

## بررسی تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر هویت منسجم سازمانی برای توسعه ظرفیت‌های سازمانی در دانشگاه‌های شهر همدان

محمدرضا اردلان، دانشیار، گروه علوم تربیتی دانشگاه بوعلی سینا همدان، ایران\*

سیروس قنبری، دانشیار، گروه علوم تربیتی دانشگاه بوعلی سینا همدان، ایران

ایمان کریمی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه بوعلی سینا همدان، ایران

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت منسجم سازمانی کارکنان برای بسترسازی توسعه ظرفیت‌های سازمانی است. این پژوهش بر حسب هدف، کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه‌های شهرستان همدان تشکیل می‌دهد، که با استفاده از نمونه‌گیری از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود، ۳۹۲ کارمند به صورت تصادفی از چهار دانشگاه شهرستان همدان (بوعلی سینا، علوم پزشکی، صنعتی و آزاد اسلامی) انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های ویژگی‌های سازمانی، هویت سازمانی و ارزیابی ظرفیت‌های سازمانی استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش تحلیلی عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای LISREL و SPSS انجام شد. نتایج تحلیل روابط ساختاری نشان داد از پنج ویژگی سازمانی انتخاب شده، به ترتیب دانش استراتژی کارکنان، ارتباطات داخلی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و گشودگی و پویایی بیشترین تأثیر را بر هویت‌یابی سازمانی کارکنان داشتند. همچنین رابطه علی بسیار قوی میان هویت منسجم سازمانی و ابعاد ظرفیت‌های سازمانی وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: توسعه، ظرفیت‌های سازمانی، کارکنان، هویت سازمانی، ویژگی‌های سازمانی

## مقدمه و بیان مسأله

عصر کنونی، عصر جهانی شدن، انقلاب اطلاعات و تولید دانش است. این عصر نیز مانند هر عصر دیگری شرایط و ایجابات خاص خود را دارد. برای پویایی موفق در این عصر باید الگوهایی را برگزینیم که با شرایط و ایجابات آن از جمله پویایی و سرعت تغییر همساز باشد. این ضرورت به‌ویژه در مورد دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزش عالی که «تولید و بسته‌بندی، آینده‌نگری و تولید نرم‌افزارهای تغییر اجتماعی و درونی کردن هنجارهای مدرن» (ذاکر صالحی، ۱۳۸۳: ۵۳) از جمله کارکردهای اساسی آن‌هاست، صادق است. به‌ویژه این زمانه کلاً تغییر کرده است (رامزدن، ۱۳۸۰: ۳۴۶) و دنیای آموزش عالی امروز، دنیای اولیه آن نیست (راولی و همکاران، ۱۳۸۳: ۱۹). پاسخ به پویایی‌ها و اقتضائات چنین تغییراتی، مستلزم نوآوری‌های ویژه‌ای خصوصاً در عرصه سازمان و مدیریت آموزش عالی و دانشگاه‌هاست. دانشگاه‌ها به عنوان یک سیستم باز در معرض قانون «تنوع محدود» هستند (اسکات، ۱۳۷۷: ۵۴). طبق این قانون، یک سیستم بیشتر از محیطی که در آن قرار گرفته است، تنوع نشان نخواهد داد و از طرفی نیز باید از حداقل تنوع لازم برای بقا برخوردار باشد. براین اساس، آن‌ها ناچارند با تغییر و توسعه در ابعاد ساختاری و کارکردی خود، ظرفیت لازم را برای درک شرایط و تغییرات محیطی و پاسخگویی مناسب به آن در خود ایجاد نمایند. در این راستا آن‌ها ناگزیر باید انعطاف‌پذیرتر شوند، به طور مستمر یاد بگیرند و قابلیت‌های سازمانی و مدیریتی ویژه‌ای را در خود توسعه دهند تا بتوانند در فرآیندهای تغییر پیش روی خود مشارکت فعالی داشته باشند (ترک‌زاده، ۱۳۸۷: ۳۵). دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های تأثیرگذار، باید به موضوع ظرفیت توجه کنند. در دهه گذشته، ظرفیت ساختاری دانشگاه‌ها چندان تغییر نکرده است، در حالی که تعداد ثبت نام‌ها در دانشگاه‌ها به طور معناداری افزایش یافته است.

قربانی کیفیت در برابر کمیت در دانشگاه‌های ملی ایران چیزی است که در چهار سال گذشته، اتفاق افتاده است. بر اساس نظر استادان مدیریت، ظرفیت پذیرش دانشگاه‌ها در چهار سال گذشته، دوبرابر شده است، در حالی که ظرفیت سازمانی دانشگاه‌ها (مالی، مدیریتی، برنامه ریزی، منابع انسانی، کیفیت آموزش و پژوهش و زیرساخت فناوری) هیچ تغییری پیدا نکرده است (فروزنده و همکاران، ۱۳۹۳: ۳). برای این منظور آن‌ها می‌توانند توسعه ظرفیت‌های سازمانی<sup>۴</sup> را به عنوان یک الگوی تغییر طرح‌ریزی شده که عملاً در سازمان‌ها و دانشگاه‌ها بسیاری آزموده شده است، برای حل مشکلات یادگیری، سازگار شدن با تغییرات محیطی، بهبود عملکرد خود و اثرگذاری در آینده به کار گیرند (Cummings & Worley, 1997: 27). آلن کاپلن، یک وکیل توسعه بین‌المللی، ادعا می‌کند که توسعه ظرفیت سازمان‌ها شامل ساخت دارایی‌های ملموس و ناملموس سازمان است. برای این‌که یک سازمان دولتی و آموزشی به صورت کارآمد و مؤثر در توسعه کشور فعالیت کند باید اول بر توسعه ظرفیت‌های آن تمرکز شود. ظرفیت‌سازی در سازمان‌ها باید ابتدا بر ویژگی‌های ناملموسی از جمله چارچوب مفهومی، نگرش سازمانی، چشم‌انداز و استراتژی و ساختار سازمانی تمرکز کند (Kaplan, 2000: 516). تمام این اجزاء در ارتباط تنگاتنگ با یکدیگر قرار دارد و در درون این ویژگی‌ها و درست در قلب سازمان، هویت، ارزش‌ها، باورها، فرهنگ انگیزه و تئوری توسعه قرار دارد (نمازی و کبیری، ۱۳۹۰: ۳۳). هویت سازمانی<sup>۵</sup> یک متغیر شناختی مهم است که نه تنها بر احساس عضویت فرد در سازمان تأثیرگذار است بلکه تعیین کننده رفتار افراد در محیط سازمانی است (Melita & et al. 2011: 409). هویت سازمانی عبارت از تلاش برای پاسخ دادن به این پرسش است که ما به‌عنوان سازمان «که» هستیم؟ (Puusa & Tulvanen, 2006: 54). مدیران همواره به دنبال ارزیابی و ارتقای این نگرش در میان کارکنان خود هستند زیرا به نتایج مثبت آن، از جمله رضایت شغلی

<sup>۱</sup> Ramzdan<sup>۲</sup> Raveli<sup>۳</sup> Scat<sup>۴</sup> Organizational capacity development<sup>۵</sup> organizational identity

اجتماعی، مبنایی برای مفهوم‌سازی هویت سازمانی در دو دهه اخیر ایجاد کرده است؛ به عبارت دیگر، هویت سازمانی فرم ویژه‌ای از هویت اجتماعی است (نصراصفهانی و آقابابا، ۱۳۹۲: ۱۴۲). از هویت سازمانی تعاریف متعددی شده است، از جمله همگرایی ارزش‌های فرد- سازمان، ادراک یکی بودن با سازمان یا تعلق داشتن به سازمان، یا یک التزام و تعهد عاطفی به سازمان (خورشید، ۱۳۸۸: ۱۳۵) همه این تعاریف به‌طور ضمنی بیان می‌کنند که یک فرد عضویت سازمانی خود را با خودانگاره یا خودپنداره‌اش از لحاظ شناختی (احساس عضو سازمان بودن و درونی کردن ارزش‌های سازمانی) یا از لحاظ عاطفی (غرور و رزیدن و مباحث نمودن به عضویت در سازمان) یا هر دو پیوند می‌دهد (Riketta, 2005: 364). هویت سازمانی با بسیاری از رفتارها، نگرش‌ها و متغیرهای زمینه‌ای (وضعیتی) کاری در ارتباط است و نقشی محوری در تنظیم رفتارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌کند (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۸). هویت‌یابی را می‌توان سازه‌ای در نظر گرفت که به‌صورت یک پل ذهنی میان فرد و سازمان، به‌ویژه در هنگامه تغییر عمل می‌کند. هویت‌یابی به تحلیل افراد از ادراک از خود، ارتباط با دنیای پیرامون و ارتباط با سازمان متبوعشان کمک می‌کند. به اعتقاد محققان، فرآیند هویت‌یابی ارتباط میان هویت‌ها را در سطوح مختلف فراهم می‌سازد و یک هویت سازمانی خوب تعریف شده، کاملاً متمایز، فراگیر و پذیرفته شده، می‌تواند نقطه‌تقلی برای اعضای سازمان فراهم نماید که در یک بستر استخدامی غیر مطمئن به تعیین هویت خود پردازند (Puusa, 2006: 42). هویت سازمانی چارچوبی ثابت، پایدار و ایستا نیست بلکه الگویی از باورها، ارزش‌ها و احساسات است که در تعامل ویژه‌ای میان افراد و محیط پیرامونی آن‌ها در بستر فرهنگ سازمانی شکل می‌گیرد (Du Gay, 1997: 307, Glynn & Abzug, 2002: 129)؛ لذا عواملی چون جنسیت، ملیت و نژاد از این منظر چندگانگی هویت سازمانی را به همراه خواهند داشت که می‌تواند بر عملکرد

بیشتر، حس وابستگی و تعلق قوی‌تر، تعهد سازمانی بالاتر، رفتار شهروندی بیشتر، جابه‌جایی کمتر، اثربخشی سازمانی و در نهایت توسعه ظرفیت‌های سازمانی علاقه‌مندند (رحمان سرشت و فرهادی، ۱۳۸۹: ۱۹). هویت سازمانی نقشی محوری در تنظیم رفتارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا می‌کند (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۸). از طریق هویت‌یابی، کارکنان ویژگی‌های مهم سازمان را به عنوان ویژگی‌های خود جذب می‌کنند (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۲). بر این اساس این پژوهش، در پی بررسی تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر هویت سازمانی کارکنان دانشگاه برای توسعه ظرفیت‌های سازمانی است. با توجه به پیشینه پژوهش به نظر می‌رسد تاکنون در هیچ پژوهشی به مطالعه ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت منسجم سازمانی برای بسترسازی توسعه ظرفیت‌های سازمانی به ویژه در سازمان‌های آموزشی انجام نشده است. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤالات است: تأثیر ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت منسجم سازمانی چگونه است؟ و تأثیر هویت منسجم سازمان در بسترسازی توسعه ظرفیت‌های سازمانی به چه میزان است؟

### بررسی پیشینه پژوهش

#### ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت سازمانی<sup>۱</sup>

هویت سازمانی اصطلاح ارزشمندی است که محرک پنهان بسیاری از اعمال گروهی و تلاش‌های اجتماعی است. هویت سازمانی بازتابی از هویت اجتماعی<sup>۲</sup> است. بر اساس نظریه هویت اجتماعی، هویت فردی ادراک فرد از خود است که شامل خصوصیات وابسته به طرز تفکر یا شیوه خاص فرد «مثل گرایش‌ها و شایستگی‌ها» است. هویت اجتماعی به وفق دادن دو قطب هویت، یعنی یگانه بودن فرد یا «هویت فردی» و یکی بودن با دیگران یا «هویت اجتماعی» در مطالعات میان‌رشته‌ای هویت کمک می‌کند. اصول اساسی تئوری هویت

<sup>۱</sup> Organizational Characteristics of effective corporate identity

<sup>۲</sup> Social Identity

شرایط برای مبادله دانش و بهبود توانمندی کارکنان برای رویارویی با چالش‌های سازمانی باشد (شاهی و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۵).

### توسعه ظرفیت‌های سازمانی

ظرفیت سازمانی<sup>۷</sup> عبارت است از توان بالقوه هر سازمان در به کارگیری موفقیت‌آمیز مهارت‌ها و منابع سازمانی برای دستیابی به هدف‌های سازمان و برآورده کردن انتظارات مشتریان. ظرفیت سازمانی شامل فعالیت‌ها فرآیندها و ساختارهایی است که از طریق آن‌ها، اقدامات جمعی اتفاق می‌افتد (فروزنده و همکاران، ۱۳۹۳: ۸). ظرفیت‌سازی عبارت است از خلق محیطی توانمند با خط مشی مناسب، چارچوب‌های قانونی و توسعه نهادی که مشتمل بر مشارکت جامعه، توسعه منابع انسانی و تقویت سیستم‌های مدیریتی است (Alaerts & Wright, 1991: 352). رایت معتقد است که ظرفیت‌سازی عبارت است از توانایی سازمان برای توسعه، مدیریت، تقویت و بهبود برنامه‌ها و استراتژی‌های خود برای رسیدن به اهداف (Wright, 2011: 138). در یک تعریف کلی می‌توان گفت ظرفیت‌سازی به مفهوم توسعه ظرفیت‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های سازمان در زمینه‌های مدیریت، رهبری، نظام مالی، منابع مالی، طراحی و ارزشیابی است و هدف آن تضمین پایداری و کارآمدی سازمان و فعالیت‌های آن در فرآیند توسعه کشوری است (فروزنده و همکاران، ۱۳۹۳: ۷). ظرفیت‌های سازمان، دارای دو بعد اصلی به شرح ذیل است: الف- منابع: شامل مواردی است که به گونه سنتی به آن بخش سخت ظرفیت سازمانی می‌گویند، نظیر تکنولوژی، منابع مالی و منابع انسانی. منابع یک سازمان، شامل کارکنان، زیرساختارها، تسهیلات، تجهیزات و وجوه نقد می‌شود که در دسترس سازمان قرار دارند. ب- مدیریت: به شرایطی گفته می‌شود که در آن هدف‌های سازمان وضع می‌شود و در آینده به این هدف‌ها جامعه عمل پوشانده می‌شود. فعالیت‌های مدیریتی شامل برنامه‌ریزی، هدف‌گذاری،

سازمانی تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد (Cornelissen et al., 2007: 9).

در مورد این‌که هویت سازمانی چیست و چرا حائز اهمیت است تاکنون مطالعات متعددی انجام شده اما در باره فرآیند ظهور این پدیده و تطور آن در طول زمان اطلاعات زیادی وجود ندارد (Mayumi Pereira, 2008: 92). در این پژوهش، بر اساس تحقیق آنت و همکاران<sup>۱</sup> (2006) به بررسی ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت منسجم سازمانی می‌پردازیم: ۱. دانش استراتژی<sup>۲</sup>: یعنی دستیابی به رسالت و مأموریت سازمان در محیط رقابتی که اغلب به فرهنگ و بینش راهبردی سازمان برمی‌گردد (طبرسا و نظریور، ۱۳۹۲: ۱۱۴)؛ امروزه مدیریت منابع انسانی در طرح‌ریزی برنامه‌های استراتژیک مشارکتی فعال دارد و این برنامه‌ها می‌توانند طوری باشند که آگاهی کارکنان از استراتژی‌های سازمان افزایش یابد (بیگی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۵). ۲. ابزارها و حمایت‌ها<sup>۳</sup>: حمایت سازمانی ادراک شده باور کلی کارکنان یک سازمان درباره گستره کلی ارزشی است که سازمان برای نقش، سهم و مراقبت از بهزیستی آن‌ها قائل است (عریضی و گل‌پرور، ۱۳۹۰: ۱۵۸). ۳. کیفیت مدیران<sup>۴</sup>: با اقدامات اثربخش مدیر در حیطه نیروی انسانی، کارکنان نسبت به تداوم همکاری با سازمان امیدوارتر می‌شوند و به تغییرات سازمانی خوش‌بین هستند و با خودکارآمدی بالا در مقابل مشکلات از خود انعطاف بیشتری نشان می‌دهند (حضور و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۰). ۴. ارتباطات داخلی<sup>۵</sup>: ارتباط «رگ حیاتی سازمان» است و نقش مهمی در فرآیندهای سازمانی از طریق افزایش توافق بر ایده‌ها، هنجارها، ارزش‌ها، رفتارها، اهداف و هویت‌یابی سازمانی دارد (مجیدی قهرودی و جوادی، ۱۳۹۰: ۱۷۲). ۵. گشودگی و پویایی<sup>۶</sup>: که مستلزم آزادی در وظایف کاری و برخورداری از سامانه‌هایی ارگانیک است، می‌تواند موجب فراهم شدن

<sup>1</sup> Anet et al.

<sup>2</sup> knowledge of strategy

<sup>3</sup> Tools and support

<sup>4</sup> Management quality

<sup>5</sup> Internal communications

<sup>6</sup> Openness and dynamism

<sup>7</sup> Organizational capacity

قابلیت‌های کلیدی و رفتار مناسب با کارکنان است (Kivipo & Vadi, 2010: 129).

تاکنون تحقیقات زیادی به بررسی رابطه هویت سازمانی با متغیرهایی چون عدالت سازمانی (کوشازاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳)، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی (قاسم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳)، مسئولیت‌پذیری اجتماعی (فلاوندی و همکاران، ۱۳۹۳)، سکوت سازمانی (نصر اصفهانی و آقابابا، ۱۳۹۲)، اعتماد سازمانی (محمدزاده و همکاران، ۱۳۹۲)، رهبری معنوی (رستگار و همکاران، ۱۳۹۱)، تمایل به ترک خدمت (رحیم‌نیا و نیکخواه فرجانی، ۱۳۹۰)، رفتار چند وظیفه‌ای (Mattarelli, 2015)، پیاده‌سازی سیستم اطلاعات (Vieru & Rivard, 2014)، یادگیری سازمانی (Berthoin Antal & Straub, 2014) و اخلاق سازمانی (DeConinck, 2011) پرداخته‌اند. تحقیقات مختلفی نیز ظرفیت‌های سازمانی را با متغیرهایی چون ساختارهای سازمانی (ترک‌زاده و محترم، ۱۳۹۳؛ Hung Chen, 2014)، ظرفیت‌سازی سازمانی بر اساس الگوی مک کینزی (فروزنده و همکاران، ۱۳۹۳)، ویژگی‌های سازمانی (Burcharth & et al., 2015)، فناوری اطلاعات و ارتباطات (Ziphorah, 2014) و سیاستگذاری آینده (Bos & Brown, 2013) بررسی کرده‌اند.

#### مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق می‌توان شرایط توسعه ظرفیت‌های سازمانی را از طریق منسجم کردن هویت سازمانی فراهم نمود. در شکل ۱، ارتباط بین متغیرهای سازمانی مؤثر بر هویت سازمانی با سازه‌های ظرفیت‌های سازمانی در قالب مدل تحقیق نشان داده شده است.

تعیین مسئولیت‌ها، رهبری، تخصیص منابع، انگیزش و نظارت بر کارکنان و حفظ رابطه با محیط بیرونی سازمانی است. به عناصر و فعالیت‌های مدیریتی، بخش نرم ظرفیت سازمانی می‌گویند (باغبانی، ۱۳۸۸: ۸۷). توسعه ظرفیت‌های سازمان بر ظرفیت‌سازی به‌ویژه در سازمان‌های آموزشی تمرکز می‌کند و روشی برای تقویت سازمان است تا بتواند ماموریت مشخصی را که قرار است انجام دهد اجرا کند و بنابراین بتواند پابرجا بماند (Deborah, 2007: 35). توسعه ظرفیت که نیازمند تغییر در عوامل سازمانی است به تأکید بر موضوعات درون سازمانی مانند رهبری سازمان، فرهنگ، راهبرد، سیستم‌ها، ساختار و منابع گرایش می‌یابد. بنابراین توسعه ظرفیت سازمانی نیازمند بسترسازی ساختاری است که از الگویی پویا پیروی می‌کند و فراهم‌سازی این شرایط با قابلیت‌های رهبری سازمان و ارزیابی عوامل سازمانی ذیل امکان‌پذیر است: انسجام<sup>۱</sup>؛ احساس انسجام یک سازه شخصیتی که در سازمان با سه مؤلفه درک‌پذیری، توانایی مدیریت و معناداری بین کارکنان مشخص می‌شود. ۲. ارتباطات غیر رسمی<sup>۲</sup>: شامل روابط بین فردی که به طور خودانگیز و برای ارضای احتیاجات افراد ایجاد می‌شوند. ۳. میزان تمرکزگرایی<sup>۳</sup>: تمرکز درجه‌ای از توزیع متفاوت قدرت در سازمان است که در دسترسی به منابع سازمانی یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های سازمانی است. ۴. سیستم کنترل-بازخور<sup>۴</sup>: حلقه‌های بازخورد مثبت و منفی، علاوه بر تشکیل الگوهای رفتاری پویا در سازمان، ابزاری برای پردازش اطلاعات در داخل سازمان است که ثبات پویایی را در محیط در حال تغییر ایجاد می‌کند. ۵. عملکرد سازمانی<sup>۵</sup>: توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر

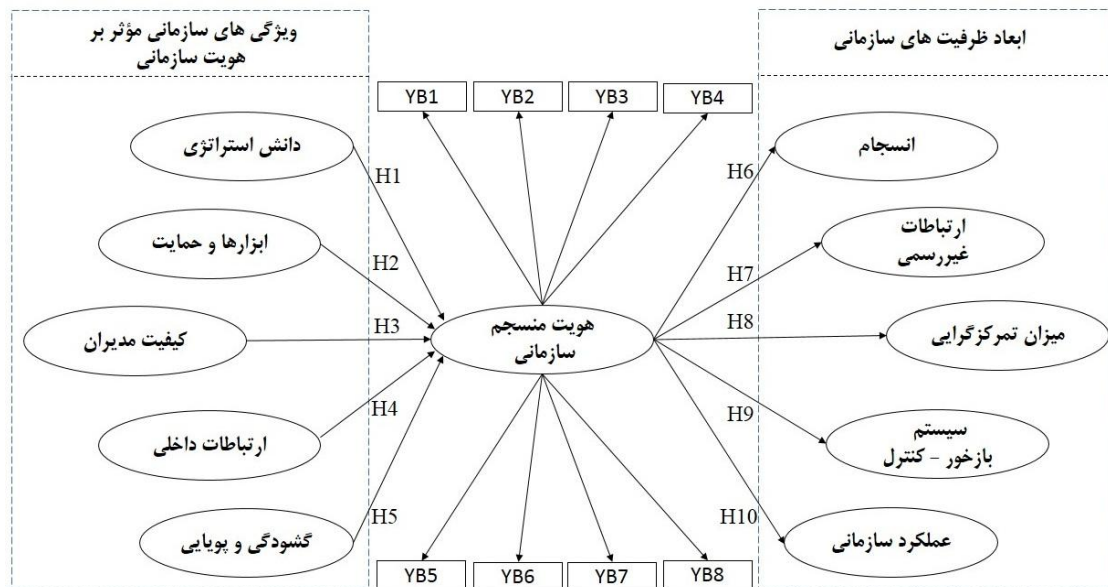
<sup>1</sup> cohesion

<sup>2</sup> Informal communication

<sup>3</sup> Extent of centralisation

<sup>4</sup> Control feedback system

<sup>5</sup> Organizational performance



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

(H<sub>9</sub>) بین هویت منسجم سازمانی و سیستم بازخور- کنترل اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>10</sub>) بین هویت منسجم سازمانی و عملکرد سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر (از جنبه هدف) از نوع تحقیقات توسعه‌ای - کاربردی و از جنبه روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش، به کارگیری در یک زمینه خاص است. همچنین از نظر جمع‌آوری داده‌ها، پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، روش تحلیلی عاملی تأییدی<sup>۱</sup> و مدل‌سازی معادلات ساختاری<sup>۲</sup> با استفاده از نرم افزارهای آماری LISREL و SPSS استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه‌های شهرستان همدان تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای تصادفی است. به دلیل حجم زیاد جامعه آماری و دسترسی

برای بیان چگونگی ارتباط بین متغیرها و سازه‌های مورد مطالعه از ده فرضیه اصلی به شرح زیر استفاده شده است:

(H<sub>1</sub>) بین دانش استراتژی و هویت منسجم سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>2</sub>) بین ابزارها و حمایت با هویت منسجم سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>3</sub>) بین کیفیت مدیران و هویت منسجم سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>4</sub>) بین ارتباطات داخلی و هویت منسجم سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>5</sub>) بین کشودگی و پویایی با هویت منسجم سازمانی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>6</sub>) بین هویت منسجم سازمانی و انسجام اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>7</sub>) بین هویت منسجم سازمانی و ارتباطات غیر رسمی اثر مستقیم وجود دارد.

(H<sub>8</sub>) بین هویت منسجم سازمانی و میزان تمرکزگرایی اثر مستقیم وجود دارد.

<sup>1</sup> Confirmatory Factor Analysis

<sup>2</sup> Structural Equation Model (SEM)

مدیران (۵ گویه)، ارتباطات داخلی (۸ گویه)، گشودگی و پویایی (۵ گویه) و هویت منسجم سازمانی (۸ گویه). پرسشنامه ارزیابی ظرفیت‌های سازمانی (Kivipo & Vadi, 2010: 129) با ۲۲ گویه که پنج بُعد (انسجام، ارتباطات غیر رسمی، میزان تمرکزگرایی، سیستم بازخور- کنترل و عملکرد سازمانی) را می‌سنجد. این پرسشنامه‌ها به صورت ۵ درجه‌ای مقیاس لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد ساخته شده است و ارزش گذاری آن‌ها به صورت ۱ تا ۵ است. در این پژوهش با استفاده از زبان برنامه‌نویسی لیزرل به تبیین علی و بررسی روابط بین متغیرها پرداخته شده است همچنین برای بررسی پایایی ابزار اندازه‌گیری، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ نتایج بررسی کفایت نمونه‌گیری و سازگاری داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی، با استفاده از ضریب KMO و آزمون بارتلت نشان داد که ضریب اطمینان تکنیک تحلیل عاملی در حد مطلوب است. نتایج در جدول ۱ نشان داده شده است.

دشوار به تمام دانشگاه‌های شهرستان همدان، چهار دانشگاه این شهرستان (بوعلی‌سینا، علوم پزشکی، صنعتی و آزاد اسلامی) به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود استفاده شده است:

$$n = \frac{p(1-p) z^2 \frac{\alpha}{2}}{e^2} = \frac{0.5 \times (1-0.5) \times 1.96^2}{0.05^2} = 384$$

در فرمول فوق، نمونه‌گیری در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با لحاظ نمودن ۵ درصد خطا انجام شده است. بر اساس حجم نمونه، تعداد کارکنان انتخاب شده ۳۸۴ نفر است اما برای اطمینان از تعداد نمونه محاسبه شده، پس از توزیع ۴۰۰ پرسشنامه، با احتساب پرسشنامه‌های برگشت داده نشده و حذف پرسشنامه‌های ناقص، در مجموع ۳۹۲ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد. ابزار گردآوری داده‌ها عبارتند از: پرسشنامه هویت سازمانی (Annette & et al., 2006: 881) با ۳۷ گویه که پنج متغیر مؤثر بر هویت سازمانی در آن عبارتند از: دانش استراتژی (۱۳ گویه)، ابزارها و حمایت (۶ گویه)، کیفیت

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ متغیرها و ضریب KMO و آزمون بارتلت

متغیر	تعداد گویه	آلفای کرونباخ	KMO	آزمون بارتلت	Sig
دانش استراتژی	۵	۰/۹۲۹			
ابزارها و حمایت	۶	۰/۹۱۱			
کیفیت مدیران	۵	۰/۸۲۴	۰/۹۱	۲/۰۸	۰/۰۰۰
ارتباطات داخلی	۸	۰/۹۱۴			
گشودگی و پویایی	۵	۰/۸۳۸			
هویت منسجم سازمانی	۸	۰/۸۱۳			
ظرفیت‌های سازمانی	۲۲	۰/۹۶۰			
انسجام	۴	۰/۹۰۳			
ارتباطات غیر رسمی	۴	۰/۸۶۶	۰/۹۱۵	۳/۱۰	۰/۰۰۰
میزان تمرکزگرایی	۴	۰/۸۹۸			
سیستم بازخور- کنترل	۴	۰/۸۷۵			
عملکرد سازمانی	۶	۰/۹۰۰			

## یافته‌های پژوهش

از ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شده، ۳۹۲ (۹۸ درصد) پرسشنامه تکمیل شده تجزیه و تحلیل شد. ۲۵۵ نفر از کارکنان (۶۵/۱ درصد) مرد و ۱۳۷ نفر (۳۴/۹ درصد) زن هستند. به لحاظ مدرک تحصیلی، ۳۱ نفر (۷/۹ درصد) از کارکنان مدرک تحصیلی دیپلم، ۵۶ نفر (۱۴/۳ درصد) مدرک فوق دیپلم و ۲۱۳ نفر (۵۴/۳ درصد) مدرک تحصیلی لیسانس دارند و ۹۲ نفر (۲۳/۵ درصد) فوق لیسانس و بالاتر هستند. به لحاظ سنوات خدمت، ۱۰۴ نفر (۲۶/۵ درصد) زیر ۱۰ سال، ۱۹۳ نفر (۴۹/۲ درصد) بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۹۵ نفر (۲۴/۲ درصد) بین ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه خدمت دارند. به لحاظ دانشگاه، ۱۰۴ کارمند (۲۶/۵ درصد) از دانشگاه بوعلی سینا، ۱۰۱ کارمند (۲۵/۸ درصد) از دانشگاه علوم پزشکی، ۸۹ نفر (۲۲/۷ درصد) از دانشگاه صنعتی و ۹۸ کارمند (۲۵ درصد) از دانشگاه آزاد اسلامی همدان هستند.

در جدول ۲، متغیرهای پنهان برونزای مؤثر بر هویت سازمانی (X) در مدل تحلیل عاملی تأییدی شامل دانش استراتژی (XA)، ابزارها و حمایت (XB)، کیفیت مدیران (XC)، ارتباطات داخلی (XD) و گشودگی و پویایی (XE)

می‌شود نتایج به دست آمده از تخمین پارامترها و محاسبه بارهای عاملی استاندارد شده شاخص‌های آشکار در این متغیرها مدل عاملی X را به وجود می‌آورد. شاخص‌های متغیر میانجی هویت منسجم سازمانی (YB) در مدل تحلیل عاملی تأییدی شامل ۸ شاخص (YB1, YB2, YB3, YB4, YB5, YB6, YB7, YB8) می‌شود که نتایج به دست آمده از تخمین پارامترها و محاسبه بارهای عاملی استاندارد شده شاخص‌های آشکار در این متغیر، مدل عاملی Y1 را به وجود می‌آورد. همچنین سازه‌های متغیر پنهان درونزای ظرفیت‌های سازمانی (YC) در مدل تحلیل عاملی تأییدی شامل انسجام (YC1)، ارتباطات غیر رسمی (YC2)، میزان تمرکزگرایی (YC3)، سیستم بازخور-کنترل (YC4) و عملکرد سازمانی (YC5) می‌شود که نتایج به دست آمده از تخمین پارامترها و محاسبه بارهای عاملی استاندارد شده شاخص‌های آشکار در این مؤلفه‌ها مدل عاملی Y2 را به وجود می‌آورد. خلاصه نتایج تخمین پارامترها و محاسبه بارهای عاملی استاندارد نشده و بارهای عاملی استاندارد شده به همراه آماره T و ضریب تشخیص برای مدل‌های عاملی X، Y1 و Y2 در جدول ۲ نشان داده شده است.



جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تأییدی ویژگی‌های مؤثر بر هویت منسجم سازمانی

شاخص آشکار	مقادیر استاندارد شده	آماره T	ضریب تشخیص (R <sup>2</sup> )	متغیرهای پنهان
دانستن هدف سازمان	۰/۸۴	۱۶/۴۰	۰/۷۰	دانش استراتژی (XA)
دانستن این‌که سازمان به کجا می‌رود.	۰/۸۹	۱۷/۸۶	۰/۷۹	
برای سازمان مهم است که به سهولت شناخته شود.	۰/۸۶	۱۷/۱۸	۰/۷۵	
برای سازمان مهم است که خودش را از دیگر سازمان‌ها متمایز کند.	۰/۸۵	۱۶/۶۱	۰/۷۲	
دانستن بیانیه مأموریت سازمان	۰/۸۳	۱۵/۹۸	۰/۶۹	ابزارها و حمایت (XB)
دریافت آموزش کافی برای انجام کار در سازمان	۰/۷۸	۱۴/۵۳	۰/۶۱	
در اختیار داشتن ابزارهای کافی برای انجام کار در سازمان	۰/۸۰	۱۵/۲۱	۰/۶۴	
حمایت متخصصان برای انجام کارها	۰/۸۵	۱۵/۸۸	۰/۷۲	
علاقتمندی همه افراد سازمان به نتایج کار	۰/۸۳	۱۶/۵۷	۰/۶۹	
در نظر گرفتن چگونگی و بهبود کار در سازمان به طور پیوسته	۰/۷۴	۱۳/۴۲	۰/۵۴	
آگاهی افراد از روش یکدیگر برای انجام وظایف	۰/۸۰	۱۵/۱۸	۰/۶۴	
مدیران اهداف روشنی دارند.	۰/۸۲	۱۰/۴۴	۰/۶۷	
برخوردار بودن مدیران از دانش لازم برای کارشان	۰/۸۱	۱۳/۷۰	۰/۶۵	کیفیت مدیران (XC)
ایجاد انگیزه توسط مدیران در کارکنان برای یادگیری بیشتر در کار	۰/۸۳	۱۰/۶۹	۰/۶۹	
شرح دادن چرایی انجام کار توسط مدیر	۰/۶۳	۱۰/۰۶	۰/۳۹	
به طور کلی مدیران کارشان را به خوبی انجام می‌دهند.	۰/۶۷	۶/۱۴	۰/۴۵	
وجود همکاری خوب، بین واحدهای مختلف در سازمان	۰/۸۲	۱۵/۸۴	۰/۶۷	ارتباطات داخلی (XD)
وجود مشورت و گفت‌وگو بین واحدهای سازمان و هیأت مدیره	۰/۸۷	۱۶/۵۳	۰/۷۵	
وجود مشاوره متقابل بین واحدهای سازمان	۰/۸۴	۱۶/۵۲	۰/۷۰	
به خوبی آگاهی داشتن از موضوعات واحد سازمانی	۰/۸۳	۱۵/۴۴	۰/۶۹	
به خوبی آگاهی داشتن از موضوعات سازمانی	۰/۸۴	۱۶/۴۱	۰/۷۰	
کیفیت ارتباط بین واحدها و هیأت مدیره	۰/۸۲	۱۳/۷۱	۰/۶۷	
کیفیت ارتباط بین واحدها	۰/۷۱	۹/۸۸	۰/۵۰	
کیفیت ارتباط در داخل واحد	۰/۷۲	۱۰/۰۶	۰/۵۲	
سازماندهی بیشتر کارها از طریق کارکنان	۰/۵۰	۸/۰۴	۰/۲۵	
پذیرفته شدن سریع افراد تازه وارد در بین کارکنان	۰/۸۴	۱۴/۸۶	۰/۷۰	
حمایت و قدردانی از ابتکار عمل در سازمان	۰/۷۱	۱۵/۷۴	۰/۵۰	
پیش‌بینی توسعه‌های جدید در سازمان به‌طور پیوسته	۰/۷۳	۱۲/۸۷	۰/۵۳	
بیان نظرات در سازمان	۰/۷۱	۱۲/۵۷	۰/۵۰	گشودگی و پویایی (XE)
(YB1) سهولت شناسایی سازمان از هویت سازمانی‌اش	۰/۷۹	۳/۵۱	۰/۶۲	هویت منسجم سازمانی (YB)
(YB2) مناسب بودن هویت سازمانی سازمان	۰/۸۳	۳/۶۶	۰/۶۹	
(YB3) هویت سازمانی منظم و سازمان یافته در سازمان	۰/۷۲	۴/۵۱	۰/۵۲	
(YB4) کمک هر فرد به هویت سازمانی با ایجاد تصویر مناسب از سازمان	۰/۸۹	۴/۵۸	۰/۷۹	
(YB5) توجه هر فرد به قوانین و هویت منسجم سازمانی	۰/۷۸	۴/۳۸	۰/۶۱	
(YB6) اهمیت ایجاد و به کار بردن هویت نمادین برای سازمان	۰/۸۵	۴/۵۶	۰/۷۲	
(YB7) وجود سازگاری زیاد بین موضوعات بصری در سازمان	۰/۷۵	۴/۲۹	۰/۵۶	
(YB8) هر فردی هویت بصری سازمان را به بهترین شکلی که احساس می‌کند، در سازمان به‌کار می‌برد.	۰/۷۶	۴/۷۹	۰/۵۷	

## جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی تأییدی پرسشنامه ارزیابی ظرفیت‌های سازمانی

## تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول پرسشنامه ارزیابی ظرفیت‌های سازمانی

شاخص آشکار	مقادیر استاندارد شده	آماره T	ضریب تشخیص (R <sup>2</sup> )	مؤلفه پنهان
درک و دانش مشترک کارکنان از برنامه‌های عملیاتی	۰/۸۴	۱۶/۲۳	۰/۷۰	انسجام (YA)
تعیین اهداف اصلی و اهداف موقتی	۰/۹۰	۱۸/۳۱	۰/۸۱	
اهداف شخصی هم‌راستا با اهداف بلند مدت سازمانی	۰/۸۱	۱۵/۴۱	۰/۶۵	
درگیری فعالانه در هدف‌گذاری و تبدیل این اهداف به اقدامات	۰/۸۳	۱۶/۰۱	۰/۶۹	ارتباطات (YB)
برقراری روابط اجتماعی با همکاران بعد از ساعات اداری	۰/۸۴	۱۶/۱۲	۰/۷۰	
گردهمایی‌هایی غیر مرتبط با کار توسط سازمان	۰/۸۷	۱۷/۱۹	۰/۷۵	
گردهمایی مرتبط با کار توسط سازمان	۰/۸۲	۱۵/۷۶	۰/۶۷	غیر رسمی
وجود مکان‌هایی در سازمان برای استراحت و برقراری روابط اجتماعی با آنان	۰/۶۵	۱۱/۲۹	۰/۴۲	میزان (YC)
در محیط کار، برابر دیده می‌شویم.	۰/۸۶	۱۶/۷۵	۰/۷۵	
کارکنان از آزادی عمل کافی برخوردار هستند.	۰/۸۷	۱۷/۱۲	۰/۷۵	
گرفتن تصمیمات مهم با استفاده از فرآیند بحث عمومی	۰/۷۵	۱۳/۸۴	۰/۵۶	تمرکزگرایی
توجه به تخصص و شایستگی در تصمیم‌گیری‌ها	۰/۸۶	۱۶/۸۲	۰/۷۵	سیستم (YD)
منطقی و عادلانه بودن روش‌های کنترل	۰/۷۸	۱۴/۳۵	۰/۶۱	
توجه به کسب نتایج خوب	۰/۸۲	۱۵/۶۷	۰/۶۷	
آگاهی دادن برای کسب نتایج خوب	۰/۸۱	۱۵/۲۸	۰/۶۵	بازخور-کنترل
بحث کارفرماها با کارکنان درباره انتظارات کارکنان	۰/۸۰	۱۴/۹۳	۰/۶۴	
استفاده سازمان از تمام توانمندی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان	۰/۸۹	۱۴/۸۲	۰/۷۹	
فراهم کردن فرصت‌های توسعه	۰/۸۸	۱۵/۳۹	۰/۷۷	عملکرد (YE)
سازمان به آینده نگاه و فکر می‌کند.	۰/۷۱	۱۲/۸۶	۰/۵۰	
توجه و رسیدگی سازمان به افزایش عملکردهای کاری	۰/۷۵	۱۳/۷۰	۰/۵۶	
میزان موفق بودن سازمان	۰/۸۱	۱۵/۴۷	۰/۶۵	سازمانی (Y)
موفقیت سازمان در رقابت با رقبای	۰/۷۹	۱۴/۹۲	۰/۶۲	

## تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم پرسشنامه ارزیابی ظرفیت‌های سازمانی

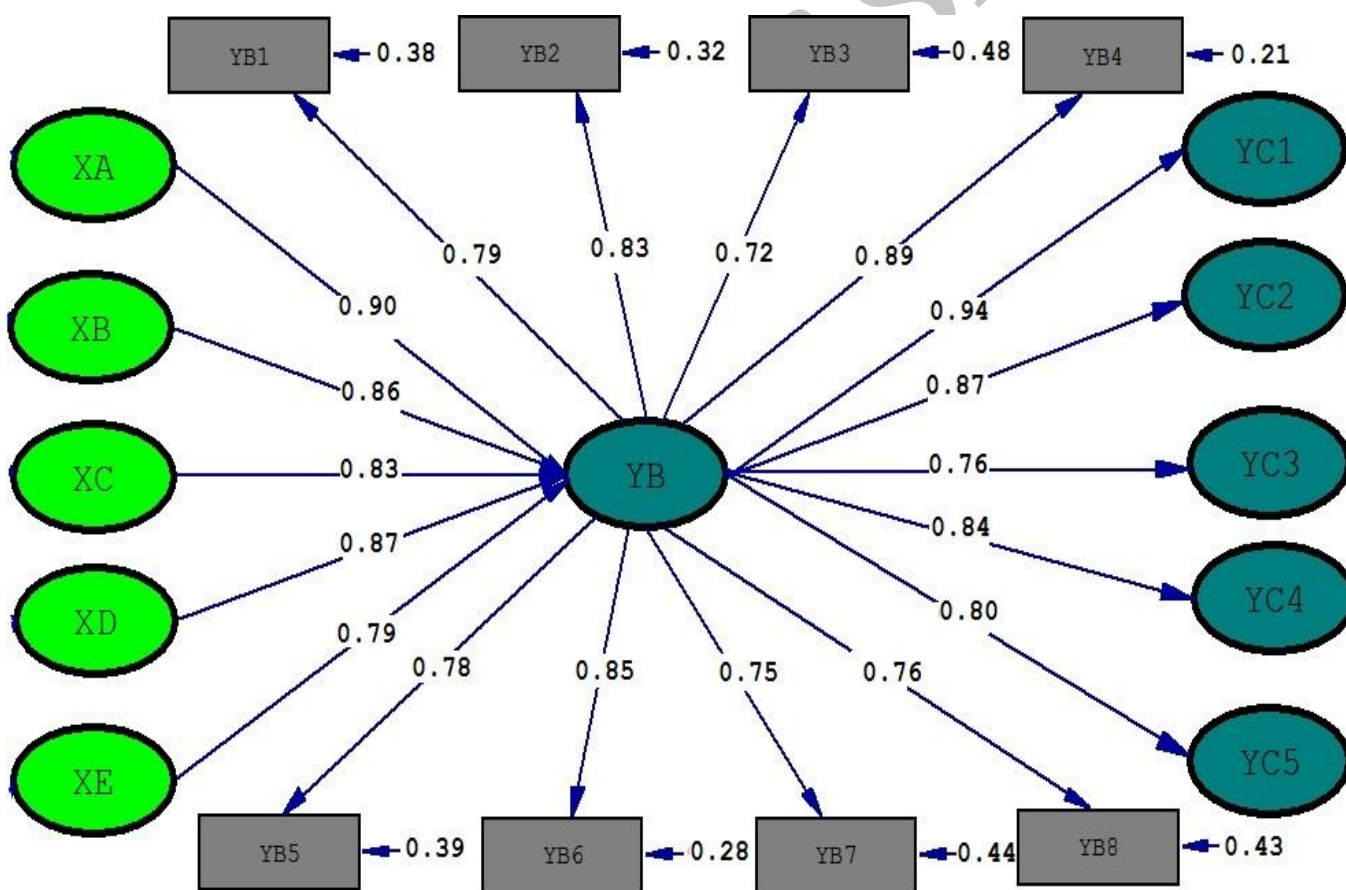
(YA) انسجام	۰/۹۴	۱۶/۹۲	۰/۸۸	
(YB) ارتباطات غیر رسمی	۰/۸۷	۱۸/۳۵	۰/۷۵	توسعه
(YC) میزان تمرکزگرایی	۰/۷۶	۱۶/۵۳	۰/۵۷	ظرفیت‌های
(YD) سیستم بازخور-کنترل	۰/۸۴	۱۷/۶۱	۰/۷۰	سازمانی (Y)
(YE) عملکرد سازمانی	۰/۸۰	۱۷/۳۹	۰/۶۴	

و معادلات اندازه‌گیری مدل عاملی YB و YC بیان شده است و در واقع، بارهای عاملی شاخص‌ها را نشان می‌دهد. این

خروجی‌های جداول ۲ و ۳، در قالب دو دسته از معادلات اندازه‌گیری شامل معادلات اندازه‌گیری مدل عاملی X

همچنین در مدل ساختاری، متغیرهای پنهان شامل دانش استراتژی (XA)، ابزارها و حمایت (XB)، کیفیت مدیران (XC)، ارتباطات داخلی (XD)، گشودگی و پویایی (XE)، هویت منسجم سازمانی (YB) و سازه‌های ظرفیت‌های سازمانی (YC) می‌شوند. سازه‌های ظرفیت‌های سازمانی نیز که شامل انسجام (YC1)، ارتباطات غیر رسمی (YC2)، میزان تمرکزگرایی (YC3)، سیستم بازخور-کنترل (YC4) و عملکرد سازمانی (YC5) می‌شود نتایج به دست آمده از محاسبه ضرایب مسیر بین سازه‌ها در مدل ساختاری شکل ۲ نشان داده شده است:

بارها نشان‌دهنده همبستگی بین هر متغیر مشاهده شده (شاخص) با متغیر پنهان (عامل‌ها) است. بر اساس نتایج جدول‌های ۲ و ۳، مقادیر ضرایب تشخیص ( $R^2$ ) برای همه بارهای عاملی در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. این امر نشان می‌دهد که متغیرهای آشکار مدل از برازندگی قابل قبولی برای اندازه‌گیری سازه‌های پنهان برخوردار هستند. همچنین خروجی لیزرل نشان می‌دهد که مقادیر T محاسبه شده برای همه بارهای عاملی از  $\pm 1/96$  بیش‌تر است؛ بنابراین می‌توان گفت که بارهای عاملی ( $\lambda$ ) به دست آمده در خصوص متغیرهای آشکار، در سطح خطای ۵ درصد معنادار است.

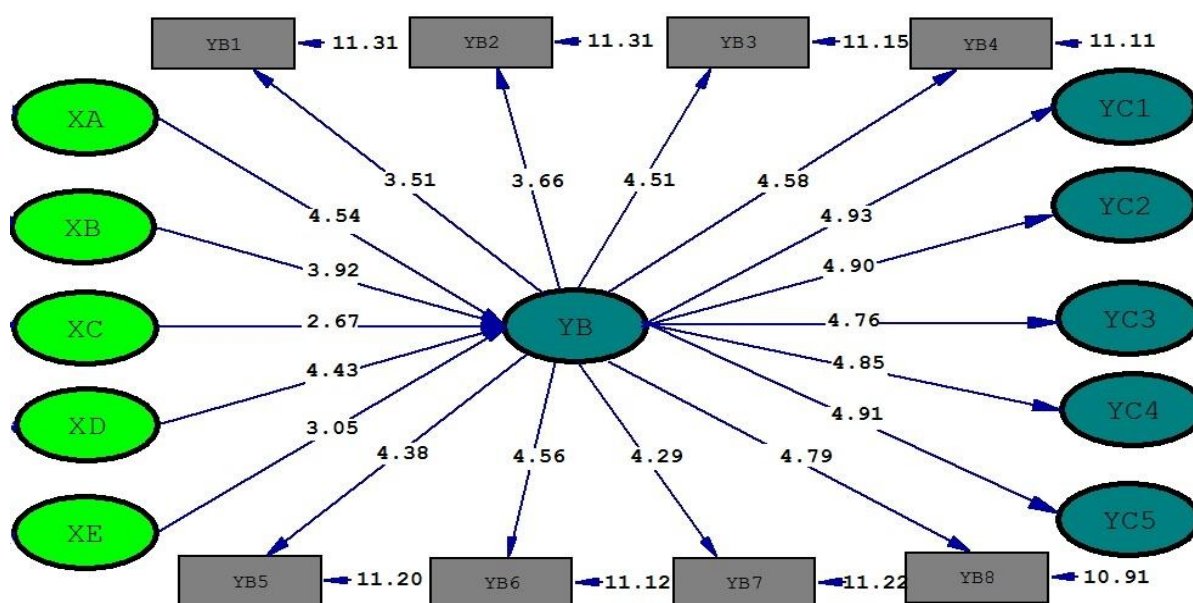


شکل ۲- نتایج تحلیل روابط ساختاری

نشان داده است.

همچنین نتایج به دست آمده از محاسبه آماره T مربوط به

روابط ساختاری بین متغیرها و سازه‌های پنهان در شکل ۳



شکل ۳- نتایج تحلیل محاسبه آماره T در مدل ساختاری

در رابطه با تأثیر هویت منسجم سازمانی بر انسجام، میزان اثر مثبت برابر  $0/94$  است که با توجه به معناداری آماره T در سطح ۵ درصد، فرضیه ششم تأیید می‌شود. همچنین اثر هویت منسجم سازمانی بر دیگر سازه‌های بسترساز برای توسعه ظرفیت‌های سازمانی به ترتیب برابر با  $0/87$  ارتباطات غیر رسمی،  $0/76$  تمرکزگرایی،  $0/84$  سیستم بازخور- کنترل و  $0/80$  عملکرد سازمانی است که با توجه به معناداری مقدار آماره T مربوط به هر کدام از آن‌ها در سطح خطای ۵ درصد، فرضیه هفتم تا دهم مبنی بر تأثیر مثبت هویت منسجم سازمانی بر دیگر سازه‌های ظرفیت‌های سازمانی تأیید می‌شوند.

در نهایت در مدل معادلات ساختاری، هماهنگی مدل با داده‌ها از طریق چندین شاخص نیکویی برآزش ارزیابی می‌شود (Teo & et al., 2009; 1007). جدول ۴، شاخص‌های نیکویی برآزش مدل ساختاری تحقیق را نشان می‌دهد. حدود

برابر شکل ۳، مقادیر T برای تمام روابط ساختاری از مقدار معناداری سطح خطای ۵ درصد ( $1/96$ ) بیشتر است؛ لذا همه روابط بین متغیرها و سازه‌ها تأیید می‌شود. بنابراین، بر اساس نتایج حاصل از شکل‌های ۱ و ۲، اثر متغیر پنهان دانش استراتژی بر هویت منسجم سازمانی برابر ( $0/90$ ) است که با توجه به معناداری مقدار آماره T مربوط به آن در سطح خطای ۵ درصد، فرضیه اول مبنی بر تأثیر مثبت دانش استراتژی بر هویت منسجم سازمانی تأیید می‌شود. همچنین اثر دیگر متغیرهای مؤثر بر هویت منسجم سازمانی به ترتیب برابر با ابزارها و حمایت ( $0/86$ )، کیفیت مدیران ( $0/83$ )، ارتباطات داخلی ( $0/87$ ) و گشودگی و پویایی ( $0/79$ ) است که با توجه به معناداری مقدار آماره T مربوط به هر کدام از آن‌ها در سطح خطای ۵ درصد، فرضیه دوم تا پنجم مبنی بر تأثیر مثبت دیگر عامل‌های سازمانی مؤثر بر هویت منسجم سازمانی تأیید می‌شوند.

برازش، همگی در محدوده‌های مورد قبول خود قرار دارند. این مطلب نشان می‌دهد که مدل تحقیق برازش خوبی با داده‌ها دارد و یا مدل ساختاری مناسب است.

قابل قبول برای شاخص‌ها نیز از تحقیقات پیشین (Park, 2009) و (Pituch & Lee, 2006) استخراج شده‌اند. همان طور که مشاهده می‌شود مقادیر به دست آمده برای شاخص‌های

جدول ۴- شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری

مقدار		محدوده قابل قبول		اختصار	معادل انگلیسی	معادل فارسی
۱/۷۷	۳	کوچک‌تر از	۳	CMIN/DF	Nor med Chi- Square	کای اسکوئر بهنجار
۰/۰۴۲	۰/۰۵	کوچک‌تر از	۰/۰۵	RMR	Root Mean Square Residual	ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده
۰/۰۶۵	۰/۰۸	کوچک‌تر از	۰/۰۸	RMSEA	Root Mean Squared Error of Approximation	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد
۰/۹۵	۰/۹۰	بزرگتر از	۰/۹۰	GFI	Goodness of Fit Index	شاخص نیکویی برازش
۰/۹۲	۰/۹۰	بزرگ‌تر از	۰/۹۰	AGFI	Adjusted Goodness of Fit Index	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده
۰/۹۴	۰/۹۰	بزرگ‌تر از	۰/۹۰	NFI	Normed Fit Index	شاخص برازش هنجار شده
۰/۹۶	۰/۹۰	بزرگ‌تر از	۰/۹۰	CNFI	Comparative Fit Index	شاخص برازش تطبیقی

#### خلاصه و نتیجه

دانشگاه‌ها مکانی برای ظهور و نمایش انطباق با الزامات و نیازهای جدید تلقی می‌شوند. دانشگاه‌های کشورمان باید توسعه کیفیت در فرآیندها، عملیات و امورشان را به برای حفظ و ارتقای شایستگی در محیط رقابتی به طور جدی مورد نظر قرار دهند. یکی از راهکارهای مؤثر در این باره قدم نهادن در مسیر ظرفیت‌سازی و ایجاد شرایط توسعه از طریق بهبود هویت‌یابی کارکنان است. در این راستا هدف پژوهش حاضر بررسی میزان تأثیر ویژگی‌های مؤثر سازمانی بر هویت منسجم سازمانی برای بسترسازی توسعه ظرفیت‌های سازمانی است.

نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول برای ویژگی‌های سازمانی مؤثر بر هویت سازمانی نشان می‌دهد که مهم‌ترین شاخص مؤثر بر متغیر برون‌زای دانش استراتژی «دانستن این است که سازمان به کجا می‌رود، یعنی آگاهی از چشم‌انداز سازمان».

همچنین شاخص «حمایت متخصصان در انجام کارها» مهم‌ترین شاخص مؤثر بر ویژگی سازمانی ابزارها و حمایت است. «ایجاد انگیزه توسط مدیران در کارکنان برای یادگیری بیشتر در کار» مؤثرترین شاخص برای کیفیت مدیران به دست آمد. با اهمیت‌ترین شاخص در ارتباطات داخلی «وجود مشورت و گفت‌وگو بین واحدهای سازمان و هیأت مدیره» است. تأثیرگذارترین شاخص بر گشودگی و پویایی «پذیرفته شدن سریع افراد تازه وارد در بین کارکنان» است و در متغیر میانجی هویت منسجم سازمانی، مؤثرترین شاخص «کمک هر فرد به هویت سازمانی با ایجاد تصویر مناسب از سازمان» محسوب می‌شود.

همچنین نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول برای متغیر پنهان درون‌زای توسعه ظرفیت‌های سازمانی، نشان می‌دهد که مهم‌ترین شاخص‌های مؤثر «تعیین اهداف اصلی و اهداف

بدون توجه به کسب فرصت برای منافع شخصی خود برانگیخته می‌شوند و در نتیجه به عضویت خود در سازمان مباحثات می‌ورزند؛ بنابراین ایجاد و تقویت هویت سازمانی کارکنان با این روش سبب می‌شود که کارکنان یک سازمان با سازمان احساس همبستگی و وحدت کنند، از سازمان از لحاظ رفتاری و نگرشی حمایت کنند و ویژگی‌های مشترکی با سایر اعضای سازمان ادراک کنند.

همچنین یافته‌های به دست آمده از این پژوهش، حاکی از تأثیر معنادار هویت منسجم سازمانی بر توسعه ظرفیت‌های سازمانی یا به عبارتی، فراهم‌سازی شرایط توسعه ظرفیت‌های سازمانی در دانشگاه‌های شهرستان همدان است. نتایج این پژوهش در ارتباط با ظرفیت‌سازی سازمانی با یافته‌های قاسم زاده و همکاران (۱۳۹۳)، نصر اصفهانی و آقاباباپور (۱۳۹۲)، علیزاده و همکاران (۱۳۹۱)، (Hung Chen, 2014) و (Bos & Brown, 2013) همخوانی داشت. بر این اساس، هرچه سازمان از سطح هویت منسجم‌تری برخوردار باشد، دستیابی به موقعیت و شرایط مناسب برای توسعه ظرفیت‌های سازمانی آسان‌تر خواهد شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها بیانگر تأثیر بیشتر هویت منسجم سازمانی به ترتیب، بر ابعاد انسجام، ارتباطات غیر رسمی، سیستم بازخور- کنترل، عملکرد سازمانی و میزان تمرکزگرایی است. همان‌طور که نتایج بخش اول ساختاری مدل، حاکی از تأثیر بیشتر دو ویژگی سازمانی دانش استراتژی و ارتباطات داخلی بر هویت سازمانی بود، در بخش دوم ساختاری مدل هم دو بعد انسجام سازمانی و ارتباطات غیر رسمی که نسبتاً شبیه به ویژگی‌های ذکر شده هستند از ضرایب تأثیر بیشتری از سوی هویت منسجم سازمانی برخوردار بودند. همچنین ویژگی سازمانی ابزارها و حمایت که در بخش اول مدل از نظر تأثیرگذاری بر هویت سازمانی در رتبه سوم قرار داشت، در بخش دوم مدل سیستم بازخور- کنترل در همین رتبه قرار گرفت، که از لحاظ مبانی نظری و عملیاتی این دو قابل تطبیق هستند. در بخش اول مدل، کیفیت مدیران در رتبه چهارم و در بخش دوم مدل

موقتی، استفاده سازمان از تمام توانمندی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان، فراهم کردن فرصت‌های توسعه و توجه به تخصص و شایستگی در تصمیم‌گیری‌ها» هستند. در نتایج تحلیل عاملی مرتبه دوم توسعه ظرفیت‌های سازمانی، مهم‌ترین سازه‌های مؤثر از بین ۵ سازه تأثیرگذار بر توسعه ظرفیت‌های سازمانی؛ «انسجام سازمانی و ارتباطات غیر رسمی» هستند.

تحلیل یافته‌های بخش ساختاری مدل نشان می‌دهد ویژگی‌های سازمانی بررسی شده با ضرایب مسیر بالایی که بر هویت سازمانی دارند می‌توانند عواملی مؤثر و قدرتمند برای هویت‌یابی منسجم سازمان محسوب شوند. با توجه به نتایج، مؤثرترین ویژگی‌های سازمانی بر هویت‌یابی سازمانی به ترتیب؛ دانش استراتژی کارکنان، ارتباطات داخلی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و گشودگی و پویایی هستند. نتایج این پژوهش از نظر تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر هویت سازمانی با یافته‌های قلاوندی و همکاران (۱۳۹۳)، محمدزاده و همکاران (۱۳۹۲)، رستگار و همکاران (۱۳۹۱)، (Vieru & Rivard, 2014)، (Berthoin Antal & Straub, 2014) و (DeConinck, 2011) همخوانی داشت؛ بنابراین مدیران و سرپرستان واحدهای دانشگاه‌های شهرستان همدان، کمتر زمینه را برای گشودگی و پویایی کارکنان فراهم کرده‌اند. شاید علت این امر با توجه به رتبه‌بندی ذکر شده این است که وقتی کیفیت مدیران کم اهمیت شود، عوامل سازمانی که با آن مرتبط هستند از جمله ابزارها و حمایت نیز کیفیت نامناسبی پیدا می‌کنند؛ بنابراین اقدامات انجام شده به وسیله مدیران و سرپرستان در رشد و توسعه ادراک کارکنان از حمایت سازمانی مؤثر است افزایش تلاش، حضور و همانندسازی با اهداف سازمان منجر می‌شود. یک رابطه با کیفیت بالا بین کارکنان و سازمان می‌تواند برای فرد و سازمان منافع و مزایای بسیاری در بر داشته باشد. وقتی کارکنان احساس کنند که رابطه‌شان با سازمان مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل است و با گشودگی و پویایی سازمان در اهداف، ارزش‌ها و هنجارهای سازمان سهیم هستند، برای تعقیب منافع سازمانی

ع. (۱۳۸۷). «ارزیابی وضعیت توسعه سازمانی دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران»، *مجله آموزش عالی*، ۱ (۲)، ص ۳۳-۵۰.

ترک‌زاده، ج. و محترم، م. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه - نوع ساختار سازمانی دانشگاه و سرمایه - اجتماعی گروه‌های آموزشی با رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه شیراز»، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۵ (۱)، ص ۱۷۵-۱۹۴.

حضور، م. ج؛ صالحی، ع؛ دانایی‌فرد، ح. و نجاری، ر. (۱۳۹۲). «طراحی مدل ارتقاء سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی ایران: تبیین نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی»، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۷ (۳)، ص ۲۳-۴۷.

خورشید، ص. (۱۳۸۸). «مطالعه رابطه هویت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک‌های دولتی شهر کرمان»، *پژوهش‌های مدیریت*، ۲ (۶)، ص ۱۲۵-۱۵۸.

ذاکر صالحی، غ. (۱۳۸۱). *دانشگاه ایرانی: درآمدی بر جامعه‌شناسی آموزش عالی*، تهران: انتشارات کویر.

راولسی، د.ج؛ هرمن، د. و مایکل، ج. د. (۱۳۸۳). *تغییر راهبردی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی: برنامه‌ریزی برای بقا و موفقیت*، ترجمه: حمیدرضا آراسته، تهران: دانشگاه امام حسین (ع).

رحمان‌سرشت، ح. و فرهادی‌نژاد، م. (۱۳۸۹). «مروری بر رابطه میان هویت سازمانی و تعهد سازمانی»، *دو ماهنامه منابع انسانی*، ۲ (۱۱)، ص ۱۲-۲۹.

رحیم‌نیا، ف. و نیکخواه‌فرجانی، ز. (۱۳۹۰). «تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروهندگان»، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۶ (۴)، ص ۱-۱۱.

رستگار، ع؛ جانقلی، م؛ حیدری، ف. و حیدری؛ ح. (۱۳۹۱). «بررسی نقش رهبری معنوی در هویت‌یابی سازمانی»، *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۵ (۱۶)،

عملکرد سازمانی در رتبه چهارم بود. گشودگی و پویایی آخرین ویژگی تأثیرگذار بر هویت سازمانی و میزان تمرکزگرایی هم آخرین بعد تأثیرپذیر از هویت منسجم سازمانی بود؛ بنابراین، این همبستگی و ارتباط دقیق نشان از برانندگی بالای مدل دارد. با توجه به حساسیت موضوع و برای افزایش ضرایب و کاربردی کردن الگو، پیشنهاد می‌گردد به کارکنان به ویژه در بدو ورود به سازمان، ارزشمندی اهداف شغلی و سازمانی توسط دوره‌های ویژه‌ای تفهیم گردد. بیان نتایج و آثار فعالیت‌های کارکنان سازمان در پیشبرد اهداف سازمان و حتی بیان تأثیر اجتماعی فعالیت‌ها، می‌تواند در بالا بردن هویت‌یابی کارکنان مؤثر باشد. علاوه بر آن، انتظار می‌رود که سازمان برای دستیابی به توسعه ظرفیت سازمانی، اختیارات کارکنان را برای ایجاد بستر آزادی عمل آنان افزایش دهد. افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و افزایش حس مسؤلیت‌پذیری در بین آنان و تشویق مسؤلیت‌مداری از طریق سیستم پاداش منصفانه، موجب تسهیل دستیابی به شرایط توسعه ظرفیت‌های سازمانی خواهد شد.

## منابع

اسکات، ر. (۱۳۷۷). *سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز*، ترجمه: حسن میرزایی اهرنجانی و فلورا سلطانی تیرانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

باغبانی ع. (۱۳۸۸). «توسعه ظرفیت‌های سازمانی»، *ماهنامه تدبیر*، ۲۰ (۲۰۵)، ص ۸۷-۸۸.

بیگی، ع؛ سرداری، ا؛ و عاشوری‌زاده، ع. (۱۳۹۲). «رابطه ارزش‌های فردی و سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان: شرکت آلومینیم المهدی استان هرمزگان»، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۷ (۲)، ص ۱۹-۴۲.

ترک‌زاده، ج؛ صباغیان، ز؛ یمینی‌دوزی سرخابی، م. و دلاور،

ص ۳۹-۶۳.

۷ (۴)، ص ۶۶-۷۹.

رمزدن، پ. (۱۳۸۰). یادگیری رهبری در آموزش عالی، ترجمه: عبدالرحیم نوه ابراهیم و همکاران، تهران: دانشگاه علوم پایه دامغان و موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی.

قلاوندی، ح؛ کبیری، ا. و سلطانزاده، و. (۱۳۹۳). «رابطه مسئولیت‌پذیری اجتماعی و کار تیمی کارکنان دانشگاه ارومیه»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۵ (۱)، ص ۱۱۱-۱۲۰.

شاهی، س؛ نوه ابراهیم، ع. و مهرعلیزاده، ی. (۱۳۸۷). «ارتباطات گشوده آموزش عالی، ضرورت رویترویی با چالش‌های جهانی شوندگی؛ مطالعه موردی دانشگاه‌های دولتی خوزستان»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۵۰، ص ۱۹-۴۵.

کوشازاده، ع. و عزیزآبادی، ا. (۱۳۹۳). «تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجیگری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی»، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۵ (۲)، ص ۲۵-۳۶.

طبرسا، غ. و نظریوری، ا. ه. (۱۳۹۲). «بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای هوشمندی انسانی - ساختاری در سازمان‌های دانش بنیان»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۷ (۱)، ص ۱۱۳-۱۲۵.

مجیدی قهرودی، ن. و جوادی، ز. (۱۳۹۰). «بررسی نقش ارتباطات سازمانی بر شکل‌گیری و جذب سرمایه اجتماعی کارکنان»، فصلنامه فرهنگ ارتباطات، ۱ (۴)، ص ۱۶۵-۱۹۰.

عریضی، ح. و گل‌پرور، م. (۱۳۹۰). «الگوی مسیر روابط حمایت سازمانی ادراک شده با متغیرهای شغلی، حرفه‌ای و سازمانی»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۱۵ (۴)، ص ۱۴۷-۱۷۳.

محمدزاده، ز؛ رحمان‌سرشت، ح. و کوشازاده، ع. (۱۳۹۲). «اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان»، فصلنامه رهیافتی‌نور در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، ۴ (۳)، ص ۱-۲۰.

علیزاده‌اقدام، م؛ علمی، م. و ملکوتی دیزج یکان، ح. (۱۳۹۱). «بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با اعتماد اجتماعی دبیران مقطع متوسطه آموزش و پرورش شهرستان مرند»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۳ (۳) ص ۱۶۷-۱۸۴.

نصراصفهانی، ع. و آقاباباپور دهکردی، ط. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان مورد مطالعه کارکنان دانشگاه اصفهان»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۴ (۴)، ص: ۱۳۹-۱۶۲.

فروزنده، ل؛ دانایی‌فرد، ح؛ رهنورد آهن، ف. و محمدی فاتح، ا. (۱۳۹۳). «بررسی ظرفیت سازمانی دانشگاه افسری امام علی (ع) بر اساس الگوی مک کینزی»، فصلنامه مدیریت نظامی، ۵۴ (۱۴) ص ۱-۲۸.

نمازی، ا. و کبیری، ب. (۱۳۹۰). ظرفیت‌سازی سازمانی، بالا بردن کارایی سازمان‌های غیر دولتی، موسسه همپاران‌غدا. نسخه مخصوص تارنما.

قاسم‌زاده، ا؛ ملکی، ش. و بروکی میلان، ش. (۱۳۹۳). «نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار»، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی،

www.iaush.ac.ir/upload/4/karafarini  
Alaerts, G., Blair, T., Hartvelt, F. (1991) "Strategy for Water Sector Capacity Building: Proceedings of the UNDP Symposium." *IHE Report Series*, (24):127-139.

Annette, L.M. Wim, J.L. Menno, D.T. (2006) "The Impact of Organizational Characteristics on Corporate Visual Identity", *European Journal of Marketing*. 40 (7): 870 – 885.

Berthoin Antal, A., Straub, A. (2014) "Not only Art's Task—Narrating Bridges between Unusual



- Organizational Identification: A Mixed-Methods Study in Knowledge Intensive organizations", *International Journal of Human-Computer Studies*, In Press.
- Melita, L. Millan, C. Joy, H. (2008) "The Construction of Organizational Identity: Discourses on a Brazilian Private Railroad", *Brazilian Administration Review*, 5(3): 92-177.
- Melita, L. Millan, C. Joy, H. (2011) "Affecting Organizational Identity: a Manager's Influence", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 5 (1):64:617-624.
- Park, S.Y. (2009) "An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning", *Educational Technology & Society*, 12(3): 150-162.
- Pituch, K.A., Lee, Y.K. (2006) "The Influence of System Characteristics on E-Learning Use", *Computers and Education*, 47:222-244.
- Puusa, A. (2006) "Conducting Research on Organizational Identity", *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*; 11(2):35-123.
- Puusa, A., Tulvanen, U. (2006) "Organizational Identity and Trust", *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 11(2):24-111.
- Riketta, M. (2005) "Organizational Identification: A Metaanalysis", *Journal of Vocational Behavior*, 66: 358-384.
- Teo, T., Lee, C.B., Chai, C.S., Wong, S.L. (2009) "Assessing the Intention to Use Technology among Pre-Service Teachers in Singapore and Malaysia: A Multigroup Invariance Analysis of the Technology Acceptance Model (TAM)", *Computers & Education*, 53: 1000-1009.
- Vieru, D., Rivard, S., (2014) "Organizational Identity Challenges in a Post-Merger Context: A Case Study of an Information System Implementation Project", *International Journal of Information Management*, 26: 386-381.
- Wright, V., (2011) "Nonprofit capacity: a comparative case study of capacity building in community based organizations", In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master of Science. Pepperdine University American.
- Ziphorah, R.M. (2014) "Information and Communication Technology Integration: Where to Start, Infrastructure or Capacity Building?", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116: 3649 – 3658
- Experiences with Art and Organizational Identity Original Research Article". *Scandinavian Journal of Management*. 30 (1): 114-123.
- Bos, J.J. Brown, R.R. (2014) "Assessing Organizational Capacity for Transition Policy Programs", *Technological Forecasting and Social Change*, 86:188–206.
- Burcharth, A. L., Lettl, C., Ulhøi, J.P. (2015) "Extending Organizational Antecedents of Absorptive Capacity: Organizational Characteristics that Encourage Experimentation", *Technological Forecasting and Social Change*, 90: 269-284.
- Cornelissen, J.P., Haslam, S.A., Balmer, J.M.T., (2007) "Social Identity, Organizational Identity and Corporate Identity: Towards an Integrated Understanding of Processes, Patternings and Products", *British Journal of Management*; 18:1-16.
- Cummings, T.G., Worley, C.G., (1997) *Organization Development and Change*. 6th ed., USA: South Western College Publishing.
- Deborah, E. (2007) *Capacity Building an Approach to People-Centered Development*. UK & Ireland: Oxfam.
- DeConinck, J. (2011) "The Effects of Ethical Climate on Organizational Identification, Supervisory Trust, and Turnover among Salespeople", *Journal of Business Research*, 64:617-624.
- Du Gay, P. (1997) *Organizing Identity: Making Up People at Work*. Production of Culture/Cultures of Production; London. Sage: 322.– 286 .
- Glynn, M.A., Abzug, R. (2002) "Institutionalizing Identity: Symbolic Isomorphism and Organizational Names", *Academy of Management Journal*, 45(1):267-80.
- Hung Chen, H. Qiao, S. Lee, H.I. (2014) "The Impacts of Different R & D Organizational Structures on Performance of Firms: Perspective of Absorptive Capacity", *The Journal of High Technology Management Research*, 25 (1): 83-95.
- Kaplan, A. (2000) "Capacity Building: Shifting the Paradigms of Practice", *Development in Practice*. 3/4, 10:512–526.
- Kivipold, K. & Vadi, M. (2010) "A Measurement Tool for the Evaluation of Organizational Leadership Capability", *Baltic Journal of Management*, 2 (1):118-136.
- Mattarelli, E. Bertolotti, F. Incerti, V. (2015) "The Interplay between Organizational Polychronicity, Multitasking Behaviors and