

پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	در این سازمان:
					۱- ارزش ها، اهداف و دید سازمانی مشترک وجود دارد.
					۲- شناخت و همکاری براساس تجربیات، خاطرات یا حکایات وجود دارد.
					۳- روابط مبتنی بر صداقت و اعتماد متقابل حکم فرماست.
					۴- شما به همکاران خود اعتماد دارید.
					۵- همکاری به عنوان یک التزام تلقی می شود.
					۶- در انجام فعالیت های گوناگون فرهنگ کار تیمی حکم فرماست.
					۷- روحیه انتقاد پذیری وجود دارد.
					۸- کارکنان مسئولیت پذیرند و در کار خود جدیت دارند.
					۹- روحیه گذشت و فداکاری در بین کارکنان وجود دارد.
					۱۰- افراد نسبت به اهداف سازمان تعهد دارند.
					۱۱- کارکنان منافع سازمان را به سایر منافع ارجحیت می دهند.
					۱۲- خود را عضو خانواده مشترک این سازمان می دانم.
					۱۳- به کار کردن در این سازمان علاقمند هستید.
					۱۴- این بخش سازمان را که در آن مشغول به خدمت هستید را بر سایر بخش ها ترجیح می دهید.
					۱۵- بین کارکنان روابط شخصی صمیمانه حاکم است.
					۱۶- بین کارکنان روابط دوستانه ای در خارج از محل کار حاکم است.
					۱۷- ارتباطات کاری خوبی وجود دارد.
					۱۸- بین بخش های مختلف روابط همکاری و همفکری برقرار است.
					۱۹- ساختار ارتباطی تسهیل کننده وجود دارد.
					۲۰- به انجام کارهای گروهی بها داده می شود.
					۲۱- این سازمان برای ارزش هایی مثل صداقت و اعتماد اهمیت قائل می شود.
					۲۲- این سازمان به ایجاد روابط دوستانه بین کارکنان اهمیت می دهد.

پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)

صاحب‌نظران سرمایه اجتماعی را جنبه‌هایی از سازمان اجتماعی از قبیل هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل می‌دانند که همکاری و همیاری افراد را برای دستیابی به منافع مشترک، تسهیل می‌کند (Putnam, ۱۹۹۵). از دیدگاه سازمانی، گوشال و ناهاپیت (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق، و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آن‌ها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است، که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند (Ghoshal, & Nahapiet, ۱۹۹۸). ایده توجه به سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، همان‌طور که کاهن و پروساک (۲۰۰۱) مطرح می‌کنند، نسبتاً جدید است (Prusak, & Cohen, ۲۰۰۱). با این وجود، طبق نظر آدلر و کان (۲۰۰۲) با فرض دوران طفولیت کاربرد سرمایه اجتماعی در زندگی سازمانی، تحقیقات نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی سازمان می‌تواند از دانش ذهنی افراد حمایت کند (Kwon, & Adler, ۲۰۰۲).

ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

سرمایه شناختی، رابطه‌ای و ساختاری (Ghoshal, & Nahapiet, ۱۹۹۸)

الف) عنصر شناختی: عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است (Cicourel, ۱۹۷۳). مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارتند از زبان و کدهای مشترک، و حکایات مشترک.

زبان و کدهای مشترک: به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد. اول اینکه، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چرا که ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه، امور تجاری انجام می‌دهند. دوم اینکه، زبان بر ادراکات مان تأثیر می‌گذارد. کدها هم یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیرمان از محیط فراهم می‌کنند. سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

حکایات مشترک: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان معتقدند که؛ اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعارها ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل، و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. آر (۱۹۹۰) نشان می‌دهد که چگونه حکایات، تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کنند. بنابراین، ظهور حکایت‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به صورت پنهان هستند را تسهیل می‌کند (OIT, ۱۹۹۰).

ب) عنصر رابطه‌ای: عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملات شان برقرار می‌کنند. مهمترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت (Ghoshal, & Nahapiet, ۱۹۹۸).

-اعتماد: تحقیقات نشان می‌دهد در جایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی وجود دارند، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکارانه دارند. میسزتال اظهار می‌دارد که؛ اعتماد تأمین کننده ارتباطات و گفت‌مان است (Misztal, ۱۹۹۶). بنتیس همچنین مطرح می‌کند که؛ اعتماد می‌تواند ایجاد دانش را تسهیل کند (Bontis, ۲۰۰۱). بویسوت نیز بر اهمیت اعتماد بین فردی برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد (Boisot, ۱۹۹۵).

-هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای دانش بوجود آورند. برای مثال، استارباک اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش‌محور یادآور می‌شود (Sturbuck, ۱۹۹۵).

-الزامات و انتظارات: الزامات نشان دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعلیتی در آینده است. کلمن الزامات را از هنجارهای عمومی شده متمایز می‌سازد، و آن‌را به عنوان انتظارات ایجاد شده در درون روابط شخصی خاص در نظر می‌گیرد (Coleman, ۱۹۹۰).

-هویت: هویت فرایندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. کرامر و همکارانش (۱۹۹۶) دریافته‌اند که؛ احساس همانندی کردن با یک گروه یا جمع، نگرانی درباره فرایندها و نتایج جمعی را افزایش می‌دهد و بدین ترتیب احتمال فرصت تبادل اطلاعات افزایش می‌یابد (Kramer et al., ۱۹۹۶). لویسکی و بیونک (۱۹۹۶) در تحقیقاتشان نشان می‌دهند که هویت گروهی چشمگیر نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه هم چنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری را بین اعضاء افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به وجود آورند (Bunk, & Lewicki, ۱۹۹۶).

(ج) عنصر ساختاری: این عنصر سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی، شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید (Burt, ۱۹۹۲). مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب.

-روابط شبکه‌ای: پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع (مثل دانش) را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

-پیکربندی روابط شبکه‌ای: تراکم، پیوند و سلسله مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضاء شبکه باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. برای مثال، برت (۱۹۹۲) بحث می‌کند که؛ شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است. شبکه متراکم، از این جهت که فراهم‌کننده اطلاعات متنوع کمتر با همان هزینه شبکه پراکنده است، شبکه‌ای ناکاراست (Burt, ۱۹۹۲). همچنین، هانسن (۱۹۹۹) پی برده است که پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند (Hansen, ۱۹۹۹).

-سازمان مناسب: سرمایه اجتماعی ایجاد شده از جمله روابط و پیوندها، هنجارها، و اعتماد در یک محیط خاص، اغلب می تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگری انتقال داده شود و بدین ترتیب بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیر گذارد. سازمان های اجتماعی مناسب می توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابع شان از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه- ای سرمایه اجتماعی ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند. لیکن، این سازمان ها هم چنین ممکن است مانع این تبادل شوند.

این پرسشنامه مبتنی بر مدل ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) جنبه های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه به شرح زیر جای می دهد:

(الف) شناختی: زبان و کدهای مشترک: ۱؛ حکایات مشترک: ۲.

(ب) رابطه ای: اعتماد: ۳ و ۴؛ الزامات و انتظارات: ۵؛ هنجارها: ۶ و ۷ و ۸ و ۹؛ هویت: ۱۰ و ۱۱ و ۱۲ و ۱۳ و ۱۴.

(ج) ساختاری: روابط شبکه ای: ۱۵ و ۱۶ و ۱۷؛ پیکربندی روابط شبکه ای: ۱۸ و ۱۹ و ۲۰؛ سازمان مناسب: ۲۱ و ۲۲.

نمره گذاری این پرسشنامه مبتنی بر طیف ۵ درجه ای لیکرت (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱) می باشد.

روایی و پایایی:

افشار (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان "شناسایی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت بیمه البرز)" با استفاده از نرم افزار Spss مقدار ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) در حجم نمونه ۳۰ نفر را محاسبه کرد، که این مقدار برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) ۰/۹۰٪ تعیین گردید.

روحی پناه و همکارانش (۱۳۹۱) در تحقیق خود با عنوان "بررسی تاثیر ابعاد دارایی های نامشهود سازمانی (سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری) بر مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان یزد" با روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۱۷۵ نفر از کارمندان بر اساس فرمول کوکران انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع کردند و تحلیل عامل بر روی آنها صورت گرفت. از بین این نمونه، تعداد ۱۷۲ پرسشنامه تکمیل و تجزیه تحلیل شد. به طوری که، میزان پایایی برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) ۰/۹۰ محاسبه گردید. در این تحقیق، روش پژوهش از نوع الگوی ساختاری و تحلیل مسیر بود که متناسب با آن روایی سازه ای (تایید عاملی) به انجام رسید و بار عاملی عامل های سه گانه این ابزار در سطح مناسب و بالاتر از ۰/۳ بود.

بعلاوه، حسن زاده ثمرین و مقیمی (۱۳۸۹) در تحقیق خود با عنوان "اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمان"، پرسشنامه مذکور را به تعدادی از خیرگان شامل استادان راهنما و مشاور، برخی دیگر از اساتید مربوط و همچنین تعدادی از محققان و مدیران در سازمان مورد مطالعه، ارائه داده و نظرات اصلاحی آنان را اعمال کرده است. بنابراین، پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) از

روایی مورد نیاز برخوردار است. برای سنجش پایایی پرسشنامه های این از روش آلفای کرونباخ با کمک نرم افزار اسپس پی استفاده شده است که برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۷۲.۹ استخراج شده است. همانطور که نونالی اظهار کرده است اگر آلفا بزرگتر از ۰.۷، نتیجه معتبر خواهد بود، پس نتیجه می گیریم که پرسشنامه های مورد استفاده در این تحقیق از اعتبار و پایایی لازم برخوردارند که در جدول ذیل برای تک تک متغیرها ارائه شده است.

جدول ۲. پایایی متغیرهای تحقیق (سرمایه اجتماعی)

متغیر (ابعاد سرمایه اجتماعی)	آلفا کرونباخ
بعد سرمایه اجتماعی	۷۲/۹
بعد هنجار	۹۲/۴
بعد اعتقادات دینی	۸۷/۵
بعد شبکه	۸۹/۶
بعد مشارکت	۷۴/۲
بعد قانون	۸۲/۸
بعد درونی	۷۳/۵
بعد بیرونی	۷۴/۶
بعد اعتماد	۹۰

منبع:

- محمودی توپکانلو، حسن. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه های شهر مشهد. پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته کتابداری. دانشگاه فردوسی مشهد.
- افشار، مهدی. (۱۳۹۰). شناسایی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت بیمه البرز). کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه شاهد تهران.
- روحی پناه، علی؛ جاجرمی زاده، محسن و نیک کار، ملیحه. (۱۳۹۱). بررسی تاثیر ابعاد دارایی های نامشهود سازمانی (سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری) بر مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان یزد. اردیبهشت ماه.
- حسن زاده ثمرین، تورج و مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۹). اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی. مجله مطالعات مدیریت راهبردی. شماره ۳ پاییز. صص ۱۴۳-۱۲۳.