





دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت - گروه دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه: کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مدیریت تحول

عنوان: تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و بهره وری  
کارکنان ستاد مرکزی سازمان بیمه سلامت ایران

استاد راهنما:

سرکار خانم دکتر ماندان مؤمنی

استاد مشاور:

سرکار خانم دکتر لیلا فرجو

پژوهشگر:

امیرحسین امیری فرد

زمستان ۱۳۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Central Tehran Branch

Faculty Of management - Department of Public Management

M.A Thesis

On: change management

**subject:**

Determination of the Relation Between Social Capital and Productivity  
of the Staff in Iran health Insurance Organization

**Thesis Advisor:**

Mandan Momeni (Ph.D)

**Consulting Advisor:**

leyla Farjo (Ph.D)

**by:**

amirhassan amirifard

winter 2013

## فهرست مطالب

شماره مطلب	عنوان مطالب	صفحه
۱-۱	مقدمه	۲
۲-۱	بیان مسئله	۲
۳-۱	اهمیت موضوع تحقیق و انگیزه انتخاب آن	۴
۴-۱	هدفهای تحقیق	۵
۵-۱	چارچوب نظری	۵
۶-۱	مدل نظری تحقیق	۷
۱-۶-۱	فرضیه اصلی	۸
۲-۶-۱	فرضیه های فرعی	۸
۷-۱	روش تحقیق	۸
۸-۱	روش جمع آوری اطلاعات	۸
۹-۱	قلمرو تحقیق	۸
۱۰-۱	جامعه و حجم نمونه	۸
۱۱-۱	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها و واژه های کلیدی	۸
فصل دوم	ادبیات و پیشینه تحقیق	۱۱
بخش اول		
۱-۲	مقدمه	۱۲
۲-۲	سرمایه اجتماعی	۱۲
۱-۲-۲	مفهوم سرمایه	۱۲
۲-۲-۲	تفاوت انواع سرمایه	۱۳
۳-۲-۲	مفهوم سرمایه اجتماعی	۱۴
۱-۳-۲-۲	تاریخچه مفهوم سرمایه اجتماعی	۱۶
۴-۲-۲	ابعاد سرمایه اجتماعی	۱۷
۵-۲-۲	عوامل ساخت سرمایه اجتماعی	۱۸
۶-۲-۲	تعاریف سرمایه اجتماعی	۱۹
۷-۲-۲	اهمیت سرمایه اجتماعی	۲۰
۸-۲-۲	ویژگی مدیران ایجاد کننده سرمایه اجتماعی	۲۱

۲۱	فواید و مزایای سرمایه اجتماعی	۹-۲-۲
۲۱	دام های سرمایه اجتماعی	۱۰-۲-۲
۲۲	روشهای ایجاد و حفظ سرمایه اجتماعی	۱۱-۲-۲
۲۲	دین و سرمایه اجتماعی	۱۲-۲-۲
۲۲	سرمایه اجتماعی در سازمان	۱۳-۲-۲
۲۳	فواید و مزایای سرمایه اجتماعی برای سازمان	۱-۱۳-۲-۲
۲۳	تئوری های سرمایه اجتماعی	۱۴-۲-۲
۲۳	تئوری پیوندهای ضعیف	۱-۱۴-۲-۲
۲۴	تئوری منابع اجتماعی	۲-۱۴-۲-۲
۲۴	ابعاد و شاخصهای سرمایه اجتماعی	۱۵-۲-۲
۲۴	بعد ساختاری	۱-۱۵-۲-۲
۲۴	بعد ارتباطی	۲-۱۵-۲-۲
۲۵	بعد شناختی	۳-۱۵-۲-۲
۲۵	نظریه پردازان سرمایه اجتماعی	۱۶-۲-۲
۳۳	جمع بندی نظریات	۱۷-۲-۲
	بخش دوم	
۳۳	بهره وری	۳-۲
۳۳	تاریخچه بهره وری	۱-۳-۲
۳۵	تعاریف بهره وری	۲-۳-۲
۳۸	مفاهیم بهره وری	۳-۳-۲
۴۰	تعابیر مختلف از بهره وری	۴-۳-۲
۴۱	عوامل مؤثر بر بهره وری سازمانی	۵-۳-۲
	بخش سوم	
۴۲	کارایی	۴-۲
۴۲	مفاهیم کارایی	۱-۴-۲
۴۳	انواع کارایی	۲-۴-۲
۴۵	اندازه گیری کارایی	۳-۴-۲
۴۵	کارایی نهاده محور	۱-۳-۴-۲

۴۷	کارایی ستانده محور	۲-۳-۴-۲
	بخش چهارم	
۴۷	اثر بخشی	۵-۲
۴۷	مفاهیم اثربخشی	۱-۵-۲
۴۹	اثربخشی سازمانی	۲-۵-۲
۴۹	معیارها و شاخصهای اثربخشی	۳-۵-۲
۵۲	روشهای سنجش اثربخشی	۴-۵-۲
	بخش پنجم	
۵۶	پیشینه تحقیق	۶-۲
۵۶	چکیده ای در خصوص پژوهشهای انجام شده در ایران	۲-۶-۲
۶۰	چکیده ای در خصوص پژوهشهای انجام شده در خارج از ایران	۲-۶-۲
	بخش ششم	
۶۱	سازمان بیمه سلامت	۷-۲
۶۱	تاریخچه سازمان	۱-۷-۲
۶۱	مأموریت، اهداف و ساختار سازمان	۲-۷-۲
۶۲	ارکان سازمان بیمه خدمات درمانی	۳-۷-۲
۶۳	ساختار تشکیلاتی	۴-۷-۲
۶۳	سازمان بیمه سلامت ایران	۵-۷-۲
۶۶	روش شناسی تحقیق	فصل سوم
۶۷	مقدمه	۱-۳
۶۷	نوع و روش تحقیق	۲-۳
۶۷	متغیرهای تحقیق	۳-۳
۶۸	جامعه آماری	۴-۳
۶۸	نحوه انتخاب سازمان	۵-۳
۶۸	روش نمونه گیری و حجم نمونه	۶-۳
۶۸	روش و ابزار جمع آوری اطلاعات	۷-۳
۶۹	روایی پرسشنامه	۸-۳
۷۰	پایایی پرسشنامه	۹-۳

۷۱	روش تجزیه و تحلیل داده ها	۱۰-۳
۷۲	تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق	فصل چهارم
۷۳	مقدمه	۱-۴
۷۳	توصیف داده های پژوهشی	۲-۴
۷۳	توصیف متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش	۱-۲-۴
۷۳	سن	۱-۱-۲-۴
۷۴	جنسیت	۲-۱-۲-۴
۷۴	میزان تحصیلات	۳-۱-۲-۴
۷۴	سابقه کار	۴-۱-۲-۴
۷۵	عنوان شغلی	۵-۱-۲-۴
۷۵	توصیف متغیرهای تحقیق	۲-۲-۴
۷۵	سرمایه اجتماعی	۱-۲-۲-۴
۷۶	آزمون کولموگراف اسمیرنوف	۳-۴
۷۷	تحلیل داده ها	۴-۴
۷۷	فرضیه های تحقیق	۱-۴-۴
۷۷	فرضیه اصلی	۱-۱-۴-۴
۷۸	فرضیه های فرعی	۲-۱-۴-۴
۸۱	بررسی ارتباط ابعاد فرعی متغیرهای تحقیق	۲-۴-۴
۸۲	سایر یافته ها	۳-۴-۴
۸۴	نتیجه گیری و پیشنهادات	
۸۵	خلاصه تحقیق	۱-۵
۸۵	نتایج تحلیل	۲-۵
۸۸	پیشنهادات	۳-۵
۸۸	پیشنهادهایی مبنی بر فرضیه های تحقیق	۱-۳-۵
۹۱	پیشنهادات برای محققان آتی	۲-۳-۵
۹۲	محدودیتهای پژوهش	۴-۵
۹۳	فهرست منابع و مأخذ	

## فهرست جداول

شماره جدول	عنوان جدول	صفحه
۱-۲	طبقه بندی عوامل ساخت سرمایه اجتماعی	۲۹
۲-۲	سیر تاریخی اندیشمندان عرصه سرمایه اجتماعی در یک نگاه	۳۲
۳-۲	تعاریف بهره وری از دیدگاه اندیشمندان	۳۲
۴-۲	عوامل مؤثر بر بهره وری	۳۷
۱-۳	تناظر شماره سؤالات پرسشنامه با متغیرها	۴۲
۲-۳	امتیاز بندی طیف لیکرت	۶۹
۳-۳	پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی	۷۰
۴-۳	پایایی پرسشنامه بهره وری	۷۰
۱-۴	توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان	۷۴
۲-۴	توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان	۷۴
۳-۴	توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ دهندگان	۷۴
۴-۴	توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمتی پاسخ دهندگان	۷۵
۵-۴	توزیع فراوانی مربوط به عنوان شغلی پاسخ دهندگان	۷۵
۶-۴	وضعیت توصیفی متغیر مستقل و ابعاد آن	۷۵
۷-۴	وضعیت توصیفی متغیر وابسته و ابعاد آن	۷۶
۸-۴	نتیجه آزمون نرمال بودن ابعاد متغیر مستقل	۷۷
۹-۴	نتیجه آزمون نرمال بودن ابعاد متغیر وابسته	۷۷
۱۰-۴	نتایج آزمون اسپیرمن سرمایه اجتماعی	۷۸
۱۱-۴	خلاصه نتایج و رگرسیون بین سرمایه اجتماعی و بهره وری	۷۸
۱۲-۴	نتایج آزمون اسپیرمن بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و بهره وری	۷۹
۱۳-۴	خلاصه نتایج و رگرسیون بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و بهره وری	۷۹
۱۴-۴	نتایج آزمون اسپیرمن بعد شناختی سرمایه اجتماعی و بهره وری	۷۹
۱۵-۴	خلاصه نتایج و رگرسیون بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و بهره وری	۸۰



۸۰	نتایج آزمون اسپیرمن بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی و بهره وری	۱۶-۴
۸۰	خلاصه نتایج و رگرسیون بین بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی و بهره وری	۱۷-۴
۸۱	نتایج آزمون اسپیرمن بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با ابعاد بهره وری	۱۸-۴
۸۲	نتایج آزمون اسپیرمن بعد شناختی سرمایه اجتماعی با ابعاد بهره وری	۱۹-۴
۸۲	نتایج آزمون اسپیرمن بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی با ابعاد بهره وری	۲۰-۴
۸۳	آزمون اسپیرمن سابقه خدمتی با بهره وری	۲۱-۴
۸۳	آزمون اسپیرمن میزان تحصیلات با بهره وری	۲۲-۴
۸۹	رد و یا تأیید فرضیات تحقیق	۱-۵
۸۹	درصد میزان فراوانی سوالات پرسشنامه	۲-۵

### فهرست شکل ها

صفحه	عنوان شکل	شماره شکل
۷	مدل نظری تحقیق	۱-۱
۱۴	گونه های پنج گانه سرمایه	۱-۲
۴۴	منحنی مرزی کارا	۳-۲
۴۶	منحنی کارایی تخصیصی	۱-۳
۴۷	کارایی ستانده محور	۲-۳

## چکیده:

هدف این تحقیق تعیین ارتباط بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان ستاد مرکزی سازمان بیمه سلامت می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف تحقیق، کاربردی و از نظر نوع تحقیق، پیمایش توصیفی و از نظر روش، همبستگی می‌باشد و در خرداد ماه ۱۳۹۲ آغاز و در بهمن ماه ۱۳۹۲ پایان یافته است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان ستاد مرکزی سازمان بیمه سلامت که ۳۵۰ نفر می‌باشند را تشکیل می‌دهند، می‌باشد و برای تعیین تعداد نمونه، از فرمول برآورد حجم نمونه کوکران استفاده گردیده است، بر این اساس از آنجا که تعداد جامعه آماری مشخص است، لذا اساس فرمول کوکران برای ۳۵۰ نفر، با سطح خطای ۵٪ تعداد ۱۸۴ نفر نمونه برآورد شده است. انتخاب نمونه‌ها از بین جامعه آماری نیز به روش تصادفی ساده انجام شده است. جمع‌آوری اطلاعات از طریق ۲ پرسشنامه، شامل سؤالات مربوط به سنجش بهره‌وری و ارزیابی میزان سرمایه اجتماعی انجام شده است. روایی پرسشنامه‌های مذکور از روش آلفای کرونباخ سنجیده شده که با ضریب ۰/۸۱۸ در پرسشنامه سرمایه اجتماعی و ضریب ۰/۷۹۴ در پرسشنامه بهره‌وری مورد تأیید قرار گرفته است. پرسشنامه‌ها در بین نمونه‌ها توزیع شده و پس از آن با گردآوری داده‌ها و کمی نمودن آن، اطلاعات به دست آمده در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. بخش آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین، انحراف معیار و جداول آماری و نمودارها می‌باشد و در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های ضریب همبستگی اسپیرمن و تحلیل رگرسیون استفاده شده است، زیرا هدف در این تحقیق بررسی رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی با بهره‌وری کارکنان بوده است.

در این تحقیق، برای سرمایه اجتماعی از مدل «ناهاییت و گوشال» و برای بهره‌وری از مدل «اچیو» «هرسی و گلداسمیت» و ارتباط این دو مدل با یکدیگر استفاده شده است.

نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری در سطح اطمینان ۹۹/۹٪ وجود دارد و همچنین بین ابعاد ساختاری، شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی با بهره‌وری رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.