



رابطه سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد

سید علی اکبر افجه^۱

مهشید خیراندیش^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان فروش انجام شده است. به منظور پاسخگویی به آزمون فرضیه‌ها، ۶۵ نمونه به تصادف از نمایندگی‌های شرکت بیمه ایران در سطح شهر تهران انتخاب و برای جمع‌آوری اطلاعات تحقیق از راهبرد پیمایش با استفاده از رویکرد پرسشنامه استفاده شد. به منظور تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده و تعیین ارتباط سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، از روش تحلیل رگرسیون استفاده شده است. مهم‌ترین نتایج حکایت از این داشت که بین کارکردهای جمعی منابع انسانی و عملکرد نمایندگان فروش بیمه رابطه خطی و مثبت وجود دارد و زمانی که سرمایه اجتماعی پایین باشد، می‌توان از کارکردهای جمعی منابع انسانی در جهت تقویت عملکرد استفاده کرد. اندازه شبکه ارتباطی و استحکام روابط بر عملکرد نمایندگان تأثیر زیاد داشتند؛ اما محدوده شبکه ارتباطی بر عملکرد تأثیر نداشت. از بین کارکردهای جمعی منابع انسانی، همکاری تیمی در مقایسه با همکاری همکاران و همکاری خانوادگی تأثیر بیشتری بر عملکرد داشت.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، کارکرد های جمعی منابع انسانی، نمایندگی بیمه، عملکرد

تاریخ دریافت ۹۱/۲/۲۱ تاریخ پذیرش ۹۱/۳/۳۰

۱. عضو هیات گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبایی.

۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبایی.

مقدمه

سرمایه‌ها به‌عنوان عامل مهم برای رشد اقتصادی، سرمایه‌های فیزیکی، انسانی و اجتماعی را دربرمی‌گیرند. سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، سرمایه‌های غیر فیزیکی‌اند. سرمایه‌های انسانی معمولاً فردی و شامل توانایی‌های فرد و مهارت‌های فردی او هستند در حالی که سرمایه اجتماعی بیانگر ساختار اجتماعی و روابط متقابل بین افراد و گروه‌های مختلف است. سرمایه اجتماعی فضایی را برای کسب و کار و فعالیت‌های اقتصادی فراهم می‌کند که می‌تواند انجام مبادلات و فعالیت‌های اقتصادی را تسهیل کند و با هزینه کمتری آن‌ها را ممکن سازد (سوری، ۱۳۸۴). به سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک منبع در روابط بین افراد و شبکه‌های اجتماعی و یک سرمایه‌گذاری در روابط نگاه می‌شود (Crestina et al, ۲۰۱۱). در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. از دیدگاه اقتصادی، می‌توان سرمایه اجتماعی را به‌عنوان یکی از انواع سرمایه‌های هر سازمان یا اجتماع در نظر گرفت و به‌طور خاص، سرمایه اجتماعی مفهومی فرارشته‌ی است که به تازگی مورد توجه بسیاری از رشته‌های علوم انسانی قرار گرفته است. این مفهوم در واقع پل ارتباطی مهمی بین اقتصاد، جامعه‌شناسی و علوم سیاسی است که با نگرشی جدیدتر به بررسی ارزش‌های اجتماعی، به ویژه ارتباطات مردمی برای دستیابی به اهداف مشترک در سطح کلان می‌پردازد (قالیباف و قدسی، ۱۳۹۰). کارکردهای جمعی منابع انسانی^۱ که به معنای وجود همکاری و تعاون بین افراد است، دارای مزایای فراوانی است. بسیاری از متفکران به اهمیت همکاری در زندگی بشر اشاره کرده‌اند. آشکارترین مزیت همکاری این است که بسیاری از کارها به کمک آن می‌تواند انجام شود که امکان پذیر نیست. همکاری پاداش‌های عاطفی مستقیم ایجاد می‌کند؛ تکامل به این پاداش‌ها برای فعالیت‌های مهم از نظر بیولوژیکی کمک کرده است. در گروه‌های کاری مبتنی بر همکاری رضایت شغلی بهتر است؛ همکاری مزیت‌هایی برای تندرستی و سلامت روانی نیز دارد. حمایت اجتماعی در کار، تأثیر فشار روانی را بر سلامت روانی کاهش می‌دهد. همکاری پیوندهای اجتماعی با افراد ذیربط دیگر را نیز ایجاد می‌کند. در گروه‌های کاری که انگیزه‌های همکاری یا جریان کار متقابلاً وابسته وجود دارد، افراد بیشتر به یکدیگر علاقه‌مند می‌شوند؛ در خانواده‌ها همکاری نزدیک در

۱. Collaborative HR Practices

مورد مراقبت متقابل به پیوند مادام‌العمر منجر می‌گردد (ارگیل، ۱۳۷۸: ۳۰۸-۳۰۷). فروش بیمه با چالش و عدم اطمینان همراه است؛ افرادی که این شغل را دارند، به همکاری و ایجاد رابطه با دیگران نیازمندند. با توجه به مزایای سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی پژوهش حاضر به رابطه سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان فروش بیمه می‌پردازد.

طرح تحقیق: هدف کلی این تحقیق به‌عنوان یک تحقیق کاربردی، تعیین رابطه بین کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان فروش بیمه با در نظر گرفتن سرمایه اجتماعی به‌عنوان متغیر میانجی است. در اهداف فرعی به دنبال آن هستیم که بدانیم هر یک از کارکردهای جمعی منابع انسانی (همکاری تیمی، همکاری بین همکاران و همکاری خانوادگی) مشروط به عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی (اندازه شبکه ارتباطی، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط) چه رابطه‌ای با عملکرد نمایندگان فروش بیمه (تعداد مشتریان در سال) دارند و در نهایت هر یک از عوامل تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی چه تاثیری بر عملکرد دارند.

پیشینه تحقیق: در پیشینه این تحقیق مفاهیم سرمایه اجتماعی، کارکردهای جمعی منابع انسانی، عملکرد و نماینده بیمه همراه با تعریف عملیاتی آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته‌اند:

سرمایه اجتماعی: سرمایه اجتماعی به دارایی‌هایی اطلاق می‌شود که در روابط بین افراد مستقر است و باعث تسهیل کارها می‌شود ((Lazaravo & Taynor, ۲۰۰۹). سرمایه اجتماعی به مردم اجازه می‌دهد از طریق تأثیر جریان اطلاعات، نفوذپذیری و اتحاد به نتایج دلخواه برسند ((Fang et al, ۲۰۱۱). ساندفور و لومان (۲۰۰۰)^۱ سه فایده مهم سرمایه اجتماعی را شناسایی کردند: آگاهی، نفوذ و کنترل و انسجام اجتماعی. به اشتراک گذاشتن اطلاعات مهمترین فایده سرمایه اجتماعی است. عبارت «آگاهی قدرت است» اغلب برای اهمیت این موضوع به کار می‌رود. توانایی نفوذ و کنترل در دیگران در افرادی

۱. Sanderfur & Laumann (۲۰۰۰)

که مورد اعتماد قرار می‌گیرند وجود دارد. از نفوذ و کنترل برای حل سریع مسائل استفاده می‌شود. انسجام اجتماعی فایده سوم سرمایه اجتماعی است که حالت جمع شونده دارد، یعنی با گذر زمان و زیاد شدن روابط، انسجام و وحدت نیز بیشتر می‌شود. سرمایه اجتماعی در تصمیم‌گیری نقش حیاتی دارد در جایی که سرمایه اجتماعی بالاست اعتماد نیز وجود دارد در نتیجه جریان تصمیم‌گیری آسان می‌شود. سرمایه اجتماعی بر روی ارتقاء شغلی افراد اثر مثبت دارد، به طوری که با وجود سرمایه اجتماعی فرصت‌های شغلی بهتری ایجاد می‌شود. بهبود کیفیت روابط و ارتقای سلامت افراد از دیگر اثرات سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی در گروه موجب پیدایش هم‌افزایی می‌شود (Akdere & Roberts, ۲۰۰۸).

از بعد شبکه‌های ارتباطی، سرمایه اجتماعی از طریق اندازه شبکه ارتباطی، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط مورد سنجش قرار می‌گیرد. اندازه شبکه ارتباطی در این تحقیق به تعداد ارتباطات شبکه ارتباطی نمایندگان بیمه اشاره دارد. محدوده شبکه ارتباطی به تنوع ارتباطات در شبکه ارتباطی نمایندگان بیمه بر می‌گردد و استحکام روابط به معنای تناوب ارتباط متقابل، استمرار وابستگی و شدت احساسات در یک رابطه است.

کارکردهای جمعی منابع انسانی: رفتارهای جمعی قدرت آسیب‌پذیری درباره اعمالی را بالا می‌برد که قابل کنترل نیستند. این رفتارها اعتماد به دیگران، نفوذپذیری، باز بودن ارتباطات و تقسیم اطلاعات می‌شود. از اعتماد به عنوان تعیین‌کننده‌ترین عنصر در عملکرد تیمی نام برده می‌شود. با افزایش اعتماد، توانایی اعضای گروه برای کار با یکدیگر افزایش می‌یابد (Crestina et al, ۲۰۰۹). در این تحقیق به کارکردهای جمعی منابع انسانی از سه بعد همکاری تیمی، همکاری همکاران و همکاری خانوادگی توجه شده است که به معنای همکاری است. همکاری خانوادگی به این مفهوم است که شخص نماینده بیمه از اعضای خانواده خود به طور مستقیم در نمایندگی استفاده می‌کند، به عبارت دیگر، نمایندگی بیمه به صورت خانوادگی اداره می‌شود. همکاری تیمی به اداره نمایندگی بیمه جدا از روابط خانوادگی بر می‌گردد. تعامل نماینده بیمه با سایر نمایندگان و مسؤولان شعب مربوط با عبارت همکاری همکاران بیان شده است.

عملکرد: فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به عنوان، تحقق، اجراء، انجام و اتمام هر

کار معین پذیرفته شده، تعریف می‌کند. این تعریف به نتایج و دستاوردها اشاره دارد. همچنین بیان می‌کند که عملکرد درباره انجام کار و نیز درباره نتایج کسب شده است (آرمسترانگ، ۱۳۸۵). عملکرد به معنای کارایی در رسیدن به یک سری الگوهای مالی است (Medina et al, ۲۰۱۱). ارزیابی عملکرد به‌عنوان فرایندی برای سنجش اثر بخشی سازمانی است؛ چنانچه عملکرد فرد اصلاح یابد، پرواضح است که عملکرد سازمان نیز بهبود خواهد یافت. ارزیابی عملکرد عبارت از تعیین درجه کفایت و لیاقت کارکنان از لحاظ انجام وظایف محوله و قبول مسئولیت‌ها در سازمان است که این ارزیابی باید به‌طور عینی و نظام‌مند انجام پذیرد. ارزیابی عملکرد یک فعالیت اساسی و مستمر مدیریتی است، به خاطر اینکه مدیران دائما رفتار کارکنان خود را مورد مشاهده قرار می‌دهند و در مورد آن‌ها قضاوت می‌کنند. فرایند ارزیابی به‌صورت رسمی و غیررسمی انجام می‌شود. این نوع ارزیابی‌ها تأثیر مستقیم روی افزایش حقوق، ارتقا و ترفیع، انفصال، انتقال، آموزش و توسعه کارراهه شغلی دارد (بزاز جزایری، ۱۳۸۵: ۳-۴). بعضی از محققان روی مقیاس‌های عینی عملکرد مانند حجم فروش، نسبت‌های فروش در عملکرد فروش تمرکز می‌کنند این روش، نتیجه محور است. بعضی نیز روی نظر مدیران مربوط تأکید دارند؛ مثلا اگر برای ارزیابی فروشندگانشان از نظر مدیران فروش استفاده کنیم؛ این روش، رفتار محور است. دسته سوم، ارزشیابی فرد از خود را بر مبنای مقایسه خود با سایر همکاران ملاک قرار می‌دهند؛ این روش هم نتیجه محور است و هم رفتار محور (Holmes & Srevas Tava, ۲۰۰۳). این تحقیق برای تعیین میزان عملکرد نمایندگان فروش بیمه تعداد مشتریان در سال را ملاک قرار داده است.

نماینده بیمه: نماینده بیمه که در آیین نامه شورای عالی بیمه، اختصارا نماینده نامیده می‌شود شخصی حقیقی یا حقوقی است که با رعایت قوانین و مقررات از جمله قانون تاسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه‌گری، مفاد آیین نامه و سایر مصوبات شورای عالی بیمه، مجاز به عرضه خدمات بیمه‌یی به نمایندگی از طرف یک شرکت بیمه طرف قرارداد است (وبسایت بیمه مرکزی).

سید علی اکبر احمدی و حوریه فیض آبادی (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی تأثیر ارتقای سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمان» به رابطه بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد سازمان در سازمان‌های ستادی شهرداری تهران پرداختند. بر

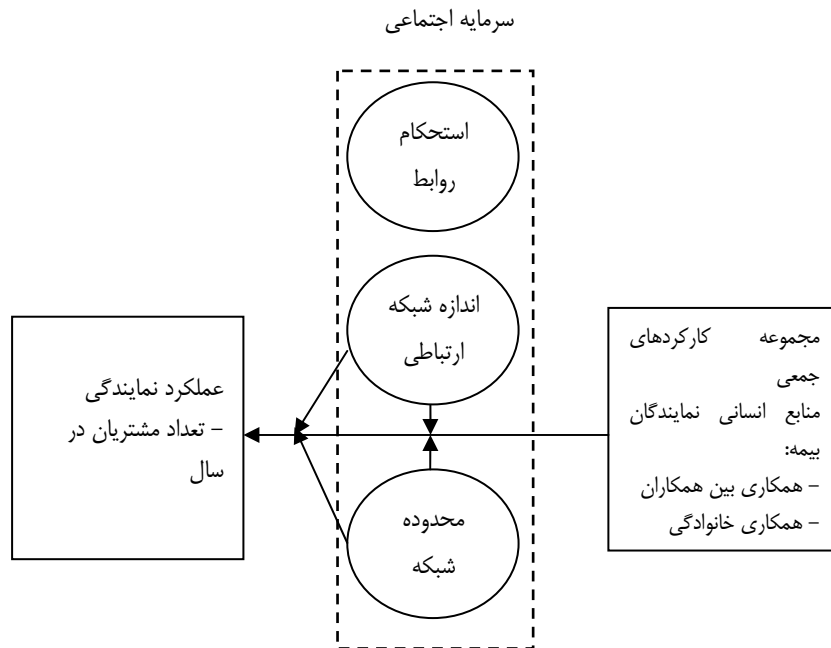
اساس هدف این پژوهش از نوع پژوهش‌های بنیادین و نیز از نوع پژوهش‌های توصیفی و غیر آزمایشی است. نتایج حکایت از آن داشت که بین میزان اعتماد و بهبود عملکرد سازمان رابطه مستقیم و بین شبکه‌های رسمی و بهبود عملکرد سازمان رابطه غیر مستقیم وجود دارد در حالی که بین هنجارهای عمل و بهبود عملکرد سازمان هیچ رابطه مستقیم و غیر مستقیمی وجود ندارد.

ژانگ و همکارانش (۲۰۰۶)^۱ در مقاله‌ای تحت عنوان سرمایه اجتماعی و عملکرد مالی شرکت‌های خصوصی به بررسی اثرات سرمایه اجتماعی بر روی عملکرد شرکت‌های خصوصی چینی پرداختند. در این پژوهش از مدل اقتصاد سنجی برای بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و عملکرد شرکت در چند شرکت خصوصی چینی در سال ۲۰۰۰ استفاده شد. نتایج حاکی از این بود که سرمایه‌گذاری کوتاه مدت در سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک عامل مثبت در عملکرد شرکت‌ها مطرح است.

مدینا و همکارانش (۲۰۱۱) در پژوهش خود تحت عنوان عملکرد نوآورانه سرمایه انسانی از طریق مدیریت منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در شرکت‌های اسپانیایی به رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی با عملکرد شرکت پرداختند. این تحقیق در اسپانیا صورت گرفت. معیار انتخاب شرکت‌ها داشتن بخش نوآوری و تحقیق و توسعه و حداقل ۵۰ کارمند بود. مهمترین نتایج حکایت از این داشت که سرمایه اجتماعی منحصر به فرد با عملکرد نوآورانه رابطه مثبت دارد. جنبه رابطه‌ی سرمایه اجتماعی بر سرمایه انسانی منحصر به فرد اثر مثبت دارد. کارکردهای مدیریت منابع انسانی مانند انتخاب کارکنان بر اساس مهارت و شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری، اثر مثبت بر سرمایه اجتماعی دارد. عملکرد نوآورانه نیز به سطوح بالای عملکرد شرکت منجر می‌شود. فرض رابطه مثبت سرمایه انسانی ارزشی با عملکرد نوآورانه و کارکردهای مدیریت منابع انسانی مانند پاداش تیمی با سرمایه اجتماعی مورد تأیید قرار نگرفت.

۱. Zhang & et al (۲۰۰۶)

مدل مفهومی تحقیق و فرضیه های آن



به سرمایه اجتماعی در این مدل از بعد شبکه‌های ارتباطی توجه شده است و آن با سه معیار اندازه شبکه ارتباطی، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط مورد سنجش قرار گرفته است. به کارکردهای جمعی منابع انسانی که به همکاری و حمایت دیگران از فرد اشاره دارد از سه بعد همکاری خانوادگی، همکاری همکاران و همکاری تیمی توجه شده است. عملکرد نمایندگان فروش بیمه، بر اساس حق بیمه‌های دریافتی، قراردادهای بیمه‌ی بسته شده و یا بر اساس تعداد مشتریان مورد سنجش قرار می‌گیرد که در مدل مفهومی تحقیق از تعداد مشتریان در سال استفاده شده است.

فرضیه اصلی تحقیق: کارکردهای جمعی منابع انسانی مشروط بر رعایت سرمایه اجتماعی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه رابطه مثبت دارد. بر اساس فرضیه اصلی فرضیه‌های فرعی به‌قرار زیر تبیین شده‌اند:

فرضیه فرعی ۱: همکاری بین همکاران مشروط به اندازه شبکه ارتباطی، با عملکرد

- نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۲: همکاری بین همکاران مشروط به محدوده شبکه ارتباطی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۳: همکاری بین همکاران مشروط به استحکام روابط، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۴: همکاری خانوادگی مشروط به اندازه شبکه ارتباطی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۵: همکاری خانوادگی مشروط به محدوده شبکه ارتباطی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۶: همکاری خانوادگی مشروط به استحکام روابط، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۷: همکاری تیمی مشروط به اندازه شبکه ارتباطی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۸: همکاری تیمی مشروط به محدوده شبکه ارتباطی، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.
- فرضیه فرعی ۹: همکاری تیمی مشروط به استحکام روابط، با عملکرد نمایندگان فروش بیمه، رابطه مثبت دارد.

روش‌شناسی

از آنجا که تحقیق به دنبال شناسایی وضعیت سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی و تبیین روابط آنها با عملکرد نمایندگان فروش بیمه است؛ بهره‌گیری از روش پیمایشی مناسب‌تر است. تحقیق پیمایشی انواع مختلف دارد؛ در این تحقیق از روش پیمایشی مقطعی استفاده شده است. در روش مقطعی به منظور گردآوری اطلاعات درباره یک یا چند صفت در یک مقطع از زمان انجام می‌شود؛ بدین صورت که اطلاعات مربوط به سرمایه اجتماعی و کارکردهای جمعی منابع انسانی در مقطع زمانی ۱۳۹۰ جمع‌آوری شده است. علاوه بر این رابطه بین متغیرها بر اساس هدف تحقیق تحلیل می‌گردد؛ بنابراین تحقیق حاضر از نوع تحقیقات همبستگی است. به منظور بررسی رابطه دو به دو متغیرهای مستقل (کارکردهای جمعی منابع انسانی) با متغیر وابسته (عملکرد) با

در نظر گرفتن متغیر میانجی (سرمایه اجتماعی) از همبستگی دو متغیری و برای پیش بینی تغییرات عملکرد با توجه به متغیر مستقل از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق نمایندگان بیمه شرکت بیمه ایران در شهر تهران است که از این بین ۶۵ نمایندگی به تصادف انتخاب شد که بیشتر از ۳۰ است و برای انجام آزمون‌های فرض و تحلیل همبستگی کفایت می‌کند. در این تحقیق از دو روش کتابخانه‌یی و میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود که هر یک شامل ابزارهایی است. در روش کتابخانه‌یی با استفاده از منابع کتابخانه شامل کتاب‌های داخلی، مقالات خارجی و داخلی، تحقیقات مشابه، پایان‌نامه‌های در دسترس، وبسایت‌ها و پایگاه‌های اطلاع‌رسانی، اطلاعات مورد نیاز گردآوری می‌شود. روش میدانی ابزارهای مختلفی دارد از جمله مصاحبه و پرسشنامه؛ که در این تحقیق از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به محاسبه و اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی، کارکردهای جمعی منابع انسانی و عملکرد نمایندگان فروش بیمه استفاده خواهد شد. پرسشنامه مربوط به تحقیق به صورت باز- بسته، شامل سؤالات جمعیت شناختی و سوالاتی مربوط به سنجش شاخص‌ها است. برای سنجش اندازه و محدوده شبکه ارتباطی، ۸ گروه شغلی تعیین و از نمایندگان بیمه خواسته شده است تعداد افرادی را اعلام کنند که از هر گروه می‌شناسند. گروه‌ها عبارت بودند از: مدیران سطح بالا، پزشکان و پرستاران، قضات و وکلا، کارمندان ادارات، افراد سرشناس ورزشی، هنری و سیاسی، تجار، بازنشستگان، استادان و معلمان. با استفاده از فرمول‌های زیر اندازه و محدوده شبکه ارتباطی تعیین گردید.

$$P_i = \frac{N_i}{N} \quad \text{رابطه (۱)}$$

$$\text{Network size} = \sum N_i \quad \text{رابطه (۲)}$$

$$\text{Network range} = 1 - \sum p_i^2 \quad \text{رابطه (۳)}$$

N_i : تعداد افرادی است که فرد از هر

گروه می‌شناسد

N : تعداد کل افراد در همه گروه‌ها

شاخص‌های استحکام روابط (مدت روابط و درجه صمیمیت در روابط) و کارکردهای جمعی منابع انسانی (همکاری تیمی، همکاری خانوادگی و همکاری همکاران) با استفاده از طیف لیکرت اندازه‌گیری شده است. برای سنجش عملکرد نمایندگان از آن‌ها خواسته شده بود تعداد مشتریان در طول سال را ذکر کنند. در این تحقیق برای تعیین میزان پایایی ۲۲ پرسشنامه اولیه انتخاب شد؛ اندازه شبکه ارتباطی و محدوده شبکه ارتباطی که با استفاده از سؤالات باز - بسته و فرمول‌های ریاضی تعیین گردیدند؛ نیازی به سنجش پایایی نداشتند؛ اما کارکردهای جمعی منابع انسانی که با سه شاخص (همکاری تیمی، همکاری همکاران و همکاری خانوادگی) و از طریق طیف لیکرت اندازه‌گیری می‌شد مورد سنجش پایایی قرار گرفت. با استفاده از نرم‌افزار SPSS مقدار ضریب آلفا برابر $0/888$ تعیین گردید از آنجا که ضریب آلفای کرونباخ قابل قبول $0/7$ فرض شده بود؛ پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار می‌گیرد. در این تحقیق از تجزیه و تحلیل کمی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده می‌شود. برای یافتن رابطه متغیر مستقل با متغیر وابسته از همبستگی دو متغیری و برای مشخص کردن تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از تحلیل رگرسیون استفاده می‌شود. آزمون t نیز برای مقایسه میانگین در دو جامعه آماری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها: فرضیه اصلی تحقیق به رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی مشروط بر رعایت سرمایه اجتماعی با عملکرد نمایندگان فروش بیمه اشاره داشت؛ ما این فرضیه را در دو حالت در نظر می‌گیریم، اولین حالت رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد در حالتی است که سرمایه اجتماعی کم باشد؛ دومین حالت، رابطه این دو زمانی است که سرمایه اجتماعی بالا باشد؛ نتایج تحلیل رگرسیون را در جداول زیر مشاهده می‌کنید.

جدول ۱: نتیجه تحلیل رگرسیون در مورد رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد (سرمایه اجتماعی زیاد و کم)

نتیجه	شاخص معناداری	ضریب تعیین R^2	ضریب همبستگی R	متغیر مستقل	متغیر وابسته	فرضیه اصلی
تأیید	۰,۰۰۰	۰/۴۵۱	۰/۶۷۱	کارکردهای جمعی منابع انسانی	عملکرد	سرمایه اجتماعی زیاد
تأیید	۰,۰۰۰	۰/۶۴۲	۰/۸۰۱	کارکردهای جمعی منابع انسانی	عملکرد	سرمایه اجتماعی کم

با توجه به اینکه ضریب همبستگی میان دو متغیر در دو حالت غیر صفر و شاخص معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است؛ می‌توان گفت که بین کارکردهای جمعی منابع انسانی و عملکرد نمایندگان فروش بیمه رابطه خطی وجود دارد و چون مقدار ضریب مثبت است؛ در نتیجه این رابطه مثبت است. با مقایسه ضریب همبستگی و ضریب تعیین در این دو حالت زمانی که سرمایه اجتماعی پایین باشد، کارکردهای جمعی منابع انسانی رابطه و تأثیر بیشتری بر عملکرد دارد. نمایندگان فروش بیمه که سرمایه اجتماعی پایین دارند؛ می‌توانند از طریق کارکردهای جمعی منابع انسانی عملکرد خود را بهبود بخشند. همه فرضیه‌های فرعی تحقیق که رابطه هر یک از کارکردهای جمعی منابع انسانی مشروط به شاخص‌های سرمایه اجتماعی (همکاری تیمی، همکاری همکاران و همکاری خانوادگی) با عملکرد را بیان می‌کردند مورد تأیید قرار گرفتند؛ نتایج تحلیل رگرسیون مربوط به فرضیه‌های فرعی در جداول زیر نشان داده شده است.

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون رابطه بین ابعاد کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان در حالت اندازه شبکه ارتباطی کم و زیاد

اندازه شبکه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R^2	شاخص معناداری
کم	همکاری تیمی	عملکرد	۰/۸۹۶	۰/۸۰۲	۰,۰۰۰
	همکاری همکاران	عملکرد	۰/۶۵۷	۰/۴۳۱	۰,۰۰۰
	همکاری خانوادگی	عملکرد	۰/۴۷۸	۰/۲۲۸	۰,۰۰۴
زیاد	همکاری تیمی	عملکرد	۰/۶۱۷	۰/۳۸۰	۰,۰۰۰
	همکاری همکاران	عملکرد	۰/۶۵۹	۰/۴۳۴	۰,۰۰۰
	همکاری خانوادگی	عملکرد	۰/۵۲۸	۰/۲۷۸	۰,۰۰۲

از مقایسه ضرایب همبستگی و ضرایب تعیین در حالت اندازه شبکه ارتباطی کم متوجه می‌شویم که همکاری تیمی بیشترین و همکاری خانوادگی کمترین میزان رابطه و تأثیر را بر عملکرد دارد و در حالت اندازه شبکه ارتباطی زیاد همکاری همکاران در مقایسه با همکاری تیمی و همکاری خانوادگی رابطه بیشتری با عملکرد دارد؛ البته این اختلاف چندان زیاد نیست.

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون رابطه بین ابعاد کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان در حالت محدوده شبکه ارتباطی کم و زیاد

شاخص معناداری	R ^۲	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	محدوده شبکه ارتباطی
۰,۰۰۰	۰/۵۶۸	۰/۷۵۴	عملکرد	همکاری تیمی	کم
۰,۰۰۰	۰/۵۷۴	۰/۷۵۸	عملکرد	همکاری همکاران	
۰,۰۰۰	۰/۴۸۳	۰/۶۹۵	عملکرد	همکاری خانوادگی	
۰,۰۰۰	۰/۵۴۹	۰/۷۴۱	عملکرد	همکاری تیمی	زیاد
۰,۰۰۰	۰/۴۸۰	۰/۶۹۳	عملکرد	همکاری همکاران	
۰,۰۰۵	۰/۲۰۹	۰/۴۵۸	عملکرد	همکاری خانوادگی	

در حالت محدوده شبکه ارتباطی کم همکاری همکاران و همکاری تیمی بیشترین رابطه را با عملکرد دارند و در حالت محدوده شبکه ارتباطی زیاد، همکاری تیمی بیشترین و همکاری خانوادگی کمترین میزان رابطه را با عملکرد نمایندگان دارد.

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون رابطه بین ابعاد کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد نمایندگان در حالت استحکام روابط کم و زیاد

شاخص معناداری	R ^۲	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	استحکام روابط
۰,۰۰۰	۰/۵۲۹	۰/۷۲۸	عملکرد	همکاری تیمی	کم
۰,۰۰۰	۰/۶۳۰	۰/۷۹۴	عملکرد	همکاری همکاران	
۰,۰۰۷	۰/۲۳۱	۰/۴۸۱	عملکرد	همکاری خانوادگی	
۰,۰۰۰	۰/۴۳۱	۰/۶۵۷	عملکرد	همکاری تیمی	زیاد
۰,۰۰۴	۰/۲۱۷	۰/۴۶۶	عملکرد	همکاری همکاران	
۰,۰۰۲	۰/۲۶۱	۰/۵۱۱	عملکرد	همکاری خانوادگی	

در حالت استحکام روابط کم، به ترتیب همکاری همکاران، همکاری تیمی و همکاری خانوادگی بیشترین میزان رابطه را با عملکرد نمایندگان دارد و در حالت استحکام روابط زیاد، همکاری تیمی بیشترین و همکاری همکاران کمترین رابطه را با عملکرد نمایندگان بیمه دارد.

آزمون مقایسه میانگین در دو جامعه مستقل: جداول ۵، ۶ و ۷ نتایج حاصل از مقایسه میانگین عملکرد با اندازه شبکه ارتباطی است، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط در دو جامعه مختلف را نشان می دهد.

رابطه (۴) $H_0: \mu_1 = \mu_2$

رابطه (۵) $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

جدول ۵: نتایج حاصل از مقایسه میانگین عملکرد در دو جامعه اندازه شبکه ارتباطی کم و اندازه شبکه ارتباطی زیاد:

اندازه شبکه ارتباطی	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کم	۱۵۳۶/۱۷۶۵	-۵/۰۴۲	۰/۰۰۰	تائید
زیاد	۲۵۷۵/۴۸۳۹			

از آنجا که عدد معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، لذا با توجه به رابطه های (۴) و (۵) فرضیه H_0 رد می شود و می توان گفت که میانگین دو جامعه با هم برابر نیست و اندازه شبکه ارتباطی بر عملکرد مؤثر است.

جدول ۶: مقایسه میانگین عملکرد در دو جامعه محدوده شبکه ارتباطی کم و محدوده شبکه ارتباطی زیاد:

محدوده شبکه ارتباطی	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کم	۲۰۸۷/۶۶۶۷	۰/۴۲۴	۰/۶۷۳	رد
زیاد	۱۹۸۴/۰۰۰۰			

از آنجا که عدد معناداری بیشتر از ۰/۰۵ است، لذا فرضیه H_0 رد نمی شود و می توان گفت که میانگین دو جامعه با هم برابر است؛ به عبارت دیگر محدوده شبکه ارتباطی بر

عملکرد تأثیر ندارد.

جدول ۷: نتایج حاصل از مقایسه میانگین عملکرد در دو جامعه استحکام روابط کم و استحکام روابط زیاد:

استحکام روابط	میانگین	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
کم	۱۵۹۱/۰۰۰۰	-۳/۶۹۰	۰/۰۰۰	تأیید
زیاد	۲۴۰۹/۷۱۴۹			

از آنجا که عدد معناداری کمتر از ۰/۰۵ است، لذا فرضیه H_۰ رد می‌شود و می‌توان گفت که میانگین دو جامعه با هم برابر نیست و استحکام روابط بر عملکرد مؤثر است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتیجه‌گیری: فرضیه اصلی که به رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی مشروط بر رعایت سرمایه اجتماعی با عملکرد نمایندگان فروش بیمه اشاره داشت از دو بعد در نظر گرفته شد: رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد در حالتی که سرمایه اجتماعی پایین است و رابطه این دو زمانی که سرمایه اجتماعی بالاست؛ نتایج حکایت از این داشت که در هر دو حالت رابطه کارکردهای جمعی منابع انسانی با عملکرد مثبت است ولی زمانی که سرمایه اجتماعی پایین باشد؛ از کارکردهای جمعی منابع انسانی می‌توان برای افزایش عملکرد استفاده کرد. فرضیه‌های فرعی تحقیق که رابطه هر یک از ابعاد کارکردهای جمعی منابع انسانی (همکاری تیمی، همکاری همکاران و همکاری خانوادگی) مشروط به هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی (اندازه شبکه ارتباطی، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط) با عملکرد نمایندگان فروش بیمه را بیان می‌کنند؛ همگی مورد تأیید قرار گرفتند. از بین ابعاد کارکردهای جمعی منابع انسانی، همکاری تیمی بیشترین رابطه را با عملکرد داشت. نمایندگان با اندازه شبکه ارتباطی کم و زیاد را از نظر عملکرد مورد مقایسه قرار گرفت و نتیجه شد که اندازه شبکه ارتباطی به تنهایی تأثیر زیادی بر عملکرد دارد؛ به طوری که نمایندگان با اندازه شبکه ارتباطی زیاد عملکرد بهتری داشتند. همین مقایسه هم در مورد محدوده شبکه ارتباطی کم - زیاد و استحکام روابط کم - زیاد صورت گرفت. نتایج حکایت از این داشت که در محدوده شبکه ارتباطی کم و زیاد تفاوت معناداری در عملکرد نمایندگان وجود ندارد به عبارت دیگر محدوده شبکه ارتباطی بر عملکرد تأثیر ندارد؛ اما در مورد استحکام روابط، نمایندگان با استحکام روابط بالا عملکرد بهتری نسبت به نمایندگان با استحکام روابط پایین داشتند به عبارت دیگر

استحکام روابط بر عملکرد تأثیر دارد. از این مقایسه می‌توان نتیجه گرفت، هر چه تعداد ارتباطات بیشتر باشد بهتر است اما این روابط باید گسترده باشد نه اینکه آن‌ها را محدود به گروه‌های خاص کرد؛ تأثیر استحکام روابط هم به اهمیت صمیمیت در روابط اشاره دارد.

پیشنهادها: با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر پیشنهادهایی ارائه می‌شود: به‌منظور ارتقای عملکرد نمایندگی‌ها، نمایندگان بیمه باید سرمایه اجتماعی خود را از دو بعد اندازه شبکه ارتباطی و استحکام روابط گسترش دهند. در صورتی که اندازه شبکه ارتباطی نمایندگان پایین باشد؛ باید از همکاری تیمی و همکاری همکاران در جهت بهبود عملکرد استفاده کنند. از آنجا که همکاری همکاران از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد بود، به مدیران و مسؤولان شعب توصیه می‌شود میزان ارتباط و تعامل خود را با نمایندگان بالا ببرند؛ سعی کنند کلاس‌های توجیهی برای نمایندگان بیمه در نظر بگیرند. به شوراهاى نمایندگی اهمیت بیشتری داده شود. نتایج تحقیق بیانگر آن است که هماهنگی و یک ترکیب مناسب بین کارکردهای جمعی منابع انسانی و سرمایه اجتماعی تأثیر زیادی بر عملکرد دارد به نمایندگان بیمه توصیه می‌شود: بنا بر میزان سرمایه اجتماعی خود (اندازه شبکه ارتباطی، محدوده شبکه ارتباطی و استحکام روابط) از کارکردهای جمعی منابع انسانی (همکاری تیمی، همکاری همکاران و همکاری خانوادگی) استفاده کنند، مثلاً زمانی که نمایندگان بیمه دارای اندازه شبکه ارتباطی کم هستند؛ برای بهبود عملکرد خود به‌صورت تیمی فعالیت کنند و با شعب خود بیشتر در ارتباط باشند.

منابع

۱. آرمسترانگ، مایکل. (۱۳۸۵). **مدیریت عملکرد**. ترجمه بهروز قلیچ لی و داریوش غلام زاده. انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
۲. آرگایل، مایکل. (۱۳۷۸). **همکاری و تعاون**. ترجمه معاونت تحقیقات آموزش و ترویج وزارت تعاون. انتشارات دفتر تحقیقات و پژوهش.
۳. بزاز جزایری، احمد. (۱۳۸۷). **ارزیابی عملکرد منابع انسانی**. انتشارات آبیژ.
۴. سوری، علی. (۱۳۸۴). «سرمایه اجتماعی و عملکرد اقتصادی». مجله تحقیقات اقتصادی. ۶۹. ۱۰۸-۸۷.
۵. قالیباف، محمد باقر و قدسی، امیر (۱۳۹۰). «**مهندسی فرهنگ و نقش سرمایه اجتماعی در اقتصاد نوین**». ماهنامه مهندسی فرهنگی. سال پنجم شماره ۵۱ و ۵۲. ۴۳-۲۹.
۶. وب سایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
۷. Akdere, M. & B.Roberts, P. (۲۰۰۸). “**Economics of Social capital: Implications for organizational performance**”. *Advances in developing human resources*, ۱۰(۶), ۸۰۲-۸۱۶.
۸. Chen, Y. Y., Zang, Y., & F.Fey, C. (۲۰۱۱). “**When collaborative HR practices may not work well**”: The moderating role of social capital in the chine life insurance industry. *The international journal of Human Resource management*. ۲(۲۲). ۴۳۳-۴۵۶.
۹. Crestina costa, A., Bijlsma- Frankema, K., & De jong, B. (۲۰۰۹). “**The role of social capital on trust development and dynamics: implications for cooperation, monitoring and team performance**”. *Social science information*. ۴۸(۲). ۱۹۹-۲۲۸.
۱۰. Fang, R., K. Duffy, M. & D.shaw, j. (۲۰۱۱). “**The organizational socialization process: review and development of a social capital model**”. *Journal of management*. ۱(۳۷). ۱۲۷- ۱۵۲.
۱۱. Lazarova, M. & Taynor, S. (۲۰۰۹). “**Boundary less careers, Social capital, and knowledge management: implications for organizational performance**”. *Journal of organizational behavior*, ۳۰.۱۱۹-۱۳۹.
۱۲. L.Holmes, T & Srevastava, R. (۲۰۰۳). “**Effects of job perceptions on job behaviors implications for sales performance**”. *Industrial marketing management*, ۳۱.۴۲۱-۴۲۸.
۱۳. Medina, C.C., Cabrales, A.L., & Cabrera, R.V. (۲۰۱۱). “**Leveraging the innovative performance of human capital through HRM and social capital in Spanish firms**”. *The international journal of Human Resource management*. ۴(۲۲). ۸۰۷-۸۲۰.