

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان نامه کارشناسی ارشد

ارتباط بین سرمایه های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان

استان اصفهان

نگارنده :

محمد فتحی

استاد راهنما:

دکتر رضا اندام

بهمن ۱۳۹۶

شماره:
تاریخ:

باسمه تعالی



مدیریت تحصیلات تکمیلی

فرم شماره (۳) صورتجلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با نام و یاد خداوند متعال، ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای محمد فتحی با شماره دانشجویی ۹۴۱۳۱۱۴ رشته مدیریت ورزشی گرایش مدیریت رویدادهای ورزشی تحت عنوان ارتباط بین سرمایه های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان که در تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با درجه:): مردود
نوع تحقیق: نظری عملی

عضو هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
۱- استاد راهنمای اول	دکتر رضا اندام	دانشیار	
۲- استاد راهنمای دوم			
۳- استاد مشاور	علیرضا نظری		
۴- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر علی یونسیان	دانشیار	
۵- استاد ممتحن اول	دکتر حسن بحر العلوم	دانشیار	
۶- استاد ممتحن دوم	دکتر رضا حبیبی نیا	استادیار	

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده:

تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:

تصريح: در صورتی که کسی مردود شود حداکثر یکبار دیگر (در مدت مجاز تحصیل) می تواند از پایان نامه خود دفاع نماید (دفاع مجدد نباید زودتر از ۴ ماه برگزار شود).

پدرو مادر عزیزم

قابل تقدیم نیست!

امامی بوسم دستان پر مهرتان را که ناتوان شدند تا دستان من جان بکشند.

می دانم آرزوهایتان غریبانه جان باختند تا آرزوهایم جان بکشند.

نقطه‌هایتان پر از بغض‌های ییصداشد، تا نقطه‌هایم رنگ آرامش بکشند.

به آسمان راهی ندارم، پس سر بردامن خاک می‌گذارم و در گوش زمین زمزمه

می‌کنم زیباترین آرزویم را

ای آخرین مقصد آرزوها!

مهربان خدایم!

می شنوی تمنایم را؟

برای عزیزانم بهترین نعمت ها را آرزو می کنم:

سلامتی و آرامش.

پس تو را...

که دعوت کردی بنده ات را به علم «الکمال الدین الطلب علم والعمل به»

و چون ترسیدم از راه فرمودی «اليس الله بكاف عبده»

و چون ناامید شدم مرده ام دادی به «ومن يتق الله يجعل له مخرجا»

و چون سست شدم امرم کردی به «استقم كما امرت»

و چون نگران شدم آرامم کردی به «ومن يتوكل على الله فهو حسبه»

شکرشایان نثار ایزدمنان که توفیق را رفیق را هم ساخت تا این پایان نامه را به
پایان برسانم. از استاد فاضل و اندیشمند جناب آقای دکتر رضا اندام، به عنوان
استاد راهنما که همواره بنده را مورد لطف و محبت خود قرار داده اند، کمال تشکر را
دارم. از جناب آقای علیرضا نظری که زحمت مشاوره این پایان نامه را
متقبل شدند و زحمات فراوانی را متحمل شده اند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.
همچنین از استاد محترم آقای دکتر بحر العلوم و استاد محترم آقای دکتر حسینی نیا که
زحمت داورسی این پایان نامه را عهده دار شدند نهایت تشکر و قدردانی را
دارم.

تعهد نامه

اینجانب محمد فتحی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت ورزشی - گرایش رویدادهای ورزشی

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه:

ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان

تحت راهنمایی دکتر رضا اندام متعهد می‌شوم.

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهش‌های محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می‌باشد و مقالات مستخرج با نام «دانشگاه صنعتی شاهرود» و یا «Shahrood University of Technology» به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده‌اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می‌گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که از موجود زنده (یا چینی‌جاهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه‌های رایانه‌ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه شاهرود می‌باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی‌باشد.

چکیده

نیروی انسانی سرمایه سازمان‌ها محسوب می‌شود و مشخص شده است که این منابع کلیدی قادر هستند سازمان را صرف‌نظر از صنعت مربوطه، به عنوان یک سازمان ایده‌آل مطرح کنند. رضایت شغلی از جمله مفاهیمی است که نقش اساسی در افزایش عملکرد شغلی نیروی انسانی دارد و تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. در مورد عوامل سازمانی نیز می‌توان به سرمایه اجتماعی فرد و سرمایه فکری فرد در سازمان اشاره کرد که نقشی بنیادی در شکل‌گیری رضایت شغلی فرد دارد. هدف از این پژوهش بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان بود. روش پژوهش، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان تشکیل دادند ($N=418$) که از بین آن‌ها ۲۰۱ نفر به روش تصادفی خوشه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های سرمایه فکری (صالح زاده، ۱۳۹۱)، سرمایه اجتماعی (یان یو، ۲۰۱۳) و رضایت شغلی (لینز، ۲۰۰۳) استفاده شد. داده‌ها به کمک روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون به روش هم‌زمان تحلیل شد. نتایج نشان داد که هر دو متغیر سرمایه اجتماعی (۰/۶۶) و سرمایه فکری (۰/۵۷) بر رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارند. یافته‌های پژوهش بیانگر اهمیت نقش سرمایه‌های فکری و اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان است؛ بنابراین سرمایه‌های فکری و اجتماعی را می‌بایست در سیاست‌های مرتبط با ادارات ورزش و جوانان مورد توجه قرار داد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی، سرمایه فکری، کارکنان، ادارات ورزش و جوانان

لیست مقالات مستخرج از پایان نامه

- ۱- محمدفتحی، رضا اندام و علیرضا نظری "بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان" چاپ شده در دومین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی، تهران، ۱۳۹۶
- ۲- محمدفتحی، رضا اندام و علیرضا نظری "بررسی تأثیر سرمایه فکری بر رضایت شغلی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان" چاپ شده در چهارمین همایش ملی علوم ورزشی و تربیت بدنی ایران، دی ماه ۱۳۹۶

فصل اول : طرح پژوهش

۱-۱- مقدمه ۲

۲-۱- بیان مسئله ۴

۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق ۷

۴-۱- اهداف پژوهش ۱۰

 ۱-۴-۱- هدف کلی ۱۰

 ۲-۴-۱- اهداف اختصاصی ۱۰

۵-۱- فرضیه های پژوهش ۱۰

۶-۱- پیش فرض ها ۱۰

۷-۱- محدودیت های پژوهش ۱۱

 ۱-۷-۱- محدودیت هایی که در اختیار محقق بوده است ۱۱

 ۲-۷-۱- محدودیت هایی که در اختیار محقق نبوده است ۱۱

۸-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات پژوهش ۱۱

 ۱-۸-۱- تعریف مفهومی ۱۱

 ۲-۸-۱- تعاریف عملیاتی ۱۳

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه ی تحقیق

۱-۲- مقدمه ۱۶

۲-۲- مبانی نظری ۱۶

 ۱-۲-۲- رضایت شغلی ۱۶

 ۱-۲-۲- ماهیت رضایت شغلی ۱۸

 ۲-۲-۱-۲- تعاریف رضایت شغلی ۱۹

 ۳-۲-۱-۲- ابعاد رضایت شغلی ۲۱

 ۴-۲-۱-۲- آثار وجود رضایت شغلی در سازمان ۲۳

 ۵-۲-۱-۲- آثار عدم رضایت شغلی در سازمان ۲۵

 ۶-۲-۱-۲- نظریه های رضایت شغلی ۲۶

 ۷-۲-۱-۲- نظریه امید و انتظار ۲۶

 ۸-۲-۱-۲- نظریه نیازها ۲۷

۲۷ نظریهٔ پارسون ۹-۱-۲-۲
۲۸ نظریه طرح هدف ۱۰-۱-۲-۲
۳۰ نظریه بریل ۱۱-۱-۲-۲
۳۰ نظریه نقش ۱۲-۱-۲-۲
۳۰ نظریه کینز برگ ۱۳-۱-۲-۲
۳۱ سرمایه ۲-۲-۲
۳۱ سرمایه اجتماعی ۳-۲-۲
۳۲ مفهوم سرمایه اجتماعی ۱-۳-۲-۲
۳۲ تعریف سرمایه اجتماعی ۲-۳-۲-۲
۳۴ تکوین سرمایه اجتماعی ۳-۳-۲-۲
۳۵ عناصر سرمایه اجتماعی ۴-۳-۲-۲
۳۷ ویژگی های کلیدی سرمایه اجتماعی ۵-۳-۲-۲
۳۹ کارکردهای سرمایه اجتماعی ۶-۳-۲-۲
۴۰ انواع سرمایه اجتماعی ۷-۳-۲-۲
۴۱ مؤلفه های سرمایه اجتماعی ۸-۳-۲-۲
۴۱ رویکردهای سرمایه اجتماعی ۹-۳-۲-۲
۴۲ نظریه پردازان و نظرات اصلی سرمایه اجتماعی ۱۰-۳-۲-۲
۴۲ بوردیو ۱۱-۳-۲-۲
۴۳ جیمز کلن ۱۲-۳-۲-۲
۴۵ رابرت پاتنام ۱۳-۳-۲-۲
۴۵ فرانسیس فوکویاما ۱۴-۳-۲-۲
۴۶ نان لین ۱۵-۳-۲-۲
۴۷ سرمایه فکری ۴-۲-۲
۵۰ مفهوم و تعاریف سرمایه فکری ۱-۴-۲-۲
۵۲ مفهوم سرمایه فکری ۲-۴-۲-۲
۵۳ عناصر سرمایه فکری ۳-۴-۲-۲
۵۴ اهمیت سرمایه فکری در سازمان ۴-۴-۲-۲
۵۵ ویژگی های سرمایه فکری ۵-۴-۲-۲
۵۶ مدیریت موفق سرمایه فکری ۶-۴-۲-۲
۵۸ پیشینه پژوهش ۳-۲

۵۸ ۱-۱-۳-۲ پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۶۶ ۲-۱-۳-۲ پژوهش های انجام شده در خارج کشور
۷۱ ۴-۲ جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۴ ۱-۳ مقدمه
۷۴ ۲-۳ روش تحقیق
۷۴ ۳-۳ جامعه و نمونه آماری
۷۵ ۴-۳ ابزار تحقیق
۷۵ ۱-۴-۳ پرسش نامه اطلاعات فردی
۷۵ ۲-۴-۳ پرسش نامه سرمایه های فکری
۷۶ ۳-۴-۳ پرسش نامه سرمایه اجتماعی
۷۷ ۴-۴-۳ پرسش نامه رضایت شغلی
۷۷ ۶-۳ روش جمع آوری داده های تحقیق
۷۸ ۷-۳ روش های آماری تحقیق
۷۸ ۱-۷-۳ آمار توصیفی
۷۸ ۲-۷-۳ آمار استنباطی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۸۰ ۱-۴ مقدمه
۸۰ ۲-۴ اطلاعات توصیفی
۸۲ ۳-۴ توصیف یافته های تحقیق
۸۳ ۴-۴ یافته های استنباطی
۸۳ ۱-۴-۴ فرض نرمال بودن داده ها
۸۴ ۵-۴ بررسی فرضیات

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۹۴ ۱-۵ مقدمه
۹۴ ۲-۵ خلاصه تحقیق
۹۷ ۳-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۰۲ ۴-۵ پیشنهادات تحقیق

۱۰۲..... ۱-۴-۵-پیشنهادات کاربردی

۱۰۳..... ۲-۴-۵-پیشنهادات پژوهشی

منابع و

۱۰۴ مآخذ

پیوست

۱۰۴ ها

فهرست جداول

- جدول (۱-۳)، گویههای مربوط به پرسشنامه سرمایه فکری..... ۷۶
- جدول (۲-۳)، گویههای مربوط به پرسشنامه سرمایه اجتماعی..... ۷۷
- جدول (۱-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک جنسیت..... ۸۰
- جدول (۲-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح تحصیلات..... ۸۱
- جدول (۳-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح سازمانی..... ۸۲
- جدول (۴-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سابقه خدمت..... ۸۲
- جدول (۵-۴)، توصیف متغیرهای تحقیق..... ۸۳
- جدول (۶-۴)، نتایج آزمون کلموگرف- اسمیرنف..... ۸۴
- جدول (۷-۴)، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه سرمایه فکری و ابعاد آن با رضایت شغلی..... ۸۴
- جدول (۹-۴)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه..... ۸۷
- جدول (۱۰-۴)، تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی..... ۸۸
- جدول (۱۱-۴)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی..... ۸۹
- جدول (۱۲-۴)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه..... ۸۹
- جدول (۱۳-۴)، تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی..... ۹۰
- جدول (۱۴-۴)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی ۹۱

فهرست اشکال

- شکل (۱-۲)، نمودار طرح رضایت شغلی لوکه و لاتمن (۱۹۷۹)، اقتباس از رولینسون و همکاران،
۲۸ (۱۹۹۸)
- شکل (۱-۴)، توزیع درصدی سن کارکنان..... ۸۰

فصل اول

طرح پژوهش

۱-۱- مقدمه

وزارت ورزش و جوانان متولی اصلی ورزش کشور محسوب می‌شود و ادارات کل ورزش و جوانان استان‌ها نیز زیر نظر این وزارتخانه در سطح استان‌ها مشغول به فعالیت هستند. این سازمان، عالی‌ترین مرجع رسیدگی به مسائل مربوط به ورزش و جوانان در کشور است که اهداف آن به‌طور کلی شامل پرورش نیروی جسمانی و تقویت روحیه سالم در افراد، توسعه و تعمیم ورزش و هماهنگ ساختن فعالیت‌های تربیت‌بدنی و تفریحات سالم، ایجاد و اداره امور مراکز ورزش و توسعه و ترویج ورزش قهرمانی، حل مسائل جوانان، استفاده بهینه از استعداد و توانایی‌های نسل جوان است (سایت رسمی وزارت ورزش و جوانان^۱). بنابراین ادارات ورزش و جوانان در سطح استان‌ها از جمله سازمان‌هایی هستند که نقش بسیار ارزنده‌ای در ورزش کشور دارند و بهبود عملکرد این ادارات باعث پیشرفت هر چه بیشتر ورزش کشور می‌شود (احمدی، ۱۳۸۸).

مهم‌ترین هدف هر سازمانی از جمله سازمان‌های ورزشی دستیابی به بالاترین سطح ممکن در بهره‌وری و یا بهره‌وری بهینه است. عوامل مهم کارآمد در بهره‌وری؛ سرمایه، ابزار، روش‌های انجام کار و نیروی انسانی است. بی‌گمان نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به هدف‌های سازمان است، زیرا نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان دارد، یعنی اگر سازمان از بیش‌ترین سرمایه و بهترین فناوری و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و بانگیزه باشد، به هدف خود نخواهد رسید (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲). در واقع سرمایه انسانی حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را به دنبال خواهد داشت. ایجاد واحدهای مختلف در داخل سازمان مانند واحد آموزش، واحد برنامه‌ریزی منابع انسانی، واحد رفاه کارکنان و دیگر واحدها بیانگر توجه به کارکنان و اهمیت کسب رضایت آن‌ها است (کریمی، ۲۰۱۰). کارکنان راضی، سرمایه‌های ارزشمند هر سازمانی به شمار می‌روند به‌طوری‌که در تمام سطوح

^۱. <http://msy.gov.ir/>

مدیریت و منابع انسانی اهمیت خاصی به رضایت شغلی^۱ داده شده است، چراکه این مفهوم در پیشرفت، بهبود سازمانی و نیز سلامت نیروی کار نقش قابل توجهی دارد (زکی، ۱۳۸۷).

رضایت شغلی از جمله مفاهیمی است که نقش اساسی در افزایش عملکرد شغلی کارکنان دارد و تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است (بحرالعلوم و همکاران، ۱۳۸۳). مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری^۲، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار است (بحرالعلوم و همکاران، ۱۳۸۳). هاپاک^۳ (۲۰۰۰) رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته و آن را با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است؛ به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد، بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند (برتل و جیمز^۴، ۲۰۱۴).

رضایت شغلی تابعی از سرمایه اجتماعی^۵، بالأخص شبکه روابط اجتماعی میان همکاران است. این روابط و مناسبات مبتنی بر اعتماد بین همکاران، نقش مهمی در شکوفایی استعدادهای ذاتی افراد دارد (نوابخش و همکاران، ۱۳۹۱). سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها به عنوان یک عامل موفقیت، مورد استقبال فراوان واقع شده است و نقش بسیار مهم‌تری از سرمایه فیزیکی در سازمان‌ها دارد. در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی دشوار است (یزد خواستی و غلامی کوتنایی، ۱۳۹۱). سرمایه اجتماعی روابط دوجانبه، تعامل‌ها و شبکه‌هایی است که در میان گروه‌های انسانی پدیدار است (عبدالملکی و همکاران، ۱۳۹۳). پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با رضایت شغلی نشان می‌دهد ضعف در نظام ارتباطی بین کارکنان (سرمایه اجتماعی) می‌تواند بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر منفی داشته باشد. لذا شناسایی

1. Job Satisfaction

2. Efficiency

3. Hopak

4. Brettell & James

5. Social Capital

آن به عنوان نوعی سرمایه چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم اقتصادی و اجتماعی ایجاد و مدیران را در هدایت بهتر سازمان یاری کند (نوابخش و همکاران، ۱۳۹۱).

از سویی دیگر محیط کسب‌وکار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارائی‌های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های منابع انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، نظام‌ها، ساختار سازمانی و غیره را دربرگیرد. در این میان، بحث سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست‌اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است. استوارت^۱ (۱۹۹۷) معتقد است سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آن را برای ایجاد ارزش افزوده در برمی‌گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می‌شود (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵)؛ بنابراین سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان‌ها، دارایی‌های فکری، دانش، تجربه و یادگیری سازمانی جهت نیل به توسعه همه‌جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد.

از این رو پژوهش حاضر در نظر دارد که رابطه سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد تا در نهایت بتواند با ارائه راهکارهای مناسب هرچند اندک، گامی مهم در افزایش رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان ادارات ورزش و جوانان و در سطوح بالاتر پیشرفت هرچه بیشتر ورزش کشور بردارد.

۱-۲- بیان مسئله

در دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها با تلاش فراوان به دنبال رقابت هستند و بخش مهمی از انرژی سازمان، صرف توجه به کارکنان می‌شود؛ زیرا نیروی انسانی سازمان عامل اصلی ماندن در صحنه رقابت است. همه‌ساله بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در خصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغلشان

^۱ Stewart

نظرسنجی‌های متعددی را انجام می‌دهند. هر چه هدف‌های سازمان به خواسته‌ها و آرمان‌های کارکنان نزدیک‌تر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع‌تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می‌یابد (تهوری، ۱۳۸۴). رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالشی‌ترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری سازمان می‌باشد (حقیقتیان و مرادی، ۱۳۸۹). که آن را می‌توان عاملی روانی قلمداد کرد و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال پنداشت (عابدی و مزروعی، ۲۰۱۰).

پژوهش‌ها بیانگر آن است که بین عملکرد در کار و عدم رضایت از کار رابطه مستقیم وجود دارد. کارکنان کاملاً راضی گرایش کمتری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی و طول عمر بیشتری برخوردار هستند، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کمتر روبه‌رو می‌شوند (حقیقتیان و مرادی، ۱۳۸۹).

در هر سازمان عوامل بسیاری در شکل‌گیری رضایت نقش دارند، به‌طور کلی می‌توان این عوامل را در دو مقوله‌ی فردی و سازمانی دسته‌بندی کرد و البته برخی، این عوامل را به دو دسته درونی و بیرونی نیز تقسیم‌بندی می‌کنند که جنبه‌های درونی شامل ویژگی‌های شخصیتی، احساسات، عواطف و حالت‌های هیجان و جنبه بیرونی شامل شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی می‌شود. عوامل فردی یا درونی در حوزه‌ی تبیین‌های روان‌شناختی قرار می‌گیرند. در مورد عوامل سازمانی می‌توان به شاخص‌های بسیاری از جمله محتوای شغلی، سرپرستی، فرصت‌های ترفیع و سرمایه‌ی اجتماعی فرد در سازمان اشاره کرد (میرکمالی، ۱۳۸۷). امروزه در جامعه‌شناسی، اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است (کاروس^۱ و همکاران، ۲۰۰۷). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع اجتماعی است که از طریق روابط فردی عمل می‌کند (چو^۲،

1. Krause

2. Chow

۲۰۰۹). بدین معنا که منابع انسانی سازمان با یکدیگر روابط اجتماعی برقرار می‌سازند؛ این روابط، سرمایه اجتماعی سازمان محسوب می‌شود. این نوع از سرمایه می‌تواند کارکنان را به سمت کنش اجتماعی سوق دهد (عبدالملکی و همکاران، ۱۳۹۳). همچنین سرمایه اجتماعی، ایجادکننده شبکه‌های اجتماعی همراه با هنجارها، ارزش‌ها و درک مشترک است که این امر به نوبه خود همکاری میان گروه‌ها را تسهیل می‌کند (چادھاری^۱، ۲۰۱۱).

سرمایه اجتماعی برای جوامع و سازمان‌ها کارکردهای فراوانی دارد؛ از جمله اینکه با ایجاد ارتباطات موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان و بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌شود (رکویینا^۲، ۲۰۰۲). بر اساس پژوهش‌های متعددی که انجام شده، روابط و مناسبت‌های بین همکاران که به عنوان یک پاداش برای کارکنان محسوب می‌شود، از جمله عوامل مهم خشنودی کارکنان است که به بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت شغلی و درنهایت رضایت شغلی منجر می‌شود (ارشادی، ۱۳۸۸). کریستنسن^۳ (۲۰۰۷) معتقد است در سازمان‌هایی که سرمایه اجتماعی در حد پایین بود، رضایت شغلی نیز به شدت پایین بوده است. با تقویت و نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان می‌توان میزان رضایت شغلی کارکنان این اداره‌ها را بهبود بخشید.

از سوی دیگر سرمایه‌ی فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چندساله‌ی اخیر در سطح جهانی مطرح شده است؛ اما از آنجایی منبعی پرارزش برای سازمان‌ها به حساب می‌آید، رشد و توسعه‌ی بسیار بالایی داشته است. این منبع نامشهود به‌عنوان یکی از ارزش‌افزاترین منابع سازمان‌ها می‌باشد. از این‌رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه‌ی فکری، به یک الزام جدی در عرصه‌ی کسب‌وکار تبدیل شده است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه‌ی فکری را بسته‌ای دانشی تشکیل شده از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی‌ها، ساختارها، ارتباطات،

1. Choudhury

2. Requena

3. kristensen

فرآیندها و پردازش‌های منتج از دانش، به حساب آورد. اساس دانش بر پایه‌ی برداشت‌های ذهنی استوار است.

سرمایه فکری در نوآوری، بهره‌وری، رشد و نمو، رقابت‌جویی، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی از اهمیت اساسی و فزاینده‌ای برخوردار است که این دارایی‌ها فرصت‌های سازمانی را افزایش می‌دهند. امروزه سرمایه‌های فکری و رضایت شغلی به‌عنوان دو موضوع مهم سازمانی مورد توجه پژوهشگران می‌باشند. از طرفی سرمایه فکری به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است و مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی پایدار به شمار می‌رود (لیم و دالیمور^۱، ۲۰۰۴).

گسترده‌گی ابعاد فعالیت سازمان‌های ورزشی و نقش مهم آن‌ها در دستیابی به اهداف ورزشی، اعم از سطوح قهرمانی، همگانی، تفریحی و سلامت عمومی، لزوم توجه به افزایش رضایت شغلی کارکنان و اثربخشی این سازمان‌ها را نمایان می‌کند؛ زیرا نارضایتی یکی از مسائل جدی در سازمان‌ها به شمار می‌رود که احساس تعلق به سازمان را کاهش داده و کارایی را پایین می‌آورد (یزد خواستی و غلامی کوتنایی، ۱۳۹۱). همچنین با توجه به این‌که در ادارات ورزش و جوانان کار گروهی دارای اهمیت می‌باشد و به‌منظور رشد کارکنان آموزش‌دیده، باید محیطی برای ایجاد اعتماد و همکاری بین کارکنان فراهم شود؛ بنابراین پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سؤال است که آیا بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط معناداری وجود دارد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

نیروی انسانی و اهمیت آن در سازمان واقعیتی است که امروزه از نظر هیچ‌کس پوشیده نیست. به‌راستی پیشرفت و استمرار حیات سازمان‌ها درگرو توجه همه‌جانبه مدیران به نقش و جایگاه سرمایه انسانی است. شکوفا شدن نیروی انسانی در سازمان‌ها، اقدام‌های گوناگونی را می‌طلبد. یکی از این اقدام‌ها، تأمین رضایت شغلی کارکنان است (خدایاری‌فرد، ۱۳۸۸). افزایش رضایت شغلی باعث برانگیخته شدن

^۱ Lim & Dallimore

کارکنان به کار بیشتر می‌شود و با افزایش رضایت آن‌ها، می‌توان خدمات بهتری را به مشتریان ارائه کرد (قربانی و همکاران، ۱۳۸۹). با توجه به تأثیر سریع تغییرات محیطی بر روی سازمان‌ها و شکل‌گیری تغییرات سازمانی این الزام ایجاد شده است که چگونگی حفظ کارکنان، تعهد و رضایت شغلی آنان را درک کنیم (اصل سلیمانی و ساعی، ۱۳۸۶). دلایلی وجود دارد که باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت داده شود؛ از جمله اینکه رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی موجب افزایش توانایی و کارایی کارکنان و در کل موجب بالا رفتن بازدهی می‌شود، کارکنان رضایتمند، سلامت بیشتر و عمر طولانی‌تری دارند (رابینز^۱، ۲۰۰۱). همچنین اهمیت رضایت شغلی به دلیل رابطه آن با دیگر پیامدهای سازمانی شامل: غیبت، تعهد سازمانی، جابجایی شغلی و عملکرد است (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از عواملی که در افزایش رضایت‌مندی شغلی کارکنان بسیار مؤثر است، سرمایه اجتماعی حاکم در میان کارکنان است (حقیقتیان و مرادی، ۱۳۸۹). تحلیل وضعیت سرمایه اجتماعی در هر جامعه امری ضروری است؛ زیرا سرمایه اجتماعی برای فهم این مطلب که چگونه عناصر اجتماعی می‌توانند عملکرد فرد را در زمینه‌ی دستیابی به اهداف متفاوت تقویت کنند مفید است (جونز^۲، ۲۰۱۰). همچنین در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی دشوار است (یزدخواستی و غلامی کوتنایی، ۱۳۹۱). از سوی دیگر بر اساس پژوهش‌های متعددی که در زمینه‌ی رضایت شغلی کارکنان انجام شده، مشخص شده است که از جمله عوامل مهم خشنودی شغلی کارکنان روابط و مناسبت‌های بین همکاران است که می‌تواند یک پاداش برای کارکنان باشد و به بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت شغلی و درنهایت رضایت شغلی منجر شود (ارشادی، ۱۳۸۸). گروهی از اندیشمندان بر آن هستند که سرمایه اجتماعی از یک‌سو سبب بهبود زندگی افراد و از سوی دیگر سبب افزایش انباشت سرمایه انسانی، توسعه مالی، افزایش نوآوری، کارایی و عملکرد سازمان می‌شود (رحمانی، ۱۳۸۷).

1. Robbins

2. Jones

این تعیین وضعیت سرمایه اجتماعی سبب می‌شود تا عموم کارکنان پی ببرند که سرمایه اجتماعی به اندازه سایر سرمایه‌ها اثربخش است و دارای کارایی می‌باشد و می‌تواند در زمینه‌های مختلفی همچون زمینه‌های اقتصادی و مشکلات سازمان‌ها ثمربخش و مشکل‌گشا باشد و لازم است که سازمان‌ها در این زمینه بیشتر سرمایه‌گذاری کنند. سازمان‌ها می‌توانند با بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی، روح اعتماد جمعی را گسترش بخشند که این امر موجب تسهیم و تسهیل دانش و تجربه‌ی کارکنان می‌شود. همچنین سرمایه فکری در نوآوری، بهره‌وری، رشد و نمو، رقابت‌جویی، عملکرد سازمانی و رضایت شغلی از اهمیت اساسی و فزاینده‌ای برخوردار است که این دارایی‌ها فرصت‌های سازمانی را افزایش می‌دهند. امروزه سرمایه‌های فکری و رضایت شغلی به‌عنوان دو موضوع مهم سازمانی موردتوجه پژوهشگران می‌باشند. از طرفی سرمایه فکری به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است و مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی پایدار به شمار می‌رود و از طرف دیگر رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر در رفتار سازمانی قلمداد گردیده و نقش کلیدی در سازمان ایفا کرده و بر تعدادی از متغیرهای سازمانی نظیر عملکرد شغلی تأثیر بالقوه دارد.

اهمیت و ضرورت انجام این تحقیق از آن جهت است که بااینکه تاکنون تحقیقات بسیاری در این زمینه انجام شده است ولی در کمتر پژوهشی هر سه متغیر (سرمایه‌های فکری، سرمایه‌های اجتماعی و رضایت شغلی) به‌طور مستقیم در ارتباط باهم بررسی و کنکاش شده‌اند و اغلب در ارتباط با متغیرهای دیگر از جمله عملکرد موردپژوهش قرار گرفته‌اند. لذا پژوهش حاضر با این نگاه به بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری با رضایت شغلی از منظر کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان خواهد پرداخت. نتایج این پژوهش در اختیار اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان قرار خواهد گرفت تا در هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت این اداره لحاظ نمایند.

۴-۱- اهداف پژوهش

۴-۱-۱- هدف کلی

هدف کلی این پژوهش بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان است.

۴-۱-۲- اهداف اختصاصی

۱. تعیین رابطه سرمایه فکری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان.
۲. تعیین رابطه سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان.
۳. پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان از طریق سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی و ابعاد آن‌ها.

۵-۱- فرضیه‌های پژوهش

۱. بین سرمایه فکری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد.
۲. بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد.
۳. مؤلفه‌های سرمایه فکری و اجتماعی و ابعاد آن‌ها می‌توانند رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان را پیش‌بینی کنند.

۶-۱- پیش‌فرض‌ها

- ۱- سؤالات پرسش‌نامه‌های استفاده‌شده با فرهنگ ایرانی هماهنگی دارند.
- ۲- نمونه‌های پژوهش در این مطالعه، نمایانگر کل جامعه پژوهش بوده‌اند.
- ۳- کارکنان با صداقت و دقت، به سؤالات پاسخ می‌دهند.

۴- کارکنان از سؤالات پرسش‌نامه‌ها درک یکسان و روشنی داشته‌اند.

۵- سؤالات پژوهش توانسته است به خوبی اهداف پژوهش را تبیین کند.

۷-۱- محدودیت‌های پژوهش

۱-۷-۱- محدودیت‌هایی که در اختیار محقق بوده است

۱- آزمودنی‌های پژوهش محدود به کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان بود.

۲- محدوده زمانی اجرای پژوهش زمستان ۱۳۹۵ بوده است.

۲-۷-۱- محدودیت‌هایی که در اختیار محقق نبوده است

۱- با توجه به این که آزمودنی‌ها در شهرستان‌های مختلف بوده‌اند، احتمال تفاوت فرهنگی وجود

دارد.

۲- عدم پاسخگویی کامل برخی آزمودنی‌ها به تمامی سؤالات پرسش‌نامه.

۳- عدم ایجاد شرایط یکسان برای تمامی آزمودنی‌ها هنگام تکمیل پرسش‌نامه.

۸-۱- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش

۱-۸-۱- تعریف مفهومی

رضایت شغلی: عبارت است از نوعی احساس خشنودی و رضایت‌مندی کلی کارکنان از محیط کار،

نوع مسئولیت، روابط انسانی و روابط سازمانی و نیز میزان حقوق و مزایای دریافتی خود (رابینز، ۱۳۷۴).

سرمایه اجتماعی: سرمایه اجتماعی به‌عنوان شرکت در فعالیت‌های اجتماعی و شهروندی اطلاق

می‌شود که اعتماد بین افراد جامعه را نیز شامل می‌شود (دراکر و کاپلان، ۲۰۰۳).

۱. **سرمایه اجتماعی در سطح تیمی:** سرمایه اجتماعی در سطح تیمی به ارتباطات گروهی

اشاره دارد که در این تحقیق بر اساس یافته‌های یان یوا و همکاران از سه بعد شدت کار

¹ Drukker and Kaplan

تیمی، شناخت عموم کارکنان و هنجارهای مشارکتی تشکیل شده است (یان یوا و همکاران^۱، ۲۰۱۳).

۲. **سرمایه اجتماعی در سطح فردی:** سرمایه اجتماعی در سطح فردی به ارتباطات فردی بین افراد اشاره دارد که در این تحقیق بر اساس یافته‌های یان یوا و همکاران از سه بعد مرکزیت، تسهیم شناخت و تعهد مؤثر تشکیل شده است (یان یوا و همکاران، ۲۰۱۳).

سرمایه فکری: سرمایه فکری از نگاه مدیریتی، مجموع سرمایه انسانی و ساختاری نظیر دانش، تجربه کاربردی، فناوری سازمانی، روابط و مهارت‌های تخصصی است که با خلق مزیت رقابتی، حیات سازمان در بازار را به ارمغان می‌آورند (شهائی و الهی، ۱۳۸۹).

۱. **سرمایه انسانی:** سرمایه انسانی به قابلیت‌ها، مهارت‌ها و تخصص اعضای سازمانی اطلاق می‌شود (مالکوم^۲، ۲۰۰۲). اهم شاخص‌های سرمایه انسانی عبارت‌اند از: شایستگی حرفه‌ای و تخصصی کارکنان کلیدی، تحصیلات، تجربه، تعداد افراد شرکت با زمینه قبلی مرتبط و همچنین توزیع دقیق مسئولیت‌ها در ارتباط با مشتریان می‌باشد (رودو و لیرت^۳، ۲۰۰۲).

۲. **سرمایه ساختاری:** عبارت است از کلیه موجودی دانش غیرانسانی در سازمان که دربرگیرنده پایگاه داده‌ها، نمودارهای سازمانی، استراتژی‌ها، روال‌ها و هر چیزی است که ارزش آن برای سازمان بیشتر از ارزش مادی آن است (بونتیس^۴، ۲۰۰۰).

۳. **سرمایه ارتباطی:** ارزشی است که مشتریان سازمان برای سازمان قائل‌اند و این ارزش به‌وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریانش شکل می‌گیرد (مک‌گیل^۵، ۲۰۰۶).

¹ Yan Yua et al

² Malcolm

³ Rodov & Leliaert

⁴ Bontis

⁵ Mc Gill

۱-۸-۲- تعاریف عملیاتی

رضایت شغلی: در این پژوهش منظور از رضایت شغلی احساسی است که کارکنان نسبت به شغلشان دارند که توسط ۱۳ سؤال سنجیده شده است؛ بنابراین رضایت شغلی در این پژوهش میانگین نمره پاسخ‌دهندگان در پرسش‌نامه ۱۳ سؤالی رضایت شغلی (پیوست الف) است.

سرمایه اجتماعی: منظور از سرمایه اجتماعی در این پژوهش میانگین نمره افراد در هفت عامل کار تیمی، شناخت عمومی کارکنان، تسهیم شناخت، تعهد مؤثر، مرکزیت و هنجارهای مشارکتی، در دو سطح تیمی (۱ تا ۷) و فردی (۸ تا ۱۷) است؛ که در قالب پرسش‌نامه ۱۷ سؤالی (پیوست الف) سنجیده می‌شود.

سرمایه فکری: در این پژوهش منظور از سرمایه فکری نمره‌ای است که کارکنان به سه عامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی می‌دهند؛ که در قالب پرسش‌نامه ۳۱ سؤالی (پیوست الف) سنجیده می‌شود.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق

۲-۱- مقدمه

در این فصل، مطالب در قالب دو بخش آورده شده است. بخش نخست مربوط به مبانی نظری است که در آن اطلاعاتی در مورد متغیرهای پژوهش بیان شده است و بخش دوم شامل پیشینه و ادبیات پژوهش در داخل و خارج از کشور است.

۲-۲- مبانی نظری

۲-۲-۱- رضایت شغلی

منابع انسانی و بهره‌گیری بجا و شایسته از آن، از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزش است، زیرا منابع انسانی و نیروی کارآمد بنیادی‌ترین عامل تولید و سازندگی و رشد و تکامل است. همین نگرش منجر به ایجاد تحولات جدید در مدیریت، سبک‌های رهبری، مدیریت منابع و گسترش فکر مدیریت مشارکتی و توجه به رفتار، شخصیت و ویژگی‌های روانی کارکنان شده است. از جمله تلاش‌های مدیریت در جهت حفظ منابع انسانی، ایجاد رضایت در کارکنان و جلوگیری از عدم رضایت آن‌ها است. اهمیت رضایت شغلی از یک‌سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). از دهه ۱۹۲۰ تاکنون، رضایت شغلی به گونه وسیعی مورد بررسی قرار گرفته و نظریه‌های متعددی درباره آن ارائه شده است. تنوع رویکردها و نظریه‌های مربوط به رضایت شغلی را می‌توان ناشی از سه دیدگاه یا حرکت اساسی دانست که در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ شکل گرفت و بیش از هر چیز مفهوم رضایت شغلی را تحت تأثیر قرارداد:

(۱) نهضت روابط انسانی: نظریه‌پردازان دیدگاه روابط انسانی در مطرح کردن رضایت شغلی نقش بسزایی داشته‌اند. این نهضت در دهه ۱۹۳۰ پای گرفت و به رویداد بزرگی مربوط است که در مطالعات به

"هاثورن"^۱ معروف است. این رویداد عبارت است از مجموعه آزمایش‌هایی که در کارخانه هاتورن وابسته به شرکت الکتریکی غربی در شیکاگو انجام گرفت. اثر این بررسی تا حدی بود که آن را نقطه عطف حرکت روابط انسانی در مدیریت می‌دانند. نظریه‌پردازان این مکتب با پژوهش‌های خود نشان دادند که کارگر خوشحال، کارگری سودآور است و رضایت شغلی بیش از هر چیز تحت تأثیر نقش گروه‌های کاری و سرپرستان است.

۲) اتحادیه‌های کارگری: تعارض‌ها و درگیری‌های فراگیر بین مدیران کارخانه‌ها و مراکز تولیدی و صنعتی با کارگران و سرانجام رشد اتحادیه‌گرایی، تأثیر زیادی در بررسی مقوله رضایت شغلی داشت. در سال ۱۹۳۲ نخستین پژوهش مربوط به رضایت شغلی منتشر شد. علاوه بر آن، مدیران نیز به‌عنوان بخشی از برنامه‌های بلندمدت خود، شروع به استخدام روان‌شناسان کردند تا با زمینه‌یابی و افزایش رضایت شغلی، از ایجاد اتحادیه‌ها جلوگیری کنند. در اواخر دهه ۱۹۳۰ این روند سبب شد که جامعه مطالعات روان‌شناختی مسائل اجتماعی در آمریکا، کتابی در زمینه اندیشه‌های روان‌شناختی مسائل کارگری منتشر کنند.

۳) دیدگاه رشد یا ماهیت کار: بسیاری از صاحب‌نظران رشته‌های مدیریت و روان‌شناسی، بر پایه پژوهش‌های متعدد دریافتند که فهم رفتار در محیط کار، مستلزم چیزی بیش از مطالعه خصوصیات افراد و سپس متناسب ساختن آن با یک سازمان است. از این‌رو سازمان‌ها، باید راه تحول و دگرگونی را در پیش گیرند و عقاید تازه‌ای نسبت به مفاهیم موقعیت کار، رضایت شغلی و مانند آن پدید آورند. نیاز به این تحول، هم در زمینه‌های فردی و هم در زمینه‌های سازمانی احساس می‌شد که سرانجام سبب شد دیدگاه‌های روشن‌فکرانه ناشی از مدیریت، روان‌شناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی، بر مفاهیم سنتی گذشته غلبه کند. از این‌رو اهمیت نظام‌های مدیریتی، تأثیر رفتاری و نگرشی سازمان‌ها و نیز تکامل آن با فرایندهای اجتماعی و روانی بیش‌ازپیش مشخص شد و این حقیقت پذیرفته شد که سلامت و موفقیت کسانی که به این سازمان‌ها متکی‌اند به سلامت و موفقیت آن‌ها وابسته است و موفقیت و رضایت در کار،

1. Hawthorne

اغلب برای عزت نفس و سلامت روانی اشخاص ضروری به حساب می آید. بیشتر حرکت های صورت گرفته در این زمینه، مانند نهضت آزادی زنان و خواست مردان برای بررسی مجدد مشاغل و فنی ساختن آنها، شواهدی بر درستی این ادعاست (کورمن^۱، ۱۳۷۸).

با بررسی این سه دیدگاه مشخص می شود که درباره مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجاد آن، اتفاق نظر وجود ندارد و نظری های گوناگونی در زمینه رضایت شغلی وجود دارد. به اعتقاد "رولینسون"^۲، برادفیلد^۳ و ادواردز^۴ مرور پیشینه مطالعاتی و پژوهشی رضایت شغلی نشان می دهد که بیشتر صاحب نظران و نظریه پردازان، به طور کلی این مفهوم را از دو دیدگاه نگرشی و انگیزشی مورد بررسی قرار داده اند. برای مثال "هلریگل"^۵، اسلوکام^۶ و وودمن^۷ رضایت شغلی را بازخورد عمومی فرد نسبت به شغل یا حرفه خویش تعریف می کنند، در حالی که برخی دیگر مانند "لوکه"^۸ رضایت شغلی را، حالت هیجانی لذت بخش یا مثبتی تعریف می کنند که ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه های شغلی فرد است (خدایاری-فرد، ۱۳۸۸).

۲-۲-۱-۱- ماهیت رضایت شغلی

رضایت شغلی به نوعی اشاره به نگرش های کارکنان دارد. رضایت شغلی ابعاد بسیاری دارد و ممکن است نمایانگر نگرش کلی نسبت به شغل باشد یا فقط به قسمت هایی از شغل بازگردد. رضایت شغلی به عنوان مجموعه ای از احساسات فرد، ماهیتی پویا دارد. یعنی به همان شدتی که پدید می آید، از میان می رود (شاید با شدت بیشتر). بنابراین برای تداوم آن، توجه مستمر مدیران، ضرورت دارد (دیویس و نیو استورم^۹، ۱۳۷۰). از طرف دیگر، رضایت شغلی بخشی از رضایت از زندگی است، به نحوی که سرشت

1. Corman
2. Rollinson
3. Broadfield
4. Edwards
5. Herrigel
6. Slocum
7. Woodman
8. Locke
9. Davie & Storm

محیط بیرونی، بر احساسات فرد در کارش اثر می‌گذارد. به همین ترتیب، چون شغل بخش مهمی از زندگی انسان است، رضایت از شغل بر رضایت کلی از زندگی نیز تأثیر دارد (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

۲-۱-۲-۲- تعاریف رضایت شغلی

به اعتقاد بمانا و همکاران (۲۰۱۳) تعاریف مربوط به رضایت شغلی را می‌توان بر پایه سه محور

تبیین کرد:

الف: یکی از نخستین تعاریف مربوط به رضایت شغلی متعلق به هرزبرگ^۱ و همکاران اوست که در سال ۱۹۵۹ ارائه شد. به اعتقاد هرزبرگ رضایت شغلی دارای دو بعد جداگانه است. یکی از این ابعاد که به عامل بهداشت معروف است دربردارنده ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مانند سرپرستی، حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. دومین بعد معروف به عوامل برانگیزنده است که درواقع عوامل وابسته به وظایف، محتوای شغل و جنبه‌های درونی آن و دربردارنده جنبه‌هایی مانند اهمیت‌دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد است. به همین دلیل به زعم هرزبرگ رضایت شغلی را نمی‌توان تحت عنوان قطب‌های متضاد یک پیوستار منفرد و دوقطبی که نقطه‌ای خنثی (نه رضایت و نه نارضایتی) در مرکز آن است، مورد مطالعه قرارداد؛ زیرا چندین خصیصه به گونه پایدار مربوط به رضایت و نارضایتی شغلی است. بسیاری از افراد بیش از هر چیز عوامل درونی را به‌منزله منابع رضایت و عوامل بیرونی را به‌عنوان عوامل نارضایتی شغلی بیان کرده‌اند.

ب: دومین مفهوم رایجی که از رضایت شغلی وجود دارد، تنها یک‌بعدی است؛ اما شامل پاسخ به این دو پرسش می‌شود که: ۱. در حال حاضر چقدر از شغل خود راضی هستید و ۲. تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد.

^۱ - Herzberg

ج: بسیاری از مفهوم‌سازی‌ها و تعاریف رضایت شغلی در بردارنده نوعی فرایند ارزشیابی است. به‌عنوان مثال لوک^۱ (۱۹۷۶) رضایت شغلی را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه‌های شغلی فرد است. درحالی‌که اسمیت^۲ (۱۹۸۲)، نقل از سبزی پور و همکاران، (۲۰۱۴) معتقد است رضایت شغلی گستره‌ای است که در آن محیط کاری تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند. از این جهت رضایت شغلی را می‌توان به بهترین وجه به یک فرایند ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است مورد بررسی قرار می‌دهد. این مفهوم را می‌توان در نظریه رابینز نیز جستجو کرد. به نظر وی رضایت شغلی حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی است که فکر می‌کند باید دریافت کند. هم‌چنین به گفته نوپ^۳ (۱۹۹۴)، نقل از سبزی پور و همکاران، (۲۰۱۴) رضایت به احساس کام یافتگی نیازها و خواسته اشاره دارد و به نظر وی داوری فرد در خصوص آنچه در شغل به وقوع می‌پیوندد، رضایت او از شغل را تحت تأثیر قرار می‌دهد (تبایی بردبار و همکاران، ۲۰۱۴).

از نظر سای و همکاران^۴ (۲۰۰۶) رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند و در صورت کم‌رنگ شدن این رضایت ممکن است فرد شغل خود را رها سازد (دهقانی و همکاران، ۱۳۹۲). چان و همکاران^۵ (۲۰۰۴)، به نقل از چو و باولی^۶، (۲۰۰۷) رضایت شغلی را ارزیابی کلی فرد از کار و تجارب مربوط به کار وی که ارزش‌ها و عقاید فرد تأثیر می‌پذیرد، تعریف کرده‌اند (ذاکر فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

1 - Locke

2 - Smith

3 - Nope

4 - sy et al

5 - chan et al

6 - Choo & Bowly

لاک^۱ رضایت شغلی را یک حالت عاطفی مثبت یا خوشایندی می‌داند که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی‌اش می‌باشد. وی اضافه می‌نماید رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از آنچه به نظرشان مهم است و شغلشان آن را به خوبی فراهم کرده می‌باشد (مؤید، ۱۳۸۲).

هرسی و بلانچارد معتقدند رضایت شغلی تابعی از سازگاری انتظارات سازمانی با نیازهای سرشت کلی فرد است. در حالتی که این دو توافق و تعادل داشته باشند. رفتار به‌طور هم‌زمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد است یعنی اثربخشی و رضایت توأمأ حاصل می‌گردد. ویکتور وروم^۲ در مورد رضایت شغلی می‌گوید: یک نوع برداشت ذهنی که فرد نسبت به شغل خود دارد و انجام یک نوع رفتار سازمانی است. بنابراین رضایت و انجام کار در اثر عوامل کاملاً متفاوت به وجود می‌آیند. هاپلین^۳ می‌گوید که رضامندی شغلی یک پدیده احساسی است که یک کارمند درباره شغل خود می‌تواند به‌دست آورد. بنابراین رضایت شغلی زمانی حاصل می‌شود که کارکنان از طبیعت کار خود رضایت داشته باشند. از حقوق و مزایای خود راضی باشند. فرصت‌های مناسبی برای ارتقاء ترفیع داشته باشند و از همکاران و سرپرستان خود نیز راضی باشند (عباس‌زادگان، ۱۳۷۹).

۲-۱-۳- ابعاد رضایت شغلی

کینزبرگ^۴ و همکارانش که رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند به دو بعد رضایت شغلی اشاره می‌کنند:

۱. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌گردد، اولی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

1- Jhon Lack
2- Victor veroom
3- Hapleen
4- Keens Berg

۲. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر و تحول است.

عوامل درونی که خصوصیات و حالات فردی را شامل می‌گردند در مقایسه با عوامل بیرونی که شرایط کار و اشتغال را در برمی‌گیرد از ثبات بیشتری برخوردارند. لذا رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است.

می‌توان گفت تقریباً تمامی عوامل اثرگذار در ایجاد انگیزه افراد به نوعی می‌تواند عوامل مؤثر بر رضایت شغلی به شمار آید. در زیر اشاره‌های گذرا و فشرده به این عوامل شده است:

۱- عوامل فردی شامل: نگرش مثبت و منفی، سن، ارشدیت و سابقه، سطح بلوغ، نوع نگرش، سطح نیازهای غالب.

۲- عوامل سازمانی شامل: حقوق و دستمزد، ترفیعات، تغییر مثبت در حقوق، مسئولیت بیشتر، چالش کاری بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری، عوامل سازمانی، خط‌مشی‌های سازمانی و ابهام در نقش.

۳- ماهیت کار شامل: محدوده شغل، تنوع شغل، محیط کار، سبک سرپرستی، رفتار حمایتی، گروه کاری، اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه و شرایط کاری مطلوب (فرهی بوزنجانی وهمکار، ۱۳۸۹).

هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد می‌شود و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه‌ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست‌های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه‌های مؤثر ضروری می‌باشد. در مدل رضایت شغلی اولاً بهره‌وری فرد افزایش می‌یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد می‌شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین می‌شود، روحیه‌ی فرد افزایش می‌یابد، از زندگی راضی است مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش می‌بیند.

ثانیاً، عدم رضایت شغلی سبب کاهش روحیه‌ی کارکنان می‌شود و روحیه‌ی پایین در کار بسیار نامطلوب است. در نتیجه مدیران وظیفه‌دارند که علائم روحیه‌ی پایین و عدم رضایت شغلی را به‌طور مستمر زیر نظر بگیرند (فرهی بوزنجانی و همکار، ۱۳۸۹).

۲-۲-۱-۴- آثار وجود رضایت شغلی در سازمان

آگاهی از نتایج مهم رضایت از شغل به‌اندازه شناخت آنچه موجب رضایت می‌شود اهمیت دارد. این نتایج عبارت است از:

رضایت و ترک خدمت: رضایت از شغل و ترک خدمت با یکدیگر رابطه دارند. وروم^۱ پی برد که دامنه همبستگی بین این دو متغیر در بررسی‌های گوناگون، از ۲۵ تا ۴۲ درصد است. سپس پورتر و استیرز در پانزده بررسی، پی بردند که همبستگی میان رضایت و ترک خدمت ۲۵ درصد است (شکرکن، ۱۳۸۹). بازنگران قرن اخیر، که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رها کردن شغل پرداخته‌اند، گزارش دادند که بین این دو یک رابطه منفی برقرار است، یعنی اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به رها کردن شغل خود مبادرت می‌ورزند.

رضایت از شغل و غیبت از کار: شواهد نشان می‌دهد که رابطه‌ای متعادل و معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار خود وجود دارد. وروم در چندین بررسی نشان داد که دامنه همبستگی از ۱۴ تا ۳۸ درصد است. این بررسی مورد نیز قرار گرفت.

رضایت و عملکرد: یکی از بحث‌انگیزترین مباحث در زمینه‌ی رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه نظریه در این باره ارائه شده است:

(۱) رضایت موجب عملکرد می‌شود (۲) عملکرد موجب رضایت می‌شود (۳) پاداش بین عملکرد و رضایت به‌عنوان واسطه عمل می‌کند (محمدزاده و مهرورزان، ۱۳۷۵).

^۱. Vroom

دو نظریه نخست از حمایت ضعیفی برخوردار است، اما نظریه سوم، که بر اساس آن پاداش به عنوان واسطه عملکرد و رضایت عمل کند، از حمایت بیش‌تری برخوردار می‌باشد. عملکرد قبلی موجب دریافت پاداش درونی (احساس کامیابی شخصی) و پاداش برونی (حقوق و ترفیع) می‌شود. این پاداش به نوبه خود، هم عملکرد آینده فرد را بالا می‌برد و هم در بالا بردن میزان رضایت شغلی او مؤثر است (محمدزاده و مهرورزان، ۱۳۷۵). وروم در تحقیقات خود، به این نتیجه دست‌یافت که بین رضایت شغلی و میزان کارایی و عملکرد، رابطه مثبتی وجود دارد. هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر باشد و هر قدر نگرش او به شغلش مثبت‌تر باشد از کارش راضی‌تر و عملکرد او نیز در سطحی بالاتر خواهد بود و بالعکس هر قدر انگیزه و نگرش مثبت نسبت به کار پایین‌تر باشد (رضایت از کار کم‌تر باشد)، عملکرد فرد نیز در سطح پایین‌تری قرار خواهد گرفت (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). توجه به اثر سطح رضایت شغلی بر سلامت کارکنان به دو دلیل برای مدیران مهم است اولاً به دلیل نوع دوستی، مدیران تمایل دارند اثر شغل را روی سلامت کارکنان بررسی کنند؛ ثانیاً به علت افزایش هزینه‌های سازمان به دلیل اختلال‌هایی که از نظر روحی و روانی برای کارکنان ایجاد می‌شود؛ از نظر مدیریت، نیروی کار راضی به دلیل کاهش غیبت و نیز از آن جهت که سلامت افراد به سبب هزینه‌های بیمه و بیمارستانی به نفع سازمان است، موجب افزایش بازدهی خواهد شد. ارزیابی‌ها نشان می‌دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن‌ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثربخش و مفید خواهد شد. علاوه بر موارد مذکور، رضایت شغلی نتایج دیگری نیز دارد: کارکنان کاملاً راضی تمایل کم‌تری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیش‌تری برخوردارند، طول عمرشان بیش‌تر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع‌تر یاد می‌گیرند و با سوانح شغلی کم‌تر روبه رو می‌شوند (محمدزاده و مهرورزان، ۱۳۷۵).

۲-۱-۵- آثار عدم رضایت شغلی در سازمان

عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود؛ روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه‌دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به‌طور مستمر در نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. بعضی از شاخص‌های روحیه پایین عبارت‌اند از:

تشویش کاری: تشویش یک شرایط کلی است که ناخشنودی فرد از شغل را نشان می‌دهد و ممکن است به شکل‌های مختلف ظاهر شود. فرد ممکن است تمایل زیادی به شغل خود نداشته باشد، در محیط کاری خواب‌آلود، فراموش‌کار، در کار بی‌دقتی کند، از شرایط کاری شکایت کند، دیر سرکار حاضر شود و یا غیبت کاری داشته باشد که بر سلامت ذهنی فرد تأثیر منفی بر جای می‌گذارد.

غیبت کاری: مطالعات نشان می‌دهد، کارکنانی که رضایت کم‌تری دارند احتمالاً بیش‌تر غیبت می‌کنند. دو نوع غیبت وجود دارد: یکی غیبت غیرارادی است که به علت بیماری یا سایر دلایل موجه و حوادث پیش‌بینی‌نشده اتفاق می‌افتد که غیرقابل اجتناب است و ارتباطی با رضایت شغلی ندارد. دیگری غیبت اختیاری است که ناشی از عدم رضایت شغلی فرد است. ضمن اینکه بررسی زیادی در زمینه ی غیبت از کار انجام نشده است؛ شواهد حاکی از وجود رابطه معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار است.

تأخیر در کار: تأخیر کاری همانند غیبت این باور را به وجود می‌آورد که فرد از کارش ناراضی است. این نشان می‌دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قائل نیست و بیش‌تر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می‌دهد. وقتی هم که سرکار حاضر می‌شود، بیش‌تر به تلفن‌های شخصی پرداخته و به‌طور کلی در پی اتلاف وقت است (مقیم، ۱۳۸۵).

ترک خدمت: ترک خدمت کارکنان موجب وقفه در عملیات سازمان شده و جایگزین نمودن افراد برای سازمان پرهزینه بوده و از نظر فنی و اقتصادی نیز نامطلوب است. شواهد نشان می‌دهد که رضایت از شغل و ترک خدمت با یکدیگر رابطه دارند. بدین‌سان، ضمن این‌که معلوم شد که عوامل چندی در ترک

خدمت مؤثرند، رضایت از شغل از تأثیر مهمی برخوردار است. به علاوه این تأثیر، بیانگر زیان مستقیم مادی برای سازمان است (محمدزاده و مهرورزان، ۱۳۷۵).

فعالیت اتحادیه: مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالا، تمایلی به عضویت در اتحادیه ندارند و به آن به‌عنوان یک ضرورت نمی‌نگرند. شواهدی در دست است که نشان می‌دهد، عدم رضایت شغلی علت اصلی اتحادیه‌گرایی است. سطح فعالیت اتحادیه‌ها به سطح عدم رضایت شغلی بستگی دارد. هر چه سطح عدم رضایت شغلی کم‌تر باشد، ممکن است تنها به شکایت بسنده شود ولی اگر سطح عدم رضایت شغلی بالاتر باشد ممکن است موجبات اعتصاب کارکنان را فراهم آورد (مقیم، ۱۳۸۵).

بازنشستگی زودرس: مطالعات اسمیت و مک لن^۱، ارتباط رضایت شغلی و بازنشستگی زودرس را نشان می‌دهد. شواهدی وجود دارد، مبنی بر اینکه کارکنانی که تقاضای بازنشستگی پیش از موعد را می‌کنند، تمایل دارند نگرش‌های مثبت خود را کم‌تر معطوف به کار خود بسازند. از طرف دیگر کارکنانی که پست‌های سازمانی عالی‌تری دارند و دارای فرصت‌های کاری چالشی هستند، نسبت به مشاغل سطوح پایین‌تر کم‌تر به دنبال بازنشستگی زودرس هستند (مقیم، ۱۳۸۵).

۲-۱-۲-۶- نظریه‌های رضایت شغلی

۲-۱-۲-۷- نظریه امید و انتظار^۲

این نظریه با نام‌های نظریه "انتظارات" و نظریه "احتمال" نیز مطرح می‌باشد. انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود. مثلاً ممکن است فردی در صورتی از شغل راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین‌شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. مسلماً چنین شخصی به‌مراتب، دیرتر از کسی که کم‌ترین انتظارات را از شغلش دارد به احراز رضایت شغلی نائل می‌آید. از این‌رو، رضایت شغلی مفهومی کاملاً یکتا و انفرادی است و باید در مورد هر فرد به‌طور جداگانه عوامل، میزان و نوع آن مورد بررسی قرار گیرد. این نظریه معتقد است که رضایت‌مندی شغلی به‌وسیله انطباق کامل امیدها و

1. Len Smith and MC

2. Hoping and Waiting

انتظارات با پیشرفت‌های فرد تعیین می‌شود، درحالی‌که نارضایتی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است. در این نظریه، هر قدر احتمال وقوع موفقیت در انجام کار در حد بالاتری قرار گیرد، هر قدر میزان تطابق و هماهنگی میان توانایی‌های فرد و نیازها و انتظارات شغلی او بیش‌تر گردد و پاداش‌های خارجی و داخلی در سطح بالاتری قرار گیرد و مهم‌تر از همه، هر اندازه ادراک او از منصفانه بودن پاداش‌ها در سطح بالاتری باشد، احتمال بقای او در سازمان بیش‌تر می‌شود (سفیری، ۱۳۸۷).

۲-۱-۸- نظریه نیازها

میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود به دو عامل بستگی دارد: اول چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت موردنظر تأمین می‌شود. دوم چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار موردنظر تأمین نشده باقی می‌ماند، نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می‌شود میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند.

۲-۱-۹- نظریهٔ پارسون

پارسون^۱ رضایت شغلی را وابسته به پنج عامل می‌داند. این عوامل عبارتند از:

الف. عزت‌نفس: انسان‌ها با هنجارها و نیازهای اخلاقی که در درون خود به وجود می‌آورند زندگی می‌کنند، محترم شمردن این هنجارها و الگوهای رفتاری در کسب رضایت شغلی آنان تأثیر به‌سزایی دارد. مدیر شایسته آن است که کارکنان را در خلق این هنجارها یاری نماید.

ب. شناسائی: همهٔ انسان‌ها علاقه دارند تا از سوی دیگران مورد شناسایی و احترام قرار گیرند مدیران می‌توانند در ایجاد یا فقدان این احساس بسیار مؤثر باشند.

ج. ارضای خواسته‌ها: انسان‌ها همواره در پی ارضای نیازهای مادی و معنوی خویش‌اند و این امر بر رضایت شغلی آنان مؤثر است. تحقیقات نشان می‌دهد غالباً ترک خدمت افراد به سبب عدم حصول رضایت شغلی و تأمین خواسته‌های آنان است.

^۱- Parsoon

د. لذت: لذت بخش بودن شغل و فعالیت‌های شغلی در کارکنان ایجاد خشنودی و رضایت شغلی

می‌کند.

ه. صمیمیت: درستی و صمیمیت در روابط میان کارکنان یک محرک قوی انگیزشی است که به

رضایت شغلی منجر می‌شود. فقدان این امر مشکلاتی را به وجود می‌آورد، برخوردهای منفی گسترش پیدا می‌کند و ضعف روحیه را همراه دارد. علائم ضعف روحیه: پرخاشگری، بدگویی، سخن‌چینی، کاهش

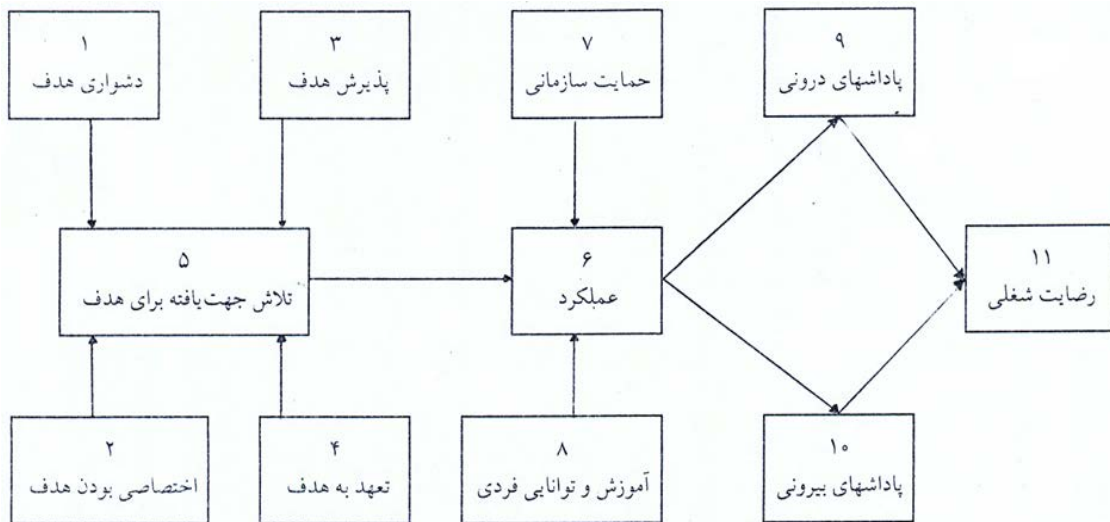
تولید، تأخیر ورود و تعجیل خروج می‌باشد (عباس‌زادگان، ۱۳۷۹).

۱۰-۱-۲-۲- نظریه طرح هدف

افراد بسیار کمی هستند که هیچ هدف یا مقصدی ندارند. این اندیشه که رضایت شغلی ناشی از

رسیدن به هدف‌ها و مقاصد هشیار و آگاهانه فرد در محیط کار است، اساس کار لوکه^۱ را در نظریه طرح

هدف تشکیل می‌دهد (رولینسون و همکاران، ۱۹۹۸).



شکل (۱-۲)، نمودار طرح رضایت شغلی لوکه و لاتمن (۱۹۷۹)، اقتباس از رولینسون و همکاران، (۱۹۹۸)

^۱- Loke

به گونه کلی هدف حالت یا موضوع مطلوبی است که فرد به دنبال رسیدن به آن در آینده است. بنا بر نظر لوکه و لاتمن^۱ (۱۹۹۰) هدفها تنظیم کننده های فوری و به بیان دیگر در مقیاس بزرگ، تعیین کننده اجرای وظایف و تکالیف است. از این رو، گرچه ممکن است نیازها برخاسته از هدفها باشد اما این هدفها و تلاش برای رسیدن به آنهاست که به عنوان یک نیروی برانگیزنده عمل می کند و سرانجام به رضایت شغلی فرد منجر می گردد. مدل رضایت شغلی لوکه در شکل (۲-۱) نشان داده شده است. لوکه و لاتمن (۱۹۸۴) دو شاخص اصلی نظریه هدف را که در بسیاری از مطالعات میدانی و کتابخانه ای به اثبات رسیده است چنین بیان می کنند: (۱) دشواری هدف، افزایش دشواری هدف تقریباً به گونه مستقیم به افزایش سطح عملکرد می انجامد. با فرض پذیرفته شدن هدفها انواع دشوار و سخت آن می تواند منجر به تلاش وسیع تر، پایداری و رضایت شغلی گردد، و (۲) اختصاصی بودن هدف، هدفهای اختصاصی و دشوار نسبت به هدفهای مبهم و غیرعینی به سطح بالاتری از عملکرد منجر می گردد. بنا بر نظر لوکه هدفهای اختصاصی بر اساس بازده های به دست آمده منجر به تلاش بیشتر و عملکرد بهتر می گردد و بهترین راه برای اختصاصی بودن هدفها بیان آنها به گونه کمی است؛ زیرا به فرد اجازه می دهد میزان نزدیکی یا رسیدن به آن را ارزیابی کند. در مدل لوکه هدفها سبب شکل گیری تلاشهای جهت یافته می شود. این مطلب در واقع به معنای پایداری در جهت گیری رفتاری است که خود زیر نفوذ دو عامل دیگر قرار دارد: (۱) پذیرش هدف: به معنای آن است که فرد تا چه حد هدفها را برای خود مشروع و مناسب می داند، و (۲) پایبندی به هدف: که نشان دهنده علاقه پایدار فرد برای نیل به هدف است. در این باره شواهد متعددی وجود دارد که نشان می دهد چنانچه فرد در انتخاب هدفی مشارکت داشته باشد پایبندی بیشتری برای دستیابی به آنها از خود نشان می دهد و رضایت بیشتری کسب می کند (آرنولد^۲، ۱۹۹۱، به نقل از هومن، ۱۳۸۱).

^۱- Loke & Lothman

^۲- Arnold

۲-۲-۱-۱۱- نظریه بریل^۱

بر طبق این نظریه، انسان طبیعی در انتخاب شغل نیازی به پند و سفارش ندارد؛ خود او فعالیت را که باید دنبال کند، به نحوی حس می‌کند. تفسیر ضمنی این نظریه آن است که اگر فرد با فکر و تصمیم خود، شغلش را انتخاب کند، به طور طبیعی، از آن رضایت خواهد داشت؛ اما اگر با اجبار آن را انتخاب کند، به احتمال قوی، از شغل خود ناراضی خواهد بود (سفیری، ۱۳۸۷).

۲-۲-۱-۱۲- نظریه نقش^۲

در این نظریه، به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می‌شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگروهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می‌گیرد. این عوامل همان شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می‌شود. جنبه روانی رضایت شغلی بیش‌تر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌شود. به عبارت دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت‌هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی او را مشخص می‌نماید. رضایت کلی نتیجه‌ای است که فرد از ترکیب جنبه اجتماعی و روانی سهمیم می‌شود (خلیل زاده، ۱۳۸۶).

۲-۲-۱-۱۳- نظریه کینز برگ^۳

کینز برگ به دو نوع رضایت درونی و رضایت بیرونی اشاره می‌کند رضایت درونی خود از دو منبع حاصل می‌شود:

الف) احساس لذتی انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود.

ب) لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت یا انجام برخی از مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌های خود به انسان دست می‌دهد. رضایت بیرونی با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد (خلیل زاده، ۱۳۸۶).

1. Brill
2. Role
3. Keynes

۲-۲-۲- سرمایه

مفهوم سرمایه را می‌توان از نظریات مارکس پی گرفت. از نظر وی در جامعه سرمایه‌داری؛ سرمایه بیانگر دو عنصر مرتبط اما متمایز است.

از یک سو سرمایه بخشی از ارزش اضافی است که به‌زعم مارکس، توسط کارگران تولید شده اما نصیب سرمایه‌داران می‌شود. از سوی دیگر، سرمایه بیانگر یک سرمایه‌گذاری از سوی سرمایه‌گذاران (در تولید و گردش کالاها) به امید بازدهی و کسب سود در بازار است. سرمایه در مفهوم مارکس نظریه‌ای درباره روابط اجتماعی اقتصادی میان دو طبقه است. از دهه ۱۹۶۰ به این سو شاهد ظهور نظریه‌های جدید سرمایه همچون سرمایه انسانی، سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی هستیم؛ اما به رغم تمام اصلاحات و جرح و تعدیل‌هایی که در این نظریه صورت گرفته؛ اندیشه اصلی مفهوم سرمایه یعنی "سرمایه‌گذاری با بازدهی مورد انتظار" در همه نظریه‌ها زیرمجموعه نظریه سرمایه حفظ شده است. (توسلی، ۱۳۹۱).

۲-۲-۳- سرمایه اجتماعی^۱

مجموعه منابع مادی یا معنوی است که به یک فرد یا گروه اجازه می‌دهد تا شبکه پایداری از روابط کم‌وبیش نهادینه‌شده آشنایی و شناخت متقابل را در اختیار داشته باشد. (فیلد، ۱۳۸۵) بر این اساس سرمایه اجتماعی ناظر بر شاخص‌هایی است که به تقویت شبکه روابط اجتماعی و تسهیل فرایند گردش امور در این شبکه و در نهایت افزایش کارآمدی آن در عین ثبات یا کاهش هزینه‌های فعالیت در آن، دلالت دارد (افتخاری، ۱۳۸۹).

این اشکال مختلف سرمایه، کاملاً مستقل از یکدیگر نیستند بلکه وابستگی متقابل داشته و تقویت‌کننده یکدیگر هستند. به عنوان مثال، سرمایه اجتماعی و فرهنگی نقش مهمی در شکل‌گیری سرمایه انسانی دارند و برعکس.

^۱.Social Capital

۲-۳-۱- مفهوم سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی یک مفهوم فرا رشته‌ای است که اخیراً مورد توجه بسیاری از شاخه‌های علوم انسانی قرار گرفته است. این مفهوم در واقع پل ارتباطی مهمی بین اقتصاد، جامعه‌شناسی، مدیریت و علوم سیاسی است تا با نگرشی جدیدتر به بررسی ارزش‌های اجتماعی مخصوصاً ارزش ارتباطات مردمی برای دستیابی به اهداف مشترک کلان بپردازد. ارتباطی که در تمام لحظات زندگی روزمره و در طول عمر انسان‌ها جریان داشته و رفتار و نگرش آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. رهیافت‌های نظری در این حوزه عموماً بر بازدهی سرمایه در قالب سرمایه اجتماعی به عنوان یک فرآیند سرمایه‌گذاری اشاره دارد؛ اما این بازدهی در برخی مباحث برای فرد و در برخی موارد برای جمع تعریف می‌شود. سرمایه اجتماعی گاهی اوقات دارایی فرد به شمار می‌آید که در آن صورت به شبکه‌های اجتماعی گسترده و منابع قابل دسترسی برای فرد تأکید می‌کند و در موارد دیگر به کیفیت این روابط در قالب هنجارهای اعتماد و همیاری می‌پردازد و سرمایه اجتماعی دارایی جمع قلمداد می‌شود. به همین ترتیب برحسب تعاریف متفاوت از سرمایه اجتماعی کارکردهای متنوعی نیز برای آن قابل تصور است. از این جهت مفهوم سرمایه اجتماعی موضوع مطالعات وسیع و متنوع نظری و تجربی در سال‌های اخیر بوده است. اگرچه سرمایه اجتماعی جزء مفاهیمی است که دارای تبعات دوگانه (مثبت و منفی) بوده و از آن به صورت متفاوت می‌توان بهره برد؛ اما کارکرد مثبت آن پیامدهای اندیشیده و آگاهانه‌ای را به بار خواهد آورد. این امر در کشورهای جهان سوم به ویژه ایران که قدم در مرحله گذر نهاده‌اند، می‌تواند عامل مهمی برای تسریع و حتی تثبیت وضعیت آینده قلمداد گردد (اکبری، ۱۳۹۲).

۲-۳-۲- تعریف سرمایه اجتماعی

سرمایه، ثروت یا ارزشی است که از آن می‌توان برای افزایش یا ایجاد منابع در اختیار و یا جدید استفاده کرد. سرمایه اجتماعی بیانگر کم و کیف روابط اجتماعی و نحوه تعاملات کنشگران اجتماعی است. سرمایه اجتماعی یک مفهوم چندوجهی و درعین حال نامشخص با تعدادی از تعاریف رقیب می‌باشد. این ویژگی باعث یکی از پرمناقشه‌ترین موضوعات در بین دانشمندان علوم اجتماعی در دهه‌های اخیر شده

است و آن اینکه سرمایه اجتماعی چیست و چگونه موردسنجش قرار می‌گیرد؟ وجود واژه اجتماعی در مفهوم سرمایه اجتماعی تأکید بر این دارد که این منابع، دارایی شخصی و فردی نیستند. این منابع در شبکه روابط قرار دارند. سرمایه انسانی عبارت است از آنچه که شما می‌دانید (مجموع شناخت‌ها، مهارت‌ها و تجربیات). ولی سرمایه اجتماعی بستگی دارد به این که شما چه کسانی را می‌شناسید و با چه افرادی در ارتباط هستید (حجم این ارتباطات، کیفیت آن و تنوع شبکه‌های ارتباطی فرد). واژه سرمایه نیز تأکید بر این دارد که سرمایه اجتماعی مثل سرمایه انسانی یا مالی، مولد است. این سرمایه شما را قادر می‌سازد تا ارزشی به وجود آورید، کاری انجام دهید، به هدفی نائل شوید، مأموریتی در زندگی انجام داده و نقشی در جهان ایفا کنید. لذا هیچ فردی نمی‌تواند بدون سرمایه اجتماعی، به موفقیت نائل شود.

«کاوچی»^۱ سرمایه اجتماعی را منابع قابل دسترس در درون ساختارهای اجتماعی می‌داند از قبیل اعتماد، هنجارهای روابط متقابل و هدف متقابل که افراد را برای انجام کنش‌های جمعی آماده می‌کند و به‌عنوان محصول فردی روابط اجتماعی و درگیری مدنی در سازمان‌های رسمی و غیررسمی ظهور می‌کند. کلمن نیز سرمایه اجتماعی را چنین تعریف می‌کند: سرمایه اجتماعی یک عنصر مجزا نیست بلکه مجموعه‌ای از عناصر متفاوت است که دارای دو ویژگی مشترک هستند؛ تمام این عناصر دارای برخی از جوانب ساختار اجتماعی بوده و برخی از کنش‌های افراد واقع در درون ساختار را تسهیل می‌نمایند (شارع پور، ۱۳۸۵).

«بورديو»^۲ سرمایه اجتماعی را حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی می‌داند که نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادی شده بین افراد و به عبارت ساده‌تر، عضویت در یک گروه است (شارع پور، ۱۳۸۵). پاتنام نیز در تعریف سرمایه اجتماعی می‌نویسد: اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که همکاری و تعاون را برای نیل به منافع متقابل آسان می‌سازند (شارع پور، ۱۳۸۵).

1. Kawachi

2. Bourdieu

فوکویاما سرمایه اجتماعی را مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تلقی می‌کند که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم هستند (شارع‌پور، ۱۳۸۵).

در ۱۹۹۰ «بیکر»^۱ مفهوم سرمایه اجتماعی را منبعی تعریف کرده است که کنشگران آن را از ساختارهای خاص اجتماعی برمی‌گیرند و سپس در پیگیری منافع خود به کارش می‌برند (بیکر، ۱۹۹۰).

«برت»^۲ سرمایه اجتماعی را دوستان، همکاران و تماس‌های کلی‌تر که از طریق آنها فرصت‌های استفاده از سرمایه مالی و انسانی به دست می‌آید، می‌داند. (برت، ۱۹۹۲).

«پورتز»^۳ (۱۹۹۸) نیز با تأکید بر کارکرد سرمایه اجتماعی در شرایط و موقعیت‌های مختلف، در تعریف آن می‌نویسد: توانایی کنشگران برای تضمین مزایا و منافع به‌واسطه عضویت در شبکه‌های اجتماعی یا دیگر ساختارهای اجتماعی، این فرآیند جامعه‌پذیری، به‌نوبه خود به درونی‌شدن مجموعه خاصی از ارزش‌ها و هنجارها منجر می‌شود که دیگران می‌توانند از امتیازات و منافع آنها برخوردار شوند (شارع‌پور، ۱۳۸۵).

تعاریف مختلف ارائه‌شده از سرمایه اجتماعی نقیض یکدیگر نیستند، بلکه متمم و مکمل یکدیگر محسوب می‌شوند. وجود مفهوم‌سازی‌های مختلف از سرمایه اجتماعی ناشی از زمینه‌های نظری و سطوح تحلیلی متفاوتی است که صاحب‌نظران مختلف در کار خود از آن استفاده کرده‌اند. اشتراک تعاریف متعدد ارائه‌شده از سرمایه اجتماعی در این است که تمامی آن‌ها روابط اجتماعی را که مولد خیر و فایده در مقیاس‌های فردی و جمعی هستند، به عنوان هسته اصلی تعریف از سرمایه اجتماعی پذیرفته‌اند.

۲-۲-۳- تکوین سرمایه اجتماعی

لغت سرمایه اجتماعی با مفهومی متفاوت در سال ۱۸۹۰ توسط آلفرد مارشال^۴ به کار برده شد. ولکاک (۱۹۹۸) در مقاله خود لیدیا چودسون هانیفان^۵ (۱۹۲۰) و جین ژاکوب^۶ (۱۹۶۷) را به عنوان اولین

1. Baker

2. Burt

3. Portez

4. Marshall

5. Hanifan

6. Jacobs jane

پشتیبانان مفهوم جدید سرمایه اجتماعی معرفی کرده است. گئورک زیمل^۱ در آلمان و امیل دورکیم^۲ در فرانسه را نیز می‌توان آغازگران این مبحث دانست.

هانیفان مسئولیت نظارت بر مدارس منطقه‌ای را در ایالات ویرجینیای آمریکا بر عهده داشت. او در نوشته‌هایش با استمداد از مفهوم سرمایه اجتماعی، بر اهمیت توسعه جامعه برای موفقیت مدارس انگشت تأیید نهاد. مشابه تفکر هانیفان، به‌طور مستقل در دهه ۱۹۵۰ توسط گروهی از جامعه‌شناسان شهری کانادا (سیلی، سیم و لوزلی^۳، ۱۹۵۶) در ۱۹۶۰ توسط یک دانشمند شهرسازی (ژاکوب^۴، ۱۹۶۱) و در دهه ۱۹۷۰ توسط یک اقتصاددان (لوری^۵، ۱۹۷۷) مطرح شد. در دهه ۱۹۸۰ جامعه‌شناسان فرانسوی؛ پیر بوردیو (۱۹۸۳، ۱۹۸۰) بر منابع اجتماعی و اقتصادی تأکید کرد که در شبکه‌های اجتماعی به صورت بالقوه یا بالفعل وجود دارند، اما آنچه پایه مطالعات جدید سرمایه اجتماعی را فراهم کرده است، پژوهش‌های چندگانه جیمز کلمن (۱۹۸۸، ۱۹۹۰) و رابرت پاتنام (۱۹۹۳، ۲۰۰۰) است. این دو و دیگر نویسندگان، سعی‌شان بر آن بوده تا با موشکافی، سرمایه اجتماعی را تعریف کنند و چارچوبی نظری و عملی را برای آن تدارک ببینند (شارع‌پور، ۱۳۸۳).

۲-۳-۴- عناصر سرمایه اجتماعی

بر اساس تعریفی که پاتنام از سرمایه اجتماعی ارائه داده است و دیدگاه‌های نظری وی در این مورد، اجزا و عناصر اصلی سرمایه اجتماعی عبارت است از شبکه‌ها، مشارکت، ارزش‌های مشترک و اعتماد (فیلد^۶، ۲۰۰۶).

شبکه‌ها: منظور از شبکه‌ها روابط و تعاملات موجود در سطح فردی میان افراد، در سطح گروهی میان گروه‌ها، در سطح اجتماعی بین گروه‌ها و در سطح ملی میان گروه‌ها با یکدیگر، نهادهای رسمی و غیررسمی با یکدیگر و میان تمامی گروه‌ها و نهادهای غیررسمی با دولت است. از نظر پاتنام، شبکه‌ها

1. Simmel
2. Durkheim
3. Seeley, Sim and Loosely
4. Jacob
5. Lowry
6. Field

در کنار سایر عناصر سرمایه اجتماعی می‌تواند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارآمدی جامعه را افزایش دهد (تونکیس^۱، ۲۰۰۷).

مشارکت اجتماعی: شکل‌گیری شبکه‌ها و اثرگذاری آن‌ها بر زندگی افراد و گروه‌ها تنها از طریق مشارکت اجتماعی تحقق می‌یابد. این مشارکت اجتماعی در دیدگاه پاتنام به صورت تعهد مدنی و از طریق کنش جمعی، نقش خود را در ثبات سیاسی و رونق اقتصادی بازی می‌کند. پاتنام اذعان می‌دارد که چگونه سرمایه اجتماعی، حکومت شایسته و پیشرفت اقتصادی را تقویت می‌کند که تحت شبکه‌های مشارکت مدنی، هنجارهای مستحکم رابطه متقابل را تقویت می‌کنند (پاتنام، ۲۰۰۰). تحقق مشارکت مدنی در درون شبکه‌ها مستلزم وجود ارزش‌های مشترک و پایبندی و اعتقاد افراد و اعضای گروه‌ها به این ارزش‌های مشترک است. از نظر پاتنام، این شبکه‌های مشارکت مدنی تجسم همکاری‌های موفقیت-آمیز گذشته هستند که می‌تواند همچون الگویی فرهنگی برای همکاری‌های آتی عمل کند (بوردیو، ۱۳۸۵).

اعتماد: اعتماد نیز یکی از عناصر مهم سرمایه اجتماعی است که بدون آن رابطه‌ها منجر به نتیجه مطلوب نخواهد شد. پاتنام پیوندهای اجتماعی مترکم را از بنیادهای ضروری اعتماد در جوامع پیچیده می‌داند. اعتماد از جمله ذخایر سرمایه اجتماعی است که در کنار هنجارها و شبکه‌ها، ضامن حسن اجرای خود است و از خصلت انباشته شدن برخوردار است. اعتماد، عنصری است که در تمامی تعاریف از سرمایه اجتماعی حضور دارد (تونیکس، ۲۰۰۷). فوکویاما، اعتماد را انتظاری می‌داند که در یک اجتماع از رفتار منظم، صادقانه و همکاری جویانه مبتنی بر هنجارهای مشترک برمی‌خیزد. بنابراین، اعتماد تنها جزئی از عناصر سرمایه اجتماعی نیست، بلکه پیش‌شرطی برای شکل‌گیری آن نیز هست. کارآمدی و تداوم رابطه‌ها و شبکه‌ها بستگی به وجود عنصر اعتماد در میان اعضای آن‌ها دارد. تنها در صورت وجود اعتماد است که یک رابطه و تعامل تبدیل به یک برگه اعتباری قابل خرج کردن در آینده می‌شود. در واقع از نظر فوکویاما، اعتماد امری حیاتی برای کارایی سازمان (و در معنایی وسیع‌تر کارایی اقتصادی) است

1. Tvnkys

به این ترتیب؛ اعتماد عنصری است که در تمامی سطوح سرمایه اجتماعی (چه سرمایه اجتماعی بین فردی، بین گروهی و بین سازمانی) حضور دارد و شرط کارآمدی رابطه‌ها می‌باشد (تونیکس، ۲۰۰۷).

ناهایپیت و گوشال^۱ (۱۹۹۸) سه بعد زیر را برای مفهوم سرمایه اجتماعی ارائه می‌دهند:

(۱) بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد الگوی کلی روابطی را که در سازمان یافت می‌شود در نظر دارد. میزان ارتباطی که افراد در سازمان با یکدیگر برقرار می‌کنند را در بر می‌گیرد؛ که شامل پیوندهای موجود در شبکه، شکل، ترکیب و تناسب سازمانی می‌شود.

(۲) بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: که ماهیت روابط در یک سازمان را شامل می‌گردد که مشتمل بر اعتماد^۲، هنجارها^۳، تعهد^۴ و هویت^۵ می‌شود.

(۳) بعد شناختی سرمایه اجتماعی: در برگیرنده میزان اشتراکات کارکنان درون یک شبکه‌ی اجتماعی در یک دیدگاه با درک مشترک میان آنان است که مواردی نظیر زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک را شامل می‌شود (ناهایپیت و گوشال، ۱۹۹۸).

۲-۲-۳-۵- ویژگی‌های کلیدی سرمایه اجتماعی

(الف) مصرف کمتر با استهلاک بیشتر

(ب) اصل حداقل لازم، دو نفر

(ج) ماهیت حاوی منفعت

(د) نداشتن هزینه

(الف) مصرف کمتر، استهلاک بیشتر: سرمایه اجتماعی با مصرف بیشتر افزایش می‌یابد؛ به عبارت دیگر

انباشت آن نتیجه مصرف آن است و برخلاف سرمایه فیزیکی است که مصرف بیشترش باعث استهلاک

بیشتر است. پاتنام با اشاره به آلبرت هیرشمن، فیلسوف علوم اجتماعی، سرمایه اجتماعی را منبع اخلاقی

1. Nahapiet & Ghoshal

2. confidence

3. Norm

4. commitment

5. Identity

می‌نامد؛ یعنی منبعی که برخلاف سرمایه فیزیکی به تبع استفاده، نه تنها دچار کاستی نمی‌شود بلکه افزایش می‌یابد و برعکس؛ در صورت مورد استفاده قرار نگرفتن، نابود می‌شود. وجود چنین رابطه‌ای میان مصرف و انباشت، برای سرمایه اجتماعی نیز متصور است. برای مثال هرچه در رفتارهای روزمره نقش اعتماد که با پیش‌بینی رفتارها ارتباط دارد، پررنگ‌تر باشد، راحت‌تر می‌توان رفتار آنی را پیش‌بینی کرد؛ به عبارت دیگر استفاده کردن مداوم از اعتماد، چیزی از آن نمی‌کاهد؛ بلکه برعکس بر میزان آن می‌افزاید. با استفاده از سرمایه اجتماعی کیفیت و کمیت تعاملات اجتماعی تا آنجا که برای دو طرف سودمند باشد، افزایش پیدا خواهد کرد؛ این بدان معنی است که سرمایه اجتماعی هم داده و هم ستاده یک عمل جمعی است.

ب) اصل حداقل لازم، دو نفر: تفاوت اساسی سرمایه اجتماعی با سرمایه انسانی، در همین ویژگی است. سرمایه انسانی مجموعه دانش، مهارت و تجربه یک فرد است. در حالی که سرمایه اجتماعی مجموعه روابط و ارتباطاتی است که یک فرد با دیگران دارد. این سبب می‌شود که سرمایه اجتماعی، خصلت کالای عمومی به خود بگیرد؛ به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی در شبکه روابط قرار دارد.

ج) ماهیت حاوی منفعت: از آنجا که مفهوم سرمایه اجتماعی یک موجودی انباشته شده و حاوی منافع است، می‌تواند سرمایه تلقی شود. نگاهی که سرمایه اجتماعی را نوعی سرمایه یا دارایی می‌پندارد، در حقیقت برای این مفهوم به چیزی فراتر از سازمان‌های اجتماعی باارزش و هنجارهای اجتماعی نظر دارد.

د) نداشتن هزینه: تشکیل سرمایه اجتماعی نیازمند سرمایه‌گذاری است گرچه محتاج پول نیست، ولی مقدار معینی فرصت و همت می‌طلبد. چنانچه پانام در تحلیل خود از تشکیل‌های مدنی در ایتالیا نشان داده، چندین نسل طول می‌کشد تا سرمایه اجتماعی به‌طور کامل ساخته و مؤثر واقع شود. علاوه بر آن، چنانچه بسیاری از درگیرهای مدنی در سراسر جهان گواهی دادند، تخریب سرمایه اجتماعی خیلی ساده‌تر از تجدید بنای آن است. به همین خاطر، یک هزینه تعمیر هم برای سرمایه اجتماعی می‌توان تصور کرد که معمولاً به شکل زمان است؛ یعنی زمان هزینه اصلی تشکیل و تقویت سرمایه اجتماعی است (اکبری، ۱۳۹۲).

۲-۳-۶- کارکردهای سرمایه اجتماعی

به نظر کلمن سرمایه اجتماعی به لحاظ هنجاری و اخلاقی خنثی است؛ یعنی نه مطلوب است و نه نامطلوب و صرفاً با فراهم کردن منابع لازم، وقوع کنش‌ها را امکان‌پذیر می‌سازد. به نظر فوکویاما مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به‌خودی‌خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌گردد. چرا که این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشد؛ بنابراین می‌توان کارکردهای سرمایه اجتماعی را در دو دسته مثبت و منفی جای داد.

الف) کارکردهای مثبت سرمایه اجتماعی: این موضوع که مشارکت فرد در امور جمعی به نتایج مثبتی برای فرد و جامعه‌اش می‌انجامد، از آغاز مورد توجه جامعه‌شناسان بوده است. به طور مشخص برخی از این کارکردهای مثبت از قرار زیرند:

۱- افزایش سلامت روانی افراد از طریق فراهم آوردن حمایت‌های عاطفی و روانی، کاهش عوامل استرس‌زا، کاهش حوادث زندگی (مانند از دست دادن شغل).

۲- از نظر پاتنام تقویت هنجارهای مستحکم بده - بستان (از طریق افزایش هزینه‌های بالقوه جدا شدن)، تسهیل جریان اطلاعات از جمله: اطلاعات مربوط به شهرت کنش‌گران و تجسم موفقیت‌های گذشته که به تحقق کنش جمعی کمک می‌کند.

۳- سرمایه اجتماعی خصوصاً در شکل جمعی آن (هنجارهای همیاری و اعتماد) می‌تواند افراد جامعه را در حل مشکل کنش جمعی یاری رساند و در آن صورت همه افراد جامعه از برکات آن برخوردار می‌گردند.

۴- تأثیر درونی سرمایه اجتماعی بر جامعه مدنی و گسترش دموکراسی، افزایش شهروندانی با جهت‌گیری معطوف به اجتماع و قانون‌مدار می‌باشد که با دولت بهتر همکاری کنند.

۵- تجارب بانک جهانی نشان داده است که سرمایه اجتماعی تأثیر قابل توجهی را بر اقتصاد و توسعه کشورهای مختلف دارد. افزایش آن موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها می‌گردد (توسلی، ۱۳۹۱).

ب) کارکردهای منفی سرمایه اجتماعی: رابطه معکوس بین پیوندهای مستحکم اخلاقی داخلی گروه با میزان اعتماد گروه به افراد غیر عضو، گاهی اوقات می‌تواند موجب کاهش همکاری مؤثر گروه با جامعه گردد. مثلاً فوکویاما ضمن تأیید اهمیت خانواده به‌مثابه شکلی از سرمایه اجتماعی به جوامعی اشاره دارد که در آن‌ها توازنی میان مناسبات خانوادگی و مناسبات غیر خانوادگی وجود نداشته است و بر مناسبات خانوادگی به زیان دیگر مناسبات اجتماعی تأکید می‌شود (خانواده‌مداری غیراخلاقی) و اصولاً به دلیل وجود روابط اخلاقی غیررسمی در شبکه‌ها، وجود پدیده‌هایی از قبیل آشنا پروری، پارتی‌بازی، ناشکیبایی و نژادگرایی را همیشه محتمل می‌داند که البته می‌بایست از اشکال واقعی سرمایه اجتماعی تفکیک کردند (لهسایبی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۶).

۲-۲-۳-۷- انواع سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی شناختی (رابطه‌ای): این نوع از سرمایه شامل تجلیات انتزاعی‌تر سرمایه اجتماعی است که به ایجاد و تقویت وابستگی متقابل مثبت برای کنش جمعی دوطرفه می‌انجامد. شاخص‌هایی از قبیل تضاد، اعتماد عمومی و نهادی، انسجام و همبستگی، همکاری و مشارکت غیررسمی هم‌یارانه و شرکت در اتحادیه‌ها، انجمن‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات مدنی رسمی، آگاهی به امور عمومی- سیاسی و اجتماعی، گذشت، فرهنگ مدنی، هنجارها و ارزش‌هایی که بین اعضای یک اجتماع مشترک می‌باشد و باعث همکاری افراد آن اجتماع با همدیگر برای رسیدن به منافع مشترک می‌شود.

سرمایه اجتماعی ساختار (نهادی): این نوع از سرمایه شامل جنبه‌های قابل رؤیت و قابل لمس‌تر مفهوم سرمایه اجتماعی است. کنش جمعی منافع دوطرفه را تسهیل می‌کند. جنبه‌هایی از قبیل عضویت گروهی، حمایت متقابل، تفاوت و خدمات، نهادهای محلی، سازمان‌ها و شبکه‌های موجود در میان مردم که قادر به پیگیری اهداف فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی می‌باشند. جنبه ساختاری باعث ایجاد روابط افقی و عمودی در جامعه می‌گردد و از این طریق سرمایه اجتماعی کل جامعه را تقویت می‌نماید.

سرمایه اجتماعی درون گروهی: سرمایه اجتماعی درون گروهی تنها گروه‌های هم‌جنس (مانند ارتباطات محدود با دوستان و خانواده) را پیوند می‌زند و اثر منفی بر معاشرت‌پذیری اجتماعی دارد.

سرمایه اجتماعی برون گروهی: پاتنام (۲۰۰۰) به نقل از دیک و اسمولدرس^۱ (۲۰۰۳) سرمایه برون گروهی را به عنوان پل ارتباطی گروه‌های اجتماعی گوناگون (تعامل افراد با خارج از محیط بسته) تعریف می‌کند و اثر مثبت بر رشد و سرمایه اجتماعی دارد (خواجه دادی و همکاران، ۱۳۸۷).

۲-۲-۳-۸- مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

با بررسی ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی مشخص می‌شود که این سرمایه دارای دو جزء است:

الف) پیوند عینی بین افراد: این مؤلفه حکایت از آن دارد که افراد در فضای اجتماعی با یکدیگر پیوند دارند. این پیوندها از دو نوع می‌تواند باشد:

۱- افراد می‌توانند به شیوه غیررسمی از طریق انتخاب دوستی‌ها و انواع پیوندهای شبکه‌ای با یکدیگر در ارتباط باشند.

۲- جدا از پیوندهای غیررسمی با دیگران، فرد می‌تواند از طریق عضویت رسمی در انجمن‌ها و گروه‌های داوطلبانه با دیگران در ارتباط باشد. پیوندهای رسمی و شبکه‌های غیررسمی برحسب پیوند بین افراد تعریف می‌شود، ولی ادامه حیات پیوندهای رسمی فراتر از شبکه اجتماعی درونی است.

ب) پیوند ذهنی: پیوندهای بین افراد می‌بایست دارای ماهیت متقابل، مبتنی بر اعتماد و دارای هیجان‌ات مثبت باشد. اعتماد به این معناست که افراد از موفقیت‌های گروهی یا نهادی برای منافع خود بهره‌مند نمی‌شوند (موسوی، ۱۳۸۶).

۲-۲-۳-۹- رویکردهای سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی را می‌توان به رویکرد جمعی و فردی تقسیم کرد. سرمایه اجتماعی جمعی شامل دو بعد سرمایه و اعتماد اجتماعی است. رویکرد فردی شامل سه بعد تعامل اجتماعی، حمایت اجتماعی و

^۱. Dijk & Smulders

ساختار روابط اجتماعی می‌باشد. تفکیک سرمایه اجتماعی به عنوان دارایی فرد از سرمایه اجتماعی به عنوان دارایی اجتماع بسیار مهم است، زیرا خلط سطح فردی و جمعی سرمایه موجب ابهام در مصادیق و ناتوانی در سنجش سرمایه اجتماعی به عنوان یک دارایی جمعی می‌گردد (فولادیان، ۱۳۸۸).

۲-۲-۳-۱۰- نظریه پردازان و نظرات اصلی سرمایه اجتماعی

به‌منظور فهم بهتر مفهوم سرمایه اجتماعی در برداشت‌های متفاوت؛ دیدگاه صاحب‌نظرانی را که آن‌ها هم به لحاظ تجربی در دهه‌های اخیر الهام‌بخش بوده و رویکردهای نظری اصلی را شکل داده‌اند مرور می‌نماییم.

۲-۲-۳-۱۱- بورديو

بورديو سرمایه اجتماعی را جمع منافع واقعی یا بالقوه‌ای می‌داند که از شبکه‌ای پایدار از روابط کمابیش نهادینه‌شده؛ آشنایی و شناخت متقابل یا به‌بیان‌دیگر با عضویت در یک گروه حاصل می‌شود. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می‌کند و آنان را مستحق "اعتبار" می‌سازد (بورديو، ۱۳۸۵). از نظر بورديو ایجاد و اثربخشی سرمایه اجتماعی بستگی به عضویت در یک گروه اجتماعی دارد که اعضای آن مرزهای گروه را از طریق مبادله اشیاء و نهادها بنیان نهاده‌اند. این روابط ممکن است از طریق کاربرد یک نام مشترک (خانواده، ملت، انجمن، حزب) و مجموعه‌ای کامل از کنش‌ها برای نهادینه کردن، نظیر مبادلات مادی و نهادی تضمین شود. از نظر بورديو حجم سرمایه اجتماعی در تملک یک فرد به دو مورد زیر بستگی دارد.

۱- به اندازه شبکه پیوندهایی که فرد می‌تواند به شیوه‌ای مؤثر بسیج کند.

۲- به حجم سرمایه (اقتصادی، فرهنگی یا نمادین و ...) در تصرف کسانی که وی با آن‌ها مرتبط است. این بدان معنی است که سرمایه اجتماعی اگرچه به سرمایه اقتصادی و فرهنگی مورد تملک یک فرد، یا حتی مورد تملک کل مجموعه عواملی که وی با آنان مرتبط است قابل تقلیل نیست. با این حال هرگز به‌طور کامل از آن مستقل نمی‌باشد.

همچنین به اعتقاد بورديو سرمايه اجتماعى به عنوان شبكه‌اى از روابط يك وديعه^۱ طبيعى يا حتى يك وديعه اجتماعى نيست بلكه چيزى است كه در طول زمان با تلاش بى‌وقفه به دست مى‌آيد، به عبارت ديگر، شبكه روابط، محصول راهبردهاى سرمايه‌گذارى فردى يا جمعى، آگاهانه يا ناخودآگاه است كه هدفش ايجاد يا بازتوليد روابط اجتماعى است كه مستقيماً در كوتاه يا درازمدت قابليت استفاده دارند. بورديو توجه خود را براى فوايدى كه از بركت مشاركت در گروه‌ها نصيب افراد مى‌شود، به تعبير خود "معاشرت پذيرى عمده باهدف دسترسى به منابع اجتماعى" متمرکز مى‌سازد، ولى معتقد است برخوردارى افراد از منافع گروهى به واسطه موقعيت آن‌ها در گروه يكسان نيست؛ هر گروه براى خود شكل‌هاى كمابيش نهادينه شده‌اى دارد كه قادرش مى‌سازد تا تماميت سرمايه اجتماعى را كه اساس موجوديت گروه است (بيشتر خانواده يا ملت)، در دستان يك عامل واحد يا گروه كوچكى از عوامل متمرکز كند. درجايى ديگر مى‌نويسد كه افراد مختلف از طريق نمايندگى گروه‌ها و بسته به ميزان سرمايه آن‌ها سودهاى بسيار نابرابر از سرمايه (اقتصادى، فرهنگى) به دست مى‌آورند؛ چراكه سازوكارهاى تفويض اختيار و نمايندگى كه به منزله شرط تمرکز سرمايه اجتماعى معنا مى‌يابد بذرهاى حيف و ميل و سوءاستفاده از سرمايه‌اى را كه گروه گرد مى‌آورد، نيز در خود دارد. درنتيجه نابرابرى و رقابت بر سر منابع نه تنها در ميان طبقات و گروه‌هاى ممتاز جامعه، بلكه در درون گروه‌ها و در ميان افراد نيز جريان دارد و لذا سرمايه اجتماعى از نظر بورديو ابزاري است كه وضعيت گروه و درنتيجه فرد را بازتوليد مى‌كند (بورديو، ۱۳۸۵).

۲-۲-۳-۱۲- جيمز كلمن

به نظر كلمن (۱۹۲۶) سرمايه اجتماعى با كار كردش تعريف مى‌شود. سرمايه اجتماعى شىء واحدى نيست بلكه انواع چيزهاى گوناگونى است كه دو ويژگى مشترك دارند:

الف) همه آن‌ها شامل جنبه‌اى از يك ساخت اجتماعى هستند (عناصر و پيوندهاىي كه حيات اجتماعى را تداوم مى‌بخشند).

1. Given

ب) واکنش‌های معین افرادی را که در درون ساختار هستند (اعم از اشخاص حقیقی یا عاملان حقوقی) تسهیل می‌کند و دستیابی به هدف‌های معین را که در نبود آن دست‌نیافتنی خواهند بود امکان‌پذیر می‌سازند (کلمن، ۲۰۰۱).

سرمایه اجتماعی ویژگی‌های معینی دارد که آن را از کالاهای خصوصی که در نظریه اقتصاد نئوکلاسیک بحث می‌شود، متمایز می‌سازد. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از:

- ۱- به آسانی مبادله نمی‌شود، اگرچه این سرمایه منبعی است که ارزش استفاده دارد.
 - ۲- سرمایه اجتماعی دارایی شخصی هیچ‌یک از افرادی که از آن سود می‌برند نیست و این به واسطه صفت کیفی ساختار اجتماعی است که فرد در آن قرار گرفته است.
 - ۳- نتیجه فرعی فعالیت‌های دیگر است و معمولاً شخص خاصی آن را به وجود نمی‌آورد.
 - ۴- سرمایه اجتماعی در صورت استفاده بیشتر، برخلاف بعضی اشکال دیگر سرمایه، نه تنها مستهلک نمی‌شود بلکه افزایش می‌یابد (کلمن، ۱۳۷۷).
- از نظر کلمن، سرمایه اجتماعی برخلاف سایر اشکال سرمایه، به‌طور ذاتی در ساختار روابط کنشگران با هم در رابطه بین آن‌ها حضور دارد. این سرمایه اجتماعی در خود کنشگران یا در وسایل فیزیکی تولید ایشان نهفته نیست از آنجاکه سازمان‌هایی با اهداف مشخص و معین می‌تواند درست مثل اشخاص حقیقی کنشگر به حساب آیند (مثل شرکت‌ها) روابط بین اشخاص حقوقی هم می‌تواند معادل سرمایه اجتماعی برای ایشان باشد. کلمن در ادامه مجموعه گوناگونی از منابع که همه آن‌ها سرمایه اجتماعی را برای عاملان تشکیل می‌دهند، مورد بررسی قرار می‌دهد (کلمن، ۱۳۷۷).

۱- تکالیف، انتظارات و قابلیت اعتماد ساختارها

۲- ظرفیت بالقوه اطلاعات

۳- هنجارها و ضمانت‌های اجرایی مؤثر

۴- روابط اقتدار

۵- سازمان اجتماعی انطباق‌پذیر

۶- سازمان تعهدی

از نظر کلمن سرمایه اجتماعی نمایانگر منبعی از انتظارات دوطرفه و بنابراین با شبکه‌های گسترده‌تر ارتباطات، اعتماد و ارزش‌های مشترک، بالاتر از افراد قرار می‌گیرد (کلمن، ۱۳۷۷).

۲-۲-۳-۱۳- رابرت پاتنام

رابرت پاتنام (۱۹۴۱) مفهوم سرمایه اجتماعی را فراتر از سطح فردی به کار می‌گیرد و به چگونگی کارکرد سرمایه اجتماعی در سطح منطقه‌ای و ملی و نوع تأثیرات سرمایه اجتماعی بر نهادهای دموکراتیک و در نهایت توسعه اقتصادی علاقه‌مند است. به همین منظور در دو مطالعه تطبیقی میان ایالت‌های مختلف در آمریکا و همچنین حکومت‌های منطقه‌ای تازه تأسیس ایتالیا در شمال و جنوب در دهه هفتاد، تأثیر سرمایه اجتماعی را در تقویت جامعه مدنی و کارآمدی دموکراسی و رشد و توسعه اقتصادی را مورد بررسی قرار داده است (توسلی، ۱۳۹۱)؛ و به نتیجه تأثیر مثبت آن پی برده است. پاتنام سرمایه اجتماعی را آن دسته از عناصر و ویژگی‌های نظام اجتماعی (مانند اعتماد اجتماعی، هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های اجتماعی) می‌داند که هماهنگی و همکاری را در بین افراد یک جامعه برای دستیابی به سود متقابل تسهیل می‌کند (پاتنام، ۱۳۸۰).

او برای فهم و ارزیابی سرمایه اجتماعی به چهار وجه تمایز اشاره دارد. پاتنام در این رابطه، سرمایه اجتماعی رسمی را در مقابل غیررسمی (انجمن‌ها یا مهمانی‌های دوره‌ای)، سرمایه اجتماعی متراکم در مقابل سرمایه اجتماعی پراکنده و ضعیف، سرمایه اجتماعی درون‌نگر در مقابل برون‌نگر (برحسب اختصاص منافع به افراد غیر عضو یا عموم مردم) و نهایتاً سرمایه اجتماعی محدود (بین افراد شبیه از نظر قومیت، سن) در مقابل اتصالی (بین افراد غیرمشابه) مطرح می‌سازد (پاتنام، ۱۳۸۰).

۲-۲-۳-۱۴- فرانسیس فوکویاما

فرانسیس فوکویاما (۱۹۵۱) فوکویاما نیز مانند پاتنام، سرمایه اجتماعی را در سطح کلان (در سطح کشورها و در ارتباط با رشد و توسعه اقتصادی آن‌ها) مورد بررسی قرار داده است و مؤلفه‌های مورد بحث پاتنام (شبکه‌های مشارکت مدنی، هنجارهای اعتماد و همیاری) در بحث وی نیز تکرار می‌شود. وی

برخلاف دیگر نظریه پردازان صرفاً بر خصلت جمعی سرمایه اجتماعی تأکید کرده و آن را به منزله دارایی گروه‌ها و جوامع تلقی کرده است به نظر وی سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به‌عنوان مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی (صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه) تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است در آن سهیم هستند مهم‌ترین منابع سرمایه اجتماعی از نظر فوکویاما عبارت است از خانواده و هنجارهای اجتماعی (فوکویاما، ۱۳۸۵).

۲-۲-۳-۱۵- نان لین

از نگاه وی سرمایه اجتماعی به مثابه منابع نهفته در ساختار اجتماعی است که با کنش‌های هدفمند، قابل دسترسی یا گردآوری است. از نظر لین سرمایه اجتماعی سه جز دارد:

۱- منابع نهفته در ساختار اجتماعی

۲- قابلیت دسترسی افراد به این‌گونه منابع اجتماعی

۳- استفاده یا گردآوری این‌گونه منابع اجتماعی در کنش‌های هدفمند.

وی منابع ارزشمند در اکثر جوامع را ثروت و پایگاه اجتماعی معرفی می‌کند و لذا سرمایه اجتماعی افراد را برحسب میزان یا تنوع ویژگی‌های افرادی که فرد با آن‌ها پیوندهای مستقیم یا غیرمستقیم دارد قابل سنجش می‌داند. او "منابع نهفته"^۱ و "موقعیت‌های شبکه‌ای"^۲ را دو عنصر مفهومی مهم سرمایه اجتماعی قلمداد می‌کند و نتایج سرمایه‌گذاری افراد در روابط و شبکه‌های اجتماعی را در ارتباط دو نوع کنش ابزاری^۳ و کنش اظهاری^۴ طبقه‌بندی می‌نماید. برای کنش ابزاری سه نوع بازگشت سرمایه (بازدهی) را مطرح می‌کند؛ بازدهی اقتصادی (ثروت)، بازدهی سیاسی (قدرت) و بازدهی اجتماعی (شهرت) و برای مورد اخیر می‌نویسد: به نظر من شهرت یکی از شاخص‌های بازدهی اجتماعی است. شهرت را می‌توان به‌مثابه نظارت مساعد یا نامساعد درباره فرد در یک شبکه اجتماعی تعریف کرد (لین، ۱۹۹۹). درکنش اظهاری، سرمایه اجتماعی ابزاری است برای تحکیم منابع و دفاع در برابر از دست دادن

1. Embedded resource

2. Network location

3. Instrumental Action

4. Expressive Action

احتمالی منابع. این سه نوع بازدهی را در این رابطه ذکر می‌کند؛ سلامت جسمانی، سلامت روانی و رضایت از زندگی. وی معتقد است اغلب اوقات کنش‌های ابزاری و کنش‌های اظهاری یکدیگر را تقویت می‌کنند (لین، ۱۹۹۹).

۲-۲-۴- سرمایه‌ی فکری

سرمایه‌ی فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چندساله‌ی اخیر در سطح جهانی مطرح شده است؛ اما از آن جایی که منبعی پرارزش برای کشورها و سازمان‌ها به حساب می‌آید، میزان رشد و توسعه‌ی آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخصی در توسعه‌یافتگی کشورها است. از سوی دیگر، این منبع نامشهود به‌عنوان یکی از ارزش‌افزاترین منابع شرکت‌ها و سرمایه‌ای کلیدی در رشد کارآفرینی مطرح شده است. از این رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه‌ی فکری، به یک الزام جدی در سطح کلان ملی و در عرصه‌ی کسب و کار تبدیل شده و با حرکت به سمت اقتصاد دانش‌پایه منجر به تغییر پارادایم حاکم اقتصاد صنعتی شده است. به‌گونه‌ای که می‌توان شاهد پدیداری اقتصادی مبتنی بر اطلاعات و دانش بود، که اساس و بنیان آن بر محور سرمایه‌ی فکری استوار است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه‌ی فکری را بسته‌ای دانشی تشکیل شده از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی‌ها، ساختارها، ارتباطات، فرآیندها و پردازش‌های منجر به منتج از دانش، به حساب آورد. اساس دانش برپایه‌ی برداشت‌های ذهنی استوار است.

برداشت‌های مختلف از پدیده‌های فیزیکی متمایز، منجر به بروز پدیده‌هایی ذهنی می‌شود. درواقع پدیده‌های فیزیکی، تحت بازنمایی ذهنی در قالب رابطه‌ای شناختی به شکل پدیده‌هایی ذهنی بازنمود می‌یابند. این رابطه‌ی تبادلی-شناختی، رابطه‌ای است که از قرن‌های گذشته برپایه‌ی رویکردهای فلسفی الگوهای تجربه‌گرایی کلاسیک تا کانت و از کانت تا فلسفه‌ی ذهن برنتانو و از فلسفه‌ی ذهن و نظریه‌ی دانش برنتانو تا پدیدارشناسی هوسرل و یا رویکردهای پوزیتیویستی افرادی چون: فرگه، رایل، راسل، وینگشتاین و ... مورد توجه قرار گرفته است. برای نمونه به باور کانت، ذهن از طریق فعالیت‌های ترکیب، تفسیر، استنتاج و داوری، دریافت، نظم و معنای خود را بر ماده‌ی خام اثرپذیری‌هایی حسی برجای

می‌گذارد که از این دریچه شناخت، آگاهی و درنهایت دانش شکل می‌گیرد. شناخت، آگاهی و دانشی که به‌عنوان مبنایی برای کنش‌های فردی و جمعی عمل کرده و دوباره از خلال بازخوردهای دریافتی از کنش‌ها، در مسیر تفسیر، توسعه و تکامل قرار می‌گیرد.

این مسیر، در بررسی تاریخی زندگانی بشری، از روایت هابیل و قابیل و یادگیری تدفین از کلاغ و اساطیر ابتدایی تا داستان قوم‌های مختلف در کتاب مقدس، شاهنامه و افسانه‌های منتقل‌شده در شکل‌های مختلف از نسلی به نسل بعدی، قابل شناسایی است. روندی که در مراحل بعدی، ضرورت به‌کارگیری ابتکاراتی جهت ثبت، کسب، توسعه و انتقال دانش را به‌عنوان ضرورتی برای بقا و برتری جویی میان ملل موردتوجه قرارداد. ابتکاراتی که در قالب لوح‌های سومری، آثار مکتوب یونانی، ریاضیات هندی، فن‌آوری چینی، سیستم‌های اطلاعاتی و حسابداری پارسی و آثار به‌جامانده از زندگی سایر اقوام و ملل، همگی نمایانگر جریان آرامی از به‌کارگیری دانش است.

با آغاز رنسانس و توسعه‌ی اهمیت‌دهی به علوم و رشد رویکردهای انسان‌محور، به‌مرور توجه به دانش فردی از شکل گسترش‌یافته‌تری برخوردار شد. از سوی دیگر توجه به انسان در قالب رشد علم اقتصاد، تجارت و جامعه‌شناسی در سده‌های منتهی به انقلاب صنعتی، به بهبود نقش دانش در توسعه‌ی ابزار ایجاد ارزش کمک بیشتری نمود. برای نمونه، در اواخر قرن هفدهم نخستین تلاش‌ها در جهت محاسبه‌ی نیروی کار در ثروت ملی توسط ویلیام پتی انجام گرفت. این روند با آغاز انقلاب صنعتی در قرن هجدهم، از رشد افزون‌تری برخوردار شد. توجه به ارزش سرمایه‌ی انسانی و نیروی کار توسط آدام اسمیت و یا طرح روش‌های ارزش‌گذاری سرمایه‌ی انسانی توسط ویلیام فارر تا متد هزینه‌ی تولید انگل را می‌توان نمونه‌هایی از بروز توجهات جدید به سرمایه‌ی انسانی و به‌تبع آن بسترسازی برای ایجاد مفهومی جدید به‌نام سرمایه‌ی فکری دانست .

نیمه‌ی دوم قرن بیستم را می‌توان نقطه‌ی عطف در تغییر رویکردهای سازمانی به‌حساب آورد. چراکه از یک‌سو با طرح نظریه‌های جدید سازمانی، سازمان‌هایی که در نیمه‌ی نخست قرن بیستم به‌دنبال

راه‌کارهای جایگزین کسب‌وکاری می‌گشتند، به بنیان‌های نظری جدید دست‌یافتند. از سوی دیگر، نیازهای جدیدی در شکل خدمت بازارها ظاهر شد که ارزش‌افزوده‌ی بیشتری را برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد. در واقع، اقتصاد علاوه بر صنعت و کشاورزی، بخش سومی را تجربه کرد که به‌زودی توانست برتری قابل‌توجهی نسبت به آن دو بخش سنتی پیدا کند. با طرح نظریه‌های جدید پیرامون نقش اطلاعات در سازمان و به‌تبع آن گسترش توجه به فن‌آوری اطلاعات و شکل‌گیری اشکال جدید کارآفرینی دامنه‌ی دستیابی و فرصت‌های ایجاد ارزش برای سازمان‌ها توسعه یافت. اشکال جدید خدمت‌رسانی در ترکیب با اطلاعات، سازمان‌ها را به دو بخش فیزیکی و مجازی تقسیم نمود و پیوستاری از واقعیت فیزیکی مطلق تا واقعیت مجازی صد درصد را برای سازمان‌ها قابل تصور کرد. از این‌رو، آنچه که به‌عنوان منبع ثروت برای جوامع یا سازمان‌ها مطرح بود، دچار تغییر و تحول شده و این تغییر بنیادین منجر به تغییر در اصول اقتصادی و کسب‌وکار جوامع گردید. این موضوع به‌مرور منجر به بیشترشدن تفاوت میان ارزش دفتری و ارزش بازار شرکت‌ها شد که بر ضرورت توجه به منابع نامشهود مؤثر بر ایجاد ارزش‌افزوده‌ای فراتر از محاسبات معمول، بیش از گذشته افزود.

شاید بتوان مطالعات مچلاپ در اوایل دهه‌ی شصت میلادی پیرامون دانش را، از نخستین توجهات نظری به مفاهیم مرتبط با سرمایه‌ی فکری به‌حساب آورد.

دهه‌ی نود میلادی را می‌توان سرآغاز توجه گسترده‌تر به مفهوم سرمایه‌ی فکری به‌حساب آورد. در این دهه با توسعه‌ی نظریه‌پردازی در حوزه‌ی سرمایه‌ی فکری، توجه سازمان‌ها نیز به این موضوع جلب شد. طرح مباحث مدیریت سرمایه‌ی فکری و دانش، تعریف مؤلفه‌های جدید چون سرمایه‌ی مشتری، معرفی مدل‌های سنجش و گسترش توجه به موضوعاتی چون: مالکیت فکری، حقوق انحصار معنوی، امتیازات مالکیت فکری، برند، علامت‌های تجاری و ... از ویژگی‌های این دهه به‌شمار می‌روند.

با توجه به تحقیقات و تلاش‌هایی که در دهه‌های گذشته و دهه‌ی جاری صورت‌پذیرفته است، به نظر می‌رسد سال‌های پایانی این دهه و آغازین دهه‌ی آینده، سال‌های سرنوشت‌سازی برای کشورها و

سازمان‌های مختلف در حوزه‌ی مدیریت سرمایه‌ی فکری باشد. چراکه مفاهیم سرمایه‌ی فکری امروزه دیگر مراحل نخستین آزمایشگاهی و تحقیقاتی خود را سپری نموده و به ضرورتی در مدیریت سازمان‌ها و در سطح گسترده‌تر، راهبری توسعه‌ی کشورها تبدیل شده‌است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که ضعف مدیریت و سنجش سرمایه‌ی فکری منجر به از دست‌دادن پنجاه و گاه هفتاد درصد پتانسیل حقیقی ارزش شرکت‌ها می‌گردد. دور از ذهن نخواهد بود که در سال‌های آینده تهیه‌ی اظهارنامه‌ی (صورت) سرمایه‌ی فکری شرکت‌ها به‌عنوان ضرورتی برای پذیرش و رقابت در بازارهای بین‌المللی و به‌عنوان پیش‌شرطی برای سرمایه‌گذاری به‌حساب آید. از سوی دیگر، مدیریت و سنجش سرمایه‌ی فکری به‌عنوان ضرورتی درون‌سازمانی نیز از اهمیت زیادی برخوردار است.

خوشبختانه در سال‌های اخیر به‌طور بسیار گسترده‌ای مدیریت دانش مورد توجه نویسندگان و مترجمان ایرانی قرار گرفته است؛ اما این توجه بسیار، ممکن است باعث بروز برخی برداشت‌ها پیرامون رابطه‌ی مدیریت دانش و سرمایه‌ی فکری شود. از این‌رو برخی بر این باور استوار شوند که مدیریت دانش همان مدیریت سرمایه‌ی فکری است. این برداشت بیشتر از این‌روست که تاکنون سرمایه‌ی فکری و مدیریت و سنجش آن، مورد توجه نظریه‌پردازان و پژوهش‌گران قرار نگرفته است و سازمان‌های ایرانی نیز بنا بر همین برداشت، تنها به مدیریت دانش اکتفا می‌کنند. هرچند مدیریت دانش به‌عنوان یکی از جنبه‌های مدیریت توسعه‌ی سرمایه‌ی فکری به‌حساب می‌آید، اما دامنه‌ی اثرگذاری سرمایه‌ی فکری پیوستاری وسیع‌تر از: کارکنان، مدیران، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، قابلیت سازمانی، روابط و همکاری‌های بین‌سازمانی، ذینفعان، امتیازات انحصار معنوی، برند و ... را در برمی‌گیرد.

۲-۲-۴-۱- مفهوم و تعاریف سرمایه فکری

مفهوم سرمایه فکری همیشه مبهم بوده است و تعاریف مختلفی برای تفسیر این مفهوم مورد استفاده قرار گرفته است. بسیاری تمایل دارند از اصطلاحاتی مانند دارایی‌ها، منابع یا محرک‌های عملکرد به‌جای کلمه سرمایه استفاده کنند و آن‌ها واژه فکری را با کلماتی مانند نامشهود، بر مبنای دانش یا غیرمالی

جایگزین می‌کنند. بعضی از حرفه‌ها (حسابداری مالی و حرفه‌های قانونی) نیز تعاریف کاملاً متفاوتی مانند دارایی‌های ثابت غیرمالی که موجودیت عینی و فیزیکی ندارند، ارائه کرده‌اند.

تعداد زیادی از محققان و دانشمندان رشته‌های مدیریت، علوم اقتصادی و حسابداری، به تحقیق درباره‌ی سرمایه‌ی فکری و ابعاد مختلف آن پرداخته‌اند:

سرمایه‌ی فکری، ماهیت فرار و سیال دارد و زمانی که کشف شود و توسط سازمان استفاده شود، سازمان را در ورود به محیط رقابتی یاری می‌رساند (بونتیس، ۱۹۹۶).

سرمایه‌ی فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع سرمایه‌ی فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آن را برای ایجاد ارزش افزوده در برمی‌گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می‌شود (استوارت، ۱۹۹۷).

سرمایه‌ی فکری، جستجو و پیگیری استفاده‌ی مؤثر از دانش، در مقایسه با اطلاعات است (بونتیس، ۱۹۹۸). بونتیس و هالند، در مقاله خود در سال ۲۰۰۲، سرمایه‌ی فکری را این‌طور تعریف می‌کنند: سرمایه‌ی فکری ذخیره‌ای از دانش را که در نقطه‌ی خاصی از زمان در یک سازمان وجود دارد، نشان می‌دهد. در این تعریف ارتباط بین سرمایه‌ی فکری و یادگیری سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

سرمایه‌ی فکری، عبارت است از دانشی سازمانی وسیع که برای هر شرکت، منحصر به فرد بوده و به شرکت اجازه می‌دهد تا به‌طور پیوسته خود را با شرایط در حال تغییر و تحول، انطباق دهد (موریتسن^۱، ۲۰۰۰).

¹ Mouritsen

۲-۲-۴-۲- مفهوم سرمایه فکری

تحقیقات در زمینه‌ی سرمایه‌ی فکری در سال ۱۹۹۰ آغاز گردید و به‌طور عمده به افزایش آگاهی در مورد وجود و ارزش دارایی‌های ناملموس در سازمان و گسترش مدل‌های طبقه‌بندی سرمایه‌ی فکری مربوط می‌شد (مار و همکاران، ۲۰۰۳).

تاکنون از سرمایه‌ی فکری تعاریف متنوعی ارائه شده است. در سال‌های اخیر افراد و گروه‌های زیادی از رشته‌های گوناگون سعی کرده‌اند تا تعریفی استاندارد از سرمایه‌ی فکری که مورد توافق همه باشد را ارائه دهند (نظری، ۲۰۰۷). نکته‌ای که در مورد آن اتفاق نظر وجود دارد این است که پیشگامان تحقیق و عمل در زمینه‌ی سرمایه‌ی فکری عبارت‌اند از: سویبی، استوارت، ادوینسون و مالون، سالیوان، بروکینگ و رز (هونگ چائو^۱، ۲۰۰۸).

رز و دیگران، ادوینسون و مالون بیان داشته‌اند که بین ارزش بازاری سازمان و ارزش دفتری آن تفاوت وجود دارد که این چیزی بیش از یک ارزش پنهان نیست، آن‌ها بیان داشته‌اند که این ارزش پنهان می‌تواند به مفهوم دارایی‌های ناملموس شرکت تجزیه و تحلیل شود و نام سرمایه‌ی فکری را بر آن اطلاق کردند (کوهن^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). رز مسلم می‌پندارد که مفهوم سرمایه‌ی فکری فقط درک و تشخیص محض یا توضیح ارزش ضمنی یک سازمان نیست، بلکه هدف آن همچنین جابجا کردن نتایج تشخیص یا توضیح ارزش ضمنی سازمان به ارزش‌های جدید است (چو و همکاران، ۲۰۰۶).

سرمایه‌ی فکری نماینده‌ی مجموعه دارایی‌های ناملموسی است که همچنین به‌عنوان دارایی‌های دانش معروف‌اند. این دارایی‌ها از دارایی‌های فیزیکی همچون اموال، ماشین‌آلات و تجهیزات یا موجودی کالا و دارایی‌های مالی همچون مطالبات، سرمایه‌گذاری‌ها و نقدینگی متمایز است و به‌طور فزاینده‌ای به‌عنوان منبع کلیدی شرکت در استراتژی‌های رقابتی‌شان اهمیت می‌یابد (راس^۳، ۲۰۰۶). سرمایه‌ی فکری شامل

1- Hung-Chao

2 - Cohen

3- Roos

آن بخش از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت دارنده و مالک آن بشمار می‌آید (انواری و رستمی، ۱۳۸۲).

۲-۴-۳- عناصر سرمایه‌ی فکری

به‌طور کلی سرمایه‌ی فکری به‌عنوان مقوله‌ای که دارای سه جزء اساسی به هم وابسته است نشان داده می‌شود: سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی ساختاری و سرمایه‌ی مشتری- رابطه‌ای (رامیرز و همکاران، ۲۰۰۷) که در ذیل به آن‌ها می‌پردازیم.

۱- سرمایه‌ی انسانی: سرمایه‌ی انسانی نشان‌دهنده‌ی موجودی دانش افراد یک سازمان است (بونتیس و دیگران به نقل از قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). سرمایه‌ی انسانی به‌عنوان دانش ترکیبی، مهارت، تجربه و توانایی یکایک افراد سازمان تعریف می‌شود. این سرمایه متحرک است و به سازمان خاصی تعلق ندارد، زیرا کارکنان مالکان سرمایه انسانی محسوب می‌شوند. استوارت سرمایه‌ی انسانی را سرچشمه‌ی خلاقیت و بصیرت می‌داند. به نظر بونتیس نیز سرمایه‌ی انسانی مهم است چون منبع استراتژیک خلاقیت برای سازمان به حساب می‌آید (نظری، ۲۰۰۷).

۲- سرمایه‌ی ساختاری: سرمایه‌ی ساختاری شامل همه‌ی ذخایر غیرانسانی دانش در سازمان می‌شود (رز به نقل از قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). آن شامل نرم‌افزارهای اختصاصی، برنامه‌های کامپیوتری، پایگاه داده‌ها، ساختار سازمانی، حق ثبت و بهره‌برداری، مارک تجاری و دارایی‌های مشابه می‌شود که بهره‌وری در سازمان را حمایت می‌کنند (ژگال^۱، ۲۰۱۰). سرمایه‌ی ساختاری نماینده‌ی آن دسته از دارایی‌هایی است که از افراد درون سازمان مجزا هستند (مک گیل، ۲۰۰۶). سرمایه‌ی انسانی عامل اساسی در گسترش سرمایه‌ی ساختاری به شمار می‌رود، بنابراین سرمایه‌ی ساختاری متکی به سرمایه‌ی انسانی است. سرمایه‌ی ساختاری دانشی است که در شرکت هنگامی که کارکنان شب به خانه می‌روند باقی می‌ماند، بنابراین کمپانی مالک سرمایه‌ی ساختاری است (نظری و هرمانس، ۲۰۰۷).

^۱ - Zéghal

۳- سرمایه‌ی رابطه‌ای- مشتری: سرمایه‌ی مشتری ارزشی است که مشتریان سازمان برای سازمان قائل‌اند (مک‌گیل، ۲۰۰۶). این ارزش به‌وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریانش شکل می‌گیرد (همان). سرمایه‌ی فکری شامل مواردی نظیر ارزش امتیازات تحت تملک شرکت، روابط آن با مردم و سازمان‌های مرتبط با مشتریان، سهم بازار، نرخ حفظ یا از دست دادن مشتریان و همچنین سودآوری خالص به ازای هر مشتری می‌گردد (موریتسن و دیگران به نقل از رستمی و رستمی، ۱۳۸۲). در تعاریف جدید، مفهوم سرمایه‌ی مشتری را به سرمایه‌ی رابطه‌ای توسعه داده‌اند که شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین‌کنندگان، انجمن‌ها یا دولت برقرار می‌کند (بونتیس به نقل از قلیچ‌لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

۲-۲-۴- اهمیت سرمایه فکری در سازمان

سرمایه‌ی فکری در نوآوری، بهره‌وری، رشد و نمو، رقابت‌جویی تجاری و عملکرد اقتصادی از اهمیت اساسی و فزاینده‌ای برخوردار است (لیو^۱، ۲۰۰۳). این دارایی‌ها فرصت‌های سازمان را افزایش می‌دهند. اندازه‌گیری سرمایه‌ی فکری گام مهمی است در تعیین اینکه چگونه بهبود بهره‌وری کلی سازمان اندازه‌گیری شود (مار^۲ و همکاران، ۲۰۰۴). بدون اندازه‌گیری صحیح سرمایه‌ی فکری، شرکت یا سازمان به‌طور صحیحی اندازه‌گیری نمی‌شود و مدیریت قادر به تنظیم و تعیین استراتژی نیست (همان). سرمایه‌ی فکری در تدوین و تنظیم استراتژی یک شرکت باید موردتوجه قرار گیرد و همچنین باید به‌عنوان یکی از منابع عمده و اساسی سودآوری شرکت‌ها به‌حساب آید (مار و همکاران، ۲۰۰۳). ناآگاهی از سرمایه‌ی فکری موجب عدم توجه کافی مدیریت به آن خواهد شد که این عدم بهره‌برداری کامل از ارزش‌افزوده قابلیت‌ها را در پی دارد (تایلز^۳ و همکاران، ۲۰۰۲).

1 - Lev

2- Marr

3 - Tayles

پس می‌توان نتیجه گرفت که موفقیت روزافزون و بهره‌وری شرکت یا سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه‌ی فکری است. با شناخت ماهیت، مدل و روش‌های سنجش، اندازه‌گیری و ارزش‌گذاری سرمایه‌ی فکری، امکان طرح‌ریزی و بهینه‌سازی و کنترل و نظارت مستمر بر آن در شرکت‌ها و سازمان‌ها مهیا خواهد شد (رستمی و همکاران، ۱۳۸۲).

سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در محیط رقابتی و متغیر امروزی قادر به عمل بوده و اثربخش باشند، لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزش‌گذاری نمایند. در محیط دانش‌محور کنونی، سرمایه‌ی فکری نه تنها مهم‌ترین بخش سرمایه‌ی سازمان محسوب می‌گردد بلکه همچنین فراهم‌کننده مزیت رقابتی پایدار برای سازمان می‌باشد؛ بنابراین مدیران نه تنها باید دانش خود را در حوزه‌ی سرمایه‌ی فکری افزایش داده بلکه بایستی از طریق تقویت مؤلفه‌های آن (سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی ساختاری، سرمایه‌ی رابطه‌ای)، به توسعه و گسترش این حوزه در سازمان پردازند.

در پایان می‌توان گفت که اثربخشی و بهره‌وری بیش‌ازپیش سازمان مرهون توجه به دانش و سرمایه‌ی فکری بوده و با شناخت ماهیت و روش‌های اندازه‌گیری و ارزش‌گذاری این مهم، می‌توان امکان طرح‌ریزی، بهینه‌سازی، کنترل و نظارت مستمر بر آن را در سازمان فراهم نمود.

۲-۲-۴-۵- ویژگی‌های سرمایه‌ی فکری

ویژگی‌هایی که سرمایه‌ی فکری را از این دارایی‌های نامشهود متمایز می‌کنند، عبارت‌اند از:

دارایی‌های فکری، دارایی‌های غیررقابتی هستند. برخلاف دارایی‌های فیزیکی که فقط می‌توانند برای انجام یک کار به‌خصوص در یک‌زمان خاص مورد استفاده قرار بگیرند، دارایی‌های فکری را می‌توان به‌طور هم‌زمان برای چند امر خاص به کار گرفت. برای مثال، سیستم پشتیبانی از مشتری می‌تواند، امکان حمایت از هزاران مشتری را در یک‌زمان خاص فراهم کند. این توانایی یکی از مهم‌ترین معیارهای برتری دارایی‌های فکری بر دارایی‌های فیزیکی است.

سرمایه‌ی انسانی و سرمایه‌ی رابطه‌ای، قابلیت تبدیل شدن به مالکیت شخصی ندارند، بلکه باید بین کارکنان و مشتریان و تأمین‌کنندگان مشترک باشند؛ بنابراین، رشد این نوع از دارایی‌ها نیاز به مراقبت و توجه جدی دارد. سرمایه‌ی انسانی اساس و پایه‌ی سرمایه‌ی فکری و عنصر اولیه و به منزله روح و فکر منابع سرمایه‌ی فکری است. رس و همکارانش (۱۹۹۷)، بحث می‌کنند که کارکنان، سرمایه‌ی فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکریشان ایجاد می‌کنند. مهمترین عناصر تشکیل‌دهنده سرمایه‌ی انسانی سازمان، مجموعه مهارت‌های نیروی کار، عمق و وسعت تجربه آن‌ها است. این سرمایه در پایان روز کاری، با ترک سازمان از سوی کارکنان از شرکت خارج می‌شود، اما سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای حتی با ترک سازمان هم بدون تغییر باقی می‌مانند.

سرمایه انسانی شامل: مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار، دانش آن‌ها در زمینه‌ی رشته‌هایی که برای موفقیت سازمان مهم و ضروری هستند و استعدادها و اخلاق و رفتار آن‌ها است.

بروکینگ معتقد است که دارایی انسانی یک سازمان شامل مهارت‌ها، تخصص، توانایی حل مسئله و سبک‌های رهبری است. اگر در یک سازمان، سطح گردش کارکنان بالا باشد، این ممکن است بدین معنی باشد که سازمان این جزء مهم از سرمایه‌ی فکری را ازدست داده است.

۲-۲-۴-۶- مدیریت موفق سرمایه‌ی فکری

برای تأثیرگذاری مثبت بر ارزش آینده‌ی بنگاه، لازم است درک بهتری از سرمایه‌ی فکری و آخرین ابزار موجود برای شناسایی، اندازه‌گیری و مدیریت این عامل مهم ایجاد ارزش را داشته باشیم. رهنمود حسابداری مدیریت منتشرشده به‌وسیله انجمن حسابداران رسمی آمریکا^۱، پنج گام اساسی را برای مدیریت موفق سرمایه‌ی فکری تعیین می‌کند:

۱- شناسایی سرمایه‌ی فکری بنگاه

^۱ AICPA

۲- ترسیم عوامل کلیدی ارزش

۳- اندازه‌گیری سرمایه‌ی فکری

۴- مدیریت سرمایه‌ی فکری

۵- گزارشگری سرمایه‌ی فکری.

۱- شناسایی سرمایه‌ی فکری بنگاه

شامل اندازه‌گیری ارزش آن می‌باشد. همه سرمایه‌های فکری به‌طور خودکار برای یک بنگاه ارزشمند نیستند. این سرمایه‌ها زمانی ارزشمند هستند که به پیشبرد اهداف بنگاه کمک کنند. سرمایه فکری را می‌توان از طریق انجام مصاحبه، کارگاه‌های آموزشی یا از طریق نظرسنجی‌های اینترنتی شناسایی کرد. زمانی که سرمایه‌ی فکری شناسایی شد، می‌توان ارزش آن را سنجید. هنگام ارزش‌گذاری سرمایه‌ی فکری باید به خاطر داشته باشیم که ارزش سرمایه‌ی فکری به راهبرد بنگاه بستگی دارد و به‌طور پویا با سایر منابع در تعامل و به آن‌ها وابسته است.

۲- ترسیم عوامل کلیدی ارزش

سرمایه‌ی فکری از نظر محرک‌های ارزش، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. منظور از محرک‌های ارزش، عواملی هستند که موجب تغییر در ارزش سرمایه‌ی فکری می‌شوند و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این محرک‌ها باید بر اساس یک طرح استراتژیک و برنامه‌ی هدفمند مشخص شوند.

۳- اندازه‌گیری سرمایه‌ی فکری

اطلاعات مدیریتی دقیق و معناداری در رابطه با اندازه‌گیری عملکرد سرمایه‌ی فکری جمع‌آوری می‌شود. ابزار و فنون زیادی برای سنجش سرمایه‌ی فکری موجود است.

۴- مدیریت سرمایه‌ی فکری

زمانی که سرمایه‌ی فکری اندازه‌گیری شد، می‌توان آن را مدیریت کرد. به کمک ارزشیابی‌های مربوط می‌توانیم سطوح فعلی عملکرد را بشناسیم، بفهمیم که آیا سرمایه‌ی فکری بهتر شده یا روبه‌زوال رفته است و پی ببریم چه فعالیت‌ها یا برنامه‌هایی بر عملکرد اثر داشته‌اند. از این اطلاعات می‌توان در تصمیم‌گیری، بررسی و آزمون راهبرد و مدیریت مخاطرات مرتبط با سرمایه‌ی فکری استفاده کرد.

۵- گزارشگری سرمایه‌ی فکری

گزارش‌های خارجی در رابطه با عملکرد سازمان در زمینه‌ی سرمایه‌ی فکری‌اش در طول یک یا چند دوره مالی فراهم می‌شوند. این گزارش‌ها برای سهامداران داخلی و خارجی و بقیه افرادی که منفعی در شرکت دارند مفید خواهد بود.

۲-۳- پیشینه پژوهش

۲-۳-۱-۱- پژوهش‌های انجام‌شده در داخل کشور

فرامرزی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «مقایسه میزان رضایت شغلی کارکنان ستاد مرکزی سازمان انتقال خون و کارکنان پایگاه انتقال خون استان تهران»، میزان رضایت شغلی ۲۱۴ نفر از کارکنان ستاد مرکزی و پایگاه تهران را مورد مقایسه قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد میانگین رضایت شغلی کارکنان پایگاه تهران بیشتر از کارکنان ستاد است و بیشترین نارضایتی، ناشی از متغیرهای ارتقاء سرپرستان و ارتباط با همکاران است.

دهقانی و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای در خصوص «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در بین پرستاران» پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که

میانگین رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی پرستاران به ترتیب ۳/۲۰، ۲/۹۵ و ۲/۲۰ بود. میزان حقوق و دستمزد محل کار پرستاران بر میزان رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی آن‌ها تأثیر داشت؛ همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود داشت.

اولی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و بهره‌وری در شرکت‌های دارویی با نمونه‌ای شامل ۱۹ شرکت پرداختند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش، بیانگر این مطلب بود که از بین اجزای سرمایه فکری، کارایی سرمایه بکار گرفته‌شده و کارایی سرمایه انسانی در سطح معناداری ۰/۹۵ با بهره‌وری ارتباط دارد و این رابطه به صورت مثبت می‌باشد، بدین معنا که هرچه سرمایه انسانی و سرمایه بکار گرفته‌شده در شرکت‌های دارویی بیشتر باشد، بهره‌وری در این شرکت‌ها افزایش می‌یابد.

عبدالملکی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی معلمان تربیت‌بدنی: مطالعه موردی استان همدان» که بر روی ۲۶۵ نفر از معلمان تربیت‌بدنی پرداخته‌اند. به این نتیجه دست یافتند که بین سرمایه اجتماعی معلمان تربیت‌بدنی و فرصت‌های ارتقاء آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد که این رابطه مثبت و مستقیم است، به عبارت واضح‌تر با افزایش سرمایه اجتماعی معلمان، فرصت‌های ارتقاء آنان افزایش می‌یابد.

فردوسی نیک (۱۳۹۲) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه دینداری و سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی معلمان شهر یاسوج»، نشان داد که بین میزان دین‌داری و رضایت شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین سرمایه اجتماعی و نوع شغل معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و دین‌داری ۲۲/۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند.

نوابخش و همکاران (۱۳۹۱) طی پژوهشی که به بررسی جامعه‌شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی ۳۷۹ نفر از کارکنان شاغل در واحدهای بهزیستی کرمانشاه پرداختند؛ نشان دادند که در بین متغیرهای زمینه‌ای، تنها تحصیلات رابطه معناداری با رضایت شغلی دارد و در سایر متغیرها همچون سن و جنس رابطه معناداری مشاهده نشد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده کلیه متغیرهای مستقل شامل سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، اعتماد بین فردی، اعتماد تعمیم‌یافته، اعتماد به نهادها، مشارکت رسمی، مشارکت غیررسمی و مشارکت مدنی رابطه مستقیم و معناداری با حقوق و دستمزد، نوع شغل و شرایط محیط کاری دارند.

یزد خواستی و غلامی کوتنایی (۱۳۹۱) در پژوهش خود در خصوص «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران» بر روی ۲۹۰ نفر از کارکنان این سازمان نشان دادند که از میان زیر مقیاس‌های سرمایه اجتماعی، بعد مشارکت در تصمیم‌گیری، هنجارها، اعتماد و سابقه کار کارکنان مهم‌ترین متغیر تبیین‌کننده رضایت شغلی است.

حقیقتیان و مرادی (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای در خصوص «بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه» که بر روی ۲۷۰ نفر از کارکنان اداره تعاون انجام دادند، به این نتیجه دست یافتند که بین شبکه‌های بین افراد، اعتماد، مشارکت و تعهد سازمانی با فرصت‌های ارتقاء شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، اعتماد بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارد. همچنین از متغیرهای فردی، جنسیت تأثیر معنادار بر رضایت شغلی داشته و حاکی از رضایت شغلی بیشتر زنان نسبت به مردان بود.

علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۸۸) با مطالعه‌ای که در خصوص «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان گمرکات استان آذربایجان غربی» انجام دادند، به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی کارکنان با توجه به شرایط محیط کاری و پست سازمانی آن‌ها متفاوت است و بین اعتماد، انسجام و مشارکت اجتماعی (سرمایه اجتماعی) با نوع شغل کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. بدین

معنی که هر چه قدر در گمرکات سرمایه اجتماعی بیشتر باشد رضایت شغلی کارکنان نیز بیشتر خواهد شد.

کلانتری (۱۳۸۸) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیرستان متوسطه شهرستان مراغه» نشان داد که بین سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

شیرین اسدی (۱۳۸۷) در پژوهشی به دنبال بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه کردستان بود؛ یافته‌های این پژوهش نشان داد که میان سطح سرمایه اجتماعی و دو متغیر رضایت شغلی (حقوق و دستمزد، نوع شغل) همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین نتیجه بررسی تحلیل رگرسیون رضایت شغلی با متغیرهای سرمایه اجتماعی (اعتماد به خود، اعتماد به خانواده، اعتماد به دوستان و همکاران، اعتماد به نهادهای رسمی و غیررسمی) نیز نشان داد که از این میان تنها اعتماد به دوستان و همکاران و اعتماد به نهادهای رسمی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه کردستان داشته است.

قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵)، با استفاده از پرسش‌نامه به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری پرداختند. جامعه پاسخگویان این تحقیق مدیران دو شرکت خودروساز ایرانی الف و ب بودند از جامعه پاسخگویان شرکت الف ۵۰۰ نفر یک نمونه ۹۱ نفره و از جامعه پاسخگویان شرکت ب ۲۵۸ نفر یک نمونه ۷۲ نفره انتخاب شدند نتایج تحقیق بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری است به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی سرمایه فکری در ابعاد انسانی ساختاری و رابطه‌ای افزایش یافته است.

در ایران حسنی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان «نقش تعاملی هویت سازمانی و هویت تیمی بر رضایت شغلی و رفتارهای فرا نقش» در میان کارکنان ستاد احیای امر به معروف و نهی از منکر آذربایجان غربی انجام داده‌اند. آنان از میان جامعه آماری ۳۰۰ نفری ۱۹۸ پرسش‌نامه معتبر را مورد

بررسی قرار داده‌اند. ابزار اندازه‌گیری برای سنجش رضایت شغلی پرسش‌نامه براینفلید و روته و برای سنجش هویت سازمانی پرسش‌نامه مائل و آشفورت (۱۹۹۲) بوده است. ضمناً برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تعدیل‌کننده استفاده کرده‌اند. آنان گزارش کرده‌اند که اثر تعاملی هویت سازمانی و هویت تیمی بر روی رضایت شغلی معنی‌دار است. آن‌ها ضریب همبستگی هویت سازمانی و رضایت شغلی را (۰/۳۴) گزارش کرده‌اند. همچنین نتایج نشان داده که از روی هویت سازمانی می‌توان رضایت شغلی را پیش‌بینی نمود.

نمازی و همکاران (۱۳۹۳) مطالعه‌ای با عنوان بدهی‌های فکری: مفهومی نوین در تقابل با سرمایه‌های فکری انجام دادند. در عصر فرا رقابتی امروز، سازمان‌ها با محیطی روبرو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی، جهانی‌شدن و پویایی است. از آنجاکه سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه هستند، برون‌رفت از این چالش‌ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی است که این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و سرمایه‌ی فکری صورت می‌گیرد و سازمان‌ها از آن‌ها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب‌وکار استفاده می‌کنند. دانش و سرمایه‌ی فکری نیز به‌عنوان استراتژی‌های پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان‌ها تشخیص داده شده است. با این وجود بررسی‌های اخیر حاکی از وجود پتانسیل‌های مخربی در درون سرمایه‌های فکری سازمان و ارزش ایجادشده توسط آن به نام «بدهی‌های فکری» است. هدف از انجام این پژوهش بررسی مفهومی نوین به نام بدهی‌های فکری در نقطه مقابل سرمایه‌های فکری است. بنابراین، این پژوهش از نوع توصیفی بوده و به دنبال ارائه‌ی چارچوبی نظام‌مند درباره مبحث بدهی‌های فکری است. در این چارچوب به تعریف، نحوه شناسایی و اندازه‌گیری مفهوم بدهی‌های فکری پرداخته شده است. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بدهی‌های فکری پتانسیل‌های بالقوه درون سرمایه‌های فکری است که موجب تخریب ارزش ایجادشده توسط سرمایه‌های فکری می‌شود. همچنین وجود این نوع از بدهی‌ها در درون سازمان، کاهش ارزش شرکت و افزایش احتمال بروز ورشکستگی مالی شرکت‌ها را به دنبال دارد.

یادگاری و همکاران (۱۳۹۲) مطالعه‌ای با عنوان «ارزیابی میزان اهمیت ابعاد سرمایه‌های فکری در بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان» انجام دادند. سرمایه‌های فکری در یک سازمان دارای‌هایی هستند که ارزش آن‌ها با به اشتراک گذاشتن با دیگران و گذشت زمان افزایش می‌یابند. بیمارستان‌ها مهم‌ترین مراکز ارائه خدمات سلامت محسوب می‌شوند که مدیریت دارای‌های ناملموس در آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. برای جلوگیری از بین رفتن تلاش‌ها و هزینه‌ها می‌بایست نخست میزان اهمیت هر یک از ابعاد سرمایه‌های فکری بیمارستان‌ها شناسایی شده سپس در جهت رشد و مدیریت آن‌ها اقدام نمود. تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان اهمیت هر یک از ابعاد سرمایه‌های فکری در بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان و همچنین، تعیین فاکتورهای مؤثر در هر بعد از سرمایه‌های فکری بر اساس مدل هانگ^۱ انجام گرفت. این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی بود و در سال ۱۳۹۰ در سه بیمارستان شهر اصفهان (شریعتی، امام موسی کاظم (ع) و امین) انجام شد. جامعه‌ی آماری این پژوهش ۳۰۰۰ نفر از پزشکان و پرستاران بودند که از بین سه بیمارستان، ۲۰۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. روش گردآوری مباحث نظری آن، کتابخانه‌ای بود و داده‌های آن از طریق پرسش‌نامه محقق ساخته به دست آمد. مقایسه شاخص‌های سرمایه‌ی فکری با میانگین فرضی ۳ نشان داد که میزان اهمیت شاخص‌های سرمایه‌ی انسانی، بیماران، سرمایه‌ی فرایند، بیشتر از متوسط و شاخص نوآوری، دارای اهمیت متوسط و شاخص‌های مالی و فن‌آوری اطلاعات دارای اهمیت کمتر از سطح متوسط بوده است.

نتیجه‌گیری: ابعاد سرمایه‌های فکری در بیمارستان‌ها از اهمیت و ارزش یکسانی برخوردار نیستند، بنابراین مدیران بیمارستان‌ها باید زمینه‌ی استفاده و بهره‌برداری از تمامی سرمایه‌های ناملموس را فراهم کنند و به این طریق باعث تولید علم، ثروت و نوآوری شوند.

محسنی فرد و همکاران (۱۳۹۲) مطالعه‌ای با عنوان «رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش - مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان» انجام دادند. هدف این مقاله بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد سرمایه فکری و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد

^۱ - Hung

ارسنجان است. روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی یک پژوهش مقطعی به حساب می‌آید. جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان تشکیل داده است. نمونه آماری پژوهش با استفاده از جدول مورگان، ۹۳ نفر به دست آمد. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس، پرسش‌نامه استاندارد مدیریت دانش کوئینگ و پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی استفاده شده است. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ تجزیه و تحلیل انجام شده است. نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر این است که به گونه کلی بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بر اساس یافته‌های این پژوهش، سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان یکی از قابلیت‌های سازمان به شمار آید و در خلق و تسهیم دانش موجود در سرمایه‌های فکری و مدیریت دانش سازمان کمک بسیار نماید.

چوپانی و همکاران (۱۳۹۱) مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی - مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه» انجام دادند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر سرمایه‌های فکری دارند نسبت به دیگر سازمان‌ها نوآورترند. این بدان دلیل است که در چنین سازمان‌هایی به علت وجود سرمایه‌های فکری و استفاده از دانش، یادگیری نیز بیشتر می‌باشد که این به نوبه خود ارائه راهکارهای جدید برای انجام امور و به‌طور کلی نوآوری را در پی خواهد داشت. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین سرمایه فکری و مؤلفه‌های آن (سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه شناختی) با نوآوری سازمانی و تعیین سهم نسبی هر یک از ابعاد در پیش‌بینی نوآوری سازمانی در شرکت سهامی بیمه توسعه می‌باشد. روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، توصیفی - همبستگی است. جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نظر، تعداد ۹۸ نفر از کارکنان، مدیران و معاونین شرکت سهامی بیمه توسعه مورد مطالعه مورد بررسی قرار گرفت. جهت جمع‌آوری داده‌های مربوط به سرمایه فکری از پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس (۱۹۹۸) و برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به نوآوری سازمانی نیز از پرسش‌نامه محقق ساخته ارزیابی گرایش به

نوآوری سازمانی استفاده شده است که پایایی آن‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۴ و ۰/۸۹ به دست آمد. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام استفاده گردید. نتایج آزمون همبستگی پیرسون حاکی از آن بود که بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی نشان داد که تمامی مؤلفه‌های سرمایه فکری (مشتری، انسانی و ساختاری) با نوآوری سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که از بین مؤلفه‌های سرمایه فکری، دو بعد سرمایه انسانی و مشتری به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون برای توضیح تغییرات نوآوری سازمانی (متغیر ملاک) را دارا هستند و مؤلفه سرمایه ساختاری به دلیل نداشتن سهم معنادار در پیش‌بینی نوآوری سازمانی از معادله حذف گردید. بر اساس یافته‌های این پژوهش می‌توان گفت که اگر در سازمانی به مدیریت سرمایه‌های فکری توجه شود، در آن سازمان، گرایش به نوآوری سازمانی توسعه پیدا می‌کند.

حسین پور و آذر (۱۳۹۰) مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان» انجام دادند. نقش و عملکرد نظام بانکی کشور به عنوان یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی جامعه در ارتباط با ارائه خدمات به مردم و مشتریان، مشارکت فعال افراد سازمان، جذب و هدایت منابع مالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور بر کسی پوشیده نیست. از سوی دیگر در دنیای رقابتی امروز، سازمان‌ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد به‌کارگیرند. یکی از روش‌های بررسی بهبود در کیفیت عملکردی سازمان، بررسی عوامل تأثیرگذار در آن است که این امر موجب اهمیت سرمایه فکری شده است. بنابراین سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش‌محوری است که برای سازمان ارزش تولید می‌کنند ولی در صورت‌های مالی سازمان وارد نمی‌شوند. به‌علاوه هر سازمانی علاوه بر داشتن ارتباطات درون‌سازمانی، دارای نوعی رابطه با محیط پیرامونی و بیرون از سازمان است. این رابطه را که از نوع رابطه تأثیرگذار و تأثیرپذیر است، می‌توان به نحوی به عنوان سرمایه اجتماعی آن سازمان قلمداد کرد. بنابراین سرمایه فکری و اجتماعی، دارای قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی هستند که می‌توانند به

سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این‌رو این مقاله با توجه به اهمیت تأثیرگذاری سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در بهبود عملکرد سازمان‌ها، به دنبال آن است تا الگویی مناسب از دو رویکرد فکری با ابعاد (انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) و اجتماعی با ابعاد (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای) در بهبود عملکرد بانک توسعه صادرات ایران ارائه گردد. روش تحقیق، توصیفی و تحلیلی و جامعه آماری این تحقیق نیز مدیران، کارشناسان و کلیه کارکنان صف و ستاد سازمان مورد مطالعه بودند. نتایج حاصل از این تحقیق با استفاده از آزمون فریدمن و ویلکاکسون نشان می‌دهد که به ترتیب بعد ارتباطی و انسانی (سرمایه فکری) و بعد ارتباطی و شناختی (سرمایه اجتماعی) بیشترین اثرات را بر عملکرد داشته است.

۲-۳-۱-۲- پژوهش‌های انجام‌شده در خارج کشور

اسرار الحق و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی به بررسی «ارتباط بین مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، رضایت شغلی و تعهد سازمانی: مطالعه موردی در دانشگاه پاکستان» پرداختند. با استفاده از روش بررسی، ۲۴۵ پاسخ از ۱۴ کالج ۸ دانشگاه جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد که درک مسئولیت اجتماعی جمعی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط بوده است، باین‌حال، برخی از اجزای مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها در سطح رضایت شغلی روابط ناچیزی داشتند.

نورادیوا^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «اثر مالکیت مدیریتی در رابطه بین عملکرد سرمایه فکری و ارزش فکری» بر روی ۴۶ شرکت با داده‌های مشخص برای ۴ سال، دریافتند که اثر مالکیت مدیریتی رابطه غیرخطی بین عملکرد سرمایه فکری و ارزش فکری دارد. همچنین پژوهش نشان داد که عملکرد سرمایه فکری اثر مثبتی بر ارزش شرکت‌ها دارد.

جانگ هون و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «دیدگاه احساسی کار در رابطه بین جهت‌گیری مشتری و رضایت شغلی» به این نتیجه رسید که کار احساسی به طور واسطه، ارتباط مثبتی با گرایش

^۱ Noradiva

مشتری و رضایت شغلی داشته است. همچنین حالت کارکنان با رضایت شغلی بالا مثبت اعلام شده است.

چمنی فرد و نیک‌پور (۲۰۱۵)، در پژوهش خود با عنوان «تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی: نقش واسطه‌ای رضایت شغلی کارکنان» نشان داد که سرمایه اجتماعی به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر داشته همچنین افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان سبب افزایش رضایت شغلی می‌شود.

یانگ و لای^۱ (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان «شبکه‌های اجتماعی و رضایت شغلی پرستاران»، تأثیر شبکه‌های دولتی و شبکه‌های مشورتی اطلاعات کاری را بر سه جنبه از رضایت شغلی (یعنی روابط انسانی، بازخورد و ارتقاء و مزایا) در بین پرستاران تایوانی بررسی کردند. آن‌ها دریافتند که بین شبکه‌های دولتی (به عنوان فراهم‌کنندگان حمایت روحی) و شبکه‌های مشورتی (به عنوان فراهم‌کنندگان اطلاعات کاری) میزانی هم‌پوشانی وجود ندارد و این که هر دو نوع شبکه بر هر سه مؤلفه‌ی رضایت شغلی تأثیر مثبت داشتند.

امن و همکاران (۲۰۰۹) در «رابطه بین سرمایه اجتماعی در بیمارستان و رضایت شغلی پزشکان با مطالعه ۲۲۷ پزشک از چهار بیمارستان در آلمان»، سرمایه اجتماعی را با تفاهم مشاغل، هنجارهای مشترک و ارزش‌های اخلاقی با رضایت شغلی را در یک گویه کلی مورد سنجش قرار دادند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که در مرحله اول که سن، جنسیت و سابقه کار وارد معادله رگرسیون شدند، توانستند تنها ۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین کنند. در مرحله دوم، متغیر میزان کار نیز اضافه شد و ضریب تبیین به ۱۸ درصد افزایش یافت. در مرحله سوم که سرمایه اجتماعی نیز وارد معادله رگرسیون گردید ضریب تبیین به ۳۷ درصد افزایش یافت.

^۱.Yang & Lai

سالار زاده و حسن زاده (۲۰۰۶) در طی مطالعه‌ای در خصوص «بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان» نشان داد که سرمایه اجتماعی بر حقوق و دستمزد، نوع شغل، شرایط محیط کاری، فرصت‌های ارتقاء معلمان تأثیر معنادار دارد.

وایت برد (۲۰۰۳) در پژوهش خود در مورد «سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر رضایت شغلی کارمندان» نشان داد که رابطه رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی یک رابطه خطی نیست، بلکه نمایی (منحنی شکل) می‌باشد؛ به عبارت دیگر این‌گونه نیست که با افزایش سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی نیز افزایش یابد بلکه سرمایه اجتماعی تا اندازه‌ای می‌تواند موجب خشنودی کارکنان شود و پس از آن میزان تأثیر منفی دارد که البته بنا به دیدگاه "سلمان" این پدیده می‌تواند از ویژگی خنثی بودن سرمایه اجتماعی ناشی شود.

ریکوئینا (۲۰۰۳) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت و کیفیت زندگی در محیط کار در اسپانیا»، سرمایه اجتماعی را اعتماد، تعهد، ارتباط و نفوذ و روابط اجتماعی می‌داند و با استفاده از داده‌های پیمایش در نتیجه‌گیری چنین مطرح می‌کند که سطح بالای سرمایه اجتماعی، سطح بالاتر از رضایت شغلی و کیفیت زندگی را در محیط کار ایجاد می‌کند.

سیپره (۱۹۹۹) طی مطالعه خود به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران سه دانشگاه انگلیسی‌زبان ایالت "گبگ" کانادا پرداخت. وی برای این پژوهش از "فرم نظرسنجی رضایت شغلی اسپکتور" که ۹ جنبه متفاوت از رضایت شغلی از جمله (حقوق، ارتقا، سرپرستی، مزایا، پاداش‌های احتمالی، دستورالعمل‌ها، رابطه با همکاران، طبیعت کاری) را مورد بررسی قرار می‌داد، استفاده کرد. در ابتدا چنین به نظر می‌رسید که نتایج، رضایت کلی این گروه کتابداران از کارشان را نشان می‌دهد؛ اما نارضایتی‌هایی نسبت به ارتباطات و دستورالعمل‌های اجرایی مدیران یافت شد. همچنین میزان رضایت از فرصت‌ها ارتقاء و حقوق در میان کتابداران جامعه مورد پژوهش، در سطحی پایین قرار داشت.

بونتیس، ۱۹۹۸ تحقیقی را با عنوان «سرمایه‌های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدل‌ها و سنجه‌های سرمایه‌های فکری در کشور کانادا» انجام داد. این تحقیق نشان داد که بین اجزای سرمایه‌های فکری روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و ساختاری و مشتری بر روی عملکرد تجاری دارای اثر خوبی هستند (بونتیس^۱، ۲۰۰۰).

تام رایس (۲۰۰۱) در این مطالعه به «بررسی سرمایه اجتماعی با عملکرد حکومت در سطح اجتماعات یعنی شهرک‌های آیوا» پرداخت. او به این منظور از نظرات حدود ۱۰۰ نفر از ساکنان ۱۱۴ اجتماع آیوا، داده‌های مطالعه خود را تشکیل داد. داده‌ها به نظرات شهروندان درباره میزان سرمایه اجتماعی و پاسخگویی و کارآمدی حکومت‌های محلی اشاره داشت. تحلیل رایس از داده‌ها نشان داد که رابطه روشنی میان سرمایه اجتماعی و عملکرد حکومت محلی وجود دارد. در شهرهایی که سرمایه اجتماعی بیشتری داشتند، شهروندان حکومت‌های محلی خود را پاسخگوتر و کارآمدتر تعریف کرده بودند. تحلیل‌های دیگر رایس نشان داد که سرمایه اجتماعی با محافظت از خیابان‌ها و پارک‌های عمومی شهر ارتباط دارد. حتی با کنترل کردن دیگر عوامل اجتماعی-اقتصادی، این روابط به طور معنادار پابرجا می‌ماند (ایزدی جیران و همکاران، ۱۳۸۹).

فلپیا لپزادس^۲ (۲۰۱۰) نیز در دانشگاه پرتقال پژوهشی با عنوان: مدل نگرش سرمایه فکری در نگرش سرمایه انسانی انجام داده است، نتیجه این پژوهش این یافته را در بردارد که: مدیریت سرمایه انسانی همواره محققان دلسوز را به خود جلب کرده است. مدیران زمان زیادی را صرف یافتن بهترین راه تبدیل سرمایه انسانی به سرمایه‌های مالی کرده‌اند. در عصر دانش امروزی، شناختن و شناسایی بردارها و چارچوب‌های سرمایه‌های فکری مرتبط با فناوری‌های سازمانی لازم و ضروری است. در نگاهی کلی می‌توان گفت: سرمایه‌های فکری که مجموع گسترده‌ای از سرمایه‌های انسانی را در بردارند، منابع انسانی

^۱ - Bontis

^۲ Lopesdas

را به‌طور خاص مورد بررسی قرار می‌دهند و سازمان‌هایی که از مدیریت سرمایه فکری بهره‌مند هستند، در نگاه به سرمایه‌های انسانی و تبدیل بهینه آن به ابزاری جهت ارتقای سرمایه‌های مالی و اعتباری سازمان خود موفق‌تر عمل می‌کنند.

کریستن، هاسلی و پترسن (۲۰۰۷) در مطالعه تجربی از دانمارک رابطه‌ی همکاری، اعتماد و عدالت (انصاف) را به‌عنوان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر تعدادی از ویژگی‌های شغلی مخصوص سلامت جسمانی و روانی کارکنان مطالعه کردند. آن‌ها دریافتند که همسویی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی اعتماد و عدالت، رابطه مستقیم و نسبتاً قوی با سلامت کارکنان داشتند. علاوه بر این، آن‌ها دریافتند در سازمان‌هایی که سرمایه اجتماعی در حد پایین بود، رضایت شغلی نیز به‌شدت پایین بود.

رکوننا (۲۰۰۳) در سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری، تأثیر پنج مؤلفه‌ی سرمایه اجتماعی (اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و تأثیرگذاری) بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری را در اسپانیا بررسی کرد. نتایج نشان داد که از بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، اعتماد و تعهد نسبت به دیگر مؤلفه‌ها، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی داشتند.

مولر^۱ و همکاران (۲۰۱۵) طی پژوهش‌های خود به این نتیجه دست یافتند که بین مدیریت استعداد با ساختار سرمایه اجتماعی ارتباط مستقیمی وجود دارد. وجود سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها باعث بهبود اجرای مدیریت استعداد می‌شود. همچنین استعدادهایی موجود در سازمان‌ها باید به درستی مدیریت شوند.

بابایی نادینلویی و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با عنوان «ارتباط رضایت شغلی و سلامت روان کارمندان» نشان داد که زنان شاغل رضایت بیشتری از شغل خود نسبت به مردان را نشان دادند. علاوه بر این رضایت شغلی کارکنان با سابقه طولانی‌تر بیشتر از کارکنان با سابقه کمتر است. همچنین نتایج این پژوهش ارتباط مثبت بین رضایت شغلی و سلامت روان کارکنان را تأیید کرد. همچنین نشان داد که رضایت شغلی باعث بهبود روابط اجتماعی کارکنان و کاهش افسردگی آنان می‌شود.

1. Moeller

۲-۴- جمع‌بندی

با توجه به نتایج تحقیقات، ملاحظه شد که اهمیت رضایت شغلی به دلیل نقشی که در بهبود و پیشرفت سازمان‌ها و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر به علت آن که مفهوم رضایت شغلی علاوه بر تعاریف و مفهوم‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی است، مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است. سازمان‌های ورزشی جزء سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شوند و با توجه به اینکه در این سازمان‌ها مشتریان از اولویت و اهمیت خاصی برخوردارند توانا بودن کارکنان و رضایت آن‌ها از شغلشان بسیار مورد توجه می‌باشد. پس از آن پیرامون سرمایه اجتماعی مطالبی ارائه گردید و نشان داده شد که سرمایه اجتماعی مختص رشته‌ای خاص نیست و در واقع موضوعی بین‌رشته‌ای و چندوجهی است و امروزه به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رشد و توسعه در هر جامعه‌ای مطرح است و شرط لازم برای توسعه علمی، اقتصادی و سیاسی در جوامع گوناگون وجود میزان قابل قبولی از سرمایه اجتماعی است؛ بنابراین لازم است به شناخت عوامل آسیب‌زا و کاهش‌دهنده سرمایه اجتماعی و نیز عوامل تقویت‌کننده همبستگی اجتماعی پرداخت و به سمت عوامل تقویت‌کننده حرکت کرد. از طرفی دیگر با توجه به مطالب ذکر شده در این بخش مشخص شد که برای فراهم کردن حداکثر شرایط لازم برای دستیابی به اهداف و استراتژی‌ها، سازمان‌ها نه تنها باید دارایی‌های نامشهود خود را شناسایی، اندازه‌گیری و مدیریت کنند بلکه می‌بایست همواره سعی کنند تا این‌گونه دارایی‌ها را به طور مستمر ارتقا و بهبود بخشند. یکی از این دارایی‌های نامشهود سرمایه فکری کارکنان سازمان می‌باشد. در این بخش به ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه فکری، به عنوان یک الزام جدی در سطح کلان ملی و در عرصه کسب‌وکار پرداخته شد و مشخص شد که سازمان‌ها برای اثربخشی و بقا در محیط رقابتی و متغیر امروزی، لازم است سطح سرمایه فکری خود را شناسایی، سنجش و ارزش‌گذاری نمایند. از سوی دیگر، با توجه به پیشینه پژوهش حاضر، ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی می‌باشند که مطالعات اندکی در این رابطه صورت گرفته است.

با توجه مطالب ارائه شده در این فصل، مشاهده شد که تا به حال این سه مقوله به صورت یکجا مورد بررسی قرار نگرفته است. از این رو محقق در این پژوهش به دنبال بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان می‌باشد.

فصل سوم

روش شناسی تحقیق

۳-۱- مقدمه

هدف اصلی از انجام این پژوهش، ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان است. در این بخش ابتدا به روش تحقیق اشاره، سپس به معرفی جامعه آماری تحقیق و شیوه انتخاب نمونه‌های پژوهش پرداخته می‌شود. همچنین متغیرهای مورد مطالعه، روش جمع‌آوری داده‌ها و ابزار جمع‌آوری داده‌ها، روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها شرح داده می‌شود.

۳-۲- روش تحقیق

روش پژوهش توصیفی است. پژوهش حاضر با توجه به هدف اصلی آن که ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان است، از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. به لحاظ طرح از نوع طرح‌های غیرآزمایشی و به‌طور دقیق‌تر همبستگی از نوع روش تحلیل رگرسیون و پژوهش به شکل میدانی انجام شده است.

۳-۳- جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان تشکیل دادند ($N=418$) که در سال ۹۶-۱۳۹۵ در ادارات این استان مشغول به کار بودند. در این پژوهش کلیه کارکنان اعم از رسمی، قراردادی، پیمانی و سایر، به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. نمونه آماری در این پژوهش با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۲۰۱ نفر برآورد گردید که با توجه به وسعت استان از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای- تصادفی استفاده شد. به این صورت که ۱۳ شهرستان از مجموع ۲۴ شهرستان استان اصفهان با در نظر گرفتن تمامی جوانب انتخاب گردید و تمام کارکنان ۱۳ شهرستان به صورت کل شمار به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند.

۳-۴- ابزار تحقیق

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد پیشینه تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد، همچنین برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش ابزارهایی نظیر برگه اطلاعات فردی، پرسش‌نامه سرمایه فکری، پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی و پرسش‌نامه رضایت شغلی (پیوست الف) استفاده شد که در زیر ویژگی‌های هر کدام از ابزارها توضیح داده می‌شود.

۳-۴-۱- پرسش‌نامه اطلاعات فردی

در راستای پژوهش، این برگه توسط محقق تهیه شده است و در آن داده‌های مربوط به سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سطح سازمانی و سابقه خدمت نمونه‌های پژوهش جمع‌آوری گردید.

۳-۴-۲- پرسش‌نامه سرمایه‌های فکری

به منظور جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر، از پرسش‌نامه سرمایه فکری صالح زاده (۱۳۹۱) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ۳۳ سؤال و سه خرده مقیاس سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای/مشتری است. گزینه‌های پاسخ هر سؤال در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) ارزش‌گذاری شده است. روایی و پایایی این ابزار توسط صالح زاده (۱۳۹۱) مورد ارزیابی قرار گرفته و در سطح قابل قبول گزارش شده است ($\alpha=0/81$). همچنین در این پژوهش روایی آن‌ها توسط ۱۰ نفر از صاحب‌نظران مدیریت ورزشی، اساتید و کارکنان بررسی و ۲ سؤال "مقررات منصفانه و دوطرفه با تأمین‌کننده، از سوی سازمان وجود دارد؟" این سازمان به تعهدات خود در قبال تأمین‌کنندگان به موقع عمل می‌کند" با توجه به نظر صاحب‌نظران مربوطه و استاد راهنما به دلیل عدم تعمیم‌پذیری با موضوع تحقیق و جامعه مورد نظر حذف گردید. سپس در مطالعه‌ای مقدماتی ۳۰ پرسش‌نامه در میان جامعه آماری توزیع شد که نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه ($\alpha=0/78$) به دست آمد که حاکی از ثبات ابزار اندازه‌گیری است. در جدول (۳-۱) اطلاعات مربوط به پرسش‌نامه سرمایه فکری آورده شده است.

جدول (۳-۱)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه سرمایه فکری

شماره گویه‌ها در پرسش‌نامه	ابعاد سرمایه فکری
۱-۱۴	سرمایه انسانی
۱۵-۲۲	سرمایه ساختاری
۲۳-۳۱	سرمایه رابطه‌ای/مشتری

۳-۴-۳- پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی

به منظور جمع‌آوری داده‌های مربوط به متغیر سرمایه اجتماعی، از پرسش‌نامه یان یو (۲۰۱۳) استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل ۱۷ سؤال و ۶ عامل کار تیمی، شناخت عموم کارکنان، تسهیم شناخت، تعهد مؤثر، مرکزیت و هنجارهای مشارکتی است. گزینه‌های پاسخ هر سؤال در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) رتبه‌بندی شده‌اند. پایایی پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی نیز در سطح قابل قبولی به دست آمد ($\alpha=0/82$).

روایی این ابزار توسط ۱۰ نفر از صاحب‌نظران مدیریت ورزشی، اساتید و کارکنان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. سپس برای تعیین ثبات اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی نیز، در مطالعه‌ای مقدماتی ۳۰ پرسش‌نامه در میان جامعه آماری توزیع شد که نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه ($\alpha=0/81$) گزارش شد که نشان‌دهنده ثبات اندازه‌گیری پرسش‌نامه است. در جدول (۳-۲) اطلاعات مربوط به پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی آورده شده است.

جدول (۲-۳)، گویه‌های مربوط به پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی

شماره گویه‌ها در پرسش‌نامه	عوامل سرمایه اجتماعی
۱-۲	کار تیمی
۳-۴	شناخت عموم کارکنان
۵-۷	تسهیم شناخت
۸-۱۲	تعهد مؤثر
۱۳-۱۵	مرکزیت
۱۶-۱۷	هنجارهای مشارکتی

۳-۴-۴- پرسش‌نامه رضایت شغلی

پرسش‌نامه رضایت شغلی لینز (۲۰۰۳) شامل ۱۳ گویه هست که برای سنجش رضایت شغلی کارکنان طراحی شده است. این ابزار بر اساس مقیاس لیکرت از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) ارزش‌گذاری شده است. اصغری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود تحت عنوان " بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی دبیران آموزش و پرورش شهرستان شاهرود"، پرسش‌نامه رضایت شغلی لینز (۲۰۰۳) را مورد استفاده قرار داده و پایایی این ابزار را ($\alpha=0/85$) گزارش کردند؛ که نشان‌دهنده ثبات اندازه‌گیری پرسش‌نامه است. روایی پرسش‌نامه در پژوهش حاضر توسط ۱۰ نفر از صاحب‌نظران مدیریت ورزشی، اساتید و کارکنان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. همچنین در مطالعه‌ای مقدماتی ۳۰ پرسش‌نامه در میان جامعه آماری توزیع شد که نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه ($\alpha=0/79$) گزارش شد.

۳-۵- روش جمع‌آوری داده‌های تحقیق

پس از جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای و بررسی پیشینه تحقیق و همچنین با توجه به نظر اساتید راهنما و مشاور پرسش‌نامه نهایی آماده شد. در مرحله بعد آخرین آمار مربوط به ادارات ورزش و جوانان

شهرستان‌های استان اصفهان با مراجعه به اداره کل ورزش و جوانان استان اخذ شد. با در نظر گرفتن تمامی جوانب، ۱۳ شهرستان از مجموع ۲۴ شهرستان انتخاب شدند. سپس با اخذ معرفی‌نامه از دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه صنعتی شاهرود و ارائه آن به دفتر آموزش اداره کل ورزش و جوانان استان و تأییدیه حراست اداره کل و هماهنگی با رئیس ادارات ورزش و جوانان شهرستان‌ها و درنهایت با ارائه توضیحات لازم مبنی بر اهمیت موضوع تحقیق، شرح نحوه تکمیل پرسش‌نامه و اطمینان بخشیدن به کارکنان مبنی بر محرمانه بودن اطلاعات، پرسش‌نامه‌ها بین آن‌ها توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. محقق در بازه زمانی ۲ ماه اقدام به توزیع ۲۰۱ پرسش‌نامه در بین کارکنان کرد و پس از کنار گذاشتن پرسش‌نامه‌های مخدوش تعداد ۱۸۵ پرسش‌نامه تکمیل‌شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۳-۶- روش‌های آماری تحقیق

۳-۶-۱- آمار توصیفی

به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه‌بندی نمرات خام و توصیف اندازه‌های نمونه از آمار توصیفی (فراوانی، میانگین، درصدها و انحراف استاندارد) استفاده شده است.

۳-۶-۲- آمار استنباطی

با توجه به نرمال بودن متغیر داده‌ها که با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف مشخص شد، در ادامه تحلیل‌ها از روش‌های آماری پارامتریک و به منظور تعیین همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و جهت بررسی پیش فرض‌های رگرسیون، نرمال بودن متغیر وابسته، عدم هم خطی متغیرهای مستقل و آزمون دوربین و واتسون و در نهایت برای تخمین روابط بین متغیرها از رگرسیون به روش هم‌زمان استفاده شد. در این راستا از نرم‌افزار SPSS ۲۲ استفاده شد.

فصل ہمارم

بخزیه و تحکیم دادہ

۱-۴- مقدمه

در این فصل، اطلاعات جمع‌آوری شده از نمونه تحقیق، تجزیه و تحلیل می‌گردد. این فصل شامل دو بخش است: توصیف یافته‌های پژوهش و آزمون فرضیات تحقیق. در بخش اول مشخصات فردی، ویژگی‌های جمعیت شناختی و فراوانی درصدی یافته‌های تحقیق به صورت جدول و نمودار گزارش می‌شود و در بخش دوم فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

۲-۴- اطلاعات توصیفی

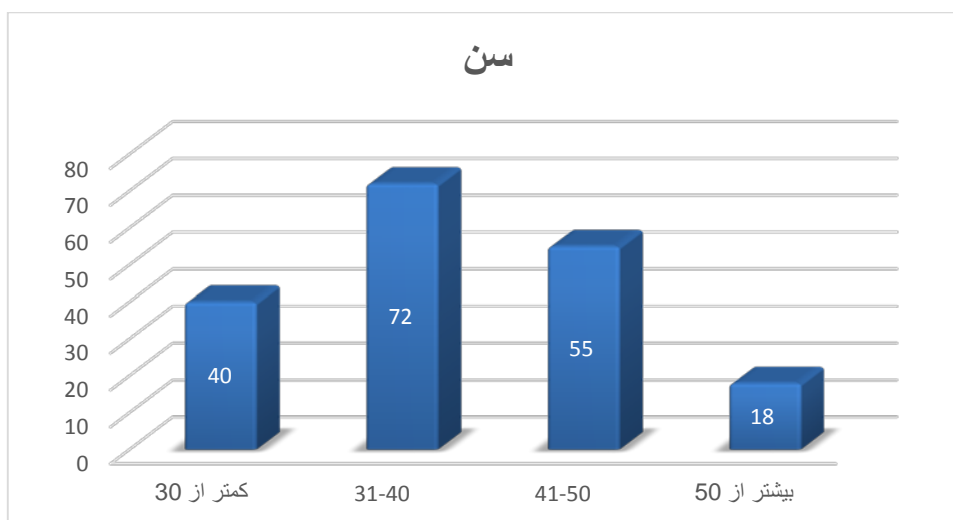
در جدول (۱-۴) درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک جنسیت ارائه می‌گردد:

جدول (۱-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۰۵	۵۶/۸
زن	۸۰	۴۳/۲
کل	۱۸۵	۱۰۰

همان‌گونه که مشاهده می‌شود از مجموع ۱۸۵ نمونه تحقیق، ۴۳/۲ درصد افراد را زن و ۵۶/۸ درصد افراد را مرد تشکیل می‌دهد.

در شکل (۱-۴) درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سن نمایش داده می‌شود:



شکل (۱-۴)، توزیع درصدی سن کارکنان

با توجه به اطلاعات ارائه شده کمترین درصد (۹/۷ درصد) از نمونه تحقیق بیشتر از ۵۰ سال و بیشترین درصد (۳۸/۹ درصد) بین ۳۱-۴۰ سال قرار دارند.

در جدول (۲-۴) درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح تحصیلات ارائه می شود:

جدول (۲-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
دیپلم	۱۳	۷
کاردانی	۱۶	۸/۶
کارشناسی	۷۴	۴۰
کارشناسی ارشد	۷۵	۴۰/۵
دکتری	۷	۳/۸
کل	۱۸۵	۱۰۰

با توجه به جدول، بیشترین میزان درصد مربوط به سطح تحصیلات کارشناسی ارشد با ۴۰/۵ درصد و کمترین درصد مربوط به سطح دکتری با ۳/۸ درصد می باشد.

در جدول (۳-۴) درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح سازمانی نمایش داده می شود:

جدول (۳-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سطح سازمانی

درصد	فراوانی	رشته تحصیلی
۶۴/۹	۱۲۰	کارشناس حرفه‌ای
۲۲/۷	۴۲	کارشناسی ارشد
۱۲/۴	۲۳	مدیر
۱۰۰	۱۸۵	کل

همان‌گونه که مشاهده می‌شود از مجموع ۱۸۵ نمونه تحقیق، ۶۴/۹ درصد افراد کارشناس حرفه‌ای و ۱۲/۴ درصد در سطح مدیریت مشغول به خدمت بودند.

در جدول (۴-۴) درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سابقه خدمت ارائه می‌شود:

جدول (۴-۴)، توزیع فراوانی و درصد فراوانی نمونه تحقیق به تفکیک سابقه خدمت

درصد	فراوانی	سابقه خدمت
۲۲/۷	۴۲	کمتر ۵ سال
۲۸/۶	۵۳	۶-۱۰ سال
۲۲/۲	۴۱	۱۱-۱۵ سال
۲۶/۵	۴۹	بالای ۱۶ سال
۱۰۰	۱۸۵	کل

همان‌گونه که در جدول مشخص است کمترین افراد ۲۲/۲ درصد نمونه تحقیق ۱۱-۱۵ سال سابقه خدمت دارند و بیشترین افراد ۲۸/۶ درصد بین ۶-۱۰ سال سابقه خدمت دارند.

۳-۴- توصیف یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی این پژوهش شامل شاخص‌های آماری مانند میانگین، انحراف معیار آزمودنی‌های نمونه می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در جدول (۴ - ۵) ارائه شده است.

جدول (۴-۵)، توصیف متغیرهای تحقیق

انحراف معیار	میانگین	شاخص‌های آماری متغیرها	
۰/۶۲	۲/۹۹	سرمایه فکری	
۰/۶۵	۳/۰۳	سرمایه انسانی	ابعاد سرمایه فکری
۰/۷۶	۲/۹۳	سرمایه ساختاری	
۰/۷۱	۲/۹۶	سرمایه رابطه‌ای / مشتری	
۰/۶۰	۳/۲۶	سرمایه اجتماعی	
۰/۷۷	۳/۴۴	کارتیمی	ابعاد سرمایه اجتماعی
۰/۸۰	۳/۲۸	شناخت عموم کارکنان	
۰/۷۲	۳/۱۳	تسهیم شناخت	
۰/۶۸	۳/۳۲	تعهد مؤثر	
۰/۷۷	۳/۱۳	مرکزیت	
۰/۸۹	۳/۳۰	هنجارهای مشارکتی	
۰/۷۷	۳/۳۹	رضایت شغلی	

۴-۴- یافته‌های استنباطی

۴-۴-۱- فرض نرمال بودن داده‌ها

در جدول (۴-۶) نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف ارائه می‌گردد:

جدول (۴-۶)، نتایج آزمون کلموگرف- اسمیرنف

سطح معناداری	Z به دست آمده	آزمون
۰/۱۴۵	۰/۰۸۲	سرمایه فکری
۰/۰۹۶	۰/۰۸۶	سرمایه اجتماعی
۰/۲۰	۰/۰۶۶	رضایت شغلی

با توجه به مقادیر به دست آمده و سطح معناداری گزارش شده ($p > ۰/۰۵$)، توزیع داده‌ها نرمال بوده و می‌توان از آزمون‌های آماری پارامتریک جهت تحلیل داده‌ها استفاده کرد.

۴-۵- بررسی فرضیات

فرضیه ۱: براساس فرض صفر، بین سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود ندارد.

در جدول (۴-۷) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی این فرضیه ارائه می‌گردد:

جدول (۴-۷)، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه سرمایه فکری و ابعاد آن با رضایت شغلی

رضایت شغلی		تعداد آزمودنی	
سطح معناداری	R		
۰/۰۱	۰/۵۷۳	۹۳	سرمایه فکری
۰/۰۱	۰/۵۱۰	۱۸۵	سرمایه انسانی
۰/۰۱	۰/۵۵۷	۱۸۵	سرمایه ساختاری
۰/۰۱	۰/۴۸۶	۱۸۵	سرمایه رابطه‌ای

همان‌گونه که نتایج جدول نشان می‌دهد بین سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد. رابطه به دست آمده با ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۵۷

می‌باشد با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده ($p < 0/05$)، این رابطه معنادار و مثبت است؛ یعنی با افزایش مؤلفه سرمایه فکری، رضایت شغلی نیز ارتقا پیدا می‌کند؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود.

فرضیه ۱-۱: بر اساس فرض صفر، بین ابعاد سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود ندارد.

با توجه به اطلاعات ارائه‌شده در جدول (۴-۷) بین ابعاد سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد. رابطه به‌دست‌آمده با ضریب همبستگی پیرسون برای مؤلفه‌های سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای به ترتیب برابر با $0/51$ ، $0/55$ و $0/48$ بوده است که با توجه به سطح معناداری مشاهده ($P < 0/05$) مثبت و معنادار می‌باشد بنابراین فرض صفر رد و فرض محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. هر چه قدر مؤلفه‌های سرمایه فکری افزایش پیدا کند شاخص رضایت شغلی نیز بهبود خواهد یافت.

فرضیه ۲: بر اساس فرض صفر، بین سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود ندارد.

در جدول (۴-۸) نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی این فرضیه ارائه می‌گردد:

جدول (۴-۸)، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رضایت شغلی

رضایت شغلی		تعداد آزمودنی	
سطح معناداری	۲		
۰/۰۱	۰/۶۴	۱۸۵	سرمایه اجتماعی
۰/۰۱	۰/۵۷	۱۸۵	کارتیمی
۰/۰۱	۰/۴۸	۱۸۵	شناخت عموم کارکنان
۰/۰۱	۰/۵۵	۱۸۵	تسهیم شناخت
۰/۰۱	۰/۵۱	۱۸۵	تعهد مؤثر
۰/۰۱	۰/۴۵	۱۸۵	مرکزیت
۰/۰۱	۰/۵۴	۱۸۵	هنجارهای مشارکتی

نتایج جدول حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد. رابطه به دست آمده با ضریب همبستگی پیرسون برابر ۰/۶۴ می باشد با توجه به سطح معناداری به دست آمده ($p < 0/05$) این رابطه معنادار است بنابراین فرض صفر رد می شود.

فرضیه ۱-۲: براساس فرض صفر، بین ابعاد سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود ندارد.

با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول (۴-۸) بین مؤلفه های سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد. رابطه به دست آمده با ضریب همبستگی پیرسون برای مؤلفه های کار تیمی، شناخت عموم کارکنان، تسهیم شناخت، تعهد مؤثر، مرکزیت و هنجارهای مشارکتی به ترتیب برابر با ۰/۵۷، ۰/۴۸، ۰/۵۵، ۰/۵۱، ۰/۴۵ و ۰/۵۴ بوده است که با توجه به سطح معناداری مشاهده ($P < 0/05$) مثبت و معنادار می باشد، بنابراین فرض صفر رد و فرض محقق مورد

تأیید قرار می‌گیرد. هر چه قدر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی افزایش پیدا کند شاخص رضایت شغلی نیز بهبود خواهد یافت.

فرضیه ۳: بر اساس فرض صفر، سرمایه فکری و ابعاد آن نمی‌تواند رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان را پیش‌بینی کند.

جدول (۴-۹) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی با روش هم‌زمان را نشان می‌دهد:

جدول (۴-۹)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه

متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد	دوربین واتسون
سرمایه فکری	۰/۵۷	۰/۳۳	۰/۳۲	۰/۶۳۳	۱/۵۷
رضایت شغلی					

نتایج تحلیل رگرسیون با روش هم‌زمان، در صورتی که هر ۳ بعد سرمایه فکری وارد مدل شده‌اند را نشان می‌دهد. یکی از موارد مهم که باید در رگرسیون مورد توجه قرار گیرد؛ خودهمبستگی بین متغیرهای مستقل می‌باشد که در جدول فوق از طریق آماره دوربین واتسون محاسبه شده است. اگر این آماره بین ۱/۵ تا ۲/۵ باشد، دلیل بر عدم رابطه خودهمبستگی بین متغیرها است که با توجه به آماره دوربین واتسون، استفاده از تحلیل رگرسیون امکان‌پذیر می‌باشد. یکی از موارد دیگر که در تحلیل رگرسیون باید مورد توجه قرار گیرد؛ بررسی عدم هم خطی متغیرهای مستقل است که این مورد با استفاده از آماره‌های عامل تورم واریانس و آماره تحمل بررسی می‌شود و مقادیر تحمل کمتر از ۰/۱ نشان دهنده مشکلات جدی می‌باشد (فیلد^۱، ۲۰۰۹). با توجه به مقادیر مشاهده شده مشکلی در استفاده از تحلیل رگرسیون مشاهده نمی‌گردد.

¹ Field

نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر در جدول فوق نشان می‌دهد که ضریب تعیین تعدیل شده چندگانه برای ترکیب خطی مؤلفه‌های سرمایه فکری با رضایت شغلی برابر ۰/۳۳ می‌باشد که این به معنی این است که مؤلفه‌های سرمایه فکری حدود ۳۳ درصد واریانس متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کنند.

جدول (۴-۱۰) تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی را نشان می‌دهد.

جدول (۴-۱۰)، تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	معناداری
رگرسیون	۳۶/۳۲	۳	۱۲/۱۰۸	۳۰/۱۳	۰/۰۱
باقی مانده	۷۲/۳۱	۱۸۰	۰/۴۰۲		
کل	۱۰۸/۶۴	۱۸۳			

اطلاعات ارائه شده در جدول فوق حاکی از آن است که اثر رگرسیون ($F = ۳۰/۱۳$) ناشی از مؤلفه‌های سرمایه فکری از نظر آماری معنادار است. با توجه به نتایج به دست آمده در جدول فوق می‌توان عنوان نمود که توان پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق مؤلفه‌های سرمایه فکری وجود دارد. از این رو مؤلفه‌های سرمایه فکری واجد شرایط پیش‌بینی رضایت شغلی می‌باشند ($p < ۰/۰۵$).

در جدول (۴-۱۱) نتایج پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس مؤلفه‌های سرمایه فکری مشاهده می‌گردد:

جدول (۴-۱۱)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه فکری و رضایت شغلی

معناداری	نسبت t	ضرایب غیراستاندارد		شاخص آماری	
		Beta	خطای استاندارد		
۰/۰۱	۵/۸۸۷		۰/۲۳۵	۱/۳۸	ضریب ثابت
۰/۱۱	۱/۵۹۸	۰/۱۶۰	۰/۱۱۸	۰/۱۱۸۹	سرمایه انسانی
۰/۰۱	۲/۸۶۶	۰/۳۱۹	۰/۱۱۳	۰/۳۲۳	سرمایه ساختاری
۰/۰۸	۱/۷۲۹	۰/۱۵۴	۰/۰۹۶	۰/۱۶۶	سرمایه رابطه‌ای / مشتری

با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون (B) و مقادیر (t) و سطح معناداری ($p < ۰/۰۵$) نشان می‌دهد تنها مؤلفه سرمایه ساختاری پیش‌بینی کننده رضایت شغلی می‌باشد و مؤلفه‌های سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای با توجه به سطح معناداری در این مدل پیش‌بینی کننده معنی‌داری نبودند.

فرضیه ۴: بر اساس فرض صفر، سرمایه اجتماعی و ابعاد آن نمی‌تواند رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان را پیش‌بینی کند.

جدول (۴-۱۲) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی با روش هم‌زمان را نشان می‌دهد:

جدول (۴-۱۲)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه

متغیرها	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد	دوربین واتسون
سرمایه اجتماعی	۰/۶۶	۰/۴۴	۰/۴۲	۰/۵۸۶	۱/۵۶
رضایت شغلی					

نتایج تحلیل رگرسیون با روش هم‌زمان (ورود مکرر)، در صورتی که هر ۶ مؤلفه سرمایه اجتماعی وارد مدل شده‌اند را نشان می‌دهد. با توجه به آماره دوربین واتسون استفاده از تحلیل رگرسیون امکان‌پذیر

می‌باشد. نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر در جدول فوق نشان می‌دهد که ضریب تعیین تعدیل شده چندگانه برای ترکیب خطی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی برابر ۰/۴۲ می‌باشد که این به معنی این است که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی حدود ۴۲ درصد واریانس متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کنند.

جدول (۴-۱۳) تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی را نشان می‌دهد:

جدول (۴-۱۳)، تحلیل واریانس (ANOVA) حاصل از رابطه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	معناداری
رگرسیون	۴۷/۷۶۷	۶	۷/۹۶	۲۳/۱۴	۰/۰۱
باقی مانده	۶۰/۸۷۴	۱۷۷	۰/۳۴		
کل	۱۰۸/۶۴	۱۸۳			

اطلاعات ارائه شده در جدول فوق حاکی از آن است که اثر رگرسیون ($F = 23/14$) ناشی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از نظر آماری معنادار است. با توجه به نتایج به دست آمده در جدول فوق می‌توان عنوان نمود که توان پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی وجود دارد. از این رو مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی واجد شرایط پیش‌بینی رضایت شغلی می‌باشند ($p < 0/05$) و فرض صفر رد می‌شود.

در جدول (۴-۱۴) نتایج پیش‌بینی رضایت شغلی بر اساس مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی مشاهده می‌گردد:

جدول (۴-۱۴)، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی

معناداری	نسبت t	ضرایب غیراستاندارد		شاخص آماری
		Beta	خطای استاندارد	
۰/۰۱	۳/۰۳۲		۰/۲۴۱	ضریب ثابت
۰/۰۱	۲/۶۲۱	۰/۲۴۲	۰/۰۹۲	کارتیمی
۰/۶۰	۰/۵۲۲	۰/۰۴۵	۰/۰۸۴	شناخت عموم کارکنان
۰/۴۲	۰/۷۹۵	۰/۰۸۴	۰/۱۱۲	تسهیم شناخت
۰/۰۲	۲/۲۰۶	۰/۱۷۹	۰/۰۹۱	تعهد مؤثر
۰/۹۱	۰/۱۰۴	۰/۰۰۹	۰/۰۸۴	مرکزیت
۰/۰۱	۲/۸۹۶	۰/۲۵۱	۰/۰۷۵	هنجارهای مشارکتی

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی رابطه خطی وجود دارد. با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون (B) و مقادیر (t) و سطح معناداری ($p < ۰/۰۵$) فرض صفر رد و فرض تحقیق تأیید می‌شود. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد مؤلفه‌های کارتیمی، تعهد مؤثر و هنجارهای مشارکتی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی هستند و مؤلفه شناخت عموم کارکنان، تسهیم شناخت و مرکزیت با توجه به سطح معناداری در این مدل پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری نبودند.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- مقدمه

در این فصل ابتدا یافته‌های پژوهش به صورت خلاصه مطرح شده و با توجه به اهداف ویژه و نتایج پژوهش‌های دیگران مورد بحث و بررسی قرار خواهد گرفت و در انتها پیشنهادهای کاربردی و موضوعاتی برای مطالعات آینده ارائه می‌گردد.

۵-۲- خلاصه تحقیق

رضایت شغلی از جمله مفاهیمی است که نقش اساسی در افزایش عملکرد شغلی کارکنان دارد و تعیین‌کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دل‌بستگی به آنان به محیط کار و افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دل‌بستگی آنان به محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار است. نیروی انسانی دارای انگیزه مهم‌ترین عامل بهره‌وری می‌باشد (بحرالعلوم، ۱۳۸۳).

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، لیکن در عصر حاضر مدیران برای توسعه، علاوه بر سرمایه‌های اقتصادی، فیزیکی و انسانی، باید نظر خود را بیشتر به سرمایه‌ی اجتماعی^۱ معطوف دارند، زیرا بدون این سرمایه استفاده از دیگر سرمایه‌ها به‌طور بهینه امکان‌پذیر نیست. در سازمانی که فاقد سرمایه‌ی اجتماعی کافی است، سایر سرمایه‌ها ابتر می‌مانند و تلف می‌شوند. در اینکه سرمایه‌ی انسانی^۲ در موفقیت یک سازمان و یک ملت اهمیت راهبردی ویژه‌ای دارد تردیدی نیست، ولی این سرمایه زمانی از اولویت بالاتری برخوردار است که منسجم و یکپارچه شود و این یکپارچگی در سایه‌ی همبستگی، همکاری، تعاون و اعتماد متقابل به وجود می‌آید و در این صورت است که سرمایه‌ی انسانی به سرمایه‌ی اجتماعی مبدل می‌شود و این

1-Social Capital
2- Human Capital

سرمایه است که هم‌افزایی ایجاد می‌کند؛ در غیر این صورت، سرمایه‌های انسانی حتی اگر در سازمان یا در کشور ماندگار شوند و فرار نکنند، به قول رابینز^۱ سینرژی^۲ منفی ایجاد می‌کنند (میرسپاسی، ۱۳۷۶).

سرمایه اجتماعی سازمان چگونگی روابط انسانی داخل سازمانی می‌باشد که منظور از روابط انسانی کیفیت همکاری، اعتماد متقابل و تعهد سازمانی است. این رفتار در سازمان باعث شکل‌گیری روابط کاری می‌شود که بر اساس آن همکاری و اقدامات تسهیل‌کننده را در سازمان افزایش می‌دهد همچنین سازمان‌هایی که دارای سطوح بالایی از سرمایه اجتماعی هستند موفق‌تر از سایر رقابلی هستند که سطوح پایین‌تری از سرمایه اجتماعی در آن سازمان‌ها جاری است (ناهاپیت^۳، ۱۹۹۸).

از طرفی در عصر دانش، بر عوامل تعیین‌کننده‌ای تأکید می‌گردد که غیرقابل تقلید و غیرقابل انتقال و نادر و بادوام هستند و برای مشتریان ایجاد ارزش می‌کند و مزیت رقابتی سازمان‌ها در گرو این منابع و دارایی‌های عمدتاً نامشهود به‌ویژه انسانی است. این منابع در داخل سازمان‌ها قرار دارند. این امر باعث شده است که سازمان‌ها توجه خود را به درون سازمان‌ها و سرمایه‌های فکری خود جلب کنند تا به محیط سازمان خود. در این جا تمرکز سازمان‌ها روی منابع و جنبه‌های داخلی از شرکت‌ها بودند که در محیط یافت نمی‌شد. با تمرکز بیشتر سازمان‌ها روی تعریف این منابع این موضوع آشکار شد که این دارایی‌ها، بیشتر مبتنی بر دانش و اطلاعات هستند و می‌توانند شامل هر چیزی از قبیل وفاداری مشتری گرفته تا مهارت‌های تکنولوژیکی یا فنی داخلی باشند و باید این نکته را خاطرنشان سازیم که این منابع و دارایی‌های نامشهود دارای اثر مهمی بر فرایندهای نوآوری سازمانی هستند (گوپیتا و همکاران^۴، ۲۰۰۱).

از این‌رو هدف از انجام این تحقیق بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان بود؛ که بدین منظور داده‌ها را با استفاده از بررسی اسناد

1- Robbins

2 - Synergy

3 - Nahapiet

4. Gupta & et al

و مدارک موجود و مربوطه از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات کشورهای دیگر جمع‌آوری نمودیم. برای گردآوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز به‌منظور بررسی فرضیات تحقیق از پرسشنامه و در قالب عملیات میدانی انجام گردید.

روش تحقیق توصیفی- پیمایشی و از لحاظ هدف نیز این تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان تشکیل دادند ($N=418$) که در سال ۹۵-۹۶ در ادارات این استان مشغول به کار بودند. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی-خوشه‌ای استفاده شد. به‌طوری‌که از بین شهرستان‌های استان اصفهان ۱۳ شهرستان مورد مطالعه قرار گرفته است. در این پژوهش تعداد نمونه با توجه به تعداد سؤالات پرسشنامه‌ها (۶۱) با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نمونه انتخاب شد که از این ۲۰۱ پرسشنامه توزیع شده ۱۸۵ پرسشنامه تکمیل و به‌عنوان نمونه مورد تحلیل قرار گرفت.

به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات لازم در تحقیق حاضر از پرسشنامه‌های سرمایه فکری صالح زاده (۱۳۹۱)، پرسشنامه سرمایه اجتماعی یان یو (۲۰۱۳) و پرسشنامه رضایت شغلی لینز (۲۰۰۳) استفاده شد که روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها در حد قابل قبولی به تائید رسیده بود. در تحقیق حاضر به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از آمار توصیفی (شاخص‌های آماری فراوانی، درصد فراوانی و رسم نمودار و جداول) و آمار استنباطی (آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون به روش هم‌زمان) با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده گردید.

نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که از مجموع ۱۸۵ نمونه تحقیق، ۴۳/۲ درصد افراد را زن و ۵۶/۸ درصد افراد را مرد تشکیل می‌دهد. از لحاظ سنی کمترین درصد (۹/۷ درصد) از نمونه تحقیق بیشتر از ۵۰ سال و بیشترین درصد (۳۸/۹ درصد) بین ۳۱-۴۰ سال قرار دارند. با توجه به آمار سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به سطح تحصیلات کارشناسی ارشد با ۴۰/۵ درصد و کمترین درصد مربوط به سطح دکتری با ۳/۸ درصد می‌باشد. همچنین از مجموع ۱۸۵ نمونه تحقیق، ۶۴/۹ درصد افراد کارشناس

حرفه‌ای و ۱۲/۴ درصد در سطح مدیریت مشغول به خدمت بودند و از لحاظ سابقه کاری کمترین افراد ۲۲/۲ درصد نمونه تحقیق ۱۱-۱۵ سال سابقه خدمت داشتند و بیشترین افراد ۲۸/۶ درصد بین ۱۰-۶ سال سابقه خدمت داشتند.

همچنین نتایج توصیفی تحقیق نشان داد از بین سه متغیر، متغیر رضایت شغلی بیشترین میانگین (۳/۳۹±۰/۷۷) و سرمایه فکری کمترین میانگین (۲/۹۹±۰/۶۲) را دارند.

۵-۳- بحث و نتیجه‌گیری

رضایت شغلی از متغیرهای مهم برای تعیین بهره‌وری سازمان است و این امر صرفاً تحت تأثیر عوامل اقتصادی نیست، بلکه تابعی از کمیت و کیفیت روابط اجتماعی است. باید به این واقعیت توجه کرد که سرمایه اجتماعی حالتی خنثی دارد و همیشه برای همه اعضای جامعه آثار مثبت ندارد، بلکه در صورتی می‌تواند مثبت باشد که بعد شناختی (مانند اعتماد اجتماعی) و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی (که شبکه روابط اجتماعی جزئی از این بعد است) هر دو به میزان بالایی در جامعه وجود داشته باشند (عبدالمکی و همکاران، ۱۳۹۳).

برخورداری از کارکنانی متعهد، آگاه و وفادار، از جمله مهم‌ترین عوامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر سازمانی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر، به معنای از دست دادن کارایی، عدم رشد و از دست دادن کسب‌وکار است. نیروی انسانی متعهد در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و به‌موقع، می‌تواند زیان‌های مادی را به زودی جبران و تأمین کند. درواقع، همواره برای سازمان ارزش‌افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید.

در این پژوهش به بررسی ارتباط بین سرمایه‌های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان پرداخته شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیات نشان داد که بین سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود

دارد (۰/۰۵ < p < ۰/۶۴، r=۰/۲). چنین رابطه‌ای در تحقیقات دیگری همچون یزدخواستی و کوننایی (۱۳۹۱)، دهقانی و همکاران (۱۳۹۳)، عبدالملکی و همکاران (۱۳۹۳)، فردوسی نیک (۱۳۹۲)، کلانتری (۱۳۸۸)، چمنی فرد و نیکپور (۲۰۱۵)، رکوتنا (۲۰۰۳)، امن و همکاران (۲۰۰۹) مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصل از پژوهش‌ها همسو و هم‌راستا با نتایج حاصل از این پژوهش مبنی بر ارتباط بین سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان، می‌باشد. چمنی فرد و نیکپور (۲۰۱۵) نشان داد که سرمایه اجتماعی به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیر داشته همچنین افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان سبب افزایش رضایت شغلی می‌شود.

رضایت شغلی دارای ابعاد مختلفی از جمله ماهیت کار، همکاران، سرپرست، ارتقا و پاداش می‌باشد. سرمایه اجتماعی کارکنان را قادر می‌سازد تا حوادث و مشکلات دیگران را به شیوه یکسان درک و تفسیر نمایند که باعث می‌شود کارکنان در مواردی که برای همکارانشان مشکلی پیش می‌آید وظایف آن‌ها را انجام داده و آن‌ها را درک نمایند در نتیجه رضایت شغلی کارکنان در بعد همکاران افزایش می‌یابد. علاوه بر این سرمایه اجتماعی به عنوان چسب سازمانی شناخته شده است و باعث بهبود و ارتقا روابط بین کارکنان سازمان می‌گردد که این موضوع به نوبه خود باعث می‌گردد کارمندان روابط خوبی با مدیران و مسئولان خود داشته باشند که باعث افزایش رضایت شغلی در بعد مدیر و سرپرست می‌گردد. سرمایه اجتماعی باعث ارتقا روابط و اعتماد بین کارکنان با همکارانشان و مسئولین سازمان می‌گردد و در نتیجه شفافیت سازمانی بهبود می‌یابد در چنین محیطی کارمندان نسبت به وضعیت ارتقا شغلی و پاداش و حقوق احساس بهتری خواهند داشت. مدیران باید توجه داشته باشند که به دلیل متفاوت بودن ساختارها، اهداف و فرهنگ‌های سازمانی مختلف سرمایه اجتماعی در سازمان‌های مختلف متفاوت می‌باشد ولی علی‌رغم این تفاوت‌ها می‌توان با راهکارهای متفاوتی سرمایه اجتماعی را ارتقا داد تا به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمانی گردد. نبود سرمایه اجتماعی علاوه بر کاهش رضایت شغلی باعث می‌گردد سازمان‌ها نتوانند از سرمایه‌های مالی و فیزیکی خود استفاده نمایند.

از دیگر نتایج این پژوهش مشخص شد که بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی یعنی کار تیمی، شناخت عموم کارکنان، تسهیم شناخت، تعهد مؤثر، مرکزیت و هنجارهای مشارکتی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط وجود دارد.

این نتایج با تحقیقات نوابخش و همکاران (۱۳۹۱)، یزدخواستی و غلامی کوتنایی (۱۳۹۱) و رکوتنا (۲۰۰۳) همخوان و همسو می‌باشد.

رکوتنا (۲۰۰۳) تأثیر پنج مؤلفه‌ی سرمایه اجتماعی (اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و تأثیرگذاری) بر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری را در اسپانیا بررسی کرد. نتایج نشان داد که از بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، اعتماد و تعهد نسبت به دیگر مؤلفه‌ها، تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی داشتند.

نگاهی به اجزا این رابطه می‌تواند جزئیات باارزشی در زمینه مدیریت سازمان‌ها به سیاست‌گذاران، تصمیم‌گیران و مدیران بخش‌ها ارائه نمایند. توجه به هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی نکاتی را برای ما روشن می‌سازد که گاه از دید مدیران مورد غفلت قرار می‌گیرد. مزایای مادی تنها تعیین‌کننده رضایت شغلی نیست در مقابل ایجاد و گسترش روابط مبتنی بر اعتماد در میان کارکنان یکی از عوامل مهم تأثیرگذار در ایجاد رضایت شغلی می‌باشد. عامل مهم دیگری در ایجاد رضایت شغلی فرهنگ سازمانی مبتنی بر همکاری و دوستی متقابل است. چنین فرهنگی می‌تواند زمینه‌ای سازنده برای شکل‌گیری رفتارهای کارکنان در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و به تبع آن افزایش رضایت شغلی باشد. عامل مهم دیگر که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت، مشارکت کارکنان در امور سازمان و هنجارهای مشارکتی می‌باشد. این عامل خود نمادی از دموکراسی محیط‌های سازمانی می‌باشد که از سویی به نحوه تفکر مدیر و از سوی دیگر به پذیرش از سوی کارکنان بازمی‌گردد. نگاهی به عوامل یادشده، نوعی سبک مدیریت را آشکار می‌سازد؛ که در صورت بررسی و ارتباط با سایر سبک‌های مدیریتی می‌تواند به مدل جدیدی از مدیریت در سازمان‌ها منجر شود.

همچنین در این پژوهش نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چند متغیره نشان داد که مؤلفه‌های کار تیمی، تعهد مؤثر و هنجارهای مشارکتی از بین ۶ مؤلفه سرمایه اجتماعی توان پیش‌بینی متغیر رضایت شغلی را دارند و بر اساس نتایج حاصله ۴۲ درصد از واریانس کل تغییرات میزان رضایت شغلی به مؤلفه‌های سرمایه مربوط می‌شود که با نتایج امن و همکاران (۲۰۰۹) و فردوسی نیک (۱۳۹۲) همخوان می‌باشد وی در نتایج پژوهش خود بیان می‌کند که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و دین‌داری ۲۲/۹ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند و با نتایج وایت برد (۲۰۰۳) ناهمخوان می‌باشد وی بیان می‌کند که رابطه رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی یک رابطه خطی نیست، بلکه نمایی (منحنی شکل) می‌باشد؛ به عبارت دیگر این‌گونه نیست که با افزایش سرمایه اجتماعی، رضایت شغلی نیز افزایش یابد بلکه سرمایه اجتماعی تا اندازه‌ای می‌تواند موجب خشنودی کارکنان شود و پس از آن میزان تأثیر منفی دارد که این ناهمخوانی با توجه به اینکه در خارج از کشور انجام گرفته می‌تواند ناشی از تفاوت در جامعه و محیط و نیازمندی‌های کارکنان در جهت ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در آن‌ها باشد.

از دیگر نتایج این پژوهش بررسی ارتباط سرمایه فکری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان بود که نتایج نشان داد بین سرمایه فکری با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد یعنی با افزایش مؤلفه سرمایه فکری، رضایت شغلی نیز ارتقا پیدا می‌کند؛ همچنین مشخص شد بین ابعاد سرمایه فکری یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای با رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد و هر چه قدر مؤلفه‌های سرمایه فکری افزایش پیدا کند شاخص رضایت شغلی نیز بهبود خواهد یافت که این نتایج با نتایج پژوهش‌های صیادی و همکاران (۱۳۹۴)، لونگو و مورا (۲۰۱۳) و دوستدار و همکاران (۲۰۱۴) هم‌راستا و همسو می‌باشد. همچنین مشخص شد که مؤلفه‌های سرمایه فکری حدود ۳۳ درصد واریانس متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کنند و از بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی تنها مؤلفه سرمایه ساختاری توان پیش‌بینی رضایت شغلی را دارا می‌باشد.

لونگو و مورا در پژوهشی نتیجه گرفتند که سرمایه فکری به صورت مثبت بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیرگذار است. دوستدار و همکاران و صیادی در پژوهش‌هایشان نتیجه گرفتند که همه ابعاد سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار هستند.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده می‌توان گفت که بهبود وضعیت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) در سازمان، بر بهبود رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیرگذار می‌باشد و بهبود رضایت شغلی کارکنان نیز تأثیر زیادی بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی سازمان دارد. لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران به سرمایه‌های فکری سازمانشان توجه ویژه کنند. به‌طوری‌که در زمینه ارتقای سرمایه انسانی پیشنهاد می‌شود که به شایستگی‌های کارکنان سازمان در ابعاد دانش، مهارت و توانایی توجه ویژه شود، نظام جانشین پروری در سازمان طراحی و اجرا گردد. از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک نیروی انسانی اقدام به جذب کارکنان هوشمند (که امروزه با نام دانش‌گر شناخته می‌شود) گردد، یادگیری در سازمان تشویق شود و مهارت‌های کارکنان به‌طور مستمر و از طریق آموزش‌های ضمن خدمت توسعه یابد، فرهنگ‌سازمانی به‌گونه‌ای طراحی شود که از کارکنان سازمان و ایده‌های برتر آن‌ها حمایت نماید. در زمینه ارتقای سرمایه ساختاری پیشنهاد می‌شود که ساختار سازمانی از هماهنگی و انعطاف‌پذیری لازم برخوردار باشد، قوانین و مقررات دست و گیر پا و اضافی حذف گردند، روش‌های کاری زائد و سلسله‌مراتب پیچیده و طولانی حذف شود، زیرساخت‌های الکترونیکی در سازمان توسعه یابد به‌گونه‌ای که همه کارکنان سازمان به‌آسانی بتوانند به اطلاعات سازمان دسترسی داشته باشند. در زمینه ارتقای سرمایه مشتری پیشنهاد می‌شود که به خواست‌ها و رضایت مشتریان توجه ویژه گردد و سعی شود که مشکلات آن‌ها برطرف گردد، اقدام به برنامه‌ریزی در جهت بهبود ارتباطات با مشتریان شود، به کارکنان در زمینه نوع مشتریان اطلاع‌رسانی شود و به انتشار بازخور مشتریان در سراسر سازمان و برنامه‌ریزی با استفاده از این بازخور مبادرت گردد.

۴-۵- پیشنهادات تحقیق

۴-۵-۱- پیشنهادات کاربردی

۱. با توجه به ارتباط مشاهده شده بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رضایت شغلی از جمله تسهیم شناخت، پیشنهاد می شود با تشویق و تقویت نهادهای اجتماعی، صنفی و حرفه‌ای و تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های تخصصی حرفه‌ای در سازمان‌ها با مشارکت داوطلبانه کارشناسان و صاحب‌نظران که می‌تواند زمینه‌ی تعادل و همفکری بین افراد را فراهم ساخته و آن‌ها را نسبت به مهارت‌ها و توانمندی‌های یکدیگر بیشتر آگاه سازد.
۲. با توجه به ارتباط مشاهده شده بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با رضایت شغلی از جمله شناخت عموم کارکنان، پیشنهاد می شود چرخش شغلی و جابه‌جایی کارکنان مورد توجه قرار گیرد. چرخش شغلی و جابه‌جایی این فرصت را به آن‌ها می‌دهد که ضمن شناخت وظایف و فعالیت‌های سایر مشاغل و افزایش توانمندی خود، ارتباطات و تعامل خود را با همدیگر افزایش دهند و در نتیجه روح اعتماد جمعی را گسترش بخشند که این امر موجب تسهیم و تسهیل دانش و تجربه‌ی کارکنان می‌شود.
۳. مدیر، دانش موجود در سازمان را شناسایی و سازماندهی کند و به منظور قابلیت دستیابی و استخراج بهتر باید با ایجاد زمینه گسترش تعاملات انسانی و روابط بین شبکه‌ها، دانش ضمنی موجود در لایه‌های پنهان ذهن دانشگران را کشف و استخراج نماید.
۴. از قابلیت‌های کارکنان سازمانی در امر تصمیم‌گیری و ایجاد کانال‌های ارتباطی بیشتر جهت ارتقای سرمایه اجتماعی کارکنان سازمان استفاده کنند.
۵. ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد در میان کارکنان.
۶. مدیران باید سیاست‌های خود را در ارزیابی عملکرد کارکنان اصلاح و سیستم ارائه پاداش را ارتقا دهند چراکه تشویق‌های درست و منصفانه باعث ارتقاء رضایت شغلی می‌گردد.

۷. تلاش به منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم‌های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری، یادگیری و توسعه منابع انسانی سازمان.
۸. مدیران با پرداخت حقوق و پاداش مناسب و متناسب، دسترسی یکسان کارکنان به فرصت‌های پیشرفت، توجه ویژه سرپرستان به کارکنان، طراحی شغلی مناسب و ایجاد جو دوستانه و صمیمی در سازمان موجبات رضایت خاطر کارکنان در محیط کار را فراهم کنند.

۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی

۱. با توجه به اینکه ابزار استفاده شده در این پژوهش جهت جمع آوری داده‌ها برای متغیرهای سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی در خارج از کشور طراحی شده است، به محققین آینده پیشنهاد می‌شود ابزار بومی این متغیرها را طراحی کنند.
۲. آزمون ابزار طراحی شده داخلی و ارائه الگوی سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی داخلی.
۳. باتوجه به کثرت پژوهش‌ها در زمینه رضایت شغلی پیشنهاد می‌شود تحقیقی با استفاده از روش مروری در این زمینه انجام پذیرد.
۴. پیشنهاد می‌شود مشابه این تحقیق در ادارات ورزش و جوانان سایر استان‌ها انجام شود و نتایج باهم مقایسه گردد.
۵. پیشنهاد می‌شود تحقیقات مشابهی در اداره‌های تربیت‌بدنی سایر ارگان‌ها اعم از آموزش و پرورش، وزارت علوم و ارگان‌های نظامی و انتظامی صورت پذیرد.
۶. پیشنهاد می‌شود مشابه این تحقیق در فدراسیون‌های ورزشی مختلف انجام شود و نتایج باهم مقایسه گردد.
۷. بررسی دقیق‌تر هر یک از ابعاد یادشده به‌عنوان موضوع مستقل پژوهش.
۸. استفاده از شاخص‌های یاد شده برای ارائه مدل مدیریتی.

منابع و ماخذ

منابع و مأخذ

۱. احمدی ع، (۱۳۸۸)، پایان نامه ارشد: "ارتباط بین سبک‌های رهبری تحولی و تبادلگی با رضایت شغلی کارکنان ادارات تربیت‌بدنی استان خراسان رضوی"، دانشکده تربیت‌بدنی، دانشگاه فردوسی مشهد.
۲. ارشادی ف، (۱۳۸۸)، پایان نامه ارشد: "بررسی رابطه بین میزان برخورداری از سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیران زن دبیرستان‌های شهرستان شبستر"، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۳. اصغری م. و حسینی س، (۱۳۹۳). "بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی دبیران آموزش و پرورش شهرستان شاهرود"، همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین گرگان، شماره ۱۹۱، دوره ۳، از صفحه ۱ تا ۱۱.
۴. اصل سلیمانی ح. و ساعی ف، (۱۳۸۶) "بررسی رضایت شغلی اعضا هیئت علمی دانشکده پزشکی و عوامل مؤثر بر آن"، مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی، ویژه‌نامه اول، دوره ۶۵.
۵. افتخاری ا. جاوید م و ایزدی جیران ا، به اهتمام "کتاب سرمایه اجتماعی و وضعیت آن در ایران"، جلد اول، چاپ اول پژوهشکده مطالعات فرهنگی اجتماعی، تهران، ص ۱-۲۲۸.
۶. آقاجان زاده ح، (۱۳۹۰)، پایان نامه کارشناسی ارشد، "بررسی رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری در شرکت سهامی بیمه آسیا شهر تهران"، دانشگاه تهران.
۷. اکبری ا، (۱۳۹۲)، پایان نامه ارشد: "بررسی سرمایه اجتماعی داوطلبان و غیر داوطلبان در انجمن‌های ورزشی دانشگاه‌ها"، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود، ص ۱-۱۳۹.
۸. اکبری ا، (۱۳۹۲)، پایان نامه ارشد، "بررسی سرمایه اجتماعی داوطلبان و غیر داوطلبان در انجمن‌های ورزشی دانشگاه‌ها"، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود، ص ۱-۱۳۹.
۹. اولی م. حاجی‌زاده ح. و سعیدی م، (۱۳۹۵) "رابطه بین سرمایه فکری و بهره‌وری در شرکت‌های دارویی"، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، شماره ۳۱، دوره ۸: ص ۷۳-۹۱.
۱۰. بازوند ک. کاشف م و اسماعیلی م، (۱۳۹۲) "رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان لرستان"، مدیریت ورزشی، شماره ۴، دوره ۵: ص ۱۲۵-۱۴۳.
۱۱. بازوند ک. کاشف م و اسماعیلی م، (۱۳۹۲)، "رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی استان لرستان"، مدیریت ورزشی، شماره ۴، دوره ۵: ص ۱۲۵-۱۴۳.
۱۲. بحرالعلوم ح. امیرتاش ع. خیبری م و تندنویس ف (۱۳۸۳) "ارتباط بین سبک مدیریت با رضایت شغلی کارکنان سازمان تربیت‌بدنی شاغل در تهران"، پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۴. دوره ۱: ص ۸۳-۹۹.

۱۳. بحر العلوم و همکاران، (۱۳۸۳)، "ارتباط بین سبک مدیریت با رضایت شغلی کارکنان سازمان تربیت‌بدنی شاغل در تهران"، پژوهش در علوم ورزشی، شماره چهارم.
۱۴. بوردیو پ، (۱۳۸۵)، "سرمایه اجتماعی (اعتماد، دموکراسی و توسعه)" مترجم: خاکباز ا و پویان ح، چاپ اول، انتشارات شیرازه، تهران، ص ۷۰۸.
۱۵. بوردیو پ، (۱۳۸۵)، "سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه" مترجم: خاکباز ا و پویان ح، چاپ اول، انتشارات شیرازه، تهران، ص ۷۰۸.
۱۶. پاتنام ر، (۱۳۸۰)، "دموکراسی و سنت‌های مدنی"، مترجم: دلفروز م، چاپ اول، انتشارات غدیر (اسلام)، تهران. ص ۴۳۲.
۱۷. تهوری ز، (۱۳۸۴) "بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش "مدیریت پردازش" کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران"، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، شماره ۲، دوره ۲۱: ص ۲۵-۴۶.
۱۸. توسلی غ، (۱۳۹۱)، "جامعه‌شناسی کار و شغل"، چاپ دهم، انتشارات سمت، تهران، ص ۳۲۴.
۱۹. تونکیس ف، (۲۰۰۷)، "اعتماد و سرمایه اجتماعی" ترجمه: دلفروز م (۱۳۸۷)، انتشارات پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی، تهران.
۲۰. حاج کریمی ع و سلطانی م، (۱۳۹۰) "بررسی و تحلیل عوامل سنجش مدیریت استعداد (مطالعه موردی صنعت ماشین‌آلات و تجهیزات صنعتی ایران)"، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۲۳، دوره ۹: ص ۹۵-۱۱۶.
۲۱. حقیقتیان م و مرادی گ، (۱۳۸۹) "بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه"، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۴، دوره ۲۲: ص ۱۱۵-۱۳۰.
۲۲. حقیقتیان م و مرادی گ، (۱۳۸۹) "بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه"، جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۴، دوره ۲۲: ص ۱۱۵-۱۳۰.
۲۳. خدایاری فرد م، (۱۳۸۸)، طرح پژوهشی: "سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روان‌شناختی به منظور ارتقای آن"، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

۲۴. خدایاری فرد م، (۱۳۸۸)، طرح پژوهشی: "سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روان‌شناختی به منظور ارتقای آن"، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۲۵. خلیل زاده ن، (۱۳۸۶)، پایان‌نامه ارشد: "بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجویان دانشگاه پیام نور ارومیه"، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۲۶. خواجه دادی ا و شریفیان ثانی م، (۱۳۸۷)، "رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت مادران" **رفاه اجتماعی**، شماره ۳۰-۳۱، دوره ۸: ص ۸۳-۱۰۲.
۲۷. دهقانی م، حیوی حقیقی ح، کیانیپوری س و شیبانی ب، (۱۳۹۳)، "رابطه بین سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در بین پرستاران"، **فصلنامه مدیریت پرستاری**، شماره ۱، دوره ۳: ص ۳۵-۴۴.
۲۸. دیویس ک و نیو استورم ج، (۱۳۷۰)، "رفتار انسانی در کار"، ترجمه: طوسی م، چاپ اول، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۷۵۲.
۲۹. ذاکر فرد م و همکاران، (۱۳۹۰)، "تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستاران بر میزان رضایت و عملکرد شغلی کارکنان"، **روانشناسی معاصر**، سال ششم، شماره ۱.
۳۰. رایبیز ا، (۲۰۰۱) "رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها"، مترجمین: پارسائیان ع و اعرابی م. چاپ نهم، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران.
۳۱. رایبیز ا، استیفن پی (۱۳۷۴)، "مدیریت رفتار سازمانی"، مترجمین: پارسائیان ع و اعرابی م، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ص ۶۱.
۳۲. رجا م، (۱۳۹۳)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی (در ابعاد فردی و تیمی) با تسهیم دانش (آشکار و پنهان) در کارکنان مرد اداره ثبت اسناد و املاک استان گیلان"، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت.
۳۳. رحمانی م، (۱۳۸۷)، "اندازه‌گیری و مقایسه سرمایه اجتماعی در بخش‌های دولتی و خصوصی"، **پژوهشنامه**، شماره ۲۹: ص ۱۲۷-۱۷۰.

۳۴. زکی م، (۱۳۸۷) " بررسی تحقیقات رضایت شغلی در ایران (تحلیل محتوای پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌های دولتی طی سال‌های ۱۳۵۸ تا ۱۳۸۷ موجود در پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران)"، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره ۱، دوره ۱: ص ۷۹-۱۰۴.
۳۵. سفیری خ، (۱۳۸۷)، " جامعه‌شناسی اشتغال زنان " چاپ اول، انتشارات تبیان، تهران.
۳۶. شارع‌پور م، (۱۳۸۳)، " ابعاد و کارنمودهای سرمایه اجتماعی و پیامدهای حاصل از فرسایش آن در مسائل اجتماعی ایران "، انجمن جامعه‌شناسی ایران، نشر کلمه، تهران.
۳۷. شارع‌پور م، (۱۳۸۵)، " سرمایه اجتماعی، مفهوم‌سازی، سنجش و دلالت‌های سیاست‌گذاری "، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی، مازندران.
۳۸. شفیع‌آبادی ع، (۱۳۹۱) " راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای نظریه انتخاب شغلی "، چاپ بیست و یکم، انتشارات رشد، تهران.
۳۹. شهائی ب و الهی ا، (۱۳۸۹)، " بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران "، مدیریت دولتی، دوره ۲: شماره ۵.
۴۰. صالح زاده ن، (۱۳۹۱)، پایان‌نامه کارشناسی، " بررسی رابطه بین سرمایه فکری و بهره‌وری کارکنان شرکت‌های خصوصی شهرستان ماکو "، دانشگاه پیام نور.
۴۱. صیادی س، چمنی فرد ر و نیک پور ا، (۱۳۹۴)، " نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه‌های فکری و بهره‌وری نیروی انسانی "، مدیریت بهره‌وری، سال نهم _ شماره ۳۴، ص ۴۴ - ۲۷.
۴۲. عبدالملکی ح. گودرزی م و نوری‌زاده ع، (۱۳۹۳)، " بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی معلمان تربیت‌بدنی (مورد مطالعه: استان همدان) "، مدیریت سرمایه اجتماعی، شماره ۱، دوره ۱: ص ۶۵-۸۰.
۴۳. عبدالملکی ح، گودرزی م و نوری‌زاده ع، (۱۳۹۳) " بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی معلمان تربیت‌بدنی (مورد مطالعه: استان همدان) "، مدیریت سرمایه اجتماعی، شماره ۱، دوره ۱: ص ۶۵-۸۰.
۴۴. علیرضا زاده اقدم م. عباس‌زاده م و حسین‌پور اصل م، (۱۳۸۸)، " بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان گمرکات استان آذربایجان غربی "، مطالعات جامعه‌شناسی، سال اول، شماره دوم: ص ۹۹-۱۱۶.
۴۵. غفاری غ، (۱۳۹۰)، " سرمایه اجتماعی و امنیت انتظامی "، انتشارات جامعه‌شناسان، تهران.

۴۶. فرامرزی م. حاجی بیگی ب. حسینی ح. پورمحمد م، (۱۳۹۶)، "مقایسه میزان رضایت شغلی کارکنان ستاد مرکزی سازمان انتقال خون و کارکنان پایگاه انتقال خون استان تهران" **فصلنامه پژوهشی خون**، شماره ۱، دوره ۱۴.
۴۷. فردوسی نیک ش، (۱۳۹۲)، پایان نامه ارشد: "بررسی رابطه دینداری و سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی معلمان شهر یاسوج"، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه یاسوج.
۴۸. فرهی بوزنجانی ب، (۱۳۸۹)، "عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا"، **فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)**، سال دوم، شماره ۳ و ۴ (شماره پیاپی ۷ و ۸)، ص ۱۰۸-۱۰۵.
۴۹. فوکویاما ف، (۱۳۸۵)، "سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی"، مترجم: تاجبخش ک، چاپ دوم، انتشارات شیرازه، ص ۱۱.
۵۰. فولادیان ا، (۱۳۸۸)، "بررسی میزان سرمایه اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مشهد"، **فصلنامه تخصصی فقه و تاریخ تمدن**، شماره ۲۱، دوره ۶: ص ۸۷-۱۱۲.
۵۱. فیلد ج، (۱۳۸۵)، "سرمایه اجتماعی"، ترجمه غلامرضا غفاری و حسین رضانی، نشر کویر، تهران.
۵۲. قاسمی و، (۱۳۹۲)، "مدل‌سازی معادلات ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد AMOS"، چاپ دوم، انتشارات جامعه شناسان، تهران، ص ۱-۳۶۶.
۵۳. قربانی م. ثانوی گروسیان و معمارزاده، غ، (۱۳۸۹) "مدیریت رفتار سازمانی"، چاپ اول، انتشارات پژوهش توس، مشهد، ص ۴۰۴.
۵۴. قلیچ لی ب. مشبکی ا، (۱۳۸۵). "نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری در سازمان" مطالعه دو شرکت خودروسازی ایرانی، "فصلنامه مدیریت"، شماره ۷۵، ص ۱۴۷-۱۲۵.
۵۵. کورمن آ، (۱۳۷۸)، "روانشناسی صنعتی و سازمانی"، چاپ دوم، مترجم: شکرکن ح، انتشارات رشد، تهران.
۵۶. کلانتری ن، (۱۳۸۸)، پایان نامه ارشد: "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیرستان متوسطه شهرستان مراغه"، دانشکده علوم انسانی و تربیتی علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
۵۷. کلانتری ن، (۱۳۸۸)، پایان نامه ارشد: "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیرستان متوسطه شهرستان مراغه"، دانشکده علوم انسانی و تربیتی علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.

۵۸. کلاین پ، (۱۳۸۰)، "راهنمای آسان تحلیل عاملی"، ترجمه: صدرالسادات ج و مینایی ا، انتشارات سمت، تهران.
۵۹. کلمن ج، (۱۳۷۷)، "بنیادهای نظریه سرمایه اجتماعی"، مترجم: صبوری م، چاپ اول، نشر نی، تهران.
۶۰. لهسایی زاده ع و مرادی گ، (۱۳۸۶)، "رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت روان در مهاجران" فصلنامه علمی- پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۷، شماره ۲۶.
۶۱. محسنی فرد غ، رضایی غ و حسینی راد س، (۱۳۹۲)، "رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان)"، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، پاییز ۱۳۹۲، دوره ۴، شماره ۳ (پیاپی ۱۵): از صفحه ۱۳۹ تا صفحه ۱۵۴.
۶۲. محمدزاده ع و مهرورزان آ، (۱۳۷۵)، "رفتار سازمانی"، چاپ اول، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
۶۳. مقیمی م، (۱۳۸۵)، "سازمان و مدیریت رویکردهای پژوهشی"، چاپ اول، انتشارات ترمه، تهران.
۶۴. موسوی م، (۱۳۸۶)، "مشارکت اجتماعی یکی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی" فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ۶، شماره ۲۳.
۶۵. میرسپاسی ن، (۱۳۷۶)، "مدیریت فرهنگ سازمان"، تهران، انتشارات مروارید، ۹۲-۷۷.
۶۶. میرکمالی س و ظهورپرورنده و، (۱۳۸۷)، "مدیریت سرمایه فکری ضرورتی برای سازمان‌های عصر دانایی محور"، چشم انداز مدیریت بازرگانی (چشم انداز مدیریت پیام مدیریت)، پاییز ۱۳۸۷، دوره ۷، شماره ۲۸: از صفحه ۷۹ تا صفحه ۱۰۲.
۶۷. میرکمالی ن، (۱۳۸۷) "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران و دانشگاه صنعتی شریف"، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۲، دوره ۱۴، ص ۷۱-۱۰۱.
۶۸. میرکمالی و نارنجی، (۱۳۸۷)، "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران و دانشگاه صنعتی شریف"، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸.
۶۹. نصیری پور ا. ریسی پ. مسعودی اصل ا. نظری ا، (۱۳۹۲)، "رابطه فرهنگ سازمانی و سرمایه فکری در ستاد معاونت سلامت کمیته امداد امام خمینی (ره)"، پیاورد سلامت، فروردین و اردیبهشت ۱۳۹۲، دوره ۷، شماره ۱، از صفحه ۸۰ تا صفحه ۹۰.

۷۰. نمازی م، فروغی د و فرزادی س، (۱۳۹۳)، "بدهی‌های فکری: مفهومی نوین در تقابل با سرمایه‌های فکری"،

حسابداری مدیریت، دوره ۷، شماره ۲۳؛ از صفحه ۱۵ تا صفحه ۳۰.

۷۱. نوابخش ف. مطلق م و نقشی ف، (۱۳۹۱)، "بررسی جامعه‌شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی

(مطالعه موردی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه)"، **مطالعات توسعه اجتماعی ایران**، شماره

۳، دوره ۴: ص ۹۷-۱۱۳.

۷۲. نوابخش ف، مطلق م و نقشی ف، (۱۳۹۱) "بررسی جامعه‌شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی

(مطالعه موردی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه)"، **مطالعات توسعه اجتماعی ایران**، شماره

۳، دوره ۴: ص ۹۷-۱۱۳.

۷۳. هومن ح، (۱۳۸۱)، "تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی"، چاپ اول، مرکز آموزش

مدیریت دولتی.

۷۴. یادگاری س. یعقوبی ط و آیت س، (۱۳۹۲)، "ارزیابی میزان اهمیت ابعاد سرمایه‌های فکری در بیمارستان‌های

منتخب شهر اصفهان"، **مدیریت اطلاعات سلامت**، فروردین و اردیبهشت ۱۳۹۲، دوره ۱۰: شماره ۱ (پیاپی

۲۹)، ص ۱-۱۰.

۷۵. یزدخواستی ب و غلامی کوتنایی ک، (۱۳۹۱) "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و رضایت شغلی در

بین کارکنان شرکت ملی گاز ایران"، **فصلنامه برنامه‌ریزی و توسعه اجتماعی**، شماره ۱۶، دوره ۴: ص

۱۰۴-۱۳۴.

76. Abedi L. and Mazroee, H., (2010), "Individual factors affecting military forces job satisfaction", **J. of Military Medicine**. 12, 1, pp 45- 49.

77. Asrar-ul-Haq M. Kuchinke P and Lqbal A, (2016), "The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education", **J. of Cleaner Production**. 11, 40.

78. Babayi Nadinloyi k. Sadeghi H and Hajloo N. (2013), "Relationship Between Job Satisfaction and Employees Mental Health", **J. of. Social and Behavioral Sciences**, 84, pp 293 – 297.

79. Baker WE., (1990). "Market networks and corporate behavior". **Am. J. Social**. 96: 589- 625

80. Bemana, S, Moradi, H, Ghasemi, M, Taghavi, S. M, Ghayoor A. H., (2013),” The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran”, **World Applied Sciences Journal**, 22(2), 233-238.
81. Bontis, N, (1998), “Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models”, *Management Decision*, 36, 6370.
82. Bontis, N. W. Chua Chong Keow and S. Richardson, (2000), "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", **Journal of Intellectual Capital**, Vol 1, No 1, pp: 58-100.
83. Bontis, N., (1998), “Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models”, *Management Decision*, 36, 6370.
84. Burt RS. (1992),” Structural Holes, The social structure of competition. Cambridge”, MA. Harvard uni. Press.
85. Chamanifard R and Nikpour A. (2015), “The Effect of Social Capital on Organizational Performance: The Mediating Role of Employee’s Job Satisfaction”, **J. of. International Review of Management and Business Research**, 4,3. pp 852-860.
86. Choudhury J. (2011) “HR Configuration, Social Capital and Organization Performance, Theoretical Synthesis and Empirical Analysis”, **J. of. Commerce**, 3(3), pp 1-9.
87. Chow I. H., (2009), “The Relationship Between Social Capital, Organizational Citizenship behavior, and Performance Outcomes: an Empirical Study from China”. **J. of. Society for the Advancement of Management**, 74, 3, pp 44-53.
88. Cohen, S. and Kaimenakis, N., (2007), “Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs”, **The Learning Organization**,(14, 241-262. 12)
89. Doostdar M, Rezaei Kelidbari H, Masumi M, (2014),“Examining the impact of intellectual capital on employees’ job satisfaction (case study: State Banks of Rasht)”, **International Journal of Management and Humanity Sciences**. Vol. 3, No. 4, pp. 1672-1677.
90. Drukker, M.C. and Kaplan, (2003). “Children'shealth-related quality of life”, neighbourhood socio-economic deprivation and social capital.

91. Feldman D. C. & Arnold H. J. (1983), "Managing individual and group behavior in organization MC grow – Hill". **J. of. Relations Industrielles/Industrial Rilation**. 38. 3. pp 682-683
92. Field A.(2009), "Discovering statistics using SPSS. Sage publications.
93. Gupta O, Roos G, (2001), "Mergers and acquisitions through an Intellectual capital perspective". **Journal of Intellectual Capital**. Vol. 2, No. 3, pp. 297-309.
94. Hung-Chao Yu, Wen-Yin Wang and Chingfu Chang, (2009). "The Pricing of Intellectual Capital in the IT Industry", **National Chengchi University**, January 14.
95. Jones R. (2010), "Social capital: bridging the link between talent management and knowledge management", **J. of. Smart talent management: Building knowledge assets for competitive advantage**, pp 217.
96. JungHoon L. Chihyung M, and Jinsoo H, (2016), "An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction", **J. of Hospitality Management** . 54, pp139-150.
97. Krause D. R., Hand field R. B and Tyler B B., (2007), "The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement" **J. of. Operations Management**, 25.2, pp 528_545.
98. kristensen, T.S.hesle, p.and pejtersen, jan, (2007), "Organizational social capital and the health of the Employees- two empirical studies from Denmark". Isoca, oct, 18-20.
99. Lewis R.E and Heckman R.J. (2006), "Talent management: A critical review", **J. of. Human Resource Management Review**, 16,2, pp 139–154.
100. Lim, L. K., Dallimore, P. , (2004), "Intellectual capital: management attitudes in service industries", **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 5 Iss: 1 pp. 181 – 194
101. Lin N, (1999), "Building A Network Theory of Social Capital", **J. of. Connections**. 22,1. pp 28-51.
102. Longo M, Mura M, (2011), "The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention". **Journal Information and Management**. Vol. 48, No. 7, pp. 278-287.

103. Lu H, While A, Barriball L. (2005),“Job satisfaction among nurses: A literature review”, In *J Nurs Stud.*;42(2):211-27.
104. Marr, B. and Stravoice, D., (2004). “Understanding Corporate Value. Managing and Reporting Intellectual Capital.
105. McCauley C and Wakefield M., (2006), “Talent Management in the 21st Century: Help your Company Find, Develop and Keep it’s Strongest Workers”, **J. of. Qualify and Participation**, 29, 4 PP 4.
106. McGill, Terrene.P (2006), Ph.D. Dissertation,” Harnessing Intellectual Capital: A Study of Organizational Knowledge Transfer”, Touro University.
107. Meyers L. S., Gamst G. and Guarino A. J., (2012), “Applied multivariate research, design and interpretation”, Translator: Pashashryfy, H., Valiallah, F., Reza-Khani, S., Hasan Abadi, H. R., Izanloo, B., & Habibi, M., Thirte Edition, 824.
108. Moeller M., Maley J., Harvey M., and Kiessling T, (2015), “Global talent management and in-patriate social capital building: A status inconsistency perspective”, **J. of. Human Resource Management**, 27, 9, 991-1012.
109. Mouritesen, J, (1998),”Driving growth: economic value added versus Intellectual capital”, *Management accounting research*, Vol 9, pp 461-482
110. Nahapiet J and Ghoshal S, (1998), “Social capital and intellectual capital, and the organizational advantage”, **Journal of Management**, 23(2): 242-266.
111. Nahapiet j. and Ghoshal. S., (1998), “social capital intellectual capital and the organizational advantage”, **J. of. Academy of management Review**, 3, PP 226-264.
112. Nasser, T., (1996), Knowledge Leverage: The ultimate advantage. Retrieved from:<http://www.brint.com/papers/submit/nasser.htm>
113. Ning L, Jian J and Michael C, (2010), “The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: a relational perspective”, **Journal of Applied Psychology**, 95(2): 395–404.
114. Noradiva H. Parastou A, and Azlina A, (2016), “The Effects of Managerial Ownership on the Relationship between Intellectual Capital Performance and Firm Value”, **J. of Social science and Humanity** . Vol.6,No.7.
115. Ramirez, Yolanda & et al, (2007), “Intellectual Capital in Spanish University”, **Journal of Intellectual Capital**, No.4.pp.732-748.

116. Requena F, (2003), "Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace", **J. of. Social Indicators Research**, 61 (3), pp 331-360.
117. Requena F., (2003), "Social capital, satisfaction and quality of life in the workplace", **J.of. Social Indicators Research**, 61 (3), pp 331-360.
118. Roos, g, Roos J, edvinsson, L and dragonetti, NC, (1997), "Intellectual capital navigating in new Business landscape", new york university press, New york, Ny.
119. Sabzipoor A, Reshnoodi B, Amiri S & Karam Elahi A, (2014), "The relationship between the type of personality introversion–extraversion with Job Satisfaction and Organizational Commitment of Teachers", **Journal of New Approaches in Educational Administration**, Vol.5, (2), pp: 181-194. (in Persian).
120. Salarzadeh N and Hassanzadeh D, (2006), "examine the impact of social capital on job satisfaction", **J, of. Social Sciences**, 33, pp 1-26.
121. Siepre E, (1999), "Job satisfaction among librarians in English language universities in Quebec", **J. of. LIS Research**, 21, 4, pp 479-499.
122. Smidts, A. Pruyn, A.H. and Van Reil, C. B. M. (2001), "The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification". **Academy of Management Journal**, Vol. 44, No. 5., Pp. 1051-1062
123. Stewart, T., (1997; 1999), *Intellectual capital: The new wealth of organizations*. New York: Doubleday Currency.
124. Susan J.Linz, "Job satisfaction among Russian workers", **International Journal of Manpower**, Vol. 24, No. 6, 2003, pp. 626- 652.
125. Tabae Bordbar F & Aghaee M, (2014), "The role of self-assessment In anticipation of empowerment and organizational commitment", **Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration**, Vol.5, (2), pp: 59-72. (in Persian)
126. Tayles, M. Bramley, A., Adshead, N. and Farr, J. (2002)," Dealing the management of intellectual capital: the potential role of strategic management accounting", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15, 258- 260.
127. Yan Yua,1, Jin-Xing Haob, Xiao-Ying Dongc,2, Mohamed Khalifa, (2013), "A multilevel model for effects of social capital and knowledge sharing in

- knowledge-intensive work teams”, **International Journal of Information Management**,33, 780– 790.
128. Yang H. H. and Lai Y. H., (2009), “Social Network and job satisfaction of nurses”, *J. of WSEAS Transactions in Communication*, 8, 7, pp 698-707.
129. Zéghal and Anis Maaloul, (2010),” Analysing Value Added as an Indicator of Intellectual Capital and its Consequences on Company Performance”, **Journal of Intellectual Capital**, 11(1), 39 -60

پوست

پیوست الف، پرسشنامه ها

به نام خدا

با سلام و احترام

پرسشنامه حاضر به منظور بررسی ارتباط بین سرمایه های فکری و اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان تهیه شده است. بذل عنایت و توجه شما به سوال های این پرسشنامه ، مزید امتنان محقق خواهد بود. به شما اطمینان داده می شود که پاسخ های شما کاملاً محرمانه تلقی شده و صرفاً در تحلیل پژوهش مورد استفاده قرار خواهد گرفت. لطفاً هیچ سوالی را بدون پاسخ نگذارید و در هر سوال، تنها یکی از گزینه ها را انتخاب نموده و در محل تعیین شده با علامت ضربدر مشخص فرمایید.

با سپاس و احترام

محمد فتحی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی

۱. سن:

الف) ۳۰ سال یا کمتر ب) ۳۱ الی ۴۰ ج) ۴۱ الی ۵۰ د) بیشتر از ۵۰

۲. جنسیت:

الف) زن ب) مرد

۳. سطح تحصیلات:

الف) دیپلم ب) کاردانی ج) کارشناسی د) کارشناسی ارشد ه) دکتری

۴. سطح سازمانی:

الف) کارشناس حرفه ای ب) کارشناسی ارشد ج) مدیر یا رئیس

۵. سابقه خدمت:

الف) کمتر از ۵ سال ب) ۶ تا ۱۰ سال ج) ۱۱ تا ۱۵ سال د) بیشتر از ۱۶ سال

ردیف	پرسش‌نامه سرمایه فکری	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
	لطفاً میزان توافق خود با جملات را، با <u>علامت</u> × در مقابل هر سؤال مشخص کنید.					
۱	شایستگی کارکنان در این سازمان در سطح ایده آل قرار دارد.					
۲	در این سازمان، برقراری و حفظ روابط بین گروه‌های کاری بسیار عالی است.					
۳	کارکنان این سازمان از ماهیت اقدامات شان کاملاً آگاه هستند.					
۴	در این سازمان، استخدام بهترین متقاضیان شغل براساس برنامه جذب صورت می‌گیرد.					
۵	در این سازمان، کارکنان از منزلت شخصی خود و شیوه جبران خدمات توسط سازمان رضایت دارند.					
۶	کارکنان این سازمان، کارها و وظایف خود را به درستی انجام می‌دهند.					
۷	در این سازمان، همکاری کارکنان به صورت تیمی است.					
۸	در این سازمان طرح ایده های جدید به طور مستمر وجود دارد.					
۹	در این سازمان، "یادگیری کارکنان از همدیگر در انجام وظایف سازمانی" در سطح بالایی قرار دارد.					
۱۰	در این سازمان، مهارت های کارکنان به طور مستمر ارتقا می‌یابد.					
۱۱	در این سازمان، کارکنان با مطرح کردن ایده هایشان در جلسات گروهی تشویق می‌شوند.					
۱۲	در این سازمان، کارکنان افرادی هوشمند و خلاق هستند.					
۱۳	در این سازمان، دسترسی به بهترین کارکنان وجود دارد.					
۱۴	همه کارکنان این سازمان برای متمایز شدن سازمانشان از سایر سازمان های رقیب، تلاش می‌کنند.					
۱۵	در این سازمان، انجام امور و فعالیت ها با صرف کمترین هزینه صورت می‌گیرد.					
۱۶	در این سازمان، ایده های جدید به کار گرفته می‌شود.					

				در این سازمان، ساختار سازمانی تسهیل کننده برای همکاری و هماهنگی بیشتر وجود دارد.	۱۷
				در این سازمان، اطلاعات سازمانی مفید و به اندازه هستند.	۱۸
				در این سازمان، سیستم های اطلاع رسانی، امکان دسترسی آسان به اطلاعات را فراهم می کند.	۱۹
				رویه ها و سیستم های تسهیل کننده و حمایت کننده نوآوری در سازمان وجود دارد.	۲۰
				فرهنگ سازمان، توزیع دانش در سازمان را حمایت می کند.	۲۱
				این سازمان از کارایی بالای برخوردار است(از منابع مختلفی مانند نیروی انسانی، مواد اولیه، تجهیزات و... استفاده بهینه می کند).	۲۲
				این سازمان روی خواسته های مشتریان خود سرمایه گذاری می کند.	۲۳
				در این سازمان، تا حد زیادی زمان حل مساله مشتریان کاهش یافته است.	۲۴
				در این سازمان، اکثر کارکنان از بازارهای هدف و نوع مشتریان آگاهی دارند.	۲۵
				مشتریان به این سازمان وفادار هستند .	۲۶
				این اطمینان وجود دارد که مشتریان روابط بلندمدت خود را با این سازمان ادامه خواهند داد.	۲۷
				بازخورد نظرات مشتری در سراسر سازمان صورت می گیرد.	۲۸
				در این سازمان، سرمایه گذار به اطلاعات مالی مورد نیاز، به آسانی دسترسی دارد.	۲۹
				نظرسنجی از مشتریان نشان می دهد که آنها از این سازمان رضایت دارند.	۳۰
				تماس دائمی با مشتریان برای آگاهی از نیازهایشان از سوی این سازمان صورت می گیرد.	۳۱

ردیف	پرسش نامه سرمایه اجتماعی	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	من می دانم که کار تیمی بسیار با اهمیت است.					
۲	این سازمان به کار تیمی اهمیت زیادی می دهد.					
۳	من و سایر اعضای سازمان تجربیات مشابهی در وظایف محوله بدست آورده ایم .					
۴	من و سایر اعضای سازمان روش های مشابهی برای حل مشکل داریم.					
۵	من و سایر اعضای سازمان صحبت های یکدیگر را درک کرده و می فهمیم.					
۶	سایر سازمانها به آسانی با این سازمان تبادل اطلاعات می کنند.					
۷	منتقدین به سادگی دیدگاه های خود را بیان می کنند.					
۸	من واقعا به سرنوشت این سازمان احترام می گذارم.					
۹	من همیشه به این سازمان وفادار هستم.					
۱۰	من بطور احساسی جذب این سازمان شدم.					

					من حس تعلق قوی به این سازمان دارم.	۱۱
					مشکل سازمان مشکل من نیز است.	۱۲
					روابط بین کارکنان و مسولین این سازمان بسیار خوب است.	۱۳
					مسولین به خوبی این سازمان را اداره می کنند.	۱۴
					این سازمان به مسائل مختلف پاسخ مناسبی می دهد.	۱۵
					کارکنان این سازمان با یکدیگر همکاری می کنند.	۱۶
					مشارکت در این سازمان جزء مسائل اصلی است.	۱۷

ردیف	پرسش نامه رضایت شغلی	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
	لطفاً میزان توافق خود با جملات را، با <u>علامت</u> × در مقابل هر سؤال مشخص کنید.					
۱	کار من، مستلزم به کارگیری مهارت‌ها و توانائی هایم است.					
۲	من، آموزش های مورد نیاز شغلم را دریافت می کنم.					
۳	من، فرصت کافی جهت بهبود مهارت هایم در سازمان را دارم.					
۴	شغل من چالشی و جالب است.					
۵	وظایف شغلی من، رضایت بخش و ارزشمند است.					
۶	کار من، فرصت کسب تجربه کاری در حوزه های چالشی جدید را فراهم می کند.					
۷	من کارم را در این سازمان دوست دارم.					
۸	من، ارتباط بین آنچه انجام می دهم و اهداف سازمان را درک می کنم.					
۹	کاری که من انجام می دهم برای موفقیت سازمان با اهمیت است.					
۱۰	من کاری را انجام می دهم که واقعا ارزشمند است.					
۱۱	من واقعاً احساس می کنم که هر روز چیزی را انجام داده و به اتمام می رسانم.					
۱۲	من، بر روشی که کارم باید انجام شود، کنترل شخصی دارم.					
۱۳	من احساس می کنم میزان کاری که باید انجام دهم، مناسب می باشد.					

Abstract

Human resources are considered as a capital of the organizations. These key resources are determined capable of raising an organization as an ideal one regardless of its industry. Job Satisfaction is one of the concepts that plays a major role in enhancing the performance of human resources and determines many organizational variables. Many factors play a role in the formation of satisfaction in organizations. In general, these factors can be categorized into two categories of Individual and Organizational factors. Individual or internal factors fall within the scope of psychological explanations. In the case of organizational factors, one can point out the social capital and the intellectual capital of an individual in the organization, which plays a fundamental role in the formation of an individual's job satisfaction. The purpose of this study was to investigate the relationship of intellectual and social capitals with job satisfaction among employees of sports and youth departments of Isfahan province, Iran. This was a descriptive survey. The statistical population included all employees of sport and youth departments of Isfahan province in Iran (N=418), among whom 201 were selected by cluster random sampling method. Data were collected by intellectual capital questionnaire (Salehzadeh, 2012), social capital questionnaire (Yu, 2013) and job satisfaction questionnaire (Linz, 2003). Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and regression test methods simultaneously. The results showed that job satisfaction has a direct and significant effect on both social capital (0.66) and intellectual capital (0.57). Findings of the research indicated the importance of the effect of intellectual and social capital on job satisfaction of the employees. Therefore, the intellectual and social capitals should be considered in policies related to sports and youth departments.

Keywords: Social Capital, Job Satisfaction, Intellectual Capital, Employees, Sports and Youth Departments



Shahrood University of Technology
Faculty of physical education
Thesis of masters

**The Relationship of Intellectual and Social Capitals with Job Satisfaction among
Employees of Sports and Youth Departments of Isfahan Province, Iran**

Mohammad Fathi

Supervisor:
Dr. Reza Andam

January 2018