

## تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی با نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی تیمی

محسن اکبری\*

دانشیار دانشگاه گیلان

الهه جهانشاهی

کارشناسی ارشد MBA دانشگاه گیلان

محمدرضا دانشوردیلمی

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبایی

DOI: 10.22067/pmt.v11i2.71897

نوع مقاله: پژوهشی

### چکیده

از گذشته تاکنون پدیده طفره‌روی اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کاهش کارایی تیم‌ها مورد مطالعه قرار گرفته است. هدف اصلی این پژوهش مطالعه تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی در شرکت‌های واقع در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران بوده است. به‌علاوه، پژوهش حاضر به نقش میانجی سرمایه اجتماعی تیمی در این رابطه می‌پردازد. فلسفه این پژوهش اثبات باوری، رویکرد آن قیاسی و استراتژی آن پیمایش است. بدین منظور و پس از مرور ادبیات و طراحی مدل مفهومی، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲۳ سنجه به پاسخ‌دهندگان ارائه شد. جامعه آماری تحقیق حاضر را تیم‌های مستقر در شرکت‌های واقع در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران تشکیل می‌دهد که از بین آنها ۱۲۴ تیم به‌عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه بر اساس نظر متخصصان و استفاده از پرسشنامه استاندارد و روایی سازه نیز بر اساس تحلیل عاملی تأییدی تأیید شد. پایایی از مجرای آزمون‌های آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و میانگین واریانس استخراج شده تأیید شد. سپس، داده‌های گردآوری شده به کمک نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس و از طریق ماتریس همبستگی، آزمون معادلات ساختاری و آزمون برازش مدل مورد تحلیل قرار گرفتند. درنهایت، مشخص شد که طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیم‌های دانش‌بنیان مؤثر است. همچنین سرمایه اجتماعی در رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی نقش میانجی ایفا می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** طفره‌روی اجتماعی، عملکرد تیمی، سرمایه اجتماعی تیمی.

akbarimohsen@gmail.com

\* نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۴/۰۵

## مقدمه

استفاده از تیم در سازمان‌ها به منظور بهره‌مندی از هم‌افزایی موجود در کار تیمی و همچنین ایجاد ظرفیت جهت تطبیق هر چه بهتر سازمان با محیط، روندی است که در دو دهه اخیر شتاب فزاینده‌ای به خود گرفته است (Baktay & Gholipour, 2011). تیم‌های اثربخش عامل حیاتی برای بسیاری از سازمان‌های موفق محسوب می‌شوند (Nadimi, Gholipour & IbnYamini, 2013). تیم به مثابه یک سامانه‌ی اجتماعی، هم برای نهادها و سازمان‌های دربرگیرنده‌ی آن و هم برای اعضای خود کارکردهایی بی‌بدیل دارد. امروزه بهره‌گیری مؤثر از تیم‌ها سبب می‌شود تا سازمان‌ها کارهای بزرگی را که از عهده یک فرد بر نمی‌آید، انجام دهند و با ایجاد هم‌افزایی عملکرد سازمان را ارتقا بخشند (Schermerhorn, 2002). درحالی که این احتمال وجود دارد که تیم بهره‌ورتر از افراد باشند، شواهد قابل توجهی وجود دارد که تیم‌ها لزوماً نمی‌توانند مانند آنچه به نظر می‌رسند، مولد باشند. یکی از جنبه‌های منفی کار تیمی تمایل افراد به تلاش کمتر در هنگام کار در یک گروه است، این پدیده به عنوان طفره‌روی اجتماعی شناخته شده است. به عبارتی دیگر، علی‌رغم جنبه‌های مثبتکار تیمی که می‌تواند کمک زیادی در ارتقا عملکرد به نهادها و سازمان‌ها داشته باشد، تیم‌ها دارای ابعاد تاریک و کارکردهای منفی نیز هستند. یکی از مسائلی که بهره‌وری تیمی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، کاهش تلاش آگاهانه افراد در سطح تیم یا طفره‌روی اجتماعی است (Chittazan & Mortazavi, 2010).

تمایل به کار کمتر در یک محیط جمعی می‌تواند به‌طور قابل توجهی تأثیر منفی بر روی عملکرد سازمانی و زندگی افراد داشته باشد. طفره‌روی اجتماعی تلاشی عمدی برای تلاش کمتر، در تیم است (Latané, Williams & Harkins, 1979). درک طفره‌روی اجتماعی در فعالیت‌های تیمی موضوعی مهم است، زیرا طفره‌روی اجتماعی به کاهش عملکرد افراد در تیم نسبت به زمانی که به صورت انفرادی عمل می‌کنند، منجر می‌شود. طفره‌روی اجتماعی یک پدیده نهفته خطرناک است که اگر مورد توجه جدی قرار نگیرد، می‌تواند تمام نتایج مورد انتظار را از بین ببرد. کاستن از عارضه طفره‌روی اجتماعی به‌خصوص در تیم‌ها و گروه‌های کاری امری ضروری است (Akgunduz & Eryilmaz, 2017). اهمیت فوق‌العاده این موضوع عاملی شده است که ذهن محقق، یک متغیر مهم و عمده سازمانی یعنی طفره‌روی سازمانی را به‌عنوان بستر و زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات دانسته و ناهنجاری‌ها را به‌عنوان یک موضوع مهم که باعث تغییر در نگرش، دید و بهره‌وری و کارایی می‌گردند، چالشی اساسی در نظر گرفته است.

جهت پر کردن این چالش و جلوگیری از امر طفره‌روی افراد در تیم، باید اعتماد در بین افراد قوی‌تر گردد و هر چه افراد به منابع سازمان دسترسی پیدا نمایند، عملکرد بهتری را نشان داده و تشویق می‌شوند تا کاراتر

باشند و ارتباطات بیشتری را در سازمان و در کار تیمی انجام دهند. یکی از عواملی که سبب پیوندهای بین افراد در گروه‌ها می‌شود، سرمایه اجتماعی نام دارد. سرمایه اجتماعی می‌تواند به‌عنوان یک عاملی که بر کاهش طفره‌روی اجتماعی نقش دارد، شناخته شود؛ به عبارتی یکی از مؤثرترین راه‌های افزایش اثربخشی تیمی و گروهی، میزان سرمایه اجتماعی است. بر اساس نتایج تحقیقات گذشته، سرمایه اجتماعی منجر به اثربخشی بالاتر تیمی می‌گردد؛ چراکه وجود این سرمایه در سازمان و تیم منجر به دسترسی بیشتر و آسان‌تر به منابع موردنیاز برای بهبود عملکرد و مواجهه با چالش‌های پیش روی تیم می‌شود (Baktay & Gholipour, 2011; Oh, Chung & Labianca, 2004).

همچنین با توجه به اینکه افراد با استفاده از طفره‌روی در گروه‌ها سبب طفره رفتن از کار سازمانی می‌گردند؛ می‌توانند سبب مخاطره بر سرمایه اجتماعی در سازمان و به‌ویژه سرمایه اجتماعی تیمی گردند. همچنین سبب می‌گردند تا افراد از همبستگی‌ها و روابط شبکه‌ای در ساختار سرمایه اجتماعی خودداری کرده و بر روابط تیمی و تعاملات تیمی بین افراد چالش ایجاد کرده و تأثیر منفی می‌گذارد. از طرفی خود متغیر سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک ویژگی جمعی، محصول فرع سایر فعالیت‌های سازمان هست. سرمایه اجتماعی شبکه‌ای از روابط و پیوندهای مبتنی بر اعتماد اجتماعی بین فردی و بین گروهی و تعاملات افراد با گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی است که قرین همبستگی و انسجام اجتماعی هست، که حمایت‌های لازم را برای افراد و گروه‌ها فراهم می‌سازد (Mousavi, Rafiei & Ghasemzadeh, 2015). شناسایی یک سلسله از روابط که افزایش سرمایه اجتماعی و درنهایت افزایش یا کاهش اثربخشی تیمی و عملکرد گروهی را به دنبال دارد، دیدگاهی دقیق‌تر به دست می‌دهد. سرمایه اجتماعی تیمی به‌عنوان متغیر واسطه‌گری در رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی در نظر گرفته شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر تیم‌های فعال در شرکت‌های دانش‌بنیان هستند. در دنیای رقابتی امروز نیز تنها سازمان‌هایی می‌توانند در صحنه رقابت باقی بمانند که توانایی برنامه‌ریزی با رویکرد رقابتی را دارند. استفاده از تیم‌های کاری نیز در این نوع سازمان‌ها از اهمیت والایی برخوردار است. به همین دلیل این پژوهش در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران به انجام رسیده است. با توجه به کمبود پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه طفره‌روی اجتماعی و تأثیرات آن بر عملکرد تیمی، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی تیمی در شرکت‌های دانش‌بنیان است.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

همان‌گونه که در ابتدای بحث بیان شد تیم‌ها به‌مثابه یک سامانه اجتماعی، هم برای نهادها و سازمان‌های دربرگیرنده آنها و هم برای اعضای خود کارکردهایی بی‌بدیل دارند. تیم‌ها سبب می‌شوند تا سازمان‌ها

کارهای بزرگی را که از عهده یک فرد بر نمی‌آید، انجام دهند و با ایجاد هم‌افزایی عملکرد سازمان را ارتقا بخشند (Schermmerhorn, 2002). از سوی دیگر به رغم جنبه‌های مثبت کار تیمی که می‌تواند کمک زیادی در ارتقا عملکرد به نهادها و سازمان‌های اجتماعی داشته باشد، تیم‌ها دارای ابعاد تاریک و کارکردهای منفی نیز هستند (Chittazan & Mortazavi, 2010). در این پژوهش طفره روی اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد منفی کارکردی تیمی معرفی شده است. همچنین در ادامه نقش میانجی‌گر سرمایه اجتماعی در رابطه میان طفره روی اجتماعی و سرمایه اجتماعی بیان شده است.

### طفره‌روی اجتماعی

واژه طفره‌روی اجتماعی<sup>۱</sup> اولین بار توسط لاتان و همکاران (۱۹۷۹) به کار رفت و آن‌ها این واژه را در توصیف پدیده‌ی کاهش تلاش افراد در کار، زمانی که در قالب یک گروه همکاری می‌کنند، بکار بردند. طفره‌روی اجتماعی، به تمایل فرد به کاهش تلاش و شکل واقعی کاهش تلاش در فعالیت گروهی اشاره دارد (Chittazan & Mortazavi, 2010). در حقیقت واژه‌ی طفره‌روی اجتماعی، طفره رفتن از زیر یک کار، یک نام ساختگی برای مفهومی است که نشان‌دهنده سوءاستفاده فرد که در یک گروه انجام‌وظیفه می‌کند، از زحمات دیگران است، درحالی‌که بازخواستی هم از او نمی‌شود (Tata, 2012). طفره‌روی اجتماعی حاکی از آن است که گروه زیادی از مردم در فرایند تولید نقش کمتری دارند زمانی که به صورت جمعی فعالیت می‌کنند، به عبارت دیگر آن‌ها می‌توانند در فرایند نقش بیشتری داشته باشند زمانی که باهم کار می‌کنند درحالی‌که وقتی تنها کار می‌کنند، بازده بیشتری دارند.

طفره‌روی اجتماعی برخی اوقات سواری مجانی<sup>۲</sup> نیز نامیده می‌شود و اشاره به پدیده‌ای دارد که افراد زمانی که در یک گروه کار می‌کنند، نسبت به زمانی که به تنهایی کار می‌کنند، تلاش کمتری برای رسیدن به اهداف انجام می‌دهند. سواری مجانی زمانی اتفاق می‌افتد که افراد مقدار کارشان مساوی نیست، اما در منافع گروه به‌طور مساوی سهیم‌اند. ولدون و موستاری نیز معتقدند طفره روندگان و سواری مجانی هر دو به‌طور مساوی از منفعت گروه بهره‌مند می‌شوند. زیرا نتیجه عملکرد گروه به‌طور مساوی بین همه اعضای گروه، بدون در نظر گرفتن داده‌هایشان به اشتراک گذاشته می‌شود (Haugen, Reinboth, Hettlelid, Peters & Høigaard, 2010). در کارهای تیمی اعضا به‌صورت مساوی پاداش می‌گیرند، درحالی‌که ممکن است تلاششان برابر نباشد. در ادبیات طفره‌روی اجتماعی (گم‌شدن در جمعیت) پدیده‌ای است که

<sup>۱</sup> Social Loafing

<sup>۲</sup> Free Rider

افراد جوابگو نیستند و تلاش‌هایشان ارزیابی نمی‌شوند؛ چراکه مسئولیت در میان تمام اعضای گروه پخش شده است. همچنین طفره‌روی اجتماعی را می‌توان نتیجه فقر عملکرد در یک کار پویا دانست. انواع علائم یک کار ضعیف عدم ارتباط، عدم توافق، عدم انسجام در توزیع نیروی کار و زمان هدررفته به علت داده‌های غیر مرتبط با کار است (Khanbani, 2010). دیویس (۲۰۰۳) اشاره می‌کند که طفره‌روی اجتماعی پدیده‌ای است که افراد در موقعیت‌های تیمی تلاش کمتری نسبت به زمانی که به‌تنهایی کار می‌کنند، از خود نشان می‌دهند (Bennett & Naumann, 2005).

تحقیقات حاکی از این است که درجه‌ای از طفره‌روی اجتماعی در هر تیمی وجود دارد. علاوه بر کاهش عملکرد تیمی، طفره رفتن اجتماعی نتایج منفی دیگری نیز برای گروه‌ها به همراه دارد. برای نمونه دافی و شاو (۲۰۰۰) نشان دادند که طفره رفتن تیمی رابطه‌ی منفی با همبستگی در گروه دارد، که نیز به‌نوبه خود با عملکرد، غیبت و رضایت در گروه مرتبط است. محققان در پژوهش‌های تجربی خود عوامل متعددی را در ایجاد و یا تشدید طفره‌روی اجتماعی در گروه‌ها یافته‌اند. این عوامل در سه گروه، ویژگی‌های کار، ویژگی‌های گروه و ویژگی‌های ادراک فردی جای می‌گیرند. برخی از ویژگی‌های کار عبارت‌اند از: الف. متمایز نبودن سهم کار هر فرد (Szymanski & Harkins, 1992؛ Price, 1987)، دریافتن زمانی که فرد ادراک کند که کار وی از کار دیگران تمیز پذیر نیست؛ یعنی کار آن‌ها دیده نمی‌شود، از تلاش خود کم می‌کنند. ب. تعریف نشدن کار، دیگر ویژگی‌هایی شناخته‌شده که سبب طفره‌روی افراد از کار دسته‌جمعی می‌شود. اگر ساختارهای کاری برای افراد معلوم نباشد، سبب کاهش تلاش آن‌ها و طفره‌روی بیشتر آن‌ها از کار می‌شود (Bartis, Szymanski & Harkins, 1988). ج. نبود استاندارد کاری نیز به‌عنوان یکی دیگر از علل کاهش تلاش افراد معرفی شده است، اینکه افراد ندانند کارشان چیست و دقیقاً چه انتظارات و معیارهایی برای ارزیابی عملکرد آن‌ها وجود دارد. د. انگیزشی نبودن کار، جمله عوامل دیگری است که به‌عنوان سبب کاهش تلاش و عملکرد افراد در قالب گروه شناخته‌شده است. انگیزشی نبودن کار که از جمله نشانه‌های آن دشوار نبودن اهداف کاری است، سبب کاهش تلاش افراد می‌گردد. ویژگی‌های گروه که عبارت‌اند از: ه. بزرگ بودن اندازه گروه، که بیان می‌کند هر آنچه اندازه گروه بزرگ‌تر باشد، افراد به میزان بیشتری از تلاش خود کم می‌نمایند. و. نبود ارزیابی و نظارت بر افراد، که عدم ارزیابی و کنترل‌های لازم توسط مسئولان گروه‌ها و یا مدیران سازمان سبب کاهش تلاش افراد در قالب تیمی می‌گردد. همچنین عوامل موجود در نظام ادراکی فرد شامل: ح. ادراک طفره‌روی سایر اعضا توسط فرد (Schlenker & Weigold, 1992)، و ط. وجود ویژگی فردگرایی در افراد هست (Earley, )

1989). در فرهنگ‌های فردگرا برخلاف فرهنگ‌های جمع‌گرا، افراد تمایل دارند تا در زمانی که در قالب گروه فعالیت می‌کنند، تلاش کمتری را از خود بروز دهند (Charbonnier et al., 1998). از دیگر عوامل فردی می‌توان به ادراک مشکلات در عملکرد گروه توسط فرد اشاره کرد. اگر افراد مشاهده نمایند که عملکرد گروه مناسب نیست و تلاش آن‌ها ممکن است ضایع شود، میزان آن را کاهش می‌دهند (Stohl & Schell, 1991). آخرین عامل که ریشه در ادراک فرد دارد، وجود ادراک توانایی در کارهای مرتبط توسط افراد است. زمانی که فرد ادراک نماید در کار دیگری به‌جز کار محوله مؤثرتر است، این ادراک سبب ایجاد یا تشدید پدیده طفره‌روی اجتماعی می‌گردد (Comer, 1995).

#### عملکرد تیمی

واقعیت این است که کار تیمی به‌سرعت جایگزین روش‌های سازمان‌دهی سنتی در سازمان‌ها شده و بدنه دانشی که کار تیمی را احاطه کرده در طی سال‌های گذشته رشد فراوان داشته است و تئوری‌های زیادی در مورد عملکرد تیم به وجود آمده است. لیکن رویکردهای همسان زیادی برای اندازه‌گیری عملکرد تیم ارائه شده است. در این بخش به‌منظور دستیابی به یک تعریف عملیاتی، پژوهش‌های مرتبط مرور می‌شوند و در نهایت تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیم‌های کاری ارائه می‌شود.

ارزیابی سطح موفقیت تیم‌های کاری به جهت ماهیت به‌شدت انسانی تیم‌ها کار ساده‌ای نیست، واژه عملکرد به معنای انجام دادن یک کار یا وظیفه است. به ، در الگویی بیان می‌کند که راهبردهای سازمانی، منابع انسانی و محیط خارجی سازمان بیشترین تأثیر را بر عملکرد تیم دارند (cherlen, 2006).

نوازیك عملکرد را در سه سطح فردی، تیمی و سازمانی مورد توجه قرار داده است. مشخصات خروجی و محصول تیم مانند کیفیت، کمیت و سر وقت بودن، دقت و هزینه تحت عنوان عملکرد تیم شناخته می‌شود. از سویی دیگر مشخصات فرایندهای کار تیمی همانند مهارت‌ها، رهبری، هماهنگی و ارتباطات به‌عنوان اثربخشی تیم تعریف می‌شوند. لیکن بعضی از محققین عملکرد تیم و اثربخشی تیم را به‌جای یکدیگر به‌کار برده‌اند. با این وجود یکی از چالش‌های محققان تیم‌ها همواره آن بوده است که منظور خود را از عملکرد تیم روشن سازند. ادبیات وسیع ارزیابی تیم‌ها با ابعاد مختلفی از عملکرد آمیخته شده است. حتی تصمیم‌گیری تیم‌ها نیز به‌عنوان نوعی عملکرد در نظر گرفته می‌شود. یکی دیگر از انتقادات اساسی که به ادبیات گسترده بررسی تیم‌ها وارد است آن است که در آن به کاری که تیم باید انجام دهد بی‌توجهی شده است، از آنجا که غالباً کاری که باید انجام شود تا حد زیادی مبهم است، تعجیبی ندارد که این ادبیات معمولاً بر فرایندهای اجتماعی مورد نیاز برای نظام‌مند نمودن وضعیت و راهنمایی در مورد اثرگذاری بین

فردی، تمرکز داشته باشد ( Haghhighfard, Moradi, Khalilzadeh & Nobakhteh Sahrood Kalayi, 2008). لیکن تیم‌های کاری در یک ساختار وظیفه‌ای کاملاً صریح بنا نهاده می‌شوند و اغلب اعضای متخصص و نقش‌ها تقسیم شده و به هم وابستگی‌ها به وسیله نیازمندی‌ها و ضرورت‌های کاری که باید انجام شود، مشخص می‌شوند. راهنماهای متعددی که از طریق آن‌ها سهم اعضای در نتایج تیم مشخص می‌شود تأثیر قابل توجهی بر الگوهای تشریح کننده عملکرد و اثربخشی تیم دارد.

در این رابطه چیت‌سازیان و مرتضوی (۲۰۱۰)، به بررسی پدیده طفره‌روی اجتماعی در فعالیت‌های تیمی در دانشگاه امام صادق پرداختند و به این نتیجه رسیدند که از میان عوامل مؤثر بر طفره‌روی اجتماعی فقط ویژگی‌های مربوط به کار از تأثیر معناداری بر طفره‌روی اجتماعی برخوردار است؛ بنابراین، طراحی کارهای انگیزشی، ایجاد استانداردهای کاری و هویت بخشی به کار عمده‌ترین شاخص‌هایی محسوب می‌گردند که به حذف یا کاهش طفره‌روی اجتماعی کمک می‌کنند (Chittazan & Mortazavi, 2010).

#### سرمایه اجتماعی تیمی

اصطلاح سرمایه اجتماعی نخستین بار در سال ۱۹۶۱ به وسیله هانی فان مطرح شد و ورود این حوزه به علوم اجتماعی به دهه ۱۹۹۰ بازمی‌گردد که به تبع موجبات حضور و ورود آن به عرصه مطالعات سازمان و مدیریت نیز فراهم شد. (Amiri & Rahmani, 2006). سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی یا بالقوه‌ای است که در نتیجه شبکه بادوامی از روابط آشنایی و شناخت متقابل به وجود می‌آید (OECD, 2005). بی‌بی (۲۰۰۰) بیان کرد که سرمایه اجتماعی، شبکه‌های دارای هنجارها، ارزش‌ها و برداشت‌های مشترک است که همکاری در داخل و بین گروه‌ها را تسهیل می‌کند (Amobeigy & Hayati, 2014). ناپاهیت و گوشال سرمایه اجتماعی را به عنوان مجموع منابع بالقوه و بالفعل موجود در درون، قابل دسترس از طریق و منجر شده از «شبکه» روابط یک فرد یا واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. آنان سه بعد را برای سرمایه اجتماعی بر شمرده‌اند که عبارت‌اند از: بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای، بعد شناختی؛

بعد ساختاری: بعد الگوی کلی ارتباطات میان عاملان اشاره دارد؛

بعد رابطه‌ای: نوع روابط شخصی میان افراد که بر مبنای سابقه یا تاریخچه تعاملاتشان با یکدیگر برقرار می‌شود را توصیف می‌کند؛

بعد شناختی: اشاره به منابع فراهم کننده تعابیر، تفاسیر و سیستم‌های معانی مشترک در گروه‌ها دارد (Boraghani Farahani, Abadzadeh, Fotot & Pourhosseini, 2016).

از نظر بوردیو سرمایه اجتماعی دو مؤلفه دارد اول، منبعی است که ارتباط با آن از طریق عضویت در گروه و شبکه‌های اجتماعی امکان پذیر می‌شود و دوم، حجم سرمایه اجتماعی‌ای که به تملک یک کارگزار

انسانی درمی‌آید، بر اندازه‌ی شبکه‌های ارتباطی مبتنی است که او می‌تواند بسیج کند (Siisiainen, 2003). عضویت در گروه‌ها و درگیر بودن در شبکه‌های اجتماعی، که در گروه‌ها حاصل می‌شود، و روابط اجتماعی حاصل از عضو بودن می‌تواند در تلاش برای بهبود موقعیت اجتماعی کنش‌گران در حوزه‌های گوناگون و متفاوت به کار برده شود.

ولکاک و نارایان، سرمایه اجتماعی را در سه بعد سرمایه اجتماعی درون‌گروهی و برون‌گروهی و ارتباطی در نظر بگیریم. تفاهم و پشتیبانی متقابل که بده‌بستان‌های خاص درون‌گروهی را تقویت می‌کند، محصول سرمایه اجتماعی درون‌گروهی است که از متن پیوندهای خانوادگی، همسایگی و دوستی برمی‌خیزد. تقویت اتصال به منابع خارجی و تسهیل انتشار اطلاعات، دو کارکرد اصلی سرمایه اجتماعی برون‌گروهی است که از طریق شبکه‌های اجتماعی و عضویت در انجمن‌ها و گروه‌های غیر محلی حاصل می‌شود. درنهایت، دسترسی افراد و گروه‌ها به بخش‌های مختلف دولتی، غیردولتی و بازرگانی به میزان سرمایه ارتباطی آن‌ها بستگی دارد که به رابطه میان افراد و ساختار قدرت رسمی اشاره دارد (Mousavi et al., 2015).

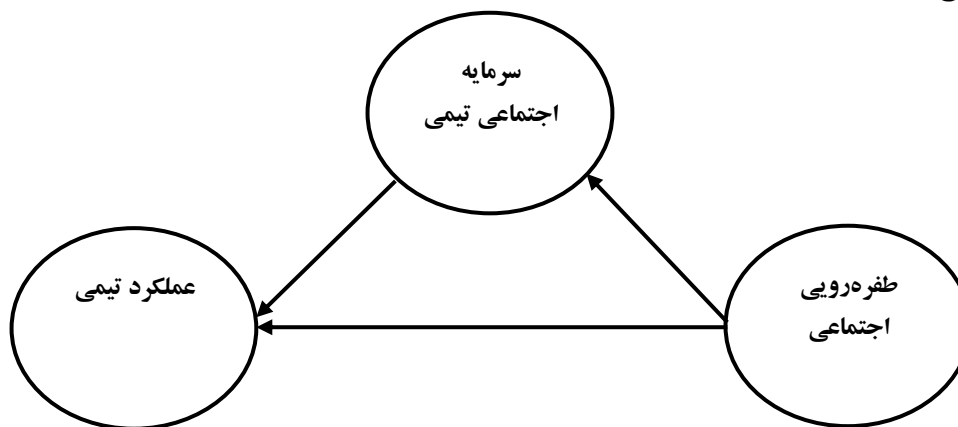
همچنین سرمایه اجتماعی دارای ابعاد و مؤلفه‌های فراوانی است که متناسب با فرهنگ جامعه هست، مؤلفه‌هایی چون اعتماد، مشارکت در نهادهای مدنی، ارتباطات مناسب با دیگران، تعهد و مسئولیت، همکاری و روحیه گروهی و احساس هویت جمعی در این زمینه مدنظر هست (Lins, Servaes & Tamayo, 2015). باین‌وجود مؤلفه‌های اصلی اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی که در یک رابطه متعامل باهم قرار گرفته‌اند و هر کدام تقویت‌کننده دیگری است از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی محسوب می‌شوند این سه مؤلفه از مفاهیم کلیدی جامعه‌شناسی نیز هستند (Colombo, Franzoni & Rossi-Lamastra, 2015). اعتماد اجتماعی لازمه شکل‌گیری پیوندها و معاملات اجتماعی است و ایجادکننده تعاون و همیاری است و فقط در این حالت است که در عین وجود تفاوت قادر به حل مشکلات و انجام تعهدات می‌شود (Aldrich & Meyer, 2015). اعتماد اجتماعی برگرفته از عدالت بوده و امنیت اجتماعی زاینده آن است (Bowden, Conduit, Hollebeek, Luoma-aho & Solem, 2018). انسجام اجتماعی امیل دورکیم از اولین جامعه‌شناسانی است که مفهوم انسجام و همبستگی اجتماعی را مورد مطالعه قرار داده و وجود آن را برای هر جامعه‌ای لازم می‌داند (Read & Laschinger, 2018). جانانان ترنر "انسجام وقتی رخ می‌دهد که عواطف افراد به‌وسیله نمادهای فرهنگی تنظیم می‌شوند. جایی که افراد متصل به جماعت شده باشند و به‌وسیله هنجارها هماهنگ شده‌اند. مشارکت اجتماعی نیز بر آن



دسته از فعالیت‌های ارادی دلالت دارد که از طریق آن‌ها اعضا در امور شرکت کرده و به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند (Hollenbeck & Jamieson, 2018). در باب اهمیت سرمایه اجتماعی بختی و قلی پور (۲۰۱۱)، به بررسی تبیین سرمایه اجتماعی به‌عنوان اهرمی کلیدی در ارتقای اثربخشی تیمی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی بر اثربخشی تیمی تأثیر معناداری داشته و حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق بروز رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی تیمی تأثیر دارد. همچنین قنبری و همتی (۲۰۱۶)، به بررسی تأثیر ارتباط سرمایه اجتماعی بر کار تیمی کارکنان پرداختند. نتیجه پژوهش آنان نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و کار تیمی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد. تنگ و لئو (۲۰۱۴)، پژوهشی تحت عنوان «طفره‌روی اجتماعی درک شده، وابستگی متقابل اجتماعی، و لحن عاطفی تیمی روی عملکرد یادگیری تیمی» انجام دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که لحن عاطفی گروه رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و وابستگی متقابل اجتماعی روی بهره‌وری تیمی را میانجی‌گری می‌کند. اسپچیز (۲۰۱۴)، به بررسی تمایلات طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی پرداختند. نتایج پژوهش وی نشان داد که در صورت وجود درجه بالایی از وظیفه و توافق در تیم، اعضای تیم گرایش بیشتری به سمت جبران طفره‌روی و انعطاف‌پذیری اجتماعی دارند و عملکرد به‌طور متعادل توزیع می‌گردد. زمانی که طفره‌روی پایین است، وظیفه‌گرایی اهمیت کمتری می‌یابد و توافق مهم‌ترین عامل در عملکرد تیمی می‌گردد.

با توجه به مطالب بیان شده پیرامون مفاهیم طفره روی اجتماعی و سرمایه اجتماعی در رابطه با عملکرد تیمی در زمینه طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی تحقیقات اندکی صورت گرفته است. همچنین اهمیت کار تیمی در سازمان‌های امروزی به‌عنوان یک شایستگی محوری ضرورتی ویژه پیدا کرده است، سازمان‌های امروزی در محاصره‌ی محیط‌های پویا و عدم اطمینان‌های محیطی، به سر می‌برند چنانچه ظرفیت‌های فعالیت‌های تیم محور را دنبال نکنند بقای خود را با تهدیدات جدی مواجه کرده‌اند. لذا، توجه به عملکرد تیمی یک عامل مهم در موفقیت و کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها است. جامعه نمونه این پژوهش نیز سازمان‌های مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران می‌باشند که یکی از دغدغه‌های اصلی خود را خلق محرکه خلاقیت و نوآوری تعریف کرده است، یکی از طرق دستیابی به این امر می‌تواند توجه به فرآیندهای تیم محور و بهبود عملکرد تیمی باشد. بنابراین نتایجی که در این پژوهش به‌دست آمده است و راهکارهایی که ارائه شده برای مدیران سازمان‌های دانش‌بنیان به دلیل اهمیت

سرمایه‌های دانشی و اجتماعی در فرآیند خلق ارزش کاربردی بوده است. بنابراین مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر هست:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش برگرفته از مطالعات (تنگ و لئو، ۲۰۱۴)

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیات پژوهش حاضر به شرح زیر می‌باشند:

فرضیه اول: ظرفه‌روی اجتماعی بر عملکرد گروه تأثیر معناداری دارد.

فرضیه دوم: ظرفه‌روی اجتماعی بر سرمایه اجتماعی تیمی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه سوم: سرمایه اجتماعی تیمی بر عملکرد تیمی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه چهارم: سرمایه اجتماعی تیمی رابطه بین ظرفه‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی را میانجی‌گری می‌کند.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی و همبستگی هست. جهت آزمودن فرضیات پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS2 استفاده شده است. جامعه هدف تحقیق حاضر تیم‌های مستقر در شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران هستند. تعداد شرکت‌های در دسترس واقع در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران ۲۰۰ شرکت بوده که طبق فرمول نمونه موردنظر برابر با ۱۳۱ سازمان است. از هر شرکت یک تیم انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری در تحقیق حاضر از نوع تصادفی ساده (انتخاب شرکت‌ها) و در مرحله دوم (انتخاب افراد) از روش نمونه‌گیری در دسترس و هدفمند استفاده شده است. پاسخگویان به سؤالات

پرسشنامه افراد خبره‌ای (افرادی که حداقل سه سال سابقه کار داشته و در سطح مدیریت و کارشناسی هستند که در شرکت‌های دانش‌بنیان مشغول به کار هستند. بنابراین بعد از انتخاب شرکت‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی، در هر شرکت به ۳ خبره (انتخاب به روش نمونه‌گیری در دسترس) پرسشنامه پخش گردید.

تعداد پاسخ‌گویان در هر شرکت بین یک الی سه نفر بوده است. با محاسبه میانگین افراد پاسخ‌دهنده از هر شرکت ۱۲۴ پرسشنامه برای تحلیل یافته‌ها مورد استفاده قرار گرفت. روش جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش به دو صورت کتابخانه‌ای و میدانی (اجرای پرسشنامه) هست. سؤالات پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است. بخش اول مربوط به سؤالات عمومی که اطلاعات جمعیت شناختی نمونه آماری هست و شامل سن، سطح تحصیلات، سابقه خدمت هست. بخش دوم پرسشنامه سؤالات مربوط به متغیرهای پژوهش هست. در مقیاس اندازه‌گیری از طیف هفت‌گانه لیکرت (۱=کاملاً مخالفم و ۷=کاملاً موافقم) استفاده شده است. داده‌ها از طریق تحلیل آماری توصیفی و تحلیل آماری استنباطی با کمک نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS (به دلیل کم بودن تعداد نمونه‌ها نسبت تعداد متغیرها از این نرم‌افزار استفاده شد) مورد بررسی قرار گرفتند. همچنین ارزیابی ابزار گردآوری داده‌ها به روش بررسی پایایی (از طریق آلفای کرونباخ، میانگین واریانس و پایایی مرکب) و روایی (محتوا و صوری با استفاده از نظر صاحب‌نظران و بهره‌گیری از پرسشنامه‌های استاندارد، روایی سازه با اتکا بر تحلیل عاملی تأییدی و روایی همگرا و واگرا) انجام شده است.

### یافته‌های پژوهش

به‌منظور دستیابی به اعتبار همگرا و میزان همبستگی، آزمون‌های پایایی مرکب و میانگین واریانس ارزیابی شد. پایایی بالاتر از ۰/۷ همراه با میانگین واریانس حداقل ۰/۵ دو شرط لازم برای اعتبار همگرا و همبستگی یک سازه هست. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه به همراه تعداد پرسش‌های تحقیق، پایایی مرکب و میانگین واریانس در جدول زیر به تفکیک برای هر یک از متغیرها آورده شده است. در این جدول ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب برای هر یک از متغیرها بالای ۰/۷ و میانگین واریانس بالای ۰/۵ و در حد قابل قبول است.

جدول (۱): پایایی ابزار گردآوری اطلاعات

متغیرها	آلفای کرونباخ	CR	AVE	Communality	R2
سرمایه اجتماعی	۰/۸۱۱	۰/۹۱۲	۰/۵۴۱	۰/۵۴۱	۰/۴۹۸
طفره‌روی اجتماعی	۰/۸۶۳	۰/۸۹۳	۰/۵۲۰	۰/۵۲۰	---
عملکرد تیمی	۰/۷۷۹	۰/۸۲۸	۰/۵۳۸	۰/۵۳۷	۰/۵۰۹

جدول شماره ۳ معیار دیگر برای ارزیابی روایی واگرا، روش فورنل و لاکر است. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی آن سازه و سازه‌های دیگر (مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد. طبق یافته‌های جدول زیر، روایی واگرا وجود دارد چون اعداد قطر اصلی که ریشه دوم مقادیر AVE هستند بزرگ‌تر از اعداد زیرین خود که مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها هستند، هستند. در نهایت می‌توان گفت مدل اندازه‌گیری از برازش خوبی برخوردار است.

جدول (۲): روایی واگرا به روش فورنل و لاکر

متغیرها	(۱)	(۲)	(۳)
(۱) سرمایه اجتماعی	۰/۷۳۵		
(۲) طفره‌روی اجتماعی	-۰/۶۹۹	۰/۷۲۱	
(۳) عملکرد تیمی	۰/۶۶۰	-۰/۶۵۵	۰/۷۳۳

به‌منظور تحلیل روایی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده هر متغیر آشکار، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. نتایج تحلیل عاملی تأییدی گویه‌های پرسشنامه پژوهش در جدول شماره ۳ خلاصه شده‌اند. بارهای عاملی مربوط به هر یک از سازه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده‌اند. بنابراین سازه‌های مورد مطالعه از جهت روایی دارای اعتبار بالایی هستند. به کمک بار عاملی می‌توان گفت کدام گویه در سنجش متغیر پنهان خود سهم بیشتری دارد. هر گویه پرسشنامه که بار عاملی بالاتری داشته باشد، قدرت یا سهم بیشتری در سنجش متغیر پنهان مربوط به خود دارد. در جدول ۳ بارهای عاملی مربوط به هر متغیر در ستون مربوط به آن آورده شده است. چنانچه این مقادیر بالای ۰.۴ باشند نیاز به حذف آن‌ها نداریم.

برای بررسی برازش کلی مدل نیز از معیار GOF استفاده می‌کنیم. این معیار طبق معادله زیر به دست می‌آید. از دو شاخص میانگین شاخص تجمعی و میانگین توان دوم ضرایب همبستگی بین سازه‌ها استفاده می‌شود (با استخراج از جدول ۲).

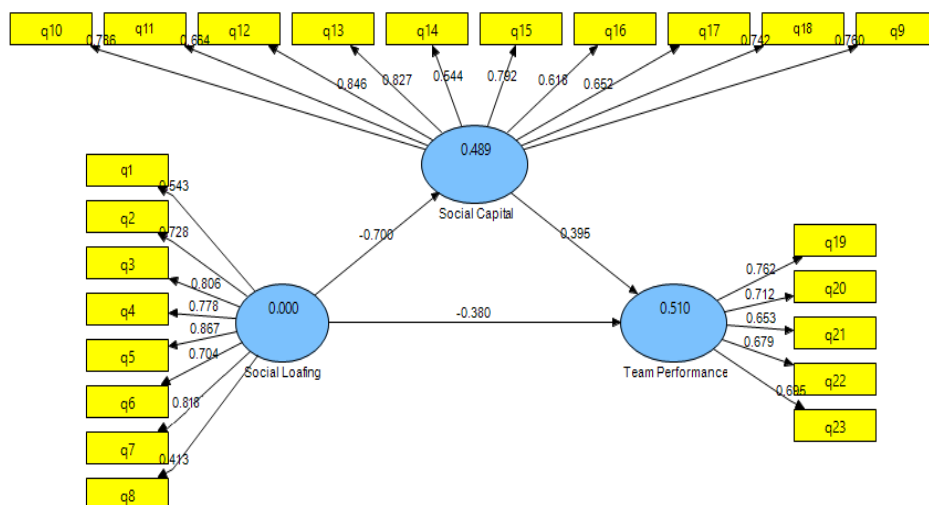
$$GOF = \sqrt{\text{Communality} * \text{R Square}} = 0.515$$

حاصل آزمون برای شاخص برازش مدل برابر با  $0/51$  است. از آنجا که حداقل مقدار قابل قبول برای این شاخص  $0/36$  است، پس می‌توان ادعا کرد مدل پژوهش برازش بالا و قوی دارد. حال نوبت آزمون معناداری فرضیه‌ها که از دو شاخص جزئی ضریب مسیر و  $t$ -value استفاده شده است، هست. توسط مقادیر  $t$ -value معنی‌داری ضرایب مسیر بررسی می‌شود. در سطح اطمینان  $95$  درصد چنانچه مقادیر آماره‌ی  $t$  بالاتر از  $1.96$  باشد فرضیه تأیید و در صورت کم‌تر بودن، فرضیه رد می‌گردد. در شکل‌های ۲ و ۳ مدل پژوهش که دربرگیرنده فرضیات فرعی پژوهش و یا به عبارتی معادله ساختاری دوم تحقیق است، در دو حالت تخمین ضرایب مسیر و معنی‌داری در شکل‌های ۲ و ۳ نشان داده شده است.

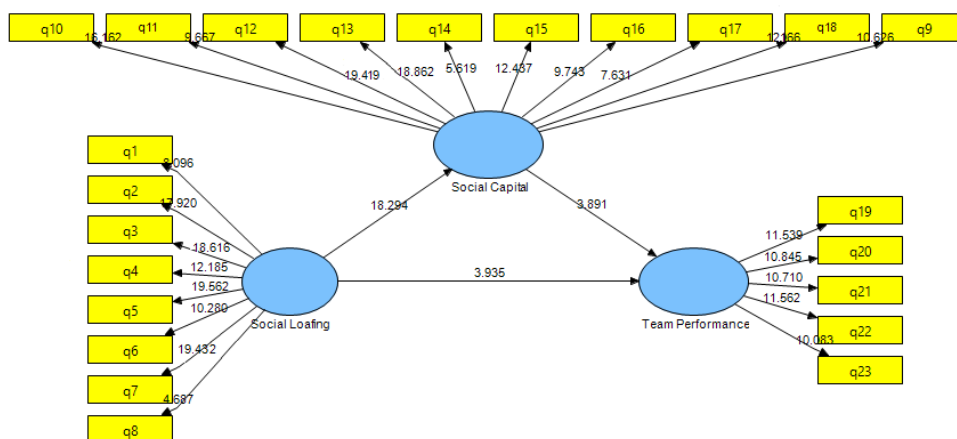
جدول (۳): نتایج تحلیل عاملی تأییدی (ضرایب مسیر)

متغیرها	شاخص	بارعاملی
طفره‌روی اجتماعی	Q1	۰/۵۴۳
	Q2	۰/۷۲۸
	Q3	۰/۸۰۶
	Q4	۰/۷۷۸
	Q5	۰/۸۶۷
	Q6	۰/۷۰۴
	Q7	۰/۸۱۸
	Q8	۰/۴۱۳
	Q9	۰/۷۶۰
سرمایه اجتماعی	Q10	۰/۷۸۶
	Q11	۰/۶۶۴
	Q12	۰/۸۴۶
	Q13	۰/۸۲۷
	Q14	۰/۵۴۴
	Q15	۰/۷۹۲
	Q16	۰/۶۱۸
	Q17	۰/۶۵۲
	Q18	۰/۷۴۲
عملکرد تیمی	Q19	۰/۷۶۲
	Q20	۰/۷۱۲
	Q21	۰/۶۵۳
	Q22	۰/۶۷۹
	Q23	۰/۶۹۵

شکل ۲ در واقع همان مقدار ضریب مسیر و ضریب تعیین و شکل ۳ نیز مقدار آماره  $t$  را نشان می‌دهد.



شکل ۲: ضرایب مسیر



شکل ۳: ضرایب آماره  $t$ -value

با توجه به توضیحات داده‌شده و مدل تحقیق در اشکال ۲ و ۳ می‌توان وضعیت فرضیه‌ها را مشخص نمود. جدول زیر خلاصه نتایج فرضیه‌های پژوهش را منعکس می‌کند.

جدول (۴): یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه‌های پژوهش
تأیید	۳/۹۳۵	-۰/۳۸۰	طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد گروه تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۱۸/۲۹۴	-۰/۷۰۰	طفره‌روی اجتماعی بر سرمایه اجتماعی تیمی تأثیر معناداری دارد.
تأیید	۳/۸۹۱	۰/۳۹۵	سرمایه اجتماعی تیمی بر عملکرد تیمی تأثیر معناداری دارد.

فرضیه ۱: نشان‌دهنده رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی است با توجه به ضریب مسیر ۰/۳۸۰ و آماره  $t$ -value ۳.۹۳۵ به دست آمده، فرضیه تأیید می‌گردد. با توجه به منفی بودن علامت ضریب مسیر هم می‌توان دریافت که رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی منفی است.

فرضیه ۲: نشان‌دهنده رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و سرمایه اجتماعی تیمی است با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۰۰ و آماره  $t$ -value ۱۸.۲۹۴ به دست آمده، فرضیه تأیید می‌گردد. با توجه به منفی بودن علامت ضریب مسیر هم می‌توان دریافت که رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و سرمایه اجتماعی منفی است.

فرضیه ۳: نشان‌دهنده رابطه میان سرمایه اجتماعی تیمی و عملکرد تیمی است با توجه به ضریب مسیر ۰/۳۹۵ و آماره  $t$ -value ۳.۸۹۱ به دست آمده، فرضیه مورد نظر تأیید می‌گردد.

فرضیه ۴: نشان‌دهنده نقش میانجی‌گر سرمایه اجتماعی تیمی در رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و عملکرد است. با توجه به جدول زیر و استفاده از آزمون سوبل این فرضیه تأیید می‌گردد و سرمایه اجتماعی تیمی رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی را میانجی‌گری می‌کند.

جدول (۵): یافته‌های مربوط به فرضیه چهارم

نتیجه	آماره t	VAF	متغیر وابسته	متغیر میانجی	متغیر مستقل
تأیید	۷.۵۷	۰.۴۲۱	عملکرد تیمی	سرمایه اجتماعی	طفره‌روی اجتماعی

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر بررسی تأثیر طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی با توجه به نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی تیمی بوده است. در فرضیه اول بیان شد طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد گروه تأثیر معناداری دارد. با توجه به تحلیل داده‌های به دست آمده این فرضیه تأیید شد. نتیجه به دست آمده مطابق با پژوهش شيفر (۲۰۱۴) است. فرضیه دوم نشان‌دهنده رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و سرمایه اجتماعی تیمی است که با

توجه به ضرایب مسیر به دست آمده، فرضیه تأیید می‌گردد. نتیجه به‌دست آمده مطابق با پژوهش شیفر (۲۰۱۴) است. فرضیه سوم نیز نشان‌دهنده رابطه میان سرمایه اجتماعی تیمی و عملکرد تیمی است که فرضیه موردنظر تأیید می‌گردد. نتیجه به‌دست آمده مطابق با پژوهش قلی پور و گودرزی (۲۰۱۱) و قنبری و همتی (۲۰۱۶) است. فرضیه چهارم نشان‌دهنده نقش میانجی گر سرمایه اجتماعی تیمی در رابطه میان طفره‌روی اجتماعی و عملکرد است. با توجه به نتیجه آزمون سوبل این فرضیه تأیید می‌گردد و سرمایه اجتماعی تیمی رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی را میانجی‌گری می‌کند. نتیجه به‌دست آمده مطابق با پژوهش شیفر (۲۰۱۴) است.

یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی و سرمایه اجتماعی تیمی تأثیر معناداری دارد. سرمایه اجتماعی تیمی نیز بر عملکرد تیمی تأثیر معناداری دارد. همچنین سرمایه اجتماعی تیمی رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی را میانجی‌گری می‌کند. با توجه به نتایج به‌دست آمده و تأثیر منفی طفره‌روی اجتماعی بر عملکرد تیمی و سرمایه اجتماعی تیمی لازم است مدیران شرکت‌های دانش‌بنیان اقداماتی را برای جلوگیری از طفره‌روی اجتماعی کارکنان انجام دهند. طفره‌روی اجتماعی در سطوح مختلف می‌تواند گریبان‌گیر سازمان‌ها شود.

با توجه به این‌که در سطح فردی عواملی همچون انگیزه درونی، عدم علاقه به شغل و وظیفه، شخصیت اهمال‌کار، عدم میل به پیشرفت در شغل، نداشتن ارزیابی فرد از پیشرفت خودش، نداشتن هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی شخصی، عدم تمرکز بر وظیفه و کاهش دقت در کار، ادراک نیازهای مالی، ادراک عدم منحصربه‌فرد بودن شغل و وظیفه بر انگیزه فرد در طفره‌روی اجتماعی اهمیت بسیاری دارد به همین دلیل توجه به سیاست‌های استخدامی و توجه به ویژگی‌های شخصیتی افراد در بدو ورود به سازمان از اهمیت والایی برخوردار است.

در سطح تیم می‌توان از عواملی همچون عدم ادراک انسجام، اندازه بیش از ظرفیت کار، پنهان شدن فرد در جمعیت و به تبع آن کاهش مسئولیت‌ها در تیم اشاره نمود. به همین دلیل توجه مدیران سازمان‌های دانش‌بنیان و به‌خصوص سرپرستان تیم‌های کاری به ضوابط تیم‌ها و تقسیم مناسب وظایف و برقراری جو اعتماد اعضا به یکدیگر می‌تواند بر عملکرد تیم تأثیرگذار باشد.

توجه به عوامل سازمانی همچون نارضایتی شغلی، بی‌تفاوتی سازمانی، ادراک ناعادلانه بودن حقوق، مزایا و پاداش، سیستم پرداخت حقوق، پاداش ناکارآمد و غیر اثربخش، سیستم ارزیابی عملکرد ناکارآمد و غیر اثربخش، استفاده از شاخص‌های اشتباه در ارزیابی عملکرد، تناسب میان حقوق، مزایا و پاداش با عملکرد



فرد، ادراک عدم اعتماد سازمان به کار فرد، ادراک نادیده گرفته شدن از سمت سرپرستان و مدیران و محیط کاری نامناسب نیز می‌تواند بر عملکرد سازمانی و به تبع آن عملکرد در سطح تیم‌های کاری تأثیرگذار بوده و موجب افزایش طفره‌روی اجتماعی شود.

در نتیجه برای کاهش طفره‌روی اجتماعی می‌توان بر اساس کوتاه‌مدت و بلندمدت بودن رویکرد مدیریت هم اشاره نمود. مدیران با توجه ویژه به استفاده از شاخص‌های ارزیابی عملکرد مناسب می‌توانند سیستم ارزیابی عملکرد کاراتر و اثربخش‌تر و در نتیجه سیستم پرداخت حقوق و پاداش کاراتر و اثربخش‌تری در سازمان خود ایجاد کنند و از این طریق ادراک نا عدالتی در پرداخت حقوق و پاداش و در نتیجه ادراک نادیده گرفته شدن از سوی مدیران و سرپرستان را در میان شاغلین در سازمان کاهش دهند. بدین ترتیب انگیزه بیرونی افراد افزایش یافته و طفره‌روی اجتماعی آن‌ها کاهش می‌یابد. در کوتاه‌مدت نیز مدیران می‌توانند با اقدامات مناسب رفتار طفره‌روی اجتماعی را کاهش دهند. برای مثال، توجه مدیران به محیط نامناسب کاری و بهبود آن در کوتاه‌مدت نارضایتی شغلی شاغلین را کاهش می‌دهد و سبب می‌شود تا رفتار طفره‌روی اجتماعی کاهش یابد. مدیران با توجه به شرح شغل مشخص در کوتاه‌مدت می‌توانند ادراک سردرگمی در انجام وظایف و ادراک معطل ماندن برای انجام کار را کاهش داده و موجب کاهش طفره‌روی اجتماعی شوند.

همچنین با توجه به نتایج به دست آمده و تأثیر سرمایه اجتماعی تیمی بر عملکرد تیمی و نیز نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی تیمی رابطه بین طفره‌روی اجتماعی و عملکرد تیمی توجه به برخی اقدامات می‌تواند تقویت‌کننده عملکرد تیمی افراد باشد. بر اساس این نتیجه، افزایش پیوندهای شبکه‌ای، روابط شبکه‌ای و ارتقای همگنی تیم‌ها، اعتماد، تعهدات و انتظارات متقابل و هویت مشترک، قدرت و جسارت بیشتری را به اعضای سازمان می‌بخشد. این سطح از روابط و اعتماد به توانمندی‌ها و نیت‌های یکدیگر، زمینه تبادل دانش و تجربه‌ها را فراهم می‌کند و با خلق دانش جدید توسط همکاران همراه خواهد شد. به عبارتی دیگر، وجود هنجارها، ارزش‌ها، نگرش، باورها، فرهنگ و زبان مشترک به دلیل قدمت و تاریخ قابل توجه، می‌تواند احساس هویت و اهمیت شغلی را در کارکنان ایجاد کند. همچنین، وجود شبکه گسترده روابط نیز امکان بازخورد شغلی وسیع کارکنان از یکدیگر را میسر خواهد کرد. به طور کلی، این پژوهش نشان می‌دهد که گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دانش‌بنیان در توسعه مدیریت دانش سازمانی نقش بسزایی دارد. وجود سرمایه اجتماعی در سازمان و تعاملات اثربخش بین کارکنان سازمان، موجبات تسهیل کسب، خلق و انتقال دانش را فراهم خواهد آورد. در این راستا

تمرکز بر رویکردهای مدیریت منابع انسانی می‌تواند ارتباط اجتماعی بین کارکنان را ارتقا دهد، چراکه شیوه‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند تأثیر چشمگیری بر سرمایه اجتماعی سازمانی بین کارکنان داشته و از طریق کاهش طفره‌روی اجتماعی عملکرد تیمی را افزایش دهد.

#### محدودیت‌ها و پیامدها برای آینده

تفسیر نتایج ارائه‌شده در اینجا منوط به تعدادی محدودیت است. اول این که در تحقیقات آتی، مطلوب است به تفکیک صنایع مختلف توجه شود و تعداد شرکت‌های پاسخ‌دهنده در هر صنعت را افزایش دهیم. دوم، از آنجا که این پژوهش به شدت بر اندازه‌گیری‌های گزارش‌شده توسط خود مدیران تکیه می‌کند، کارهای پژوهشی آینده می‌تواند با جایگزینی اندازه‌گیری‌های مستقیم عینی (به‌جای روش خود گزارش دهی) باعث اطمینان بیشتر در نتایج به‌دست‌آمده شوند. با این حال، در مورد با طفره روی اجتماعی، روش جایگزین می‌تواند ناکافی باشد زیرا ممکن است به دلیل ماهیت چندبعدی بودن آن، بازتاب منصفانه‌ای از مدیریت کلی محیط بنگاه نباشد. سوم، بررسی سایر عوامل مؤثر بر عملکرد تیمی در شرکت‌های دانش‌بنیان پیشنهاد می‌گردد.

#### References

- Akgunduz, Y., & Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41-49.
- Aldrich, D. P., & Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*, 59(2), 254-269.
- Amiri, M., & Rahmani, T. (2006). Investigating the impact of intragroup and outbound social capital on economic growth in provinces of iran. *Journal of Economic Literature*. (6) 111-152. (in Persian)
- Amobeigy, A., & Hayati, D. (2014). Factors affecting the social capital within the group. *Iranian Journal of Watershed Management Science and Engineering*.(24), 47-56. (in Persian)
- Baktay, M., & Gholipour, A. (2011). Explaining social capital as a key leverage in promoting team effectiveness. *Iranian journal of management sciences*. (22) 61-77. (in Persian)
- Baktay, M.; Gholipour, A., & Goodarzi, S. (2011). Explaining transformational leadership and social capital as levers for promoting team effectiveness. *Journal of Public Administration Perspective*. (6) 135-150. (in Persian)

Bartis, S.; Szymanski, K., & Harkins, S. G. (1988). Evaluation and performance: a two-edged knife. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14(2), 242-251.

Boraghani F.; Abadzadeh, S.; Pedram, F. B., & Pourhosseini, S. (2016). The mediating role of psychological empowerment and quality of work life impact on organizational citizenship behavior. *Iranian journal of Management Sciences*. 41(11). 117-136. (in Persian)

Bowden, J. L. H.; Conduit, J.; Hollebeek, L.; Luoma-aho, D. V., & Solem, B. A. A. (2018). The role of social capital in shaping consumer engagement within online brand communities. *The Handbook of Communication Engagement*, John Wiley & Sons Inc., New York, 491-504.

Charbonnier, E.; Huguet, P.; Brauer, M., & Monteil, J. M. (1998). Social loafing and self-beliefs: people's collective effort depends on the extent to which they distinguish themselves as better than others. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 26(4), 329-340.

Chittazan, A., & Mortazavi, S. (2010). Investigating the factors affecting the "social slack" phenomenon in group activities. *Sterategic Management Thought*. 4(25). 161-180. (in Persian)

Colombo, M. G.; Franzoni, C., & Rossi-Lamastra, C. (2015). Internal social capital and the attraction of early contributions in crowdfunding. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 39(1), 75-100.

Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human relations*, 48(6), 647-667.

Earley, P. C. (1989). Social loafing and collectivism: a comparison of the united states and the people's republic of China. *Administrative science quarterly*, 565-581.

George, J. M. (1996). Group affective tone. *Handbook of work group psychology*, 75, 77-93.

Ghanbari, C., & Hemmati, M. (2016). Relationship of social capital with teamwork of employees. *4th International Conference on new directions in management, economics and accounting*, 1-12. (in Persian)

Haghighifard, A.; Moradi, M.; Khalilzadeh, M., & Nobakhteh Sahrood Kalayi, J. (2008). Review team performance in the organization and its influencing factors. *Police Human Development*. 20(5), 24-44. (in Persian)

Haugen, T.; Reinboth, M.; Hetlelid, K. J.; Peters, D. M., & Høigaard, R. (2016). Mental toughness moderates social loafing in cycle time-trial performance. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 87(3), 305-310.

Hollenbeck, J. R., & Jamieson, B. B. (2015). Human capital, social capital, and social network analysis: Implications for strategic human resource management. *Academy of Management Perspectives*, 29(3), 370-385.

Latané, B.; Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 822.

Lins, K. V.; Servaes, H., & Tamayo, A. (2017). Social capital, trust, and firm performance: The value of corporate social responsibility during the financial crisis. *The Journal of Finance*, 72(4), 1785-1824.

Mousavi, M.; Rafiei, H., & Ghasemzadeh, D. (2015). The relationship between social capital within the group and happiness among citizens of Tehran. *Educational and Evaluation Journal*. 8(30), 87-98. (in Persian)

Nadimi, B.; Gholipour, A., & Ibn Yamini, S. (2013). Investigating the effect of team reflection on team performance in project teams organizational culture management. *Iranian Journal of Management Sciences*. 11(4), 63-84. (in Persian)

Oh, M.; Chung, M., & Labianca, G. (2004). Group social capital and group effectiveness: the role of informal socializing ties. *Academy of Management Journal*, 47(6), 860-875.

Price, K. H. (1987). Decision responsibility, task responsibility, identifiability, and social loafing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 40(3), 330-345.

Read, E. A., & Laschinger, H. K. (2015). The influence of authentic leadership and empowerment on nurses' relational social capital, mental health and job satisfaction over the first year of practice. *Journal of Advanced Nursing*, 71(7), 1611-1623.

Schippers, M. C. (2014). Social loafing tendencies and team performance: the compensating effect of agreeableness and conscientiousness. *Academy of Management Learning & Education*, 13(1), 62-81.

Schlenker, B. R., & Weigold, M. F. (1992). Interpersonal processes involving impression regulation and management. *Annual Review of Psychology*, 43(1), 133-168.

Schermerhorn, J. R. (2002). *Managing organizational behavior*. John Wiley & Sons.

Siisaiainen, M. (2003). Two concepts of social capital: bourdieu vs. putnam. *International Journal of Contemporary Sociology*, 40(2), 183-204.

Stohl, C., & Schell, S. E. (1991). A communication-based model of a small-group dysfunction. *Management Communication Quarterly*, 5(1), 90-110.

Szymanski, K., & Harkins, S. G. (1992). Self-evaluation and creativity. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(3), 259-265.