

«نشریه علمی-پژوهشی آموزش و ارزشیابی»

سال هشتم - شماره ۳۰ - تابستان ۱۳۹۴

ص. ص. ۲۷-۹

ارزیابی سطح سرمایه اجتماعی و رابطه رگرسیونی آن با تعالی سازمانی در سازمان دانشگاه آزاد اسلامی

مریم موسیوند^۱

فرهاد شفیع پور مطلق^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۲/۰۷

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۷/۰۵

چکیده:

هدف این تحقیق، ارزیابی سطح سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی و رابطه رگرسیونی آن با تعالی سازمانی بود. تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی با یک طرح تحقیقی توصیفی-همبستگی می‌باشد. تعداد ۳۷۵ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی به طور تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی، استفاده شد. با استفاده از روش آلفای کرونباخ، اعتبار پرسشنامه سرمایه اجتماعی (۰/۸۴) و تعالی سازمانی (۰/۸۸) محاسبه شد. تحلیل داده‌ها با آزمون‌های همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی چندگانه، ANOVA و مدل معادلات ساختاری در نرم افزار SPSS صورت گرفت. نتایج نشان داد که ابعاد شناختی، ارتباطی و ساختاری به ترتیب بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی داشتند. سطح «سرمایه اجتماعی» و «تعالی سازمانی» در دانشگاه آزاد اسلامی به ترتیب «متوسط» و «ضعیف» ارزیابی شد. همچنین رابطه مثبت و معنی‌داری (۰/۷۹) بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی مشاهده شد ($p=0/000$). ابعاد شناختی، ارتباطی و ساختاری سرمایه اجتماعی به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی تعالی سازمانی داشتند و همگی پیش‌بینی کننده‌های معنی‌داری برای تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی بودند ($p<0/001$). علاوه بر این، تمامی شاخص‌های سنجش برازش مدل، حاکی از توانایی بالای مدل نهایی پژوهش در اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق بود. با توجه به اینکه سطح سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی متوسط ارزیابی شد و همه ابعاد سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده‌های معنی‌دار تعالی سازمانی بودند، لذا ارتقاء سطح سرمایه اجتماعی به ویژه از بعد شناختی، سبب ارتقاء و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی خواهد شد.

واژگان کلیدی: سازمان دانشگاه آزاد اسلامی، سرمایه اجتماعی، تعالی سازمانی، رابطه رگرسیونی.

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)

۲- استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد محلات، دانشگاه آزاد اسلامی، محلات، ایران

مقدمه:

به نظر جامعه شناسان در ابتدای تشکیل هر نظام اجتماعی تأثیر روند روابط رو در روی افراد با یکدیگر در تشکیل حیات اجتماعی آن جامعه و ادامه‌ی آن دارای اهمیت است. بر پایه این روابط بود که دستیابی افراد به منافع و حمایت‌های متقابل نیز آسان گشت و با رشد جوامع، تغییراتی در روابط میان اشخاص حاصل شد که کنش افراد را تسهیل می‌ساخت و امروزه از آن روابط به عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود (مطلق، ۱۳۹۱: ۹۳). سرمایه اجتماعی با متغیرهایی چون آگاهی، اعتماد، همکاری، تعاون، همبستگی و ... ارتباط دارد (فولادیان، ۱۳۸۸: ۹۰). سرمایه اجتماعی، بر خلاف سایر سرمایه‌ها، به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است که افزایش آن می‌تواند موجب کاهش قابل توجه سطح هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها گردد (دانچی، ۲۰۰۸). سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به منزله یک نوع سرمایه، چه در سطح مدیریت کلان - توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از نظام اقتصادی -

اجتماعی به دست دهد و مدیران را در هدایت بهتر سازمان‌ها یاری رساند (محسنی فرد، ۱۳۹۲: ۱۴۰).

امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده، و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد. (کولمان، ۲۰۰۹؛ مطلق، ۱۳۹۱: ۹۲). سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و سبب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادللات و ارتباطات می‌گردد (پیرایش، ۱۳۹۱: ۵۹). استفاده از مفهوم سرمایه اجتماعی با توجه به روند جهانی شدن، به عنوان راه حلی اجرا شدنی برای حل مشکلات سازمانی مورد توجه محققان قرار گرفته است (والیس، ۲۰۰۴: ۲۴۱). موفقیت سازمان‌ها و اثر بخشی آنان، با ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان همراه شده است. سرمایه اجتماعی مانند سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی کاملاً تعویض پذیر است. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی، یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می‌گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتری نائل گردند (پیرایش، ۱۳۹۱: ۶۰).

از طرف دیگر، سرآمد شدن یک سازمان و به عبارتی تعالی سازمانی، فرایند پیوسته ایست که با برنامه‌ریزی و هدفگذاری آغاز می‌شود و در طول مسیر با ارزیابی‌های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده، نواقص و نارسایی‌ها مشخص شده و با اصلاحات لازم، حذف موانع و تقویت نقاط قوت انجام می‌شود. نقطه شروع هر تغییر و بهبودی، درک و شناخت کامل از وضعیت موجود سازمان و پیدا کردن مشکلات آن است. حرکت در مسیر تعالی و پیشرفت و آشنایی با الگوهای روز دنیا در زمینه تعالی یک ضرورت اجتناب ناپذیر است. تعالی سازمانی یعنی رشد و ارتقاء سطح سازمان در تمامی ابعاد، کسب

رضایتمندی ارباب رجوع، کارکنان و سایر ذینفعان، ایجاد تعادل بین خواسته‌ها و انتظارات کلیه ذینفعان، و تضمین موفقیت سازمان در بلند مدت. در تعاریف، سازمانی متعالی خوانده می‌شود که در هر دو زمینه عملکرد و نتایج به شکل قابل اثباتی سرآمد باشد (یارمحمدیان، ۱۳۹۲: ۲).

مدل تعالی سازمانی با به تصویر کشیدن یک سازمان متعالی این امکان را فراهم می‌سازد تا سازمان‌ها در مقایسه خود با این مدل، سرآمدی خود را محک زده و از طریق یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، به بازنگری در وضع موجود و برنامه‌ریزی بهبود اهتمام ورزند. مدل تعالی سازمانی، ساختار مدیریتی است که با تکیه بر اصول و مفاهیم اساسی و توجه داشتن به معیارهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم خودارزیابی زمینه پیشرفت و بهسازی سازمان را فراهم می‌کند. این مدل، ابزاری برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می‌کند.

در طی سالیان گذشته چند مدل مختلف برای سرآمدی و تعالی سازمان در سطح ملی و بین‌المللی مطرح شده است که از مهمترین آن‌ها می‌توان به جایزه ملی کیفیت "مالکوم بالدريج"^۱ (MBNQA) در آمریکا و بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)^۲ اشاره کرد. این مدل‌ها برای برنامه‌ریزی، حرکت به سمت سرآمدی و ارزیابی سرآمدی، در بیشتر شرکت‌ها و سازمان‌های دنیا مورد پذیرش و استفاده قرار گرفته است. بدیهی است سازمان‌هایی که از تعالی فاصله زیادی داشته و زیرساخت لازم را برای تعالی ندارند، نمی‌توانند از این مدل‌های تعالی استفاده کنند و لازم است ابتدا با انجام عرضه‌یابی سازمانی، به مشکلات و امراض سازمان پی برده و سپس با تعریف پروژه‌های بهبود، گام اول را برای آماده سازی خود در مسیر تعالی بردارند.

در ایران چند سالی است که بحث تعالی سازمان شامل معرفی مدل‌ها و الگوهای بین‌المللی و ملی تعالی و سرآمدی، انتخاب سازمان‌های متعالی مانند جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی و جایزه ملی کیفیت، مطرح شده است. این اقدامات ضمن ایجاد فضای رقابتی، موجب آشنایی سازمان‌ها و مؤسسات با ویژگی‌ها و مشخصات یک سازمان متعالی شده است. سازمان متعالی، به سازمانی گفته می‌شود که کیفیت خروجی‌های آن مورد رضایت مشتریان، مصرف‌کنندگان، کارکنان، سهامداران، تأمین‌کنندگان و جامعه باشد.

اخیراً سرمایه اجتماعی سبب ایجاد تئوری‌هایی شده که پایه‌ای برای سایر مطالعات مدیریت هستند. بنابراین مفهوم سرمایه اجتماعی توجه زیادی را در تحقیقات مربوط به نظریه سازمان به خود جلب کرده است. دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یک سازمان اثرگذار مهم در حوزه علمی- آموزشی- پژوهشی کشور، با پایگاه اجتماعی منحصر به فرد، به منظور دستیابی به چشم‌انداز تعریف شده، حرکت خود را به صورت

1. Malcolm Baldrige

2. European Foundation For Quality Management

منسجم و با مدیریت علمی شروع کرده و قصد دارد سهم خود را در موفقیت‌های علمی کشور افزایش دهد. مدیران و کارکنان این سازمان آکادمیک با نگاهی مثبت و امیدوارانه در راستای کسب رضایت ذینفعان، پای در مسیر تعالی گذاشته و قصد دارند از طریق مشارکت و همفکری همگان برای شناسایی و ارائه طریق علمی، کاربردی و مؤثر، با به‌کارگیری مدل‌های علمی و بروز، موانع و مشکلات پیش روی خود را برداشته و به موفقیتی پایدار دست یابند. این نهاد علمی خصوصی قصد دارد با استقرار مدل تعالی سازمانی EFQM، مسیر تعالی خود را شروع کند و معتقد است این مسیر تنها با حمایت و مشارکت هیئت امناء و مدیران رده بالا و میانی و حضور فعال کارکنان به سرانجام نیک می‌رسد. ویژگی عمده که می‌توان برای شرایط فعلی هر سازمانی به خصوص نهادهای دانش بنیان، مانند دانشگاه متصور بود، تغییرات بسیار سریع، گسترده، عمیق و پیچیده محیط حاکم بر فضای آنهاست (ناظم، ۱۳۹۰: ۳۱). با این حال، تاکنون هیچ پژوهشی اثر رگرسیونی سرمایه اجتماعی را بر تعالی سازمانی در مراکز آموزش عالی مورد مطالعه قرار نداده است، این در حالی است که تعالی سازمانی عامل مهمی برای سازمان‌ها بویژه مراکز آموزش عالی است، زیرا دانشگاه‌ها از یکسو برای ماندگاری خود و کسب مزیت رقابت پذیری و از سوی دیگر برای ارائه خدمات علمی باکیفیت و مرغوب‌تر برای ذینفعان خویش بایستی به تعالی سازمانی توجه کرده و همه عواملی را که در توسعه آن مؤثر است را شناسایی نمایند. بر اساس اهمیت تعالی و سرآمدی سازمان و همچنین اهمیت روزافزون سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دانش بنیان، محققین بر آن شده‌اند که به صورت تجربی، اثر رگرسیونی سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی را مورد آزمون قرار دهند. سؤال اساسی پژوهش این است که سطح فعلی سرمایه اجتماعی در سازمان دانشگاه آزاد اسلامی چگونه است؟ آیا اساساً رابطه‌ای بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی وجود دارد؟ آیا سطح مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان می‌تواند تعالی و توسعه سازمانی را پیش‌بینی کند؟

پیشینه پژوهش

نقش تعیین‌کننده سرمایه اجتماعی در توسعه اجتماعی و سازمانی مستلزم برنامه‌ریزی برای ذخیره این سرمایه است. بررسی‌های گوناگون نشان می‌دهد که اگر به افراد متخصص و حرفه‌ای شرایط و امکانات مناسب داده شود، خود آنها زمینه برقراری شبکه‌های ارتباطی میان خود را فراهم می‌آورند و با پدیدآوری هنجارهای حرفه‌ای، کیفیت ارائه خدمات را افزایش می‌دهند (وندای، ۲۰۰۷، هاسل، ۲۰۰۷). امروزه اکثر سازمان‌ها و به طور خاص دانشگاه‌ها، می‌توانند با سرمایه‌گذاری در زمینه سرمایه اجتماعی، بر دانش و مهارت و شایستگی‌های کارکنان خود و همچنین بر سرمایه ساختاری خود از قبیل دارایی فکری، نوآوری، فرایندها و روش‌های کاری، یادگیری سازمانی، سیستم‌های اطلاعاتی و ... بیفزایند (گوماس، ۲۰۰۷؛ هاسل، ۲۰۰۷).

از دیدگاه ناهاپیت و گوشال^۱، سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش بسیار کمک کرده و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. این محققان، جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند: ابعاد شناختی، ارتباطی و ساختاری. بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. بعد ساختاری، اشاره به ارتباطات میان بازیگرانی دارد که به طور متوالی در حال تسهیم اطلاعات هستند. محققان استدلال کرده‌اند که برخورداری از چنین اطلاعاتی منجر به ارتقاء توانایی سازمان در جذب (تحلیل) و تلفیق دانش می‌شود که این امر یک مزیت رقابتی را برای سازمان ایجاد می‌نماید. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل الگوی پیوندهای میان شبکه و ترکیب سازماندهی شبکه و تناسب سازمانی می‌شود. این بُعد از شکل ساختاری، تنوع، مرکزیت و نقش مرزبانی مشارکت کنندگان در شبکه منتج می‌شود. بُعد ارتباطی، ماهیت روابط در یک سازمان را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، در حالی که بعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌شود که آیا کارکنان در یک سازمان، اصلاً به هم متصل هستند یا خیر، بُعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد (به طور مثال، آیا این روابط بوسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می‌شود یا خیر؟) این بُعد شامل اعتماد^۲، هنجارها^۳، تعهدات^۴ و هویت^۵ می‌شود (۱۹۹۸: ۲۵۵ و ۲۵۶).

قنادان و اندیشمند و حسن‌زاده ثمرین و مقیمی در تحقیقاتی جداگانه سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی را متوسط توصیف کردند (۱۳۸۸: ۴۲؛ حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، ۱۳۸۹: ۱۴۰). درحالی‌که فولادیان، سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی را در حد پایین توصیف کرده است (۱۳۸۸: ۱۰۹). محقق دیگری در پژوهشی نشان داده است که روابط دانشجویان با اساتید خود در حد پایینی قرار داشته و افزایش ارتباطات و تعاملات دانشجویان و اساتید دانشگاه‌ها ضمن افزایش سرمایه اجتماعی این نهادها، موجب پیشرفت تحصیلی دانشجویان می‌شود (قانع‌راد، ۱۳۸۵: ۲۷). محققان دیگر، میزان سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی را مطلوب توصیف کرده‌اند (هنری، ۱۳۹۰: ۱۰۱؛ احمدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۴۹؛ اسدی و مرادی، ۱۳۹۳: ۳۵).

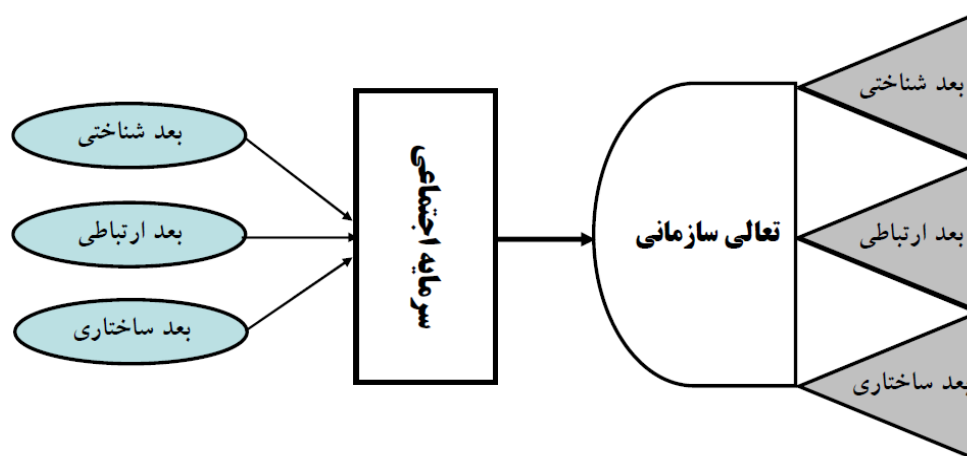
از طرف دیگر، تعالی و سرآمدی سازمانی مسئله‌ای است که در ارتقای کیفیت و کسب مزیت رقابت‌پذیری سازمان‌ها و از جمله دانشگاه‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کند. مدل‌های تعالی سازمانی به عنوان چارچوبی اولیه برای ارزیابی و بهبود سازمان‌ها معرفی شده و نشان دهنده مزیت‌پذیری است که یک سازمان متعالی باید به آن دست یابد (ازکان، ۲۰۰۷: ۱۰۸۸). مدل‌های تعالی سازمانی در چارچوب مدیریت کیفیت

1. Nahapiet & Ghoshal
2. Trust
3. Norms
4. Obligations
5. Identification

جامع قرار می‌گیرند و ابزاری هستند برای استقرار سیستم در درون سازمان‌ها و سنجش اینکه یک سازمان تا چه اندازه در جهت استقرار سیستم‌ها در چارچوب مدیریت کیفیت جامع موفق بوده است (کارلوس، ۲۰۰۹: ۴؛ نادیری، ۲۰۱۰: ۳۵). مدل تعالی سازمانی، ضمن توجه به کارکنان سازمان، به عنوان سرمایه‌های اصلی آن، تلاش دارد تا با شناسایی نیازها و انتظارات تمامی ذینفعان، رضایت همه جانبه آنها را به گونه متناسب تامین نماید (تاری، ۲۰۰۷: ۶۰۸).

حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، وضعیت تعالی سازمانی شهرداری تهران، را نامناسب ارزیابی کردند. این محققان نشان داده‌اند که بین سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی شهرداری تهران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۱۳۸۹: ۱۰۳). محققان دیگر امتیاز تعالی سازمانی ادارات کل تربیت بدنی استان‌های کشور را پایین ارزیابی کرده‌اند (پورسلطان و همکاران، ۱۳۹۱: ۶۲). کروز و همکاران، مؤلفه‌های سرمایه شناختی، مشارکت اجتماعی، انسجام اجتماعی و افزایش تعاملات اجتماعی را به ترتیب مهمترین عناصر مؤثر بر بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت شرکت‌ها معرفی کرده‌اند (۲۰۰۶: ۵۴۱).

بر اساس چارچوب نظری مطرح شده؛ مدل مفهومی تحقیق حاضر به صورت زیر است:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

در تحقیق حاضر، ۳ فرضیه اصلی و ۶ فرضیه فرعی مطرح گردید که عبارتند از:

۱) سطح «سرمایه اجتماعی» در دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری با میانگین جامعه دارد.

۱-۱ سطح «بعد شناختی» سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری با میانگین جامعه دارد.

۲-۱ سطح «بعد ساختاری» سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری با میانگین جامعه دارد.

۳-۱ سطح «بعد ارتباطی» سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری با میانگین جامعه دارد.

۲) سطح «تعالی سازمانی» در دانشگاه آزاد اسلامی تفاوت معنی‌داری با میانگین جامعه دارد.

۳) اثر رگرسیونی «سرمایه اجتماعی» بر «تعالی سازمانی» دانشگاه آزاد اسلامی معنی‌دار است.

۳-۲ اثر رگرسیونی «بعد شناختی» سرمایه اجتماعی بر «تعالی سازمانی» دانشگاه آزاد اسلامی معنی‌دار است.

۳-۳ اثر رگرسیونی «بعد ساختاری» سرمایه اجتماعی بر «تعالی سازمانی» دانشگاه آزاد اسلامی معنی‌دار است.

۳-۳ اثر رگرسیونی «بعد ارتباطی» سرمایه اجتماعی بر «تعالی سازمانی» دانشگاه آزاد اسلامی معنی‌دار است.

روش‌شناسی تحقیق:

تحقیق حاضر از نظر هدف، در زمره تحقیقات کاربردی با یک طرح تحقیقی توصیفی-همبستگی می‌باشد. توصیفی به این خاطر که تصویری از وضع موجود را ارائه می‌دهد و همبستگی از این جهت که به بررسی رابطه رگرسیونی بین متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ۸ کشور تشکیل می‌دهند. تعداد جامعه آماری با توجه به آمار اخذ شده از این دانشگاه‌ها حدود ۱۵ هزار نفر است که براساس جدول حجم نمونه مورگان، تعداد ۳۷۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردید. بدین منظور پس از نمونه‌گیری خوشه‌ای، تعداد ۵ دانشگاه به طور تصادفی انتخاب شد. محقق جهت اطمینان از بازگشت حداقل ۳۷۵ پرسشنامه، تعداد ۴۳۰ عدد در جامعه آماری توزیع نمود و تعداد ۳۸۴ عدد دریافت کرد اما فقط از تعداد ۳۷۵ پرسشنامه جهت تحلیل‌های آماری استفاده گردید.

به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از ۲ نوع پرسشنامه استفاده گردیده است. پرسشنامه ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، که از ۳۱ سؤال تشکیل شده است و به بررسی میزان سرمایه اجتماعی می‌پردازد. پرسشنامه تعالی سازمانی مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی (۱۳۹۱)، که از ۳۸ سؤال تشکیل شده است و به بررسی میزان تعالی سازمانی می‌پردازد.

از روایی محتوایی به منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها استفاده شد. این پرسشنامه‌ها در تحقیقات زیادی مورد استفاده قرار گرفته‌اند و در تحقیق حاضر نیز مورد تأیید متخصصین قرار گرفتند. پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. براین اساس، پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۸۴ (بعد شناختی، ۰/۸۸؛ بعد ارتباطی، ۰/۸۱ و بعد ساختاری، ۰/۸۳) و پایایی پرسشنامه تعالی سازمانی برابر با ۰/۸۹ بدست آمد که حاکی از پایایی قابل قبول این پرسشنامه‌ها است.

از آزمون کولموگراف- اسمیرنوف برای تعیین چگونگی توزیع داده‌ها استفاده شد. برای ارزیابی سطح متغیرها در دانشگاه آزاد اسلامی، از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده گردید. به منظور ارزیابی رابطه سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، جهت ارزیابی مدل رگرسیون مورد استفاده از آزمون ANOVA و برای تعیین میزان تأثیر رگرسیونی هرکدام از ابعاد سرمایه اجتماعی در پیش‌بینی متغیر تعالی سازمانی، از رگرسیون خطی چندگانه استفاده گردید. سطح آلفا ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. تحلیل‌های فوق‌الذکر در محیط نرم‌افزار SPSS ورژن ۱۸ صورت گرفت. در نهایت به منظور تهیه مدل نهایی پژوهش، از نرم‌افزار لیزرل استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

در تحقیق حاضر، ۲۳۷ نفر (۶۳/۲ درصد) از شرکت کنندگان، زن و ۱۳۸ نفر (۳۶/۸ درصد) مرد بودند. همچنین از نظر مدرک تحصیلی، ۲۷ نفر (۷/۲٪) دارای مدرک دیپلم، ۹۳ نفر (۲۴/۸٪) دارای مدرک فوق دیپلم، ۱۶۷ نفر (۴۴/۵۳٪) دارای مدرک لیسانس و ۸۸ نفر (۲۳/۴۷٪) دارای مدرک فوق لیسانس یا بالاتر بودند.

برای بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شد. نتایج این آزمون نشان داد که مقدار سطح معنی‌داری همه متغیرها بزرگتر از مقدار خطا (۰/۰۵) است، لذا نتیجه می‌گیریم که ابعاد سرمایه اجتماعی و متغیر تعالی سازمانی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند (جدول ۱). بنابراین برای ادامه تحلیل‌های آماری از آزمون‌های پارامتریک به شرح ذیل استفاده گردید.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگوروف- اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن توزیع متغیرهای سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی

متغیر	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	نتیجه‌گیری
بعد شناختی	۰/۱۱۵	۰/۰۵	نرمال است
بعد ساختاری	۰/۱۰۶	۰/۰۵	نرمال است
بعد ارتباطی	۰/۰۹۵	۰/۰۵	نرمال است
سرمایه اجتماعی	۰/۱۲۲	۰/۰۵	نرمال است
تعالی سازمانی	۰/۲۳۵	۰/۰۵	نرمال است

نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای برای ابعاد «سرمایه اجتماعی»، نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میانگین بعد شناختی سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی و میانگین فرضی جامعه (۳) وجود دارد ($p=0/015$)، از طرفی با توجه به اینکه حد پایین و بالای بعد شناختی، هر دو مثبت می‌باشند، لذا وضعیت بعد شناختی سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی «فراتر از متوسط جامعه» یا مطلوب ارزیابی می‌شود. سطح بعد ارتباطی تفاوت معنی‌داری با میانگین نظری جامعه دارد ($p=0/001$)، با توجه به اینکه حد بالا و پایین این بعد هر دو منفی می‌باشند، لذا وضعیت این بعد از سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی «پایین تر از متوسط» یا ضعیف ارزیابی می‌شود. لیکن سطح بعد ساختاری سرمایه اجتماعی تفاوت معنی‌داری با

میانگین جامعه ندارد ($P > 0/05$) و لذا سطح این بعد از سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی، متوسط ارزیابی می‌شود. به طور کلی بر اساس اطلاعات این جدول این گونه نتیجه‌گیری می‌شود که سطح «سرمایه اجتماعی» در دانشگاه آزاد اسلامی، تقریباً برابر با میانگین فرضی جامعه بوده ($p = 0/023$)، و لذا «متوسط» ارزیابی می‌شود (جدول ۲).

نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای برای متغیر «تعالی سازمانی» نیز نشان می‌دهد که سطح این متغیر تفاوت معنی‌داری با میانگین فرضی جامعه دارد ($p = 0/01$)، از طرفی با توجه به اینکه حد پایین و بالای این متغیر هر دو منفی می‌باشند، میانگین آن از میانگین جامعه به طور معنی‌داری کمتر بوده و لذا وضعیت این متغیر در دانشگاه آزاد اسلامی «ضعیف» ارزیابی می‌شود (جدول ۲).

جدول ۲- نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای برای ابعاد «سرمایه اجتماعی» و متغیر «تعالی سازمانی»

متغیر	t	df	p	اختلاف میانگین	حد پایین	حد بالا
بعد شناختی	۲۶/۴۲	۳۷۴	۰/۰۱۵	۱/۷۶	۰/۶۷۳	۰/۹۶۱
بعد ساختاری	۱۰/۵۱	۳۷۴	۰/۲۶۳	۰/۲۱۹	- ۰/۵۳۸	۰/۳۹۲
بعد ارتباطی	۳۱/۷۳	۳۷۴	۰/۰۰۱	۲/۷۱	- ۰/۷۷۴	- ۰/۱۸۶۹
سرمایه اجتماعی	۲۱/۸۷	۳۷۴	۰/۰۲۳	۰/۷۵۹	- ۰/۳۱۸	۰/۶۴۷
تعالی سازمانی	۲۹/۸۱	۳۷۴	۰/۰۱	۲/۲۳	- ۰/۸۹۹	- ۱/۰۰۸

برای بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین همه ابعاد «سرمایه اجتماعی» و «تعالی سازمانی» کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بالاترین ضریب همبستگی ($0/86$) مربوط به بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی بود. ضریب همبستگی بین ابعاد ارتباطی و ساختاری سرمایه اجتماعی با تعالی سازمانی به ترتیب $0/75$ و $0/71$ بود. به طور کلی رابطه مثبت و معنی‌داری ($r = 0/79$) بین سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی و تعالی سازمانی آن مشاهده شد (جدول ۳).

جدول ۳- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد «سرمایه اجتماعی» و «تعالی سازمانی»

متغیرها	ضریب همبستگی	P
بعد شناختی	۰/۸۶	۰/۰۰۰
بعد ساختاری	۰/۷۱	۰/۰۰۱
بعد ارتباطی	۰/۷۵	۰/۰۰۱
سرمایه اجتماعی	۰/۷۹	۰/۰۰۰

از طرفی همانگونه که جدول ۴ نشان می‌دهد، مقدار ضریب همبستگی چندگانه با استفاده از مدل رگرسیون خطی چندگانه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی $0/786$ می‌باشد که نشان می‌دهد بین مجموعه ابعاد سرمایه اجتماعی و متغیر تعالی سازمانی یک همبستگی نسبتاً قوی وجود دارد (جدول ۴). مقدار ضریب تعیین تعدیل شده که برابر با $0/611$ می‌باشد، نشان می‌دهد

که ۶۱/۱ درصد از کل تغییرات تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی وابسته به ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی می‌باشد، به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای پیش‌بین، بیش از نیمی از واریانس متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند.

جدول ۴- خلاصه مدل رگرسیون خطی چندگانه ابعاد سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی (روش همزمان)

مدل	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ²)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد تخمین
۱	۰/۷۸۶	۰/۶۱۸	۰/۶۱۱	۲/۹۳

همان گونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، با توجه به معنی‌داری مقدار آزمون F (۱۷۵/۶۱۹) در سطح آلفای کوچکتر از ۰/۰۰۱، می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی تحقیق مرکب از ۴ متغیر پیش‌بین و یک متغیر ملاک (تعالی سازمانی) مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای پیش‌بین قادرند تغییرات تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی را به خوبی پیش‌بینی کنند (جدول ۵).

جدول ۵- نتایج آزمون ANOVA برای رگرسیون خطی چندگانه

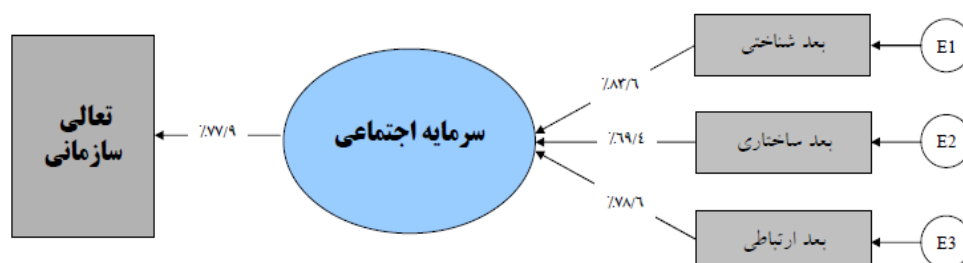
مدل	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	F	P
رگرسیون	۱۸۱۴۶/۶۱۴	۴	۴۵۳۶/۶۵۳۵	۱۷۵/۶۱۹	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۷۲۸۱/۸۴۹	۳۷۰	۷۳/۷۳۴۷		
کل	۴۵۴۲۸/۴۶۳	۳۷۴			

علاوه بر این، برای تعیین میزان تأثیر هر متغیر در مدل و همچنین میزان همبستگی بین آنها از ضرایب تأثیر رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده شده است (جدول ۶). مطابق این جدول، تأثیر رگرسیونی بعد شناختی، بعد ساختاری، بعد ارتباطی و سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی، معنی‌دار است. بر همین اساس، «بعد شناختی» با ضریب رگرسیونی ۰/۸۱۲، سرمایه اجتماعی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۳، «بعد ارتباطی» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۹۴ و «بعد ساختاری» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۳۳ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر «تعالی سازمانی» داشته‌اند.

جدول ۶- ضرایب رگرسیونی برای تعیین میزان تأثیر متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک

متغیر پیش‌بین	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد نشده	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد شده	t	P
بعد ارتباطی	۰/۷۲۸	۰/۶۹۴	۱۱/۶۵	۰/۰۰۰
بعد شناختی	۰/۸۵۳	۰/۸۱۲	۱۶/۴۷	۰/۰۰۰
بعد ساختاری	۰/۶۵۸	۰/۶۳۳	۹/۴۳	۰/۰۰۰
سرمایه اجتماعی	۰/۸۰۴	۰/۷۸۳	۱۳/۲۸	۰/۰۰۰

در بخش دیگر نتایج، تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار لیزرل همان گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، نشان داد که «بعد شناختی» با ۸۳/۶ درصد، «بعد ارتباطی» با ۷۸/۶ درصد و «بعد ساختاری» با ۶۹/۴ درصد به ترتیب بالاترین سهم را در سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی دارند. همچنین سرمایه اجتماعی، ۷۷/۹ درصد بر تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی تأثیر دارد.



شکل ۲- مدل نهایی پژوهش با استفاده از نرم افزار لیزرل

همانطور که می‌دانیم، نرافزار LISREL یک سری شاخص‌هایی برای سنجش نیکویی برازش مدل تدوین شده ارائه می‌دهد. شاخص‌های مربوط به مناسب بودن برازش مدل شامل χ^2 ، GFI (شاخص نیکویی برازش) و AGFI (شاخص تعدیل شده نیکویی برازش) می‌باشند. بنا به تعریف، مدلی از برازش مطلوب برخوردار است که نسبت χ^2 به df آن کوچکتر از ۳ باشد و همچنین GFI و AGFI آن به سمت عدد یک میل کند.

جدول ۷- شاخص‌های برازش مدل نهایی

عنوان شاخص	دامنه مورد قبول	مقدار	نتیجه
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 3$	۲/۷۶	تأیید مدل
RMSEA	RMSEA < 0.09	۰/۰۰۴	تأیید مدل
GFI	GFI > 0.9	۰/۹۵	تأیید مدل
AGFI	AGFI > 0.85	۰/۹۰	تأیید مدل
CFI	CFI > 0.90	۰/۹۳	تأیید مدل
IFI	IFI > 0.90	۰/۹۱	تأیید مدل

تمامی شاخص‌های برازش به کار رفته نشان می‌دهد که این مدل دارای برازش مناسبی است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که مدل تحقیق دارای توانایی بالایی در اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق است.

بحث و نتیجه گیری

براساس نتایج تحقیق، وضعیت بعد شناختی سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی «فراتر از متوسط جامعه» یا مطلوب، وضعیت بعد ساختاری، متوسط و وضعیت بعد ارتباطی «پایین تر از متوسط» یا ضعیف ارزیابی شد. بطور کلی سطح «سرمایه اجتماعی» در دانشگاه آزاد اسلامی، «متوسط» ارزیابی گردید. قنادان و اندیشمندان، در تحقیقی همسو با نتایج تحقیق حاضر، به طور کلی وضعیت سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی را متوسط توصیف کردند (۱۳۸۸: ۴۲). فولادیان، سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی را در حد پایین توصیف کرد (۱۳۸۸: ۱۰۹). قانع‌راد، در پژوهشی نشان داده است

که روابط دانشجویان با اساتید خود در حد پایینی قرار داشته و افزایش ارتباطات و تعاملات دانشجویان و اساتید دانشگاه‌ها ضمن افزایش سرمایه اجتماعی این نهادها، موجب پیشرفت تحصیلی دانشجویان می‌گردد (۱۳۸۵: ۲۷). حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، وضعیت اعتماد و دین که از ریزمعیارهای بعد شناختی سرمایه اجتماعی هستند را در شهرداری تهران، نامناسب و وضعیت ریزمعیار هنجارها را ضعیف ارزیابی نمودند. آنها همچنین وضعیت ریزمعیار شبکه که مربوط به بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی است و نیز وضعیت ریزمعیارهای مشارکت و قانون که مربوط به بعد ساختاری سرمایه اجتماعی هستند و به طور کلی وضعیت سرمایه اجتماعی را در شهرداری تهران، متوسط ارزیابی کردند (۱۳۸۹: ۱۴۰). با این حال میزان سرمایه اجتماعی مراکز آموزش عالی با سازمان‌های غیرآموزشی و خدماتی به دلیل ماهیت و رسالت متفاوت این سازمان‌ها و کاربرد و نقش اصلی آنها در جامعه، متفاوت به نظر می‌رسد.

محققان دیگر، میزان سرمایه اجتماعی سازمان‌های ورزشی را مطلوب و فراتر از متوسط توصیف کرده‌اند (هنری، ۱۳۹۰: ۱۰۱؛ احمدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۴۹؛ اسدی و مرادی، ۱۳۹۳: ۳۵). به نظر می‌رسد تفاوت‌های سطح سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی با سازمان‌های ورزشی، با فعالیت‌های ورزشی و تفریحی، نشاط و تنوعی که در این سازمان‌ها وجود دارد و علاقه‌مندی نسبتاً عمومی به مشارکت در این فعالیت‌ها، بی‌ارتباط نباشد.

از آن جا که یکی از اهداف دانشگاه پیشبرد سطح علمی دانشگاه است ضعف سرمایه اجتماعی تحقق این هدف را با مشکل روبرو می‌کند. در صورت فقدان آگاهی مسئولان به این امر که دانشگاه می‌تواند فعالیت‌های علمی گسترده‌ای چه در سطح دانشگاه و چه در سطح بین‌المللی انجام دهد و در صورتی که کارکنان دانشگاه پشتوانه مالی و رضایت شغلی کافی نداشته و روابط ناکافی با یکدیگر و با شبکه‌های اجتماعی داشته باشند، سازمان دانشگاه به سازمانی منزوی بدل شده که فاقد پشتوانه اجتماعی و حمایت درون سازمانی بوده و سرمایه اجتماعی آن کاهش می‌یابد که به کاهش اعتماد اجتماعی و رشد سازمانی دانشگاه منجر خواهد شد.

نتایج تحقیق همچنین نشان داد که سطح متغیر «تعالی سازمانی» در دانشگاه آزاد اسلامی به طور معنی‌داری کمتر از میانگین جامعه است، لذا وضعیت این متغیر در دانشگاه آزاد اسلامی «ضعیف» ارزیابی می‌شود.

حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، همسو با نتایج این تحقیق، وضعیت تعالی سازمانی شهرداری تهران، را نامناسب ارزیابی کردند (۱۳۸۹: ۱۰۰). پورسلطان و همکاران، نیز امتیاز تعالی سازمانی ادارات کل تربیت بدنی استان‌های کشور را پایین ارزیابی کرده‌اند (۱۳۹۱: ۶۲). محققان نشان داده‌اند که ارتقای اعتماد سازمانی (که از ریزمعیارهای بعد شناختی سرمایه اجتماعی است) بین مدیران و کارکنان می‌تواند راه رسیدن به تعالی و رشد را هموارتر نماید (مازلو، ۲۰۰۶).

ضعیف بودن تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی با وجود منابع و امکانات زیاد، می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. تحقیقات نشان داده است که عدم توجه کافی به شاخص‌های مالی کارکنان می‌تواند سطح تعالی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (ملکی و ایزدی، ۱۳۸۹: ۱۳۶). عدم تدوین ارزش‌های اصلی و حاکم بر فضای سازمان توسط مدیریت عالی و نیز عدم تدوین شیوه و رویکرد مناسب رهبران برای برخورد با مسائل باعث کاهش رشد و تعالی سازمانی خواهد شد (کونتی، ۲۰۰۷: ۱۲۱). همچنین عدم استفاده از سیستم ارزیابی و پاداش دهی بر مبنای عملکرد، فقدان نیازسنجی آموزشی، عدم بکارگیری آموزه‌های دانشگاهی در خدمات و عملکرد، و فقدان سیستمی جهت ارتباط مستمر با ارباب رجوع و آگاهی از نیازها و خواسته‌های آنها، از جمله عواملی هستند که سبب کاهش تعالی و بالندگی سازمانی می‌شوند (ملکی و ایزدی، ۱۳۸۹: ۱۳۶). به نظر می‌رسد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی نقطه ضعف‌های فوق را در این سازمان مشاهده و درک کرده‌اند و در خودارزیابی تعالی سازمانی خود امتیاز پایین به آن داده‌اند. در تحقیقی دیگر نشان داده شده است که عواملی همچون آموزش مدیران عالی و میانی و نیز نیازسنجی آموزشی از کارکنان باعث بهبود تعالی سازمانی خواهد شد (کونتی، ۲۰۰۷: ۱۲۰).

از دیگر نتایج مهم تحقیق حاضر همبستگی مثبت و معنی‌دار بین همه ابعاد «سرمایه اجتماعی» و «تعالی سازمانی» دانشگاه آزاد اسلامی بود. بعد شناختی (۰/۸۶)، بعد ارتباطی (۰/۷۵) و بعد ساختاری (۰/۷۱) سرمایه اجتماعی به ترتیب بیشترین همبستگی را با تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی داشتند. به طور کلی رابطه مثبت و معنی‌داری ($r=0/79$) بین سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی و تعالی سازمانی آن مشاهده شد. نتایج مدل رگرسیون خطی چندگانه نشان داد که ۶۱/۱ درصد از کل تغییرات تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی وابسته به ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی می‌باشد، به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای پیش‌بین، بیش از نیمی از واریانس متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند. مطابق نتایج، تأثیر رگرسیونی بعد شناختی، بعد ساختاری، بعد ارتباطی و بطور کلی سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی، معنی‌دار بود. بر همین اساس، «بعد شناختی» با ضریب رگرسیونی ۰/۸۱۲، سرمایه اجتماعی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۳، «بعد ارتباطی» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۹۴ و «بعد ساختاری» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۳۳ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر «تعالی سازمانی» داشته‌اند.

همسو با نتایج تحقیق حاضر، محققان دیگر نشان دادند که بین سرمایه اجتماعی شهرداری تهران و تعالی سازمانی آن رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد به نحوی که با افزایش سرمایه اجتماعی، تعالی و سرآمدی سازمان ارتقاء و بهبود می‌یابد (حسن‌زاده ثمرین و مقیمی، ۱۳۸۹: ۱۰۳). کرووز و همکاران، در بررسی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی اثرگذار بر عملکرد شرکت‌های آمریکایی، مؤلفه‌های سرمایه شناختی، مشارکت اجتماعی، انسجام اجتماعی و افزایش تعاملات اجتماعی را به ترتیب مهمترین عناصر مؤثر بر بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت شرکت‌ها معرفی کرده‌اند (۲۰۰۶: ۵۴۱). سانکاران، اظهار داشت که سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، که با خلق

اعتماد، مشارکت، هنجارها و باورهای دینی موجب تحقق اهداف به طور اثربخش می‌شود و سبب دستیابی سازمان به سرآمدی و تعالی در ارائه خدمات می‌گردد (سانکاران، ۲۰۰۸).

سازمانی که دارای سرمایه اجتماعی خوب باشد می‌تواند تأثیر شگرفی در کیفیت ارائه خدمات داشته باشد و در مقایسه با دیگر سازمان‌ها به تعالی و سرآمدی بیشتری دست یابد. برعکس در سازمانی که سرمایه اجتماعی در سطح مطلوبی وجود نداشته باشد مشارکت و اعتماد کمتر بوده و پایین بودن این مؤلفه‌ها سبب خواهد شد که اعضای سازمان و بخش‌های سازمانی به دنبال تحقق اهداف فردی و بخشی واحد مربوطه باشند و از کلی‌نگری در قالب اهداف کلان، مأموریت‌ها و رسالت سازمان غافل بمانند، در نتیجه در چنین سازمانی تحقق سرآمدی و تعالی سازمانی ممکن و میسر نخواهد بود (استریکوا، ۲۰۰۸: ۵۱۵).

سرمایه اجتماعی نسبت به سرمایه فیزیکی، سرمایه انسانی و حتی سرمایه فکری نقش بسیار مهمتری در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند (تامسون، ۲۰۰۹: ۱۶۱). فقدان سرمایه اجتماعی کافی، سبب می‌شود سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست دهند و پیمودن راه‌های توسعه و تعالی سازمانی و سرآمدی ناهموار و دشوار شود. ارتقای ابعاد ساختاری و ارتباطی سرمایه اجتماعی سبب ارتقای کیفیت خدمات شده و رضایت‌مندی ذینفعان سازمان را به دنبال خواهد داشت (دانچو، ۲۰۰۸: ۶۱۱). بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با بکارگیری روش‌های مناسب مانند اعتمادسازی بین اعضای سازمان و واحدهای سازمانی، مشارکت و گسترده کردن شبکه‌ها میان اعضای سازمان، تشویق و تشکیل گروه‌ها و کمیته‌های ارتقای بهره‌وری و کمیته‌های کیفیت خدمات و کمیته‌های ارباب رجوع در سازمان در جهت افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان اقدام کرده و در نهایت به تحقق سرآمدی و تعالی سازمانی دست یابند.

سرمایه اجتماعی در رابطه با پدیده‌هایی نظیر ارزش‌ها، نگرش‌ها، تعهدات، مشارکت و اعتماد موجود در سیستم می‌باشد. در سازمان‌هایی که در آنها مشارکت، تعهد و اعتماد در سطح بالاتری قرار دارد، افراد زمان اندکی را صرف حراست و حمایت از خود در جهت استثمار نشدن در تعاملات اقتصادی و نظارت بر اعمال خلاف شرکا و همکاران می‌نمایند و همچنین تبادل اطلاعات در سطح اعتماد بالا بیشتر صورت می‌گیرد و باعث می‌شود تا فرد زمان زیادی را جهت فکر کردن، خلاقیت، نوآوری و در نهایت توسعه و تعالی داشته باشد (اسدی و مرادی، ۱۳۹۳: ۳۷).

نتایج به دست آمده حاکی از این است که سازمانی که از سرمایه اجتماعی غنی، توانمندی سازمان محور (و نه فرد محور) و ساختار و ارتباطات جامعه محور برخوردار باشد، متعالی‌تر بوده و سرآمدتر از سایر سازمان‌ها خواهد بود. این نتیجه مؤید دیدگاه پوتنام در مورد شبکه‌های اجتماعی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی است. کسانی که به شبکه‌های غیررسمی بیشتری تعلق دارند، بیشتر به انجام دادن کارهای داوطلبانه تمایل دارند (پوتنام، ۲۰۰۳). علاوه بر این، نتایج این تحقیق با یافته‌های بوث و همکاران که بیان می‌کنند داشتن شبکه‌های اجتماعی غیررسمی مانند دوستان و خانواده که برای

افراد نقش حمایتی دارند یا اینکه خودشان به طور مستقیم در فعالیت فیزیکی مشارکت میکنند، به مشارکت بیشتر افراد در فعالیت های سازمان منجر میشود، هماهنگی دارد (بوث و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۹). با توجه به اینکه چالش عمده فراروی سازمان ها، عدم استفاده از دارایی های ناملموس و عدم بهره گیری از سرمایه اجتماعی سازمان است (ناظم، ۱۳۹۰: ۴۸)، و براساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر، ضروری به نظر می رسد که به سرمایه اجتماعی سازمان و به ویژه بعد شناختی آن به عنوان یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر تعالی و سرآمدی سازمان توجه شود. لذا مسئولان دانشگاه آزاد اسلامی می توانند با تلاش در جهت افزایش آگاهی اجتماعی کارکنان، اعتمادسازی درون سازمانی و برون سازمانی، افزایش مشارکت اجتماعی، تقویت هنجارها و ارزش ها، تلاش در راستای حاکمیت قانون منعطف و طراحی ارتباطات جامعه محور در دانشگاه، زمینه های تقویت و توسعه سرمایه اجتماعی را بیش از پیش فرام نموده و بدینوسیله گام های سودمندی در راستای تعالی شدن هرچه بیشتر سازمان دانشگاه آزاد اسلامی بردارند. بدیهی است اگر مسئولان دانشگاه آزاد اسلامی در جهت اعتمادسازی، اهمیت بخشی به هنجارها، ترغیب همکاری و تعاملات بین کارکنان و تلاش در جهت ایجاد هویت سازمانی مبتنی بر جامعه محوری و اهمیت دادن به نگرش های برون سازمانی، اقدام جدی نمایند، در حقیقت پایه ای مستحکم برای ایجاد سرمایه اجتماعی در سازمان خود به وجود خواهند آورد. مدیران و دست اندکاران این سازمان عظیم می توانند با ایجاد جوی مملو از ایجاد انگیزه تعاملات درون سازمانی، ارتقای اعتماد برون سازمانی، تقویت روحیه انتقادی، افزایش انسجام و یکپارچگی سازمانی، و تشکیل و تقویت شبکه های اجتماعی و ارتباطات غیررسمی، گام های استواری جهت تعالی این سازمان و ارتقای کیفیت آن بردارند.

به طور کلی بر اساس نتایج تحقیق حاضر، سطح «سرمایه اجتماعی» و «تعالی سازمانی» در دانشگاه آزاد اسلامی به ترتیب «متوسط» و «ضعیف» ارزیابی شد. نتایج تحقیق همچنین حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی دار بین همه ابعاد سرمایه اجتماعی و تعالی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی بود. علاوه بر این، ابعاد «شناختی»، «ارتباطی» و «ساختاری» سرمایه اجتماعی به ترتیب بیشترین نقش را در پیش بینی تعالی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی داشتند.

در تحقیق حاضر، سطح سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، متوسط ارزیابی شد افزایش اعتماد، مشارکت و انسجام اجتماعی، حمایت از گروه های اجتماعی و کانون های فکری و فرهنگی، برگزاری مسابقات ورزشی با هدف شادی بخشی، ارتقای احساس امیدواری، ترغیب کارکنان به حضور داوطلبانه در نهادهای اجتماعی، ارتقای گروه های محلی همیاری، زمینه سازی، ایجاد و تقویت نهادها و شبکه های اجتماعی از روش های افزایش سرمایه اجتماعی است. همچنین به مسئولان دانشگاه آزاد اسلامی پیشنهاد می شود با دادن اجازه مشارکت به کارکنان در تدوین برنامه ها و اتخاذ تصمیمات، اهمیت بخشی به ارتباطات بین فردی و به نگرش های برون سازمانی نسبت به کیفیت خدمات سازمان، تقویت اعتماد

کارکنان، در نظر گرفتن نظام پاداش‌دهی مادی و غیرمادی و ارزشیابی صحیح و مبتنی بر عملکرد کارکنان، زمینه‌های بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی را در دانشگاه آزاد اسلامی فراهم آورند. همچنین برای توسعه سرمایه اجتماعی روابط افقی و عمودی بایستی افزایش یافته و اعتماد سازمانی تقویت شود. روابط افقی و عمودی مربوط به نحوه شکل‌گیری تصمیم در شبکه‌ها و یا ماهیت اجرای قانون می‌باشد. هنجار اعتماد یک جزء اصلی سرمایه اجتماعی است. هنجار اعتماد، در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای سازمان می‌باشد. اعتماد بویژه زمانی مهم خواهد بود که روابط پیچیده باشد. همچنین، افزایش پیوند متقابل در بین کارکنان سازمان و برقراری شبکه‌های اجتماعی نیز در ارتقای سرمایه اجتماعی سازمان مؤثر می‌باشد.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که دانشگاه آزاد اسلامی از تعالی سازمانی ضعیفی برخوردار است، علاوه بر این، بعد شناختی سرمایه اجتماعی اثر رگرسیونی معنی‌داری بر تعالی دانشگاه آزاد اسلامی داشت. لذا به مسئولین امر پیشنهاد می‌شود با ارتقای آگاهی و شناخت اجتماعی کارکنان، توسعه درک کارکنان از مسائل جامعه، نیاز سنجی عمومی، زمینه سازی ارتقای سطح اعتماد سازمانی، توجه بیش از پیش به نگرش‌های برون سازمانی، درک، اهمیت بخشی و ارج نهادن به هنجارها و ارزش‌ها و دیگر ریزمعیارهای بعد شناختی، زمینه‌های ارتقای سرمایه اجتماعی را فراهم کرده و بدان وسیله موجبات متعالی شدن سازمان دانشگاه آزاد اسلامی را فراهم آورند. مدیران عالی و مسئولان دانشگاه باید تلاش کنند تا از تمامی عواملی که بر جلب اعتماد کارکنان به سازمان اثرگذار است، استفاده شود و همکاری بین کارکنان توسعه یابد. بدین روش شبکه‌ای از تعاملات درون سازمانی ایجاد شده که در آن اعتماد کارکنان به یکدیگر تقویت شده و تعالی سازمانی افزایش می‌یابد.

از دیگر نتایج تحقیق حاضر، اثر رگرسیونی معنی‌دار بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمان دانشگاه آزاد اسلامی بود. لذا پیشنهاد می‌شود به هنجار شبکه‌ها و گروه‌های اجتماعی، تعاملات غیر رسمی، حمایت‌های خارج از سازمان، جلب توجه مخاطبان و ارباب رجوع با روش‌های علمی و منطقی، گسترش ارتباطات درون کارکنان، افزایش ارتباطات غیر رسمی با نهادهای موازی و توسعه امکانات عمومی، بیش از پیش توجه شود. در این میان نقش مسئولین دانشگاه بسیار مهم بوده و البته نقش کارکنان و مدیران رده‌های پایین‌تر نیز حائز اهمیت می‌باشد.

همچنین نتایج تحقیق حاضر حاکی از اثر رگرسیونی معنی‌دار بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر تعالی دانشگاه آزاد اسلامی بود. لذا به مسئولین امر پیشنهاد می‌گردد با توسعه راه‌های مشارکت عمومی، انجام فعالیت‌های مشترک با همکاران، استفاده مشترک از منابع و منافع، ترویج فرهنگ کار گروهی، توسعه فرهنگ دینی و معنوی، اشتراک و تبادل دانش و اطلاعات در بین کارکنان، اعمال مدیریت مشارکتی، اجازه انجام کارها با مشارکت‌های برون سازمانی، ارج نهادن به اصول اخلاقی، پایبندی به عدالت و تعهد سازمانی، تیم‌سازی حل تعارض، ارتقای روحیه کار گروهی و تعامل اجتماعی، گام‌هایی مؤثر در غنی

شدن بیش از پیش سرمایه اجتماعی دانشگاه برداشته و موجبات رشد، تعالی و سرآمدی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی را فراهم آورند.

منابع

- احمدی، علی‌اکبر، فراهانی، بهمنی چوبستی، ابولفضل و شهبازی، مهدی. (۱۳۹۱). نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود مدیریت استعدادها در سازمان تربیت بدنی، **مطالعات مدیریت ورزشی**، شماره ۱۳، ۲۳۷-۲۶۰.
- اسدی، نوید و مرادی، آرام. (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کارآفرینی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان و ارائه مدل، **نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال**، شماره ۲، ۲۹-۴۰.
- پورسلطانی، حسین، فرجی، اندام، رضا و فرجی، رسول. (۱۳۹۱). رابطه تعالی سازمانی و تعهد سازمانی در ادارات کل تربیت بدنی استان‌های منتخب ایران، **پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی**، شماره ۳، ۵۵-۶۸.
- پیرایش، رضا، نجفی، فاطمه و آقاجانلو، نرگس. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان مطالعه موردی فرماندهی انتظامی شهر زنجان، **فصلنامه دانش انتظامی زنجان**، شماره چهارم، ۵۷-۸۳.
- حسن‌زاده‌ثمرین، تورج و مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۹). اثر سرمایه اجتماعی بر تعالی سازمانی، **مطالعات مدیریت راهبردی**، شماره ۳، ۱۲۳-۱۴۳.
- فولادیان، احمد. (۱۳۸۸). بررسی میزان سرمایه اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، **فصلنامه تخصصی فقه و تاریخ تمدن**، شماره ۲۱، ۸۷-۱۱۲.
- قانع‌راد، محمدمبین، (۱۳۸۵). نقش تعاملات دانشجویان و اساتید در تکوین سرمایه اجتماعی دانشگاهی، **مجله جامعه شناسی ایران**، شماره ۱، ۳-۲۹.
- قنادان، محمود و اندیشمند، ویدا. (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در ایجاد سرمایه اجتماعی به منظور ارائه الگوی پیشنهادی برای ارتقای نظام آموزش عالی کشور، **دانش و پژوهش در علوم تربیتی برنامه‌ریزی درسی**، شماره بیست و سوم، ۲۳-۴۴.
- محسنی‌فرد، غلامعلی، رضایی، غلامرضا و حسینی‌راد، سیدعلی. (۱۳۹۲). رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان)، **فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، شماره ۳، ۱۳۹-۱۵۴.
- مطلق، معصومه، نوابخش، فرزاد و نقشی، فتاح. (۱۳۹۱). بررسی جامعه شناختی رابطه سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی (مطالعه موردی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه)، **مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران**، شماره ۳، ۹۷-۱۱۴.
- ملکی، محمدرضا و ایزدی، احمدرضا. (۱۳۸۹). وضعیت توانمندسازها در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی تهران بر اساس الگوی تعالی سازمانی، **پایش**، شماره ۲، ۱۳۱-۱۳۶.
- ناظم، فتاح و مطلبی، آزاده. (۱۳۹۰). آرایه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی، **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، شماره ۱، ۲۹-۴۹.

هنری، حبیب، (۱۳۹۰). طراحی مدل معادلات ساختاری سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان‌های ورزشی، *پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی*، شماره ۱، ۸۵-۱۰۵.

یارمحمدیان، محمدحسین، شفیع‌پورمطلق، فرهاد و فولادوند، مریم، (۱۳۹۲). رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از تعالی سازمانی به منظور ارائه یک مدل پیش

بین(مطالعه موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور)، *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت*

آموزشی، شماره ۱، ۱-۱۸.

Booth, M.L., Owen, N., Bauman, A., Clavisi, O. & Leslie, E. (2009). *Social-cognitive and perceived environment influences associated with physical activity in older Australians*. *Prev Med*, 31 (1), 15-22.

Carlos, J. Escrig-Tena, A.B., Roca-Puig, V. & Beltrán-Martín, I. (2009). An empirical assessment of the EFQM Excellence Model: Evaluation as a TQM framework relative to MBNQA Model, *Journal of Operational Management*, 27, 1-22.

Coleman, J. (2009) Social Capital in the creation of human capital, *American Journal of Sociology*, 94, 95_120.

Conti, A.T. (2007). A history and review of the European quality award model, *The TQM Magazine*, 19 (2), 112-123.

Danchev, A. (2008). Economic and social capitals: two keys for improvement of the firm's management vision. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 5 (5), 609-618.

Gumas, M. (2007). The Effect of communication on Knowledge sharing in organization, *Journal of knowledge management practice*, 8. (2).

Hasle. P. Kristensen, T., Moller, N, Olesen, G. (2007). "Organizational Social capital and the relations with quality of work and health", *international congress on social capotal and Networks of Trust*, university of jyvaskyla, finland.

Krause, D. R., Handffield, R. B. & Bevlerly, B.T. (2006). The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, Vol. 25, No. 2, pp. 528-545.

Maslow, D., & Mazaletskaya, A., Steed, C. (2006). *A Journey towards Excellence: A University Case Study*"; <http://excellenceone.efqm.org/>

Nadiri, H., Tanova, C. (2010). "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry". *International Journal of Hospitality Management*, 29, 1, 33-41.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23, 2, 242-266.

Ozkan, T., & Kucukusta, D. (2007). "Relationship between Organizational Commitment and EFQM Business Excellence Model: A Study on Turkish Quality Award Winners", *Total Quality Management*, Vol. 18, No. 10, 1083-1096.

- Putnam, R. (2003). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. Simon and Schuster, New York.
- Sankaran, K. (2008). Social Capital and Outcomes. *International Journal of Management and Decision Making*, 9(5).
- Striukova, L. (2008). The role of social capital in virtual teams and organizations: corporate value creation. *International Journal of Networking and Virtual Organizations*, 5(1), 503-516.
- Tari, JJ. & Espinosa, SJ. (2007). EFQM model self-assessment using a questionnaire university administrative approach in services. *The TQM Magazine*, 19(6), 604-616.
- Thompson, D. (2009). What does social capital mean? *Australian journal of social issues*, 44 (2), 145-161.
- Vandaie, R. (2007). Developing a framework to describe the interaction of social and intellectual capital in organizations, *Journal of Knowledge Management Practice*, 8, 1.
- Walis, J., Killerby, P., & Dollery, B. (2004). Social Economics and Social Capital. *International Journal of Social Economics*, 31, 239-248.