

بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۶/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۹/۰۶

پریوش محمدی قشلاق^۱، شهرام جعفر دوست بستانی^۲

از صفحه ۱۴۱ تا ۱۵۶

چکیده

زمینه و هدف: امروزه در کنار سرمایه‌های انسانی، مالی و اقتصادی؛ سرمایه دیگری در سازمان‌ها و جوامع، با عنوان «سرمایه اجتماعی» مطرح شده است که می‌تواند بر روی عملکرد سازمان تأثیر گذار باشد؛ از طرفی، پیشرفت فناوری و سوق به سمت آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، باعث انتظار در بهبود عملکرد کارکنان شده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر برحسب هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی با رویکرد همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه کارکنان پلیس راهور استان مذکور را شامل شده که از این جامعه، تعداد ۱۳۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار سنجش در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد است که از آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی استفاده شده است. تحلیل داده‌ها، با استفاده از آزمون معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: میزان تأثیر گذاری سرمایه اجتماعی پلیس بر عملکرد کارکنان راهور، برابر با ۰/۴۷ و همچنین میزان تأثیر گذاری آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۴۱ است و در نهایت میزان تأثیر گذاری آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان راهور از طریق سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۳۲ است؛ پس در نهایت، آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان مؤثر است.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این تحقیق، نشان می‌دهد که آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، به صورت غیرمستقیم بر عملکرد مؤثر است. نتایج به دست آمده مبین وجود تأثیر مستقیم آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سرمایه اجتماعی و تأثیر مستقیم سرمایه اجتماعی بر عملکرد است.

کلیدواژه‌ها

سرمایه اجتماعی، عملکرد، آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، پلیس راهور.

۱. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهاباد (نویسنده مسئول)، alisapari55@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت و فرماندهی، دانشگاه علوم انتظامی امین، al152035@yahoo.com

مقدمه

زندگی در عصر حاضر، در عین اینکه نیازها، پرسش‌ها و مشکلات تازه‌ای را پدید آورده است؛ راه‌حل و شیوه‌های پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و روش‌های برآوردن نیازهای بشری را نیز پیش روی او نهاده است (تقوا و همکاران، ۱۳۹۲). امروزه اگرچه ارتباط مستقیم و به کارگیری روش‌های سنتی اطلاع‌رسانی یک ضرورت حیاتی است؛ اما به‌تنهایی پاسخگوی عطش روزافزون جوامع پیچیده کنونی نیست (گرنٹ و میدووس^۱، ۲۰۰۸). انسان‌ها سخت تشنه دانستن و تحلیل و پردازش اطلاعات و اخبار هستند؛ ولی سیل بی‌امان اطلاعات، مانع از انتخاب آگاهانه آن‌ها است؛ به همین دلیل، ارتباطات و ابزار برقراری ارتباط، پای به عرصه نهاده تا موانع موجود را از میان بردارد (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۲).

عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان، یکی از کلیده‌های موفقیت سازمان‌هاست. عملکرد خوب به معنی بهره‌وری، کیفیت، سودآوری است؛ به همین دلیل است که سازمان‌های موفق جهان، تلاش می‌کنند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و به این توفیق دست پیدا کنند تا با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنانشان (هم از نظر میزان و هم از نظر کیفیت) بیفزایند. سرمایه اجتماعی، ویژگی و خاصیت ساختار اجتماعی است که برای افراد و سازمان‌های مالک آن، زمینه‌ای را فراهم می‌کند تا موانع و مشکلات فراروی خود را با کاهش هزینه معاملات برطرف کنند (کسانی و همکاران، ۱۳۹۱). دنیای ارتباطات و تولید اطلاعات، به‌سرعت در حال تغییر بوده و ما امروزه شاهد همگرایی آنان - بیش از گذشته - با یکدیگر بوده‌ایم؛ به‌گونه‌ای که داده‌ها و اطلاعات، به‌سرعت و در زمانی غیرقابل‌تصور، به اقصی نقاط جهان منتقل و در دسترس استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرد (جین^۲، ۲۰۰۷). اهمیت آموزش و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای کارکنان پلیس راهور، به عنوان یکی از ملزومات اساسی برای افزایش سرعت دسترسی

1. Grant and Meadows

2. Jean

و کاهش زمان انتقال اطلاعات، از مرکز فرماندهی به واحدهای خود و همچنین ارائه گزارش‌ها در خصوص عملکرد خود به فرماندهی، بر هیچ‌کس پوشیده نیست؛ زیرا عدم وجود یک سیستم اطلاعاتی و ارتباطاتی مناسب که کارکنان آشنایی و تسلط کامل به آن داشته باشند؛ بر نحوه انجام وظایف کارکنان پلیس راهور، خدشه وارد خواهد ساخت. برای خروج از این مشکل و بحران‌هایی که در آن آینده‌به‌دلیل نبود و یا ضعف سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی مناسب- به وجود خواهد آمد؛ استفاده از سرمایه اجتماعی و بهبود آن در جامعه، یکی از اولویت‌های نیروی انتظامی است. سرمایه اجتماعی در پلیس که به‌صورت نیروی محرکه و پتانسیل تعامل بین پلیس و شهروندان عمل می‌کند؛ همچون امنیت و ساختار پلیس، برحسب شرایط آینده، دارای سامانه‌ای نو است که با بهره‌مندی از آن، می‌توان به تعامل بهینه پلیس و شهروندان برای برقراری امنیت دست‌یافت (مجردکاهانی و زهره نژاد، ۱۳۹۲). اهمیت سرمایه اجتماعی و سیستم اطلاعات و ارتباطات برای پلیس راهور؛ سبب شده تا اقدامات اساسی از سوی نیروی انتظامی و همچنین پلیس راهور، تحت عنوان «توسعه رویکرد جامعه‌محوری» در جامعه صورت گیرد؛ ولی بازم با وجود این اقدامات، هنوز مشارکت شهروندان با پلیس در نقطه مطلوب قرار ندارد و حتی در مواردی برخی نشانه‌ها و قراین اجتماعی، حاکی از ضعف سرمایه اجتماعی پلیس است؛ بنابراین در این پژوهش، جهت‌گیری‌های اصلی بر این اساس است که آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، با کمک گرفتن از ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی که خود نوعی از ارتباطات بین شبکه‌های اجتماعی محسوب می‌شود؛ همچنین وضعیت فعلی آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات در پلیس راهور چگونه است و در نهایت بیان اینکه، این عوامل چه تأثیراتی می‌تواند بر عملکرد کارکنان پلیس راهور داشته باشد. بر این مبنا، سرمایه اجتماعی، خود به عنوان یک عامل کمک‌کننده در راستای هموارسازی و کمک به آموزش بهتر فناوری اطلاعات و ارتباطات در میان کارکنان است؛ زیرا عدم آموزش یا کوتاهی در آموزش مناسب فناوری اطلاعات و ارتباطات به کارکنان، می‌تواند تأثیراتی منفی و حتی مخرب بر عملکرد کارکنان داشته باشد. سؤال اصلی پژوهش حاضر، این است که آیا آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد

کارکنان، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی نقش دارد یا خیر؟

مبانی نظری: عملکرد؛ به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند، اشاره دارد (بایرز و رو^۱، ۲۰۰۸: ۲۱۶) و نشان می‌دهد که چگونه یک کارمند، الزامات یک شغل را به انجام می‌رساند. عملکرد اغلب با «تلاش» که اشاره به صرف انرژی دارد، یکسان تلقی می‌شود؛ اما عملکرد بر اساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو، ممکن است؛ تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون بکار گیرد؛ اما نمره کمی دریافت کند. در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته؛ اما عملکرد پایین بوده است. به عقیده بایرز و رو، عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین: الف) تلاش، ب) توانایی‌ها و ج) ادراکات، نقش تلقی شود. تلاش که از برانگیختگی نشئت می‌گیرد؛ اشاره به میزان انرژی (فیزیکی یا ذهنی) که یک فرد در انجام وظیفه استفاده می‌کند، دارد. توانایی‌ها، ویژگی‌های شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و ادراکات نقش، به مسیریایی که افراد باور دارند و باید تلاش‌هایشان را در جهت انجام شغلشان هدایت کنند، اشاره می‌کند. یکی از نیازهای هر سیستم ارزیابی عملکرد، وجود یک رابطه شفاف بین شاخص‌های عملکرد در سطوح سلسله مراتبی مختلف سازمان است؛ به گونه‌ای که هر یک از واحدها در جهت رسیدن به اهداف یکسان، تلاش کنند. یکی از الگوهایی که چگونگی ایجاد این رابطه را دربرمی‌گیرد؛ الگوی هرم عملکرد است. هدف هرم عملکرد، ایجاد ارتباط بین راهبرد سازمان و عملیات آن است. این سیستم ارزیابی عملکرد، شامل چهار سطح از اهداف است که بیان‌کننده اثربخشی سازمان و کارایی داخلی آن است. درواقع این چارچوب، تفاوت بین شاخص‌هایی را که به گروه‌های خارج سازمان توجه دارند (مانند رضایت مشتریان، کیفیت و تحویل به‌موقع) و شاخص‌های داخلی کسب‌وکار (نظیر بهره‌وری، سیکل زمانی و اتلافات) آشکار می‌سازد. ایجاد یک هرم عملکرد سازمانی، با تعریف چشم‌انداز سازمان در سطح اول آغاز می‌شود که پس از آن، به اهداف واحدهای کسب‌وکار تبدیل می‌شود. نو و دیگران^۲، عملکرد را ناشی از ویژگی‌های

1. Byars and Rue
2. Noe

شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن می‌دانند. روش‌های مختلفی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان وجود دارد که در قالب هر یک از رویکردهای ذکر شده، می‌توان آن‌ها را دسته‌بندی کرد (بایرز و رو، ۲۰۰۸: ۲۱۸).

فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات و ارتباطات، از تلفیق سه حوزه رایانه، اطلاعات و ارتباطات پدید آمده است. بخش رایانه، به عنوان سخت‌افزار و تأمین‌کننده تجهیزات و ادوات لازم؛ داده‌ها و اطلاعات، به عنوان مواد اولیه در درون شبکه عمل می‌کنند و ارتباطات مخابراتی، وظیفه برقراری ارتباط بین دو بخش بالا را بر عهده دارد. فناوری اطلاعات و فناوری اطلاعات و ارتباطات، دارای رابطه نزدیک و منطقی هستند. فناوری اطلاعات، از هر کدام از سه بخش فناوری اطلاعات و ارتباطات (رایانه، اطلاعات، ارتباطات) سهمی دارد. در حقیقت با اینکه فناوری اطلاعات و ارتباطات، اعم از فناوری اطلاعات است، ولی هیچ جزئی از فناوری اطلاعات و ارتباطات را نمی‌توان پیدا کرد که فناوری اطلاعات در آن نقشی نداشته باشد (حضرتی و تنهایی، ۱۳۸۹).

تردید نیست که شکوفایی هر جامعه‌ای، در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است؛ همین دلیل، مسئولان سازمان‌ها- با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی- توجه خاصی را به پرورش کارکنان می‌دانند. توانمندسازی، یکی از مفاهیمی است که در راستای بالندگی منابع انسانی مطرح شده؛ اما فصل مشترک کلیه آن‌ها، واگذاری اختیار و مسئولیت بیشتر به کارکنان است. برای روشن‌تر شدن مفهوم توانمندسازی، اشاره به چند تعریف، سودمند خواهد بود. توانمندسازی، شامل اعطای قدرت، مسئولیت و اختیارات بیشتر به کارکنان و مدیران جهت تصمیم‌گیری، انجام برخی فعالیت‌ها و کنترل بیشتر بر مشاغل است (علی پناهی، ۱۳۹۰). توانمندسازی برای افراد مختلف، معانی متفاوتی را تداعی می‌کند؛ اگرچه از کاربرد این مفهوم چند دهه می‌گذرد؛ اما آنچه که جدید است، نقشی است که فناوری اطلاعات در امکان‌پذیر ساختن توانمندسازی منسجم و جامع ایفا می‌کند. «راندولف» با مطالعه ده مؤسسه که توانمندسازی کارکنان را تجربه کرده بودند؛ چند عامل مهم در توانمندسازی موفق را برشمرده است که مهم‌ترین آن‌ها، تسهیم اطلاعات است (ثاقب تهرانی، ۱۳۸۹).

سرمایه اجتماعی: تعاریف متعدد از سرمایه اجتماعی ارائه شده است؛ از جمله «استون» که سرمایه اجتماعی را شبکه‌ای از روابط اجتماعی می‌داند که توسط هنجارهایی از اعتماد و عمل متقابل ایجاد شده و به نفع دوطرف منجر می‌شود (شایگان، ۱۳۸۷).

سرمایه اجتماعی، ویژگی و خاصیت ساختار اجتماعی است که برای افراد و سازمان‌های مالک آن، زمینه‌ای را فراهم می‌کند تا موانع و مشکلات فراروی خود را با کاهش هزینه تعاملات، برطرف کنند. مفهوم سرمایه اجتماعی در حوزه سازمان‌ها- به‌ویژه در حوزه پلیس- با مفهوم «پلیس جامعه‌محور» یا «پلیس مشارکت‌گرا» ارتباط تنگاتنگی پیدا کرده و در دوره‌های جدید، نظریه‌های پلیسی به مفهوم قانونی تبدیل شده است. در حوزه اندیشمندی و مطالعات جدید امنیتی، با طرح مفهوم «امنیت اجتماعی شده» کسانی چون باری بوزان، اولی ویور و ... بر این پیش فرض اساسی تأکید کرده‌اند که توسعه نظم و امنیت عمومی پلیس-در شرایط جدید- در گرو میزان سرمایه اجتماعی پلیس است و پلیس به هر اندازه که بتواند با جلب اعتماد افراد جامعه و مشارکت دادن آن‌ها در حوزه تولید، حفظ و بازتولید زمینه‌ها و بسترهای نظم و امنیت عمومی سرمایه‌گذاری کند؛ به همان اندازه در مأموریت‌های خود موفق خواهد بود (شایگان، ۱۳۸۸).

با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی برای پلیس، واقعیت‌های عینی نشان می‌دهد که با وجود اقدامات اساسی نیروی انتظامی در طی سال‌های اخیر- برای توسعه رویکرد جامعه‌محوری در جامعه- هنوز میزان مشارکت شهروندان با پلیس در نقطه مطلوب قرار ندارد و حتی در مواردی برخی نشانه‌ها و قراین اجتماعی حاکی از ضعف سرمایه اجتماعی پلیس است. در شرایط اجتماعی حاضر به نظر می‌رسد؛ ضعف در سرمایه اجتماعی پلیس، از یک‌سو در ضعف سرمایه اجتماعی جامعه قرار دارد و از سوی دیگر، بر این اساس استوار است که پلیس آن‌چنان که بایسته است؛ نتوانسته در جامعه نسبت به نقش و جایگاه خود شناخت و آگاهی لازم را برای افکار عمومی ارائه کند و در این بستر، اقدام‌های اعتماد ساز به ویژه در حوزه رفتاری و ساختاری نهادینه نشده؛ در نتیجه، این دو عنصر (آگاهی و اعتماد)؛ میزان اقبال به مشارکت

با پلیس در شرایط قابل قبولی قرار ندارد (جین و همکاران^۱، ۲۰۰۸).

سرمایه اجتماعی به طور خلاصه، شامل سرمایه و منبع حاصل از نهادها، روابط و هنجارهایی است که کنش اجتماعی را به لحاظ کمی و کیفی گسترش می دهند. سرمایه اجتماعی، شامل مجموعه‌ای از ارتباط‌های فعال در بین مردم است و اعتماد، تفاهم متقابل و ارزش‌های مشترک و رفتارهایی است که پیوند اعضای یک شبکه و اجتماع همیارانه انسانی را فراهم می‌سازد. جیمز کلمن، سرمایه اجتماعی را سرمایه و منابعی می‌داند که افراد و گروه‌ها می‌توانند آن را از طریق پیوند با یکدیگر و با توجه به میزان و شدت ارتباط خود به دست آورند. پیر بوردیو، سرمایه اجتماعی را مجموعه منافع مادی یا معنوی می‌داند که به یک فرد یا گروه اجازه می‌دهد تا شبکه پایداری از روابط کم و بیش نهادینه شده، بر اساس آشنایی و شناخت کامل را در اختیار داشته باشند. برخی از محققان نیز این عبارت را به عنوان منبعی تعریف می‌کنند که کنشگران به واسطه ارتباط با دیگر اعضا در گروه‌ها، شبکه‌ها یا سازمان‌ها، به دست می‌آورند (استون^۲، ۲۰۰۷: ۹۸).

سرمایه اجتماعی، یکی از عوامل اساسی تأثیرگذار در کاهش جرم و در نتیجه، افزایش امنیت اجتماعی است. در بررسی جامعه‌شناسی کنش، می‌توان کنشگران را به دو دسته کنشگر فردی و جمعی تقسیم کرد. یک کنشگر اجتماعی در ترکیب با صفات، منابع و قواعد اجتماعی، معنا می‌یابد؛ در حقیقت، هر انسان به معنای کنشگر، در برابر انسان‌های دیگر قرار دارد که آن‌ها نیز همان ترکیب قواعد و منابع - را به همراه دارند و این همان چیزی است که در جامعه‌شناسی پارسونزی از آن تحت عنوان «نظام کنش» یاد می‌شود. پس می‌توان گفت که ما با دو نوع کنشگر فردی (افراد) و کنشگر جمعی (سازمان‌ها) روبه‌رو هستیم. این کنشگران چه به صورت فردی و چه به صورت جمعی، دارای سرمایه هستند.

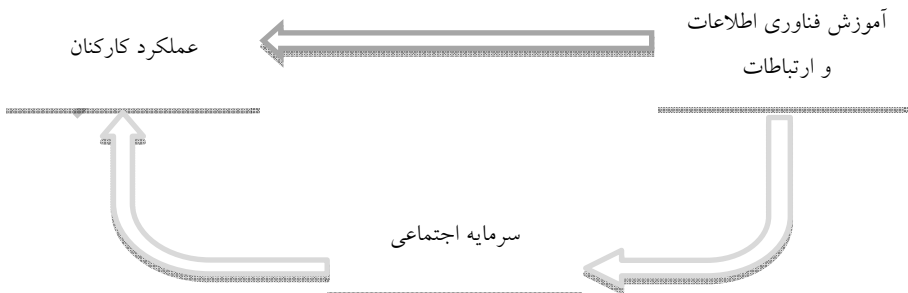
سرمایه اجتماعی پلیس راهور: نگاه تک‌بعدی به مقوله ترافیک شهری، نه تنها در تنظیم روابط پلیس راهور با مردم و کنترل و پیگیری ترافیک مؤثر نیست؛ بلکه

1. Jean
2. Stone

با ایجاد شکاف هنجاری و تقلیل روابط اجتماعی و اعتماد مردم به پلیس راهور، همکاری‌های دوجانبه و بهره‌مندی پلیس راهور از سرمایه‌های اجتماعی را در تنظیم عبور و مرور دچار اختلال می‌کند. تعاملات اجتماعی پلیس راهور، اعتماد مردم را نسبت به پلیس افزایش می‌دهد و زمینه‌های احساس مسئولیت، مشارکت اجتماعی، تقویت اعتماد متقابل و به‌دنبال آن، رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی را به وجود می‌آورد.

اگرچه کمبود تحقیقات در حوزه بسط تعاملات اجتماعی پلیس راهور و چالش‌های متعددی که در روابط راهور و جامعه حاکم بوده، اجرای دقیق چنین هدفمندی را با مشکل روبه‌رو ساخته است؛ اما ترمیم و اصلاح برنامه‌ها و توسعه ساختارهای سازمانی، گامی مؤثر در از بین بردن سیاست‌های جامعه‌ستیزی و جامعه‌گریزی، به عنوان تهدیدی برای عدم رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان بوده و حرکتی در راستای رهنمودهای مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) است. شاید این سخن گران‌بهای مقام معظم رهبری که می‌فرمایند: «مردم نیروی انتظامی را باید از خود بدانند و شما باید با رفتار خود با شیوه‌های خود، با امانت خود، با سلامت و صداقت اخلاقی و عملی خود، این اطمینان و اعتماد را از خود در دل مردم به وجود آورید». گویای نقش محوری رفتارهای انسانی و اخلاقی پلیس راهور، در جلب اعتماد مردم و رعایت قوانین راهور از سوی رانندگان باشد (فرهنگی و همکاران، ۱۳۹۲).

الگوی مفهومی تحقیق



نمودار ۱: الگوی مفهومی تحقیق (منبع: نتایج تحقیق)

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

- آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، بر سرمایه اجتماعی در سازمان تأثیر دارد.
- سرمایه اجتماعی، بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی تأثیر دارد.

روش‌شناسی تحقیق

هدف پژوهش حاضر، از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه کارکنان پلیس راهور در استان آذربایجان غربی است. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، به صورت نمونه‌گیری در دسترس است. روش‌های گردآوری اطلاعات را می‌توان به دو طبقه تقسیم کرد؛ اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی که در پژوهش حاضر از هر دو روش استفاده شد. از روش کتابخانه‌ای، برای جمع‌آوری پیشینه نظری و نظریه‌های مرتبط با موضوع و مطالعه مقاله‌ها و پایان‌نامه‌های هم‌راستا با پژوهش استفاده شده است. در راستای جمع‌آوری میدانی نیز به منظور ارزیابی و بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی، پرسشنامه‌های مختلفی از سوی نویسندگان تدوین شده که اکثر آن‌ها با توجه به سه بُعد مشخص شده سرمایه اجتماعی - توسط ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) - گردآوری شده‌اند؛ همچنین از پرسشنامه اچ‌یو برای اندازه‌گیری عملکرد کارکنان و در نهایت، برای بررسی آموزش فناوری اطلاعات، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. در این تحقیق، برای تعیین روایی (اعتبار) پرسشنامه، از روش اعتبار محتوا استفاده شد؛ به این منظور، ابتدا پرسشنامه برای ۲۰ نفر از خبرگان ارسال شد که خبرگان، از اساتید دانشگاهی و پژوهشگران در حوزه مدیریت منابع انسانی بودند. بر اساس نظرات ایشان، اصلاحات لازم در پرسشنامه اعمال و پرسشنامه اصلی طراحی شد. برای محاسبه ضریب پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه، لازم بود که همبستگی و رابطه

میان عبارت‌هایی که پرسشنامه را ساخته‌اند یا به عبارتی، همسانی درونی پرسشنامه، بررسی شود. برای این منظور، با استفاده از روش آلفای کرونباخ و پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده اولیه از ۳۰ نفر از جامعه مورد تحقیق، مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه برابر ۹۲ درصد مورد تأیید است. البته با حذف سؤالاتی از پرسشنامه‌ها، مقدار آلفای کرونباخ قابل افزایش نیز بود که به خاطر ناچیز بودن آن؛ از حذف سؤال‌ها صرف‌نظر شد.

یافته‌های پژوهش

الف) یافته‌های توصیفی

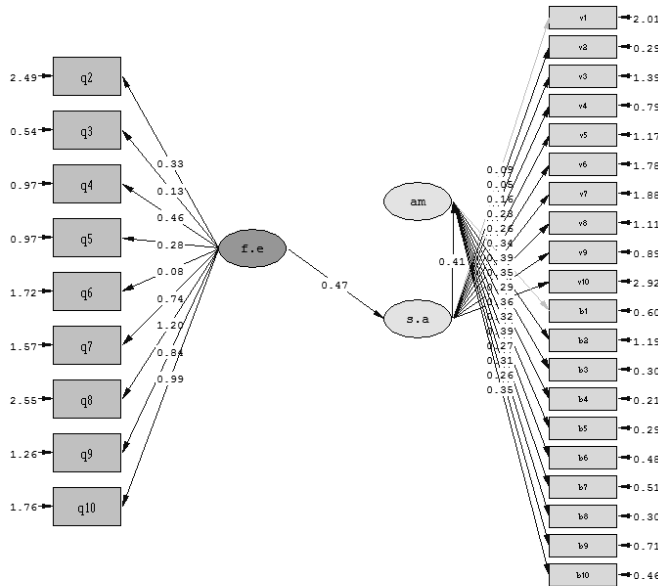
نتایج حاصل از این تحقیق، نشان می‌دهد که از مجموع ۱۳۰ نمونه آماری، تعداد ۲۱ نفر مجرد و تعداد ۱۰۹ نفر متأهل را تشکیل می‌دهند که نشان‌دهنده این است که بیشترین درصد نمونه‌ها، مربوط به متأهلین و بیشترین میانگین سنی آزمودنی‌ها ۳۰-۳۹ سال بوده و همچنین سطح تحصیلات آن‌ها، اکثراً لیسانس است.

جهت بررسی نرمال بودن توزیع جامعه، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود؛ با توجه به آنکه p -Value همه متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین در سطح ۹۵ درصد اطمینان، می‌توان گفت که توزیع این متغیرها نرمال است؛ بنابراین همان‌طور که قبلاً نیز گفته شد؛ می‌توان از تحلیل مسیر جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده کرد.

جدول ۱: نتایج آزمون نرمال بودن جامعه

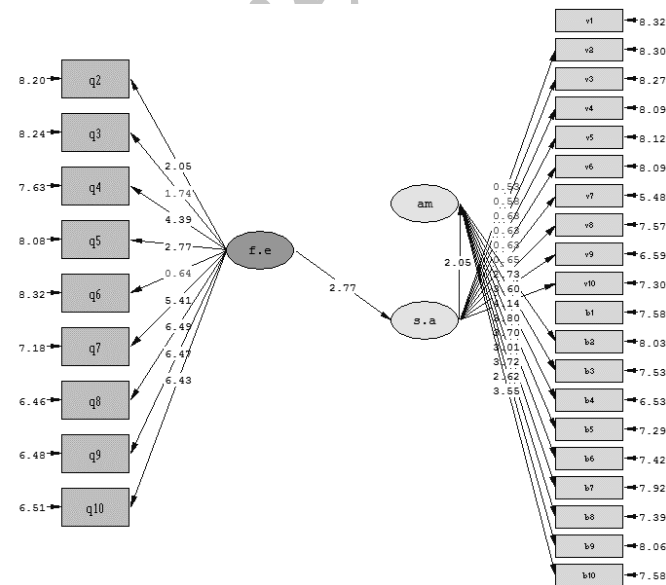
متغیرهای پژوهش	عملکرد	فناوری اطلاعات و ارتباطات	سرمایه اجتماعی
کولموگروف اسمیرنوف	۰.۷۹۱	۰.۱۰۸۷	۱.۰۲۲
سطح معناداری (دو دنباله)	۰.۶۲۶	۰.۱۶۵	۰.۲۵۳

ب) یافته‌های استنباطی



Chi-Square=508.91, df=375, P-value=0.00000, RMSEA=0.051

نمودار ۱: الگوی ضرایب استاندارد فرضیه اصلی تحقیق



Chi-Square=508.91, df=375, P-value=0.00000, RMSEA=0.051

نمودار ۲: الگوی ضرایب معناداری فرضیه اصلی تحقیق

با توجه به نمودار (۲)- در این فرضیه- آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات با ضریب ۰/۳۲، بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی تأثیر دارد و همچنین آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، با ضریب ۰/۴۷، بر سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است و در نهایت، سرمایه اجتماعی با ضریب ۰/۴۱، بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی تأثیرگذار است.

ارزیابی تناسب الگو

بعد از الگوسازی و تخمین پارامترهای آن، اولین سؤال اساسی که مطرح می‌شود؛ این است که آیا الگوی اندازه‌گیری، الگوی مناسبی است یا خیر. منظور از برازش الگو، این است که تا چه حد یک الگو با داده‌های مربوطه سازگاری و توافق دارد. وقتی یک الگو دقیقاً مشخص می‌شود و دارای ویژگی‌های همانندی باشد و برآورد و آزمون آن امکان‌پذیر شود؛ در این صورت، برای ارزشیابی برازندگی آن، شاخص‌های زیادی وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها در جدول زیر آورده شده‌است:

جدول ۲: شاخص‌های نیکویی برازش الگوی فرضیه اصلی

شخص برازش	معیار مقبولیت	آماره الگوی فرضیه‌ها
RMSEA ^۱	RMSEA<0.08	۰/۰۵۱
NFI ^۲	NFI>0.90	۰/۶۷
NNFI	NNFI>0.90	۰/۹۷
IFI	IFI>0.90	۰/۹۷
CFI ^۳	CFI>0.95	۰/۹۷
GFI ^۴	GFI>0.90	۰/۹۷
AGFI ^۵	AGFI>0.85	۰/۹۴
RMR	RMR<0.75	۰/۰۶۹

متداول‌ترین شاخص‌هایی که در اکثر تحقیق‌ها گزارش می‌شوند؛ در جدول بالا (جدول ۲) آمده است. اگر یکی از این شاخص‌ها قابل قبول نباشد؛ دلیلی بر رد الگو نیست، بلکه نشان‌دهنده ضعف نسبی الگو می‌باشد که این ضعف ممکن است؛ ناشی از نمونه‌گیری، جمعیت نمونه یا عوامل دیگر باشد. شاخص‌های ارائه شده و مقایسه آن با

1.Root Mean Squarererror of Approximation

2.Normed Fit Index

3.Comparative Fit Index

4.Goodness of Fit Index

5.Adjusted Goodness of Fit Index

مقدار مطلوب برای یک الگوی برازش یافته، نشان از برازش مناسب الگوی تحقیق دارد. نکته قابل توجه در برازش الگوی فرضیه اصلی، این است که درحالی که برازش الگوی ساختاری آن الگوی فرضیه اصلی را تأیید می‌کند، هرگز ثابت نمی‌کند که آن الگو، یگانه الگوی معتبر است.

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان انجام شد. پس از مطالعه انواع نظریه‌های سرمایه اجتماعی در بین متفکران و بررسی نظریه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات و عملکرد کارکنان؛ سعی شد که تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات، بر عملکرد کارکنان راهور استان آذربایجان غربی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی ارزیابی شود.

این میزان تأثیرگذاری برای یک متغیر، به‌تنهایی بسیار قابل قبول است. باید توجه داشت که در جامعه ما، پلیس نقش اساسی در جامعه بر عهده دارد؛ بنابراین اعتبار به عملکرد این نهاد، بسیار مهم و ضروری است. همانگونه که یافته فوق نشان می‌دهد؛ عملکرد مثبت پلیس و به دنبال آن، جذب مردم به پلیس (که باعث افزایش سرمایه اجتماعی خواهد شد)؛ می‌تواند باعث افزایش امنیت در سطح جامعه شود. این متغیر (سرمایه اجتماعی پلیس)، در تحلیل مسیر به عنوان یک متغیر میانجی، همچنان معناداری خود را حفظ کرده و اثر فزاینده بر عملکرد کارکنان راهور داشته است که این نتایج با نتایج تحقیق میرکمالی و جعفری (۱۳۹۱)، تحت عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه انسانی کارکنان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی» صورت گرفت، یکسان است.

پیشنهادها

- به منظور عقب نماندن از قافله تغییرات سریع حاصل از فناوری اطلاعات و ارتباطات، سازمان‌ها باید نسبت به آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات - در واحد خود - اقدام کنند تا در هر موضوعی که نیاز به فناوری اطلاعات و ارتباطات باشد؛

انجام این فرایند سریع تر صورت گیرد.

- سطح سرمایه اجتماعی پلیس راهور استان آذربایجان غربی را - که حاصل اعتماد - متقابل جامعه و پلیس نسبت به یکدیگر است - می توان با انجام اقدامات زیر افزایش داد و به سمت استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات، در سیاست گذاری ها و بهبود عملکرد کارکنان هدایت کرد.

۱. دسترسی مشترک به اطلاعات برای همه - به طور یکسان - امکان پذیر باشد؛ همچنین پلیس و مردم، از تغییرات در قوانین و حقوق شهروندی خود اطلاع پیدا کنند.

۲. تصمیم گیری ها، به صورت مشترک انجام شود و در تغییر قوانین راهنمایی و رانندگی، از مردم نیز نظر سنجی شود.

منابع

- اکبری، محمد (۱۳۸۳). نقش سرمایه اجتماعی در مشارکت، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- تقوا، محمدرضا؛ حسینی بامکانی، سید مجتبی و حمیدرضا فلاح لاجیمی (۱۳۹۲). تأثیر به کارگیری فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی و مزیت رقابتی، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، مقاله ۱، دوره ۲، شماره ۵، تابستان، صص ۱-۱۷.
- ثاقب تهرانی، مهدی و شبنم تدین (۱۳۸۹). مدیریت فناوری اطلاعات، تهران: مرکز آموزشی مدیریت دولتی، چاپ اول.
- حضرتی صومعه، زهرا و حسین تنهایی (۱۳۸۹). بررسی نظری پژوهش های سرمایه اجتماعی در جامعه ایران، علوم رفتاری، پاییز ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۱، صص ۲۹-۵۲.
- شایگان، فریبا (۱۳۸۸). نقش سرمایه اجتماعی پلیس در جلب همکاری مردم در جهت برقراری نظم و امنیت، نظم و امنیت انتظامی، بهار، دوره ۲، شماره ۱، صص ۵۹-۷۸.

- شایگان، فریبا (۱۳۸۷). **دین و سرمایه اجتماعی، نقش جلسات خانگی مذهبی در افزایش سرمایه اجتماعی**، مجموعه مقالات اولین همایش انسجام محل‌های در حفظ سرمایه‌های اجتماعی. تهران: معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۸.

- علی پناهی، علی (۱۳۹۰). **سیستم‌های اطلاعات مدیریت**، تهران: انتشارات آذرخش، چاپ اول.

- فرهنگی، علی‌اکبر؛ عباس‌پور، عباس و رضا عباچیان قاسمی (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فناوری‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی بر ساختار سازمانی و عملکرد شرکت‌های خدماتی: پیمایشی پیرامون مهندسان مشاور نقشه‌بردار، **نشریه مدیریت فناوری اطلاعات**، مقاله ۷، دوره ۵، شماره ۳، پاییز، صص ۱۴۶-۱۲۳.

- کسانی، عزیز؛ گوهری، محمودرضا؛ موسوی، میرطاهر؛ اسدی لاری، محسن؛ روحانی رصاف، مرضیه و محسن شجاع (۱۳۹۱). بررسی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی ساکنان شهر تهران، با استفاده از تحلیل مسیری: طرح سنجش عدالت شهری، **مجله اپیدمیولوژی ایران**، دوره ۸، شماره ۲؛ جلد ۸، صص ۱۲-۱.

- مجرد کاهانی، مسعود و نژاد زهره اکبری (۱۳۹۲). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی پلیس و امنیت اجتماعی (مطالعه موردی، منطقه مشتاق شهر کرمان)، **نشریه دانش انتظامی کرمان**، شماره ۵، دوره پنجک، پاییز.

-Byars and Rue. (2008), "Effective Measurement and successful Elements of company productivity: the basis of competitiveness and world prosperity", *International Journal of Production Economics*, Vol.52, pp.13-20

-Stone, Wendy & Jody, Hughes. (2007) *The Nature & distribution of Social Capital: Initial findings of the Families, Social capital & citizenship Survey*. Australian Institution of Family Studies.

-Jean, R., Sinkovics, R., Kim, D. (2008). Information technology and organizational performance within international business to business relationships: a review and an integrated conceptual framework. *International Marketing Review*, 25(5): 563-83.

-Jean, R. J. (2007). The ambiguous relationship of ICT and organizational performance: a literature review. *Critical perspectives on international business*, 3 (4): 306 – 321.

-Grant, A. E. and Meadows, J.H. (2008), *Communication Technology Update*

and Fundamentals. 11th Edition, Focal Press, USA.

-Tseng, S.M, (2007), The effects of information technology on knowledge, Expert Systems with Applications, doi:10.1016/j.eswa.2007.06.011.

-Stern, R. N. and S. R. Barley (2006). Organizations and Social Systems: Organization Theory's Neglected Mandate. Administrative Science Quarterly, Vol. 41, No. 1.

-Cao, Q and Dowlatshahi, S;, (2005) The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment, Journal of Operations Management, 23, 531-550.

-Chang, J.C and King, W.R; Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard, Journal of Management Information Systems /Summer 2005, Vol. 22, No. 1, pp. 85-115.

Archive of SID