

## عنوان مقاله: مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان:

بررسی موردی بانک‌های دولتی شهر کرمان

صدیقه خورشید

دریافت: ۹۰/۱۱/۲۸

پذیرش: ۹۱/۴/۱۹

مقاله برای اصلاح به مدت ۵ ماه و ۲۲ روز نزد پدیدآور بوده است

### چکیده:

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن است. این پژوهش با روش توصیفی - همبستگی انجام شده است. بانک‌های دولتی شهر کرمان، جامعه آماری پژوهش حاضر است و ابتدا پنج بانک ملی، ملت، تجارت، رفاه و مسکن، و سپس چهار شعبه از بانک‌های مذکور، به طور تصادفی انتخاب گردید. همه کارکنان شعبه‌های مذکور که در مجموع، ۴۰۰ نفر بودند، در پژوهش مشارکت داده شدند. داده‌های استخراج شده از ۳۰۸ پرسشنامه، مبنای آزمون فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که الف) سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد سازمانی کارکنان و نیز دو بعد هنجاری و عاطفی آن در سطح  $\alpha = 0/01$  تأثیر مستقیم، مثبت و معنی‌داری دارد، در حالی که تأثیر معنی‌داری بر تعهد مستمر کارکنان ندارد؛ ب) سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی، بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن تأثیر معنی‌داری ندارد؛ ج) سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی، بر سرمایه اجتماعی ارتباطی در سطح  $\alpha = 0/01$  تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد؛ د) نتایج تحلیل مسیر نیز نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد سازمانی و دو بعد تعهد هنجاری و تعهد عاطفی آن، تأثیر نامستقیم و معنی‌داری دارد، در حالی که تأثیر معنی‌داری بر تعهد سازمانی مستمر کارکنان ندارد.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی ارتباطی، سرمایه اجتماعی ساختاری، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، تعهد مستمر

۱. استادیار مدیریت سیستم،  
گروه مدیریت، دانشکده  
اقتصاد، مدیریت و علوم  
اداری دانشگاه سمنان  
mar\_70709656@  
yahoo.com

## مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان: بررسی موردی بانک‌های دولتی شهر کرمان

### مقدمه

انسان و تأثیر آن در بهبود نتایج سازمانی، همواره مورد توجه اندیشمندان و پژوهشگران در حوزه‌های روان‌شناسی سازمانی، علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی بوده است. توجه فزاینده به انسان، سبب شده است که پژوهشگران حوزه بازاریابی رابطه‌ای، از منابع انسانی سازمان به عنوان مشتریان داخلی سازمان یاد کنند. این بدان معناست که سازمان‌ها، بیش از گذشته به کارکنان متعهدتر نیاز دارند. کارکنانی که اهداف و ارزش‌های سازمان را بپذیرند، به آنها اعتقاد داشته باشند و با میل و رغبت بیشتری برای تحقق آنها کوشش کنند (Porter, Steers, Mowday & Bou-lian, 1974: 604, Angle & Perry, 1981: 2).

بر اساس یافته‌های برخی پژوهش‌ها، عوامل متعددی از جمله رضایت شغلی (Stranglen, Seaborn & Barnhar, 2008; porter, steers, Mowday & Bouliian, 1974: 2, Cur-rivan, 1999: 496)، درگیری شغلی (Nouri, 1994)، روابط متقابل زبردست - سرپرست (Timothy, Golden & Veiga, 2008: 78)، اعتماد متقابل کارکنان و مدیران (خنیفر، مقیمی، جندقی و زروندی، ۱۳۸۸: ۳)، ادراک مثبت عدالت سازمانی (Lambert, Hogan & Griffin, 2007: 644)، استقلال (Cuyper & Witte, 2006: 441)، ادراک ساختار سازمانی (Schwepker, 2001: 39)، فضای خدماتی (Paulin, Ferguson & Bergeron, 2006: 906)، خدمات‌گرایی (Kim, Leong & Lee, 2005: 171)، تناسب فرد - سازمان و همراستایی اهداف و ارزش‌های فرد - سازمان (Verquer, Beehr & Wagner, 2003: 473)، توانمندسازی (موغلی، حسن‌پور و حسن‌پور، ۱۳۸۸: ۱۱۹)، احساس تعلق سازمانی (خورشید، ۱۳۸۸: ۱۲۵ - Carmon, Miller, Raile & Ro-ers, 2010: 210) و دل‌بستگی روانی و تعلق خاطر (O'Reilly & Chatman, 1986: 492) بر تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت می‌گذارد که همگی بیانگر موضوع مهم روابط و تعاملات بین سازمان و کارکنانش، و کیفیت آنها است. در پژوهش‌های پیشین استدلال شده است که روابط و تعاملات اجتماعی در میان افراد، که به عنوان سرمایه اجتماعی معرفی شده است، بر موفقیت و

تعالی همه نظام‌های اجتماعی و سازمانی تأثیر فراوانی دارد (Tymon & Stumpf, 2003: 77). سرمایه اجتماعی از طریق روابط و تعاملات متقابل اجتماعی در میان اعضای یک نظام اجتماعی (برای مثال، یک سازمان) ایجاد می‌شود و به عنوان نتیجه روابط اجتماعی توسعه می‌یابد. روابطی که افراد در طی زمان با همدیگر برای ایجاد آن سرمایه‌گذاری می‌کنند. سرمایه اجتماعی با توانایی سازمان برای ایجاد تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت دارد و سازمان می‌تواند از طریق توجه به کارکنان خود و حمایت و پشتیبانی از آنها، تعلق خاطر و دلبستگی روانی آنها را کسب کند (Leana & Van Buren, 1999: 539)، اما سطح آن به کیفیت روابط و نگرش‌های افرادی منوط است که سازمان را تشکیل می‌دهند. در پژوهش حاضر سعی می‌شود چگونگی تأثیر سرمایه اجتماعی در سازمان، یعنی تأثیر سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن (تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر) در صنعت بانکداری کاوش و بررسی گردد.

### مسأله پژوهش

صنعت بانکداری ایران در دهه اخیر با حضور و فعالیت گسترده بخش خصوصی و ایجاد و توسعه بانک‌های خصوصی، بیش از گذشته با چالش جذب و حفظ مشتریان وفادار و خشنود مواجه شده است. موفقیت و کسب مزیت رقابتی صنایع خدماتی، از جمله صنعت بانکداری در دنیای رقابتی شدید عصر اطلاعات و ارتباطات، و جذب و حفظ مشتریان به داشتن نیروی کار راضی و خشنود و متعهد به سازمان منوط است. از این رو، سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای به اعضای نیاز دارند که اعتقاد داشته باشند سازمان‌شان، مکانی خوب برای کار کردن است، و در نتیجه، وفاداری خود را به آن نشان دهند و نیت ترک آن را نداشته باشند. بر اساس یافته‌های برخی پژوهش‌ها، تعهد سازمانی فراوان کارکنان، نتایج شغلی مثبت (Jaramillo, Mulki & Marshall, 2005: 710) از جمله سعی و تلاش بیشتر در کار (Bycio, Hackett & Allen, 1995: 474)، عملکرد شغلی بهتر (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002: 48, Mathieu & Zajac, 1996: 479, Becker, Billings, Eveleth & Gilbert, 1990: 189)، غیبت، نقل و انتقال و جابجایی و ترک خدمت کمتر (Mathieu & Zajac, 1990: 189, Becker, Billings, Eveleth, 1996: 479, Ricketta, 2002: 264) ایجاد می‌کند که متعاقباً پیامدهای مثبتی برای سازمان پدید می‌آورد (Cheng & Stockdale, 2003: 485, Chen & Francesco, 2003: 507). اما فقدان آن، موجب پیدایش آثار زیانباری از جمله تضاد کار - خانواده، فقدان ادراک عدالت و انصاف سازمانی، غیبت، تأخیر، جابجایی و نقل و انتقال و ترک خدمت می‌شود (McNeese-

Becker, Bill-) 186: 2001 (Smith) که بر کارایی و اثربخشی سازمان تأثیر منفی می‌گذارد (-Becker, 1996, 479 (Smith, Eveleth, & Gilbert). از دیرباز تاکنون، پژوهشگران دانشگاهی و مدیران و اداره کنندگان سازمان‌ها - خواه سازمان‌های عمومی و خصوصی، سازمان‌های تولیدی و خدماتی، یا سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی - به موضوع تعهد سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر آن علاقمند بوده‌اند. از این‌رو، در پژوهش حاضر، فرض شده است که سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان متغیری پیش بین برای تعهد سازمانی عمل کند. از آنجایی که سرمایه اجتماعی از طریق تبادلات مثبت در شبکه‌ای از روابط بین عاملان یک شبکه در گذر زمان پدید می‌آید، سازمان‌ها کوشش می‌کنند تعلق خاطر و دلبستگی روانی کارکنان خود را با توجه به آنها و حمایت از آنها کسب کنند. بر اساس نظریه تبادل اجتماعی (Blau, 1964)، تبادل رابطه‌ای از طریق احترام متقابل، اعتماد، و تعهدات و التزام‌های آزاد علاوه بر دوسویگی مستمر و مداوم بین طرفین رابطه توصیف می‌شود. از این‌رو، کارکنانی که درک می‌کنند ارزشمند و مورد احترام هستند، به احتمال بسیار، این رفتار را با اعتماد و تعهد در رابطه تبادل جبران می‌کنند. بنابراین، تبادل مثبت علائم و نشانه‌های اجتماعی در شکل تعهد سازمانی به واکنش‌های عاطفی افراد، به تبادلات پیشین منوط است. به اعتقاد بت من و ارگان (۱۹۸۳، ۵۹۱) در نظریه تبادل اجتماعی پیش‌بینی می‌شود که افراد کوشش می‌کنند الطاف و محبت‌های دیگران را جبران کنند. یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان داده است که سرمایه اجتماعی با توانایی سازمان برای کسب تعهد کارکنان خود رابطه مثبت دارد. (Leana, & Van Buren, 1999: 540) ایزنبرگ و همکاران (۲۰۰۱، ۴۴) نیز دریافتند که احساس تعهد و التزام کارکنان برای جبران الطاف کارفرمای‌شان، احساس تعهد عاطفی در کارکنان ایجاد می‌کند. اما یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان داده است که جامعه بشری، و در نتیجه، سازمان‌های آن در حال تجربه افول و زوال سرمایه اجتماعی است که این وضعیت، پیامدهای منفی و ناگواری را مانند افزایش بی‌اعتمادی در درون نظام، افزایش تضادها و تناقض‌ها، نارضایی و رفتارهای نابهنجار کارکنان مانند تخلف‌ها، سرقت، اختلاس و رشوه‌خواری را پدید می‌آورد که متعاقباً، موجب افزایش هزینه‌های اطلاعاتی، هزینه‌های قانونی، و نیز هزینه‌های معاملات سازمان از طریق طراحی و بکارگیری نظام‌های کنترلی دشوار و شدید مانند نصب دوربین‌های مدار بسته در محیط کار می‌شود. همان‌طور که در یافته‌های پژوهش‌های گذشته بیان شده است، در نبود سرمایه اجتماعی، افراد و سازمان‌ها با گرفتاری‌ها و مسائل دشوار و غامض تری مواجه خواهند شد، فرصت‌های اجتماعی و اقتصادی آنها محدودتر می‌شود، و سازمان‌هایی ایجاد می‌گردد که با کارایی کمتری کار می‌کنند (Rose-Ackerman, 2001: 420). فوکویاما درباره این موضوع استدلال

کرده است که نظام‌های کم‌هزینه و ساده‌تر مبتنی بر اعتماد، به تدریج با قوانین و مقررات رسمی جایگزین می‌شوند، قوانینی که باید درباره آنها مذاکره و توافق انجام شود و بر اساس آنها، اقامه دعوی صورت گیرد و گاهی اوقات با ابزارهای جبر و زور اجرا شود (Fukuyama, 1995: 90). وی هزینه‌های معاملات را به عنوان هزینه‌هایی شناسایی کرده است که بر همه سازمان‌ها یا فرهنگ‌ها در نبود سرمایه اجتماعی تحمیل می‌گردد (Fukuyama, 1995). پاتنام نیز بیان کرده است که فقدان پیوند و ارتباط در میان اعضای یک سازمان سبب می‌شود که اقدام‌های مشارکتی مولد و بهره‌ور به دشواری انجام گردد (Putnam, 1995: 50, 1998: 64, 2000: 87). از آنجایی که نظام بانکی در کشور ما در سه دهه اخیر با معضله‌هایی مانند اختلاس‌های میلیاردی و در نتیجه، افزایش کنترل‌های رسمی مواجه شده است، در پژوهش حاضر، پاسخ به این پرسش مورد توجه است که آیا افول و زوال سرمایه اجتماعی سبب کاهش تعهد سازمانی کارکنان در نظام بانکی کشور می‌شود. به بیان مثبت، آیا سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه دارد.

## مبانی نظری پژوهش

### الف. تعهد سازمانی

تعهد سازمانی، یک حالت روان‌شناختی است که بیانگر رابطه کارمند با سازمانش است (Meyer & Allen, 1997: 154). او را به سازمانش متعهد می‌سازد (Meyer, Allen & Gel- latly, 1990: 711) و سبب ماندگاری او در سازمان می‌شود (Meyer & Allen, 1997: 154). در ضمن، نوعی ثبات روان‌شناختی، و حس همکاری و کمک به سازمان در کارمند ایجاد می‌کند و در نتیجه، کارمند را به اجرای اقداماتی ملتزم و متعهد می‌کند که به تحقق اهداف سازمان منجر می‌گردد (Bentein, Vandenberg, Vandenberghe & Florence, 2005: 469).

مفهوم تعهد سازمانی در سه دوره متوالی، توسعه و تکامل یافته است. در اولین دوره، تعهد به عنوان کمربند جانبی<sup>۱</sup> توصیف شده است. بکر به عنوان مشهورترین پژوهشگر این دوره، تعهد را با استفاده از نظریه کمربند جانبی تعریف کرده است. وی اصطلاح "کمربند جانبی" را برای توصیف سرمایه‌گذاری‌های ارزشمند تجمیع شده‌ای به کار برده است که یک کارمند با ورود به سازمان و ماندگاری‌اش در سازمان انجام می‌دهد، به گونه‌ای که با ترک سازمان، همه آنها از بین خواهد رفت. بنابراین، ترس و تهدید نابودی این سرمایه‌گذاری‌ها و نیز ادراک فقدان گزینه‌های جایگزین سبب می‌شود که یک کارمند به سازمانش متعهد شود (Becker, 1960: 33).

#### 1. Side-belts

در دومین دوره، تعهد به عنوان نوعی تعلق خاطر و دلبستگی روانی توصیف می‌شود. در این دوره، پورتر و همکارانش، تعهد را قوت و قدرت نسبی احساس تعلق یک فرد به سازمان، و درگیری او در سازمان تعریف کرده‌اند (Mowday, Steers & Porter, 1979: 227). در واقع، تعهد بر اساس رویکرد پورتر و همکارانش (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974: 605) با سه عامل ذیل توصیف می‌شود: الف) باور قوی به اهداف و ارزش‌های سازمان و پذیرش آنها؛ ب) تمایل به تلاش فراوان به نفع سازمان؛ ج) گرایش قوی به حفظ ماندگاری در سازمان.

در سومین دوره، تعهد به شکل سازه‌ای چندبعدی مفهوم‌سازی می‌شود. اوریلی و چاتمن به عنوان مشهورترین پژوهشگران این دوره، تعهد را تعلق خاطر و دلبستگی روانی فرد به سازمانش توصیف کرده‌اند و میزان جذب و درونی شدن فرد را در سازمان نشان می‌دهد (O'Reilly & Chatman, 1986: 494). بر اساس این تعریف، تعلق خاطر و دلبستگی روانی فرد از طریق سه عامل پیش‌بینی می‌شود: الف) درگیری ابزاری یا پذیرشی (رضایتی) برای پاداش‌های خاص و برونی؛ ب) احساس تعلق یا درگیری بر اساس گرایش به تعلق، وابستگی و عضویت؛ ج) درونی شدن یا درگیری پیش‌بینی شده بر اساس همگرایی بین ارزش‌های فرد و سازمان. می‌یر و آلن، از مشهورترین پژوهشگران این دوره بودند. آنها الگویی برای تعهد سازمانی بسط دادند که در پژوهش‌های تجربی بسیاری مورد حمایت قرار گرفته است (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002: 21, Meyer & Allen, 1997: 48). بر اساس الگوی مذکور، تعهد سازمانی از سه مؤلفه تشکیل شده است: الف) تعهد عاطفی بیانگر تعلق خاطر و دلبستگی عاطفی یک کارمند به سازمان است که با ایجاد پیوند بین هویت فرد و سازمان (Sheldon, 1971: 145)، و تعلق خاطر و دلبستگی روانی فرد به سازمان به خاطر خودش، صرف‌نظر از ارزش ابزاری آن توصیف می‌شود (Buchanan, 1974: 536). این نوع تعهد سبب می‌شود که کارمند خواهان تداوم بخشیدن به رابطه‌اش با سازمان باشد (Meyer & Allen, 1997: 89)؛ ب) تعهد هنجاری با احساس تعهد، التزام و وفاداری یک کارمند به سازمان مرتبط است (Meyer & Allen, 1997: 100, Meyer, Allen & Gellatly, 1990: 714, Meyer & Allen, 1991: 64). که از فشارهای هنجاری درونی شده توسط کارمند از طرق جامعه‌پذیری فرهنگی یا خانوادگی قبل از ورود به سازمان و عضویتش در آن، فرایندهای جامعه‌پذیری سازمانی بعد از ورود به سازمان یا ترکیبی از تجارب پیشین و جامعه‌پذیری سازمانی پدید می‌آید (Meyer & Allen, 1991: 65). کارکنان با تعهد هنجاری فراوان، نوعی حس التزام برای حفظ ارتباطشان با سازمان دارند (Meyer & Allen, 1991: 66). ج) تعهد مستمر از نظریه کمربند جانبی (Becker, 1960: 33) بسط

یافته است. تعهد مستمر، محصول فرایندهای حسابگرانه‌ای است که یک کارمند به وسیله آنها، منافع متعددی مانند حقوق بازنشستگی و مستمری، ارشدیت، مرتبه و موقعیت اجتماعی و دسترسی به شبکه‌های اجتماعی را کسب می‌کند. این منافع با خروج کارمند از سازمان، از بین خواهد رفت. بر اساس یافته‌های پژوهش‌های اخیر، تعهد مستمر از سازه‌های فرعی میزان ایثار و فداکاری شخصی در ارتباط با ترک سازمان، و فقدان گزینه‌های جایگزین تشکیل شده است (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002: 23, Powell & Meyer, 2004: 159).

### ب. سرمایه اجتماعی

هاینفان مفهوم سرمایه اجتماعی (Hanifan, 1916: 131) را "حسن نیت"، "رفاقت و دوستی"، "همدردی متقابل" و "معاشرت و تبادلات اجتماعی" در میان گروهی از افراد توصیف کرده است که یک نظام اجتماعی را پدید می‌آورد. از زمان معرفی آن تاکنون، مفهوم‌سازی‌های فراوانی برای آن انجام شده که به بیان تعاریف متفاوتی درباره آن منجر شده است که با سرمایه اجتماعی در سطح فرد مرتبط است. ناهاپیت و قوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 244)، سرمایه اجتماعی را در سطح سازمان، تعریف و مفهوم‌سازی کرده است. در مقاله حاضر، مفهوم‌سازی و تعریف ناهاپیت و قوشال درباره سرمایه اجتماعی بیان شده است، زیرا بنیان نظری پژوهش اخیر را تشکیل می‌دهد. ناهاپیت و قوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 244) سرمایه اجتماعی را مجموعه منابع بالفعل و بالقوه آورده شده، دسترس‌پذیر، و پدید آمده از شبکه‌ای از روابط تعریف کرده‌اند که فرد یا واحد اجتماعی کسب می‌کند. آنها برای سرمایه اجتماعی، سه بعد در نظر گرفته‌اند (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 244): الف) بعد ساختاری؛ ب) بعد ارتباطی؛ و ج) بعد شناختی. اقدام و عمل ابعاد مذکور که در متون به عنوان دانش در عمل<sup>1</sup> تعریف شده است (Kermore, 2001: 159, 2, Klikberg, 2000)، ارتباطات مستقیم و غیرمستقیمی با عاملان محیطی و نیز اتحاد و همبستگی اجتماعی ایجاد می‌کند. این روابط، ساختار اجتماعی جدید، شبکه جدیدی از روابط جمعی و فرایندهای تولید دانش جدیدی بین عاملان ایجاد می‌کند. در ادامه، هر کدام از جنبه‌های مذکور به تفصیل تشریح می‌گردد.

سرمایه اجتماعی ساختاری، گستره ارتباطات متقابل افراد را در سازمان شامل می‌شود. آن با الگوهای روابط موجود در سازمان‌ها ارتباط دارد و در تعیین کارایی عملیات شبکه، دسترسی به منابع و مشارکت عامل نقش دارد (Wasserman & Faust, 1994: 76). سنجه‌هایی مانند

1 Knowledge in action

”مرکزیت“، ”واسط بودن“، نشان می‌دهد که چگونه مزایا و منابع، اطلاعات و قدرت از طریق موقعیت شبکه‌ای یک عامل ایجاد می‌شود. ناهاپیت و قوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 254)، بعد ساختاری سرمایه اجتماعی را با پیوندهای شبکه‌ای، شکل و آرایش پیوندها، مفید و مؤثر بودن شبکه مفهوم‌سازی کرده‌اند.

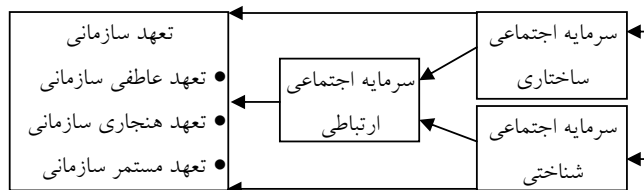
سرمایه اجتماعی ارتباطی با ماهیت و کیفیت پیوندهای رابطه‌ای ارتباط دارد و از طریق سطوح فراوان اعتماد، هنجارهای مشترک، تعهدات و التزامهای درک شده، و احساس تعلق متقابل توصیف می‌شود (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 257). تسای و قوشال (Tsai & Ghoshal, 1998: 268)، بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی را با سازه‌های اعتماد، وفاداری و قابلیت اعتماد سنجیدند. آنها تأکید کردند که این بعد بر فرایند تبادل منبع تأثیر می‌گذارد. ناهاپیت و قوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 259)، برای سنجش بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی، به اعتماد، وفاداری و قابلیت اعتماد، هنجارها و تحریم‌ها، تعهدات، التزامها و انتظارات، و احساس تعلق توجه کردند. به اعتقاد آنها، بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با روابط عاطفی بین کارکنان ارتباط دارد که از طریق دوست داشتن، اعتماد، احساس تعلق، و تقابل و دوسویگی (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 259) مفهوم‌سازی و سنجیده می‌شود.

سرمایه اجتماعی شناختی به صورت نمایش‌ها، تعبیر و نظام‌های مشترک معنی در میان شرکای رابطه تعریف می‌شود (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 260)، و سازوکاری برای اقدام جمعی است. آن، عدسی‌هایی را نشان می‌دهد که افراد با استفاده از آنها، از رفتارها و اقدامات عاملان پیرامون خود معنی و مفهوم تولید می‌کنند. این بعد به عاملان شبکه امکان می‌دهد که از اطلاعات جدید یاد بگیرند، دانش جدید توسعه دهند و از طریق شبکه، دانش جدید را انتقال دهند. تسای و قوشال (Tsai & Ghoshal, 1998: 467) بعد شناختی سرمایه اجتماعی را از طریق چشم‌انداز مشترک می‌سنجند و نشان می‌دهند که سرمایه اجتماعی شناختی بر سرمایه اجتماعی ارتباطی بسیار تأثیر می‌گذارد. ناهاپیت و قوشال (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 262)، سرمایه اجتماعی شناختی را با دو مفهوم زبان و روایت‌های مشترک می‌سنجند. در مجموع، آنها نظام‌های معنی مشترکی در درون سازمان پدید می‌آورند (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 261)، تبادل اثربخش تر ایده‌ها و دانش مشترک، و تلفیق دانش را توسط کارکنان تسهیل می‌کنند و امکان حمایت کارکنان را از یکدیگر فراهم می‌سازند (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 262).



## ج. الگوی مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

با مطالعه متون پژوهش، الگویی مفهومی (شکل ۱) برای انجام پژوهش طراحی شده است. الگوی مذکور، روابطی را تشریح می‌کند که نگارنده مقاله بین ابعاد سرمایه اجتماعی مفهوم‌سازی شده توسط ناهایت و قوشال (Tsai & Ghoshal, 1998: 244) و مؤلفه‌های تعهد سازمانی توسعه یافته توسط می‌یر و آلن (Meyer & Allen, 1991: 48) فرض می‌کند. الگوی مذکور از سه مجموعه متغیر تشکیل شده است: الف) تعهد سازمانی کارکنان و مؤلفه‌های آن (تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر)، که متغیر/ یا متغیرهای ملاک الگو را تشکیل می‌دهد؛ ب) سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی، که متغیرهای پیش‌بین الگو را تشکیل می‌دهد؛ ج) سرمایه اجتماعی ارتباطی به عنوان متغیر میانجی الگو پژوهش نقش ایفا می‌کند. فرض می‌شود که واریانس متغیر/ متغیرهای ملاک را می‌توان ناشی از متغیرهای پیش‌بین و میانجی دانست. علاوه بر این، واریانس و تغییرپذیری متغیر میانجی را می‌توان ناشی از تغییرپذیری متغیرهای پیش‌بین دانست. در الگوی مذکور، علاوه بر ترسیم روابط بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک، تأثیر متغیرهای پیش‌بین (سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی) بر یکدیگر بررسی می‌شود. بنابراین، با ملاحظه الگوی مفهومی پژوهش می‌توان فرضیه‌های پژوهش را به شرح ذیل تدوین کرد:



شکل (۱): الگوی مفهومی پژوهش

- فرضیه (۱): سرمایه اجتماعی ساختاری بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن (تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر) تأثیر دارد.
- فرضیه (۲): سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن (تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر) تأثیر دارد.
- فرضیه (۳): سرمایه اجتماعی شناختی بر تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن (تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر) تأثیر دارد.
- فرضیه (۴): سرمایه اجتماعی ساختاری بر سرمایه اجتماعی ارتباطی در بانک‌های دولتی شهر

کرمان تأثیر دارد.

فرضیه (۵): سرمایه اجتماعی شناختی بر سرمایه اجتماعی ارتباطی در بانک‌های دولتی شهر کرمان تأثیر دارد.

فرضیه (۶): بین سرمایه اجتماعی ساختاری و سرمایه اجتماعی شناختی در بانک‌های دولتی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

فرضیه (۷): سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

**الف. هدف پژوهش:** هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های هنجاری، عاطفی و مستمر آن در بانک‌های دولتی شهر کرمان است. علاوه بر این، تأثیر سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی بر سرمایه اجتماعی رابطه‌ای نیز بررسی می‌شود. بالاخره بر اساس نتایج به دست آمده از طریق تحلیل داده‌های پژوهش، راهکارهایی برای افزایش تعهد سازمانی کارکنان از طریق ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در گستره سازمان برای مدیران در نظام بانکداری بیان می‌شود.

### ب. روش پژوهش

برای انجام پژوهش حاضر، از روش پژوهش توصیفی-همبستگی استفاده شده است. با استفاده از روش پژوهش توصیفی، متغیرهای پژوهش در نمونه آماری بررسی گردیده و با توجه به هدف پژوهش، از روش پژوهش همبستگی از نوع همبستگی دو متغیره و رگرسیون چندمتغیره به منظور تبیین روابط بین متغیرهای پژوهش و نیز تبیین تغییرپذیری متغیر ملاک توسط متغیرهای میانجی و پیش‌بین استفاده شده است.

### ج. روش جمع‌آوری اطلاعات و ابزار سنجش سازه‌های پژوهش

برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش و اندازه‌گیری تعهد سازمانی-تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر، پرسشنامه‌ای حاوی ۲۳ پرسش تنظیم شده است. پرسش‌های پرسشنامه از مقیاس‌های توسعه‌یافته توسط می‌یر و آلن (Meyer & Allen, 1997: 204)، می‌یر و همکاران (Mathews & Shepherd, 2002: 373)، مودی و همکاران (Mowday, Steers & Porter, 1979: 245) و پوول و همکاران (Powell & Meyer, 2004, 175) اقتباس شده است.

بر اساس رویه شامیر و همکاران (۱۹۹۸، ۴۰۰)، در پژوهش حاضر با تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر سطح سازمان برخورد می‌شود، همان طور که کارکنان، تعهدشان را به سازمان به عنوان یک کل نشان می‌دهند. بنابراین، از پاسخگویان خواسته شد که با بررسی گویه‌های مرتبط به تعهد سازمانی، تعهدشان را نسبت به سازمان ارزیابی کنند. سپس پاسخ‌های بدست آمده از همه کارکنان در سطح فرد، از طریق فن متوسط‌گیری برای سطح سازمان به عنوان یک کل جمع‌گردید. برای سنجش سرمایه اجتماعی سازمان - سرمایه ساختاری، ارتباطی و شناختی، پرسشنامه‌ای حاوی هشتاد پرسش طراحی و تنظیم شده است. پرسش‌های این پرسشنامه، از پژوهش‌های پیشین (Powell & Meyer, 2004: 175, Tsai & Ghoshal, 1998: 474, Fusi, Harrison-Rexrode, Kennan & Hazleton, 2006: 159, McKnight, Choudhury & Kacmar, 2002: 321, Dick, Knippenberg, Kerschreiter, Hertel & Wi-eseke, 2008: 397, Chiu, Hsu, & Wang, 2006: 1886, Morgan & Hunt, 1994: 36) یا بر اساس تعاریف ارائه شده از سازه‌های سرمایه اجتماعی در متون، توسعه یافته است. گویه‌های پرسشنامه‌ها بر اساس مقیاس لیکرت مبتنی بر طیف پنج‌گزینه‌ای (بسیار موافقم=۵، موافقم=۴، میانه=۳، مخالفم=۲، بسیار مخالفم=۱) درجه‌بندی شده است.

#### د. روش تحلیل آماری

از آماره‌های توصیفی برای توصیف سازه‌های پژوهش در جامعه آماری استفاده شده است. از ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی همبستگی بین سازه‌های پژوهش، و از تحلیل رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر نیز برای بررسی و تبیین واریانس و تغییرپذیری متغیرهای ملاک توسط متغیرهای پیش‌بین و میانجی استفاده شده است.

#### ه. جامعه آماری پژوهش و نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش حاضر را پرسنل بانک‌های دولتی - بانک ملی، بانک ملت، بانک تجارت، بانک رفاه، بانک مسکن، بانک کشاورزی، بانک سپه، بانک صادرات - شهر کرمان تشکیل داده است. برای انتخاب نمونه آماری، از روش‌های نمونه‌برداری احتمالی تصادفی چندمرحله‌ای و ساده استفاده شده است. از میان بانک‌های دولتی فوق، با استفاده از روش نمونه‌برداری تصادفی چندمرحله‌ای، ابتدا پنج بانک ملی، ملت، رفاه، تجارت و مسکن انتخاب گردید. سپس بر اساس تعداد شعبه‌های هر بانک، دوازده شعبه از بانک ملی، نه شعبه از بانک مسکن، هشت شعبه از بانک ملت، هفت شعبه از بانک تجارت، و چهار شعبه از بانک رفاه تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌های

پژوهش، شعبه‌های مذکور به طور تصادفی انتخاب گردید. بالاخره با استفاده از روش سرشماری، پرسشنامه پژوهش در اختیار همه کارکنان شعبه‌های منتخب قرار گرفت که در مجموع، ۴۰۰ نفر بودند. شایان ذکر است که شعبه‌های بانک بر حسب میزان فعالیت به لحاظ تعداد پرسنل متفاوت بودند. در مجموع ۳۲۰ نفر از مشارکت‌کنندگان در پژوهش، پرسشنامه‌های خود را تحویل دادند. پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده به لحاظ مخدوش نبودن (دو جوابی بودن، عدم پاسخ، یا بی‌دقتی و بی‌حوصلگی در پاسخ دادن) بررسی گردید که در نهایت، دوازده پرسشنامه از تحلیل نهایی کنار گذاشته شد. بنابراین، ۳۰۸ پرسشنامه بنیان تحلیل‌های آماری پژوهش را شکل دادند.

### تحلیل داده‌های پژوهش و آزمون فرضیه‌ها

#### الف. تعیین روایی و اعتبار مقیاس‌های سنجش سازه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش، ابتدا روایی و اعتبار مقیاس‌های سنجش سازه‌های پژوهش بررسی و الگوهای سنجش و اندازه‌گیری آنها ارزیابی می‌گردد. بر اساس توصیه چرچیل (Churchill, 1979: 66)، ابتدا مقادیر همبستگی گویه-کل تصحیح شده برای گویه‌های تشکیل دهنده هر سازه از طریق آزمون آلفای کرونباخ بررسی گردید. اگر مقدار همبستگی گویه-کل تصحیح شده هر کدام از گویه‌های تشکیل دهنده سازه‌های پژوهش از مقدار مرزی ۰/۳۵ کمتر باشد، گویه مذکور حذف می‌شود. از این رو، گویه‌های تشکیل دهنده سازه‌های پژوهش که مقدار همبستگی گویه-کل تصحیح شده آنها کمتر از ۰/۳۵ بود، حذف گردید. نتایج نهایی در ستون سوم جدول (۱) بیان شده است. بعد از حذف گویه‌های مذکور، آزمون آلفای کرونباخ مجدداً اجرا گردید. بر اساس نتایج، مقدار آلفای کرونباخ برای همه مقیاس‌های سنجش سازه‌های پژوهش در طیف ۰/۷ تا ۰/۹۴ قرار دارد که بر اساس متون پژوهش، بیانگر اعتبار و سازگاری درونی فراوان سازه‌های پژوهش است.

برای سنجش روایی سازه‌های پژوهش از دو روش استفاده شده است: الف- تحلیل گویه. بر اساس این رویه، ضریب همبستگی پیرسون بین گویه‌ها و سازه متناظرشان محاسبه شد. همان‌طور که نتایج نشان داده است (جدول ۱، ستون ۴ و ۵)، بین گویه‌ها و سازه متناظرشان (مقیاس فرعی، و مقیاس کل تشکیل شده از مقیاس‌های فرعی) همبستگی مثبت و معنی‌داری ( $p < 0.001$ ) وجود دارد. ضرایب مثبت و معنی‌داری بین هر گویه و سازه متناظرش بر این موضوع دلالت می‌کند که هر گویه در مقیاس‌های سنجش سرمایه‌های اجتماعی ساختاری، رابطه‌ای و شناختی، و نیز تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر کارکنان در چپتی همانند مقیاس کل، علاوه بر مقیاس فرعی به طریقه

معنی‌داری متمایز می‌شود که بیانگر قدرت تشخیصی مناسب هر گویه است. همچنین رابطه بین امتیاز هر مقیاس فرعی (سازه‌های فرعی) و امتیاز مقیاس کل بررسی شد (جدول ۱، ستون ۶)، که برای مؤلفه‌های تعهد سازمانی با تعهد سازمانی در طیف ۰/۴۸ تا ۰/۹۱ و برای مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در طیف ۰/۷۵ تا ۰/۹۴ قرار دارد. همه ضرایب همبستگی، مثبت هستند و از معنی‌داری فراوانی برخوردار هستند. شایان ذکر است که ضرایب همبستگی منفی یا فاقد معنی‌داری، بیانگر نبود روایی سازه است و برعکس، ضرایب مثبت و معنی‌دار بر این موضوع دلالت می‌کند که مقیاس طرح شده، شرایط ضروری، نه کافی را برای روایی سازه تأمین می‌کند. ب- سنجش روایی سازه از طریق تحلیل عامل تأییدی. بر اساس متون پژوهش، تحلیل عامل تأییدی برای سنجش چندبعدی بودن سازه‌های پژوهش به کار می‌رود. نتایج تحلیل عامل تأییدی (جدول ۱، ستون‌های ۷ و ۸) بر سازه‌های تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد که بارهای همه گویه‌های تشکیل‌دهنده سازه‌های تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی با مقادیر  $t$  متناظرشان در سطح  $\alpha < 0/01$  معنی‌دار است. علاوه بر این، شاخص‌های NFI (نمایه پرازش نرم)، CFI (نمایه پرازش تطبیقی)، IFI (نمایه پرازش تدریجی)، RFI (نمایه پرازش نسبی) از ۰/۹۳ تا ۰/۹۸ درجه‌بندی گردید که بسیار خوب است (جدول ۲). بر اساس متون پژوهش، مقدار معادل یا بیشتر از ۰/۹۰ برای شاخص‌های CFI، NFI، RFI و IFI بیانگر پرازش خوب الگو با داده مرتبطش است (Hair et al., 2006: 85). مقدار RMSEA (ریشه خطای مجذور میانگین تقریب) برای سازه‌های تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی، به ترتیب معادل با صفر و ۰/۰۳ بود. در متون پژوهش نشان داده شده است که مقادیر کمتر از ۰/۰۵ برای RMSEA مبین پرازش خوب الگوی پژوهش با داده‌های مرتبطش است. در حالیکه مقادیر بین ۰/۰۵ و ۰/۰۸ بیانگر یک خطای استدلال تقریب است، و مقادیر بیشتر از ۰/۱ مبین پرازش ضعیف الگوی پژوهش با داده‌های مرتبطش است (Steiger, 1989: 45, Brown & For- Mels, 1990: 78, Hair et al., 2006: 85). از رویه توصیه شده توسط فورنل و لاسکر (Fornell & Larcker, 1981: 42) برای سنجش روایی واگرایی و همگرایی سازه‌های چندگویه‌ای استفاده شده است. وقتی متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای هر سازه، معادل با ۰/۵۰ یا بیشتر از مقدار واریانس کل باشد، روایی همگرایی برقرار می‌شود. همان‌طور که نتایج نشان داده است (جدول ۳) متوسط واریانس استخراج شده برای سازه‌های پژوهش حاضر به شرح ذیل است: برای سرمایه اجتماعی ساختاری، ۰/۸۴، برای سرمایه اجتماعی ارتباطی، ۰/۹۰، برای سرمایه اجتماعی شناختی، ۰/۹۱، برای تعهد هنجاری، ۰/۸۷، برای تعهد عاطفی، ۰/۸۵، برای تعهد مستمر، ۰/۸۶، برای تعهد سازمانی، ۰/۸۶، برای سرمایه اجتماعی، ۰/۸۹. در مجموع، روایی همگرایی برای

همه سازه‌های پژوهش تأیید گردید. علاوه بر این، بر اساس روش اندسون و گربینگ (Anderson & Gerbing, 1988: 415)، وقتی ضرایب مسیر بین هر گویه و سازه متناظرش به لحاظ آماری معنی‌دار باشد، روایی همگرایی ثابت می‌گردد. در پژوهش حاضر، همه ضرایب در سطح  $p < 0.01/0$  معنی‌دار بود. همچنین بر اساس روش فورنل و لاسکر (Fornell & Larcker, 1981: 42)، اگر متوسط واریانس استخراج شده بزرگتر از مجذور ضرایب همبستگی بین زوج سازه‌ها باشد، روایی واگرایی برقرار می‌شود. همان‌طور که در نتایج ملاحظه می‌شود (جدول ۳) مقدار متوسط واریانس استخراج شده، از مجذور ضرایب همبستگی بین زوج سازه‌ها بیشتر است که بیانگر وجود روایی واگرایی بین سازه‌های پژوهش است. اعتبار و قابلیت اطمینان سازه (CR) برای سازه‌های پژوهش محاسبه گردید (جدول ۳). مقدار اعتبار و قابلیت اطمینان برای سازه‌های پژوهش حاضر به شرح ذیل است: برای سرمایه اجتماعی ساختاری، ۰/۹۹؛ برای سرمایه اجتماعی ارتباطی، ۱؛ برای سرمایه اجتماعی شناختی، ۰/۹۹؛ برای تعهد هنجاری، ۰/۹۷؛ برای تعهد عاطفی، ۰/۹۸؛ برای تعهد مستمر، ۰/۹۴؛ برای تعهد سازمانی، ۰/۹۹؛ برای سرمایه اجتماعی، ۱؛ که بیانگر سازگاری درونی سازه‌های پژوهش است. میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین سازه‌های پژوهش محاسبه گردید. نتایج در جدول (۳) و (۴) بیان شده است.

جدول (۱): نتایج تحلیل گویه، همبستگی گویه-کل تصحیح شده و تحلیل عامل تأییدی

تحلیل عامل تأییدی		تحلیل گویه			همبستگی گویه-کل تصحیح شده	شماره گویه
t	مقدار برآوردی	همبستگی مقیاس فرعی با مقیاس کل	همبستگی با مقیاس کل	همبستگی با مقیاس فرعی		
		۰/۷۵**	سرمایه	سرمایه		
۷/۱۷	۰/۳۵		اجتماعی	ساختاری	۰/۳۵	۱
۸/۵۸	۰/۴۹		۰/۴۱**	۰/۵۳**	۰/۴۰	۲
۶/۹۲	۰/۴۲		۰/۳۸**	۰/۴۲**	۰/۳۷	۳
۸/۰۵	۰/۷۴		۰/۳۸**	۰/۴۷**	۰/۳۹	۴
۱۶/۵	۰/۵۱		۰/۴۷**	۰/۴۴**	۰/۶۸	۵
۵/۴۶	۰/۴۰		۰/۵۴**	۰/۵۹**	۰/۵۰	۶
۷/۱۸	۰/۴۲		۰/۴۰**	۰/۵۴**	۰/۴۲	۷
۵/۵۸	۰/۳۴		۰/۲۴**	۰/۴۵**	۰/۳۸	۸
۲/۳۷	۰/۴۳		۰/۱۹**	۰/۴۶**	۰/۴۱	۹
۱۰/۵۸	۰/۵۹		۰/۳۱**	۰/۴۹**	۰/۴۵	۱۰
۱۳/۵۷	۰/۶۸		۰/۴۲**	۰/۵۸**	۰/۵۰	۱۱
۱۲/۲۱	۰/۶۷		۰/۴۶**	۰/۶۲**	۰/۴۲	۱۲
۸/۳۳	۰/۶۶		۰/۴۵**	۰/۵۴**	۰/۳۵	۱۳
۱۴/۲۸	۰/۷۵		۰/۵۶**	۰/۶۰**	۰/۶۵	۱۴
۱۵/۴۵	۰/۷۹		۰/۳۴**	۰/۵۵**	۰/۵۷	۱۵
		۰/۹۴**	۰/۴۰**	۰/۶۰**		
۷/۴	۰/۵۰			سرمایه	۰/۳۵	۱۶
۱۵/۰۳	۰/۸۷		۰/۵۱**	ارتباطی	۰/۳۵	۱۷
۱۱/۷۷	۰/۶۴		۰/۶۹**	۰/۴۷**	۰/۵۸	۱۸
۱۰/۳۲	۰/۷۲		۰/۵۵**	۰/۶۹**	۰/۶۹	۱۹
۳/۷۸	۰/۸۷		۰/۵۷**	۰/۶۲**	۰/۷۶	۲۰
۱۲/۲۷	۰/۸۴		۰/۶۴**	۰/۶۰**	۰/۷۵	۲۱
۱۶/۲۸	۰/۸۶		۰/۶۵**	۰/۷۰**	۰/۷۳	۲۲
۱۵/۴۹	۰/۹۳		۰/۶۷**	۰/۶۷**	۰/۷۴	۲۳
۹/۹۸	۰/۶۵		۰/۶۹**	۰/۷۱**	۰/۴۸	۲۴
۱۲/۷۰	۰/۷۱		۰/۴۹**	۰/۶۹**	۰/۷۰	۲۵
۱۲/۶۹	۰/۷۶		۰/۶۱**	۰/۴۸**	۰/۶۹	۲۶
۱۲/۴	۰/۷۵		۰/۶۴**	۰/۶۳**	۰/۶۹	۲۷
۸/۵	۰/۶۰		۰/۶۵**	۰/۶۹**	۰/۴۶	۲۸

ادامه جدول (۱): نتایج تحلیل گویه، همبستگی گویه-کل تصحیح شده و تحلیل عامل تأییدی

شماره گویه	همبستگی گویه-کل تصحیح شده	تحلیل گویه			تحلیل عامل تأییدی
		همبستگی با مقیاس فرعی	همبستگی با مقیاس کل	همبستگی مقیاس فرعی با مقیاس کل	
۲۹	۰/۴۷	۰/۷۲**	۰/۴۷**		۲/۹۹
۳۰	۰/۵۴	۰/۵۲**	۰/۵۳**		۵/۵۷
۳۱	۰/۶۶	۰/۵۷**	۰/۶۳**		۱۷/۰۴
۳۲	۰/۵۴	۰/۵۹**	۰/۶۰**		۱۵/۳۴
۳۳	۰/۵۷	۰/۶۴**	۰/۵۹**		۱۳/۷۳
۳۴	۰/۵۱	۰/۵۹**	۰/۵۳**		۷/۹۷
۳۵	۰/۴۴	۰/۶۰**	۰/۳۶**		۶/۷۳
۳۶	۰/۵۶	۰/۴۵**	۰/۲۹**		۱۰/۱۹
۳۷	۰/۵۷	۰/۳۷**	۰/۴۶**		۱۰/۲۴
۳۸	۰/۵۰	۰/۵۱**	۰/۴۲**		۸/۵۹
۳۹	۰/۵۴	۰/۴۷**	۰/۳۷**		۱۳/۱۷
۴۰	۰/۵۲	۰/۳۸**	۰/۳۴**		۱۱/۸۲
۴۱	۰/۶۲	۰/۳۵**	۰/۳۷**		۱۳/۷۵
۴۲	۰/۵۲	۰/۳۷**	۰/۴۳**		۹/۹۰
		۰/۴۹**	۰/۳۵**		
		۰/۴۲**			
۴۳	۰/۴۳	۰/۵۸**	سرمایه اجتماعی		۱۳/۴۸
۴۴	۰/۵۳	۰/۴۷**	۰/۵۵**		۱۱/۷۱
۴۵	۰/۴۰	۰/۳۲**	۰/۴۸**	۰/۸۵**	۶/۸۶
		۰/۳۱**			
۴۶	۰/۳۸	شناختی			۸/۸۲
۴۷	۰/۶۰	۰/۶۳**	۰/۵۰**		۹/۰۹
۴۸	۰/۷۱	۰/۶۴**	۰/۵۸**		۱۲/۹۴
۴۹	۰/۷۶	۰/۷۰**	۰/۵۸**		۱۵/۴۲
۵۰	۰/۷۳	۰/۷۶**	۰/۶۴**		۱۱/۱۸
۵۱	۰/۳۷	۰/۷۵**	۰/۶۴**		۱۰/۵۴
۵۲	۰/۶۶	۰/۵۰**	۰/۴۵**		۱۵/۳۲
۵۳	۰/۶۵	۰/۶۷**	۰/۶۳**		۹/۳۴

فراگروه پژوهش‌های آموزشی

دوره ۲۵ - بهار ۹۱ - شماره ۱ - پیاپی ۷۹



ادامه جدول (۱): نتایج تحلیل گویه، همبستگی گویه-کل تصحیح شده و تحلیل عامل تأییدی

شماره گویه	همبستگی گویه-کل تصحیح شده	تحلیل گویه			تحلیل عامل تأییدی
		همبستگی با مقیاس فرعی	همبستگی با مقیاس کل	همبستگی مقیاس فرعی با مقیاس کل	
۵۴	۰/۶۳	۰/۶۸**	۰/۶۲**		۱۲/۲۰
۵۵	۰/۵۰	۰/۶۶**	۰/۵۲**		۵/۳۹
۵۶	۰/۴۲	۰/۵۵**	۰/۳۵**		۱۱/۶۵
۵۷	۰/۴۳	۰/۶۲**	۰/۵۷**		۱۱/۶
		۰/۵۲**	۰/۵۱**	۰/۸۶**	
۵۸	۰/۵۰	تعهد هنجاری	تعهد سازمانی		۱۰/۹۸
۵۹	۰/۵۷	۰/۷۰**	۰/۶۲**		۱۲/۱۰
۶۰	۰/۵۹	۰/۷۳**	۰/۶۲**		۱۲/۲۴
۶۱	۰/۵۰	۰/۷۷**	۰/۶۵**		۸/۶۶
۶۲	۰/۵۲	۰/۶۸**	۰/۵۳**	۰/۹۱**	۱۰/۸۱
		۰/۷۶**	۰/۶۶**		
۶۳	۰/۵۷	تعهد عاطفی			۱۳/۱۴
۶۴	۰/۴۱	۰/۷۰**	۰/۶۷**		۵/۴۱
۶۵	۰/۵۲	۰/۶۰**	۰/۴۷**		۸/۸۲
۶۶	۰/۶۱	۰/۶۶**	۰/۵۹**		۱۳/۵۶
۶۷	۰/۶۳	۰/۷۲**	۰/۶۸**		۱۳/۷۵
۶۸	۰/۵۸	۰/۷۳**	۰/۶۹**		۱۲/۷۸
۶۹	۰/۴۲	۰/۶۹**	۰/۶۳**		۷/۲۵
۷۰	۰/۳۵	۰/۵۸**	۰/۵۲**	۰/۴۸**	۹/۳۱
		۰/۵۰**	۰/۵۰**		
۷۱	۰/۵۶	تعهد مستمر			۱۱/۲۹
۷۲	۰/۵۳	۰/۸۱**	۰/۳۷**		۱۰/۴۵
۷۳	۰/۴۵	۰/۸۰**	۰/۳۴**		۸/۶۹
		۰/۷۶**	۰/۴۱**		

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۲): شاخص‌های برازندگی الگوهای سنجش و اندازه‌گیری سازه‌های پژوهش

AGFI	GFI	RFI	IFI	CFI	NNFI	NFI	RMSEA	X2/df	df	X2	سازه
۰/۹۱	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۹۵	۰/۰۵۱	۱/۸۱	۹۱	۱۶۴/۳۰	تعهد سازمانی - سطح اول
۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۰۳۹	۱/۴۶	۸۷	۱۲۷/۳۴	تعهد سازمانی - سطح دوم
۰/۹۲	۰/۹۷	۰/۹۵	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۹۷	۰۰۰۰	۱/۱۵	۱۷	۱۴/۶۸	سرمایه اجتماعی - سطح اول
۰/۹۳	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۰۶۱	۲/۱۵	۱۶	۳۴/۴۱	سرمایه اجتماعی - سطح دوم

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۳): میانگین، انحراف معیار، آلفای کرونباخ، متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و اعتبار ترکیبی (CR)

CR	AVE	آلفای کرونباخ	انحراف معیار	میانگین	سازه‌های پژوهش
۰/۹۷	۰/۸۷	۰/۷۷	۰/۶۹	۳/۷۸	تعهد هنجاری
۰/۹۸	۰/۸۵	۰/۸۰	۰/۶۴	۳/۶۹	تعهد عاطفی
۰/۹۴	۰/۸۶	۰/۷۰	۰/۹۰	۳/۱۵	تعهد مستمر
۰/۹۹	۰/۸۶	۰/۸۴	۰/۵۵	۳/۶۱	تعهد سازمانی
۰/۹۹	۰/۸۴	۰/۸۱	۰/۵۲	۳/۲۶	سرمایه ساختاری
۱	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۵۳	۳/۶۵	سرمایه رابطه‌ای
۰/۹۹	۰/۹۱	۰/۸۷	۰/۵۷	۳/۶۸	سرمایه شناختی
۱	۰/۸۹	۰/۹۴	۰/۴۶	۳/۵۲	سرمایه اجتماعی

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول (۴): ضریب همبستگی بین سازه‌های پژوهش، مجذور ضریب همبستگی و متوسط واریانس استخراج شده

سازه‌های پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. تعهد هنجاری	۰/۷۳**	۰/۱۷**	۰/۳۲**	۰/۶۰**	۰/۴۸**	۰/۸۶**	۰/۵۷**	
	۰/۱۷	(۰/۵۳)	(۰/۰۳)	(۰/۱۰)	(۰/۳۶)	(۰/۲۳)	(۰/۷۴)	(۰/۳۲)
۲. تعهد عاطفی	۰/۱۸**	۰/۳۴**	۰/۶۳**	۰/۵۲**	۰/۹۱**	۰/۶۰**	۰/۱۵	
	۰/۱۵	(۰/۰۳)	(۰/۱۲)	(۰/۴۰)	(۰/۸۳)	(۰/۳۶)		
۳. تعهد مستمر	۱	۰/۰۷۵	۰/۱۴*	۰/۱۳*	۰/۴۸**	۰/۱۴*	۰/۱۶	
	۰/۱۶	(۰/۰۰۶)	(۰/۰۲)	(۰/۰۲)	(۰/۲۳)	(۰/۰۲)		
۴. سرمایه ساختاری	۱	۰/۱۴	۰/۵۴**	۰/۵۲**	۰/۳۴**	-	-	
	-	۰/۱۴	(۰/۲۹)	(۰/۲۷)	(۰/۱۱)	-	-	
۵. سرمایه ارتباطی	۱	۰/۹۰	۰/۷۵**	۰/۶۴**	-	-	-	
	-	۰/۹۰	(۰/۵۶)	(۰/۴۱)	-	-	-	
۶. سرمایه شناختی	۱	۰/۹۱	۰/۵۳**	-	-	-	-	
	-	۰/۹۱	(۰/۲۸)	-	-	-	-	
۷. تعهد سازمانی	۱	۰/۱۶	۰/۳۶	-	-	-	-	
	-	۰/۱۶	(۰/۳۶)	-	-	-	-	
۸. سرمایه اجتماعی	۱	۰/۱۹	-	-	-	-	-	
	-	۰/۱۹	-	-	-	-	-	

شایان ذکر است که مقادیر بر روی قطر ماتریس، بیانگر متوسط واریانس استخراج شده و مقادیر درون پیرانتز، بیانگر مجذور ضریب همبستگی است.

\* معنی‌داری در سطح ۰/۰۵ و \*\* معنی‌داری در سطح ۰/۰۱

منبع: یافته‌های پژوهش

#### ۲-۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. در صورتی می‌توان از رگرسیون استفاده نمود که شرایط ذیل محقق شده باشد. الف) عدم وجود هم خطی بین متغیرهای مستقل (VIF). ب) استقلال خطاها از یکدیگر (دوربین- واتسون). مقادیر VIF به دست آمده (جدول ۵) در همه الگوهای رگرسیونی برای همه سازه‌های پژوهش در طیف ۱ تا ۲/۴۳ قرار داشت

که بر اساس متون پژوهش، کمتر از مقدار مرزی ۱۰ بوده است که فرض وجود هم‌خطی را بین متغیرهای مستقل رد می‌کند. علاوه بر این، مقدار دوربین - واتسون همه الگوهای رگرسیونی، در طیف ۱/۴۷ تا ۱/۷۶ قرار داشت که در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ بر اساس متون پژوهش قرار دارد که به نوبت بیانگر استقلال خطاها از یکدیگر است. بنابراین، از تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه‌ها و الگوی پژوهش استفاده گردید. این تحلیل در دو مرحله اجرا شده است. در مرحله اول، تعهد سازمانی و هر کدام از مؤلفه‌های آن (تعهد عاطفی، هنجاری و مستمر) به عنوان متغیر ملاک و سرمایه‌های اجتماعی ساختاری، رابطه‌ای و شناختی، به عنوان متغیرهای پیش‌بین به الگوی رگرسیون وارد گردید. نتایج این مرحله نشان داد (جدول ۵، الگوهای ۱، ۲، ۳، ۴) که سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد سازمانی ( $\beta = 0.57, p < 0.01, t = 3.7/8$ )، تعهد عاطفی ( $\beta = 0.57, p < 0.01, t = 3.7/8$ )، تعهد هنجاری ( $\beta = 0.55, p < 0.01, t = 6.8/7$ ) تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین، فرضیه دوم به جز در مورد تأثیر سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد مستمر کارکنان به سازمان، تأیید گردید. علاوه بر این، نتایج نشان داد (جدول ۵، الگوهای ۱، ۲، ۳، ۴) که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی، بر تعهد سازمانی ( $\beta = -0.04, p < 0.05, t = -0.77$ )؛  $\beta = 0.12, p < 0.05, t = 0.89/1$ )، تعهد عاطفی ( $\beta = -0.04, p < 0.05, t = -0.77$ )؛  $\beta = 0.12, p < 0.05, t = 0.89/1$ )، تعهد هنجاری ( $\beta = -0.02, p < 0.05, t = -0.42$ )؛  $\beta = 0.09, p < 0.05, t = 1.24$ ) تأثیر معنی‌داری ندارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که سرمایه‌های اجتماعی ساختاری ( $\beta = -0.02, p < 0.05, t = -0.35$ )، ارتباطی ( $\beta = 0.10, t = 1.19$ )،

جدول (۵): خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه‌های اصلی

متغیرهای پیش‌بین	متغیرهای ملاک														
	الگوی (۵): سرمایه ارتباطی			الگوی (۴): تعهد سازمانی			الگوی (۳): تعهد مستمر			الگوی (۲): تعهد هیجاری			الگوی (۱): تعهد عاطفی		
	p	t	$\beta$	p	t	$\beta$	p	t	$\beta$	p	t	$\beta$	p	t	$\beta$
سرمایه ساختاری	۰/۰۱	۴/۹	۰/۲۱ <sup>**</sup>	۰/۴۵	-۰/۷۷	-۰/۰۴	۰/۷۲	-۰/۳۵	-۰/۲۴	۰/۶۸	-۰/۴۲	-۰/۲۴	۰/۴۴	-۰/۸۷	-۰/۴۲
سرمایه ارتباطی	-	-	-	۰/۰۱	۸/۳۷	۰/۵۷ <sup>**</sup>	۰/۳۵	۱/۱۹	۰/۰۵	۰/۰۱	۷/۶۸	۰/۵۵ <sup>**</sup>	۰/۰۱	۸/۳۰	۰/۵۷ <sup>**</sup>
سرمایه شناختی	۰/۰۱	۱۴/۶	۰/۸۳ <sup>**</sup>	۰/۰۷	۱/۷۹	۰/۱۲	۰/۴۴	۰/۷۸	۰/۶۸	۰/۲۲	۱/۲۴	۰/۰۹	۰/۰۹	۱/۸۷	۰/۱۱۵
R			۰/۷۷			۰/۶۴			۰/۱۵			۰/۶۰			۰/۶۴
R <sup>2</sup>			۰/۵۵			۰/۴۲			۰/۲۲			۰/۳۶			۰/۴۰
R <sup>2</sup> تعدیل شده			۰/۳۴			۰/۴۲			۰/۱۳			۰/۳۶			۰/۴۰
خطای استاندارد برآورد			۰/۳۰			۰/۴۲			۰/۷۹			۰/۵۵			۰/۴۹
$\Delta R^2$			۰/۳۰			۰/۴۲			۰/۲۲			۰/۳۶			۰/۴۰
$\Delta F$			۲۱۷/۸۷ <sup>**</sup>			۷۲/۷۸ <sup>**</sup>			۲/۳۲ <sup>**</sup>			۵۷/۸۷ <sup>**</sup>			۶۹/۸۸ <sup>**</sup>
F			۱/۷۶			۷۲/۷۸ <sup>**</sup>			۲/۳۲ <sup>**</sup>			۵۷/۸۷ <sup>**</sup>			۶۹/۸۸ <sup>**</sup>
دوربین واتسون			۱/۵۸			۱/۷۰			۱/۷۰			۱/۶۵			۱/۵۸

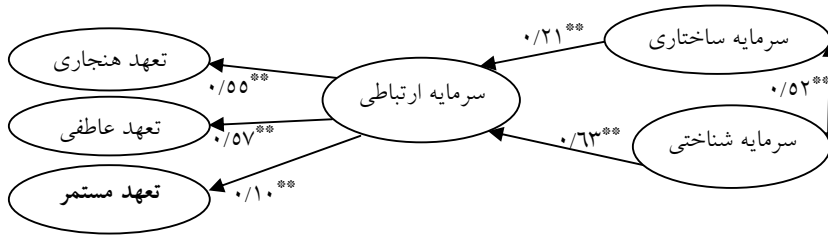
P<0.01\*\*



$p > 0/05$  و شناختی ( $p = 0/07$ )،  $t = 0/78$ ،  $\beta$ ) بر تعهد مستمر کارکنان به سازمان، تأثیر معنی‌داری نداشت. بنابراین، فرضیه‌های اول و سوم، تأیید نگردید. در مرحله دوم تحلیل رگرسیون، سرمایه اجتماعی ارتباطی به عنوان متغیر ملاک و سرمایه‌های اجتماعی شناختی و ساختاری، به عنوان متغیرهای پیش‌بین به الگوی رگرسیون وارد شد. بر اساس نتایج (جدول ۵، الگو ۵) سرمایه اجتماعی ساختاری ( $p = 0/21$ )،  $t = 4/87$ ،  $\beta$ ) و سرمایه اجتماعی شناختی ( $p = 0/63$ )،  $t = 14/64$ ،  $\beta$ ) بر سرمایه اجتماعی ارتباطی، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین، فرضیه‌های چهارم و پنجم تأیید گردید. برای آزمون فرضیه ششم، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتیجه آزمون ضریب همبستگی نشان داد (جدول ۴) که بین سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی در سطح معنی‌داری  $\alpha < 0/01$  همبستگی معنی‌داری وجود دارد. بر اساس یافته‌های پژوهش، فرضیه ششم تأیید گردید. در نهایت، برای آزمون فرضیه هفتم، از تحلیل رگرسیون تک متغیره و ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج ضریب همبستگی ( $R = 0/60$ ) و تحلیل رگرسیون ( $p = 0/60$ )،  $t = 13/38$ ،  $\beta$ ) نشان داد که سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

برای آزمون الگوی مفهومی پژوهش، از تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج تحلیل مسیر نشان داد (جدول ۶) که سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد هنجاری ( $\beta = 0/55$ ) و تعهد عاطفی ( $\beta = 0/57$ ) تأثیر مستقیم و مثبت معنی‌داری دارد. همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی ( $0/12 = 0/21 * 0/55$ ) تأثیر مثبت و نامستقیم معنی‌داری دارد. سرمایه اجتماعی شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی ( $0/36 = 0/63 * 0/57$ ) تأثیر مثبت و نامستقیم معنی‌داری دارد. علاوه بر این، سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد مستمر ( $\beta = 0/10$ ) تأثیر مستقیم و مثبت دارد، اما معنی‌دار نیست. بدین ترتیب، سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی ( $0/21 = 0/21 * 0/10$ )، و سرمایه اجتماعی شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی ( $0/63 = 0/63 * 0/10$ ) بر تعهد مستمر سازمانی کارکنان، تأثیر مثبت و نامستقیم دارد، اما این تأثیرات معنی‌دار نیست. الگوی نهایی تأیید شده با ملاحظه ضرایب مسیر در شکل (۲) نشان داده شده است.

شکل (۲): الگوی نهایی تأیید شده پژوهش



P, n < 0.01 بیانگر عدم معنی داری

### نتیجه گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر، با هدف بررسی و تبیین تأثیرگذاری سرمایه‌های اجتماعی ساختاری، ارتباطی، و شناختی بر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های آن (تعهد هنجاری، عاطفی و مستمر کارکنان نسبت به سازمان) در صنعت بانکداری انجام شده است. مهمترین یافته پژوهش اخیر این است که سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان، تأثیر معنی داری دارد. بر اساس سایر یافته‌های پژوهش، سرمایه اجتماعی ارتباطی به طور مستقیم و سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی، به طور غیرمستقیم و از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد سازمانی در کل و نیز تعهد عاطفی، و هنجاری کارکنان نسبت به سازمان تأثیر مثبت و معنی داری می‌گذارد. در حالی که سرمایه‌های اجتماعی ساختاری، ارتباطی و شناختی بر تعهد مستمر کارکنان به سازمان، تأثیر معنی داری نمی‌گذارد. یافته مهم دیگر پژوهش حاضر نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی بر سرمایه اجتماعی ارتباطی تأثیر معنی داری دارد. در ضمن، نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد که سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی به یکدیگر همبسته هستند. در مجموع، از نتایج و یافته‌های پژوهش اخیر می‌توان استنباط کرد:

الف) ارتقای تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و هنجاری در بانک‌های مورد بررسی، مستلزم ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی ارتباطی است که از طریق چهار پدیده انسانی - اجتماعی و انسانی - سازمانی، یعنی دوست داشتن، اعتماد، شناسایی و حس تعلق سازمانی و تقابل و دوسویگی توصیف می‌شود. عشق و علاقه کارکنان به ماندن با سازمان، یا التزام آنها برای تداوم بخشیدن به عضویت خود در سازمان، به وجود روابط تبادلی مثبت، و مملو از اعتماد و احترام متقابل و احساس یگانگی و



انسجام و صمیمیت، و روابط تبادلی مثبت منوط است. بر اساس ادبیات پژوهش، اعتماد برای شروع هر رابطه متعهدانه، به ویژه رابطه کارکنان با سازمان، و نیز توسعه و بهبود رابطه ضرورت دارد. در واقع، اعتماد در تعیین تعهد سازمانی کارکنان، نقش مهمی دارد (Wong, ۲۰۰۰: ۱۵۰) که میزان آن بر اساس تجارب گذشته شرکای رابطه از همدیگر، و انتظارات آنها از تبادلات در آینده قرار دارد. همچنین بر اساس پژوهش های پیشین، کارکنان متعهد به سازمان، حس تعلق به سازمان دارند که به تعقیب اهداف سازمان و انجام فعالیت‌های آن - نه فقط در چارچوب قراردادهای استخدامی، بلکه فراتر از آن - تمایل نشان می‌دهند و مایل هستند که به عنوان عضوی از سازمان، به رابطه خود با سازمان ادامه دهند (Meyer & Allen, 1991, 63; Rousseau, 1998, 224).

اگر کارکنان سازمان احساس کنند که سازمان به آنها احترام می‌گذارد، به آنها بها می‌دهد و از کوشش‌های آنها برای تحقق اهداف سازمان سپاسگزاری می‌کند، آنها این شیوه رفتاری سازمان را با رابطه تبادلی مملو از اعتماد و تعهد به آن جبران می‌کنند. پس تعهد سازمانی - که تعلق خاطر و دلبستگی روانی بین کارمند و سازمان است و باور کارمند را نشان می‌دهد، در پرتو رابطه‌ای تبادلی فراتر از تعهدات و دیون قراردادی بسط می‌یابد. یک رابطه تبادلی از طریق احترام متقابل، اعتماد، و تعهدات و التزام علاوه بر تقابل‌های مستمر و مداوم بین طرفین رابطه توصیف می‌شود (Blau, 1964: 75). بر اساس یک رابطه تبادلی، وقتی عضویت سازمانی برای کارکنان، طیف گسترده‌ای از منابع، از جمله موقعیت و مرتبه اجتماعی، حمایت شخصی و توجه به خانواده آنها فراهم می‌کند، کارکنان، این منابع را با وفاداری و تعهد بیشتر خود به سازمان جبران می‌کنند (Rousseau, 1998, p. 224). همچنین یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان داده است که احساس تعهد و التزام کارکنان به جبران اعمال محبت آمیز کارفرمای خود با تعهد سازمانی آنها رابطه مثبت دارد (Eisenberger, 1998, p. 224). به استناد نظریه تبادل اجتماعی (Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhodes, 2001: 45) می‌توان نتیجه گرفت که روابط بین کارکنان و سازمان به صورت تبادلاتی دیده می‌شود که به موجب آن، کارکنان در قبال دریافت نتایج شخصی مثبت، از طریق کاهش نقل و انتقالات، جابه‌جایی‌ها یا عملکرد بهتر به سازمان کمک می‌کنند، و اهداف سازمان را اهداف خود می‌دانند و با میل و رغبت در سازمان می‌مانند. در مجموع، می‌توان نتیجه گرفت که روابط قوی در درون سازمان با تقابل و دوسویگی، عواطف شدید، همکاری، اعتماد، صمیمیت و نزدیکی، هالگوی و احساس یگانگی توصیف می‌شود (Granovetter, 1973: 1367) و در نتیجه، به اعتماد متقابل، دوست داشتن، احترام و عزت و در نهایت، به تعهد سازمانی منجر می‌گردد. این روابط قوی از طریق ارتباطات، جریان درست اطلاعات در درون سازمان، عمل به تعهدات متقابل توسط کارکنان

و سازمان، ادراک منافع طرفینی توسط کارکنان و سازمان، ایجاد یک محیط کاری دوستانه و مملو از اعتماد، و انجام فعالیت‌های شهروندی توسط کارکنان، به ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی، و در نتیجه، بهبود تعهد سازمانی کارکنان در بانک‌های مورد بررسی کمک می‌کند.

ب) بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی بر تعهد عاطفی، هنجاری و سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد، در ضمن، سرمایه اجتماعی شناختی بیش از سرمایه اجتماعی ساختاری بر سرمایه ارتباطی اجتماعی تأثیر می‌گذارد. این نتیجه از استدلال موجود در متون پژوهش حمایت می‌کند که سرمایه اجتماعی شناختی بر سرمایه اجتماعی ارتباطی بسیار تأثیر می‌گذارد (Tsai & Ghoshal, 1998: 470). از این نتیجه می‌توان استنباط کرد که توسعه روابط مبتنی بر عاطفه، محبت، اعتماد، التزام و تعهد بین سازمان و کارکنانش در درجه اول، و نیز بین کارکنان در درون سازمان و سطوح مختلف سازمان، نیازمند ایجاد زبان مشترک و دیدگاه‌های مشترک در بین افراد به منظور برخورد اثربخش با مسائل و موضوعات مختلف سازمان است. این زبان و دیدگاه‌های مشترک در طی سال‌های خدمت یک کارمند در سازمان ایجاد و توسعه می‌یابد. بر اساس ادبیات پژوهش، زبان مشترک، توانایی کارکنان یک سازمان را برای برقراری ارتباط مؤثرتر بهبود می‌بخشد (Boisot, 1995: 70) و بدین ترتیب، اعضای سازمان می‌توانند به تبادل اطلاعات با یکدیگر بپردازند و به یکدیگر کمک کنند. پس وقتی اعضای یک سازمان از فلسفه وجودی، رسالت، مأموریت، چشم‌انداز، ایدئولوژی و فرهنگ سازمان، آگاهی و شناخت داشته باشند، خود را در ارزش‌های سازمان سهیم بدانند، و بین آرمان، اهداف و ارزش‌های خود و سازمان، همگونی و توافق احساس کنند، تعلق خاطر و دلبستگی به سازمان، و التزام و دین به سازمان دارند و گرایش دارند که به عضویت خود در سازمان تداوم بخشند.

ج) با توجه به وجود همبستگی معنی‌دار میان سرمایه‌های اجتماعی ارتباطی، شناختی و ساختاری در بانک‌های مورد بررسی، می‌توان استدلال کرد که مدیران بانک‌های مذکور می‌توانند در کوتاه‌مدت از طریق ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی ساختاری (مانند تشکیل گروه‌های کاری یا کارگروه‌های مختلف به منظور بحث و تبادل نظر درباره موضوعات سازمانی) به تدریج زبانی مشترک و در نتیجه، دیدگاه‌های مشترک در بین اعضای سازمان ایجاد کنند که به نوبت، به ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی ارتباطی منجر می‌گردد. به عبارت دیگر، سرمایه‌های اجتماعی ساختاری و شناختی آثار تعاملی و هم‌افزایی بر روی هم دارند و از طریق یکدیگر، بر سرمایه اجتماعی ارتباطی تأثیر می‌گذارند. همان‌طور که در متون پژوهش بیان شده است، آثار تعاملی ابعاد مذکور به ایجاد و توسعه شبکه‌های جدید، تسهیم منابع و در نتیجه، توسعه اتحاد و همبستگی در گستره سازمان

کمک می کند (Tsai & Ghoshal, 1998: 468).

در ادامه، بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهایی برای ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی ارتباطی، شناختی، و ساختاری در بانک‌های مورد بررسی، به منظور بهبود تعهد سازمانی کارکنان به شرح ذیل بیان می‌شود:

الف- برگزاری جلسه‌های گروهی، مراسم و مناسک فرهنگی، تشکیل باشگاه‌های ورزشی- فرهنگی مختلف، تعریف و توسعه فعالیت‌های گروهی به منظور ایجاد و توسعه پیوند و ارتباط صمیمانه بین کارکنان، و انتقال اهداف، ارزش‌ها و آرمان‌های سازمان به کارکنان، و نهادینه کردن اقدامات و برنامه‌ها به منظور ایجاد همجواری فکری- عاطفی، و در نتیجه، پرورش حس دوستی در درون سازمان.

ب- اعتمادسازی از طریق رعایت عدالت سازمانی (عدالت رویه‌ای، توزیعی و تعاملی) در برخورد با کارکنان در زمینه‌های مختلف مانند ترفیع و ارتقای کارکنان، اعطای پاداش‌های مادی و معنوی (مانند تقدیر و تشکر از کارکنان)، و پاس نگه داشتن قراردادهای روان‌شناختی آنها.

ج- بهبود و تقویت احساس هویت سازمانی، و احساس تعلق خاطر و دلبستگی روانی کارکنان به سازمان یا بهبود ادراکات کارکنان از عضویت سازمانی و فراهم کردن حمایت سازمانی از آنها، از طریق شیوه‌های اجتماعی کردن، سمبل‌ها و شعائر سازمان.

د- مدیریت ارتباطات و اطلاعات از طریق طراحی و استقرار نظام‌های ارتباطاتی مبتنی بر اطلاعات، و توسعه ارتباطات مبتنی بر اطلاعات مدیریت. ارتباطات مبتنی بر اطلاعات می‌تواند عضویت سازمانی و در نتیجه، تعهد عاطفی، و در نتیجه تعهد هنجاری کارکنان را بهبود بخشد. در واقع، ارتباطات مدیریت گسترده‌ای است که سازمان‌ها از طریق آن می‌توانند اطلاعات مرتبط با سازمان را برای کارکنان خود، مانند اطلاعات درباره تغییرات در خط‌مشی و رویه‌های سازمانی، نتایج مالی، موفقیت‌های کارکنان و گروه کاری آنها و سازمان، و بازخور مشتری فراهم کنند. اطلاعات مرتبط با سازمان می‌تواند از طریق انواع کانال‌ها مانند سرپرستان، جلسه‌های گروهی، بروشورها، بولتن‌های خبری، وب‌سایت‌های سازمان، بیانیه‌های مأموریت برای کارکنان منتشر گردد. انتقال اطلاعات مرتبط با سازمان، ممکن است تعلق عاطفی و دلبستگی روانی کارکنان را به سازمان افزایش دهد. زیرا کارکنان را به ادراک خود به عنوان اعضای اصلی سازمان و کمک به اهداف سازمان تشویق می‌کند.

ه- مدیریت استعدادها و جذب افراد مستعد و توانمند، و ایجاد یکپارچگی در منابع انسانی سازمان از طریق اقدامات و اعمال مدیریت منابع انسانی سازمان مانند اجرای درست فرایند

کارمندیابی- انتخاب و انتصاب، اجتماعی کردن و جذب، آموزش و بهسازی مستمر منابع انسانی سازمان و ارزشیابی عملکرد کارکنان بر اساس کارکرد گروهی.

ذ- ایجاد و انتقال حس سرنوشت مشترک به کارکنان و تعریف آرمان مشترک از طریق فرایند گفتگو، مباحثه و مناظره با کارکنان برای تبدیل روابط تبادلی و تقابل و دوسویگی منفی به روابط تقابلی مثبت.

ر- ترویج و توسعه فعالیت‌های گروهی، مشارکت‌های اجتماعی- مدنی، و اعطای پاداش به فعالیت‌های گروهی، و پرورش و توسعه رفتارهای شهروندی در بین کارکنان نسبت به یکدیگر و سازمان.

در پایان پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده بیان می‌شود: ۱- بررسی عوامل مؤثر در شکل‌گیری و توسعه سرمایه اجتماعی در سطح سازمان؛ ۲- بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی سازمان بر جذب مشتری و کسب برتری رقابتی بانک‌ها با رویکرد منبع‌مدار.

## منابع

### الف) فارسی

خنیفر، حسین، مقیمی، محمد، جندقی، غلامرضا، زروندی، نفیسه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم. مدیریت دولتی، ۱(۲)، ۱۸-۳.

خورشید، صدیقه (۱۳۸۸). مطالعه رابطه بین هویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان. پژوهش‌های مدیریت. ۶، ۱۵۸-۱۲۵.

موغلی، علیرضا، حسن‌پور، اکبر، حسن‌پور، محمد (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده‌گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران. مدیریت دولتی، ۱(۲)، ۱۱۹-۱۳۲.

### ب) انگلیسی

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal*

- of Vocational Behavior*, 49, 252–276.
- Anderson, J.C. & Gerbing, D. (1988). Structural modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychology Bulletin*, 103 (3), 411–423.
- Angle H. L. & Perry J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administration Science Quartely*, 2, 1–14.
- Bateman, T. S. & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affective commitment and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587–595.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32–40.
- Becker, T. E., Billings, R. S., Eveleth, D. M. & Gilbert, N. L. (1996). Foci and bases for employee commitment: Implications for job performance. *Academy of Management Journal*, 39(2), 464–483.
- Bentein, K., Vandenberg, R. J., Vandenberghe, C. & Florence, S. (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: A latent growth modeling approach. *Journal of Applied psychology*, 90, 468–482.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley and Sons, New York.
- Boisot, M. H. (1995). *Information Space: A Framework for learning in organizations, institutions and culture*. London: Routledge.
- Browne, M.W. & Mels, G. (1990). *RAMONA user's guide*. Unpublished report. Department of Psychology. Ohio State University.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administration Science Quartely*, 19, 533–46.
- Bycio, P., Hackett, R. D., & Allen, J. S. (1995). Further assessments of Bass's conceptualization of transactional and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 80, 468–478.
- Carmon, A. F., Miller, A. N., Raile, A. N. W. & Roers, M. M. (2010). Fusing family and firm: employee perceptions of perceived homophily, organizational justice, organizational identification, and organizational commitment in family business. *Journal of Family Business Strategy*, 1, 210–223.
- Cheng, Y. & Stockdale, M. S. (2003). The validity of the three-component model of organizational commitment in a Chinese context. *Journal of vocational behaviour*, 62, 465–489.
- Chen, Z., Francesco, A. (2003). The relationship between the three components

- of commitment and employee performance in China. *Journal Vocational Behaviour*, 6, 490– 510.
- Chiu, C-M., Hsu, M-H., & Wang, E.T.G. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support System*, 42,1872-1888.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal Marketing Research*, 16, 64-73.
- Currivan, D. B. (1999). The causal of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- Cuyper, N. D. & Witte, H. D. (2006). Autonomy and workload among Temporary workers: their effects on job satisfaction, organizational commitment, life satisfaction, and self-rated performance. *International Journal of Stress Management*, 13(4),441-459.
- Dick, R.V., Knippenberg, D.V., Kerschreiter,R., Hertel, G. & Wieseke, J. (2008). Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 388-399.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D. & Rhodes, L.(2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 86, 42-51.
- Fornell,C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variable and measurement error. *Journal Marketing Research*, 18,39-50.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. The Free Press, New York, NY.
- Fukuyama, F. (1996). *The great disruption:human nature and the reconstitution of human nature*. The Free Press, New York, NY.
- Fussell, H., Harrison-Rexrode, J., Kennan, W. R. & Hazleton,V. (2006). The relationship between Social capital, transaction costs, and organizational outcomes: A case study. *Corporate Communications: An international Journal*, 11(2), 148-161.
- Gaard, T., Marnburg, E. & Larsen, S. (2008). Perceptions of organizational structure in the hospitality industry: consequences for commitment, job satisfaction and perceived performance. *Tourism Management*, 29, 661-671.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weeks ties. *American Journal society*, 78,1360-1380.
- Hair, Jr. Jf, Black,W.C., Babin, B.J., Anderson, R. & Tachum, R.(2006). *Multi-*

- variate data analysis*. prentice Hall, Upper Saddle River.
- Hanifan, L. J. (1916). The rural school community center. *Annales of American Academy of political and social science*, 67, 130-138.
- Jaramillo, F., Mulki, J. & Marshall, G. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *Journal of Business Research*, 58(6), 705-714.
- Kermore, R. (2001). *Just thinking about human networks, social capital and innovation, Cap Gemini*. New York, NY, 1-5.
- Kim, W. G., Leong, J. K. & Lee, Y.-K. (2005). Effects of service orientation on job satisfaction, organizational commitment and intention of leaving in a causal dining chain restaurant. *Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Klikberg, B. (2000). Capital Social y cultura Claves olvidadas Del desarrollo. *Instituto Interamericano para el desarrollo social*, 137, 156-167.
- Lambert, E.G., Hogan, N. & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 644-656.
- Leana, C. R. & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social and employment practices. *Academy of Management Review*, 24, 538-555.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mathews, B.P. & Shepherd, J. I. (2002). Dimensionality of the BOCS revisited. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 369-375.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: A trust building model. *Journal of Strategic Information Systems*, 11, 297-323.
- McNeese-Smith, D. (2001). Nursing shortage: building organizational commitment among nurses. *Journal Health Care Management*, 46(3), 173-187.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied psychology*, 75, 710-720.
- Meyer, P. J. & Allen, J. N. (1991). A three-component conceptualization of organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, P. J. & Allen, J. N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, re-*

- search, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Meyer, P. J., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. (1994). The commitment –trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–247.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 2, 242-267.
- Nouri, H. (1994). Using organizational commitment and job involvement to predict budgetary slack, a research note. *Accounting, organizations and societies*, 19(3), 289-295.
- O'Reilly, C. A. & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499.
- Paulin, M., Ferguson, R. J. & Bergeron, J. (2006). Service climate and organizational commitment: The importance of customer linkages. *Journal of Business Research*, 59, 906-915.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609
- Powell, D. M. & Meyer, J. P. (2004). Becker's side-bet theory revisited: a test of the theory within the context of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour*, 65, 157-177.
- Putname, R. (1995). Bowling alone, American's Declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Putname, R. D. (1998). Foreward, *Housing Policy Debate*, 9(1), V-VIII.
- Putname, R. D. (2000). *Bowling alone*, Simon and Schuster. New York, NY.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 257–266.
- Rose-Ackerman, S. (2001). Trust and honesty in post-socialist societies. *Kyklos*, 54(2/3), 415-444.
- Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with their organization. *Journal of organizational Behavior*, 19, 217-233.
- Schwepker, J. R., C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfac-



- tion, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of business research*, 5, 39-52.
- Shamir, B., Zakay, E., Breinin, E. & Popper, M. (1998). Correlates of charismatic leader behavior in military units: subordinates' attitudes, unit characteristics, and superiors' appraisals of leader performance. *Academy of Management Journal*, 41, 387-409.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.
- Steiger, J. H. (1989). *EZPATH: A Supplementary Module for SYSTAT and SYGRAPH*. SYSTAT. Inc, Evanston, Il.
- Stranglen, L. K., Seaborn, C.D. & Barnhar, C. (2008). Job satisfaction and organizational commitment of multi generational nursing home foodservice workers in West central Wisconsin. *Journal of the American Dietetic Association*. 108(9), A70.
- Timothy, D., Golden, J. & Veiga, F. (2008). The impact of superior-subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, performance of virtual workers. *The Leadership Quarterly*, 19, 77-88.
- Tsai, W. & Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: an empirical study of interfirm networks. *Academy of management Journal*, 41(4), 464-476.
- Tymon, W.G. & Stumpf, S. A. (2003). Social capital in the success of knowledge workers. *Career Development International*, 8(1), 12-20.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A. & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person- organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473-489.
- Wasserman, S., Faust, K. (1994). *Social network analysis: methods and applications*. Cambridge: Cambridge university press.
- Wong, Y. T. (2000). *Antecedents and consequences of employees, affective commitment and Loyalty to supervisor: the Chinese case of Joint ventures*. Unpublished Doctoral Thesis, Hong Kong: the Chinese University of Hong Kong.