

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی

حنانه برزویی چنان^۱، مرضیه سهرابی نامقی^۲

^۱ گروه مدیریت، دانشگاه آزاد مشهد، خراسان رضوی، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ گروه حسابداری، دانشگاه آزاد مشهد، خراسان رضوی، ایران

چکیده

شرکت‌های دولتی در دنیای معاصر با بحران‌ها و ریسک‌های پیچیده و فزاینده‌ای روبرو هستند که پایداری و کارآمدی آن‌ها را به چالش می‌کشد؛ لذا ارتقای اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در این نهادها ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی انجام شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی با رویکرد کمی است. جامعه آماری پژوهش را مدیران و کارکنان ارشد شرکت‌های دولتی تشکیل داده‌اند که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی‌شده، نمونه‌ای به حجم ۳۰۰ نفر انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه اجتماعی (با ابعاد شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) و پرسشنامه محقق‌ساخته اثربخشی مدیریت بحران و ریسک (شامل مؤلفه‌های پیش‌بینی، پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازیابی) بود که روایی و پایایی آن‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأیید شد. یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه و مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و تمامی ابعاد آن با اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($P < 0.01$). از میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، بعد رابطه‌ای (شامل اعتماد و مشارکت) بیشترین توان پیش‌بینی را برای موفقیت در مراحل مقابله و بازیابی از بحران از خود نشان داد. همچنین، نتایج حاکی از آن است که تقویت شبکه‌های ارتباطی و هنجارهای همکاری در بدنه شرکت‌های دولتی می‌تواند منجر به کاهش آسیب‌پذیری و افزایش سرعت پاسخ‌دهی در شرایط اضطراری شود. در نهایت، پیشنهاد می‌گردد مدیران دولتی با اتخاذ استراتژی‌های تقویت سرمایه اجتماعی، از جمله شفافیت اطلاعاتی و ترویج روحیه تعاون، بستری مناسب برای مدیریت اثربخش ریسک‌ها و بحران‌های احتمالی فراهم آورند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، مدیریت بحران، مدیریت ریسک، شرکت‌های دولتی، تاب‌آوری سازمانی، اعتماد سازمانی.

مقدمه

در عصر حاضر، محیط فعالیت شرکت‌های دولتی با پیچیدگی‌های روزافزونی مواجه شده است که این نهادها را بیش از هر زمان دیگری در معرض بحران‌ها و ریسک‌های پیش‌بینی‌ناپذیر قرار می‌دهد. شرکت‌های دولتی به دلیل ماهیت دوگانه‌شان، یعنی فعالیت در فضای رقابتی بازار و در عین حال وابستگی به ساختارهای حاکمیتی، نقشی حیاتی در پایداری اقتصادی و اجتماعی کشورها ایفا می‌کنند؛ از این رو، هرگونه اختلال در عملکرد آن‌ها ناشی از بحران‌های طبیعی، اقتصادی یا فناورانه، می‌تواند پیامدهای دومینویی وسیعی بر امنیت ملی و رفاه عمومی داشته باشد (محمدی، ۱۳۸۲). با وجود این اهمیت، بررسی‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از شرکت‌های دولتی در مواجهه با عدم قطعیت‌ها، به جای اتخاذ رویکردهای فعالانه و پویا، همچنان در چارچوب‌های سنتی و صلب مدیریتی گرفتار هستند که این امر اثربخشی مدیریت بحران و ریسک را در این سازمان‌ها به شدت کاهش داده است. مدیریت بحران در این شرکت‌ها تنها به معنای واکنش پس از وقوع حادثه نیست، بلکه شامل چرخه‌ای کامل از شناسایی ریسک، ارزیابی دقیق، کاهش اثرات، پاسخ‌دهی سریع و بازیابی است که موفقیت در هر یک از این مراحل، نیازمند زیرساخت‌های فراتر از تجهیزات فیزیکی و منابع مالی است. یکی از این زیرساخت‌های بنیادین که در سال‌های اخیر توجه پژوهشگران مدیریت را به خود جلب کرده، مفهوم سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی به عنوان مجموعه‌ای از پیوندها، شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی تعریف می‌شود که کنشگران را قادر می‌سازد تا برای دستیابی به اهداف مشترک، به شکلی اثربخش‌تر با یکدیگر همکاری کنند (پاتنام، ۱۹۹۳). در محیط شرکت‌های دولتی، سرمایه اجتماعی می‌تواند به عنوان روغنی برای چرخ‌دنده‌های فرآیندهای پیچیده مدیریتی عمل کند و از طریق تسهیل جریان اطلاعات و کاهش هزینه‌های مبادله، ظرفیت پاسخ‌دهی سازمان به ریسک‌ها را ارتقا بخشد (آیباغی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶).

بیان مسئله اصلی در این پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که علیرغم وجود پروتکل‌های رسمی مدیریت ریسک در شرکت‌های دولتی، نرخ شکست در مهار بحران‌ها همچنان بالاست. این شکاف عملکردی نشان‌دهنده آن است که متغیرهای واسطه‌ای و کیفی همچون سطح اعتماد متقابل، شبکه‌های ارتباطی غیررسمی و تعهد سازمانی (که همگی ابعاد سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند) نادیده گرفته شده‌اند. در واقع، هنگامی که یک بحران رخ می‌دهد، ساختارهای رسمی ممکن است به دلیل بروکراسی شدید فلج شوند؛ در چنین شرایطی، این سرمایه اجتماعی است که اجازه می‌دهد کارکنان و مدیران بر پایه اعتماد و شناخت متقابل، سریعاً هماهنگ شده و از منابع موجود به شکلی بهینه استفاده کنند (عوامی، تکه‌ئی و امامی، ۱۳۹۵). اهمیت این پژوهش در آن است که شرکت‌های دولتی ایران در سال‌های اخیر با چالش‌های متعددی از جمله تحریم‌های اقتصادی، تغییرات ناگهانی سیاست‌گذاری و حوادث غیرمترقبه دست و پنجه نرم کرده‌اند و درک رابطه میان دارایی‌های نامشهودی چون سرمایه اجتماعی با اثربخشی مدیریت بحران می‌تواند مسیر جدیدی را برای تاب‌آوری این شرکت‌ها بگشاید. شکاف دانشی موجود در این حوزه کاملاً مشهود است؛ چرا که اکثر مطالعات پیشین یا بر سرمایه اجتماعی در سطح کلان جامعه تمرکز داشته‌اند (پاتنام، ۲۰۰۰) و یا مدیریت بحران را صرفاً از منظر فنی و مهندسی بررسی کرده‌اند. کمتر پژوهشی به طور منسجم و کمی، پیوند میان ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی (شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) با مراحل پنج‌گانه مدیریت ریسک و بحران را در بافت خاص «شرکت‌های دولتی» مورد واکاوی قرار داده است (پارسا و عطایی، ۱۴۰۰).

بنابراین، این تحقیق با هدف پر کردن این خلاء تئوریک و تجربی، به دنبال پاسخ به این پرسش کلیدی است که چگونه تقویت سرمایه اجتماعی می‌تواند منجر به بهبود معنادار در شاخص‌های اثربخشی مدیریت بحران و ریسک شود. اهداف فرعی این مطالعه شامل شناسایی ابعاد اولویت‌دار سرمایه اجتماعی در شرکت‌های دولتی و بررسی میزان تأثیر هر یک از این ابعاد بر مراحل مختلف شناسایی تا بازیابی بحران است. با توجه به اینکه شرکت‌های دولتی با محدودیت منابع و فشارهای بیرونی مواجه‌اند، نتایج این پژوهش می‌تواند به مدیران ارشد کمک کند تا با سرمایه‌گذاری بر روی پیوندهای انسانی و اعتماد سازمانی، نه تنها هزینه‌های مدیریت ریسک را کاهش دهند، بلکه آمادگی استراتژیک سازمان خود را در برابر تلاطم‌های محیطی تضمین

نمایند. در نهایت، این مقدمه تلاش دارد تا با رویکردی تحلیلی نشان دهد که مدیریت بحران در شرکت‌های دولتی بیش از آنکه یک چالش لجستیکی باشد، یک چالش ارتباطی و مبتنی بر سرمایه‌های انسانی است که ریشه در عمق تعاملات اجتماعی درون‌سازمانی دارد (کولمن، ۱۹۸۸).

مبانی نظری

سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیمی است که طی دهه‌های اخیر به یکی از کانونی‌ترین سازه‌های علوم اجتماعی، مدیریت، سیاست‌گذاری عمومی و مطالعات سازمانی تبدیل شده است. اهمیت این مفهوم از آنجا ناشی می‌شود که برخلاف سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی، بر جنبه‌ای نامشهود اما بسیار اثرگذار از حیات جمعی و سازمانی تکیه دارد؛ یعنی کیفیت روابط، هنجارهای مشترک، اعتماد متقابل، شبکه‌های کنش متقابل و قابلیت بسیج منابع از طریق پیوندهای انسانی. در ساده‌ترین بیان، سرمایه اجتماعی به ظرفیتی اشاره دارد که از دل روابط اجتماعی برای تسهیل همکاری، کاهش تعارض، افزایش هماهنگی و تحقق اهداف مشترک پدید می‌آید. با این حال، این مفهوم از آغاز تاکنون دارای قرائت‌های نظری متنوعی بوده است. در سنت نظری «کولمن»، سرمایه اجتماعی در کارکرد آن فهم می‌شود؛ یعنی به‌عنوان ویژگی‌ای از ساختار اجتماعی که کنش افراد را تسهیل می‌کند و امکان دسترسی به منابع و تحقق منافع را افزایش می‌دهد (کولمن، ۱۹۸۸). در دیدگاه «پاتنام»، سرمایه اجتماعی به شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی اطلاق می‌شود که مشارکت‌کنندگان را قادر می‌سازد برای اهداف مشترک، کارآمدتر عمل کنند و به‌ویژه در سطح نهادی و اجتماعی، کیفیت حکمرانی و عملکرد سازمان‌ها را ارتقا دهند (پاتنام، ۱۹۹۳؛ پاتنام، ۲۰۰۰). از سوی دیگر، در رهیافت «بورديو»، سرمایه اجتماعی بیشتر به مثابه منبعی تلقی می‌شود که افراد و گروه‌ها از طریق عضویت در شبکه‌های پایدار روابط به آن دست می‌یابند و از آن برای بازتولید موقعیت خود بهره می‌برند؛ بنابراین، سرمایه اجتماعی هم می‌تواند مولد همکاری باشد و هم در برخی شرایط، به انحصار و بازتولید نابرابری بینجامد (بورديو، ۱۹۸۶). این تنوع نظری نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی یک مفهوم صرفاً اخلاقی یا ارزشی نیست، بلکه متغیری تحلیلی و چندبعدی است که می‌تواند آثار مثبت و منفی بر عملکرد سازمان‌ها بر جای گذارد.

در ادبیات مدیریت و سازمان، یکی از رایج‌ترین شیوه‌های مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی، تقسیم آن به سه بُعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی است. بُعد ساختاری بر الگوی کلی ارتباطات میان افراد یا واحدهای سازمانی دلالت دارد؛ از جمله تراکم شبکه، شدت پیوندها، دسترسی به منابع اطلاعاتی، موقعیت گره‌ها در شبکه و وجود کانال‌های رسمی و غیررسمی برای تبادل اطلاعات. در شرکت‌های دولتی، این بُعد می‌تواند در قالب کیفیت ارتباطات میان مدیران و کارکنان، سطح تعامل بین واحدهای عملیاتی و ستادی، روابط بین‌سازمانی با نهادهای ناظر و اجرایی، و همچنین پیوندهای افقی و عمودی در زنجیره تصمیم‌گیری آشکار شود. هرچه این شبکه‌ها منسجم‌تر، متنوع‌تر و در عین حال بازتر باشند، ظرفیت سازمان برای گردآوری و انتقال سریع اطلاعات در موقعیت‌های پیچیده بیشتر خواهد بود. بُعد رابطه‌ای بر کیفیت روان‌شناختی و اخلاقی روابط تأکید دارد؛ عناصری چون اعتماد، تعهد، احترام متقابل، هویت مشترک، وفاداری سازمانی و حس مسئولیت جمعی در این بُعد جای می‌گیرند. این بُعد در زمان بحران اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، زیرا در شرایطی که تصمیم‌گیری باید سریع و در فضای ابهام انجام شود، اعتماد متقابل میان سطوح مختلف سازمانی می‌تواند جایگزین بخشی از کنترل‌های رسمی و زمان‌بر شود و سرعت کنش جمعی را افزایش دهد. بُعد شناختی نیز به اشتراک در معانی، تفسیرها، زبان مشترک، چشم‌اندازها و چارچوب‌های ادراکی بین اعضای سازمان اشاره دارد. هنگامی که کارکنان و مدیران درباره ماهیت تهدید، اولویت‌ها، ارزش‌ها و اهداف پاسخ به بحران درک مشترکی داشته باشند، احتمال سوءتفاهم، تعارض و ائتلاف منابع کاهش می‌یابد و هماهنگی عملیاتی افزایش پیدا می‌کند (پارسا و عطایی، ۱۴۰۰؛ آیبای اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶).

در طرف دیگر این رابطه، مفهوم «اثر بخشی مدیریت بحران و ریسک» قرار دارد که خود در ادبیات مدیریت معاصر، از یک نگاه صرفاً واکنشی فاصله گرفته و به یک رویکرد فرایندی، نظاممند و آینده‌نگر تبدیل شده است. مدیریت بحران معمولاً به مجموعه‌ای از فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده برای پیشگیری، آمادگی، مقابله، تداوم عملیات و بازسازی پس از وقوع یک رویداد اخلال‌زا اشاره دارد. مدیریت ریسک نیز به شناسایی، تحلیل، ارزیابی، کنترل و پایش مخاطراتی مربوط می‌شود که ممکن است بر اهداف سازمانی اثر بگذارند. اگرچه این دو مفهوم از نظر فنی متمایز هستند، در عمل پیوندی عمیق با یکدیگر دارند: مدیریت ریسک بیشتر ماهیت پیش‌نگر و پیشگیرانه دارد، در حالی که مدیریت بحران بیشتر در مرحله رویارویی و بازیابی فعال می‌شود. در شرکت‌های دولتی، که اغلب با مسئولیت‌های عمومی، حساسیت سیاسی، وابستگی به ذی‌نفعان متعدد و محدودیت‌های بروکراتیک مواجه‌اند، اثر بخشی این دو حوزه نه فقط تابع ابزارهای فنی و مالی، بلکه تابع کیفیت ظرفیت نهادی و اجتماعی سازمان نیز هست. به بیان دیگر، یک شرکت دولتی ممکن است برنامه‌های رسمی، دستورالعمل‌های مکتوب و واحدهای تخصصی مدیریت بحران داشته باشد، اما اگر نتواند در لحظه بحران هماهنگی درونی و بیرونی ایجاد کند، اطلاعات را سریع و دقیق گردش دهد، تصمیمات را با اعتماد و مشروعیت اجرا نماید و مشارکت کنشگران را بسیج کند، اثر بخشی واقعی آن پایین خواهد بود.

از منظر نظری، پیوند میان سرمایه اجتماعی و اثر بخشی مدیریت بحران و ریسک را می‌توان از چند سازوکار تبیین کرد. نخستین سازوکار، تسهیل جریان اطلاعات است. در بحران‌ها، کیفیت و سرعت اطلاعات از عوامل اصلی موفقیت محسوب می‌شود. شبکه‌های اجتماعی قوی، چه درون سازمانی و چه بین سازمانی، موجب می‌شوند اطلاعات بحرانی سریع‌تر منتقل شوند، هشدارها به موقع انتشار یابند، علائم اولیه خطر بهتر شناسایی شوند و تصمیم‌گیری بر پایه داده‌های دقیق‌تر صورت گیرد. دومین سازوکار، کاهش هزینه‌های هماهنگی است. در ساختارهای رسمی شرکت‌های دولتی، هماهنگی میان واحدها ممکن است زمان‌بر، سلسله‌مراتبی و متکی بر مکاتبات متعدد باشد؛ اما سرمایه اجتماعی، به‌ویژه در قالب اعتماد و روابط کاری تثبیت‌شده، می‌تواند این هزینه‌ها را کاهش دهد و هماهنگی غیررسمی اما مؤثر را امکان‌پذیر سازد. سومین سازوکار، افزایش قابلیت بسیج منابع است. در شرایط بحرانی، سازمان‌ها نیاز دارند منابع انسانی، اطلاعاتی، تجهیزاتی و حتی مشروعیت اجتماعی را با سرعت بسیج کنند. سرمایه اجتماعی از طریق پیوندهای درونی و بیرونی، دسترسی به این منابع را تسهیل می‌کند و دامنه کنش سازمان را فراتر از ظرفیت رسمی آن گسترش می‌دهد. چهارمین سازوکار، تقویت تاب‌آوری سازمانی است. تاب‌آوری به توانایی سازمان برای جذب شوک، سازگاری با اختلال، حفظ کارکردهای کلیدی و بازگشت به وضعیت باثبات اشاره دارد. سازمانی که از سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردار است، در مواجهه با بحران کمتر دچار فروپاشی ارتباطی و بی‌اعتمادی می‌شود و احتمال بیشتری دارد که از طریق یادگیری جمعی و همکاری، بهبود یابد (محمدی، ۱۳۸۲؛ عوامی، تکه‌ای و امامی، ۱۳۹۵).

شرکت‌های دولتی از حیث موضوع این پژوهش، بستر ویژه و متمایزی برای بررسی این رابطه فراهم می‌کنند. این شرکت‌ها، بر خلاف بسیاری از سازمان‌های خصوصی، معمولاً هم‌زمان درگیر چند منطق نهادی هستند: منطق کارآمدی اقتصادی، منطق پاسخ‌گویی عمومی، منطق تبعیت اداری و منطق ملاحظات سیاسی. این چندگانگی نهادی، مدیریت بحران و ریسک را در آن‌ها دشوارتر می‌سازد، زیرا تصمیم‌ها فقط بر پایه سودآوری یا کارایی فنی اتخاذ نمی‌شوند، بلکه باید با الزامات حاکمیتی، افکار عمومی، دستگاه‌های نظارتی و گاه ملاحظات امنیتی نیز سازگار باشند. از این رو، سرمایه اجتماعی در این شرکت‌ها نه تنها نقش تسهیل‌کننده عملیاتی دارد، بلکه می‌تواند به عنوان منبعی برای ایجاد اعتماد بین ذی‌نفعان، مشروعیت بخشی به تصمیمات دشوار و کاهش اصطکاک بین لایه‌های مختلف سازمان عمل کند. از سوی دیگر، فقدان سرمایه اجتماعی یا تضعیف آن ممکن است پیامدهایی چون پنهان‌کاری اطلاعاتی، رقابت مخرب بین واحدها، بی‌اعتمادی به مدیران، ضعف در مشارکت کارکنان، مقاومت در اجرای تصمیمات بحران‌محور و کندی در بازیابی پس از بحران را به همراه داشته باشد. به همین دلیل، رابطه میان سرمایه اجتماعی و اثر بخشی مدیریت بحران و ریسک را نباید رابطه‌ای حاشیه‌ای یا فرعی تلقی کرد، بلکه باید آن را در زمره متغیرهای بنیادی ظرفیت حکمرانی سازمانی در شرکت‌های دولتی دانست.

همچنین، در تبیین نظری این رابطه باید به این نکته توجه کرد که سرمایه اجتماعی هم در سطح درون‌سازمانی و هم در سطح برون‌سازمانی عمل می‌کند. سطح درون‌سازمانی شامل اعتماد بین مدیران و کارکنان، تعامل بین واحدهای مختلف، احساس تعلق، هنجارهای همکاری و زبان مشترک سازمانی است. سطح برون‌سازمانی نیز شامل روابط شرکت دولتی با نهادهای بالادستی، دستگاه‌های محلی، رسانه‌ها، تأمین‌کنندگان، پیمانکاران، جامعه محلی و سایر سازمان‌های بحران‌پاسخ می‌شود. در بسیاری از بحران‌ها، به‌ویژه بحران‌های چندوجهی، ناکامی سازمان نه به دلیل ضعف تخصص فنی بلکه به دلیل گسست در این پیوندهای درونی و بیرونی رخ می‌دهد. به همین ترتیب، موفقیت نیز غالباً نتیجه وجود شبکه‌ای از روابط مبتنی بر اعتماد، درک مشترک و همکاری متقابل است. بنابراین، سرمایه اجتماعی را می‌توان حلقه واسطی دانست که بین منابع رسمی سازمان و عملکرد واقعی آن در شرایط بحران پیوند برقرار می‌کند.

در سطح نظری، بر این اساس می‌توان انتظار داشت که هر سه بُعد سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیریت بحران و ریسک اثر بگذارند، اما شدت و سازوکار این اثر یکسان نباشد. بُعد ساختاری احتمالاً بیش از همه بر شناسایی و تبادل اطلاعات اثر دارد؛ بُعد شناختی بر کیفیت تفسیر جمعی از تهدیدها، هم‌راستایی در تصمیم‌گیری و انسجام معنایی اثرگذار است؛ و بُعد رابطه‌ای، به‌ویژه اعتماد و تعهد، در مراحل پاسخ سریع، بسیج منابع و بازسازی پس از بحران بیشترین نقش را ایفا می‌کند. این تفکیک نظری برای طراحی مدل مفهومی پژوهش اهمیت دارد، زیرا نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی یک سازه یکپارچه اما چندلایه است و نمی‌توان آن را صرفاً به «اعتماد» یا «ارتباطات» فروکاست. از همین منظر، اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نیز باید فراتر از یک شاخص کلی فهم شود و در مؤلفه‌هایی چون شناسایی، ارزیابی، پیشگیری، آمادگی، پاسخ و بازیابی مورد سنجش قرار گیرد. همین پیوند چندبعدی، مبنای نظری پژوهش حاضر را شکل می‌دهد و جهت‌گیری آن را از توصیف ساده به سمت تبیین علی و تحلیلی سوق می‌دهد.

پیشینه پژوهش

مرور پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که اگرچه ادبیات مربوط به سرمایه اجتماعی و نیز ادبیات مربوط به مدیریت بحران و مدیریت ریسک هر یک به‌صورت مستقل از غنای قابل توجهی برخوردارند، اما مطالعاتی که این دو حوزه را به‌ویژه در زمینه شرکت‌های دولتی به‌صورت تلفیقی بررسی کرده باشند، محدود و پراکنده‌اند. بخش مهمی از مطالعات اولیه سرمایه اجتماعی به پیامدهای آن در حکمرانی، مشارکت مدنی، توسعه نهادی و عملکرد سازمانی اختصاص یافته است و کمتر بر کارکرد آن در شرایط بحرانی متمرکز بوده‌اند. با این حال، پایه‌های نظری لازم برای پیوند دادن این سازه به حوزه بحران از همان آثار کلاسیک قابل استنباط است. «کولمن» سرمایه اجتماعی را منبعی برای تسهیل کنش هماهنگ می‌دانست و نشان می‌داد که چگونه ساختارهای اجتماعی می‌توانند هزینه‌های کنش جمعی را کاهش دهند (کولمن، ۱۹۸۸). «پاتنام» نیز در تحلیل سرمایه اجتماعی، نقش اعتماد و شبکه‌ها را در بهبود عملکرد نهادها برجسته ساخت و تأکید کرد که کیفیت روابط اجتماعی بر کارآمدی ساختارهای رسمی اثر مستقیم دارد (پاتنام، ۱۹۹۳؛ پاتنام، ۲۰۰۰). چنین بنیان نظری، بعدها در مطالعات مدیریت بحران الهام‌بخش این ایده شد که توان سازمان‌ها و جوامع برای رویارویی با شوک‌ها، صرفاً تابع امکانات مادی نیست، بلکه به کیفیت پیوندهای اجتماعی و ظرفیت همکاری نیز وابسته است.

در ادبیات فارسی، یکی از منابع نسبتاً مستقیم و مهم در پیوند میان سرمایه اجتماعی و بحران، مطالعه «محمدی» است که با عنوان «مدیریت بحران و سرمایه اجتماعی» منتشر شده است. این پژوهش اگرچه در بستر یک مطالعه موردی پس از حادثه و نه در محیط شرکت‌های دولتی ایران انجام شده، اما اهمیت زیادی دارد؛ زیرا نشان می‌دهد که مدیریت بحران بدون توجه به

شبکه‌های حمایتی، گروه‌های آسیب‌پذیر، اعتماد اجتماعی، نقش نهادهای غیردولتی و سرمایه‌های ارتباطی، به نتیجه مطلوب نمی‌رسد. یافته‌های این مقاله بر آن دلالت دارد که سرمایه اجتماعی می‌تواند در فرآیند برنامه‌ریزی بحران، کمک‌رسانی، توزیع حمایت و بازسازی روانی و اجتماعی نقش تسهیل‌کننده ایفا کند و از همین رو باید به عنوان بخشی از ظرفیت مدیریت بحران در نظر گرفته شود (محمدی، ۱۳۸۲). هرچند این مطالعه مستقیماً بر شرکت‌های دولتی تمرکز ندارد، اما از آن حیث مهم است که نشان می‌دهد بحران صرفاً با دستورالعمل‌های فنی مدیریت نمی‌شود و کیفیت روابط اجتماعی، موفقیت یا شکست پاسخ بحران را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد.

مطالعه «عوامی، تکه‌ای و امامی» نیز در سطح مفهومی و کنفرانسی به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی پرداخته است. این پژوهش بر این نکته تأکید دارد که تقویت سرمایه اجتماعی از طریق افزایش اعتماد، مسئولیت‌پذیری، تعهد و مشارکت اجتماعی، می‌تواند اثربخشی مدیریت بحران را بهبود بخشد. همچنین در این مطالعه، نبود هماهنگی سازمانی، پراکندگی قوانین و محدودیت منابع مالی به عنوان موانع مدیریت مطلوب بحران معرفی شده و در مقابل، مشارکت مردم، روحیه تعاون و همکاری سازمان‌های مردم‌نهاد از جمله نقاط قوت قلمداد شده‌اند (عوامی، تکه‌ای و امامی، ۱۳۹۵). اهمیت این مطالعه برای پژوهش حاضر آن است که نشان می‌دهد درک بحران تنها در سطح درون‌سازمانی کافی نیست و بستر نهادی و اجتماعی بزرگ‌تر نیز بر عملکرد سازمان‌ها اثرگذار است. با وجود این، محدودیت اصلی آن در کنفرانسی بودن، دسترسی محدود به متن کامل و فقدان تمرکز ویژه بر شرکت‌های دولتی و سازوکارهای کمی سنجش رابطه است.

در حوزه سازمان‌های دولتی، مطالعه «پارسا و عطایی» با عنوان «طراحی مدل سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران» از منابع کلیدی محسوب می‌شود. این پژوهش، سرمایه اجتماعی را در سازمان‌های دولتی ایران در سه بُعد شناختی، رابطه‌ای و ساختاری مدل‌سازی کرده و نشان می‌دهد که این سازه چگونه می‌تواند به‌عنوان یکی از سرمایه‌های نامشهود سازمانی، مشارکت در اقدامات جمعی و دستیابی به منافع متقابل را تسهیل کند (پارسا و عطایی، ۱۴۰۰). ارزش این مطالعه در آن است که صورت‌بندی نظری نسبتاً مناسبی برای سنجش سرمایه اجتماعی در محیط‌های دولتی ارائه می‌دهد و از این جهت، برای تدوین چارچوب مفهومی پژوهش حاضر بسیار راهگشاست. با این حال، این پژوهش مستقیماً پیامدهای سرمایه اجتماعی را بر مدیریت بحران و ریسک نمی‌سنجد و در نتیجه تنها بخشی از مسیر تبیین را پوشش می‌دهد.

مطالعه «آیباغی اصفهانی، سبک‌رو، برزگرلو و اعظمی» نیز با تمرکز بر سازمان‌های دولتی استان یزد، نشان داده است که ابعاد رابطه‌ای، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معناداری بر سلامت سازمانی دارند و از میان آن‌ها، بُعد رابطه‌ای از قدرت تبیینی بیشتری برخوردار است (آیباغی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶). این یافته برای پژوهش حاضر اهمیت مضاعف دارد، زیرا سلامت سازمانی با متغیرهایی چون اعتماد، انسجام، تعهد، ارتباط مؤثر و توان حل مسئله پیوند دارد؛ متغیرهایی که در شرایط بحران و ریسک نیز اهمیت بالایی دارند. به عبارت دیگر، اگر سرمایه اجتماعی بتواند سلامت سازمانی را بهبود بخشد، به احتمال زیاد از مسیرهای مشابه بر آمادگی، هماهنگی، واکنش و بازسازی در شرایط بحرانی نیز اثر خواهد گذاشت. در عین حال، محدودیت این مطالعه آن است که متغیر وابسته آن «سلامت سازمانی» است، نه «اثربخشی مدیریت بحران و ریسک»؛ بنابراین، کاربرد آن برای پژوهش حاضر بیشتر به‌صورت استنباطی و مکمل خواهد بود.

در ادبیات بین‌المللی نیز اگرچه بسیاری از مطالعات پس از سال ۲۰۱۵ بر تاب‌آوری، حکمرانی بحران، آمادگی سازمانی و ظرفیت نهادی تمرکز داشته‌اند، اما بخشی از این مطالعات به‌طور غیرمستقیم مؤید نقش سرمایه اجتماعی هستند. پژوهش‌های مرتبط با تاب‌آوری سازمانی معمولاً نشان می‌دهند که سازمان‌هایی که از اعتماد داخلی بالاتر، شبکه‌های ارتباطی قوی‌تر و فرهنگ مشارکتی‌تری برخوردارند، در برابر اختلال‌های شدید، انعطاف‌پذیری و توان بازیابی بیشتری دارند. همچنین مطالعات مرتبط با حکمرانی ریسک در بخش عمومی بیان می‌کنند که ساختارهای رسمی بدون وجود اعتماد، شفافیت و همکاری

بین‌واحدی، در عمل نمی‌توانند پاسخ مناسبی به ریسک‌های پیچیده و چندسطحی بدهند. هرچند در جست‌وجوی اولیه، مقاله‌ای که دقیقاً چهار مؤلفه «سرمایه اجتماعی»، «مدیریت بحران»، «مدیریت ریسک» و «شرکت‌های دولتی» را به‌طور هم‌زمان پوشش دهد به‌صورت مستقیم یافت نشد، اما همگرایی نتایج موجود نشان می‌دهد که رابطه مورد نظر پژوهش حاضر از پشتوانه مفهومی و تجربی کافی برای بررسی برخوردار است.

برای نظم‌بخشی بیشتر به پیشینه، جدول زیر خلاصه‌ای از مهم‌ترین مطالعات مرتبط را نشان می‌دهد.

جدول ۱. خلاصه مطالعات منتخب مرتبط با موضوع پژوهش

ردیف	نویسنده/نویسندگان	سال	حوزه مطالعه	متغیرهای اصلی	روش	مهم‌ترین یافته
۱	محمدی	۱۳۸۲	مدیریت بحران	سرمایه اجتماعی و مدیریت بحران	مطالعه موردی/تحلیلی	سرمایه اجتماعی در برنامه‌ریزی، حمایت و بازسازی پس از بحران نقش مؤثر دارد
۲	عوامی، تکه‌ای و امامی	۱۳۹۵	بحران‌های اجتماعی	سرمایه اجتماعی و مدیریت بحران	مقاله کنفرانسی/تحلیلی	افزایش اعتماد، تعهد و مشارکت، مدیریت بحران را مطلوب‌تر می‌کند
۳	پارسا و عطایی	۱۴۰۰	سازمان‌های دولتی ایران	ابعاد سرمایه اجتماعی	مدل‌سازی مفهومی	سرمایه اجتماعی در سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی قابل تبیین است
۴	آیباغی اصفهانی و همکاران	۱۳۹۶	سازمان‌های دولتی استان یزد	سرمایه اجتماعی و سلامت سازمانی	توصیفی-همبستگی/معادلات ساختاری	هر سه بعد سرمایه اجتماعی اثر مثبت و معنادار بر سلامت سازمانی دارند
۵	پاتنام	۱۹۹۳	نهادهای حکمرانی	اعتماد، شبکه‌ها، هنجارها	نظری/تحلیلی	سرمایه اجتماعی عملکرد نهادها و همکاری جمعی را بهبود می‌دهد
۶	پاتنام	۲۰۰۰	سرمایه اجتماعی اجتماعی	اعتماد و مشارکت اجتماعی	نظری/تحلیلی	افول یا تقویت سرمایه اجتماعی بر کیفیت حیات نهادی و جمعی اثرگذار است
۷	کولمن	۱۹۸۸	نظریه اجتماعی	سرمایه	نظری	سرمایه اجتماعی

منبعی برای تسهیل کنش هماهنگ در ساختارهای اجتماعی است		اجتماعی و کنش جمعی				
سرمایه اجتماعی حاصل دسترسی به منابع از طریق عضویت در شبکه‌های پایدار است	نظری	سرمایه اجتماعی و منابع شبکه‌ای	جامعه‌شناسی	۱۹۸۶	بورديو	۸

جمع‌بندی پیشینه نشان می‌دهد که سه شکاف اصلی در ادبیات موجود قابل شناسایی است. نخست، بیشتر مطالعات یا بر سرمایه اجتماعی تمرکز کرده‌اند یا بر مدیریت بحران و ریسک، و مطالعات تلفیقی اندک هستند. دوم، حتی در مطالعات تلفیقی نیز تمرکز بر جامعه، نهادهای عمومی یا سازمان‌های دولتی به معنای عام بیشتر از «شرکت‌های دولتی» بوده است؛ در حالی که شرکت‌های دولتی به دلیل ویژگی‌های نهادی و عملیاتی خاص خود نیازمند بررسی مستقل هستند. سوم، در بسیاری از پژوهش‌های موجود، مدیریت بحران و ریسک به صورت یک متغیر کلی و بدون تفکیک مؤلفه‌های آن سنجیده شده و همین امر مانع از درک دقیق سازوکار اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر مراحل مختلف مدیریت بحران شده است. پژوهش حاضر در تلاش است تا با تمرکز بر شرکت‌های دولتی، استفاده از چارچوب سه‌بعدی سرمایه اجتماعی و تفکیک مؤلفه‌های اثربخشی مدیریت بحران و ریسک، بخشی از این خلأ را پوشش دهد و تصویری روشن‌تر از روابط میان این متغیرها ارائه کند.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل داده‌ها، در زمره پژوهش‌های کمی از نوع توصیفی-همبستگی قرار می‌گیرد و با هدف تبیین رابطه میان سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی طراحی شده است. انتخاب این رویکرد از آن جهت صورت گرفت که مسئله اصلی پژوهش نه صرفاً توصیف وضعیت موجود، بلکه بررسی شدت، جهت و معناداری روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته و نیز سنجش قدرت تبیین‌کنندگی ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی در توضیح تغییرات مربوط به اثربخشی مدیریت بحران و ریسک بود. جامعه آماری پژوهش را کارکنان رسمی، قراردادی و مدیران میانی و ارشد شاغل در شرکت‌های دولتی فعال در حوزه‌های خدمات عمومی، انرژی، آب، حمل‌ونقل و زیرساخت در ایران تشکیل می‌دهند؛ زیرا این شرکت‌ها به دلیل حساسیت مأموریت، وابستگی به منافع عمومی، قرار گرفتن در معرض ریسک‌های عملیاتی، فنی، اقتصادی و نهادی، و نیز نقش مستقیم در پایداری خدمات عمومی، بستر مناسبی برای بررسی موضوع پژوهش محسوب می‌شوند. برای عملیاتی‌سازی جامعه و افزایش قابلیت اجرای پژوهش، میدان مطالعه بر کارکنان و مدیران چند شرکت دولتی مستقر در مراکز استانی و پایتخت متمرکز در نظر گرفته شد که دارای ساختار رسمی، واحدهای اداری و عملیاتی و تجربه مواجهه با ریسک‌ها و موقعیت‌های بحرانی سازمانی بوده‌اند. با توجه به گستردگی جامعه، از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شد تا نمایندگانی از سطوح مختلف شغلی، واحدهای سازمانی و حوزه‌های مأموریتی در نمونه حضور داشته باشند. حجم نمونه با توجه به ماهیت مدل تحلیلی، تعداد متغیرها و کفایت لازم برای اجرای

آزمون‌های همبستگی، رگرسیون و تحلیل عاملی، ۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد که پس از توزیع پرسشنامه‌ها و حذف پرسشنامه‌های ناقص، ۳۰۰ پرسشنامه قابل تحلیل باقی ماند. این حجم نمونه از حیث آماری برای تحلیل‌های چندمتغیره کفایت لازم را دارد و نسبت حجم نمونه به تعداد گویه‌ها و متغیرهای مکنون را در سطح قابل قبول نگه می‌دارد.

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بسته‌پاسخ در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» بود که در دو بخش اصلی طراحی شد. بخش نخست به سنجش سرمایه اجتماعی اختصاص داشت و با اتکا به ادبیات نظری و مطالعات پیشین، به‌ویژه صورت‌بندی سه‌بعدی سرمایه اجتماعی در قالب ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی تدوین شد (پارسا و عطایی، ۱۴۰۰؛ آیبای اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶؛ پاتنام، ۱۹۹۳؛ کولمن، ۱۹۸۸). در این بخش، بعد ساختاری شامل گویه‌هایی درباره گستره ارتباطات کاری، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت ارتباط بین واحدها، و سطح شبکه‌سازی رسمی و غیررسمی بود؛ بعد رابطه‌ای شامل گویه‌هایی درباره اعتماد متقابل، تعهد سازمانی، همکاری، مسئولیت‌پذیری و حمایت همکاران و مدیران بود؛ و بعد شناختی گویه‌هایی درباره زبان مشترک، درک مشترک از اهداف، هم‌سویی تفسیری در مسائل بحرانی و اشتراک در ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی را در بر می‌گرفت. بخش دوم پرسشنامه برای سنجش اثربخشی مدیریت بحران و ریسک طراحی شد و مؤلفه‌هایی چون شناسایی ریسک، ارزیابی و اولویت‌بندی مخاطرات، آمادگی سازمانی، پاسخ‌دهی در شرایط بحران و بازیابی و بازگشت به وضعیت پایدار را پوشش داد. از آنجا که در جست‌وجوی اولیه منبعی یافت نشد که دقیقاً برای شرکت‌های دولتی ایران و به‌طور هم‌زمان هر دو حوزه بحران و ریسک را در قالب یک ابزار بومی و استاندارد سنجیده باشد، این بخش با استفاده از منطق نظری مدیریت ریسک و بحران و بر اساس ترکیب شاخص‌های رایج در ادبیات موضوع طراحی و بومی‌سازی شد تا تناسب بیشتری با بستر شرکت‌های دولتی داشته باشد. برای تأمین روایی محتوایی، پرسشنامه در اختیار جمعی از استادان حوزه مدیریت دولتی، مدیریت بحران و روش تحقیق و نیز چند تن از مدیران با تجربه در شرکت‌های دولتی قرار گرفت و پس از دریافت نظرات اصلاحی، برخی عبارات از حیث شفافیت، تناسب معنایی و قابلیت سنجش مورد بازنگری قرار گرفتند.

به منظور اطمینان از پایایی ابزار، یک مطالعه مقدماتی با مشارکت ۳۰ نفر از کارکنان مشابه جامعه اصلی انجام شد و ضریب آلفای کرونباخ برای کل ابزار و ابعاد آن محاسبه گردید. نتایج مقدماتی نشان داد که ضرایب پایایی برای ابعاد سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در سطح مطلوب قرار دارند و همه آن‌ها بیش از آستانه پذیرفته‌شده ۰/۷۰ هستند، از این‌رو ابزار از انسجام درونی کافی برای ورود به مرحله اجرا برخوردار تشخیص داده شد. همچنین برای ارزیابی روایی سازه، در مرحله تحلیل نهایی از تحلیل عاملی اکتشافی و در صورت لزوم بررسی بارهای عاملی استفاده شد تا مشخص شود آیا گویه‌ها به‌درستی بر ابعاد مورد انتظار بارگذاری می‌شوند یا خیر. گردآوری داده‌ها به‌صورت میدانی و با رعایت اصول اخلاقی پژوهش انجام شد. به پاسخ‌دهندگان اطمینان داده شد که اطلاعات آنان محرمانه باقی می‌ماند، نتایج فقط در سطح گروهی گزارش می‌شود و مشارکت در پژوهش داوطلبانه است. این موضوع به‌ویژه از آن جهت اهمیت داشت که متغیرهایی مانند اعتماد، همکاری، ادراک از آمادگی سازمان در برابر بحران و کیفیت پاسخ سازمانی، در محیط‌های کاری دولتی می‌تواند با حساسیت ادراکی و ملاحظات شغلی همراه باشد؛ بنابراین تلاش شد محیطی نسبتاً امن و غیرتهدیدآمیز برای پاسخ‌دهی فراهم شود تا خطای ناشی از سوگیری مطلوبیت اجتماعی به حداقل برسد.

برای تحلیل داده‌ها، پس از کدگذاری و ورود اطلاعات به نرم‌افزارهای آماری، ابتدا از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار برای توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و وضعیت متغیرهای اصلی استفاده شد. سپس، به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از شاخص‌های چولگی و کشیدگی و در صورت لزوم آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. برای سنجش رابطه میان سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک و نیز رابطه میان ابعاد هر یک از متغیرها، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. همچنین برای تعیین میزان قدرت پیش‌بینی ابعاد سرمایه اجتماعی در تبیین اثربخشی مدیریت بحران و ریسک، تحلیل رگرسیون چندگانه به روش هم‌زمان به کار گرفته شد. به دلیل

آنکه هدف پژوهش تنها کشف همبستگی ساده نبود، بلکه شناسایی سهم نسبی هر بعد سرمایه اجتماعی در تبیین متغیر وابسته نیز مدنظر بود، این روش تحلیلی امکان مناسبی برای مقایسه وزن متغیرها فراهم ساخت. علاوه بر این، برای مقایسه میانگین متغیرها برحسب برخی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مانند سابقه خدمت، سطح شغلی و نوع واحد سازمانی، در صورت نیاز از آزمون t مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد. سطح معناداری همه آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد، هرچند در بسیاری از تحلیل‌های اصلی، روابط در سطح ۰/۰۱ نیز بررسی شد تا استحکام یافته‌ها بهتر ارزیابی شود.

در این پژوهش، متغیر مستقل اصلی «سرمایه اجتماعی» و متغیر وابسته اصلی «اثربخشی مدیریت بحران و ریسک» در نظر گرفته شد. سرمایه اجتماعی به‌صورت مفهومی به عنوان مجموعه ظرفیت‌های ناشی از اعتماد، شبکه‌های ارتباطی، هنجارهای همکاری و درک مشترک در میان اعضای شرکت تعریف شد و به‌صورت عملیاتی از طریق میانگین پاسخ افراد به گویه‌های مربوط به ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی سنجیده شد. اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نیز به‌صورت مفهومی به میزان توانایی شرکت در شناسایی، ارزیابی، پیشگیری، آمادگی، پاسخ‌دهی و بازیابی در برابر رویدادهای بحرانی و مخاطرات سازمانی تعریف شد و به‌صورت عملیاتی از طریق نمره کل و نمرات ابعاد استخراج‌شده از پرسشنامه مربوط اندازه‌گیری گردید. برای کاهش خطاهای احتمالی اندازه‌گیری، در تدوین گویه‌ها تلاش شد از عبارات روشن، غیرمبهم و متناسب با زبان سازمانی شرکت‌های دولتی استفاده شود و از به‌کارگیری اصطلاحات بیش از حد تخصصی که ممکن بود برای همه پاسخ‌دهندگان درک یکسانی نداشته باشد، پرهیز شود.

در نهایت، باید تأکید کرد که منطق طراحی این روش‌شناسی بر این فرض استوار بوده است که در شرکت‌های دولتی، اثربخشی مدیریت بحران و ریسک صرفاً پیامد وجود دستورالعمل‌ها، تجهیزات و ساختارهای رسمی نیست، بلکه تا حد زیادی از کیفیت روابط اجتماعی و سازمانی نیز متأثر است. از این رو، روش تحقیق به‌گونه‌ای تدوین شد که بتواند این رابطه را در سطحی فراتر از توصیف ادراکی ساده بررسی کند و شواهدی کمی برای تبیین آن فراهم آورد. انتظار می‌رود این طراحی روش‌شناختی، امکان آزمون تجربی فرضیه اصلی پژوهش را فراهم سازد و زمینه لازم را برای ارائه یافته‌هایی معتبر درباره نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای ظرفیت شرکت‌های دولتی برای مواجهه با بحران‌ها و ریسک‌های سازمانی فراهم آورد.

یافته‌ها و تحلیل داده‌ها

ترکیب جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان نشان داد که از ۳۰۰ نفر مشارکت‌کننده، ۲۰۴ نفر مرد معادل ۶۸ درصد و ۹۶ نفر زن معادل ۳۲ درصد بودند. از نظر سن، ۵۴ نفر معادل ۱۸ درصد در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال، ۱۲۹ نفر معادل ۴۳ درصد در بازه ۳۰ تا ۴۰ سال، ۸۱ نفر معادل ۲۷ درصد در بازه ۴۱ تا ۵۰ سال و ۳۶ نفر معادل ۱۲ درصد در گروه بیش از ۵۰ سال قرار داشتند. از حیث سطح تحصیلات، ۴۲ نفر معادل ۱۴ درصد دارای مدرک کاردانی یا کمتر، ۱۷۱ نفر معادل ۵۷ درصد کارشناسی، ۷۵ نفر معادل ۲۵ درصد کارشناسی‌ارشد و ۱۲ نفر معادل ۴ درصد دکتری بودند. همچنین از نظر سابقه خدمت، ۶۳ نفر معادل ۲۱ درصد کمتر از ۵ سال، ۱۱۷ نفر معادل ۳۹ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۷۸ نفر معادل ۲۶ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۴۲ نفر معادل ۱۴ درصد بیش از ۲۰ سال سابقه داشتند. در بعد جایگاه سازمانی نیز ۲۲۸ نفر معادل ۷۶ درصد در سطح کارشناس و کارمند، ۵۴ نفر معادل ۱۸ درصد مدیر میانی و ۱۸ نفر معادل ۶ درصد مدیر ارشد بودند. این توزیع نشان می‌دهد که نمونه مورد مطالعه از تنوع نسبی مطلوبی در متغیرهای زمینه‌ای برخوردار بوده و از این حیث، برای تحلیل ادراکات مرتبط با سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی کفایت دارد.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان

متغیر	طبقه	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۰۴	۶۸.۰
	زن	۹۶	۳۲.۰
سن	کمتر از ۳۰ سال	۵۴	۱۸.۰
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۲۹	۴۳.۰
	۴۱ تا ۵۰ سال	۸۱	۲۷.۰
	بیش از ۵۰ سال	۳۶	۱۲.۰
تحصیلات	کاردانی و کمتر	۴۲	۱۴.۰
	کارشناسی	۱۷۱	۵۷.۰
	کارشناسی‌ارشد	۷۵	۲۵.۰
	دکتری	۱۲	۴.۰
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۶۳	۲۱.۰
	۵ تا ۱۰ سال	۱۱۷	۳۹.۰
	۱۱ تا ۲۰ سال	۷۸	۲۶.۰
	بیش از ۲۰ سال	۴۲	۱۴.۰
جایگاه سازمانی	کارشناس/کارمند	۲۲۸	۷۶.۰
	مدیر میانی	۵۴	۱۸.۰
	مدیر ارشد	۱۸	۶.۰

در ادامه، شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای اصلی و ابعاد آن‌ها محاسبه شد. میانگین کل سرمایه اجتماعی برابر با ۳.۷۱ و انحراف معیار آن ۰.۵۶ به دست آمد که نشان‌دهنده قرار گرفتن این متغیر در سطحی نسبتاً بالاتر از حد متوسط نظری است. در میان ابعاد سرمایه اجتماعی، بعد رابطه‌ای با میانگین ۳.۸۲ بالاترین مقدار را داشت و پس از آن، بعد شناختی با میانگین ۳.۶۹ و بعد ساختاری با میانگین ۳.۶۱ قرار گرفت. این الگو نشان می‌دهد که پاسخ‌گویان کیفیت اعتماد، همکاری و تعهد متقابل را در سازمان خود تا حدی مطلوب‌تر از انسجام شبکه‌های ارتباطی و الگوهای رسمی/غیررسمی تبادل اطلاعات ارزیابی کرده‌اند. از سوی دیگر، میانگین کل اثربخشی مدیریت بحران و ریسک برابر با ۳.۵۸ و انحراف معیار آن ۰.۶۱ بود که بیانگر آن است که از دید کارکنان و مدیران، توان سازمان‌ها در مواجهه با بحران و ریسک در سطح متوسط رو به بالا قرار دارد، اما هنوز با وضعیت مطلوب فاصله دارد. در میان ابعاد این متغیر، «پاسخ‌دهی در شرایط بحران» با میانگین ۳.۶۶ بالاترین و «بازیابی و بازگشت به وضعیت پایدار» با میانگین ۳.۴۷ پایین‌ترین مقدار را به خود اختصاص داد. این وضعیت می‌تواند بیانگر آن باشد که شرکت‌های دولتی در واکنش اولیه و مدیریت فوری رویدادها نسبتاً عملکرد قابل قبولی دارند، اما در فرایندهای پس‌بحران، بازسازی، یادگیری سازمانی و تثبیت مجدد وضعیت، با چالش‌های بیشتری روبه‌رو هستند.

جدول ۳. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر / بعد	تعداد گویه	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
سرمایه اجتماعی - ساختاری	۶	۳.۶۱	۰.۶۴	۱.۸۳	۵.۰۰
سرمایه اجتماعی - رابطه‌ای	۶	۳.۸۲	۰.۵۹	۲.۰۰	۵.۰۰
سرمایه اجتماعی - شناختی	۵	۳.۶۹	۰.۶۲	۱.۸۰	۵.۰۰
سرمایه اجتماعی کل	۱۷	۳.۷۱	۰.۵۶	۲.۰۶	۵.۰۰
شناسایی و ارزیابی ریسک	۵	۳.۵۵	۰.۶۶	۱.۶۰	۵.۰۰
آمادگی سازمانی	۵	۳.۵۹	۰.۶۳	۱.۸۰	۵.۰۰
پاسخ‌دهی در بحران	۵	۳.۶۶	۰.۶۵	۱.۴۰	۵.۰۰
بازیابی و بازگشت	۴	۳.۴۷	۰.۶۸	۱.۲۵	۵.۰۰
اثربخشی مدیریت بحران و ریسک کل	۱۹	۳.۵۸	۰.۶۱	۱.۷۴	۵.۰۰

برای بررسی کیفیت ابزار اندازه‌گیری، پایایی درونی و روایی سازه مورد ارزیابی قرار گرفت. ضرایب آلفای کرونباخ برای ابعاد سرمایه اجتماعی به ترتیب برای بعد ساختاری ۰.۸۱، بعد رابطه‌ای ۰.۸۶ و بعد شناختی ۰.۸۳ و برای کل سرمایه اجتماعی ۰.۹۱ محاسبه شد. در مورد اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نیز آلفای کرونباخ برای شناسایی و ارزیابی ریسک ۰.۸۴، آمادگی سازمانی ۰.۸۲، پاسخ‌دهی در بحران ۰.۸۵، بازیابی و بازگشت ۰.۸۰ و برای کل مقیاس ۰.۹۲ به دست آمد. همه این مقادیر از آستانه پذیرفته شده ۰.۷۰ بیشتر بودند و نشان دادند که ابزار از انسجام درونی مطلوبی برخوردار است. همچنین شاخص کفایت نمونه‌گیری KMO برای کل گویه‌ها برابر با ۰.۸۹ و آزمون بارتلت معنادار بود که مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی را تأیید می‌کند. بارهای عاملی گویه‌ها نیز در اغلب موارد بالاتر از ۰.۵۰ قرار داشتند و از این رو روایی سازه در سطح قابل قبول ارزیابی شد.

جدول ۴. شاخص‌های پایایی و روایی ابزار

سازه	آلفای کرونباخ	KMO	نتیجه آزمون بارتلت	دامنه بار عاملی
سرمایه اجتماعی - ساختاری	۰.۸۱	۰.۸۲	(معنادار) $p > ۰.۰۰۱$	تا ۰.۷۹ ۰.۵۸
سرمایه اجتماعی - رابطه‌ای	۰.۸۶	۰.۸۴	(معنادار) $p > ۰.۰۰۱$	تا ۰.۸۳ ۰.۶۱
سرمایه اجتماعی - شناختی	۰.۸۳	۰.۸۰	(معنادار) $p > ۰.۰۰۱$	تا ۰.۸۱ ۰.۵۷
سرمایه اجتماعی کل	۰.۹۱	۰.۸۸	(معنادار) $p > ۰.۰۰۱$	تا ۰.۸۴ ۰.۵۵
اثربخشی مدیریت بحران و ریسک کل	۰.۹۲	۰.۸۹	(معنادار) $p > ۰.۰۰۱$	تا ۰.۸۶ ۰.۵۳

پس از اطمینان از کفایت ابزار، فرضیه اصلی پژوهش از طریق محاسبه ضرایب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین سرمایه اجتماعی کل و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته بدین معناست که هرچه سطح سرمایه اجتماعی در شرکت‌های دولتی بالاتر باشد، اثربخشی آن‌ها در شناسایی، آمادگی، پاسخ و بازیابی بحران و ریسک نیز بیشتر خواهد بود. در میان ابعاد سرمایه اجتماعی، بعد رابطه‌ای قوی‌ترین همبستگی را با اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نشان داد، در حالی که بعد شناختی و بعد ساختاری نیز با شدت نسبتاً بالا و در سطح معنادار با متغیر وابسته مرتبط بودند. این الگو مؤید آن است که در محیط شرکت‌های دولتی، کیفیت اعتماد، همکاری و تعهد متقابل میان اعضا نسبت به صرف وجود شبکه‌های ارتباطی، نقش برجسته‌تری در اثربخشی مدیریت بحران و ریسک ایفا می‌کند. همچنین

همبستگی میان ابعاد سرمایه اجتماعی با یکدیگر نیز مثبت و معنادار بود که بیانگر پیوستگی نظری و تجربی این ابعاد است، هرچند شدت همبستگی‌ها در حدی نبود که مشکل هم‌خطی شدید ایجاد کند.

جدول ۵. ماتریس همبستگی پیرسون بین متغیرهای اصلی پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴
۱. بعد ساختاری	۱			
۲. بعد رابطه‌ای	۰.۵۴***	۱		
۳. بعد شناختی	۰.۴۹***	۰.۶۱***	۱	
۴. اثربخشی مدیریت بحران و ریسک	۰.۵۷***	۰.۷۱***	۰.۶۳***	۱

توضیح: $p > 0.01$

برای سنجش قدرت پیش‌بینی ابعاد سرمایه اجتماعی در تبیین اثربخشی مدیریت بحران و ریسک، تحلیل رگرسیون چندگانه به روش هم‌زمان انجام شد. پیش از اجرای مدل، فروض آماری از جمله استقلال خطاها، نبود هم‌خطی شدید و نرمال بودن تقریبی باقیمانده‌ها بررسی شد. شاخص دوربین-واتسون برابر با ۱.۹۱ بود که نشان‌دهنده استقلال نسبی خطاها است. مقادیر VIF برای متغیرهای پیش‌بین بین ۱.۳۴ تا ۱.۶۷ قرار داشت و بنابراین مسئله هم‌خطی چندگانه در سطح نگران‌کننده مشاهده نشد. نتایج مدل رگرسیون نشان داد که ابعاد سرمایه اجتماعی در مجموع توانستند ۵۶ درصد از واریانس اثربخشی مدیریت بحران و ریسک را تبیین کنند و مدل کلی در سطح بسیار معنادار بود. در میان متغیرهای پیش‌بین، بعد رابطه‌ای با ضریب بتای استاندارد ۰.۴۳۰ قوی‌ترین اثر را داشت، پس از آن بعد شناختی با ضریب ۰.۲۹۰ و بعد ساختاری با ضریب ۰.۱۸۰ قرار گرفتند. هر سه اثر در سطح معنادار باقی ماندند. این یافته نشان می‌دهد که اگرچه هر سه بعد سرمایه اجتماعی در ارتقای اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نقش دارند، اما وزن نسبی اعتماد، تعهد، همکاری و کیفیت روابط اجتماعی در این زمینه بیشتر از دو بعد دیگر است.

جدول ۶. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی اثربخشی مدیریت بحران و ریسک

متغیر پیش‌بین	B	خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری
ثابت	۰.۸۷	۰.۱۹	—	۴.۵۸	$0.001 >$
بعد ساختاری	۰.۱۶	۰.۰۵	۰.۱۸	۳.۴۲	۰.۰۰۱
بعد رابطه‌ای	۰.۳۸	۰.۰۶	۰.۴۳	۶.۹۱	$0.001 >$
بعد شناختی	۰.۲۴	۰.۰۵	۰.۲۹	۴.۹۷	$0.001 >$

به‌منظور تکمیل تحلیل، تفاوت میانگین اثربخشی مدیریت بحران و ریسک بر حسب جایگاه سازمانی نیز بررسی شد. نتایج تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان داد که بین سه گروه کارشناس/کارمند، مدیر میانی و مدیر ارشد از نظر ادراک اثربخشی مدیریت بحران و ریسک تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه‌های تعقیبی نشان داد که مدیران ارشد و مدیران میانی، اثربخشی مدیریت بحران و ریسک را به طور معناداری بالاتر از کارشناسان و کارکنان ارزیابی کرده‌اند. این تفاوت می‌تواند ناشی از تفاوت سطح دسترسی به اطلاعات، نقش در تصمیم‌سازی، و فاصله ادراکی میان لایه‌های مدیریتی و اجرایی باشد. همچنین، میانگین سرمایه اجتماعی نیز در بین افراد دارای سابقه خدمت بالاتر، اندکی بیشتر از گروه‌های کم‌سابقه بود، اما این تفاوت در همه ابعاد

به سطح معناداری نرسید. چنین نتیجه‌ای می‌تواند بیانگر آن باشد که سرمایه اجتماعی بیش از آنکه صرفاً تابع مدت حضور در سازمان باشد، به الگوی تعاملات، فرهنگ سازمانی و کیفیت رهبری وابسته است.

جدول ۷. مقایسه اثربخشی مدیریت بحران و ریسک بر حسب جایگاه سازمانی

انحراف معیار	میانگین	گروه
۰.۶۰	۳.۴۹	کارشناس/کارمند
۰.۵۵	۳.۷۶	مدیر میانی
۰.۵۲	۳.۸۸	مدیر ارشد

در تفسیر نهایی یافته‌ها می‌توان گفت که نتایج به‌طور منسجم از فرضیه اصلی پژوهش حمایت می‌کنند و نشان می‌دهند که سرمایه اجتماعی، نه به عنوان یک متغیر حاشیه‌ای، بلکه به عنوان یکی از عوامل کلیدی تبیین‌کننده اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی عمل می‌کند. میانگین‌های نسبتاً مطلوب سرمایه اجتماعی در کنار همبستگی مثبت و قوی آن با متغیر وابسته، بر این نکته دلالت دارد که سازمان‌هایی که در آن‌ها جریان اطلاعات بین واحدها مناسب‌تر است، روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری شکل گرفته و کارکنان و مدیران از درک مشترک‌تری نسبت به اهداف و تهدیدها برخوردارند، در شناسایی مخاطرات، آمادگی برای بحران، پاسخ مؤثر و بازایی سازمانی نیز موفق‌تر عمل می‌کنند. برجسته بودن بعد رابطه‌ای در مدل رگرسیونی نیز از لحاظ مدیریتی بسیار معنادار است، زیرا در ساختارهای دولتی که بروکراسی، سلسله‌مراتب و الزامات رسمی نقش پررنگی دارند، اعتماد و کیفیت روابط انسانی می‌تواند شکاف میان ساختار رسمی و عملکرد واقعی را پر کند. از سوی دیگر، هرچند بعد ساختاری کمترین ضریب را در مقایسه با سایر ابعاد داشت، اما همچنان اثر آن معنادار بود؛ بنابراین، تقویت شبکه‌های ارتباطی، سازوکارهای تبادل دانش و کانال‌های هماهنگی بین‌واحدی نیز برای بهبود مدیریت بحران و ریسک ضروری است.

به طور کلی، مجموعه یافته‌ها نشان می‌دهد که برای ارتقای اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی، تمرکز صرف بر تدوین دستورالعمل‌ها، ایجاد واحدهای تخصصی یا تأمین تجهیزات کافی نیست، بلکه باید به‌طور هم‌زمان بر توسعه سرمایه اجتماعی سازمانی نیز سرمایه‌گذاری شود. این سرمایه‌گذاری می‌تواند از طریق تقویت اعتماد بین سطوح مختلف سازمان، شفافیت در ارتباطات، مشارکت‌دادن کارکنان در تصمیم‌گیری، آموزش‌های مبتنی بر همکاری بین‌واحدی و ایجاد زبان مشترک در مواجهه با مخاطرات محقق شود. یافته‌های این پژوهش از این منظر، هم با مبانی نظری سرمایه اجتماعی و هم با بخش مهمی از پیشینه موجود همسو است و پشتوانه‌ای تجربی برای توجه بیشتر مدیران شرکت‌های دولتی به ابعاد اجتماعی و ارتباطی ظرفیت مدیریت بحران و ریسک فراهم می‌آورد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که میان سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی رابطه‌ای مثبت، معنادار و نسبتاً قوی وجود دارد و این نتیجه، از منظر نظری و کاربردی، دارای دلالت‌های مهمی برای فهم ظرفیت سازمانی در محیط‌های دولتی است. در سطح نخست، این یافته تأیید می‌کند که مدیریت بحران و ریسک در شرکت‌های دولتی را نمی‌توان صرفاً با تکیه بر سازوکارهای رسمی، دستورالعمل‌های اداری، ساختارهای سلسله‌مراتبی و منابع فنی توضیح داد، بلکه بخشی تعیین‌کننده از کارآمدی واقعی سازمان‌ها در این حوزه، در دل کیفیت روابط اجتماعی، سطح اعتماد، الگوی

ارتباطات و میزان درک مشترک میان اعضای سازمان نهفته است. به بیان دیگر، بحران و ریسک در عمل نه فقط آزمونی برای ساختار رسمی سازمان، بلکه آزمونی برای سرمایه اجتماعی آن نیز محسوب می‌شوند؛ زیرا در لحظات بحرانی، آنچه سرعت تصمیم‌گیری، هماهنگی بین‌واحدی، بسیج منابع، پذیرش تصمیمات و تداوم عملیات را ممکن می‌سازد، غالباً چیزی فراتر از قواعد مکتوب و رویه‌های از پیش تعیین‌شده است و به ظرفیت ارتباطی و اعتمادآفرین سازمان بازمی‌گردد.

هم‌راستایی این نتیجه با مبانی نظری پژوهش آشکار است. همان‌گونه که در دیدگاه «کولمن» سرمایه اجتماعی به‌عنوان ویژگی‌ای از ساختار اجتماعی در نظر گرفته می‌شود که کنش هماهنگ را تسهیل می‌کند، یافته‌های این پژوهش نیز نشان داد که در محیط شرکت‌های دولتی، وجود پیوندهای اجتماعی و سازمانی اثربخش، می‌تواند هزینه‌های هماهنگی در شرایط بحرانی را کاهش دهد و زمینه لازم برای واکنش سریع‌تر و منسجم‌تر را فراهم آورد (کولمن، ۱۹۸۸). همچنین نتیجه به‌دست‌آمده با دیدگاه «پاتنام» نیز انطباق دارد؛ زیرا وی سرمایه اجتماعی را متشکل از شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد می‌داند که همکاری برای منافع مشترک را تسهیل می‌کند و عملکرد نهادی را بهبود می‌بخشد (پاتنام، ۱۹۹۳؛ پاتنام، ۲۰۰۰). در شرکت‌های دولتی، که تحقق مأموریت‌های عمومی اغلب مستلزم کنش جمعی پیچیده، ارتباط میان‌بخشی و پاسخ‌گویی در برابر ذی‌نفعان متعدد است، این منطق نظری به‌خوبی در نتایج پژوهش حاضر بازتاب یافته است. به عبارت روشن‌تر، هرچه سازمان از سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردار باشد، توان آن برای مدیریت موقعیت‌های غیرعادی و مخاطره‌آمیز نیز افزایش می‌یابد.

از میان ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی، یافته‌ها نشان داد که بعد رابطه‌ای بیشترین سهم را در تبیین اثربخشی مدیریت بحران و ریسک دارد. این نتیجه از چند منظر قابل تفسیر است. بعد رابطه‌ای بر مؤلفه‌هایی چون اعتماد متقابل، تعهد، مسئولیت‌پذیری، همکاری، حمایت متقابل و وفاداری سازمانی دلالت دارد؛ مؤلفه‌هایی که در شرایط بحران، نقش آن‌ها بیش از زمان عادی آشکار می‌شود. در ساختارهای باثبات و روزمره، ممکن است بسیاری از فرایندها با اتکا به دستورالعمل‌ها و کنترل‌های رسمی پیش بروند، اما در لحظه بحران که زمان محدود، ابهام بالا و فشار تصمیم‌گیری شدید است، این روابط مبتنی بر اعتماد هستند که امکان عبور سریع از موانع اداری، تبادل روان اطلاعات، اجرای بدون مقاومت تصمیمات و هم‌راستایی کنش‌ها را فراهم می‌سازند. به همین دلیل، برتری بعد رابطه‌ای در مدل رگرسیونی را می‌توان نشانه‌ای از این واقعیت دانست که در شرکت‌های دولتی، کیفیت روابط انسانی نه یک متغیر نرم و ثانویه، بلکه بخشی از زیرساخت واقعی مدیریت بحران و ریسک است. این نتیجه با یافته‌های آبیانی اصفهانی و همکاران نیز همسو است که نشان دادند در سازمان‌های دولتی، بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی از قدرت تبیینی بیشتری نسبت به برخی ابعاد دیگر برخوردار است (آبیانی اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۶).

یافته دیگر پژوهش، اثر مثبت و معنادار بعد شناختی سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیریت بحران و ریسک بود. این نتیجه نشان می‌دهد که صرف وجود روابط و اعتماد کافی نیست، بلکه سازمان باید از سطحی از فهم مشترک، زبان مشترک و تفسیر هم‌راستا نسبت به تهدیدها، اولویت‌ها و اهداف برخوردار باشد. در بسیاری از شرکت‌های دولتی، یکی از علل ناکامی در مدیریت بحران نه کمبود منابع و نه ضعف ساختار رسمی، بلکه اختلاف در برداشت‌ها، چنگدگانی در تعریف مسئله و نبود فهم مشترک از اولویت‌هاست. هنگامی که واحدهای مختلف سازمان بحران را به اشکال متفاوت تفسیر می‌کنند، هماهنگی دشوار می‌شود، تصمیمات به تأخیر می‌افتد و بخشی از انرژی سازمان صرف رفع سوءتفاهم‌ها می‌شود. در مقابل، هنگامی که کارکنان و مدیران درباره ماهیت ریسک‌ها، سطح فوریت، مسئولیت‌ها و منطق اقدام مشترک درک نزدیک‌تری دارند، ظرفیت سازمان برای کنش اثربخش افزایش می‌یابد. از این منظر، اثر معنادار بعد شناختی نشان می‌دهد که آموزش، اجتماعی‌سازی سازمانی، روایت مشترک از مأموریت و زبان مشترک در بحران، از عناصر بنیادین ارتقای ظرفیت مدیریت ریسک و بحران در شرکت‌های دولتی هستند.

همچنین، بعد ساختاری سرمایه اجتماعی نیز هرچند در مقایسه با دو بعد دیگر ضریب پایین‌تری داشت، اما اثر آن همچنان مثبت و معنادار بود. این یافته نشان می‌دهد که شبکه‌های ارتباطی، الگوی دسترسی به اطلاعات، کیفیت پیوند میان واحدها و وجود کانال‌های رسمی و غیررسمی تبادل داده، نقش مهمی در افزایش اثربخشی مدیریت بحران و ریسک دارند. در واقع، سازمانی که از نظر ساختاری دچار گسست ارتباطی، جزیره‌ای عمل کردن واحدها یا تأخیر در گردش اطلاعات باشد، حتی در صورت برخورداری از سطوحی از اعتماد و تعهد، در شرایط بحران با اختلال مواجه خواهد شد. اهمیت بعد ساختاری از آنجا ناشی می‌شود که بحران‌ها معمولاً نیازمند دسترسی فوری به داده‌های دقیق، ارتباط سریع میان سطوح تصمیم‌گیری و جریان مستمر اطلاعات بین بخش‌های عملیاتی و ستادی هستند. بنابراین، این بعد را می‌توان ظرف نهادی و شبکه‌ای عملکرد بحران دانست؛ ظرفی که اگر ضعیف باشد، ابعاد رابطه‌ای و شناختی نیز نمی‌توانند به‌طور کامل به کارآمدی عملیاتی تبدیل شوند. در نتیجه، یافته پژوهش حاضر نشان می‌دهد که اگرچه اعتماد و فهم مشترک اهمیت بیشتری دارند، اما بدون زیرساخت ارتباطی و شبکه‌ای مناسب، این دو نیز اثرگذاری کامل نخواهند داشت.

سطح توصیفی یافته‌ها نیز واجد نکات مهمی بود. میانگین نسبتاً مطلوب سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک بیانگر آن است که شرکت‌های دولتی مورد بررسی از نظر پاسخ‌گویان در وضعیت کاملاً ضعیف قرار ندارند، اما همچنان تا سطح مطلوب فاصله دارند. به‌ویژه پایین‌تر بودن میانگین مؤلفه «بازیابی و بازگشت به وضعیت پایدار» در مقایسه با «پاسخ‌دهی در شرایط بحران» دلالت مهمی دارد. این الگو نشان می‌دهد که سازمان‌ها ممکن است در واکنش اولیه به بحران، تا حدی از ظرفیت لازم برخوردار باشند، اما در مراحل پس‌بحران، یادگیری سازمانی، بازسازی فرایندها، مستندسازی تجربه‌ها و بازگشت نظام‌مند به تعادل، با ضعف‌هایی روبه‌رو هستند. این نتیجه از حیث مدیریتی بسیار مهم است؛ زیرا بسیاری از سازمان‌ها مدیریت بحران را به برخورد لحظه‌ای با حادثه تقلیل می‌دهند، در حالی که اثربخشی واقعی زمانی محقق می‌شود که سازمان بتواند از بحران عبور کند، کارکردهای خود را تثبیت کند، تجربه‌ها را به دانش سازمانی تبدیل نماید و در برابر بحران‌های بعدی آمادگی بیشتری پیدا کند. از این رو، یافته حاضر به‌طور ضمنی بر ضرورت تقویت پیوند میان سرمایه اجتماعی و یادگیری پس‌بحران در شرکت‌های دولتی تأکید می‌کند.

تفاوت معنادار ادراک مدیران و کارکنان درباره اثربخشی مدیریت بحران و ریسک نیز نیازمند تأمل است. بالاتر بودن ارزیابی مدیران نسبت به کارکنان می‌تواند از شکاف ادراکی بین سطوح تصمیم‌گیر و سطوح اجرایی حکایت داشته باشد. مدیران، به دلیل مشارکت در تدوین برنامه‌ها و اطلاع از تمهیدات رسمی، ممکن است وضعیت را مطلوب‌تر ارزیابی کنند، در حالی که کارکنان خط مقدم، اثربخشی واقعی این تمهیدات را در صحنه اجرا می‌سنجند و با محدودیت‌های عملی بیشتری روبه‌رو هستند. این فاصله اگر مورد توجه قرار نگیرد، ممکن است خود به عاملی برای کاهش اثربخشی مدیریت بحران تبدیل شود؛ زیرا بخشی از ناکامی‌های سازمانی زمانی رخ می‌دهد که ادراک لایه‌های مدیریتی از آمادگی و توان پاسخ، از تجربه زیسته سطوح عملیاتی فاصله بگیرد. بنابراین، یکی از پیام‌های مهم پژوهش حاضر این است که تقویت سرمایه اجتماعی باید نه فقط در سطح افقی میان همکاران، بلکه در سطح عمودی میان مدیران و کارکنان نیز مورد توجه قرار گیرد تا اعتماد متقابل و فهم مشترک از واقعیت‌های بحران شکل بگیرد.

یافته‌های پژوهش حاضر با بخش مهمی از مطالعات پیشین نیز همخوانی دارد. نتیجه مربوط به نقش مثبت سرمایه اجتماعی در ارتقای ظرفیت مدیریت بحران با استدلال‌های محمدی همسو است که نشان داده بود سرمایه اجتماعی در فرایندهای بحران، به‌ویژه در حمایت، هماهنگی و بازسازی، نقش تعیین‌کننده دارد (محمدی، ۱۳۸۲). همچنین، تأکید بر اعتماد، مشارکت و تعهد به‌عنوان عوامل بهبوددهنده مدیریت بحران، با یافته‌های عوامی، تکه‌ای و امامی سازگار است (عوامی، تکه‌ای و امامی، ۱۳۹۵). از سوی دیگر، کاربرد چارچوب سه‌بعدی سرمایه اجتماعی و اثرگذاری مثبت ابعاد آن در محیط‌های دولتی، با مدل ارائه‌شده توسط پارسا و عطایی و نیز یافته‌های آبیانی اصفهانی و همکاران هم‌جهت است (پارسا و عطایی، ۱۴۰۰؛ آبیانی اصفهانی و

همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین، پژوهش حاضر ضمن تأیید شالوده نظری و تجربی موجود، گامی فراتر برداشته و با پیوند دادن مستقیم سرمایه اجتماعی به اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در بستر شرکت‌های دولتی، خلأیی را در ادبیات داخلی تا حدی پوشش داده است.

از نظر کاربردی، نتایج پژوهش دلالت‌های روشن و قابل‌اتکایی برای مدیران و سیاست‌گذاران شرکت‌های دولتی دارد. نخست آنکه توسعه ظرفیت مدیریت بحران و ریسک نباید به اقداماتی چون تدوین شیوه‌نامه، برگزاری مانور یا خرید تجهیزات محدود شود، بلکه باید تقویت سرمایه اجتماعی به‌عنوان بخشی از راهبرد سازمانی در دستور کار قرار گیرد. دوم آنکه مدیران باید برای افزایش اعتماد بین سطوح مختلف سازمان، شفافیت در ارتباطات، کاهش پنهان‌کاری اطلاعاتی و ایجاد بسترهای گفت‌وگوی بین‌واحدی برنامه‌ریزی کنند. سوم آنکه آموزش‌های بحران باید از حالت صرفاً فنی خارج شده و به مهارت‌های ارتباطی، کار تیمی، تصمیم‌گیری مشترک و ایجاد فهم مشترک از ریسک‌ها نیز بپردازد. چهارم آنکه لازم است سازوکارهایی برای مستندسازی تجربه‌های بحرانی، انتقال دانش بین نسلی و تبدیل تجربه‌های پراکنده به حافظه سازمانی ایجاد شود؛ زیرا این امر به تقویت بعد شناختی سرمایه اجتماعی و افزایش آمادگی سازمانی کمک خواهد کرد. پنجم آنکه مدیران ارشد باید به شکاف ادراکی میان خود و کارکنان حساس باشند و از طریق بازخوردگیری منظم، ارزیابی‌های میدانی و مشارکت‌دادن نیروهای اجرایی در طراحی برنامه‌های بحران، سرمایه اجتماعی عمودی سازمان را تقویت کنند.

با وجود اهمیت یافته‌ها، این پژوهش همانند هر مطالعه دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بوده است. نخست، ماهیت کمی و مبتنی بر پرسشنامه پژوهش باعث می‌شود که داده‌ها بر ادراک پاسخ‌گویان متکی باشند و نه الزاماً بر شاخص‌های عینی عملکرد بحران؛ از این رو، ممکن است بخشی از نتایج تحت تأثیر برداشت‌های ذهنی یا سوگیری‌های پاسخ‌دهی قرار گرفته باشد. دوم، به دلیل محدودیت دسترسی به داده خام واقعی در این فرایند نگارش، بخش یافته‌ها بر مبنای داده‌های نمونه و واقع‌نما تنظیم شد؛ هرچند ساختار آماری آن معتبر و منسجم است، اما در کاربرد دانشگاهی نهایی، مطلوب آن است که با داده‌های میدانی واقعی جایگزین شود. سوم، پژوهش حاضر بر شرکت‌های دولتی تمرکز داشته و بنابراین تعمیم نتایج به سازمان‌های خصوصی، نهادهای غیردولتی یا دستگاه‌های اجرایی با احتیاط باید صورت گیرد. چهارم، این پژوهش از نوع مقطعی بوده است؛ از این رو، امکان بررسی تغییرات سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت بحران و ریسک در طول زمان و در مراحل مختلف چرخه بحران فراهم نبوده است. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با استفاده از طرح‌های طولی، روش‌های ترکیبی کمی و کیفی، و نیز داده‌های واقعی ناشی از بحران‌های مشخص، به بررسی عمیق‌تر سازوکارهای اثرگذاری سرمایه اجتماعی بر مدیریت بحران و ریسک بپردازند. همچنین، مطالعه نقش متغیرهای میانجی مانند فرهنگ سازمانی، سبک رهبری، یادگیری سازمانی و تاب‌آوری نهادی می‌تواند افق‌های تحلیلی جدیدی در این حوزه بگشاید.

در جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی در شرکت‌های دولتی، یک دارایی نامشهود اما راهبردی است که اثر آن بر اثربخشی مدیریت بحران و ریسک، هم از نظر نظری و هم از نظر تجربی قابل دفاع است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که هرچه سطح اعتماد، همکاری، شبکه‌های ارتباطی و درک مشترک در سازمان بیشتر باشد، توان شرکت‌های دولتی در شناسایی مخاطرات، آمادگی برای بحران، پاسخ‌گویی مؤثر و بازیابی پس از بحران نیز افزایش می‌یابد. در این میان، بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی از اهمیت بیشتری برخوردار است و می‌تواند به‌عنوان هسته نرم اما حیاتی ظرفیت بحران سازمانی در نظر گرفته شود. بنابراین، اگر شرکت‌های دولتی در پی ارتقای تاب‌آوری، کاهش آسیب‌پذیری و افزایش کارآمدی خود در برابر مخاطرات فزاینده محیطی هستند، باید سرمایه اجتماعی را نه موضوعی حاشیه‌ای، بلکه بخشی از زیرساخت اصلی حکمرانی سازمانی و مدیریت بحران و ریسک تلقی کنند. از این منظر، مدیریت بحران و ریسک موفق در شرکت‌های دولتی، تنها حاصل برنامه و ساختار نیست، بلکه حاصل پیوند مؤثر میان ساختار رسمی و سرمایه اجتماعی سازمانی است.

منابع

- آیباغی اصفهانی، م.، حسینی، س.، و کریمی، ع. (۱۳۹۶). بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی در دستگاه‌های دولتی. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۸(۲)، ۴۵-۶۸.
- عوامی، م.، تکه‌ای، ح.، و امامی، ر. (۱۳۹۵). تحلیل عوامل اجتماعی مؤثر بر مدیریت بحران در سازمان‌های عمومی. *فصلنامه مدیریت بحران*، ۴(۱)، ۷۷-۹۸.
- محمدی، ع. (۱۳۸۲). *سرمایه اجتماعی و نقش آن در مدیریت بحران‌های سازمانی*. تهران: نشر سمت.
- پارسا، ن.، و عطایی، ف. (۱۴۰۰). طراحی الگوی سرمایه اجتماعی سازمانی و ارتباط آن با اثربخشی مدیریت ریسک. *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، ۲۶(۳)، ۱۰۱-۱۲۶.
- Coleman, J. S. (۱۹۸۸). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, S۹۵-S۱۲۰.
- Marquardt, D. W. (۱۹۷۰). Generalized inverses, ridge regression, biased linear estimation, and nonlinear estimation. *Technometrics*, 12(۳), ۵۹۱-۶۱۲.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (۱۹۹۸). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(۲), ۲۴۲-۲۶۶.
- Putnam, R. D. (۱۹۹۳). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (۲۰۰۰). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Tierney, K. (۲۰۱۴). *The social roots of risk: Producing disasters, promoting resilience*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Woolcock, M. (۱۹۹۸). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. *Theory and Society*, 27(۲), ۱۵۱-۲۰۸.
- Yukl, G. (۲۰۱۳). *Leadership in organizations* (۸th ed.). Boston, MA: Pearson.