



تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی (مورد مطالعه بانک تجارت استان همدان)

سید حسین علوی^a، کامبیز حمیدی^b

^a کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، گرایش خط مش گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

^b استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

نویسنده مسئول: hoseen918 815 9097@gmail.com

چکیده:

پژوهش حاضر با موضوع تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی (مورد مطالعه بانک تجارت استان همدان) انجام شد. تحقیق حاضر جزء تحقیقات توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک تجارت استان همدان به تعداد ۳۰۰ نفر که در سال ۱۴۰۱ در این بانک مشغول به فعالیت بودند. نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش تصادفی ساده به تعداد ۱۶۹ نفر برآورد گردید. عملکرد سازمانی با استفاده از پرسشنامه دنالی و هیوسلید (۱۹۹۶)، سرمایه اجتماعی با استفاده از پرسشنامه سوپرامانیام و یندوت (۲۰۰۵) و متغیر اعتماد سازمانی با استفاده از پرسشنامه هاف و کلی (۲۰۰۳) مورد سنجش قرار گرفت. در بین متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر عملکرد سازمانی بیشترین میانگین و سرمایه اجتماعی کمترین میانگین را کسب کردند. نتایج به دست آمده از تحلیل معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS نشان داد که عملکرد سازمانی همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم به میزان ۶۹٪ تحت تأثیر سرمایه اجتماعی می‌باشد. سرمایه اجتماعی به میزان ۷۱٪ بر عملکرد سازمانی، سرمایه اجتماعی به طور مستقیم به میزان ۶۴٪ بر اعتماد سازمانی و اعتماد سازمانی به میزان ۶۰٪ بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

کلمات کلیدی: سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمانی، اعتماد سازمانی

مقدمه

در دنیای معاصر، بانک‌ها نقش قابل ملاحظه‌ای در رشد اقتصادی، افزایش رفاه و بهبود سطح زندگی در هر کشوری را به عهده دارند. شبکه بانکی با جمع‌آوری سپرده‌ها، پس اندازها و قرار دادن آن در اختیار سرمایه‌گذاران، زمینه‌های لازم برای رشد سرمایه‌گذاری‌ها و در نهایت رشد درآمد ملی و بهبود رفاه جامعه را فراهم می‌آورد. بدون وجود یک شبکه مناسب بانکی، امکان تجهیز پس اندازهای کوچک و انتقال آن جهت سرمایه‌گذاری وجود ندارد. در کشورهای در حال توسعه، نقش این مؤسسات مهمتر شده است، چرا که به علت پایین بودن میزان درآمد سرانه در این کشورها از یک طرف و میل به مصرف بالا از طرف دیگر، میزان پس اندازها و منابع مالی برای تجهیز سرمایه‌ها اندک و پراکنده است. لذا بانکها و مؤسسات پولی نقش مهمتری را برای تجهیز منابع داخلی و تخصیص مطلوب آن به سرمایه‌گذاری‌های مولد، ایفا می‌نمایند، از این رو منطقی است که انتظار داشته باشیم بخش بانکی کارآمد و سودآور، منجر به داشتن یک سیستم مالی مؤثر شود و رشد اقتصادی و رفاه زندگی مردم را فراهم می‌آورد (ترخانی و همکاران، ۱۳۹۹). اینجاست که توجه به مسئله عملکرد سازمانی به یک دغدغه و دلمشغولی برای مدیران بانک‌ها تبدیل می‌شود و لازم است مدیران و مسئولان سازمان‌ها عملکرد بهینه سازمانی و در نهایت بهره‌وری و اثربخشی را، مورد توجه قرار دهند. عملکرد سازمانی، نشان‌دهنده وضعیت سازمان در محیط کار می‌باشد. عملکرد، نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌های واگذار شده است.



در حقیقت، روش رقابتی بخشی است که می‌خواهد به اهداف خود برسد و مجموعه رفتارهایی است که افراد در ارتباط با شغل از خود نشان می‌دهند. در حالت کلی، عملکرد با دو معیار کارایی و اثربخشی سنجیده می‌شود؛ کارایی یعنی درست انجام دادن کارها از راه صرفه جویی در منابع و تجهیزات و نیز کسب بیشترین نتیجه و دستاورد از کمترین داده‌ها است و اثربخشی نیز یعنی انجام دادن کارها و رسیدن به هدف می‌باشد (رابینز^۱)؛ ترجمه پارسیان و اعرابی، (۱۳۹۹). عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی توجه دارد و فرایند تبیین کیفیت و اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته تعریف می‌شود (سونویوکی^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). صیادی و همکاران (۱۳۹۴) عملکرد را به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان به عهده نیروی انسانی گذاشته شده، تعریف نمودند و بیان کردند که عملکرد دارای ابعاد مختلفی می‌باشد که تعالی، سوددهی و بهره‌وری را در برای سازمان به ارمغان می‌آورد. جادری، ویسه (۱۴۰۱) نیز عملکرد سازمانی را توان بالای سازمان در استفاده از منابع، در سوی تحقیق اهداف تعریف نمودند.

طی چند دهه اخیر توجه به کارکنان و عملکرد سازمانی به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین سرمایه سازمان رشد فراوانی داشته است (ابراهیمی میمند، ۱۳۹۲؛ عبدالوهاب^۳، ۲۰۱۶). به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی، مورد توجه و دقت پژوهشگران و مدیران امروزی قرار گرفته است. از جمله مهمترین این عوامل سرمایه اجتماعی می‌باشد. نظریه پردازان بر این عقیده‌اند که سرمایه اجتماعی به منزله یک اصل اساسی برای دستیابی به توسعه پایدار (نوری پور و نوری، ۱۳۹۱) و راهی برای رسیدن به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان می‌باشد (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰) و مدیرانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی خلق کنند راه موفقیت شغلی و سازمانی خویش را هموار می‌سازند (امام قلی، ۱۳۹۰). به همین دلیل در عصر حاضر که بی شک عصر سازمان هاست، مدیران برای توسعه بیشتر از آن که نیازمند سرمایه فیزیکی باشند، نیاز به سرمایه اجتماعی دارند (معمارزاده طهران و همکاران، ۱۳۸۸).

سرمایه اجتماعی به عنوان ارزش‌ها و ویژگی‌هایی مانند تعامل اجتماعی، اعتماد متقابل و درک، بینش و هنجارهای مشترک است که به اعضای سازمان اجازه می‌دهد به سمت هدف و با موفقیت در حرکت باشند (ویدال و ون بورن^۴، ۲۰۲۲). سرمایه اجتماعی گزیده منابع بالفعل یا بالقوه‌ای می‌باشد که به داشتن یک شبکه بادوام یا به عبارت دیگر عضویت در یک شبکه مرتبط است (می و جانز، ۲۰۱۸). سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای مدیریتی تلقی کرده‌اند و برای آن ویژگی‌های گوناگونی برشمرده‌اند که شامل اعتماد، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها می‌باشد. سرمایه اجتماعی به منزله پدیده‌های مدیریتی و با ویژگی‌های مزبور، باعث دستیابی به منافع متقابلی می‌شود که ارزش‌های نامحسوس (سرمایه مفهومی) را افزایش می‌دهد (فتحی پور، ۱۳۹۱). به طور کلی سرمایه اجتماعی بر همکاری و هماهنگی نیروهای انسانی سازمان و هنجارهایی تأکید دارد که همکاری و هماهنگی در سازمان را افزایش می‌دهند. با دقت در تعاریف سرمایه اجتماعی، درمی‌یابیم که این مفهوم بر مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری، مشارکت و روابط متقابل بین اعضای سازمان و گروه تکیه می‌کند (خامنه و همکاران، ۱۳۹۵). اینجاست که می‌توان به نقش اعتماد سازمانی به عنوان میانجی در رابطه سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی دست یافت.

مفهوم اعتماد در دو دهه گذشته، در تحقیقات سازمانی به شدت مورد توجه مدیران قرار گرفته است (فرین^۵، ۲۰۱۳؛ کیم^۶، ۲۰۱۶؛ بالیت و ون لانژ^۷، ۲۰۱۶) و محققان سازمانی به شدت بر اهمیت اعتماد در مجموعه سازمانی تأکید نموده‌اند در بازنگری‌های اخیر نیز نوشته‌های مربوط به اعتماد در تحقیقات سازمانی حاکی از آن است که دست کم ۱۷۱ عنوان مجله تخصصی شامل کتاب، بخش کتاب و کنفرانس، بر پایه اطلاعات تجربی به موضوع اعتماد سازمانی پرداخته است (بانگ و یانگ^۸، ۲۰۱۴). روانشناسان اعتماد را به عنوان رویدادی در بین افراد مفهوم سازی می‌کنند و در نتیجه علاقه مندند که اعتماد را به عنوان سرمایه واحدهای اجتماعی معرفی کنند. بنابراین از دید سرمایه اجتماعی، انباشت سرمایه اجتماعی مستلزم میزان قابل توجهی از اعتماد است که باید در بین تمام سطوح سازمان ایجاد شود. به ویژه اعتماد در بین همکاران از این جهت مهم است که آنان شبکه غیر رسمی را در سازمان تشکیل می‌دهند که از

1. Robbins
 2. Soniewicki
 3. Abdulwahab
 4. Vidal & Van Buren
 5. Ferrin
 6. Kim
 7. Balliet & Van Lange
 8. Baek & Jung



طریق آن جریان اطلاعات افقی را به شبکه ارائه می‌دهند. اعتماد بین اعضای یک سازمان منجر به همکاری بیشتر در تیم‌های کاری می‌شود که احتمالاً نتیجه انباشت سرمایه اجتماعی است (علی زاده ثانی و همکاران، ۱۳۹۳).

مطالعات نشان داده است که اعتماد، تاثیرات مهم و مثبتی بر نتایج سازمانی دارد. اعتماد، رفتارها و عملکردهای سازمانی را تسهیل می‌کند و باعث می‌شود تا آنها در هنگام روبه رو شدن با مشکلات سازمانی، امیدوارانه به اقدامات گروهی برای برطرف کردن آن مشکلات بپردازند. اعتماد سازمانی کارکنان به ساختار نظام و فرهنگ سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، سبب اعتماد و اطمینان کامل کارکنان به سازمان می‌گردد و به ارزیابی مفید و مطلوب از ارکان سازمان منجر می‌شود. اعتماد سازمانی، اساس موفقیت در روابط کاری در سازمان است. در واقع بخش اعظم روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می‌شود (مهرداد و همکاران، ۱۳۹۱). بنابراین مدیران سازمان‌های امروزی بلاخص مدیران بانک‌ها که با سرعت فزاینده تغییر در سازمان‌ها مواجه هستند، باید در جستجوی راه‌هایی برای افزایش اعتماد کارکنان باشند، تا از این طریق با ایجاد مسئولیت پذیری و تقویت آن به مزیت رقابتی دست یابند. این در حالی است که طبق شواهد موجود میزان اعتماد سازمانی در سازمان‌های ایرانی بلاخص سازمان‌های مالی در حد مطلوبی نمی‌باشد و هرگونه بی اعتمادی در نظام بانکی منجر به ضربه‌ای بزرگ به اقتصاد کشور خواهد شد به طوری که کاهش اعتماد سازمانی کارکنان سبب بروز رفتار انحرافی آن‌ها می‌شود که این رفتارها هزینه زیادی را با کاهش میزان عملکرد به سازمان و جامعه وارد می‌نماید (مصباحی و اسماعیلی طرزی، ۱۳۹۵).

افزایش عملکرد و اعتماد سازمانی از طریق سرمایه اجتماعی به دغدغه امروز مدیران بلاخص مدیران بانک‌ها تبدیل شده است، چرا که هر چه میزان سرمایه اجتماعی در بانک بالاتر باشد، شاهد پایین آمدن هزینه‌های مربوط به تعاملات رسمی خواهیم بود و این امر نشان‌دهنده این واقعیت است که هماهنگی بین اعضای سیستم‌های اجتماعی بر اساس هنجارهای غیر رسمی در حال تبدیل شدن به یک مبحث مهم در جوامع پیشرفته است و به تدریج در حال پیدا کردن جایگاه‌های مهم‌تر در الگوهای اقتصاد نوین است. بنابراین مدیران، پژوهشگران و کارشناسان بانک‌ها باید به دنبال راهی باشند تا با ارتقای سرمایه‌های اجتماعی به بهبود عملکرد سازمانی و اعتماد سازمانی کمک نمایند. این مسأله در بانک تجارت مسأله‌ای پیچیده‌تر است چرا که گزارش‌های تحلیل وضعیت مالی «تجارت» در آستانه چهل و دومین سالگرد تاسیس بانک تجارت، نشان از تداوم روند رو به پیشرفت این بانک دارد و برای اینکه این بانک بتواند تداوم این روند را حفظ نماید باید به دنبال افزایش سرمایه اجتماعی خویش باشد تا بتواند از این طریق میزان رده‌ها، تعهدات و تسهیلات خویش را افزایش دهد و در عین حال مطالبات معوق خویش را کاهش داد. لذا لازم است که بانک تجارت با اعمال خط و مشی‌ها و استراتژی‌های مناسب و کاربردی به افزایش سرمایه اجتماعی موسسات خود کمک نماید و همواره در زمان استخدام و گزینش کارکنان به عوامل سرمایه اجتماعی توجه کند و کارکنانی را جذب نماید که از سرمایه اجتماعی بالایی برخوردار باشند که در پی توجه به این مهم شاهد ارتقاء اعتماد سازمانی، کاهش رفتار انحرافی، کاهش ترک سازمانی، ارتقای تعهد و وفاداری کارکنان و در نهایت ارتقای عملکرد سازمانی خواهیم بود. اما متأسفانه در بانک تجارت استان همدان به این مسأله کمتر توجه شده است و اگر هم توجه‌ای وجود داشته است، آن طور که باید این مهم را مورد بررسی‌های دقیق و موشکافانه قرار نگرفته است. از طرفی، متأسفانه مدیران اداره بانک تجارت استان همدان توجهی اندکی به استخدام و گزینش بر مبنای سرمایه اجتماعی نموده‌اند و آنچنان که شایسته است به جو اعتماد سازمانی در بین کارکنان توجه ننموده‌اند تا ارتقای عملکرد سازمانی، بالندگی و تعالی سازمانی را هرچه بیشتر رشد دهند و علی‌رغم مهم بودن این مسأله و کمبود توجه مدیران بانک تجارت استان همدان به این امر، تاکنون کمتر پژوهشی در داخل و خارج به بررسی این زوایا پرداخته است و اغلب نحوه تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی و اعتماد سازمانی در ابهام بوده است که پژوهشگر با علم به این موضوع و مشاهده شکاف تحقیقاتی گسترده در این خصوص بر آن برآمده است تا به پاسخگویی این مسئله بپردازد که آیا سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان تاثیر دارد؟

مبانی نظری

عملکرد سازمانی

عملکرد فرد، معیار میزان موفقیت او در انجام کارش است و معمولاً از میزان خروجی فرد (برای مثال، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می‌آید (غلامی و تقوایی، ۱۳۹۸). عملکرد انسان، نتیجه مجموعه‌ای از اعمال است که برای نیل به هدفی بر



پایه استاندارد خاصی انجام می‌گیرند. اعمال ممکن است شامل رفتار قابل مشاهده یا پردازش ذهنی غیر قابل مشاهده (به عنوان مثال، حل مسئله، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی یا استدلال) گردد.

عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج انجام آنها اطلاق می‌شود. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف سازمان یا مؤسسه را اندازه‌گیری می‌کند (غلامی و تقوایی، ۱۳۹۸). در عصر کنونی، تحولات شگرف دانش مدیریت، وجود نظام ارزیابی را اجتناب ناپذیر کرده است؛ به گونه‌ای که نبودن ارزیابی در ابعاد سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها، یکی از نشانه‌های بیماری سازمان قلمداد می‌شود. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های خود، به ویژه در محیط‌های پیچیده پویا، به نظام ارزیابی نیاز مبرم دارد. از سوی دیگر، نبود نظام ارزیابی و کنترل در هر سامانه به معنای ارتباط برقرار نکردن با محیط درون و برون سازمانی تلقی می‌شود که پیامد آن کهنوت و در نهایت، مرگ سازمان است (جلالی و صلواتی، ۱۳۹۵). عملکرد، یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود، چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد. به عبارتی، موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آیینۀ عملکردشان مشاهده کرد (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۹).

سرمايه اجتماعي

در سال‌های اخیر بحث سرمايه اجتماعي جایگاه ویژه‌ای در نظریه‌ها و مباحث اقتصادی بوده است. مطالعات متعددی در کشورهای مختلف صورت گرفته است که نشان می‌دهد رابطه بسیار نزدیکی بین سرمايه اجتماعي و عملکرد اقتصادی و مدیریت جامعه وجود دارد. سرمايه اجتماعي به اشکال مختلفی در مدل‌های رشد اقتصادی وارد شده است. فرآیندهای بین فردی که اعتماد و هنجارهای اجتماعی و شبکه روابط را می‌سازند و همکاری و هماهنگی متقابل را تسهیل می‌کنند. در همین راستا، صاحب‌نظران گوناگونی تعاریف متفاوتی، البته با محتوا و مضامین تقریباً مشترک از سرمايه اجتماعي ارائه داده‌اند که این تفاوت‌ها بیشتر به حوزه مورد بررسی این اندیشمندان و این که آنها سرمايه اجتماعي را به عنوان علت یا معلول در آن حوزه مورد بررسی قرار داده‌اند. کاستلیونه در کتاب راهنمای سرمايه اجتماعي تعریفی جامع و مختصر از این مفهوم ارائه می‌دهد. ارزش تمام منابع و منافع که فرد از طریق جایگاهش در ارتباط با دیگران به دست آورده و یا در کنترل می‌گیرند (سکوئیرا و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

اعتماد سازمانی

به دلیل جایگاه ویژه‌ای که کار در زندگی انسان‌ها دارد، حق دارند که محیط سالم و ایمنی داشته باشند. یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سازمان سالم، سلامت روان‌شناختی در محیط کار می‌باشد و بر این اساس محیط کار سالم محیطی است که ضمن تأمین سلامت جسمانی، سلامت روان‌شناختی کارکنان نیز در آن تأمین و فراهم شود (آقایی و همکاران، ۱۳۹۶).

بسیاری از پژوهشگران معتقدند اعتماد به طور کلی اطمینان و خوش‌بینی نسبت به وقوع حوادث، یا اطمینان داشتن به دیگران بدون وجود دلایل اجباری است (اسمیت و برنی^۲، ۲۰۰۵). در حقیقت اعتماد و باور ما به این امر است که دیگران همان کاری را انجام می‌دهند که ما از آن‌ها انتظار داریم، بدون این که آنها تحت نظارت باشند. به‌طور خلاصه، اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. هرچه گروه الف، اعتقاد بیشتری داشته باشد که گروه ب روابط به تعهداتش عمل می‌کند (که این امر نشان‌دهنده حسن نیت و صلاحیت گروه ب است)، گروه الف به گروه ب، اعتماد بیشتری خواهد کرد (لوییس، ۲۰۰۷؛ لیو و همکاران، ۲۰۱۹).

در تئوری سازمان، اهمیت اعتماد در ابتدا در مکتب روابط انسانی بیان شد و مبتنی بر این فرضیه بود که بهره‌وری، انعطاف‌پذیری و شکوفایی سازمان، به طور طبیعی از توسعه و رشد کارکنان نشأت می‌گیرد. نظریه پردازانی مانند مک‌کریگور، لیکرت و آرجیس، از این ایده اعتماد عنصر اساسی برای موفقیت سازمان است حمایت کردند (دایتز و هارتوگ، ۲۰۰۸).

¹. Sequeira

². Smith and Bernie



روش پژوهش

تحقیق حاضر جزء تحقیقات توصیفی بود همچنین پژوهش حاضر از لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها، تحقیق پیمایشی بود. تحقیق پیمایشی به عنوان شاخه‌ای از تحقیقات توصیفی، روشی است که در آن از یک گروه خاص از افراد خواسته می‌شود تا به تعدادی سوال‌های خاص پاسخ دهند. پرسشنامه به عنوان یکی از متداولترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، عبارت است از مجموعه‌ای از پرسش‌های هدف مدار که با بهره‌گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر و دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می‌دهد. بنابراین، این تحقیق توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک تجارت استان همدان به تعداد ۳۰۰ نفر که در سال ۱۴۰۱ در این بانک مشغول به فعالیت بودند. نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش تصادفی ساده به تعداد ۱۶۹ نفر برآورد گردید. به منظور گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای به صورت میدانی استفاده شد. در روش کتابخانه‌ای پژوهشگر از مقالات داخلی و خارجی مرتبط با ادبیات پژوهش و نیز کتاب‌هایی همسو با اهداف پژوهش استفاده می‌نماید و در روش پرسشنامه، پژوهشگر پرسشنامه‌ها را به صورت میدانی در بین نمونه آماری توزیع خواهد نمود و بعد از توضیح اهداف پژوهش به آزمودنی‌ها، پرسشنامه‌ها تکمیل شده به منظور تجزیه و تحلیل آماری جمع‌آوری می‌گردند. مرحله گردآوری اطلاعات آغاز فرآیندی است که طی آن محقق یافته‌های میدانی و کتابخانه‌ای را گردآوری می‌کند و به روش استقرائی به فشرده سازی آنها از طریق طبقه‌بندی و سپس تجزیه و تحلیل می‌پردازد و فرضیه‌های تدوین شده خود را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و در نهایت حکم صادر می‌کند و پاسخ مساله تحقیق را به اتکای آنها می‌یابد. روش‌های گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر به دو طبقه روش کتابخانه‌ای و روش میدانی می‌توان تقسیم کرد. همچنین برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار ذیل استفاده شد:

ابزار اندازه‌گیری عملکرد سازمانی:

عملکرد سازمانی در پژوهش حاضر با استفاده از پرسشنامه دنالی و هیوسلید (۱۹۹۶) مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۸ سوال پنج گزینه‌ای که بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) نمره گذاری خواهد شد.

ابزار اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی:

در پژوهش حاضر سرمایه اجتماعی با استفاده از پرسشنامه سوپرمانیام و یندوت (۲۰۰۵) مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۵ سوال پنج گزینه‌ای که بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) نمره گذاری خواهد شد.

ابزار اندازه‌گیری اعتماد سازمانی:

در پژوهش حاضر اعتماد سازمانی با استفاده از پرسشنامه هاف و کلی (۲۰۰۳) مورد سنجش قرار گرفت. این پرسشنامه شامل ۴ سوال پنج گزینه‌ای که بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱) نمره گذاری خواهد شد.

آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن متغیرها

ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنف^۱ مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

جدول شماره ۱: بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
سرمایه اجتماعی	۰/۱۱	۰/۰۰۱
اعتماد سازمانی	۰/۱۱۵	۰/۰۰۱

^۱. Kolmogrov-Smirnov (KS)

عملکرد سازمانی	۰/۰۸۵	۰/۰۰۴
----------------	-------	-------

با توجه به جدول شماره ۱ می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ هستند و این گویای این مطلب است که متغیرهای پژوهش نرمال نمی‌باشند. بنابراین به دلیل آن که تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر نرمال نیستند، لذا برای انجام معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده می‌شود، زیرا یکی دیگر از دلایل استفاده از این نرم‌افزار آن است که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای موجود در مدل پژوهش نرمال نباشند (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹).

مدل اندازه‌گیری

آزمون روایی

آزمون همگن بودن

آزمون همگن بودن به جهت تک جنسی کردن یا همگن کردن سوالات هر بعد انجام می‌شود و به عبارتی این آزمون به بررسی تحلیل عاملی تأییدی سوالات متغیرهای پژوهش می‌پردازد. بنابراین در جدول شماره ۲ بارهای عاملی هر یک از سوالات پرسشنامه آورده شده است:

جدول شماره ۲: بارهای عاملی سوالات در مدل اندازه‌گیری پژوهش

متغیر	سؤال	بارعاملی	نتیجه
عملکرد سازمانی	۱	۰/۴۸۹	تأیید سؤال
	۲	۰/۴۴۸	تأیید سؤال
	۳	۰/۷۳۴	تأیید سؤال
	۴	۰/۵۷۵	تأیید سؤال
	۵	۰/۷۲۳	تأیید سؤال
	۶	۰/۸۳۳	تأیید سؤال
	۷	۰/۸۳۷	تأیید سؤال
	۸	۰/۸۴۵	تأیید سؤال
سرمایه اجتماعی	۱	۰/۸۶	تأیید سؤال
	۲	۰/۵۴۸	تأیید سؤال
	۳	۰/۸۶	تأیید سؤال
	۴	۰/۸۵۶	تأیید سؤال
	۵	۰/۶۸۸	تأیید سؤال
اعتماد سازمانی	۱	۰/۸۲۴	تأیید سؤال
	۲	۰/۷۸۷	تأیید سؤال
	۳	۰/۶۴	تأیید سؤال
	۴	۰/۸۵۲	تأیید سؤال



جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که سوالاتی که بارهای عاملی آنان بیشتر از ۰/۴ می‌باشند، در مدل اندازه‌گیری بیرونی باقی مانده و تأیید می‌شوند و سوالاتی که بارهای عاملی آنان کمتر از ۰/۴ هستند، از مدل نهایی حذف می‌گردند و تحلیل فرضیه براساس مدل نهایی صورت می‌گیرد، در حالی که بارعاملی تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۴ هستند و هیچ یک از سوالات از مدل اندازه‌گیری خارج نمی‌شوند.

آزمون روایی مدل اندازه‌گیری (روایی سازه)

آزمون روایی مدل براساس روایی همگرا و واگرا مورد سنجش قرار می‌گیرد. روایی همگرا در رابطه با آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE) و آزمون مقایسه ضریب پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراجی می‌باشد و روایی واگرا در رابطه با آزمون فورنل و لارکر^۱ است. در رابطه با روایی همگرا یکی از آزمون‌ها آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE) یا همان ضریب پایایی اشتراکی است که در جدول شماره ۳ آورده شده است:

جدول شماره ۳: بررسی روایی همگرا در مدل اندازه‌گیری

متغیر	ضریب پایایی اشتراکی
اعتماد سازمانی	۰/۶۰۹
سرمایه اجتماعی	۰/۵۹۷
عملکرد سازمانی	۰/۶۷۳

همان طور که مشخص می‌باشد، برای تمامی متغیرها و به خصوص ابعاد که دارای سوال می‌باشند، میانگین واریانس استخراجی یا ضریب پایایی اشتراکی بیشتر از ۰/۵ بود. بنابراین روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرد و این نشان می‌دهد که سوالات هر بعد با یکدیگر همگرایی لازم را دارند، به عبارتی، سوالات اندازه‌گیری‌کننده هر متغیر با یکدیگر همبستگی دارند.

در رابطه با روایی واگرا آزمون فورنل و لارکر مورد بررسی قرار می‌گیرد. این روایی براساس پژوهش هنسلر و همکاران (۲۰۰۹) به بررسی عدم هم خطی بحرانی سوالات هر متغیر می‌پردازد. در جدول شماره ۴ روایی واگرا مربوط به آزمون فورنل و لارکر آورده شده است:

جدول شماره ۴: بررسی روایی واگرا در مدل اندازه‌گیری پژوهش

	اعتماد سازمانی	سرمایه اجتماعی	عملکرد سازمانی
اعتماد سازمانی	۰/۷۸۰		
سرمایه اجتماعی	۰/۶۰۸	۰/۷۷۳	
عملکرد سازمانی	۰/۵۸۴	۰/۶۹۱	۰/۸۲۰

براساس جداول شماره ۴ می‌توان گفت که مقادیر روی قطر اصلی که همان جذر میانگین واریانس استخراجی هستند، بیشتر از اعداد هر ردیف بوده و بنابراین بین متغیرها روایی واگرا وجود دارد و به عبارتی می‌توان گفت که بین سوالات هر متغیر نسبت به سوالات متغیر دیگر واگرایی و یا عدم هم خطی وجود دارد.

آزمون پایایی

در این بخش پایایی مدل اندازه‌گیری براساس آزمون آلفای کرونباخ^۲، آزمون پایایی ترکیبی^۳ و آزمون اسپیرمن^۴ مورد سنجش قرار می‌گیرد. در جدول شماره ۵ پایایی مدل اندازه‌گیری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

¹. Fornell-Larcker
². Cronbach's Alpha
³. Composite Reliability (CR)
⁴. Spearman



جدول شماره ۵: بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	همبستگی اسپیرمن	ضریب پایایی ترکیبی
اعتماد سازمانی	۰/۷۸۳	۰/۸۰۶	۰/۸۶۰
سرمایه اجتماعی	۰/۸۲۶	۰/۸۶۶	۰/۸۷۸
عملکرد سازمانی	۰/۸۲۸	۰/۸۹۹	۰/۸۶۹

بر اساس جدول شماره ۵۱۰ می‌توان نتیجه گرفت که ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۷ بوده و بنابراین همبستگی بین سوالات متغیرها در خارج از مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرند و متغیرها در خارج از مدل اندازه‌گیری دارای همسانی درونی هستند. همبستگی اسپیرمن به بررسی همبستگی بین سوالات هر متغیر می‌پردازد و از آنجا که تمامی ضرایب بیشتر از ۰/۷ هستند، لذا بنا بر گفته هنسلر و همکاران (۲۰۰۹) که طیف لیکرت زیر هفت گزینه‌ای، یک طیف ترتیبی است، بنابراین این آزمون ناپارامتریک سنجش می‌شود که بتواند همبستگی بین سوالات متغیرها را برای طیف لیکرت پنج گزینه‌ای مورد بررسی قرار دهد. همچنین از آنجا که پایایی ترکیبی برای تمام متغیرها بیشتر از ۰/۷ است، لذا بین سوالات هر متغیر در داخل مدل اندازه‌گیری نیز همبستگی وجود دارد. از آنجا که در پایایی اشتراکی به این موضوع پرداخته می‌شود که هر سوال به تنهایی از یک مدل به مدل دیگر چقدر تعمیم پذیری دارد، بنابراین پایایی اشتراکی برای هر سه متغیر اصلی مورد تأیید قرار می‌گیرد، زیرا این مقادیر همگی بیشتر از ۰/۵ هستند.

کیفیت مدل اندازه‌گیری

کیفیت مدل اندازه‌گیری با استفاده از آزمون روایی مقاطع شاخص اشتراکی^۱ به بررسی کیفیت اندازه‌گیری متغیرها بر اساس سوالات آنها می‌پردازد. در جدول شماره ۶ کیفیت مدل اندازه‌گیری پژوهش برای تک تک متغیرها آورده شده است:

جدول شماره ۶: کیفیت مدل اندازه‌گیری پژوهش

نتیجه	کیفیت مدل	متغیر
بسیار قوی	۰/۴۰۶	سرمایه اجتماعی
بسیار قوی	۰/۳۵۷	اعتماد سازمانی
قوی	۰/۳۴۲	عملکرد سازمانی

مقادیر هر متغیر با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت مدل اندازه‌گیری ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت مدل اندازه‌گیری متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت مدل اندازه‌گیری قوی) مورد ارزیابی قرار گرفتند و مشخص شد که کیفیت مدل اندازه‌گیری متغیرهای سرمایه اجتماعی و اعتماد سازمانی در سطح بسیار قوی و کیفیت مدل اندازه‌گیری متغیر عملکرد سازمانی در سطح قوی می‌باشند.

مدل ساختاری

فرضیه پژوهش

سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان تاثیر دارد. جهت بررسی فرضیه پژوهش از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار PLS استفاده می‌گردد. حال بعد از بررسی مدل اندازه‌گیری، به بررسی معناداری مدل ساختاری می‌پردازیم. جدول شماره ۷ آزمون معناداری فرضیه پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۷: بررسی فرضیه پژوهش

روابط	ضریب مسیر (بتا)			انحراف معیار	آماره t-value	سطح معنی داری	نتیجه
	اثر مستقیم	اثر	اثر کل				

^۱. Commuality Cros Vality (CV com)



					غیرمستقیم		
معنادر	۰/۰۰۱	۶/۸۰۳	۰/۰۷۸	۰/۶۹۱	۰/۱۵۸	۰/۵۳۳	سرمایه اجتماعی \hookrightarrow عملکرد سازمانی
معنادر	۰/۰۰۱	۸/۵۶۳	۰/۰۷۱	۰/۶۰۸	-	۰/۶۰۸	سرمایه اجتماعی \hookrightarrow اعتماد سازمانی
معنادر	۰/۰۰۱	۳/۲۴۹	۰/۰۸	۰/۲۶	-	۰/۲۶	اعتماد سازمانی \hookrightarrow عملکرد سازمانی

بر اساس جدول شماره ۷ می‌توان نتیجه گرفت که مقادیر t-value برای روابط فوق، خارج از بازه ۲/۵۸ و ۲/۵۸- می‌باشند و لذا این روابط با سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند. از طرفی از ضرایب بتا می‌توان به این نتیجه دست یافت که سرمایه اجتماعی به طور مستقیم به میزان ۵۳٪ بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد، سرمایه اجتماعی به میزان ۶۱٪ بر اعتماد سازمانی اثرگذار است و اعتماد سازمانی به میزان ۲۶٪ متغیر عملکرد سازمانی را تبیین می‌کند، همچنین سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی به طور غیرمستقیم و با نقش میانجی اعتماد سازمانی به میزان ۱۶٪ = ۲۶٪ × ۶۱٪، تاثیر می‌گذارد. بنابراین عملکرد سازمانی همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم (اثر کل) به میزان ۶۹٪ تحت تاثیر سرمایه اجتماعی می‌باشد و در این بین اعتماد سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی جزئی است. بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان تاثیر دارد. لذا پیش‌بینی می‌شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه پژوهش تأیید گردد.

از سوی دیگر، برای بررسی میانجی بودن متغیر اعتماد سازمانی از آزمون سوبل^۱ استفاده می‌شود. به طور کلی در آزمون سوبل می‌توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی‌داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می‌توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت $a*b$ به خطای استاندارد آن. به عبارت دیگر مقدار Z-Value را از رابطه زیر بدست می‌آوریم:

$$Z_{value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}} = 2/725$$

a: ضریب مسیر (بارعاملی) میان متغیر پیش‌بین و میانجی = ۰/۶۰۸

b: ضریب مسیر (بارعاملی) میان متغیر میانجی و ملاک = ۰/۲۳

S_a : انحراف معیار مسیر متغیر پیش‌بین و میانجی = ۰/۰۷۱

S_b : انحراف معیار مسیر متغیر میانجی و ملاک = ۰/۰۸

فرمول شماره ۱: آزمون سوبل برای بررسی میانجی بودن اعتماد سازمانی در فرضیه پژوهش

مقدار Z به دست آمده از آزمون سوبل برابر با ۲/۷۲۵ و میزان انحراف معیار آن ۰/۰۵۱ می‌باشد و سطح معنی‌داری به دست آمده از مقدار Z، ۰/۰۰۶ می‌باشد که کمتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین با سطح اطمینان ۹۵٪ متغیر اعتماد سازمانی به عنوان متغیر میانجی بین سرمایه اجتماعی و عملکرد سازمانی عمل می‌کند. حال با توجه به آزمون‌های پیش‌روی، قدرت پیش‌بینی عملکرد سازمانی مورد سنجش قرار می‌گیرد. بنابراین جدول شماره ۸ به بررسی قدرت پیش‌بینی عملکرد سازمانی در فرضیه پژوهش می‌پردازد.

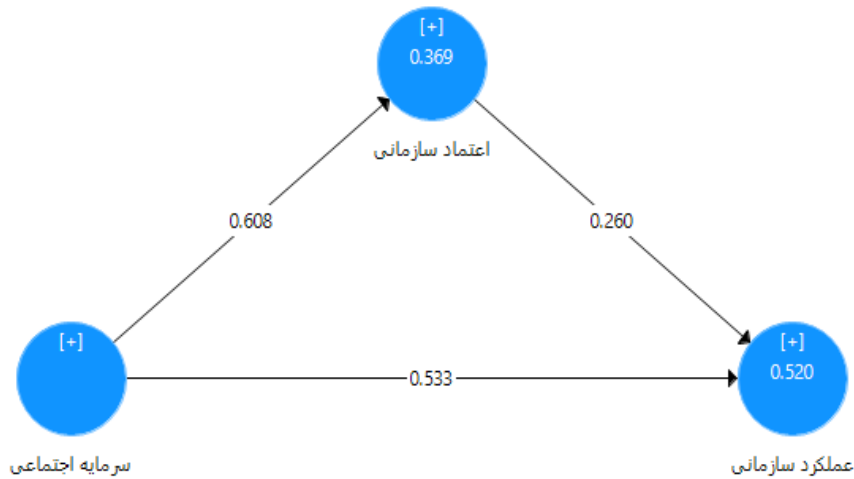
جدول شماره ۸: قدرت پیش‌بینی متغیر ملاک در فرضیه پژوهش

عملکرد سازمانی					متغیر ملاک
نتیجه	شاخص استون-گیسر Q^2	نتیجه	Gof	نتیجه	متغیرهای پیش‌بین
قوی	۰/۲۱۲	بسیار قوی	۰/۴۴۲	قوی	سرمایه اجتماعی
					اعتماد سازمانی

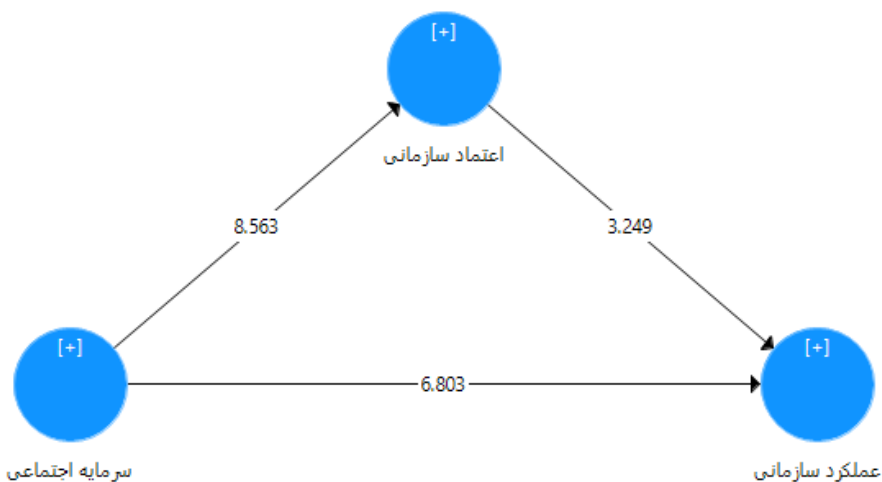
جدول شماره ۸ نشان می‌دهد که شاخص R^2 تنظیم شده برای متغیر ملاک یا درون زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۱۹ (کیفیت پیش‌بینی ضعیف)، ۰/۳۳ (کیفیت پیش‌بینی متوسط) و ۰/۶۷ (کیفیت پیش‌بینی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. این امر گویای این مطلب است که سرمایه اجتماعی و

^۱. Sobel

اعتماد سازمانی روی هم رفته به میزان ۵۱٪ و به صورتی قوی، عملکرد سازمانی را به عنوان متغیر درون زا و یا ملاک مورد پیش‌بینی قرار می‌دهند. از طرفی آزمون Gof که مربوط به شاخص نیکویی برازش می‌باشد، با مقدار ۰/۴۴۲ با سه مقدار استاندارد ۰/۰۱ (کیفیت سنجی ضعیف)، ۰/۲۶ (کیفیت سنجی متوسط) و ۰/۳۶ (کیفیت سنجی قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و مشخص می‌شود که قدرت برازش این نرم‌افزار جهت بررسی فرضیه پژوهش در حد قوی است. همچنین شاخص استون-گیسر Q^2 برای متغیر درون زا آورده شده است و مقادیر آنها با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت مدل ساختاری ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت مدل ساختاری متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت مدل ساختاری قوی) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا مشخص شد که برای متغیر عملکرد سازمانی به میزان ۲۱٪ می‌باشد و این شاخص نشان می‌دهد که کیفیت مدل ساختاری در فرضیه پژوهش به صورتی قوی ارزیابی می‌شود. در نتیجه مدل مفهومی پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار است. حال مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب و معناداری ضرایب در اشکال ۱ الی ۲ آورده می‌شوند.



شکل شماره ۱: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب



شکل شماره ۲: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت معناداری ضرایب

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

فخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCI-conf.ir

بحث و نتیجه‌گیری

باتوجه به اینکه فرضیه پژوهش به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان می‌پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می‌باشد که سرمایه اجتماعی به طور مستقیم به میزان ۵۳٪ بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد، سرمایه اجتماعی به میزان ۶۱٪ بر اعتماد سازمانی اثرگذار است و اعتماد سازمانی به میزان ۲۶٪ متغیر عملکرد سازمانی را تبیین می‌کند، همچنین سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی به طور غیرمستقیم و با نقش میانجی اعتماد سازمانی به میزان ۱۶٪ $0.16 = 0.26 \times 0.61$ ٪، تاثیر می‌گذارد. بنابراین عملکرد سازمانی همزمان هم از مسیر مستقیم و هم از مسیر غیرمستقیم (اثر کل) به میزان ۶۹٪ تحت تاثیر سرمایه اجتماعی می‌باشد و در این بین اعتماد سازمانی به عنوان یک متغیر میانجی جزئی است. بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان تاثیر دارد. در همین راستا نتایج پژوهش‌های کریمی (۱۴۰۱)، بحری و قنبری (۱۴۰۱)، کوه کن و همکاران (۱۴۰۰)، رجیبی فرجاد و ملایری (۱۳۹۵)، موسوی خامنه و همکاران (۱۳۹۵)، ودادی و امامی کوشا (۱۳۹۱)، کیدرون و پرتز (۲۰۲۲)، یه و همکاران (۲۰۲۲)، نوربانو و همکاران (۲۰۲۰)، الراج و همکاران (۲۰۱۸) و یو و چویی (۲۰۱۴)، همسو با نتایج حاصل می‌باشند.

بنابراین با توجه به نتیجه فرضیه پژوهش و پیشینه‌های پژوهش، این نتیجه‌گیری حاصل می‌شود که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی از جمله مقایسه عملکرد بانک با سایر بانک‌ها، توجه به کیفیت خدمات ارائه شده، توسعه خدمات بانکی و توانایی بانک در جذب کارکنان جدید با نقش میانجی اعتماد سازمانی تأثیر دارد.

علت این نتیجه‌گیری آن است که سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای مدیریتی تلقی کرده‌اند و برای آن ویژگی‌های گوناگونی برشمرده‌اند که شامل اعتماد، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌ها می‌باشد که دستیابی به منافع متقابل می‌شود که ارزش‌های نامحسوس (سرمایه مفهومی) را افزایش می‌دهد (فتحی پور، ۱۳۹۱). با توجه به مفهوم بیان شده می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی قادر است با خلق ارزش‌ها و رفتارها کاری مثبت، روابط کاری و ارتباطات را بهبود دهد و در نتیجه به بهبود عملکرد سازمانی، کمک کند. همچنین سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریتی که در سازمان برجای می‌گذارد، تعهد کاری را بهبود می‌دهد و در نتیجه کارکنان سازمان در انجام کارهای خود متعهد هستند و تمام تلاش خود را برای انجام امور سازمان به بهترین شکل ممکن، به کار می‌گیرند. تلاشی که به واسطه سرمایه اجتماعی در بین افراد سازمان شکل می‌گیرد، بروی عملکرد آن‌ها و بهبود اثربخشی اعمال کاری، موثر است. در این میان اعتماد سازمانی می‌تواند با وجود تعهد و ارتباط خلق شده به واسطه سرمایه اجتماعی در سازمان شکل بگیرد و عملکرد سازمانی را بهبود دهد. زمانی که پدیده مدیریتی سرمایه اجتماعی منجر به بهبود روابط کاری شود، انتظارات مثبت در رفتارها و روابط کاری شکل می‌گیرد و اعتماد سازمانی را افزایش می‌دهد. همچنین زمانی که افراد یک سازمان نسبت به مدیریت و همکاران خود اعتماد دارند و برای کار خود ارزش قائل هستند، با داشتن روابط کاری مناسب می‌توانند به دیگران نیز کمک کنند و تمام تلاش خود را برای داشتن بهترین عملکرد، به کار بگیرند. در نتیجه بر روی بهبود عملکرد سازمانی، تاثیر می‌گذارند. نتایج بررسی قربانی و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد که بین رابطه مدیر با کارکنان اعتماد درون سازمانی، همکاری درون سازمانی با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. رابطه مدیر با کارکنان بر بهبود عملکرد سازمانی اثر مستقیم و معناداری دارد؛ علاوه بر این رابطه مدیر با کارکنان با میانجی‌گری اعتماد درون سازمانی بر بهبود عملکرد سازمانی تاثیر کاملاً غیرمستقیم دارد. همسویی نتیجه پژوهش انجام شده با فرضیه پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی می‌تواند بر عملکرد سازمانی تاثیر مستقیم داشته باشد، به عنوان مثال، با افزایش همکاری و تعامل بین کارکنان و بهبود روابط بین آنها، عملکرد سازمان بهبود می‌یابد. اعتماد سازمانی در این میان می‌تواند به بهبود تعاملات و همکاری سازمان کمک کند و در نتیجه، عملکرد سازمانی را ارتقا دهد. بنابراین، سرمایه اجتماعی با ایجاد تعهد، تسهیل روابط کاری و اثربخشی بیشتر، باعث تقویت اعتماد سازمانی می‌شود و در نتیجه، عملکرد سازمانی بهبود می‌یابد. با توجه به پژوهش‌های صورت گرفته در این راستا و مطالب بیان شده می‌توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی در بانک تجارت استان همدان تاثیر دارد.



منابع

- آقایی، اصغر، بهرامی باباحیدری، هادی، بختیار دهکردی، مهرداد، پورهشاهی، علی (۱۳۹۶). بررسی رابطه میان مدیریت استعداد و اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری).
- ابراهیمی میمند، منصور (۱۳۹۲). بررسی تاثیر مدیریت زمان بر عملکرد شغلی کارکنان بخش بیمه‌ای سازمان تامین اجتماعی استان کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان.
- آقاجانی، فرید؛ طیبی، ابوالفضل؛ کاظم زاده، محمد (۱۳۹۹). معرفی مبانی عملکرد سازمانی و اهداف و مدل‌های عملکرد سازمانی، ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت.
- امام قلی، فاطمه (۱۳۹۰). نقش سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: مدیریت شعب بانک تجارت استان قزوین). مدیریت توسعه و تحول، ۳ (۷)، ۶۷-۵۹.
- بحری، سهراب؛ قنبری، عباس (۱۴۰۱). بررسی نقش همسویی مدیریت زنجیره تامین در تاثیرگذاری سرمایه‌های اجتماعی بر انعطاف پذیری زنجیره تامین و عملکرد سازمانی در شرکتهای صنایع غذایی استان زنجان. سومین کنفرانس بین المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری، ۱-۱۳.
- ترخانی، عطیه؛ نظری، عظیم، نیلوفر، پریسا (۱۳۹۹). بررسی عوامل مؤثر بر کارایی صنعت بانکداری ایران (روش دو مرحله‌ای سیمار و ویلسون)، فصلنامه‌ی اقتصاد مقداری (بررسی‌های اقتصادی سابق)، ۱۷ (۲)، ۱-۴۱.
- جادری، خدیجه؛ ویسه، مهدی (۱۴۰۱). تاثیر سبک رهبری اصیل بر عملکرد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق خوزستان، ششمین کنفرانس بین المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری و حقوق، ۶، ۵۳۳-۵۴۸.
- جلالی، سید کریم؛ صلواتی، عادل (۱۳۹۵). تحلیل نقش و اثر رفتار سیاسی بر عملکرد سازمانی. اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی ایده‌های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد. تهران.
- رایبیز، استیون (۱۳۹۹). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارساییان؛ سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رجبی فرجاد، حاجیه؛ ملایری، امیر (۱۳۹۵). سرمایه اجتماعی، اشتراک راهبردی دانش و عملکرد سازمانی، نشریه مطالعات مدیریت راهبردی، ۲۶، ۲۱۵-۱۹۱.
- صیادی، مهین؛ عیدی، حسین؛ صیادی، فاطمه؛ عباسی، همایون (۱۳۹۴). پیش‌بینی عملکرد سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه براساس سکوت سازمانی. مطالعات مدیریت رفتاری سازمانی در ورزش، ۷ (۲)، ۱۸-۱۱.
- علیزاده ثانی، محسن؛ یحیی زاده فر، محمود؛ حسن زاده، مریم (۱۳۹۳). اثر تنوع ادراک شده بر عملکرد مالی تیم: نقش تعدیل گر اعتماد سازمانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۳ (۴-۱)، ۱۷۳-۱۹۵.
- غلامی، مسلم؛ تقوایی، رضا (۱۳۹۸). بررسی تاثیر پاسخگویی بر عملکرد سازمانی و شفاف‌سازی (مورد مطالعه استانداردهای همدان). کنفرانس ملی پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و مهندسی صنایع، تهران.
- فتحی پور، اسرافیل (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهیدبهشتی، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی.
- قربانی، زهرا؛ امین بدختی، علی اکبر؛ جعفری، سکینه (۱۳۹۶). نقش رابطه مدیر و کارکنان با عملکرد سازمانی با میانجی گری اعتماد و همکاری درون سازمانی. پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۴، ۲۳-۱.
- کریمی، زهرا (۱۴۰۱). آرایه مدل اثر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان)، دوازدهمین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت اقتصاد، حسابداری و بانکداری نوین، ۱۰-۱.



- کوه کن، موسی؛ زور، محسن؛ سراواتی، رضا؛ رهدارپور، جواد (۱۴۰۰). بررسی تاثیر بعد ذهنی سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: بانک ملی شهرستان سیستان و بلوچستان). رویکردهای جدید پژوهشی در علوم مدیریت، ۴(۲۴)، ۱۳-۱.
- مصباحی، مریم؛ اسماعیل طریزی، زهرا (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتارهای انحرافی کارکنان در دانشگاه پیام نور کرمان، کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت.
- معمار زاده طهران، غلامرضا؛ عطایی، محمد؛ اکبری، احمد (۱۳۸۸). بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد کارکنان، مدیریت توسعه و تحول، ۱ (۳)، ۹-۱۵.
- مهداد، علی، دهقان، الهام، گلپور، محسن؛ شجاع، علی (۱۳۹۱). رابطه مولفه‌های سلامت روان شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۴۸(۲)، ۷۳-۸۲.
- موسوی خامنه، مرضیه. کمالی، افسانه. عزیزی، ساره (۱۳۹۵). تاثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان سازمان مخابرات شهر تهران). نشریه مطالعات اجتماعی ایران، ۳۵، ۱۵۷-۱۴۵.
- نوری پور، مهدی؛ نوری، مرتضی (۱۳۹۱). تحلیل نقش سرمایه اجتماعی در مشارکت آبران شبکه آبیاری و زه‌کشی: مورد دشت لیستر، علوم ترویج و آموزش کشاورزی، ۸(۱)، ۵۳-۷۱.
- ودادی، احمد. امامی کوشا، مرتضی (۱۳۹۱). نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در عملکرد سازمانی. نشریه مدیریت کسب و کار، ۱۳، ۱۴۷-۱۵۷.

منابع انگلیسی

- Abdulwahab S. B. (2016). The relationship between job satisfaction job performance and employee engagement an explorative study. *Business Management and Economics*, 4(1), 1-8.
- Alaaraj, S., Mohamed, Z. A., & Ahmad Bustamam, U. S. (2018). External growth strategies and organizational performance in emerging markets: The mediating role of inter-organizational trust, *Review of International Business and Strategy*, 28(52) 222-226.
- Baek, Y., Jung, C., (2014), focusing the mediating role of institutional trust: How does interpersonal trust promotes organizational commitment? , *The Social Science Journal*, 1-9.
- Balliet, D., Van Lange, P. A., (2016). Trust, punishment, and cooperation across 18 societies: A meta-analysis. *Perspective on Psychological Science*, 8(4), 363-379.
- Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.
- Dietz, G., & Hartog, D. N. (2008). Measuring Trust inside Organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588
- Ferrin, D. L., (2013), On the institutionalisation of trust research and practice: Heaven awaits!, *Journal of Trust Research*, 3(2), 146-154.
- Henseler, J., Ringleand, C. M., Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Mideling In International Marketing. *New Challenges to International Marketing Advances in International Marketing*, 20, 277-319.
- Huff, L. F., & Kelley, L. (2003). Levels of Organizational Trust in Individual Versus. Collectivist Societies: A Seven. *Nation Study Organization Science*, 14(1), 16-35.
- Kidron, A., & Vinarski-Peretz, H. (2022). Linking psychological and social capital to organizational performance: A moderated mediation of organizational trust and proactive behavior. *European Management Journal*. 1-10.
- Kim, T., Wang, J., Chen, J., (2016), Mutual Trust between Leader and Subordinate and Employee Outcomes. *Journal of Business Ethics*, 1-14.
- Lewis, D. E. (2007). *An Investigation in to the Relationship Between Product Innovation, Trust, and Diversity*. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University.



May, h., & Jones, M. (2018). What Can Social Capital Contribute to Student Success in Higher Education? Perspectives from Students and Institutions, *Emerald Publishing Limited*, 85-98.

Sequeira, T. N., Santos, M., & Ferreira-Lopes, A. (2019). Human capital and genetic diversity. *Eurasian Economic Review*, 9(3), 311-330.

Smith, P. A., & Birney, L. L. (2005). The Organizational Trust of Elementary Schools and Dimensions of Student Bullying. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 469-485.

Soniewicki, M., Paliszkiwicz, J., Koohang, A., & Nord, J. H. (2021). Critical Components Affecting Organizational Performance. *Journal of Computer Information Systems*, 1-10.

Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities. *Academy of Management Journal*, 48(3), 450-463.

Vidal, N. G., & Van Buren III, H. J. (2022). Corporate responsibility coalitions and the sustainability issues management capabilities of firms. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, (ahead-of-print).

Ye, Y., Yang, L., Huo, B., & Zhao, X. (2022). The impact of supply chain social capital on supply chain performance: a longitudinal analysis, *Journal of Business & Industrial Marketing*, ahead-of-print No. ahead-of-print.

Yu, Y. and Choi, Y. (2014), "Corporate social responsibility and firm performance through the mediating effect of organizational trust in Chinese firms", *Chinese Management Studies*, 8(4), 577-592.