

## بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان

سنجر سلاجقه<sup>۱</sup>، الهام اشرفزاده<sup>۲\*</sup>

۱. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان  
۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

(تاریخ دریافت: ۹۳/۰۴/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۶/۱۹)

### چکیده

سرمایه اجتماعی موضوعی بین‌رشته‌ای است که در سال‌های اخیر به‌طور روز افزونی به آن صاحب‌نظران حوزه‌های مختلف علوم، به‌ویژه حوزه مدیریت و اقتصاد، به آن توجه کرده‌اند. سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف و رسالتشان باید اثربخش باشند. این پژوهش در سال ۱۳۹۱ با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان، انجام گرفته است. جامعه آماری ۶۶۹ نفر است و نمونه‌ای به تعداد ۲۱۶ نفر از پرسنل رسمی بیمارستان شفا کرمان انتخاب و اطلاعات مورد نیاز از طریق دو پرسشنامه جمع‌آوری شد. داده‌های جمع‌آوری شده با به‌کارگیری آزمون‌های کندال و اسپیرمن تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی با ابعاد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی با اثربخشی سازمانی رابطه دارد.

### کلیدواژگان

اثربخشی سازمانی، سرمایه اجتماعی، مرکز آموزشی درمانی.

## مقدمه

اثربخشی سازمانی یکی از مسائل مهم و حیاتی که دغدغه اکثر مدیران و مسئولان سازمان است، اثربخشی سازمانی را می‌توان به زبان ساده، رسیدن به اهداف و رسالت سازمان یا چشم‌اندازی که مدیران ارشد در ذهن خود تصور می‌کنند، در نظر گرفت. اگرچه این تعریف بسیار ساده باشد، ولی راه رسیدن به اثربخشی سازمانی چنان‌که به نظر می‌رسد، آسان نیست و مسائل و پیچیدگی‌های خودش را دارد و هر سازمان و مدیری از عهده آن بر نمی‌آید که باعث می‌شود سازمان در مسیر زوال و نابودی قرارگیرد و در درازمدت حیات سازمان به خطر بیفتد.

سازمان‌ها می‌توانند برای اثربخشی سازمانی و بهره‌وری در سازمانشان، شبکه‌های ارتباطی را بهبود دهند، ارزش‌ها و هنجارهایی را در جهت تقویت اثربخشی سازمانی به وجود آورند و راهکارهایی را در جهت به‌کارگیری بهینه سرمایه‌های سازمانی به‌کار گمارند؛ این همان سرمایه اجتماعی است. براساس گفته صاحب‌نظران سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی انسجام بخش میان انسان‌ها و سازمان‌هاست. 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 (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۱۲). در این پژوهش سرمایه اجتماعی به عنوان یکی از عوامل افزایش اثربخشی سازمانی بررسی می‌شود. در ادامه، بیان مسئله، متون پژوهش، روش، یافته‌های پژوهش، نتیجه‌گیری بیان می‌شود و در پایان، پیشنهادهای تحقیق مطرح می‌شود.

سرمایه اجتماعی منابعی است که در شبکه‌های کسب‌وکار، یا به‌طور فردی در دسترس است. این منابع شامل اطلاعات، اندیشه‌ها، راهنمایی‌ها، فرصت‌های کسب و کار، سرمایه‌های مالی، قدرت و نفوذ پشتیبانی احساسی، خیرخواهی، اعتماد و همکاری است (بیکر، ۱۳۸۲، ص ۴۱).

## بیان مسئله

سرمایه اجتماعی عبارت است از دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای

تعاملات، که گروهی از افراد در برخورد با مسائل پیچیده اجتماعی، موقعیت‌های کنش جمعی با خود به سازمان می‌آورند. به عبارتی دیگر، این مفهوم به پیوندها و ارتباط‌های میان اعضای شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد، که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود (Francis, 2002).

اثربخشی سازمانی برای موفقیت در هر اقتصادی، حیاتی است. به منظور دستیابی به نتایج پایدار و افزایش کسب و کار سازمان‌ها نیاز به اجرای راهبرد و تعامل با کارکنان است (Haid et al., 2010).

اثربخشی به معنی انجام‌دادن کارهای درست است و الزاماً ارتباطی با میزان فعالیت زیاد ندارد. البته آرمانی است که بتوانیم کارهای درست را بالاترین میزان فعالیت انجام دهیم، اما اگر نمی‌توانیم کار صحیح را انجام دهیم، در این صورت، فعالیت ارزشی ندارد (لاکت<sup>۱</sup>، ۱۳۷۳، ص ۲۱).

اگر ما هدفی را که بیشتر محققان و اندیشمندان سازمانی بر آن اتفاق نظر دارند و شرطی ضروری برای موفقیت سازمان محسوب می‌شود، مدنظر قرار دهیم، آن وقت نظرهای ما روشن می‌شود، این هدف بقا است. اگر سازمان به انجام‌دادن فعالیت‌هایی مشغول است، به علت این است که حیاتش را تداوم بخشد اما از به‌کارگیری واژه بقا به عنوان یک معیار، مرگ یک سازمان نیز استنباط می‌شود. علاوه بر این، ساده لوحانه است که چنین فرض کنیم سازمان‌هایی که اثربخش نیستند به دنبال بقا نیستند یا اینکه چنین فرض کنیم سازمان‌هایی وجود دارند که اثر بخش‌اند ولی عمداً در پی بقای خود نیستند. برای برخی سازمان‌ها نظیر برخی از نهادهای دولتی و شرکت‌های تجاری بزرگ، در عمل، فنا و نابودی مطلق اتفاق نمی‌افتد. به نظر می‌رسد حیات این سازمان‌ها جدای از ارزیابی اینکه سازمان خوب یا بد کار می‌کند، است. اکنون باید نظر ما روشن شده باشد، حتی هدف بقا، که تقریباً همگی به مهم بودن آن اتفاق نظر دارند، در شرایطی ممکن است به عنوان ضابطه اثربخشی بی‌اعتبار شود (رایبیز، ۱۳۷۹، ص ۴۹).

براساس گفته صاحب‌نظران، هر سازمانی برای رسیدن به اثربخشی سازمانی و تحقق اهداف و مأموریتش باید نقش و تأثیر سرمایه اجتماعی را در نظر بگیرد تا بتواند خود را با تغییرات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و جز آن در محیط پیرامون خود تطبیق دهد و این تغییرات را رهبری و کنترل کند، نه فقط شاهد کاهش اثربخشی سازمانش باشد، در نتیجه، می‌توان استنباط کرد در نظر نگرفتن سرمایه اجتماعی، زوال و نابودی سازمانی و عدم تحقق رسالت سازمانی را موجب شود، که این همان نرسیدن به اثربخشی سازمانی است. همان‌طور که می‌دانیم مهم‌ترین و حیاتی‌ترین موضوع در عصر کنونی اثربخشی سازمانی است که متأسفانه بسیاری از مدیران ارشد سازمان آن را در نظر نمی‌گیرند، در حالی که مسئولیت مدیران سازمان ایجاب می‌کند عملکرد سازمان را اثربخش کنند. اثربخشی امری حیاتی برای سازمان است و توجه نکردن به این موضوع جای سؤال دارد. تقویت و گسترش سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی رابطه دارد و راه سازمان را به سوی آینده‌ای متعالی‌تر باز می‌کند. همچنین، باعث بهبود روابط درون و برون سازمانی و مشارکت کارکنان در زمینه اثربخشی سازمانی و جلوگیری از هدررفتن سرمایه‌های مادی و غیرمادی سازمان می‌شود. مسئله این تحقیق این است که آیا سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی رابطه دارد.

## مبانی نظری

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهومی نوین است. کاربرد رایج آن در مقالات دانشگاهی از دهه ۱۹۹۰ با کارهای افرادی مانند جیمز کلمن، پیر بوردیو، فرانسیس فوکویاما، به‌ویژه رابرت پاتنام بوده است. با این همه، در کشور ما مفهومی شناخته شده است تا بدانجا که به برنامه پنج ساله چهارم نیز راه یافته است و ماده ۹۸ برنامه چهارم، دولت را مکلف به حفظ و ارتقای سرمایه اجتماعی و گسترش نهادهای مدنی کرده است. سرمایه اجتماعی وجوه گوناگون سازمان اجتماعی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌هاست که می‌توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارایی جامعه را بهبود بخشند. در مجموع، این مفهوم سه مؤلفه مهم اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی را دارد که برآمده

از این مفهوم و در عین حال شکل دهنده آن هستند. تدارک سرمایه اجتماعی با واسطه و میانجی‌گری مجموعه‌ای از نهادهایی که تقریباً به وسعت و گستردگی خود جامعه است، انجام می‌گیرد. خانواده‌ها، مدارس، مراکز مذهبی و انجمن‌های داوطلبانه، انجمن‌های تخصصی، فرهنگ عمومی و غیره از آن جمله‌اند. هر چند شکل‌ها و سازمان‌های مردمی تنها رکن سرمایه اجتماعی نیستند، به دلیل اینکه نقش رابط بین نهادهای دولتی و مردم را ایفا می‌کنند، اهمیت بسیاری دارند. وجه دیگر اهمیت آن‌ها در این است که مهم‌ترین رکن سرمایه اجتماعی‌اند که می‌توانند موضوع سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی واقع شوند. علاوه بر این، ابعاد سرمایه اجتماعی در این رکن برجستگی بیشتری دارند (سهیلی، ۱۳۸۸، ص ۱).

سرمایه اجتماعی مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی است، به طوری که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم‌اند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود، باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌شود؛ زیرا این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشند (فوکویاما، ۱۳۷۹، ص ۱۱).

«سرمایه اجتماعی بیانگر درجه‌ای از انسجام اجتماعی است که در جوامع وجود دارد» (Productivity Commission, 2003). بوردیو<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از منابع واقعی یا بالقوه تعریف کرده است که در ارتباط با شبکه‌ای منسجم از روابط بیشتر، یا کمتر نهادینه‌شده از آشنایی و شناخت متقابل است (Klein, 2011).

امروزه سرمایه اجتماعی، نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند و شبکه‌های روابط جمعی انسجام‌بخش انسان‌ها و سازمان‌هاست. 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 (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۱۲).

سرمایه اجتماعی باعث تقویت فعالیت‌های سازمانی می‌شود. افرادی که سرمایه اجتماعی را

---

1. Fukuyama  
2. Bordyo

ایجاد کرده و آن را به کار می‌گیرند، شغل بهتری می‌یابند، حقوق بیشتری دریافت می‌کنند، سریع‌تر ترفیع می‌گیرند و در مقایسه با هم‌تایان منزوی خود که تمایلی برای به‌کارگیری قدرت سرمایه‌های اجتماعی ندارند یا توان آن را ندارند، تأثیر و نفوذ بیشتری دارند (بیکر<sup>۱</sup>، ۱۳۸۲، ص ۴۱). با توجه به نظریه‌های بیان‌شده، سرمایه اجتماعی رابطه مثبتی با اثربخشی سازمانی دارد.

### اثربخشی سازمانی

اثربخشی مبحثی است که حدود پنجاه سال پیش پیتر دراگر<sup>۲</sup>، صاحب نظر بلندمرتبه مدیریت آن را به‌طور عملیاتی طرح کرد و در دهه ۷۰ درباره آن مطالعات گوناگونی آغاز شد که تاکنون ادامه دارد. امروزه در سازمان‌های پیشرفته و موفق جهان سعی می‌شود برای اثربخشی سازمان هدف‌های روشن و مشخصی تعیین شود، سپس، در جهت نیل به آن‌ها همه توان خود را به‌کار گیرند. مطالعات انجام‌گرفته درباره اثربخشی نشان می‌دهد بهترین راه برای اثربخشی وجود ندارد و به دیدگاه مدیریت هر سازمان نسبت به اثربخشی بستگی دارد. در واقع، موضوع، هدف و راه‌های نیل به اثربخشی باید در سازمان‌ها برای کارکنان روشن باشد. سپس، مدیریت بکوشد ویژگی‌های اثربخشی، به صورت دیدگاهی مشترک برای همه افراد سازمان نهادینه شود (نجف بیگی، ۱۳۸۹، ص ۹۷). اثربخشی سازمانی روشی است که سازمان‌ها، چگونگی تحقق موفقیت‌آمیز مأموریت‌هایشان را از طریق راهبردهای سازمانی، ارزیابی می‌کنند (Jomrog & Overholt, 2004).

اثربخشی میزان یا حدی که سازمان اهدافش را محقق کرده است (رابینز، ۱۳۷۹، ص ۴۸). به زبان ساده، اثربخشی، یعنی انجام‌دادن «کارهای درست»<sup>۳</sup> و کارآیی، یعنی «درست انجام‌دادن کارها»<sup>۴</sup>. اثربخشی وقتی حاصل می‌شود که سازمان به هدف‌ها یا نتایج مطلوب خود نایل آید. از این رو، برای اثربخشی مدیران سازمان باید در درجه اول بتوانند هدف‌های مناسب و مقتضی تعیین

- 
1. Biker
  2. Druker
  3. Doing the Right Thing
  4. Doing Things Right

کنند و «امور و کارهای درست» برای انجام دادن، انتخاب کنند. گاهی اثربخشی را طوری تعریف می‌کنند که تأکید آن بر نتایج کار بر حسب کمیت، کیفیت، زمان و هزینه است (علاقه بند، ۱۳۷۶، ص ۱۶).

### رابطه سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی

پژوهش‌های مختلفی درباره رابطه سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی انجام گرفته است. شیروانی (۱۳۸۲) تحقیقی با عنوان «تأثیر عملکرد سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی» در سازمان‌های دولتی شهر اصفهان انجام داد. نتایج حاکی از آن بود که بین عملکرد سازمان‌های دولتی و سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد.

شیروانی جوزانی (۱۳۸۲) در تحقیقی، تأثیر عملکرد سازمان‌های بخش دولتی بر سرمایه اجتماعی را بررسی کرد. نتایج حاکی از وجود رابطه عملکرد سازمان‌های دولتی و سرمایه اجتماعی است.

رئیس (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه رفتار اخلاقی و سرمایه اجتماعی در کمیته‌های امداد استان کرمان» انجام داد، نتایج نشان داد رفتار اخلاقی، از خودگذشتگی، یکپارچگی، عینیت، پاسخگویی، آگاهی، صداقت و رهبری با سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنادار دارند.

«توماس کوساک» در کتاب خود با عنوان *سرمایه اجتماعی ساختارهای نهادی و عملکرد دموکراتیک: مطالعه تطبیقی حکومت‌های محلی آلمان*، موضوع سرمایه اجتماعی را بررسی کرد. او نشان داد سرمایه اجتماعی یا به‌طور مشخص، اعتماد (موجود در فرهنگ سیاسی متخصصین محلی) بر عملکرد بهتر حکومت محلی مؤثر است. این یافته مؤید نظر پانتام است که در مناطقی که مشخصه فرهنگ، اعتماد است، عملکرد حکومت‌ها کارآمدتر است و موجب رضایت شهروندان می‌شود. در بخش نتیجه‌گیری، کوساک این نقد را بر پانتام وارد می‌کند که وی عملکرد دموکراتیک را فقط در پیوند با سرمایه اجتماعی دیده است، در حالی که ترتیبات سازمانی نیز در این زمینه

اهمیت دارند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۸۹-۸۸).

حیدری (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با سازمان کارآفرین، مطالعه موردی: سازمان کشاورزی شهرستان سنقر» به این نتیجه رسید که بین سرمایه اجتماعی با سازمان کارآفرین رابطه وجود دارد.

اکینسی (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان «تأثیر سطوح سرمایه اجتماعی در مدارس ابتدایی در اشتراک‌گذاری اطلاعات سازمانی» انجام داد. نتیجه این تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی باعث بهبود در اشتراک‌گذاری اطلاعات سازمانی در مدارس ابتدایی می‌شود.

### مدل مفهومی تحقیق

سرمایه اجتماعی حاصل روابط مبتنی بر تفاهم و اعتماد بین کارکنان و مدیران سازمان است و مجموعه منابعی است که در ذات روابط اجتماعی سازمان به وجود می‌آیند و زندگی اجتماعی را در سازمان، دلنشین‌تر و مطلوب‌تر می‌کند. با به‌کارگیری سرمایه اجتماعی می‌توان متوجه شویم چرا یک سازمان یا مجموعه به‌طور موفقیت‌آمیز حرکت می‌کند و چرا سازمانی در مسیر شکست قرار دارد (الوانی، ۱۳۷۸، ص ۳۱).

در غیاب سرمایه اجتماعی، سرمایه‌های دیگر اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی، پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شود (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۱۲). در این پژوهش سرمایه اجتماعی مدل تلفیقی که توسط رحمانی و کاوسی (۱۳۸۷) طراحی شده است، به‌کار گرفته می‌شود، که ابعاد آن شامل اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی است که شامل ۲۱ مؤلفه است، که در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

تعریف	مؤلفه	شماره
عبارت از تمایل به خطرپذیری در بطن اجتماع، براساس حس اعتماد به دیگران، دیگران براساس انتظار ما پاسخ می‌دهند و به روش‌های حمایتی دوجانبه عمل خواهند کرد یا لاقبل این که قصد آزردهی ندارد (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۱۱).	اعتماد	۱
ارتباطات میان دو شخص یا دو گروه است که می‌تواند صورت‌های گوناگونی چون همکاری،	روابط متقابل	۲



ادامه جدول ۱. ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

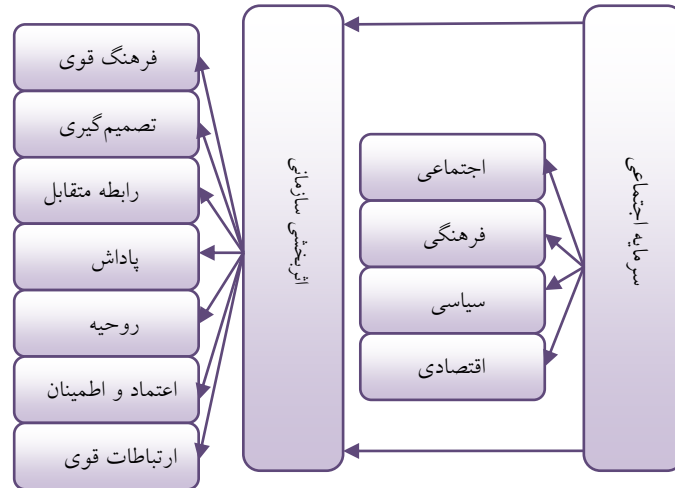
تعریف	مؤلفه	شماره
مبادله، وصلت و دوستی به خود بگیرد (مورهد و گریفین، ۱۳۸۳، ص ۲۹۶). درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را بر می‌انگیزد تا برای دست‌یابی به اهداف گروهی یکدیگر را یاری کنند و در مسئولیت کار شریک شوند (علوی، ۱۳۷۹، ص ۱۵).	مشارکت	۱۰
میزان دانشی است که اعضای شبکه اجتماعی از یکدیگر دارند (بهرامی، ۱۳۸۱) یعنی هنگام تصمیم‌گیری و اقدام، سازمان باید به گونه‌ای عمل کند که به خیر و صلاح جامعه و خودش باشد (دفت، ۱۳۷۷، ص ۴۰۸).	آگاهی عمومی اخلاقیات	۱۱
مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان باید در جهت حفظ، مراقبت و کمک به جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند، انجام دهد (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۵۵). شامل معیارهایی مستقل و از پیش تعیین شده است که به منظور جلوگیری از ابهام و سوء تعبیر می‌توان درباره آن‌ها را مشورت و نظرخواهی کرد (شمس‌الدینی، ۱۳۸۹، ص ۱۵).	مسئولیت اجتماعی مقررات رفتاری	۱۲
قواعد نانوشته‌ای که به اعضای فرهنگ اجازه می‌دهند آنچه را از آن‌ها انتظار می‌رود در دامنه وسیعی از موقعیت - از جمله چگونگی هماهنگی رفتار خود با دیگران - بدانند (هیچ و کانلیف، ۱۳۸۸، ص ۳۴۸).	نرم‌ها و هنجارها	۱۳
نگرش‌هایی که به زندگی جهت می‌دهد و رفتارها را رهنمون می‌شود (دیوید، ۱۳۹۰، ص ۲۸۸). دین می‌تواند نقش مهمی در ایجاد سرمایه اجتماعی بازی کند. بسیاری از مذاهب با ترویج ارزش‌هایی مانند مشارکت، صداقت، اعتماد و ایثار موجب می‌شوند سرمایه اجتماعی در بین پیروانشان ایجاد شود. ایدئولوژی نیز می‌تواند با تحمیل این خواست به فرد که به سود چیزی یا کسی غیر از خودش عمل کند، سرمایه اجتماعی به وجود آورد (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۰-۵۹).	ارزش‌ها دین و ایدئولوژی	۱۴
هر چیز، رویداد، کیفیت یا رابطه‌ای که محملی برای انتقال مقصود و مفهومی باشد و معمولاً نماینده یا بیانگر چیز دیگری است (دیوید، ۱۳۹۰، ص ۲۸۸). بسیاری از تجزیه و تحلیل‌های انجام‌گرفته در زمینه فرهنگ، به تجزیه و تحلیل مصنوعات و دست‌ساخته‌های روشن نظیر داستان‌ها و کیش‌های سازمانی محدود بوده‌اند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۱).	نمادها مثل‌ها و استعاره‌ها	۱۵
روح حاکم بر جامعه در شرایط و موقعیت‌های مختلف سیاسی، اجتماعی فرهنگی که ممکن است با روی کار آمدن مدیران ارشد جدید در جامعه این فضا و جو تغییر کند، اما فرهنگ همچنان باقی بماند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۱).	جو و فضا	۱۶
فرد با پیوستن به گروه از تنهایی نجات می‌یابد و احساس امنیت می‌کند. کسی که عضو گروه می‌شود، احساس قدرت بیشتری می‌کند، شک و تردید که از خود دارد، کاهش می‌یابد و در برابر تهدیدات بهتر مقاومت می‌کند (رایبیز، ۱۳۸۹، ص ۱۴۶).	امنیت	۱۷
هدف از ایجاد نهادهای عمومی و مدنی مختلف، بوجود آوردن یک بخش کارآمد عمومی در کشور است. یکی از دلایلی که انجام‌دادن این مهم را دشوار می‌کند، دلایل سیاسی است (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۳).	نهادهای عمومی و مدنی	۱۸
میزان مشارکت شهروندان در بهبود نظام‌های سیاسی است (علوی، ۱۳۸۰).	مشارکت سیاسی	۱۹
میزان دخالت و مشارکت افراد در رأی‌گیری کشوری، شهری، شورا و انجمن‌های محلی است و انتخابات	انتخابات	۲۰

## ادامه جدول ۱. ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

ردیف	مؤلفه	تعریف
	قانون‌مداری	می‌توان آن را دلیلی بر سرمایه اجتماعی در جامعه دانست (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۵). برقراری عدالت اجتماعی و حکومت مردم‌سالارانه فراگیر از پیامدهای قانون‌مداری است که می‌تواند عاملی مؤثر برای تقویت سرمایه اجتماعی محسوب شود (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۵).
	روزنامه و رسانه‌ها	روزنامه و رسانه‌ها نقش عمومی و مهمی در آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی به‌موقع و صحیح به افراد دارند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۵).
	ارزش روز شرکت	بر این اساس که تغییرات موجود در ارزش روز هر شرکت قبل و بعد از خرید آن شرکت توسط دیگر شرکت‌ها محاسبه می‌شود. سرمایه اجتماعی شرکت بر اساس ارزش بازاری آن، بیانگر مجموع سرمایه‌های قابل لمس و غیر قابل لمس آن است (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۶).
	میزان هزینه‌ها	توجه به تأثیر به‌کارگیری سرمایه اجتماعی بر صرفه‌جویی در هزینه‌های مدیریتی می‌تواند ما را در سنجش سرمایه اجتماعی از دیدگاه اقتصادی یاری کند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۶۷).

مدل دفت (۱۳۷۸) برای بررسی اثربخشی سازمانی در این تحقیق به‌کار گرفته شده است که در آن ۷ بعد فرهنگ قوی، تصمیم‌گیری، رابطه متقابل، پاداش عادلانه، روحیه همکاری، اعتماد و اطمینان، و ارتباطات قوی به صورت زیر بیان شده است (دفت، ۱۳۷۸، ص ۷۱):

- وجود فرهنگ بسیار قوی و غنی، و جوی مساعد در سازمان؛
- روحیه همکاری، وفاداری به گروه و گروه‌کاری؛
- اعتماد، اطمینان، تفاهم و رابطه متقابل بین کارکنان و مدیریت سازمان؛
- تصمیم‌گیری در کنار منبع اطلاعاتی، صرف‌نظر از اینکه منابع اطلاعاتی در کجای نمودار سازمان قرار گرفته است؛
- ارتباطات قوی در سطوح افقی و عمودی سازمان، همدردی و همدلی با اعضای سازمان در امور؛
- اعطای پاداش عادلانه به مدیران، متناسب با عملکرد، رشد و توسعه زیردستان و نیز ایجاد یک گروه کاری کارآمد؛
- رابطه متقابل بین اعضای سازمان و اجزای آن و حل مسائل و تضادهایی که در اجرای طرح‌ها بین مجریان و اعضا به وجود می‌آید.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

### روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است که به صورت مقطعی اجرا شده است.

### ابزار گردآوری داده‌ها

در این تحقیق به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز دو پرسشنامه به کار گرفته شد. پرسشنامه شمس‌الدینی (۱۳۸۹) که برای سنجش سرمایه اجتماعی به کار گرفته شد و شامل ۵۷ سؤال است و پرسشنامه ۲۸ سؤالی مهماندوست (۱۳۸۹) برای بررسی اثربخشی سازمانی. پرسشنامه‌ها براساس مقیاس پنج‌درجه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، نسبتاً موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم) لیکرت بود. ضریب پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی توسط شمس‌الدینی (۱۳۸۹)، ۰/۹۲، ضریب پایایی پرسشنامه اثربخشی سازمانی توسط مهماندوست (۱۳۸۹)، ۰/۹۱، به دست آمد. در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری پایایی روش آلفای کرونباخ به کار گرفته شد.

جدول ۲. ضریب پایایی پرسشنامه‌های تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد سؤال‌ها	تعداد آزمودنی‌ها
اثربخشی سازمانی	۰٫۹۵	۲۸	۲۱۰
سرمایه اجتماعی	۰٫۹۶	۵۷	۲۱۰

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های تحقیق از ۰٫۷۰ بالاتر است که می‌توان گفت اجزای درونی (دو متغیر اثربخشی سازمانی و سرمایه اجتماعی) همبستگی عالی دارند.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل ۶۶۹ نفر کارکنان رسمی کادر آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان در سال ۱۳۹۱ است. به منظور تعیین حجم نمونه مورد نیاز، فرمول کوکران به کار گرفته شد که بر اساس این فرمول، حجم نمونه حدود ۲۱۶ نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با انتساب متناسب است که در آن بخش‌های مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان طبقات جامعه محسوب شدند. بدین صورت که هر بخش در نمونه آماری به همان اندازه سهم شد که در جامعه آماری سهم است. فرمول محاسبه آن به صورت زیر است:

$$\text{حجم نمونه از هر بخش} = \frac{\text{کارکنان هر بخش} \times \text{کل نمونه}}{\text{کل جامعه آماری}}$$

جدول ۳. جامعه آماری و حجم نمونه کارکنان مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان

ردیف	کارکنان مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	کارکنان اداری و پشتیبانی	۹۵	۳۱
۲	کارکنان درمانی	۵۷۴	۱۸۵
	مجموع	۶۶۹	۲۱۶

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش، جهت تعیین همبستگی متغیرهای سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی آزمون‌های همبستگی کندال و اسپیرمن به کار گرفته شد و برای تعیین اینکه آیا همبستگی جزئی عوامل کوچک است یا نه، از شاخص KMO و آزمون بارتلت قبل از انجام دادن تحلیل عوامل به کار گرفته شد. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد.

## یافته‌های پژوهش

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار شاخص KMO برای داده‌های پرسشنامه این تحقیق برابر ۰٫۹۱ و مقدار آزمون بارتلت کمتر از ۰٫۰۵ به دست آمد که نشان‌دهنده همبستگی خوب داده‌ها است.

جدول ۴. نتایج آزمون KMO و بارتلت

شاخص کایزر، مایر اوکلین	آزمون بارتلت	درجه آزادی	معناداری
۰٫۹۱۲	۳۴۵۸٫۵۷۸	۳۲۵	۰٫۰۰۰

## آزمون فرضیه‌های تحقیق

**فرضیه اصلی:** سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

برای آزمون فرضیه اصلی تحقیق فرض‌های آماری زیر ایجاد شد:

✓ فرض صفر: سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه معنادار ندارد.

✓ فرض یک: سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه معنادار دارد.

با توجه به اینکه P-Value در هر دو آزمون کمتر از سطح معناداری (۰/۰۵) است، لذا فرض صفر رد می‌شود و می‌توان ادعا کرد که بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی رابطه

معنی دار وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی، این رابطه از نوع مستقیم و (افزایشی) است. به عبارتی، انتظار داریم با افزایش سرمایه اجتماعی در بیمارستان شفا، اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان نیز افزایش یابد.

جدول ۵. بررسی رابطه متغیرهای سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی

متغیر		اثر بخشی سازمانی			
سرمایه اجتماعی	ضریب همبستگی	کنندال		اسپیرمن	
		P-Value	ضریب همبستگی	فراوانی	ضریب همبستگی
	۰,۵۵۴	۰,۰۰۰		۲۱۰	۰,۵۹۶
					۰,۰۰۰

جدول ۶ نتایج آزمون کندال برای آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۶. نتایج آزمون کندال برای آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق

ابعاد سرمایه اجتماعی		اثر بخشی سازمانی			
	ضریب همبستگی	کنندال		اسپیرمن	
		P-Value	ضریب همبستگی	فراوانی	ضریب همبستگی
بعد اجتماعی	۰,۵۳۹	۰,۰۰۰		۲۱۰	۰,۵۹۰
بعد فرهنگی	۰,۴۵۰	۰,۰۰۰		۲۱۰	۰,۵۰۷
بعد سیاسی	۰,۳۶۱	۰,۰۰۰		۲۱۰	۰,۴۰۳
بعد اقتصادی	۰,۳۴۵	۰,۰۰۰		۲۱۰	۰,۳۸۶

**فرضیه فرعی اول:** بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض‌های آماری زیر ایجاد شد:

✓ فرض صفر: بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه ندارد.

✓ فرض یک: بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

با توجه به اینکه P-Value در هر دو آزمون کمتر از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) است، لذا

فرض صفر رد می‌شود و می‌توان ادعا کرد که بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی رابطه معنی‌دار دارند و با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی این رابطه از نوع مستقیم و (افزایشی) است. به عبارتی، انتظار داریم هرچه بعد اجتماعی سرمایه اجتماعی در بیمارستان شفا بیشتر باشد، اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان نیز بیشتر شود. **فرضیه فرعی دوم:** بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه معنادار دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض‌های آماری زیر ایجاد شد:

✓ فرض صفر: بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه ندارد.

✓ فرض یک: بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

با توجه به اینکه P-Value در هر دو آزمون کمتر از سطح معنی‌داری (۰/۰۵) است، لذا فرض صفر رد می‌شود و می‌توان ادعا کرد که بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی رابطه معنی‌دار دارند و با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی این رابطه از نوع مستقیم و (افزایشی) است. به عبارتی، انتظار داریم هرچه بعد فرهنگی سرمایه اجتماعی در بیمارستان شفا بیشتر باشد، اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان نیز بیشتر شود. **فرضیه فرعی سوم:** بعد سیاسی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض‌های آماری زیر ایجاد شد:

✓ فرض صفر: بعد سیاسی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه ندارد.

✓ فرض یک: بعد سیاسی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

با توجه به اینکه P-Value به دست آمده در هر دو آزمون کمتر از سطح معنی داری (۰/۰۵) است، لذا فرض صفر رد می شود و می توان ادعا کرد که بین دو متغیر بعد سیاسی سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی این رابطه از نوع مستقیم و (افزایشی) است. به عبارتی، انتظار داریم هر چه بعد سیاسی سرمایه اجتماعی در بیمارستان شفا بیشتر باشد، اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان نیز بیشتر شود.

**فرضیه فرعی چهارم:** بعد اقتصادی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض های آماری زیر ایجاد شد:

✓ فرض صفر: بعد اقتصادی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه ندارد.

✓ فرض یک: بعد اقتصادی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد.

با توجه به اینکه P-Value به دست آمده در هر دو آزمون کمتر از سطح معنی داری (۰/۰۵) است، لذا، فرض صفر رد می شود و می توان ادعا کرد که متغیر بعد اقتصادی سرمایه اجتماعی و اثربخشی سازمانی رابطه معنی دار وجود دارد و با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی این رابطه از نوع مستقیم و (افزایشی) است. به عبارتی، انتظار داریم هر چه بعد اقتصادی سرمایه اجتماعی در بیمارستان شفا بیشتر باشد، اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان نیز بیشتر شود.

### نتیجه گیری

اثربخشی مبحثی است که حدود پنجاه سال پیش پیترو دراکر، صاحب نظر بلندمرتبه مدیریت آن را به طور عملی مطرح کرد و در دهه ۷۰ درباره آن مطالعات گوناگونی آغاز شد که تاکنون ادامه دارد. امروزه در سازمان های پیشرفته و موفق جهان سعی می شود برای اثربخشی سازمان هدف های



روشن و مشخصی تعیین شود (نجف‌بیگی، ۱۳۸۹، ص ۹۷). از طرفی، بحث سرمایه اجتماعی افراد تا سطح سازمانی مطرح شده است. مسیر و تغییرات جهان کسب و کار، ساخت سرمایه اجتماعی را به عنوان شایستگی سازمانی بیش از هر زمان دیگری بااهمیت کرده است. این شایستگی در مکان‌های درست به دنبال منابعی از موفقیت می‌گردد که از دیدها پنهان مانده است (بیکر، ۱۳۸۲، ص ۲۴۸). براساس تحقیقی که در سال ۱۹۹۸ توسط مرکز توسعه نیروی کار انجام گرفت، ۷۰ درصد دانشی که در محیط‌های کاری آموخته می‌شود، از طریق روابط غیررسمی منتقل می‌شود. شرکت‌های هوشمند بر دانش مورد نیاز شرکت تسلط پیدا کرده‌اند، با ایجاد سرمایه‌های اجتماعی به عنوان یک شایستگی سازمانی، این دانش را اجرا می‌کنند، این فرهنگ سازمانی با آموزش، مشاوره و نظارت، تسهیم نظرهای خوب و همکاری و تشریک مساعی به جای رقابت با همدیگر، باعث افزایش یادگیری می‌شود (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۲۲).

نتایج تحقیق حاضر نشان داد سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شفا شهر کرمان رابطه دارد. این مطرح شد، که مورد قبول قرار گرفت. تحقیق شیروانی (۱۳۸۲) نشان داد، سرمایه اجتماعی با عملکرد سازمانی رابطه معنادار دارد.

سرمایه اجتماعی را می‌توان تأثیر اقتصادی مؤلفه‌های فرهنگی یک سیستم اجتماعی دانست که در آن مؤلفه‌هایی مانند اعتماد، مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخگویی و موارد مشابه باعث می‌شود هزینه‌های مدیریتی از سیستم بوروکراتیک و موارد دیگر کاهش می‌یابد و امکان به‌کارگیری زمان و سرمایه در جهت فعالیت‌هایی با بهره‌وری بیشتر فراهم می‌شود (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۱۱).

به‌طور خلاصه، مطالعات مختلف نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی نقش قابل ملاحظه‌ای در رشد و توسعه اقتصادی شهرها و کشور دارد و از این رو، با ارتقای این شاخص می‌توان روند دستیابی به توسعه اقتصادی- اجتماعی را تسهیل کرد (محمدی و همکاران، ۱۳۸۹). لدمن و همکاران (۱۹۹۹)، در تحقیقات خود در ۳۹ کشور توسعه‌یافته و در حال توسعه نشان دادند سرمایه اجتماعی از طریق تقویت و گسترش ارزش‌ها و هنجارهای مشترک سبب کاهش خشونت در جامعه می‌شود. در نتیجه، از وقوع جرم و خشونت پیشگیری می‌شود (شریفیان ثانی، ۱۳۸۱).

از نظر مدیریتی اهمیت دارد که در محیط‌های حرفه‌ای و تخصصی، ایجاد نهادهای حرفه‌ای و به‌کارگیری هنجارهای حرفه‌ای برای کنترل رفتار اعضای یک نظام اجتماعی، می‌تواند موجب بهره‌وری بالاتر و زمینه‌ساز رشد و توسعه سیستم شود، از این رو، مدیران ایرانی می‌توانند با توجه به ظرفیت بالای تاریخی، دینی و سنتی موجود در فرهنگ ایرانی، با برنامه ریزی مناسب برای افزایش سرمایه اجتماعی و تقویت شبکه‌های اعتماد سیستم خود تلاش کنند و بر اساس آن، زمینه توسعه اجتماعی و سازمانی را فراهم کنند (رحمانی و کاوسی، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

در تحقیق حاضر نیز رابطه ابعاد اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی سرمایه اجتماعی با اثربخشی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان تأیید شد. اما نقاط ضعفی متأسفانه در این مرکز وجود دارد، براساس نتایج، رابطه بعد سیاسی و اقتصادی و اثربخشی ضعیف است، که این تا حدودی نشان‌دهنده بی‌توجهی کارکنان سازمان به هزینه و ارزش سازمان است. همچنین، به مدیران این سازمان باید امنیت، مشارکت سیاسی و جز آن را بیشتر توجه کنند.

سرمایه اجتماعی باعث انسجام کارکنان و دید مثبت و روشن آن‌ها نسبت به سازمان می‌شود. در نتیجه، سازمان با همکاری و همیاری کارکنان به اهدافش می‌رسد. همچنین، سرمایه اجتماعی مزیتی رقابتی در دنیای پرتلاطم امروزی است. البته در ایران در گذشته کمتر به این موضوع توجه می‌شود. اما در حال حاضر، بیشتر سازمان‌ها از جمله سازمان مورد تحقیق این پژوهش، به سرمایه اجتماعی تاحدی توجه می‌کنند. این توجه به سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها و در سطح کشور را می‌توان در نامگذاری سال ۱۳۹۱ به سال تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی مشاهده کرد که سرمایه اجتماعی جزئی از سرمایه ایرانی است. هرچه سرمایه اجتماعی را در سازمان‌ها تقویت کنیم باعث اثربخشی سازمانی بیشتر می‌شود. این رابطه در این تحقیق ثابت شد.

### پیشنهادها

با توجه به نقش و اهمیت اثربخشی سازمانی در عصر کنونی که حرف اول را در شایستگی سازمانی و رقابت می‌زند، و نقش سرمایه اجتماعی در افزایش اثربخشی سازمانی پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- مدیران می‌توانند با ایجاد، تقویت، گسترش و توسعه سرمایه اجتماعی، اثربخشی سازمانی خود را افزایش دهند.
- به مدیران و مسئولان باید هنجارها و ارزش‌هایی را در سازمان ایجاد کنند که انسجام، هماهنگی، اعتماد و اطمینان کارکنان را تقویت کند.
- انجمن‌های اجرایی، شبکه‌های درون و برون‌سازمانی، توجه به آموزش، گروه‌های کاری، ایجاد فرآیندهای مشارکتی و شبکه‌های مدیریتی و برگزاری جلسات رسمی و غیررسمی جهت تقویت سرمایه اجتماعی.
- ایجاد انگیزه در کارکنان برای انجام کارهای درست، که این همان اثربخشی است. البته نمی‌توان به کارکنان این سازمان خرده گرفت، زیرا توجه به سرمایه اجتماعی نیاز به همیاری و پشتیبانی مدیران سازمان دارد. مدیران باید زمینه‌های لازم را در سازمان فراهم کنند، تا از منابع سازمانی در جهت بهینه به بهترین اثربخشی سازمانی برسند که دور از دسترس نیست.

## منابع و مأخذ

۱. الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۸)، «نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی»، تدبیر، شماره ۱۰۰، صفحات ۲۹-۳۳.
۱۰. رحمانی پور، لقمان (۱۳۸۲)، «مدیریت سرمایه اجتماعی، رویکردی اثربخش در مدیریت منابع انسانی»، توسعه مدیریت، شماره ۱۹، صفحات ۵۴-۴۱.
۱۱. رحمانی، محمود؛ کاوسی، اسماعیل (۱۳۸۷)، *اندازه‌گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی بخش‌های دولتی و خصوصی*، تهران، انتشارات معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۲. ساعتچی، محمود (۱۳۷۵)، *روان‌شناسی کاربردی برای مدیران*، تهران، ویرایش.
۱۳. سهیلی، محمد (۱۳۸۸)، «تشکل‌های جوانان و سرمایه اجتماعی»، *جوان*، شماره ۴۱، صفحات ۱-۲.
۱۴. شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۱)، «سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری»، *رفاه اجتماعی*، شماره ۲، صفحات ۹۷-۸۴.
۱۵. شمس‌الدینی، حسین (۱۳۸۹)، *بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و ویژگی‌های کارکنان بهره‌ور در سازمان‌های دولتی شهر کرمان*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان.
۱۶. شیروانی جوزانی، علیرضا (۱۳۸۲)، *تأثیر عملکردهای بخش دولتی بر سرمایه اجتماعی*، رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.
۱۷. صالحی امیری، سیدرضا؛ کاوسی، اسماعیل؛ چاوش‌باشی، فرزانه؛ نیکومرام، هاشم؛ اصفهانی، مینا؛ سیددوست، لیلا؛ رحمانی، محمود؛ سیدآبادی، مهدی؛ رضائی، زهرا (۱۳۸۷)، *پژوهشنامه مدیریت و سرمایه اجتماعی*. تهران، مجمع تشخیص مصلحت نظام.
۱۸. علاقه‌بند، علی (۱۳۷۶)، *مدیریت عمومی*، تهران، روان.
۱۹. علوی تبار، علیرضا (۱۳۷۹)، *مشارکت در امور شهرها*، تهران، سازمان شهرداری‌ها.
۲۰. بهرامی، فردین (۱۳۸۱)، «ابعاد بیرونی سرمایه اجتماعی»، *نسیم البرز*، شماره ۳۱۰، صفحات ۴-۳.

۲۰. علوی، سیدبابک (۱۳۸۰)، «سرمایه اجتماعی»، تدبیر، شماره ۱۱۶، صفحات ۳۴-۲۹.
۲۱. فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹)، *پایان نظم و بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن*، ترجمه غلامعباس توسلی، تهران، جامعه ایرانیان.
۲۲. لاکت، جان (۱۳۷۳)، *مدیریت اثربخشی (اثربخش‌ترین مدیر در کار خود باشید)*، ترجمه سیدامین‌الله علوی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۲۳. محمدی، حسین؛ تعالی مقدم، آزاده؛ بستام، مرتضی (۱۳۸۹)، «برآورد سرمایه اجتماعی در مناطق مختلف شهر مشهد و ارائه راهکارها جهت ارتقای آن در راستای وظایف شهرداری»، برگرفته از [www.ruzbazar.ir](http://www.ruzbazar.ir).
۲۴. مورهد، جی؛ گریفین، آر. دبلیو (۱۳۸۳)، *رفتار سازمانی*، ترجمه سیدمهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده، تهران، مروارید.
۲۵. مهمان‌دوست، حمید (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه هوش هیجانی و اثربخشی سازمانی در سازمان‌های دولتی شهر کرمان»، *پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان*.
۲۶. هج، ماری جو؛ کانلیف، ان ال (۱۳۸۹)، *نظریه سازمان: مدرن، نمادین-تفسیری و پست مدرن*، ترجمه حسن دانایی‌فرد، تهران، مهربان‌نشر.
۲۷. شیروانی جوزانی، علیرضا (۱۳۸۲)، *تأثیر عملکرد سازمان‌ها بخش دولتی بر سرمایه اجتماعی*، رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران.
۳. بیکر، واین (۱۳۸۲)، *مدیریت و سرمایه اجتماعی*، ترجمه مهدی الوانی، محمد رضا ربیعی مندجین، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
۴. دفت، ریچارد (۱۳۷۷)، *تئوری و طراحی سازمان*، علی پارسایان، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۵. دفت، ریچارد (۱۳۷۸)، *مبانی تئوری و طراحی سازمان*، علی پارسایان، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۶. دیوید، فرد آر. (۱۳۹۰)، *مدیریت استراتژیک*، ترجمه علی پارسایان، سیدمحمد اعرابی. تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۷. رئیسی، علی (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه رفتار اخلاقی و سرمایه اجتماعی در کمیته های امداد شهر کرمان»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
۸. رایینز، استیفن (۱۳۷۹)، *تئوری سازمان (ساختار، طراحی و کاربردها)*، سید مهدی الوانی، محسن دانایی فر، تهران، صفار- اشراقی.
۹. رایینز، استیفن (۱۳۸۹)، *مبانی رفتار سازمانی*، علی پارسائیان، سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی.
28. Ekinci, A (2012), "The Effects of Social Capital Levels in Elementary Schools on Organizational Information Sharing", *Journal of Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(4), 2513-2520.
29. Francis, P. (2002), *Social capital at World Bank: strategic and operational Implications of the concept social development strategy*, World Bank.
30. Heidari, H.; Rostami, F (2012), "Survey of Relationship between Social Capital and Organization, Entrepreneurship Case Study: Agricultural Organization of Sonqhur County", *Journal of Annals of Biological Research*, 3(7), 3192-3199.
31. Klein, C (2011), "Social capital or social cohesion: what matters for subjective well-being (SWB)", *Journal of CEPS*, (36), 2-3.
32. Productivity commission of Australia (2003), *Social capital: Reviewing the concept and its policy implications*, Melborn, Author, ISBN 174.37232, 8-12.