انتقاداتی که به نظریه پورتر شده، نمی‌توان از مولفه‌های بسیار ارزشمندی که این نظریه برای مدیریت به منظور فراهم آوردن زمینه رضایت شغلی تعیین کرده است، چشم‌پوشی کرد، بویژه این حقیقت مهم که پاداش‌های درونی و بیرونی، به شرط فراهم بودن هر دو، می‌توانند جانشین یکدیگر شوند. این نظریه تاکید زیادی بر اهمیت صفات، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان به ویژه آنهایی که برای انجام کار موثر بسیار ضروری هستند، دارد.

نکته مهم دیگری که از این نظریه می‌توان استنتاج کرد این است که محرک‌ها و عواملی که برای برانگیختن به کار خوب در نظر گرفته می‌شوند، تنها زمانی می‌توانند به گونه عملی به کار روند که از نظر ادراکی برای فرد ارزش داشته باشند. از این رو، به جای طرح مجموعه‌ای از پاداش‌های کلی و همگانی که همه کارکنان ارزش یکسانی برای آن در نظر می‌گیرند باید درباره آنها به عواملی اندیشید که برای هر یک از افراد ارزش جداگانه و با معنا دارد. سرانجام آخرین مولفه‌ای که پورتر و لاولر برای رضایت شغلی بیان می‌کنند این است که کارکنان نیاز دارند پاداش‌ها را به گونه واقعی قابل دسترس ببینند. مقصود آن است که پیوند بین عملکرد و پاداش باید کاملاً روشن، و در مورد آنچه گفته می‌شود صداقت زیادی وجود داشته باشد. به بیان دیگر هنگامی که مدیران می‌دانند پاداش‌ها به احتمال زیاد واقع‌گرایانه نیستند باید از اشارات مبهم نسبت

به دسترسی به آنها خودداری کنند" (هومن، ۱۳۸۱: ۲۵-۲۷). علاوه بر این، ترزا<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) عوامل ۲۲ گانه‌ای را برای رضایت شغلی معرفی کرده است که عبارتند از: "قدردانی، توازن، چالش، بحث و گفتگو، جهت‌گیری، اعتبار سازمانی، هدف، هویت فردی، احترام، برقراری ارتباط، غیررسمی بودن، یکپارچگی، تناسب، رشد شخصی، انعطاف‌پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت، حمایت، خدمات، ارزش، مربوط بودن" (عسگری، ۱۳۸۱: ۳۲-۳۶).

فلپ و وولکر (۲۰۰۱) در تحقیقی به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در تدوین رضایت شغلی پرداختند. فرضیاتی که این تحقیق آن‌ها را بررسی کرده و مورد تایید قرار داده عبارت بودند از: هر چه شبکه فردی شخص بازر باشد، رضایت ابزاری بیشتری را برای کنشگر محوری به همراه خواهد داشت و رضایت کمتری را در جنبه‌های اجتماعی به همراه خواهد داشت. تراکم بالایی بسته بودن شبکه فردی باعث افزایش رضایت از جنبه‌های اجتماعی شغل و کاهش رضایت از جنبه‌های ابزاری شغل می‌شود.

رکوانا (۲۰۰۳) در تحقیق خود به بررسی تجربی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی پرداخت و سرمایه اجتماعی را به عنوان روابط همکاری بین کنشگران اجتماعی که باعث تسهیل کنش جمعی می‌شود، تعریف کرد. وی سرمایه اجتماعی را شامل ابعاد اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و نفوذ دانست. روش کار وی نیز تحلیل ثانویه بوده است. میزان همبستگی بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی از طریق شاخص همبستگی پیرسون محاسبه شد که مقدار آن برابر ۰/۵۶ شد. در مجموع سرمایه اجتماعی ۲۸/۳ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کرده است. در پایان وی به این نتیجه رسید که

---

۱. Tres

سرمایه اجتماعی یکی از عناصر کلیدی در تبیین رضایت شغلی می‌باشد.

سالرزاده و حسن زاده (۱۳۸۵) در تحقیق خویش به بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان در شهر تبریز پرداختند. در نهایت آنها به رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر پی بردند.

### روش پژوهش

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، روش پیمایش است و برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. این پژوهش در بین کارکنان ستادی شرکت ملی گاز ایران با تعداد ۹۵۵ نفر انجام شده است. نمونه آماری که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران محاسبه شد، تعداد ۲۹۰ نفر است که با شیوه نمونه‌گیری گلوله برفی<sup>۱</sup> انتخاب شدند. علت استفاده از شیوه نمونه‌گیری گلوله برفی این بوده که این تحقیق، پژوهش مفصلی بوده که در آن از تکنیک تحلیل شبکه استفاده شده و شبکه روابط افراد ترسیم شده است (البته نتایج تحلیل شبکه در این مقاله آورده نشده است). لازم به ذکر است که نمونه‌گیری این طرح ترکیبی از دو روش گلوله برفی و تصادفی بوده است. بدین معنی که در فاز اول ۱۰۰ نفر بطور تصادفی انتخابی شدند و سپس سایر افراد نمونه از طریق روش گلوله برفی انتخاب شدند. واحد تحلیل در این پژوهش فرد یا کارمند بوده است.

### تعریف مفاهیم و نحوه اندازه‌گیری متغیرها

به منظور سنجش هر یک از متغیرهای مطرح شده در سؤالات پژوهش، سؤالات و گویه‌های متناسب طراحی و با آزمون‌های آماری مورد بررسی قرار گرفتند. در واقع برای جمع‌آوری داده‌های این طرح از دو پرسشنامه محقق ساخته و پیش ساخته استفاده

---

۱. snow ball

شد. برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) که هومن (۱۳۸۱) آن را اعتباریابی کرده، استفاده شد.

این پرسشنامه یکی از رایج ترین پرسشنامه هایی است که توسط لافکوئیس و دیویس (۱۹۶۹) برای سنجش رضایت شغلی تهیه شده است. (هومن، ۱۳۸۱: ۱۱۷)

این پرسشنامه شامل دو زیر مقیاس درونی و بیرونی است؛

عواملی که زیرمقیاس های درونی نامیده می شوند عبارتند از: آزادی عمل در قضاوت شخص، امنیت شغلی، کسب موفقیت در شغل، استفاده از توانایی ها و شایستگی ها، پایگاه اجتماعی، ارائه خدمات به دیگران، متنوع دانستن شغل، به کارگیری روش هایی که مربوط به فرد است، رشد توانایی و مهارت ها، واگذاری اختیارات، آگاهی از نتایج کار و ارزش وظایف و کارهایی که انجام می شود.

عواملی که زیر مقیاس های بیرونی نامیده می شوند عبارتند از: پایگاه شغلی، میزان درآمد، روابط دوستانه با دیگران، اعمال نفوذ بر دیگران، شناسایی برای موفقیت در کار، ارتقاء و ترفیع، مشارکت در تصمیمات و روابط انسانی مدیران.

در بُعد شبکه، اندازه شبکه مورد بررسی قرار گرفت. منظور از اندازه شبکه تعداد افرادی است که فرد به طور غیررسمی در شبکه روابط خود با آنها در تعامل و ارتباط است. در بُعد اعتماد نیز میزان اعتماد کارمند به دوستان از طریق طیف لیکرت سنجیده شد. در بُعد مشارکت در تصمیم گیری ها، میزان مشارکت فرد در تصمیم گیری های واحد سازمانی از طریق چند گویه در قالب طیف لیکرت سنجیده شد. برای آزمون روایی<sup>۱</sup> از آلفای کرونباخ استفاده شد و میزان آن برابر ۰/۹ شد که میزان قابل قبولی است. سرمایه اجتماعی نیز در چهار بُعد شبکه، هنجار، اعتماد و مشارکت سنجیده شد. برای بررسی اعتبار<sup>۲</sup> از تحلیل عاملی تأییدی که از انواع اعتبار سازه است استفاده شد. همچنین اعتباری از ابزار تحقیق نیز از طریق تأیید صاحب نظران به دست آمد.

---

۱. Reliability  
۲. Validity



## تحلیل عوامل

تحلیل عوامل یک روش پیشرفته آماری است که از طریق آن می‌توان تعداد و ماهیت متغیرهایی که یک آزمون را اندازه‌گیری می‌نمایند، مشخص کرد. در این روش روابط درونی میان داده‌های مورد تحلیل، تعیین می‌شوند و برای ایجاد سهولت، متغیرها را به خوشه‌ها یا عوامل کاهش می‌دهند. سپس این خوشه‌ها یا عوامل را با توجه به آنچه که به وسیله سؤال‌های آزمون اندازه‌گیری می‌شوند نام‌گذاری می‌نمایند (عباس زادگان، ۱۳۸۴: ۱۰۸). بر طبق چارچوب نظری تحقیق، سرمایه اجتماعی سازه‌ای است که از چهار بُعد هنجار، شبکه، اعتماد و مشارکت تشکیل شده است.

برای بررسی اعتبار سازه‌ای از تحلیل عاملی استفاده شد.

طبق چارچوب نظری، سرمایه اجتماعی نیز دارای ۴ عامل است. برای بررسی اعتبار سازه‌ای این تحقیق و این که آیا داده‌ها چارچوب نظری تحقیق را تایید می‌کنند یا خیر، در گام اول نمای متغیرهای مربوط به سرمایه اجتماعی، تحلیل عاملی شد و ۴ عامل اصلی بدست آمد که این ۴ عامل در مجموع ۷۰ درصد از تغییرات را تبیین می‌کنند که میزان خوب و قابل قبولی می‌باشد.

نتایج این تحلیل عاملی در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱- نتایج تحلیل عاملی کلی

بار عاملی	سوالات پرسشنامه	عوامل
۰/۸۲	A۴	اعتماد
۰/۸۴	B۴	
۰/۸۲	C۴	
۰/۸۰	D۴	
۰/۸۰	E۴	
۰/۸۵	۱۷	هنجار
۰/۸۳	۱۹	شبکه
۰/۷۷	۱	
۰/۸۳	۲	
۰/۵	۳	
۰/۸۷	۱۵	مشارکت در

تصمیم گیری‌ها	۱۶	۰/۸۵
---------------	----	------

در گام دوم هریک از عوامل را بطور جداگانه مورد تحلیل عاملی قرار دادیم. تحلیل عاملی مجدد معرف‌های تک تک عامل‌ها بدون ارتباط با معرف‌ها و گویه‌های سایر عوامل، حاکی از آن است که هریک از این عامل‌ها مفهوم عامل مستقلی به شمار رفته و فقط یک عامل را تعریف می‌کنند. این استقلال عامل‌ها زمانی بیشتر متجلی می‌شود که بینیم تقریباً بارهای عاملی و قدرت تبیین متغیرها در شرایط تحلیل عاملی مجزا بیشتر از تحلیل عاملی مشترک است (جدول ۱). نتایج مربوط به تحلیل عاملی عوامل با ابعاد ۴ گانه را به طور مجزا نشان می‌دهد. بالاتر بودن ضرایب در جدول (۱) نسبت به جدول به (۲) حاکی از حمایت این نتایج از اعتبار سازه‌ای وسیله اندازه‌گیری و در واقع ارتباط منطقی و درست چارچوب نظری بایافته‌های تجربی تحقیق می‌باشد.

جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی (تحلیل جداگانه عوامل)

عوامل	سوالات پرسشنامه	بار عاملی	آلفای کرونباخ
اعتماد	A <sub>۴</sub>	۰/۸۱	
	B <sub>۴</sub>	۰/۸۵	
	C <sub>۴</sub>	۰/۸۴	
	D <sub>۴</sub>	۰/۸۳	
	E <sub>۴</sub>	۰/۸۱	
هنجار	۱۷	۰/۸۸	
	۱۹	۰/۸۸	
شبکه	۱	۰/۸۴	
	۲	۰/۸۴	
	۳	۰/۶۰	
مشارکت در تصمیم گیری‌ها	۱۵	۰/۹۰	
	۱۶	۰/۹۰	

## یافته‌های پژوهش

### ویژگی‌های نمونه آماری

۳۶/۱ درصد از پاسخگویان این تحقیق زن و ۶۳/۹ درصد آنان مرد بودند. از نظر وضعیت تأهل ۲۱/۸ درصد آنان مجرد و ۷۸/۲ درصد آنان متأهل بوده‌اند. سابقه کار پاسخگویان نیز از یک تا ۴۰ سال با میانگین ۱۴ سال بوده است. از نظر میزان تحصیلات، بیشترین مقدار توزیع فراوانی برای مقطع لیسانس (۹/۴۶ درصد) و کمترین برای مقطع تحصیلی زیر دیپلم (۴/۱ درصد) بوده است. ۱۹ درصد پاسخگویان نیز تحصیلات بالاتر از لیسانس داشته‌اند. به طور کلی ۱/۷۵ درصد از پاسخگویان تحصیلات دانشگاهی داشته‌اند که این امر نشان‌دهنده توجه شرکت ملی گاز به تحصیلات عالی و تخصص‌گرایی می‌باشد. از نظر سنی پاسخگویان ۲۰ تا ۶۴ ساله با میانگین سنی ۳۸ سال بودند. ۵۵ درصد پاسخگویان نیز در رده سنی ۲۶ تا ۳۰ سال قرار داشتند.

### اندازه شبکه

بیشترین تعداد دوستان صمیمی پاسخگویان از بین همکاران سازمانی برابر ۱۰ و کمترین آن صفر بوده است. هر پاسخگو نیز به طور میانگین تعداد ۳/۴ دوست صمیمی داشته است. ۷/۹۳ درصد پاسخگویان نیز دست کم یک دوست صمیمی داشته‌اند.

### اعتماد

بیش از ۹۳ درصد از پاسخگویان به دوستان سازمانی خود اعتماد بالایی داشته‌اند. میانگین نمرات نیز برابر ۲/۴ از ۵ بوده است که نشان‌دهنده جو و فضای خوب این سازمان از لحاظ اعتماد همکاران به یکدیگر می‌باشد.

جدول ۳- میزان اعتماد

ردیف	شرح	فراوانی	درصد فراوانی
۱	خیلی زیاد	۹۷	۵۵/۴
۲	زیاد	۶۷	۳۸
۳	متوسط	۱۰	۶
۴	کم	۱	۰.۶
۵	خیلی کم	۰	۰
مجموع		۱۷۵	۱۰۰






میانگین	میانہ	مد
۹۴/۲۰	۲۱	۲۵

### مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان

مشارکت کارکنان این سازمان در تصمیم‌گیری‌ها قدری از حد متوسط پایین‌تر

بوده است.

جدول ۴- میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها

ردیف	شرح	فراوانی	درصد فراوانی
۱	خیلی زیاد	۱۵	
۲	زیاد	۷۲	
۳	متوسط	۱۰۶	
۴	کم	۷۸	
۵	خیلی کم	۱۸	
مجموع		۲۸۹	۱۰۰

میانگین	میانہ	مد

۹.۰۰	۹.۰۰	۹.۱۸
------	------	------

### هنجار

نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخگویان معتقد بودند که هنجارهای حاکم بر این سازمان در جهت تشویق روحیه دوستی و همکاری است.

### جدول ۵ - هنجار

ردیف	شرح	فراوانی	درصد فراوانی
۱	خیلی زیاد	۴۳	
۲	زیاد	۱۵۴	
۳	متوسط	۷۷	
۴	کم	۹	
۵	خیلی کم	۰	۰
مجموع		۲۸۳	۱۰۰

مد	میان	میانگین
۹.۰۰	۱۰.۰۰	۱۰.۵۸

### آزمون فرضیه‌ها

برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به سطح سنجش متغیرها از آزمون‌های T-test و پیرسون استفاده شد.

جنسیت پاسخگویان و رابطه آن با رضایت شغلی

با توجه به آنکه متغیر وابسته یعنی رضایت شغلی در سطح سنجش فاصله‌ای و جنسیت اسمی دو حالتی بوده است از آزمون T استفاده شد.

جدول ۶- رابطه جنسیت با رضایت شغلی

رضایت شغلی	تعداد مشاهدات	میانگین	انحراف معیار	اشتباه معیار	مقدار T	درجه آزادی	آزمون دوطرفه سطح معنی داری
مرد	۱۶۴						
زن	۹۶						

با توجه به نتایج آزمون T با فرض برابری واریانس‌ها و یکسان نبودن تعداد زنان و مردان، به‌طور معناداری میانگین نمره مردان بیشتر از زنان بود. یعنی رابطه جنسیت با رضایت شغلی نشان دهنده این است که مردان در این سازمان رضایت شغلی بیشتری نسبت به زنان داشتند.

### سابقه کار و رابطه آن با رضایت شغلی

با توجه به این که متغیرهای سابقه کار و رضایت شغلی هر دو در سطح سنجش فاصله‌ای اندازه‌گیری شده‌اند، برای تعیین رابطه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. این آزمون وجود رابطه معنادار بین دو متغیر را نشان می‌دهد. ( $r = 0/304$  ,  $sig = 0/000$ ) نتایج بیانگر آن است که بین دو متغیر رابطه مستقیم وجود دارد. یعنی آنهایی که سابقه کار بیشتری دارند، از رضایت شغلی بالاتری نیز برخوردارند.

### وضعیت تأهل و رابطه آن با رضایت شغلی

متغیر تأهل نیز در سطح سنجش اسمی دو حالتی است بنابراین از آزمون T استفاده شد.

جدول ۷- رابطه وضعیت تاهل و رضایت شغلی

رضایت شغلی	تعداد مشاهدات	میانگین	انحراف معیار	اشتباه معیار	مقدار T	درجه آزادی	آزمون دو طرفه سطح معنی داری
مجرد	۵۷	۴۹/۵۸	۵۲/۹	۲۶/۱	-۰.۶۵/۲	۲۵۶	۰.۴/۰
متاهل	۲۰۱	۰۱/۶۲	۸۰/۱۱	۸۳/۰			

با توجه به آزمون T با فرض برابری واریانس‌ها و یکسان نبودن تعداد مجردین با متاهلین، نمره متاهلین به طور معناداری بیشتر از مجردین بوده است. یعنی رابطه وضعیت تأهل با رضایت شغلی نشان‌دهنده رضایت شغلی بیشتر متاهلین نسبت به کارکنان مجرد می‌باشد.

### رابطه اعتماد با رضایت شغلی

با توجه به آنکه هر دو متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای سنجیده شده‌اند، از آزمون پی‌رسون استفاده شد. این آزمون وجود رابطه معناداری را بین دو متغیر نشان می‌دهد ( $r=0/235, sig=0/003$ ). به این معنی که بین دو متغیر رابطه مستقیم وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش اعتماد کارکنان به یکدیگر، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد.

### ارتباط شبکه روابط با رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین این دو متغیر در سطح فاصله‌ای نشان می‌دهد که بین دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد ( $r=0/266$ ,  $sig=0/000$ ). به این معنی که بین دو متغیر رابطه مستقیم وجود دارد. به عبارت دیگر اشخاصی که دوستان بیشتری در سازمان دارند، رضایت شغلی بالاتری نیز دارند.

#### رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان و رضایت شغلی

دو متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای سنجیده شده‌اند. آزمون ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معناداری بین دو متغیر را نشان می‌دهد ( $r=0/436$ ,  $sig=0/000$ ). با توجه به آن که بین دو متغیر رابطه مستقیم وجود دارد، بنابراین می‌توان گفت که هر چقدر کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان بیشتر مشارکت داشته‌اند، رضایت شغلی آنان نیز بیشتر خواهد بود.

#### رابطه هنجارهای رایج در سازمان و رضایت شغلی

با توجه به سنجیده شدن دو متغیر در سطح فاصله‌ای، آزمون ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معنادار بین دو متغیر را نشان می‌دهد ( $r=0/406$ ,  $sig=0/000$ ). از مستقیم بودن رابطه بین دو متغیر می‌توان نتیجه گرفت که هر چقدر هنجارهای رایج در سازمان به تقویت روحیه دوستی و همکاری پردازند، رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد.

#### رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی (فرضیه اصلی تحقیق)

دو متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای سنجیده شده‌اند. آزمون ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معنادار بین دو متغیر را نشان می‌دهد. ( $r=0/549$ ,  $sig=0/000$ ). یعنی بین دو متغیر رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌گردد.



### رابطه سرمایه اجتماعی و بُعد بیرونی رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معنادار بین دو متغیر را نشان می‌دهد ( $r=0/507$ ,  $sig=0/000$ ). یعنی بین دو متغیر رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد و با افزایش سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی در بُعد بیرونی افزایش می‌یابد.

### رابطه سرمایه اجتماعی و بُعد درونی رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معنادار بین دو متغیر را نشان می‌دهد. ( $r=0/503$ ,  $sig=0/000$ ). یعنی با توجه به رابطه مستقیم بین دو متغیر با افزایش سرمایه اجتماعی رضایت شغلی در بُعد درونی افزایش می‌یابد.

### تحلیل چند متغیره

در این بخش از تحلیل به بررسی روابط چندگانه بین متغیرها پرداخته می‌شود. هدف این بخش یافتن میزان و سهم اثر متغیرهای مستقل در توضیح ابعاد سرمایه اجتماعی است.

### مدل رگرسیونی

بر اساس نظرات مطرح شده عواملی که در رضایت شغلی در این تحقیق مؤثر فرض شده‌اند شامل اعتماد، شبکه روابط، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، هنجار و متغیرهای زمینه‌ای، جنسیت، سابقه کار و تأهل می‌باشند که با روش stepwise وارد معادله شدند که در نهایت متغیرهای اعتماد، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، هنجار و سابقه کار در معادله باقی ماندند. میزان  $R^2$  (ضریب تعیین) برابر ۰.۴۱ و مقدار  $R^2$  تصحیح شده نیز برابر ۰/۳۸ گردید. به این معنی که ۴۱ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. معادله نهایی طرح بدین صورت می‌باشد:

$$\text{رضایت شغلی} = ۰/۱۸ (\text{سابقه کار}) + ۰/۲۳ (\text{اعتماد}) + ۰/۲۸ (\text{هنجار}) + ۰/۲۹ (\text{مشارکت}) =$$

پس از انجام تحلیل مسیر، میزان تاثیر مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل بدین صورت بدست آمد:

جدول ۸- میزان تاثیر مستقیم، غیر مستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته رضایت شغلی

متغیرها	انواع تاثیر	
	مستقیم	غیرمستقیم
مشارکت	۰/۳۳۸	۰/۱۳۰
هنجار	۰/۲۹۱	۰/۱۲۳
اعتماد	۰/۱۸۱	—
شبکه روابط	—	۰/۰۵۹
تحصیلات	—	-۰/۰۳۸
سن	—	۰/۱۹۲
سابقه	—	-۰/۱۲۵
کل	۰/۳۳۸	۰/۴۶۱

### بحث و نتیجه گیری

یکی از راه‌های افزایش رضایت شغلی در هر سازمان توجه ویژه به ساختار روابط میان کارکنان و به عبارت بهتر سرمایه اجتماعی در آن سازمان می‌باشد. هدف این تحقیق نیز بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی می‌باشد. سرمایه اجتماعی به عنوان توانایی حاصل برای فرد در اثر عضویت در شبکه‌ای از روابط مبتنی بر اعتماد تعریف شده است. اعتماد، شبکه روابط، هنجار و مشارکت نیز به عنوان ابعاد سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شده‌اند. رضایت شغلی نیز در دو بُعد درونی و بیرونی اندازه‌گیری گردید.

نتایج بدست آمده از تحلیل داده‌ها گواه این مطلب است که به طور کلی بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران رابطه مستقیم و معناداری وجود داشته است. این رابطه شامل چهار بُعد اعتماد، شبکه روابط، هنجار و مشارکت برای سرمایه اجتماعی و دو بُعد درونی و بیرونی برای رضایت شغلی بوده است که به طور جزئی نیز این هشت رابطه بررسی گردید که بین هر یک از اجزای سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود داشته است.

نتایج این تحقیق شاهد دیگری مبنی بر ارتباط بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی می‌باشد. چنین رابطه‌ای در تحقیقات دیگر از جمله در پژوهشی که توسط سالارزاده و حسن زاده به بررسی تاثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان در سال ۱۳۸۵ انجام شده است به اثبات رسیده است. بر این اساس می‌توان به اهمیت نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد رضایت شغلی تاکید نمود. نگاهی به اجزا این رابطه می‌تواند جزئیات با ارزشی را در زمینه مدیریت سازمان‌ها به سیاست‌گذاران، تصمیم‌گیران و مدیران بخش‌ها ارائه نماید. توجه به محتوای هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی نکاتی را برای ما روشن می‌سازد که گاه از دید مدیران مورد غفلت قرار می‌گیرد. مزایای مادی تنها تعیین کننده رضایت شغلی نیست در مقابل ایجاد و گسترش روابط مبتنی بر اعتماد در میان کارکنان یکی از عوامل مهم تاثیرگذار در ایجاد رضایت شغلی می‌باشد. که این مهم خود می‌تواند زمینه تحقیق مستقلی برای محققان بعدی باشد. عامل مهم دیگر در ایجاد رضایت شغلی فرهنگ سازمانی مبتنی بر همکاری و دوستی متقابل است. چنین فرهنگی می‌تواند زمینه‌ای سازنده برای شکل‌گیری رفتارهای کارکنان در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و به تبع آن افزایش رضایت شغلی باشد. عامل مهم دیگری که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، مشارکت کارکنان در امور سازمان می‌باشد. این عامل خود نمادی از دموکراسی محیط‌های سازمانی می‌باشد که از سویی به نحوه تفکر مدیر و از سوی دیگر به پذیرش از سوی کارکنان باز می‌گردد. نگاهی به عوامل یاد شده،

نوعی سبک مدیریتی را آشکار می‌سازد؛ که در صورت بررسی و ارتباط با سایر سبک‌های مدیریتی می‌تواند به مدل جدیدی از مدیریت در سازمان‌ها منجر شود. این تحقیق شامل نتایج فرعی اما مهم دیگری نیز می‌باشد. نگاهی به این نتایج نشان می‌دهد که تلقی ساده انگارانه از ابعاد مالی در سازمان‌ها باید تغییر کند. در این تحقیق ابعادی همچون متغیرهای جنسیت، وضعیت تاهل و سابقه کار بازتابی از مسائل مالی را به ما نشان داد. برخی از عمده‌ترین نتایج فرعی این تحقیق نشانگر آن است که مردان رضایت بیشتری نسبت به زنان، متاهلان نسبت به مجردها، و افراد با سابقه نسبت به تازه کارها داشته‌اند، که هر سه متغیر با حقوق و دستمزد، جایگاه شغلی و امنیت استخدامی در رابطه مستقیم می‌باشند که هر سه زمینه بازتابی از مزایای مادی می‌باشند. در انتها می‌توان مهمترین پیشنهادهای بدست آمده از این تحقیق را بصورت زیر خلاصه نمود:

- ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد در میان کارکنان سازمان
- ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب جهت تعامل میان کارکنان
- ایجاد زمینه‌ای مناسب جهت افزایش مشارکت کارکنان در امور سازمان
- توجه به مسائل مالی در قالب حقوق، جایگاه شغلی و امنیت استخدامی
- استفاده از شاخص‌های یاد شده برای ارائه مدل مدیریتی در تلفیق با سایر الگوهای مدیریتی
- بررسی دقیق‌تر هر یک از ابعاد یاد شده به عنوان موضوع مستقل پژوهش

## منابع

- ازکیا و غفاری؛ مصطفی و غلامرضا. (۱۳۸۰)، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان، *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۱۷.
- ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۳)، *توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی ایران*، تهران: نشر نی.

- باستانی و همکاران. (۱۳۸۶)، سرمایه اجتماعی شبکه و اعتماد متقابل بین شخصی، *مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی*، دانشگاه الزهرا س ۱۶ شماره ۶۱.
- بحرالعلوم و همکاران. (۱۳۸۳)، ارتباط بین سبک مدیریت بارضایت شغلی کارکنان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران، *پژوهش در علوم ورزشی*، شماره چهارم.
- تاجیخس، کیان. (۱۳۸۴)، *سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه*، تهران: انتشارات شیرازه.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی، ثروت نامرئی، *نشریه حیات نو اقتصادی*.
- چلبی، مسعود. (۱۳۷۵)، *جامعه‌شناسی نظم*، تهران: نشر نی.
- سالارزاده، نادر؛ داوود حسن‌زاده. (۱۳۸۵)، بررسی تاثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان، *فصلنامه علوم اجتماعی*، شماره ۳۳.
- ظهوری و همکاران. (۱۳۸۶)، بررسی اثرات تصمیم‌گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان مطالعه موردی: بانک کشاورزی استان خوزستان، *دانش مدیریت*، دوره ۲۱ شماره ۸۰.
- عسگری، علی. (۱۳۸۱)، جستجوی معنا در محیط کار (۲۲ کلید رضایت شغلی)، *مجله تدبیر*، شماره ۱۲۱، اردیبهشت ۸۱.
- فقیهی و فیضی، ابوالحسن و طاهره. (۱۳۸۵)، سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان، *دانش مدیریت*، شماره ۷۲.
- فیلد، جان. (۱۳۸۵)، *سرمایه اجتماعی*، ترجمه: جلال متقی، تهران: موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی.
- میرکمالی و نارنجی. (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران و دانشگاه صنعتی شریف، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۸.

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رضایت ... ۱۳۳

- وحیدا و نیازی، فریدون و محسن. (۱۳۸۳)، تاملی در مورد رابطه بین ساختار خانواده و مشارکت اجتماعی در شهر کاشان، *نامه علوم اجتماعی*، شماره ۲۳.
- وحیدا و همکاران. (۱۳۸۳)، رابطه سرمایه اجتماعی با هویت اجتماعی دانشجویان "مطالعه موردی ۱۱ دانشگاه دولتی شهر تهران"، *مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)*، جلد ۱۷ شماره ۲.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱)، *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- Beugelsdijk S. & van schaik T. (۲۰۰۵). *differences in social capitals between ۵۴ western European Regions*, *Regional Studies* ۳۹.
- Burt S. Ronald, (۲۰۰۰). *The network structure of social capital*, *Research in Organizational Behavior*, Vol ۲۲.
- Flap, Henk and Beate Volker (۲۰۰۱). *Effects of different types of networks on instrumental and social aspects of work*, *Social Networks* Vol ۲۳ Issue ۴
- Glaeser L& colleagues. (۲۰۰۲). An Economic Approach To Social Capital, *The Economic Journal*, ۱۱۲ (November).
- Harrington, Brooke, (۲۰۰۱). *Organizational performance and corporate social capital: A contingency model*, *social capital of organization*, vol ۱۸.
- Herreros, Francisco, (۲۰۰۴). *The problem of forming social capital: why trust?* Palgrave mcmillan press.
- Keefer & Knack, Philip & Stephen, (۲۰۰۵). *Handbook of new institutional economics*, Springer us press.
- Requena, Felix. (۲۰۰۲). *Social Capital in the Spanish Quality of Working Life Survey*, country paper prepared by Fleix Requena Spanish Ministry of labour and Social Affairs, foe the OECD-UK