

## سنجش تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات با تأثیر ابعاد سرمایه

### اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف

محمد قزل ایاغ<sup>۱</sup>، عبدالله مخملی<sup>۲\*</sup>، هادی مخملی<sup>۲</sup>

۱. استادیار، دانشکده ریاضی و کامپیوتر، دانشگاه شهید باهنر، کرمان، ایران
  ۲. دانشجوی دکتری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، کرمان، ایران
- (تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۳/۰۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۷/۲۷)

#### چکیده

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که طی سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. در واقع، هدف پژوهش حاضر، سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات با در نظر گرفتن تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف است. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و جامعه آماری آن، شامل همه کارکنان شرکت مخابرات است که با رجوع به جدول مورگان، حجم نمونه ۲۴۲ نفر تعیین شد. برای گردآوری داده‌ها ابزار پرسشنامه با ۱۷ گویه که روایی و پایایی آن تأیید شده است، به کار گرفته شد. در این تحقیق، میزان تعهد سازمانی با به کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی شامل سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی بررسی شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها تئوری مجموعه‌های راف به کار گرفته شد. بدین منظور پس از تشکیل جدول‌های تصمیم استاندارد شده، موارد سازگار و ناسازگار مشخص شد و پس از آن، جدول‌های تقلیل تشکیل شد. در نهایت، نتایج به‌طور کلی نشان داد ابعاد سرمایه اجتماعی باعث افزایش میزان تعهد سازمانی کارکنان می‌شود.

#### کلیدواژگان

تعهد سازمانی، تئوری مجموعه‌های راف، سرمایه اجتماعی.

## مقدمه

در سال‌های اخیر دستیابی به اهداف آموزش صرف، منوط به استفاده بهینه از منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی است، اما پویایی یک سازمان دولتی به عوامل مختلفی از جمله داشتن کارمندان خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به سازمان و دلبسته به کار خود وابسته است، تا در محیطی پویا و سالم با به‌کارگرفتن همه توان خویش برای کارایی بیشتر و بهتر این سازمان‌ها گام بردارند. مفهوم تعهد سازمانی در محیط‌های کاری، کماکان یکی از مفاهیم چالش‌برانگیز مورد تحقیق در حوزه‌های مدیریت، رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی است. در واقع، به تأکید کوهن<sup>۱</sup>، تحقیقات قابل توجهی تاکنون به مطالعه پیشایندها و پیامدهای تعهد در محیط کاری اختصاص یافته است. تعهد سازمانی نگرشی شغلی و حرفه‌ای است که به‌واسطه پیامدهای کاری و شغلی متعددی که برای سازمان‌ها داشته و دارد، مورد توجه قرار گرفته است (Shojaei, 2006, p.12). از طرفی، سرمایه اجتماعی به‌مثابه دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی سازمانی، به‌عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون‌سازمانی تعریف می‌شود که از طریق گرایش به هدف جمعی و اعتماد مشترک بین اعضا مشخص شده است (Leona & Van Buren, 2000, p.540). هر فعالیتی برای شروع حداقل نیازمند دو سرمایه است، سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی (نیروی کار). اما برای افزایش بهره‌وری نیازمند سرمایه دیگری است که به سرمایه و روابط اجتماعی معروف است (شریفیان ثانی، ۱۳۸۰، ص ۸؛ رحمانی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۵؛ علمی و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۲۴۵). تعداد کثیری از جامعه‌شناسان تصدیق می‌کنند که سرمایه اجتماعی در بعضی موارد با سرمایه انسانی شباهت دارد، مثل توانایی در ایجاد جریانی از مزایا در آینده (Chou, 2006, p.893). از دیرباز تا کنون، پژوهشگران دانشگاهی، مدیران و اداره‌کنندگان سازمان‌ها -خواه سازمان‌های عمومی و خصوصی، سازمان‌های تولیدی و خدماتی، یا سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی- به موضوع تعهد سازمانی کارکنان و عوامل مؤثر بر

آن علاقه‌مند بوده‌اند. از طرفی، از آنجا که سرمایه اجتماعی از طریق تبادلات مثبت در شبکه‌ای از روابط بین عاملان یک شبکه در گذر زمان پدید می‌آید، سازمان‌ها کوشش می‌کنند تعلق خاطر و دلبستگی روانی کارکنان خود را با توجه به آن‌ها و حمایت از آن‌ها کسب کنند (خورشید، ۱۳۹۱، ص ۱۱۸). بنابراین، هدف از این پژوهش، سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات<sup>۱</sup> با به‌کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف است.

## بیان مسئله

یکی از مسائل مهمی که همواره سازمان‌های دولتی بر آن تأکید دارند، میزان تعهد کارکنان در قبال سازمان و مسئولیت‌های کاریشان است. تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی، به لحاظ ویژگی‌های منحصربه‌فرد این سازمان‌ها، از عوامل استراتژیک در عملکرد و خدمت‌رسانی آن‌ها به شمار می‌آید. تعهد سازمانی در مدیریت و متون نظری علوم رفتاری عاملی کلیدی در روابط بین افراد و سازمان‌ها مطرح است و بسیاری از نظریه‌پردازان تعهد سازمانی را عاملی می‌دانند که وابستگی فرد را به سازمان تقویت می‌کند. اگر افراد به سازمان خود متعهد نباشند، عملکرد و قابلیت در سازمان و کارکنان کاهش می‌یابد. بررسی تعهد سازمانی از دیدگاه اجتماعی می‌تواند بسیاری از سرمایه‌ها و نیازهای فراموش شده در زمینه عوامل انسانی مؤثر بر تعهد کاری را نمایان کند. یکی از مفاهیم اجتماعی جدید در سازمان، که دامنه کاربرد و پژوهش بالقوه گسترده‌ای دارد و می‌تواند تقویت‌کننده تعهد سازمانی باشد، سرمایه اجتماعی کارکنان است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۸، ص ۱۸۸). از آنجا که سرمایه اجتماعی فرایندی است که به شکل‌گیری شبکه‌های اجتماعی و تسهیل هماهنگی و همکاری برای تحقق اهداف منجر می‌شود، بهترین بستر و زمینه مناسب برای تقویت تعهد سازمانی که یکی از چالش‌های مهم در سازمان‌های امروزی است، می‌باشد (فیلد<sup>۲</sup>، ۱۳۸۶). با سیال‌تر شدن نیروی انسانی در دهه اخیر و افزایش روند جابه‌جایی و ترک خدمت

۱. به دلیل اجازه‌ندادن سازمان، نویسندگان از بیان کردن نام شهرستان سازمان مورد مطالعه معذورند.

کارکنان، سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا با تقویت تعهد کارکنان خود از طریق به‌کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی و تأکید بر عوامل تأثیرگذار بر آن‌ها، از خروج نیروهای کاردان خود جلوگیری کنند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۸، ص ۱۲۰). به گفته محققان، روابط و تعاملات اجتماعی میان افراد، که به‌عنوان سرمایه اجتماعی معرفی شده است، بر موفقیت و تعالی همه نظام‌های اجتماعی و سازمانی تأثیر فراوانی می‌گذارد (Tymon & Stumpf, 2003, p.15). سرمایه اجتماعی از طریق روابط و تعاملات متقابل اجتماعی میان اعضای یک نظام اجتماعی ایجاد می‌شود و به‌عنوان نتیجه روابط اجتماعی توسعه می‌یابد، روابطی که افراد طی زمان با همدیگر برای ایجاد آن سرمایه‌گذاری می‌کنند. سرمایه اجتماعی با توانایی سازمان برای ایجاد تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت دارد و سازمان می‌تواند از طریق توجه به کارکنان خود و حمایت و پشتیبانی از آن‌ها، تعلق خاطر و دلبستگی روانی آن‌ها را کسب کند (Leona & Van Buren, 2000, p.541). امروزه با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکل‌های سنتی سرمایه‌ای مانند ساختمان‌ها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه‌های جدیدی مطرح شده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان‌ها دارند. یکی از این سرمایه‌ها، سرمایه اجتماعی است. یکی از آثار سرمایه اجتماعی، افزایش تعهد سازمانی نیروی انسانی سازمان‌هاست. در حقیقت، تعهد سازمانی، دغدغه مهم سازمان‌های امروزی است. زیرا محرک اساسی برای رسیدن به نتایج رضایت‌بخش و کسب مزیت رقابتی به‌شمار می‌رود (فراهانی، ۱۳۸۵، ص ۳۹). بنابراین، پرداختن به این موضوع ضروری است. از طرفی، به‌دلیل نیاز جامعه به ارتباطات و استفاده از فناوری‌های روز دنیا و ورود ایران به دهکده جهانی، نقش شرکت مخابرات ایران به‌عنوان متولی فناوری‌های روز دنیا و ورود ایران به دهکده جهانی، نقش بسیار تعیین‌کننده در بسترسازی استفاده از فناوری‌های نوین ارتباطی دارد، بسیار بااهمیت است. در این راستا یکی از مسائلی که شرکت مخابرات با آن روبه‌رو است، تعهد سازمانی کارکنان است و سالانه هزینه هنگفتی را صرف جذب، استخدام و آموزش کارکنان متخصص می‌کند که سرمایه‌های انسانی و اساسی‌ترین سرمایه‌های سازمانی هستند. خروج و ترک کارکنان از سازمان به هر نحوی ضررهای هنگفتی را به سازمان تحمیل می‌کند. بنابراین، شکی نیست انجام‌دادن تحقیقات گسترده و آگاهی از میزان تعهد سازمانی کارکنان این سازمان، از مسائل

مهمی است که نه تنها مهم، بلکه ضرورت محسوب می‌شود و بسیاری از مدیران شرکت مخابرات به دنبال آن می‌باشند. زیرا نپرداختن به این امر، تبعات ناخوشایندی از جمله عدم ارزیابی فنی تجهیزات منصوب شده توسط مخابرات به‌طور مستمر در دو بخش مراکز ارتباطات شهری و بین‌شهری، عدم نظارت بر کیفیت و روند خرید تجهیزات مخابراتی، عدم تدوین، بازرنگری و اصلاح دستورالعمل‌ها در زمینه روش‌های نگهداری و توسعه سیستم‌های مخابراتی به‌منظور بهبود کیفیت، عدم نظارت بر عملکرد پیمانکاران و ناظرین فنی در انجام‌دادن امور محوله و عدم برقراری سریع ارتباطات مخابراتی را در سطح ملی و بین‌المللی با حداقل زمان در پی خواهد داشت. بنابراین، این دغدغه محققان را بر آن داشته است که این موضوع مهم را بررسی کنند. در واقع، هدف از این پژوهش با توجه به اهمیت تعهد کارکنان در سازمان‌ها، دست‌یافتن به شناخت بیشتر از عوامل تأثیرگذار بر اجرای مؤثر و مناسب راهبرد تعهد سازمانی است. در این زمینه با توجه به تعریف‌های تعهد سازمانی و نیز سرمایه اجتماعی که هر دو بر ارتباطات و تعاملات میان افراد تأکید می‌کنند، این مقاله تلاش کرده است میزان تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی را بر تعهد سازمانی بسنجد. به‌طور خلاصه محققان در این مقاله به دنبال یافتن پاسخی مناسب به این پرسش هستند که چگونه می‌توان با به‌کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات را سنجید؟ با توجه به اینکه تئوری مجموعه‌های راف یک روش ریاضی جدید برای تحلیل داده‌های کسب‌شده و داده‌کاوی است و کاربردهای زیادی در مدیریت، مهندسی، تحلیل داده‌ها و پردازش تصویر و غیره دارد که کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، می‌تواند روش جدید و مناسبی برای تحلیل داده‌ها باشد.

همچنین، با استفاده از این روش با تقلیل اطلاعات، مجموعه‌ای از قواعد تلخیص‌شده پرمعنا حاصل می‌شود که کار تصمیم‌گیرنده را بسیار ساده می‌کند، از این رو، با توجه به رشد سریع حجم داده‌ها می‌تواند نقش بسیار مؤثری در سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری داشته باشد. به همین دلیل در این پژوهش سعی بر این بوده است که بتوان با روشی جدید و کاربردی به نتایج مطلوبی دست یافت.

## مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین تعریف، تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرد. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵، ص ۶۵). در تعریف دیگری تعهد سازمانی وفاداری کارکنان به سازمان، اشتیاق آنان به کار در سازمان، هماهنگی و سازگاری با اهداف و ارزش‌های سازمان و علاقه‌مندی نسبت به عضویت در سازمان بیان شده است (حضور و صالحی، ۱۳۹۱، ص ۵). وجه اشتراک تعریف‌های بیان‌شده این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص می‌کند و به واسطه این حالت فرد تصمیم به ماندن یا ترک سازمان می‌گیرد (زه‌دی، ۱۳۹۲، ص ۱۴). می‌یر و آلن (۱۹۹۷)، تعهد سازمانی را از سه جنبه تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر بررسی کرده‌اند. تعهد عاطفی، شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن احساس مثبت است. تعهد هنجاری، مجموعه فشارهای هنجاری درونی شده برای عمل کردن به روشی است که فرد اعتقاد دارد از نظر اخلاقی صحیح است. در این بعد، فرد ادامه‌دادن به کار را وظیفه و تکلیف خود می‌داند. تعهد مستمر، در این نوع تعهد فرد به علت بالابودن هزینه‌های ناشی از ترک سازمان به سازمان متعهد می‌ماند (Cichy et al., 2009, p.55). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان به سازمان دیگر، دار بودن نیروی انسانی متعهد است. وجود چنین نیروی متعهدی علاوه بر اینکه سرمایه اجتماعی سازمان محسوب می‌شود، وجهه سازمان را در اجتماع مهم جلوه می‌دهد و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (قاسمی، ۱۳۹۲). بنابراین، شناخت عوامل اثرگذار بر تعهد سازمانی کارکنان از جمله اقدامات اولیه در به‌کارگیری اثربخش سرمایه‌های انسانی سازمان است.

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهوم جدیدی است که به تازگی وارد متون علوم اقتصادی شده است و توانسته است در زمان کوتاهی جایگاهی مناسب در مباحث توسعه به دست آورد و سهم بسزایی در تبیین مسائل توسعه کسب کند. از سرمایه اجتماعی تعریف‌های گوناگونی ارائه شده و صاحب نظران از دیدگاه‌های مختلف به تعریف سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. به نظر ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی عبارت است از مجموع منابع بالفعل و بالقوه در دسترس افراد که ناشی از شبکه روابط متقابل بین فرد یا واحد اجتماعی است و شبکه و دارایی‌هایی را شامل می‌شود و احتمال بسیج شدن آن از طریق شبکه‌ها وجود دارد (Nahapiet & Ghoshal, 2002, p.250). سرمایه اجتماعی موقعیت‌ها و روابطی است که درون گروه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، امکان دسترسی به موقعیت‌های شغلی، نظریه‌ها، قدرت و نفوذ، اطلاعات، راهنمایی‌ها، سرمایه مالی، اعتماد و همکاری، حمایت احساسی و خیرخواهی را افزایش می‌دهد (Ogada, 2013, p.7).

### ابعاد سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی را می‌توان از دیدگاه‌های مختلفی مورد مطالعه قرار داد و در دسته‌بندی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی به سه بعد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای تقسیم شده است (Beugré, 2009, p.133):

۱. بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است؛ و شامل ادراک، باورها، و تصورات فرهنگی و اجتماعی مشترک است که به وسیله مفاهیم و خاطرات مشترک یا زبان مشترک مورد پذیرش افراد قرار گرفته است و میان آن‌ها باقی می‌ماند. این بعد شامل دو بعد، هدف‌های مشترک و فرهنگ مشترک است. هدف‌های مشترک به میزان درک و دیدگاه مشترک اعضای واحد اجتماعی نسبت به اهداف و نتایج فعالیت‌های گروه گفته می‌شود و فرهنگ مشترک نیز دربردارنده میزان هنجارهای رفتاری مشترک میان اعضا است؛ ۲. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: به ارتباطات میان بازیگرانی اشاره می‌کند که به طور متوالی در حال تسهیم اطلاعات هستند؛ ۳. بعد رابطه‌ای

سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در سازمان را دربرمی‌گیرد و دربردارنده میزان اعتماد متقابل اعضای یک واحد اجتماعی است زیرا که اعتماد عامل بسیار مهم و حیاتی در فراهم کردن ارتباطات متقابل اثربخش میان اعضا است.

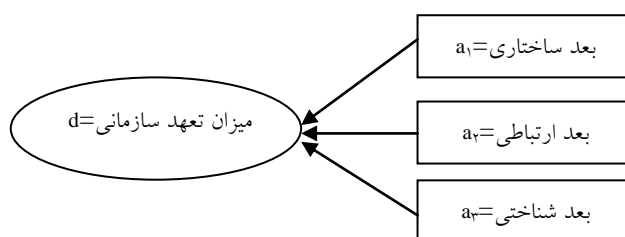
رونالد اینگلهارت در مطالعه‌ای بین‌کشوری سرمایه اجتماعی و اعتماد را بررسی کرد. تحقیق او نشان‌دهنده ارتباط قوی بین سطوح سرمایه اجتماعی و اعتماد تعمیم‌یافته بین ۲۹ کشور دارد. در ایران نیز پژوهش‌هایی، البته به‌طور محدود انجام گرفته است. وحدتی (۱۳۸۹) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان شرکت نفت و گاز پارس را بررسی کرده است. او مدل آلن و می‌یر را که تعهد را در سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری مطرح کرده، به‌کار گرفته است. یافته‌های وی حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی بر هر سه بعد تعهد سازمانی در جامعه مورد مطالعه تأثیر مثبت و مستقیم می‌گذارد. ندایی (۱۳۹۳) نیز در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان»، به شناخت سرمایه اجتماعی در حوزه کسب‌وکار مدل سه‌بعدی ناهاپیت و گوشال یا سه بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی، و مدل سه‌بعدی تعهد سازمان آلن و می‌یر، تعهد مستمر، تعهد عاطفی و تعهد هنجاری را به‌کار گرفته و تأثیر هر یک از این ابعاد بر تعهد سازمانی کارکنان بررسی و ارزیابی کرده است و به این نتیجه دست یافته است که هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. بهارلو (۱۳۸۷)، در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود رابطه سرمایه اجتماعی کارکنان با تعهد سازمانی را بررسی کرده است. سرمایه اجتماعی در این پژوهش طبق مدل ناهاپیت و گوشال و تعهد سازمانی نیز طبق مدل آلن و می‌یر بررسی شده است. نتیجه این تحقیق به شرح زیر به‌دست آمده است: ۱. میان سرمایه اجتماعی و تعهد عاطفی رابطه معناداری وجود دارد؛ ۲. میان سرمایه اجتماعی و تعهد مستمر رابطه معناداری وجود ندارد؛ ۳. میان سرمایه اجتماعی و تعهد هنجاری رابطه معناداری وجود دارد.

علاوه بر موارد یادشده به‌طور کلی و مختصر، در ایران رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد (شاه‌حسینی، ۱۳۸۷)، نقش مدیران (اصفهانی، ۱۳۸۴)، اعتماد اجتماعی (عباس‌زادگان، ۱۳۸۴) و... بررسی شده است.



### مدل مفهومی پژوهش

با توجه به متون نظری و پیشینه تحقیق، چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در حمایت بهتر سیستم یاری رساند. در بعد ساختاری، تناسب سازمانی، شکل و ترکیب شبکه و پیوندهای موجود در شبکه و در بعد شناختی، ارزش‌ها، حکایات و روایات مشترک و زبان مشترک، و در بعد ارتباطی، اعتماد، هنجارها، هویت مشترک و حس تعلق کارکنان از مفاهیم اساسی هستند که تبیین‌کننده سرمایه اجتماعی در سازمان هستند (فیلد، ۱۳۸۶) و با توجه به مفاهیم یادشده در زمینه تعهد سازمانی، می‌تواند مبنای خوبی برای سنجش تعهد سازمانی باشد و میزان تأثیرگذاری این ابعاد را بر تعهد سازمانی بسنجد. بنابراین، در این پژوهش به دنبال سنجش میزان تعهد سازمانی بین کارکنان شرکت مخابرات با به‌کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی هستیم (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

تئوری مجموعه‌های راف می‌تواند اساس و پایه‌ای برای استدلال تفصیلی با اطلاعات نامطمئن باشد (Pawlak, 1999, p.372). یکی از مهم‌ترین کاربردهای مجموعه‌های راف در مسائل مربوط به طبقه‌بندی و دسته‌بندی است. هدف اصلی از تحلیل مجموعه راف به دست آوردن مفاهیم تقریبی از داده‌های اکتسابی است و روش‌هایی را برای زدودن اطلاعات مازاد بر نیاز در اختیار می‌گذارد. می‌توان مجموعه راف را در حل مسائل اساسی در زمینه تحلیل داده‌ها به‌کار گرفت، از جمله مشخص کردن مجموعه‌ای از اشیا برحسب مقادیر ویژگی‌ها، یافتن وابستگی‌ها بین ویژگی‌ها،

زدودن (یا کاهش) ویژگی‌های مازاد (داده‌ها)، یافتن مهم‌ترین ویژگی‌ها، تولید قواعد تصمیم‌گیری. روش نظریه مجموعه‌های راف، اولین گام برای تجزیه و تحلیل داده‌های ناتمام، مبهم و غیردقیق است. این نظریه فقط اطلاعات ورودی (ارائه‌شده و موجود) را به کار می‌گیرد و مانند باقی روش‌ها مانند فازی و مدل‌های احتمالی، نیاز به در نظر گرفتن فرضیه‌های اضافی در مدل نمی‌باشد. به بیان دیگر، این نظریه به جای به کارگیری پارامترها و متغیرهای اضافی، تحلیل خود را فقط بر اساس ساختار اطلاعات موجود انجام می‌دهد. تئوری مجموعه‌های راف می‌تواند روابط و ساختارهای موجود و در عین حال عوامل مهم و اصلی تأثیرگذار بر داده‌ها را شناسایی و تفسیر کند. این مجموعه ویژگی‌های به دو دسته تقسیم می‌شوند، دسته‌ای از آن‌ها را که از نتایج آزمایش‌ها و اندازه‌گیری‌ها یا اطلاعات مشاهداتی، برای ما قابل برآوردند، ویژگی‌های (ویژگی‌ها) وضعیت می‌نامند و دسته دوم را که مربوط به تصمیم‌گیری کارشناسان، یا نتیجه اتفاقات است و تشخیص و ارزیابی نتایج با توجه به آن ویژگی‌ها انجام می‌گیرد، ویژگی یا ویژگی‌های تصمیم‌گیری می‌نامند. بنابراین، با توجه به دسته دوم از این ویژگی‌ها و مشاهده تفاوت‌ها و طبقه‌بندی‌ها متفاوت بین آن‌ها در موضوعات (نمونه‌ای) مختلف، می‌توان ویژگی‌های وضعیت نمونه‌ها را بررسی کرد (Arabani & Amani, 2007, p.550). در این تحقیق دو نوع متغیر تصمیم و متغیرهای شرطی در نظر گرفته شده است. در راف، متغیرهای شرطی، بر اساس سه سطح ساختاری، ارتباطی و شناختی بوده و متغیر تصمیم میزان تعهد سازمانی است.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه مورد بررسی از طریق پرسشنامه پیمایش شد. جامعه آماری این پژوهش شامل همه کارکنان شرکت مخابرات به تعداد ۶۵۰ نفر است که با رجوع به جدول مورگان، حجم نمونه ۲۴۲ نفر تعیین شد. در این پژوهش، ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای با ۱۷ گویه است که سرمایه اجتماعی با به کارگیری پرسشنامه گوشال و ناهاپیت (۱۹۹۸) با ۱۰ گویه و تعهد سازمانی با پرسشنامه آلن و می‌یر (۲۰۰۴) با ۷ گویه طراحی خواهد شد. برای سنجش گویه‌های این تحقیق

مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت به کار گرفته شده است. برای سنجش روایی (اعتبار) اندازه‌گیری متغیرها به روایی محتوایی و ساختاری توجه شده است. بدین صورت که برای آزمون روایی محتوایی نظر خبرگان به کار گرفته شد. ضمن اینکه اعتبار ساختاری از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد تا محققان مطمئن شوند همه گویه‌ها به متغیر مربوطه تعلق دارد. ضرایب آلفای کرونباخ بالای ۰٫۷ بوده است که بیان‌کننده پایایی خوب و مطلوب است. شایان ذکر است ۱۷ گویه پرسشنامه یادشده، در حقیقت میزان تعهد سازمانی را اندازه‌گیری می‌کنند. بنابراین، حداقل امتیاز یک پاسخگو ۱۷ بوده و حداکثر امتیاز دریافتی پاسخگو ۸۵ است. به‌طور کلی، در این تحقیق سه سطح برای صفت تصمیم‌گیری در نظر گرفته شد که در جدول ۱ بیان شده است:

جدول ۱. نحوه رده‌بندی ویژگی‌ها ( $a \in A$ )

ردیف	دامنه امتیازها	ارزش کلامی	کد یا ارزش عددی
۱	$17 \leq a(x) \leq 34$	کم	۱
۲	$35 \leq a(x) \leq 52$	متوسط	۲
۳	$53 \leq a(x) \leq 85$	زیاد	۳

صفت تصمیم‌گیری و دسته‌بندی آن در جدول ۲ بیان شده است:

جدول ۲. ویژگی تصمیم‌گیری و ارزش‌های کلامی آن

حالات در نظر گرفته شده			صفت تصمیم‌گیری
کم	متوسط	زیاد	میزان تعهد سازمانی

دو نوع قاعده در هر جدول تصمیم‌گیری اجرا شدند:

۱. قاعده‌های ناسازگار (متناقض): قاعده‌هایی اند که ویژگی‌های موقعیتی یکسان و ویژگی‌های تصمیم متفاوت دارند.
۲. قاعده‌های سازگار (یکسان): قاعده‌هایی هستند که ویژگی‌های موقعیتی متفاوت و ویژگی‌های تصمیم گوناگون دارند. براساس این دو قاعده می‌توان کلاس‌های هم‌ارزی تصمیم و موقعیت را نوشت و بعد از تشکیل ماتریس تقلیل می‌توان استنتاج کرد.

### نتایج تحلیل تئوری مجموعه‌های راف

با در نظر گرفتن میزان تعهد سازمانی در ستون  $d$  به عنوان ویژگی تصمیم‌گیری و در نظر گرفتن ویژگی‌های موقعیت مختلف در ستون‌های  $a_1$  تا  $a_3$  تحلیل داده‌ها انجام گرفت، به جای اعداد یادشده در جدول ۱ کدهای آن‌ها را جایگزین کرده است و به عبارتی آن‌ها را استاندارد می‌کنیم. سیستم اطلاعات در جدول ۳ نشان داده شده است:

جدول ۳. جدول تصمیم

U	$a_1$ = بعد ساختاری	$a_2$ = بعد ارتباطی	$a_3$ = بعد شناختی	$d$ = تعهد سازمانی	N
X <sub>1</sub>	۲	۳	۳	۲	۱۴
X <sub>۲</sub>	۲	۲	۳	۳	۳۱
X <sub>۳</sub>	۲	۱	۱	۱	۲۰
X <sub>۴</sub>	۱	۲	۳	۱	۱۹
X <sub>۵</sub>	۳	۱	۲	۲	۱۱
X <sub>۶</sub>	۳	۲	۳	۳	۱۶
X <sub>۷</sub>	۲	۱	۲	۱	۱۲
X <sub>۸</sub>	۱	۲	۲	۲	۱۳
X <sub>۹</sub>	۳	۳	۳	۳	۱۵
X <sub>۱۰</sub>	۲	۲	۱	۳	۹
X <sub>۱۱</sub>	۲	۲	۱	۲	۱۷
X <sub>۱۲</sub>	۲	۳	۱	۳	۱۰
X <sub>۱۳</sub>	۳	۳	۳	۲	۳۱
X <sub>۱۴</sub>	۲	۳	۱	۱	۹
X <sub>۱۵</sub>	۲	۲	۱	۱	۱۵

جدول ۴. مؤلفه‌های ناسازگار در جدول تصمیم‌گیری

U	$a_1$ = بعد ساختاری	$a_2$ = بعد ارتباطی	$a_3$ = بعد شناختی	$d$ = تعهد سازمانی
X <sub>۹</sub>	۳	۳	۳	۳
X <sub>۱۳</sub>	۳	۳	۳	۲
X <sub>۱۰</sub>	۲	۲	۱	۳
X <sub>۱۱</sub>	۲	۲	۱	۲
X <sub>۱۵</sub>	۲	۲	۱	۱
X <sub>۱۲</sub>	۲	۳	۱	۳
X <sub>۱۴</sub>	۲	۳	۱	۱

جدول ۵. مؤلفه‌های سازگار جدول تصمیم‌گیری

U	a <sub>1</sub> = بعد ساختاری	a <sub>2</sub> = بعد ارتباطی	a <sub>3</sub> = بعد شناختی	d = تعهد سازمانی
X <sub>1</sub>	۲	۳	۳	۲
X <sub>2</sub>	۲	۲	۳	۳
X <sub>3</sub>	۲	۱	۱	۱
X <sub>4</sub>	۱	۲	۳	۱
X <sub>5</sub>	۳	۱	۲	۲
X <sub>6</sub>	۳	۲	۳	۳
X <sub>7</sub>	۲	۱	۲	۱
X <sub>8</sub>	۱	۲	۲	۲

در جدول‌های تصمیم‌قاعده‌هایی را در نظر می‌گیریم که سازگار باشند. به همین دلیل مؤلفه‌های جدول ۴ را کنار می‌گذاریم و در مرحله بعد جدول ۵ را مد نظر قرار می‌دهیم.

#### مجموعه هم‌ارزی

اگر  $P \subseteq R$  باشد، آنگاه اشتراک  $P$  مساوی مجموعه تهی نباشد، همه روابط هم‌ارز متعلق به  $P$  نیز یک رابطه هم‌ارز است و با  $IND(P)$  نمایش داده می‌شود. بنابراین،  $U/IND(P)$  یا به اختصار  $U/P$  به دانشی اشاره می‌کند که با خانواده هم‌ارزی‌ها در  $P$  سروکار دارد که دانش پایه‌ای  $P$  در رابطه با  $U$  حول سیستم وابستگی خوانده می‌شود.

$$A = \{a_1, a_2, a_3\} \quad V(d) = \{1, 2, 3\} \text{ برد مقادیر تصمیم}$$

$$D_1 = \{x \in U : d(x) = 1\} = \{x_3, x_4, x_7\} \quad D_2 = \{x \in U : d(x) = 2\} = \{x_1, x_5, x_8\}$$

$$D_3 = \{x \in U : d(x) = 3\} = \{x_2, x_6\} \quad U/D = [\{\{x_3, x_4, x_7\}, \{x_1, x_5, x_8\}, \{x_2, x_6\}\}]$$

#### مجموعه کلاس‌های هم‌ارزی

$$X_1 = \{x \in U \mid d(x) = 1\} = \{x_3, x_4, x_7\}$$

$$X_2 = \{x \in U \mid d(x) = 2\} = \{x_1, x_5, x_8\}$$

$$X_3 = \{x \in U \mid d(x) = 3\} = \{x_2, x_6\}$$

براساس سه مجموعه  $X^1$  و  $X^2$  و  $X^3$  تقریب پایین و بالا را برای هر سه مجموعه به دست

می آوریم.  $A$  به این شرح تعریف می شود:  $A = \{a^1, a^2, a^3\}$

جدول ۶. تقریب سه مجموعه مفهومی  $X^1, X^2, X^3$

$X_1$	$X_2$	$X_3$
$[x^3]_a = \{x^3\}$	$[x^1]_a = \{x^1\}$	$[x^2]_a = \{x^2\}$
$[x^4]_a = \{x^4\}$	$[x^5]_a = \{x^5\}$	$[x^6]_a = \{x^6\}$
$[x^7]_a = \{x^7\}$	$[x^8]_a = \{x^8\}$	

$$\frac{U}{IA} = \frac{U}{A} = \{\{x^1\}, \{x^2\}, \{x^3\}, \{x^4\}, \{x^5\}, \{x^6\}, \{x^7\}, \{x^8\}\}$$

$$AX_1 = \{x^3, x^4, x^7\}$$

$$AX_2 = \{x^1, x^5, x^8\}$$

$$AX_3 = \{x^2, x^6\}$$

$$\underline{AX} = \left\{ X \in U \mid \frac{X}{A} = [X]_A \subseteq X \right\}$$

میزان دقت مجموعه راف را می توان براساس ضریب های دقت زیر تعیین کرد:

$$a_A(X_1) = \left| \frac{\underline{AX}_1}{\overline{AX}_1} \right| = \frac{3}{3} \quad a_A(X_2) = \left| \frac{\underline{AX}_2}{\overline{AX}_2} \right| = \frac{3}{3} \quad a_A(X_3) = \left| \frac{\underline{AX}_3}{\overline{AX}_3} \right| = \frac{2}{2} \quad a_A(X) = \left| \frac{\underline{AX}}{\overline{AX}} \right|$$

ماتریس تفکیک پذیری (برای تقلیل)

جدول ۷. ماتریس تفکیک پذیری

U	$X^1$	$X^2$	$X^3$	$X^4$	$X^5$	$X^6$	$X^7$	$X^8$
$X^1$								
$X^2$	$a^2$							
$X^3$	$a^2, a^3$	$a^3$						
$X^4$	$a^1, a^2$	$a^1, a^2$	$\lambda$					
$X^5$	$\lambda$	$a^1, a^2, a^3$	$a^1, a^3$	$a^1, a^2, a^3$				
$X^6$	$a^1, a^2$	$\lambda$	$a^1, a^2, a^3$	$a^1, a^2$	$a^2, a^3$			
$X^7$	$a^2, a^3$	$a^2, a^3$	$\lambda$	$\lambda$	$a^1$	$a^1, a^2, a^3$		
$X^8$	$\lambda$	$a^1, a^3$	$a^1, a^2, a^3$	$a^1, a^3$	$\lambda$	$a^1, a^3$	$a^1, a^2$	

## یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق به شرح زیر است:

با توجه به مجموعه  $AX_1$  می‌توان نتیجه گرفت پاسخگویان یادشده در این مجموعه مطمئن هستند میزان تعهد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح کم است. همچنین، با توجه به مجموعه  $AX_1$  می‌توان بیان کرد که بین پاسخگویان یادشده در این مجموعه افرادی بیان می‌کنند احتمالاً میزان تعهد سازمانی در سطح کم بوده و ابعاد سرمایه اجتماعی احتمالاً در سطح کم است. با توجه به مجموعه  $AX_2$  می‌توان بیان کرد پاسخگویان یادشده در این مجموعه کاملاً مطمئن‌اند که میزان تعهد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح متوسط است. از سوی دیگر، با توجه به مجموعه  $AX_2$  می‌توان اظهار کرد بین پاسخگویان یادشده در این مجموعه افرادی بیان می‌کنند احتمالاً میزان تعهد سازمانی در سطح متوسطی بوده و ابعاد سرمایه اجتماعی احتمالاً در سطح متوسط‌اند.

با دقت در مجموعه  $AX_3$  می‌توان بیان کرد تعداد پاسخگویان یادشده در این مجموعه کاملاً مطمئن‌اند که میزان تعهد سازمانی و ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح زیاد است. از سوی دیگر، با توجه به مجموعه  $AX_3$  می‌توان بیان کرد بین پاسخگویان یادشده در این مجموعه افرادی بیان کرده‌اند میزان تعهد سازمانی در سطح زیاد است و ابعاد سرمایه اجتماعی احتمالاً در سطح بالایی است.

## قوانین تصمیم

جدول ۸. قواعد تصمیم‌گیری

IF $a_1=2, a_2=1, a_3=1$ THEN Result=1
IF $a_1=1, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=1
IF $a_1=2, a_2=1, a_3=2$ THEN Result=1
IF $a_1=2, a_2=3, a_3=3$ THEN Result=2
IF $a_1=3, a_2=1, a_3=2$ THEN Result=2
IF $a_1=1, a_2=2, a_3=2$ THEN Result=2
IF $a_1=2, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=3
IF $a_1=3, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=3

با توجه به تقلیل داده‌ها و جدول تقلیل، می‌توانیم توصیفی با توجه به تقلیل داده‌ها و همچنین جدول تقلیل می‌توانیم توصیفی از  $d=1$  را به وسیله قید  $a_2=1$  داشته باشیم که تقلیل‌کننده ارزشی نامیده می‌شود.

$$\text{IF } a_2=1 \text{ THEN Result}=1$$

بنابراین، اگر ابعاد سرمایه اجتماعی در سطح کمی باشند، آنگاه میزان تعهد سازمانی هم در سطح کمی خواهد بود. با استدلال مشابه می‌توان هشت قاعده یادشده را به شرح زیر خلاصه کرد:

$$\text{IF } a_1=2, a_2=1 \text{ THEN Result}=1$$

$$\text{IF } a_1=3, a_2=2 \text{ THEN Result}=2$$

$$\text{IF } a_2=2, a_3=3 \text{ THEN Result}=3$$

روش دوم در چگونگی عمل با ناسازگارها، حذف اشیائی است که با ضریب درستی و دقت کمتری می‌باشند. با توجه به جدول ۳ داریم:

$$D_1=\{x_3, x_4, x_7, x_{14}, x_{15}\} \quad D_2=\{x_1, x_5, x_8, x_{11}, x_{13}\} \quad D_3=\{x_2, x_6, x_9, x_{10}, x_{12}\}$$

به علاوه، برای مجموعه کلاس‌های هم‌ارزی نسبت به ویژگی‌های شرطی در  $A$ ، یعنی  $\frac{U}{A}$  داریم:

$$\frac{U}{A} = \frac{U}{A} = \{\{x_1\}, \{x_2\}, \{x_3\}, \{x_4\}, \{x_5\}, \{x_6\}, \{x_7\}, \{x_8\}, \\ \{x_9\}, \{x_{10}\}, \{x_{11}\}, \{x_{12}\}, \{x_{13}\}, \{x_{14}\}, \{x_{15}\}\}$$

همین‌طور برای تقریب‌های پایین و بالای هر یک از مجموعه‌های مفهومی یا مقدماتی  $D_i$ ، با

توجه به مجموعه ویژگی‌های شرطی در  $A$ ، برای  $i = 1, 2, 3$  بنا به تعریف داریم:

$$\overline{AD}_i = U\{Y \in U/A \mid Y \cap D_i \neq \emptyset\} \quad \underline{AD}_i = U\{Y \in U/A \mid Y \subseteq D_i\}$$

بنابراین:

$$AD_1 = \{x_3, x_4, x_7\}, \quad \underline{AD}_1 = \{x_3, x_4, x_7, x_{14}, x_{15}, x_{10}, x_{11}\}$$

$$AD_2 = \{x_1, x_5, x_8\}, \quad \underline{AD}_2 = \{x_1, x_5, x_8, x_{11}, x_{10}, x_{15}, x_{13}, x_9\}$$

$$AD_3 = \{x_2, x_6\}, \quad \underline{AD}_3 = \{x_2, x_6, x_9, x_{14}, x_{10}, x_{11}, x_{15}, x_{12}, x_{14}\}$$



همان‌طور که اشاره شد، عناصر ناسازگار با ضریب درستی کمتر حذف می‌شود.

جدول ۹. جدول محاسباتی ضریب درستی

ردیف	$D_i$	$\underline{AD}_i$ و $\overline{AD}_i$	$\underline{\lambda}(D_i)$	$\overline{\lambda}(D_i)$	$\lambda(D_i)$
۱	{x۳, x۴, x۷, x۱۴, x۱۵}	{x۳, x۴, x۷}, {x۳, x۴, x۷, x۱۴, x۱۲, x۱۵, x۱۰, x۱۱}	$\frac{۳}{۱۵}$	$\frac{۸}{۱۵}$	$\frac{۳}{۸}$
۲	{x۱, x۵, x۸, x۱۱, x۱۳}	{x۱, x۵, x۸}, {x۱, x۵, x۸, x۱۱, x۱۰, x۱۵, x۱۳, x۹}	$\frac{۳}{۱۵}$	$\frac{۸}{۱۵}$	$\frac{۳}{۸}$
۳	{x۲, x۶, x۹, x۱۰, x۱۲}	{x۲, x۶}, {x۲, x۶, x۹, x۱۴, x۱۰, x۱۱, x۱۵, x۱۲, x۱۴}	$\frac{۲}{۱۵}$	$\frac{۹}{۱۵}$	$\frac{۲}{۹}$

پس x۱۴ و x۱۳ و x۱۵ حذف می‌شوند.

جدول ۱۰. جدول تصمیم

U	a۱ = بعد ساختاری	a۲ = بعد ارتباطی	a۳ = بعد شناختی	d = تعهد سازمانی
X۱	۲	۳	۳	۲
X۲	۲	۲	۳	۳
X۳	۲	۱	۱	۱
X۴	۱	۲	۳	۱
X۵	۳	۱	۲	۲
X۶	۳	۲	۳	۳
X۷	۲	۱	۲	۱
X۸	۱	۲	۲	۲
X۹	۳	۳	۳	۳
X۱۰	۲	۲	۱	۳
X۱۱	۲	۲	۱	۲
X۱۲	۲	۳	۱	۳

### مجموعه حداقلی از ویژگی‌ها

از آنجا که متغیر تصمیم (d) دارای سه وضعیت (زیاد، متوسط و کم) است، می‌توان مجموعه‌های

حداقلی ساخت. به این ترتیب که پاسخگویی که امتیاز ۱ به متغیر تصمیم داده‌اند، در یک مجموعه، پاسخگویی که امتیاز ۲ به میزان تعهد سازمانی داده‌اند، در یک مجموعه، و پاسخگویی که امتیاز ۳ به متغیر تصمیم داده‌اند، در یک مجموعه قرار می‌دهیم. به سه مجموعه ایجاد شده کلاس‌های هم‌ارزی تصمیم گفته می‌شود.

$$X_1 = \{x \in U \mid d(x) = 1\} = \{x_3, x_4, x_7\}$$

$$X_2 = \{x \in U \mid d(x) = 2\} = \{x_1, x_5, x_8, x_{11}\}$$

$$X_3 = \{x \in U \mid d(x) = 3\} = \{x_2, x_6, x_9, x_{10}, x_{12}\}$$

براساس سه مجموعه  $X_1$  و  $X_2$  و  $X_3$  تقریب پایین و بالا را برای هر سه مجموعه به دست

می‌آوریم که  $A$  به این شرح تعریف می‌شود:  $A = \{a_1, a_2, a_3\}$

جدول ۱۱. تقریب سه مجموعه مفهومی  $X_1$  و  $X_2$  و  $X_3$

$X_1$	$X_2$	$X_3$
$[x_3]_a = \{x_3\}$	$[x_1]_a = \{x_1\}$	$[x_2]_a = \{x_2\}$
$[x_4]_a = \{x_4\}$	$[x_5]_a = \{x_5\}$	$[x_6]_a = \{x_6\}$
$[x_7]_a = \{x_7\}$	$[x_8]_a = \{x_8\}$	$[x_9]_a = \{x_9\}$
	$[x_{11}]_a = \{x_{11}\}$	$[x_{10}]_a = \{x_{10}\}$
		$[x_{12}]_a = \{x_{12}\}$

$$\frac{U}{IA} = \frac{U}{A} = \{\{x_1\}, \{x_2\}, \{x_3\}, \{x_4\}, \{x_5\}, \{x_6\}, \{x_7\}, \{x_8\}, \{x_9\}, \{x_{10}\}, \{x_{11}\}, \{x_{12}\}\}$$

## قوانین تصمیم

جدول ۱۲. قواعد تصمیم‌گیری

IF $a_1=2, a_2=1, a_3=1$ THEN Result=1
IF $a_1=1, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=1
IF $a_1=2, a_2=1, a_3=2$ THEN Result=1
IF $a_1=2, a_2=3, a_3=3$ THEN Result=2
IF $a_1=3, a_2=1, a_3=2$ THEN Result=2
IF $a_1=1, a_2=2, a_3=2$ THEN Result=2

ادامهٔ جدول ۱۲. قواعد تصمیم‌گیری

IF $a_1=2, a_2=2, a_3=1$ THEN Result=2
IF $a_1=2, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=3
IF $a_1=3, a_2=2, a_3=3$ THEN Result=3
IF $a_1=3, a_2=3, a_3=3$ THEN Result=3
IF $a_1=2, a_2=2, a_3=1$ THEN Result=3
IF $a_1=2, a_2=3, a_3=1$ THEN Result=3

### بحث و نتیجه

همان‌طور که بیان شد، هدف از پژوهش حاضر سنجش میزان تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات با به‌کارگیری ابعاد سرمایه اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف بوده است. نتایج این پژوهش نشان داد با توجه به اینکه شاخص‌های تشکیل‌دهندهٔ بعد ساختاری سرمایه اجتماعی کارکنان شامل رابطه و پیوندهای موجود در شبکه‌های اجتماعی، شکل و ترکیب شبکه و جز آن است، در نتیجه هرچه روابط در سازمان غیررسمی‌تر و روابط میان اعضا شدت و استحکام کمتری داشته باشد، باعث می‌شود اندازهٔ شبکه‌های موجود در سازمان وسیع و کمتر تحمیلی باشد که خود موجب افزایش سرمایه اجتماعی در بین اعضای گروه می‌شود و مراتب تقویت تعهد سازمانی کارکنان را فراهم می‌کند، که با تحقیقات وحدتی (۱۳۸۹)، ندایی (۱۳۹۳) و بهارلو (۱۳۸۷) همخوانی دارد. همچنین، با توجه به اینکه بعد ارتباطی از ابعاد سرمایه اجتماعی ماهیت روابط در یک سازمان را دربرمی‌گیرد و شامل شاخص‌های دربردارندهٔ میزان اعتماد متقابل اعضای یک واحد اجتماعی است، اگر میزان اعتماد متقابل میان اعضای یک واحد اجتماعی بالا باشد، آنگاه موجب افزایش تعهد سازمانی خواهد شد. زیرا اعتماد عامل بسیار مهم و حیاتی در فراهم‌کردن ارتباطات متقابل اثربخش میان اعضا است و زمانی که کارکنان نسبت به یکدیگر اعتماد دارند، اطلاعات و دانسته‌های خود را با رضایت و اهتمام بیشتری در اختیار دیگران قرار می‌دهند و تعاملات مناسب‌تری بین آن‌ها شکل می‌گیرد که خود باعث تقویت تعهد سازمانی کارکنان می‌شود. این نتایج نیز با یافته‌های وحدتی (۱۳۸۹)، ندایی (۱۳۹۳) و بهارلو (۱۳۸۷) همخوانی دارد. از طرفی، با

توجه به نتایج می‌توان گفت بعد شناختی سرمایه اجتماعی کارکنان شامل دو بعد هدف‌های مشترک و فرهنگ مشترک است و دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان یا درک مشترک ایشان درون یک شبکه اجتماعی است و شاخص‌های تشکیل‌دهنده این بعد از سرمایه اجتماعی شامل ادراک، باورها، و تصورات فرهنگی و اجتماعی مشترک است که به وسیله مفاهیم و خاطرات مشترک یا زبان مشترک مورد پذیرش افراد قرار گرفته است و میان آن‌ها باقی می‌ماند. بنابراین، اگر اتفاق نظر کاملی درباره اهمیت این ارزش‌ها وجود داشته باشد، سازمان فرهنگی قوی دارد که خود به تقویت تعهد سازمانی منجر خواهد شد. زیرا عملکرد افراد در هر سازمان متأثر از فرهنگ سازمان و نیز اهداف، ارزش‌ها، علائم و زبان مشترک است. این نتایج نیز با پژوهش‌های وحدتی (۱۳۸۹)، ندایی (۱۳۹۳) و بهارلو (۱۳۸۷) همسو است.

### پیشنهادهای

نتایج این پژوهش حاکی از آن است که هر چه روابط در سازمان غیررسمی‌تر، شدت و استحکام روابط میان اعضا ضعیف‌تر، و روابط ساختارنیافته و بی‌نظم و ترتیب باشد و اندازه شبکه‌های موجود در سازمان وسیع و کمتر تحمیلی بوده و اجبار برای تبعیت کمتر باشد، سرمایه اجتماعی بین اعضای این گروه‌ها بیشتر است که باعث تقویت تعهد سازمانی کارکنان می‌شود. بنابراین، به مدیران شرکت مخابرات پیشنهاد می‌شود توجه بیشتری نسبت به منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل در اثربخشی سازمان داشته باشند. در حقیقت، مدیران شرکت مخابرات می‌توانند به وسیله شناخت عوامل مؤثر در ارتقا یا تضعیف سرمایه اجتماعی و تنظیم رابطه این عناصر، همچنین، تقویت عناصر موجود سرمایه اجتماعی و مبارزه با عواملی که باعث فرسایش آن می‌شود، تلاش کنند و نشانه‌های ضعف و سست شدن نظام ارزشی و هنجاری را که به افت سرمایه اجتماعی منجر می‌شود، شناسایی کرده و با آن مقابله کنند تا بدین صورت موجب افزایش وفاداری کارکنان خود به سازمان شوند و کارکنان تمایل کمتری برای ترک سازمان یا غیبت در کار داشته باشند و به کار و سازمان خود متعهدتر باشند. همچنین، مدیران باید به این مهم توجه کنند که آرمان‌های مشترک، وفاق اجتماعی، تقدم و ترجیح منافع جمعی بر منفعت‌جویی‌های فردی و احترام به ارزش‌های والای انسانی از

**سنجش تعهد سازمانی کارکنان شرکت مخابرات با تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی با رویکرد تئوری مجموعه‌های راف □ ۲۷۱**

مخازن مولد ذخیره‌ساز سرمایه اجتماعی است و بی‌توجهی به آن باعث می‌شود سرمایه اجتماعی از زاینده‌گی و جوشش فرو افتد و در نتیجه تعهد کارکنان به سازمان کاهش یابد. همچنین، پیشنهاد می‌شود مدیران در برانگیختن کارکنان خود از طریق توجه بیشتر به وضعیت روحی آنان برای بهتر انجام‌دادن وظایف و اثربخش‌تر بودن آنها در سازمان تلاش بیشتری کنند تا بدین وسیله کارکنان به سازمان خود متعهدتر باشند.

## منابع و مأخذ

۱. الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی اصل محور توسعه. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۷، صفحات ۱۶-۲۲.
۲. بهارلو، علی عسکر (۱۳۸۷). شناسایی رابطه سرمایه اجتماعی کارکنان با تعهد سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی.
۳. حضوری، محمدجواد و صالحی، علی (۱۳۹۱). ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران: بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، شماره ۲، صفحات ۱-۲۲.
۴. خورشید، صدیقه (۱۳۹۱). مطالعه تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان (بررسی موردی بانک‌های دولتی شهر تهران). فرایند مدیریت توسعه، شماره ۱، صفحات ۱۴۷-۱۱۵.
۵. رحمانی، تیمور، امیری، میثم و عباسی‌نژاد، حسین (۱۳۸۶). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رشد اقتصادی ایران (مطالعه موردی: استان‌های کشور با روش اقتصادسنجی فضایی). فصل‌نامه پژوهش‌های اقتصادی، شماره ۲، صفحات ۱-۳۰.
۶. زهدی، امین (۱۳۹۲). بررسی تأثیر تعهد حرفه‌ای بر ابعاد تعهد سازمانی کارکنان بانک قوامین استان خراسان رضوی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، دانشکده علوم انسانی.
۷. ساروقی، احمد (۱۳۷۵). تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت. فصل‌نامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵، صفحات ۶۵-۷۳.
۸. شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری. فصل‌نامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی، شماره ۲، صفحات ۵-۱۸.
۹. علمی، زهرا، شارع‌پور، محمود و حسینی، امیرحسین (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی و چگونگی تأثیر آن بر اقتصاد. مجله تحقیقات اقتصادی، شماره ۷۱، صفحات ۲۹۶-۲۳۹.

۱۰. فراهانی، نیکچه (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی. *مجله جامعه‌شناسی ایرانیان*، دوره ۶، شماره ۱، صفحات ۳۵-۴۷.

۱۱. فیلد، جان (۱۳۸۶). *سرمایه اجتماعی*. ترجمه غلامرضا غفاری و حسین رمضانی، تهران: انتشارات کویر.

۱۲. قاسمی، فرزانه (۱۳۹۲). بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر تعهد سازمانی کارکنان در صنعت بیمه، مورد مطالعاتی: شرکت‌های بیمه خصوصی خراسان جنوبی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، دانشکده علوم انسانی.

۱۳. ندایی، عسکر (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آستارا.

14. Angle, H.L. & Perry, J.L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administration Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
15. Arabani, M. & Amani, B. (2007). Evaluating of the parameters affecting urban Trip-Generation. *Iranian Journal of Science & Technology*, 31(5), 547-560.
16. Beugré, C.D. (2009). Exploring the neural basis of fairness: A model of neuro-organizational justice. *Journal Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 110(2), 129-139.
17. Chou, Y.K. (2006). Three simple models of social capital and economic growth. *The Journal of Socio-Economics*, 35(5), 889-912.
18. Cichy, R., Jaj, C.H. & Kim, S. (2009). The relationship between organizational commitment and contextual performance among private club leader. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 53-62.
19. Leona, C.R. & Van Buren, H.J. (2000). Organizational social and employment practices. *Academy of Management Review*, 24(3), 538-555.
20. Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (2002). Social Capital, Intellectual Capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
21. Ogada, R. (2013). *The influence of social capital on career success for staff of the county, government of Mombasa*. Doctoral dissertation, Nairobi, Kenya, University of Nairobi.
22. Pawlak, Z. (1999). Rough classification. *Man Machine Studies*, 51(2), 369-383.
23. Shojaei Far, H. (2006). *The relationship between job satisfaction and organizational commitment of their faculty director at the University of Mashhad*. Master's thesis, University of Educational Sciences, Ferdowsi University of Mashhad.
24. Tymon, W.G. & Stumpf, S.A. (2003). Social capital in the success of knowledge workers Career. *Development International*, 8(1), 12-20.