

## بررسی میزان تاثیرپذیری بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان از سرمایه اجتماعی

### مسلم نوذری

دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

#### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی میزان تاثیرپذیری بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان از سرمایه اجتماعی می باشد. روش تحقیق پیمایشی و حجم نمونه ۲۹۱ کارمند بوده است. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. بین بعد ارتباطات اجتماعی غیررسمی، بخشش و روحیه داوطلبی و رهبری و مشارکت مدنی با بهره‌وری کارکنان همبستگی مثبت و معنی داری بدست آمده است. بین اعتماد اجتماعی و تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها با بهره‌وری رابطه معنی داری بدست نیامده است؛ بنابراین سرمایه اجتماعی تاثیر مثبتی بر بهره‌وری کارکنان دارد و از طریق تقویت سرمایه اجتماعی می‌توان بر بهره‌وری نیروی کار تأثیر گذاشت.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی، بهره‌وری کارکنان، بانک کشاورزی، استان خوزستان.

## ۱- مقدمه

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای است از روابط بین افراد و بین گروه‌ها که دست‌آوردهایی را به دنبال دارد که بدون این روابط، بدست آوردن آنها ناممکن است (محمدی، ۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است و باعث ایجاد تئوری‌هایی گشته که پایه‌ای برای سایر مطالعات مدیریت می‌باشد و نقشی به مراتب مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. سرمایه اجتماعی برخلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها شود (بروکس و ناتوخو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

در دنیای امروز بهره‌وری به عنوان معیار بهبود عملکرد واحدهای اقتصادی هم در سطح مؤسسات تولیدی و خدماتی و هم در سطح بخش‌های مختلف اقتصادی و هم در کل اقتصاد، مورد توجه خاص می‌باشد. بهره‌وری به معنای استفاده مطلوب و مؤثر از مجموعه امکانات، ظرفیت‌ها، پتانسیل‌ها، سرمایه‌ها، نیروها و فرصت‌هاست. برخلاف معیار سود که تحت تأثیر قیمت‌های کالاها و خدمات قرار دارد و به طور صحیح و کامل نمی‌تواند بهبودی کارآمد یک واحد تولیدی و خدماتی را بازگو کند، شاخص بهره‌وری به دور از نوسانات قیمت در بازار، قدرت انعکاس میزان موفقیت بنگاه‌ها را دارد. بهبود بهره‌وری تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر بسیاری از پدیده‌های اقتصادی و اجتماعی مانند رشد سریع اقتصادی، ارتقای سطح زندگی، بهبود در موازنه پرداخت‌ها، رقابت در عرصه بین‌المللی، مهار تورم، سرمایه‌گذاری و اشتغال می‌گذارد (سلامی و طلاچی، ۱۳۸۱).

در کشور ما از سال ۱۳۶۳ اجرای قانون بانکداری بدون ربا آغاز شده است. مهم‌ترین سؤالی که پس از گذشت ۲۱ سال از اجرای آن مطرح است، میزان بهره‌وری بانک‌ها در نظام بانکداری بدون ربا می‌باشد. برخلاف اینکه مؤسسات یاد شده در یک فضای محدود شده اقتصادی فعالیت می‌کنند و از آزادی عمل لازم برای اعمال مدیریت بر منابع خود بهره‌مند نیستند، شواهد نشان می‌دهد که با وجود همه مشکلات این بانک‌ها تلاش می‌کنند به منظور افزایش عملکرد خود و انطباق با شرایط خاص حاکم، سیاست‌های متفاوتی را به اجرا درآورند. تغییر در ترکیب عقود مورد استفاده در بانک، تجدیدنظر در روش‌های اجرایی، تفویض اختیار به مدیران شعب، توسعه شعبه‌های روستایی و شهری، افزایش گستره خدمات بانکی، بهره‌گیری از امکانات الکترونیکی، همگی نمونه‌هایی از این تلاش‌ها می‌باشند. درواقع بانک‌ها با تغییر در مقیاس تولید و تنوع آن افزایش بهره‌وری را مورد هدف قرار داده‌اند (ضیاء فیروزآبادی، ۱۳۸۲).

عصر رقابتی دنیای تجارت و در این میان رقابت بانکها با یکدیگر و توجه به میزان بهره‌وری و کارایی در سیستم و سنجش آن و همزمان ارزیابی بازخوردها، مدیران را متوجه این مساله می‌سازد که چه عواملی می‌تواند بر افزایش بهره‌وری در سازمان خود اثرگذار باشد. در این مطالعه به بررسی میزان تأثیرپذیری بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان از سرمایه اجتماعی پرداخته می‌شود و سوال اصلی تحقیق به این صورت می‌باشد که: آیا بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد؟

## ۲- ادبیات تحقیق

## ۲-۱- مبانی نظری

کلمن<sup>۲</sup> (۱۳۷۷) سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از روابط بین افراد و بین گروه‌ها می‌داند که دستاوردهایی دارد که بدون این روابط، به دست آوردن آنها ناممکن است. فوکویاما<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) در تعریف دیگری می‌گوید سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف کرد. پوتنام<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) که بیشتر بر تأثیر سرمایه

<sup>۱</sup> - Brooks & Natukho

<sup>۲</sup> - James Coleman

<sup>۳</sup> - Francis Fukuyama

<sup>۴</sup> - Robert Putnam

اجتماعی بر نهادهای سیاسی و دموکراتیک تأکید دارد، سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد.

اخیراً تئوری سرمایه اجتماعی از جامعه‌شناسی به عنوان یک نیروی بالقوه مؤثر بر عملکرد سازمانی، مشتق شد. سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان منابع موجود در شبکه‌های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و همچنین می‌تواند به عنوان سرمایه‌گذاری بوسیله افراد در روابط بین فردی مفید در بازارها، مد نظر قرار گیرد. کلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) اعتقاد دارد در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش‌بینی هستند و می‌توانند ارزشی را تولید کنند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی منحصرأ بوسیله و در نتیجه روابط اجتماعی معنی داری است که افراد با یکدیگر در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (ساباتینی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمانهاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای این که کارها انجام گیرد لازم است که کارگران و متخصصان توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله‌مراتبی شرکت به کار بندند. هر چند سلسله‌مراتب ابزار قدرتمند بکارگیری دیگران می‌باشد، دو ویژگی به طور بالقوه، تنها کاربرد آنرا بی‌اثر می‌سازد (گرو و بناسی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴):

اولاً؛ صرف نظر از اینکه رول‌ها چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله‌مراتبی است، زیردستان ممکن است بر بازده نهایی از طریق تأخیر در اجرای دستورات، تأثیر بگذارند و با رفتارهای فرصت طلبانه تا حدودی با تصمیمات مقابله نمایند. دوماً؛ همانگونه که ماهیت مشاغل با گذر زمان متکامل می‌شود کار تیمی ضرورت می‌یابد. اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه‌های عملیاتی استاندارد، موفقیت را تضمین نمی‌نماید

سرمایه اجتماعی از طرق مختلف بهره‌وری نیروی انسانی سازمانها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هزینه‌های پایین‌تر تعاملات، نرخ پایین‌تر جابجایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک‌پذیری و بهبود کیفیت محصولات از جمله راههایی است که سرمایه اجتماعی از طریق آنها بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارد (آسپین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴).

فهم و درک مفهوم سرمایه اجتماعی، سنجش و تحلیل آن در سازمان‌ها به منظور تشریح و تبیین تفاوت‌ها و تمایزات رقابتی و نیز بهبود مواضع رقابتی آنها مهم است و می‌تواند ما را در تحلیل گسترده‌تر و عمومی‌تر گزینه‌های خط‌مشی و موضوعات بوسیله شناسایی عواملی کمک کند که می‌توانند به بهبود بهره‌وری، رفاه و سعادت افراد، گروهها، سازمانها و جوامع کمک نمایند.

## ۲-۲- پیشینه تحقیق

در رابطه با بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان مطالعات زیادی انجام نگرفته است. در این بخش به برخی از مطالعات مرتبط با موضوع تحقیق اشاره می‌شود.

عرشیان (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه پیام‌نور مرکز دزفول پرداخته است. پژوهش حاضر برحسب هدف، از نوع کاربردی و برحسب ماهیت توصیفی - همبستگی است که در بهار و تابستان سال ۱۳۹۱ انجام شده است. جامعه آماری مورد پژوهش به عنوان مبنا انتخاب و از نمونه‌گیری صرف‌نظر شده است که شامل ۳۰ نفر از کارکنان دانشگاه پیام‌نور مرکز دزفول می‌باشد. برای آزمون فرضیات از همبستگی پیرسون و نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است. براساس یافته‌های تحقیق بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی در سطح اطمینان ۹۹٪ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ بنابراین با افزایش سطح اعتماد و مشارکت کارکنان می‌توان بهره‌وری نیروی انسانی را

<sup>۱</sup> - Colman

<sup>۲</sup> - Sabatini

<sup>۳</sup> - Greve and Benassi

<sup>۴</sup> - Aspin

ارتقا داد. آقا نصیری (۱۳۹۰)، نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای بهره‌وری نیروی کار را مورد بررسی قرار داده است. روش تحقیق نیز تحلیلی-توصیفی بوده که با گردآوری اطلاعات اسنادی و کتابخانه‌ای به دست آمده است. بدین منظور نخست به مفهوم سرمایه اجتماعی و روش‌های اندازه‌گیری آن پرداخته و سپس جایگاه سرمایه اجتماعی در قوانین موضوعه و اسناد بالادستی تبیین شده است. از این رو فرایند تأثیرگذاری و بررسی روند سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی کار و در نهایت تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی کار مورد تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی، تأثیر مثبتی بر بهره‌وری نیروی کار دارد. خورشیدی و دربندی (۱۳۸۹)، مطالعه تطبیقی سرمایه اجتماعی در بانک‌های دولتی (ملی، ملت، تجارت و رفاه) شهر کرمان را انجام داده‌اند. نتایج اصلی تحقیق نشان می‌دهد فقط بانک رفاه از لحاظ سطح سرمایه اجتماعی و نیز مولفه‌های تشکیل‌دهنده آن از بانک‌های ملی، ملت و تجارت تفاوت معناداری نشان می‌دهد. از نتایج استنباط می‌گردد اگرچه بانک‌های دولتی مورد مطالعه تابع سیاست‌های مدون بانک مرکزی هستند، اما شکل‌گیری و توسعه سرمایه اجتماعی می‌تواند بر روی بهره‌وری بانک‌ها از جهت جذب مشتری، میزان سپرده‌گذاری و در نتیجه رقابت جویی تأثیرگذار باشد.

ساباتینی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای به بررسی سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کار در ایتالیا اقدام نموده است. در این مقاله انجام یک ارزیابی تجربی از رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی کار در شرکت‌های کوچک و متوسط در ایتالیا، مورد هدف بوده است. در این مطالعه با استفاده از مدل معادلات ساختاری، به تجزیه و تحلیل و بررسی تأثیر جنبه‌های مختلف از مفهوم چند وجهی سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری کار پرداخته شده است. سرمایه اجتماعی متصل از روابط قوی خانواده و سرمایه اجتماعی، پل زدن به شکل‌های روابط رسمی اتصال دوستان و آشنایان اثر منفی بر بهره‌وری نیروی کار، عملکرد اقتصادی و توسعه انسانی داشته است. در مقابل، سرمایه اجتماعی ایجاد ارتباط بین سازمان‌های داوطلبانه اثر مثبت معنادار بر بهره‌وری نیروی کار ایتالیا را نشان داده است. پاستور<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی به مطالعه سرمایه اجتماعی و عملکرد بانک: مقایسه بین‌المللی برای کشورهای OECD پرداخته است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که بی‌توجهی به تأثیر سرمایه اجتماعی می‌تواند برای برخی از موسسات مالی در محیط‌های سرمایه اجتماعی کم، نادیده گرفته شوند. همچنین در برخی از بانکها با نمرات بهره‌وری‌ها رو به پایین با کنترل سرمایه اجتماعی، این بانک‌ها را قادر می‌سازد تا به سمت رتبه‌های بهره‌وری بالاتر حرکت کنند.

### ۳- روش تحقیق

این پژوهش، از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است، چون با بررسی سرمایه اجتماعی و بهره‌وری در بانک کشاورزی می‌تواند نقاط ضعف و قوت موجود در این زمینه‌ها را شناسایی کرده و به مسئولان در راستای حل مشکلات مربوطه یاری رساند. این پژوهش بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها، به دلیل اینکه به توصیف وضعیت موجود سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان بانک‌های کشاورزی استان خوزستان با استفاده از پرسشنامه می‌پردازد، توصیفی و از شاخه پیمایشی می‌باشد. از آنجایی که داده‌های مورد نظر در یک مقطع از زمان جمع‌آوری شده‌اند، این تحقیق از میان تحقیقات پیمایشی به شیوه مقطعی انجام می‌گیرد. جامعه آماری کلیه کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان (۱۲۰۰ نفر) بوده است. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان کرجسی ۲۹۱ کارمند بانک کشاورزی و روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بوده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای است. پرسشنامه این تحقیق شامل ۴۱ سوال است که ۲۶ سوال آن مربوط به سوالات بهره‌وری نیروی انسانی براساس مدل آچیو<sup>۳</sup> طراحی شده توسط هرسی و گلداسمیت<sup>۴</sup> در سال ۱۹۸۰ است و ۱۵ سوال

<sup>۱</sup> - Sabatini

<sup>۲</sup> - Pastor

<sup>۳</sup> - Achive

<sup>۴</sup> - Hersy & Goldsmit

دیگر آن شامل پرسشنامه سرمایه اجتماعی براساس گروه کندی<sup>۱</sup> است که هر سه سوال آن یک بعد از ابعاد سرمایه اجتماعی (اعتماد<sup>۲</sup>، ارتباطات اجتماعی غیررسمی<sup>۳</sup>، بخشش و روحیه داوطلبی<sup>۴</sup>، تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها<sup>۵</sup> و بعد رهبری و مشارکت مدنی<sup>۶</sup>) را بررسی می‌نماید.

روایی پرسشنامه توسط اساتید و صاحب‌نظران مورد تأیید واقع شده و پایایی آن نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و به کمک نرم افزار آماری SPSS، با توزیع ۳۰ پرسشنامه در نمونه آماری، آزمون و عدد ۰/۸۵ محاسبه گردید که بیانگر قابلیت اعتماد بالای ابزار تحقیق می‌باشد. در این پژوهش برای بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری از ضریب همبستگی پیرسون و برای پیش بینی بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است.

#### ۴- فرضیات تحقیق

##### ۴-۱- فرضیه اصلی:

بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.

##### ۴-۲- فرضیه های فرعی:

بین بعد اعتماد سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.  
 بین بعد ارتباطات اجتماعی غیررسمی و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.  
 بین بعد بخشش و روحیه داوطلبی و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.  
 بین بعد تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.  
 بین بعد رهبری و مشارکت مدنی و بهره‌وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان رابطه معناداری وجود دارد.

#### ۵- تجزیه و تحلیل

##### ۵-۱- آزمون همبستگی پیرسون

نتایج حاصل از آزمون فرضیات با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون در جدول شماره ۱ ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد همبستگی بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان ۰/۴۲۸ می‌باشد و جهت رابطه مثبت می‌باشد بدین معنی هر چه سرمایه اجتماعی کارکنان بیشتر شود میزان بهره‌وری آنها نیز افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. سطح معنی داری ۰/۰۰۰ نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان رابطه معنی داری در سطح ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد؛ همبستگی بین بعد اعتماد اجتماعی و بهره‌وری کارکنان ۰/۰۷۰ می‌باشد و سطح معنی داری ۰/۳۹۶ نشان می‌دهد که بین اعتماد اجتماعی و بهره‌وری کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد؛ همبستگی بین بعد ارتباطات اجتماعی غیررسمی و بهره‌وری کارکنان ۰/۲۴۹ می‌باشد. جهت رابطه مثبت می‌باشد بدین معنی هر چه میزان ارتباطات اجتماعی غیر رسمی کارکنان بیشتر شود میزان بهره‌وری آنها نیز افزایش پیدا می‌کند و بالعکس؛ و سطح معنی داری ۰/۰۰۲ نشان می‌دهد که بین ارتباطات اجتماعی غیررسمی و بهره‌وری کارکنان رابطه معنی داری در سطح ۹۵ درصد اطمینان وجود دارد؛ همبستگی بین بعد بخشش و روحیه داوطلبی و بهره‌وری کارکنان ۰/۴۷۵ می‌باشد و جهت رابطه مثبت می‌باشد بدین معنی هر چه میزان بخشش و روحیه داوطلبی کارکنان بیشتر شود میزان بهره‌وری آنها نیز افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. سطح معنی داری

1- Kenedy Group

2- Trust

3- Informal social ties

4- Giving & volunteering

5- Diversity of friendships

6- Civic Participation

۰/۰۰۰ نشان می دهد که بین بخشش و روحیه داوطلبی و بهره وری کارکنان رابطه معنی داری در سطح ۹۹ درصد اطمینان وجود دارد؛ همبستگی بین بعد تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها و بهره وری کارکنان ۰/۰۹۹ می باشد و سطح معنی داری ۰/۲۲۷ نشان می دهد که بین تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها و بهره وری کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد؛ همبستگی بین بعد رهبری و مشارکت مدنی و بهره وری کارکنان ۰/۲۱۴ می باشد و جهت رابطه مثبت می باشد بدین معنی هر چه میزان رهبری و مشارکت مدنی کارکنان بیشتر شود میزان بهره وری آنها نیز افزایش پیدا می کند و بالعکس. سطح معنی داری ۰/۰۰۹ نشان می دهد که بین رهبری و مشارکت مدنی و بهره وری کارکنان رابطه معنی داری در سطح ۹۵ درصد اطمینان وجود دارد.

#### جدول شماره ۱- ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با بهره وری کارکنان

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تایید یا رد فرضیه
سرمایه اجتماعی و بهره وری کارکنان	۰/۴۲۸	۰/۰۰۰	تایید
اعتماد اجتماعی و بهره وری کارکنان	۰/۰۷۰	۰/۳۹۶	رد
ارتباطات اجتماعی غیررسمی و بهره وری کارکنان	۰/۲۴۹	۰/۰۰۲	تایید
بخشش و روحیه داوطلبی و بهره وری کارکنان	۰/۴۷۵	۰/۰۰۰	تایید
تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها و بهره وری کارکنان	۰/۲۲۷	۰/۰۹۹	رد
رهبری و مشارکت مدنی و بهره وری کارکنان	۰/۲۱۴	۰/۰۰۹	تایید

منبع: یافته های تحقیق

#### ۵-۲- رگرسیون چند متغیره

جدول شماره ۲ عناصر تحلیل چندمتغیره برای پیش بینی بهره وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان را نشان می دهد. به منظور تشریح و تحلیل رگرسیون چندمتغیره و دستیابی به مدل رگرسیونی تبیین بهره وری کارکنان، ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد اعتماد اجتماعی، ارتباطات اجتماعی، تنوع در معاشرت و دوستی‌ها، بخشش و روحیه داوطلبی و رهبری و مشارکت مدنی) به روش گام به گام<sup>۱</sup> انتخاب شده و در یک دستور رگرسیونی برای دستیابی به معادله، مورد استفاده قرار گرفته اند. نتایج نشان داد که بعد بخشش و روحیه داوطلبی و ارتباطات اجتماعی از قدرت پیش بینی بیشتری در مقایسه با دیگر ابعاد سرمایه اجتماعی برای میزان بهره وری کارکنان برخوردار بوده است و ۲۵/۷ درصد واریانس بهره وری کارکنان را تبیین نموده اند.

#### جدول شماره ۲- عناصر اصلی تحلیل چندمتغیره برای پیش بینی بهره وری کارکنان

مرحله	متغیرهای وارد شده	R	R <sup>2</sup>	انحراف استاندارد	P-Value
۱	بخشش و روحیه داوطلبی	۰.۴۷۵	۰.۲۲۶	۱.۹۹	۰/۰۰۰
۲	ارتباطات اجتماعی	۰.۵۰۶	۰.۲۵۷	۱.۹۶	۰/۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق

جدول شماره ۳ عناصر متغیرهای درون معادله برای پیش بینی بهره وری کارکنان را نشان می دهد. با توجه به مقدار بتا مشخص می شود که بخشش و روحیه داوطلبی و ارتباطات اجتماعی با بهره وری کارکنان دارای جهت مثبت و مستقیم می

<sup>۱</sup> - Stepwise

باشد. آزمون t نشان می دهد ضریب B برای متغیر بخشش و روحیه داوطلبی در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی دار می باشد و برای متغیر ارتباطات اجتماعی در سطح ۹۵ درصد اطمینان وجود دارد.

### جدول شماره ۳- عناصر متغیرهای درون معادله برای پیش بینی بهره وری کارکنان

نام متغیر	ضریب B	ضریب Beta	مقدار t	P-Value
بخشش و روحیه داوطلبی	۰/۵۲۵	۰/۴۷۵	۶/۵۷۳	۰/۰۰۰
ارتباطات اجتماعی	۰/۲۴۸	۰/۱۷۷	۲/۴۵۸	۰/۰۱۵

منبع: یافته های تحقیق

### ۶- نتیجه گیری و پیشنهادات

باتوجه به اهمیت بهره وری بعنوان شاخص رشد و توسعه و کسب موفقیت در هر سازمانی و همچنین سرمایه اجتماعی به عنوان سرمایه ای نو و متفاوت که ریشه در روابط افراد دارد، پژوهشگر بر آن شد تا ارتباط سرمایه اجتماعی با میزان بهره وری را مورد بررسی قرار دهد بنابراین هدف از این پژوهش بررسی میزان تاثیرپذیری بهره وری کارکنان شعب بانک کشاورزی استان خوزستان از سرمایه اجتماعی بوده و حجم نمونه شامل ۲۹۱ کارمند بوده است.

سرمایه اجتماعی نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی نقش بسیار مهمتری در سازمانها و جوامع ایفا می کند. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند. ایجاد و گسترش روابط اجتماعی مبتنی بر اعتماد است و با مشارکت کارکنان در فعالیت های سازمان می توان ضمن توجه به سرمایه اجتماعی سازمان، عملکرد سازمانی و بهره وری نیروی انسانی را بهبود بخشید. فرضیه اصلی این پژوهش، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بهره وری نیروی انسانی بوده است که با سطح اطمینان ۹۹٪ و با ضریب همبستگی ۰/۴۲۸ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ تایید می شود. این بدان معناست که هرچه بتوان سرمایه اجتماعی سازمان را بهبود بخشید، بهره وری نیروی انسانی در جهت مثبت ارتقا می یابد. بین بعد ارتباطات اجتماعی غیررسمی، بخشش و روحیه داوطلبی و رهبری و مشارکت مدنی با بهره وری کارکنان همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد، بنابراین فرضیات دوم، سوم و چهارم تحقیق مورد پذیرش قرار می گیرند. بین اعتماد اجتماعی و تنوع در معاشرت ها و دوستی ها با بهره وری رابطه معنی داری بدست نیامده است، لذا فرضیات اول و چهارم رد می شوند. لذا پیشنهاد می شود سازمان مورد مطالعه، جهت مشارکت بیشتر کارکنان در تصمیم گیری ها، کمیته هایی تشکیل داده و با همکاری و تعامل عمل نمایند. می توان با تأسیس و توسعه صندوق قرض الحسنه کارکنان ضمن یاری رساندن به همنوعان و بالابردن روحیه بخشش و تعاون، بهره وری نیروی انسانی را نیز با کاهش معضلات اقتصادی افزایش دهند. همچنین به جهت افزایش روابط اجتماعی و تنوع معاشرت ها، برنامه های فرهنگی - تفریحی با حضور خانواده های کارکنان فراهم گردد.

### منابع و مأخذ

۱. آقا نصیری، مریم (۱۳۹۰)، نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای بهره وری نیروی کار، ماهنامه کار و سرمایه، شماره ۱۳۷.
۲. احمدی، علی اکبر؛ فیض آبادی، حوریه (۱۳۹۰)، بررسی ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان (نمونه ی موردی: سازمان های ستادی شهرداری تهران)، مدیریت دولتی، دوره ۳، شماره ۶، صص ۳۵ - ۵۴.
۳. الوانی، مهدی، سید نقوی، میرعلی (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی، مفاهیم و نظریه ها، فصلنامه مدیریت، تهران، شماره ۳۳ و ۳۴.
۴. توماس جی، کامینگز، کریستوفر جی ورلی (۱۳۸۵)، ترجمه برارپور، توسعه سازمان و تحول تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.

۵. عرشیان، محمد؛ ودیعی منصور (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه پیام‌نور مرکز دزفول، اولین همایش بررسی راهکارهای ارتقا مباحث مدیریت و حسابداری در سازمان‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.
۶. محمدی، محدعلی (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی و سنجش آن، تهران، انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
۷. معمارزاده، غلامرضا؛ عطایی، محمد؛ اکبری، احمد (۱۳۸۸)، بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، پیش شماره سوم، صص ۹-۱۵.
۸. ون بارن لیرنا (۲۰۰۸)، سرمایه اجتماعی سازمان، ترجمه فیضی، سبحان، انتشارات صنوبر.
9. Brooks, K. & Natukho, F, M. (2006). Human Resource Development. Social Capital, Emotional Intelligence: Any Link to Productivity Journal of European Industrial training. 20(2), 117-128.
10. Fukuyama, Francis (2007). Social Capital and Civil Society, conference on second Generation Reform: 116.
11. Pastor, Jos'e Manuel (2011), "Social capital and bank performance: An international comparison for OECD countries". The Economic Journal, 111(470):295-321.
12. Neely, A.D., Adams, C. and Kennerley, M. (2002) The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships, Financial Times/Prentice Hall, London.
13. Sabatini, Fabio, (2005), Does Social Capital Improve Labor Productivity in Small and Medium Enterprises, forthcoming International Journal of Management and Decision Making, December. Pg1-29.
14. Sabatini, F. (2006), "Social Capital and Labour Productivity in Italy", The Journal of Economic Education, Vol. 36, No. 2, Spring 2006: 198.
15. Tymon, W.G. & Stump, S.A. (2003). social capital in the success of knowledge workers, Career Development Turner International, pp 12-20

# Investigating the Effectiveness of Employee Productivity of Khuzestan Keshavarzi Bank Branches of Social Capital

Moslem Nozari

*Ph.D. Student, Department of Management, Shoushtar Branch, Islamic Azad University, Shoushtar, Iran*

---

## Abstract

This research aimed to investigate the effectiveness of employee productivity of Khuzestan Keshavarzi Bank branches of social capital. Survey method was used in this research. The results of the analysis showed that there is a positive and significant correlation between social capital and employee productivity. There is a positive and significant correlation between the dimension of informal social communication, forgiveness and the spirit of volunteering and leadership and civic engagement with employee productivity. There is no significant relationship between social trust and diversity in friendship with productivity. Therefore, social capital has a positive impact on the productivity of employees and through the strengthening of social capital can affect employee productivity.

**Keywords:** Social Capital, Employee Productivity, Agricultural Bank, Khuzestan Province.

---