

بررسی رابطه سرمایه فرهنگی ناجا با سرآمدی سازمانی در مناطق مرزی

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۵

جواد منظمی تبار^۱

از صفحه ۳۷۹ تا ۴۰۶

چکیده

زمینه و هدف: نیروی انتظامی از یک‌سو برای کسب اقتدار و از سوی دیگر برای کسب رضایت و اعتماد مردم باید به عموم شهروندان ساکن در مناطق مرزی خدمات علمی باکیفیت ارائه کند. برای تحقق این امر بایستی به سرآمدی سازمانی ناجا در مناطق مرزی توجه کرده و همه عوامل مؤثر بر ارتقاء آن را شناسایی کرد. پژوهش‌گر بر اساس اهمیت سرآمدی سازمانی و همچنین اهمیت روزافزون سرمایه فرهنگی به دنبال آن است به صورت تجربی، اثر رگرسیونی سرمایه فرهنگی بر سرآمدی سازمانی را مورد آزمون قرار دهد.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر توصیفی-هم‌بستگی از نوع پیمایشی است. تعداد ۳۷۵ نفر از کارکنان مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی، استفاده شد. با استفاده از روش آلفای کرونباخ، اعتبار پرسش‌نامه سرمایه فرهنگی (۰/۷۹) و سرآمدی سازمانی (۰/۸۷) محاسبه شد.

یافته‌ها: رابطه مثبت و معنی‌دار (۰/۷۹) بین سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی مشاهده شد. ابعاد شناختی، ارتباطی و ساختاری سرمایه فرهنگی به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی سرآمدی سازمانی دارند. علاوه بر این، تمامی شاخص‌های سنجش برازش مدل، حاکی از توانایی بالای مدل نهایی پژوهش در اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش است.

نتیجه‌گیری: با توجه به این‌که سطح سرمایه فرهنگی، متوسط ارزیابی شد و همه ابعاد سرمایه فرهنگی پیش‌بینی‌کننده معنی‌دار سرآمدی سازمانی هستند، از این رو ارتقاء سطح سرمایه فرهنگی به‌ویژه از بُعد شناختی، سبب ارتقاء و تعالی سازمانی در مرزبانی ناجا آذربایجان غربی خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فرهنگی، سرآمدی سازمانی، مناطق مرزی.

مقدمه

امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به‌تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه فرهنگی به‌صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. در غیاب سرمایه فرهنگی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود (کولمان^۱، ۲۰۰۹؛ مطلق، ۱۳۹۱، ص ۹۲). سرمایه فرهنگی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و سبب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود (پیرایش، ۱۳۹۱، ۵۹). استفاده از مفهوم سرمایه فرهنگی با توجه به روند جهانی شدن، به‌عنوان راه حلی اجرا شدنی برای حل مشکلات سازمانی مورد توجه پژوهش‌گران قرار گرفته است (والیس^۲، ۲۰۰۴، ص ۲۴۱). موفقیت سازمان‌ها و اثربخشی آنان، با ایجاد و توسعه سرمایه فرهنگی در سازمان همراه شده است.

سرمایه فرهنگی مانند سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی کاملاً تعویض‌پذیر است. از این‌رو موضوع سرمایه فرهنگی، یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می‌شوند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه فرهنگی بیش‌تری نائل شوند (پیرایش، ۱۳۹۱، ص ۶۰). مدل سرآمدی سازمانی با به تصویر کشیدن یک سازمان متعالی این امکان را فراهم می‌کند 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. بدیهی است سازمان‌هایی که از سرآمدی فاصله زیادی داشته و زیرساخت لازم را برای سرآمدی ندارند، نمی‌توانند از این مدل‌های سرآمدی استفاده کنند و لازم است ابتدا با انجام فرایند عارضه‌یابی سازمانی، به مشکلات و امراض سازمان پی برده و سپس با تعریف پروژه‌های بهبود، گام اول را برای آماده‌سازی خود در مسیر سرآمدی

1- Coleman
3- Wallis

بردارند. از آنجا که استان‌های مرزی کشور دارای ویژگی‌های خاصی هم‌چون نزدیکی جغرافیایی و فرهنگی به کشورهای همسایه و دوری از مرکز هستند، بررسی رابطه سرمایه فرهنگی با سرآمدی سازمانی در این نواحی اهمیت زیادی دارد، از این‌رو در این پژوهش می‌خواهیم بدانیم بین سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی در مرزبانی استان آذربایجان غربی رابطه وجود دارد؟

بیان مسئله: در ایران چندسالی است که بحث سرآمدی سازمان شامل معرفی مدل‌ها و الگوهای بین‌المللی و ملی 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 سرآمد شده است. سازمان سرآمد، به سازمانی گفته می‌شود که کیفیت خروجی‌های آن مورد رضایت مشتریان، مصرف‌کنندگان، کارکنان، سهام‌داران، تأمین‌کنندگان و جامعه باشد.

اخیراً سرمایه فرهنگی سبب ایجاد نظریه‌هایی شده که پایه‌ای برای سایر مطالعات در حوزه سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی است. بنابراین مفهوم سرمایه فرهنگی توجه زیادی را در پژوهش‌های مربوط به جامعه‌شناسی سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی به‌خود جلب کرده است. فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی به‌عنوان یک سازمان اثرگذار مهم در حوزه نظم و امنیت غرب کشور، با پایگاه اجتماعی منحصر به‌فرد، به‌منظور دستیابی به چشم‌انداز تعریف‌شده، حرکت خود را به‌صورت منسجم و با مدیریت جهادی شروع کرده و قصد دارد میزان رضایت مردم از خود را افزایش دهد. افسران و درجه‌داران این سازمان با نگاهی مثبت و امیدوارانه در راستای کسب رضایت اقوام و مردم ساکن در شهرها و روستاهای مناطق مرزی، پای در مسیر سرآمدی گذاشته و قصد دارند از طریق مشارکت و هم‌فکری همگان برای شناسایی و ارائه طریق علمی، کاربردی و مؤثر، با به‌کارگیری مدل‌های علمی و به‌روز، موانع و مشکلات پیش روی خود را برداشته و به موفقیتی پایدار دست یابند. اعتقاد همه متفکرین و جامعه‌شناسان این است که پیمودن این مسیر تنها با حمایت و مشارکت مردم و مدیران رده بالا و میانی و حضور فعال کارکنان به سرانجام

نیک می‌رسد (ناظم، ۱۳۹۰، ص ۳۱). با این حال، تاکنون هیچ پژوهشی اثر رگرسیونی سرمایه فرهنگی بر سرآمدی سازمانی را در پاسگاه‌ها، کلانتری‌ها، ادارات و سازمان‌های وابسته به ناجا در استان‌های مرزی مورد مطالعه قرار نداده است، این در حالی است که سرآمدی سازمانی عامل مهمی برای سازمان‌ها به‌ویژه سازمان نیروی انتظامی است، زیرا ناجا از یک‌سو برای کسب اقتدار و از سوی دیگر برای کسب رضایت و اعتماد مردم در شهرها و روستاهای مناطق مرزی باید به عموم شهروندان خدمات علمی با کیفیت در حوزه نظم و امنیت ارائه کند. برای تحقق این امر بایستی به سرآمدی سازمانی توجه کرده و همه عواملی را که در توسعه آن مؤثر است را شناسایی کنند. پژوهش‌گر بر اساس اهمیت سرآمدی سازمانی و هم‌چنین اهمیت روزافزون سرمایه فرهنگی در ناجا به‌دنبال آن است که به‌صورت تجربی، اثر رگرسیونی سرمایه فرهنگی بر سرآمدی سازمانی را مورد آزمون قرار دهند. سؤال اساسی پژوهش این است که سطح فعلی سرمایه فرهنگی در بین کارکنان فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی به چه میزان است؟ آیا اساساً رابطه‌ای بین سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی در مرزبانی استان آذربایجان غربی وجود دارد؟ آیا مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی در مرزبانی ناجا استان آذربایجان غربی می‌تواند سرآمدی و توسعه سازمانی را پیش‌بینی کند؟

مبانی نظری: به‌نظر جامعه‌شناسان در ابتدای تشکیل هر نظام اجتماعی تأثیر روند روابط رو در روی افراد با یکدیگر در تشکیل حیات اجتماعی آن جامعه و ادامه آن دارای اهمیت است. بر پایه این روابط بود که دست‌یابی افراد به منافع و حمایت‌های متقابل نیز آسان‌گشت و با رشد جوامع، تغییراتی در روابط میان اشخاص حاصل شد که کنش افراد را تسهیل می‌ساخت و امروزه از آن روابط به‌عنوان سرمایه فرهنگی یاد می‌شود (مطلق، ۱۳۹۱، ص ۹۳). سرمایه فرهنگی با متغیرهایی چون آگاهی، دانش، تحصیلات، اعتماد، همکاری، مهارت‌های فرهنگی، اجتماعی و... ارتباط دارد (فولادیان، ۱۳۸۸، ص ۹۰). سرمایه فرهنگی، بر خلاف سایر سرمایه‌ها، به‌صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات فرهنگی، هنجارهای گروهی و اجتماعی است که افزایش آن

می‌تواند موجب کاهش قابل توجه سطح هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها شود (دانچی، ۲۰۰۸). سرمایه فرهنگی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به‌منزله 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 به‌دست دهد و مدیران را در هدایت بهتر سازمان‌ها یاری رساند (محسنی‌فرد، ۱۳۹۲، ص ۱۴۰).

از نظر بوردیو^۱، سرمایه‌های فرهنگی منابعی در دسترس هستند، نظیر: اطلاعات، اندیشه‌ها، راهنمایی‌ها، فرصت‌های کسب‌وکار، سرمایه‌های مالی، قدرت و نفوذ، پشتیبانی احساسی، خیرخواهی، اعتماد و همکاری (عابسی و کرد، ۱۳۹۴، ص ۳۹). یکی از مدل‌های مفهومی که سرمایه فرهنگی را در سطوح مختلف سازمان مورد بحث قرار می‌دهد، مدل اسچول و دیشلر^۲ است؛ بر اساس این مدل سرمایه فرهنگی را می‌توان در دو سطح کلان و خرد مورد توجه قرار داد (اسچول و دیشلر، ۲۰۱۶، ص ۲۱۳). در سطح کلان، درباره جایگاه کلی یک سازمان در زمینه اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و شبکه‌های ارتباطی بیرونی بحث شده و در سطح خرد به دو نوع سرمایه فرهنگی موجود در داخل سازمان پرداخته می‌شود. نوع اول سرمایه فرهنگی در سطح خرد، سرمایه فرهنگی شناختی نام داشته و در رابطه با پدیده‌هایی نظیر ارزش‌ها، نگرش‌ها، تعهدها، مشارکت و اعتماد موجود در سیستم اجتماعی سازمان است؛ نوع دوم نیز سرمایه فرهنگی ساختاری نامیده می‌شود که در رابطه با ساختارها و فرایندهای مدیریتی نظیر پاسخ‌گویی مدیران و رهبران در قبال عملکردشان، شفافیت در تصمیم‌گیری، میزان تصمیم‌گیری و اقدام بر اساس کار گروهی است. بنابراین مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی در سازمان‌ها عبارت هستند از:

۱- اعتماد: از نظر پاتنام^۳ اعتماد از عناصر ضروری تقویت همکاری و یک عنصر غیراختیاری و ناآگاهانه است، اعتماد اجتماعی، نتیجه تعاملات اجتماعی موجود و گروهی انجمن‌ها و فعالیت‌های اجتماعی است، به‌ویژه

1- Bourdieu

2- Schwolle and Dieschler

3- Putnam

- اگر این اعتماد از حد فردی به سطح اجتماعی انتقال یابد به‌عنوان یک سرمایه با ارزش تلقی می‌شود (پاتنام، ۱۳۹۴، ص ۷۲).
- ۲- مشارکت: مشارکت اجتماعی مردم در اداره امور جامعه همواره با چالش‌ها و فرصت‌هایی روبه‌رو بوده است. ایده مشارکت اجتماعی دارای سابقه دیرینه‌ای است. مشارکت اجتماعی ایده‌ای کاملاً ایدئولوژیکی است که بازتاب اعتقادهای ناشی از نظریه‌های اجتماعی و سیاسی است (نیازی، ۱۳۹۵، ص ۶۱).
- ۳- انسجام و هم‌بستگی: از دیدگاه جامعه‌شناختی، هم‌بستگی پدیده‌ای است که براساس آن در سطح یک گروه یا یک جامعه، اعضاء به یکدیگر وابسته و به‌گونه متقابل نیازمند یکدیگر هستند (بیرو^۱، ۱۳۹۵، ص ۷۹). پارسونز در تحلیل انسجام در سطح نظام اجتماعی به کنش‌های اظهاری اشاره کرده و معتقد است: هرگاه در موقعیت‌های اجتماعی کنش‌های اظهاری فرد معطوف به دیگران باشد، به‌نوعی همکاری و انسجام می‌انجامد و هرگاه این انسجام نهادینه باشد می‌توان آن را هم‌بستگی نامید (صبوری، ۱۳۹۶، ص ۲۶). سطح بالای انسجام زمانی است که کنش‌های افراد، اخلاقی و معطوف به یک جمع باشد. در این کنش‌ها مسئولیت و وفاداری در قبال دیگران به حد اعلا می‌رسد (فرهنگی، ۱۳۹۴، ص ۳۳).
- ۴- آگاهی: امروزه دانایی و اطلاعات به‌عنوان سرمایه‌ای عظیم در تحولات اجتماعی نقش آفرین شده و روزبه‌روز ابعاد گسترده‌ای را، چه در سطح و چه در عمق، ایجاد می‌کند تا جایی که یکی از عوامل مهم دست‌یابی جوامع به سرمایه اجتماعی کسب آگاهی است (نصرآبادی، ۱۳۹۶، ص ۴۴). آگاهی اجتماعی شامل مجموعه‌ای از افکار، عقاید و حساسیت نسبت به زندگی و توجه به هر آن‌چه که در وسیع‌ترین معنا به امور عمومی، اعم از سیاسی و یا اجتماعی مربوط می‌شود، است (کینلاو^۲،

1-Biro

2- Kinlaw

۱۳۹۶، ص ۶۱). در مجموع می‌توان گفت که سرمایه فرهنگی عبارت است از تأثیر اقتصادی حاصل از تسهیلاتی که شبکه‌های اعتماد و مؤلفه‌های فرهنگی در یک سیستم اجتماعی را به وجود می‌آورند (رابینز^۱، ۲۰۱۲، ص ۴۲۳). شبکه‌های اعتماد، علاوه بر کاهش هزینه‌های مدیریتی، موجب می‌شوند که زمان و سرمایه بیش‌تری به فعالیت‌های اصلی اختصاص پیدا کرده، علاوه بر آن موجب انتقال دانش اعضای گروه‌ها به یکدیگر شده، جریان مناسبی را از یادگیری و دانش در بین آن‌ها فراهم کند و این امر نیز می‌تواند در کاهش هزینه‌های مدیریتی و توسعه اجتماعی و سازمانی بسیار مؤثر باشد (محمدی، ۱۳۹۴، ص ۷۵).

بر این اساس با توجه به میانی نظری پژوهش حاضر، سرمایه فرهنگی با سرآمدی سازمانی در کنشی پویا قرار می‌گیرد که فراتر از مناسبات فردی، باعث وزمینه سازی جهت سرآمدی سازمانی می‌شود.

پیشینه پژوهش: موسوی میرکلایی (۱۳۹۹) در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین سرمایه فرهنگی و ابعاد کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و این رابطه از نوع هم‌بستگی مثبت است.

در پژوهش احسانی‌فر، گرجی و سیاه‌چشم (۱۳۹۸)، نتایج نشان داد که حمایت سازمانی بانقش میانجی سرمایه فرهنگی کارکنان، اثری مثبت و معنادار بر عملکرد نوآورانه در سازمان معاونت آماد و پشتیبانی فرماندهی انتظامی استان مازندران دارد. عابدینی، میرسپاسی و حق‌شناس (۱۳۹۸) در پژوهش خود اشاره کردند که ارتقاء سرمایه فرهنگی در سازمان‌های دولتی و به تبع آن بهبود سرمایه فرهنگی در سطح جامعه از طریق نظام مدیریت منابع انسانی این سازمان‌ها امکان‌پذیر است. هم‌چنین، از میان ابعاد توسعه منابع انسانی، بُعد مدیریت، عملکرد بیش‌ترین تأثیر را بر سرمایه فرهنگی سازمانی دارد و توسعه منابع انسانی از طریق بُعد ارتباطی سرمایه فرهنگی، بیش‌ترین اثرگذاری را به همراه دارد.

صابر و سلیمان (۱۳۹۷)، در پژوهشی نشان دادند که بین فضیلت سازمانی و سرمایه فرهنگی هم‌بستگی مثبت و معناداری وجود دارد. در پژوهش مطلبی، مظاهری و عالی‌پور (۱۳۹۷)، یافته‌ها نشان داد سرمایه فرهنگی بر خلاقیت و مدیریت دانش کارکنان دانشگاه الزهرا تأثیر مثبت می‌گذارد. خیرگو و سهیلی (۱۳۹۷)، برای سرمایه فرهنگی در سازمان‌های دولتی ایران، دو بُعد عوامل درون سازمانی (عوامل فردی، عوامل ساختاری، عوامل مدیریتی، عوامل ایمنی و اعتماد، عوامل آموزشی و عوامل انسجام و هم‌بستگی) و بُعد عوامل برون سازمانی (عوامل نهادی و دولتی، عوامل اطلاعاتی، عوامل فناوری، عوامل اجتماعی و خانوادگی و عوامل مشارکتی) شناسایی کردند. مولوی، حسینی و جعفری (۱۳۹۶) در مقاله‌ای به بررسی ارتقای اعتماد عمومی با محوریت سرمایه فرهنگی و با نقش اثرگذار حکمرانی خوب پرداختند. نتایج نشان داد، اعتماد شهروندان به سازمان‌ها و نهادهای عمومی از طریق بهبود کیفیت خدمات دولت الکترونیکی و حکمرانی خوب ارتقاء می‌یابد. آبیانی، سبکرو، بزرگ‌لو و واعظی (۱۳۹۶)، نیز در پژوهش خود به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که ۳ بُعد رابطه‌ای، شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارند و از این میان، بُعد رابطه‌ای بیش‌ترین تأثیر را بر سلامت سازمانی سازمان‌های دولتی در استان یزد دارد.

هم‌چنین، جاماسبی (۱۳۹۵)، در پژوهش خود نشان داد که بین سرمایه فرهنگی، فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه‌ای معنادار و مستقیم وجود دارد. ضمناً، بیش‌ترین رابطه میان ابعاد سرمایه فرهنگی با فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مربوط به بُعد ساختاری است. نهایتاً، زارعی متین و ملایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی مفهوم سرمایه فرهنگی و مؤلفه‌ها و شاخصه‌های ارزیابی آن در سازمان‌های اجرایی استان قم (بخش کشاورزی) پرداختند. ابعاد سرمایه اجتماعی در سازمان‌های اجرایی در این پژوهش شامل اعتماد متقابل، شبکه‌های و هنجارهای مشترک، انسجام و

هم‌بستگی جمعی، هم‌دلی، درک و احترام متقابل، هم‌یاری و مشارکت داوطلبانه، تعاون و همکاری متقابل و هویت جمعی است.

سازگیل^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که نبود مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی از جمله اعتماد می‌تواند منجر به شکست مشارکت و همکاری در سازمان شود. سریراما، جور و ردی^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی نشان دادند که پارامترهای سرمایه فرهنگی بر یادگیری فردی تأثیر مثبت می‌گذارد. نتایج نشان داد که از بین مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی، چشم‌انداز مشترک و روایت‌های مشترک در بُعد شناختی، اعتماد و شناسایی در بُعد رابطه‌ای و اطمینان متقابل در بُعد ساختاری تأثیر مثبتی در یادگیری فرد دارد. آنسمن^۳ و همکاران (۲۰۲۰)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه فرهنگی و درگیری شغلی و هم‌چنین فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد و تأکید کردند که سرمایه فرهنگی به‌عنوانی که منبع حیاتی برای سلامت کارکنان و عملکرد آن‌ها در سازمان‌های بخش سلامت ضروری است. فورسل و همکاران (۲۰۱۹) برای سرمایه فرهنگی در کلپ‌های ورزشی، ابعاد اعتماد، دوستی، پذیرش، رفتار متقابل، هنجارها و حکمرانی را شناسایی کردند. انگبرز، تامپسون و اسلپر^۴ (۲۰۱۷) نیز، در پژوهش خود مدل تغییر یافته از سرمایه فرهنگی ارائه کردند. در این مدل، ۵ دسته بُعد در نظر گرفته شده است: (۱) اعتماد اجتماعی؛ (۲) عضویت رسمی و مشارکت گروهی؛ (۳) نوع دوستی؛ (۴) تعامل غیررسمی بین افراد؛ (۵) هنجارهای مشترک. صادقی و باهامیریان^۵ (۲۰۱۵)، برای سرمایه فرهنگی ویژگی‌های مختلفی مانند، اعتماد، هنجارها، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه را ذکر کرده‌اند. آن‌ها اعتقاد دارند سرمایه فرهنگی نمی‌تواند بدون یکی از این ویژگی‌ها وجود داشته باشد و نمی‌توان تصور کرد که سازمان بدون بعضی از این ویژگی‌ها بتواند کار کند. لی، یه و شو^۶ (۲۰۱۵) نیز، در پژوهش

1- Saz-Gil

2- Srirama, Iyer & Reddy

3- Ansmann

4- Engbers, Thompson & Slaper

5- Sadeghi & Bahamiryan

6- Li, Ye & Sheu

خود به بررسی رابطه بین سرمایه فرهنگی و تسهیم دانش پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه فرهنگی بر تسهیم دانش تأثیر دارند، اما بُعد ساختاری بر تسهیم اطلاعات تأثیری ندارد.

براساس نتایج بررسی پژوهش‌های پیشین، اگرچه ابعاد سرمایه فرهنگی و رابطه آن با سایر متغیرهای سازمانی در پژوهش‌های متعدد مورد بررسی قرار گرفته، اما بررسی رابطه سرمایه فرهنگی با سرآمدی سازمانی به‌ویژه در سازمان‌های دولتی و ناجا در مناطق مرزی تاکنون در هیچ پژوهش داخلی و خارجی به‌طور مستقل بررسی نشده است. در پژوهش‌های پیشین بیش‌تر پدیده‌شناسی سرمایه فرهنگی مورد نظر بوده است که منجر به شناسایی ابعاد مختلف این پدیده شده است؛ اما در زمینه شناسایی رابطه آن با سرآمدی سازمانی در ناجا و خصوصاً در مناطق مرزی خلاء پژوهشی وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

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

جامعه آماری پژوهش را کلیه افسران و درجه‌داران فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی تشکیل می‌دهند. که تعداد ۳۷۵ نفر به‌روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شد. پژوهش‌گر برای اطمینان از بازگشت حداقل ۳۷۵ پرسش‌نامه، تعداد ۴۰۰ عدد در جامعه آماری توزیع کرد که تعداد ۳۸۴ پرسش‌نامه دریافت کرد اما چون تعدادی از پرسش‌نامه‌ها ناقص و یا مبهم نوشته شده بود فقط از تعداد ۳۷۵ پرسش‌نامه برای تحلیل‌های آماری استفاده شد.

به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از ۲ نوع پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه سرمایه فرهنگی، که از ۳۱ سؤال تشکیل شده است و به بررسی میزان سرمایه فرهنگی در مرزبانی ناجا می‌پردازد. پرسش‌نامه سرآمدی

سازمانی مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی (۱۳۹۱)، که از ۳۸ سؤال تشکیل شده است و به بررسی میزان سرآمدی سازمانی در مرزبانی ناجا می‌پردازد.

از روایی محتوایی به‌منظور سنجش روایی پرسش‌نامه‌ها استفاده شد. این پرسش‌نامه‌ها در پژوهش‌های زیادی مورد استفاده قرار گرفته‌اند و در پژوهش حاضر نیز مورد تأیید متخصصین قرار گرفتند. پایایی پرسش‌نامه‌ها از طریق آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. براین اساس، پایایی پرسش‌نامه سرمایه فرهنگی برابر با ۰/۷۹ (بعد شناختی، ۰/۷۷؛ بعد ارتباطی، ۰/۸۱ و بعد ساختاری، ۰/۸۳) و پایایی پرسش‌نامه سرآمدی سازمانی برابر با ۰/۸۷ به‌دست 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، از آزمون تی-تک نمونه‌ای استفاده شد. به‌منظور ارزیابی رابطه سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی از آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون، جهت ارزیابی مدل رگرسیون مورد استفاده از آزمون آنوا و برای تعیین میزان تأثیر رگرسیونی هرکدام از ابعاد سرمایه فرهنگی در پیش‌بینی متغیر سرآمدی سازمانی، از رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد. سطح آلفا ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر، ۳۵۶ نفر (۹۵ درصد) از شرکت‌کنندگان مر و ۱۹ نفر (۵ درصد) زن هستند. هم‌چنین از نظر مدرک تحصیلی، ۲۷ نفر (۷/۲ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۹۳ نفر (۲۴/۸ درصد) دارای مدرک کاردانی، ۱۶۷ نفر (۴۴/۵۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی و ۸۸ نفر (۲۳/۴۷ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد یا بالاتر هستند.

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، از این‌رو نتیجه می‌گیریم که

ابعاد سرمایه فرهنگی و متغیر سرآمدی سازمانی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند (جدول شماره یک). بنابراین برای ادامه تحلیل‌های آماری از آزمون‌های پارامتریک به شرح زیر استفاده شد.

جدول شماره ۱: نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن توزیع متغیرهای سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه‌گیری
بُعد شناختی	۰/۱۱۵	۰/۰۵	نرمال است
بُعد ساختاری	۰/۱۰۶	۰/۰۵	نرمال است
بُعد ارتباطی	۰/۰۹۵	۰/۰۵	نرمال است
سرمایه فرهنگی	۰/۱۲۲	۰/۰۵	نرمال است
سرآمدی سازمانی	۰/۲۳۵	۰/۰۵	نرمال است

نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای ابعاد «سرمایه فرهنگی»، نشان داد که تفاوت معنی داری بین میانگین بُعد شناختی سرمایه فرهنگی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی و میانگین فرضی جامعه وجود دارد ($p=۰/۰۱۵$)، از طرفی با توجه به این که حد پایین و بالای بُعد شناختی، هردو مثبت هستند، از این رو وضعیت بُعد شناختی سرمایه فرهنگی در مرزبانی استان آذربایجان غربی «فراتر از متوسط جامعه» یا مطلوب ارزیابی می‌شود. سطح بُعد ارتباطی تفاوت معنی داری با میانگین نظری جامعه دارد ($p=۰/۰۰۱$)، با توجه به این که حد بالا و پایین این بُعد هردو منفی هستند، از این رو وضعیت این بُعد از سرمایه فرهنگی در مرزبانی استان آذربایجان غربی «پایین‌تر از متوسط» یا ضعیف ارزیابی می‌شود. ولی سطح بُعد ساختاری سرمایه فرهنگی تفاوت معنی داری با میانگین جامعه ندارد ($P>۰/۰۵$) و از این رو سطح این بُعد از سرمایه فرهنگی در بین کارکنان مرزبانی، متوسط ارزیابی می‌شود. به‌طور کلی بر اساس اطلاعات جدول شماره یک این گونه نتیجه‌گیری می‌شود که سطح «سرمایه فرهنگی» در مرزبانی آذربایجان غربی، تقریباً برابر با میانگین فرضی جامعه بوده ($p=۰/۰۲۳$)، و از این رو «متوسط» ارزیابی می‌شود (جدول شماره دو).

نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای متغیر «سرآمدی سازمانی» نیز نشان می‌دهد که سطح این متغیر تفاوت معنی داری با میانگین فرضی جامعه دارد

($p=0/01$)، از طرفی با توجه به این که حد پایین و بالای این متغیر هردو منفی هستند، میانگین آن از میانگین جامعه به طور معنی داری کم تر بوده و از این رو وضعیت این متغیر در مرزبانی استان آذربایجان غربی «ضعیف» ارزیابی می شود (جدول شماره دو).

جدول شماره ۲: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای برای ابعاد «سرمایه فرهنگی» و متغیر «سرآمدی

سازمانی»

متغیر	آزمون تی	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	حد پایین	حد بالا
بُعد شناختی	۲۶/۴۲	۳۷۴	۰/۰۱۵	۱/۷۶	۰/۶۷۳	۰/۹۶۱
بُعد ساختاری	۱۰/۵۱	۳۷۴	۰/۲۶۳	۰/۲۱۹	- ۰/۵۳۸	۰/۳۹۲
بُعد ارتباطی	۳۱/۷۳	۳۷۴	۰/۰۰۱	۲/۷۱	- ۰/۷۷۴	- ۰/۸۶۹
سرمایه فرهنگی	۲۱/۸۷	۳۷۴	۰/۰۲۳	۰/۷۵۹	- ۰/۳۱۸	۰/۶۴۷
سرآمدی سازمانی	۲۹/۸۱	۳۷۴	۰/۰۱	۲/۲۳	- ۰/۸۹۹	- ۱/۰۰۸

برای بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی از ضریب هم‌بستگی پیرسون استفاده شد. نتایج آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون نشان داد که بین همه ابعاد «سرمایه فرهنگی» و «سرآمدی سازمانی» کارکنان مرزبانی استان آذربایجان غربی، هم‌بستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. بالاترین ضریب هم‌بستگی (۰/۸۶) مربوط به بُعد شناختی سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی بود. ضریب هم‌بستگی بین ابعاد ارتباطی و ساختاری سرمایه فرهنگی با سرآمدی سازمانی به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۷۱ بود. به طور کلی رابطه مثبت و معنی داری ($F=0/79$) بین سرمایه فرهنگی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی و سرآمدی سازمانی آن مشاهده شد (جدول شماره سه).

جدول شماره ۳: نتایج آزمون ضریب هم‌بستگی پیرسون بین ابعاد «سرمایه فرهنگی» و «سرآمدی

سازمانی»

متغیرها	ضریب هم‌بستگی	سطح معناداری
بُعد شناختی	۰/۸۶	۰/۰۰۰
بُعد ساختاری	۰/۷۱	۰/۰۰۱
بُعد ارتباطی	۰/۷۵	۰/۰۰۱
سرمایه فرهنگی	۰/۷۹	۰/۰۰۰

از طرفی همان‌گونه که جدول شماره چهار نشان می‌دهد، مقدار ضریب هم‌بستگی چندگانه با استفاده از مدل رگرسیون خطی چندگانه بین ابعاد سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی مرزبانی استان آذربایجان غربی ۰/۷۸۶ است که نشان می‌دهد بین مجموعه ابعاد سرمایه فرهنگی و متغیر سرآمدی سازمانی یک هم‌بستگی نسبتاً قوی وجود دارد. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده که برابر با ۰/۶۱۱ است، نشان می‌دهد که ۶۱/۱ درصد از کل تغییرات سرآمدی سازمانی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی وابسته به ابعاد مختلف سرمایه فرهنگی است، به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای پیش‌بین، بیش از نیمی از واریانس متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند.

جدول شماره ۴: خلاصه مدل رگرسیون خطی چندگانه ابعاد سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی (روش هم‌زمان)

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

همان‌گونه که جدول شماره پنج نشان می‌دهد، با توجه به معنی‌داری مقدار آزمون F (۱۷۵/۶۱۹) در سطح آلفای کوچک‌تر از ۰/۰۰۰۱، می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی پژوهش مرکب از ۴ متغیر پیش‌بین و یک متغیر ملاک (سرآمدی سازمانی) مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای پیش‌بین می‌توانند تغییرات سرآمدی سازمانی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی را به خوبی پیش‌بینی کنند.

جدول شماره ۵: نتایج تحلیل واریانس برای رگرسیون خطی چندگانه

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آزمون f	سطح معناداری
رگرسیون	۱۸۱۴۶/۶۱۴	۴	۴۵۳۶/۶۵۳۵	۱۷۵/۶۱۹	۰/۰۰۰۱
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 شماره شش). مطابق این جدول، تأثیر رگرسیونی بُعد شناختی، بُعد ساختاری، بُعد ارتباطی و سرمایه فرهنگی بر سرآمدی سازمانی نیروی انتظامی آذربایجان غربی، معنی‌دار است. بر همین اساس، «بُعد شناختی» با ضریب رگرسیونی ۰/۸۱۲، سرمایه فرهنگی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۳، «بُعد ارتباطی» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۹۴ و «بُعد ساختاری» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۳۳ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر «سرآمدی سازمانی» داشته‌اند.

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

متغیر پیش‌بین	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد نشده	ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد شده	آزمون تی	سطح معناداری
بُعد ارتباطی	۰/۷۲۸	۰/۶۹۴	۱۱/۶۵	۰/۰۰۰
بُعد شناختی	۰/۸۵۳	۰/۸۱۲	۱۶/۴۷	۰/۰۰۰
بُعد ساختاری	۰/۶۵۸	۰/۶۳۳	۹/۴۳	۰/۰۰۰
سرمایه فرهنگی	۰/۸۰۴	۰/۷۸۳	۱۳/۲۸	۰/۰۰۰

همان‌طور که می‌دانیم، نرم‌افزار لیزرل یک‌سری شاخص‌هایی برای سنجش نیکویی برازش مدل تدوین شده ارائه می‌دهد. شاخص‌های مربوط به مناسب بودن برازش مدل، شامل شاخص نیکویی برازش و شاخص تعدیل‌شده نیکویی برازش هستند.

جدول شماره 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	$0.09 > RMSEA$	۰/۰۰۴	تأیید مدل
GFI	$0.9 < GFI$	۰/۹۵	تأیید مدل
AGFI	$0.85 < AGFI$	۰/۹۰	تأیید مدل
CFI	$0.90 < CFI$	۰/۹۳	تأیید مدل
IFI	$0.90 < IFI$	۰/۹۱	تأیید مدل

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

بحث و نتیجه گیری

براساس نتایج پژوهش، وضعیت بُعد شناختی سرمایه فرهنگی در مرزبانی استان آذربایجان غربی «فراتر از متوسط جامعه» یا مطلوب، وضعیت بُعد ساختاری، متوسط و وضعیت بُعد ارتباطی «پایین تر از متوسط» یا ضعیف ارزیابی شد. به طور کلی سطح «سرمایه فرهنگی» در فرماندهی مرزبانی استان آذربایجان غربی، «متوسط» ارزیابی شد.

آیباغی، سبکرو، برزگر و واعظی (۱۳۹۶) در پژوهشی هم‌سو با نتایج پژوهش حاضر، به طور کلی وضعیت سرمایه فرهنگی در سازمان‌های دولتی را متوسط توصیف کردند. احسانی‌فر، گرجی و سیاه‌چشم (۱۳۹۸) در پژوهشی نشان داده است که روابط مردم با پلیس در حد پایینی قرار داشته و افزایش ارتباطات و تعاملات مردم با پلیس می‌تواند ضمن افزایش سرمایه فرهنگی سازمان پلیس، موجب تقویت انضباط سازمانی نیز شود. جاماسبی (۱۳۹۵) وضعیت اعتماد اجتماعی و اعتقادات دینی را که از ریزمعیارهای بُعد شناختی سرمایه فرهنگی هستند را در بیمارستان رازی شهر رشت، نامناسب و وضعیت ریزمعیار هنجارها را ضعیف ارزیابی کردند. آن‌ها همچنین وضعیت ریزمعیار شبکه که مربوط به بُعد ارتباطی سرمایه فرهنگی است و نیز وضعیت ریزمعیارهای مشارکت و قانون که مربوط به بُعد ساختاری سرمایه فرهنگی هستند و به طور کلی وضعیت سرمایه فرهنگی را در بیمارستان رازی شهر رشت، متوسط ارزیابی کردند. با این حال میزان سرمایه فرهنگی سازمان‌های لشگری (نظامی) با سازمان‌های کشوری (غیرنظامی) به دلیل ماهیت و رسالت متفاوت این سازمان‌ها و کاربرد و نقش اصلی آن‌ها در جامعه، متفاوت به نظر می‌رسد.

هنری (۱۳۹۹) میزان سرمایه فرهنگی سازمان‌های ورزشی را مطلوب و فراتر از متوسط توصیف کرده است. به نظر می‌رسد تفاوت‌های سطح سرمایه فرهنگی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی 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. به عبارت روشن‌تر دلیل بالا بودن سطح سرمایه فرهنگی در سازمان‌های ورزشی وجود نشاط و تنوع در نوع فعالیت و مأموریت‌های این سازمان‌ها است.

از آن‌جا که هدف اصلی ناجا حراست و ارتقاء نظم و امنیت عمومی در کشور است. ضعف سرمایه فرهنگی تحقق این هدف را با مشکل روبه‌رو می‌کند. در صورت غفلت از این امر که ناجا می‌تواند فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی گسترده و متنوعی در حوزه نظم و امنیت در سطح کشور داشته باشد و در صورتی که افسران و درجه‌داران مرزبانی ناجا پشتوانه مالی و رضایت‌شغلی کافی نداشته باشند و از طرف دیگر روابط ناکافی با یکدیگر و با شبکه‌های اجتماعی داشته باشند، مرزبانی ناجا به سازمانی منزوی بدل شده که فاقد پشتوانه اجتماعی و حمایت درون سازمانی بوده و سرمایه فرهنگی آن کاهش می‌یابد که به کاهش اعتماد اجتماعی و رشد سازمانی فرماندهی مرزبانی منجر خواهد شد.

نتایج پژوهش هم‌چنین نشان داد که سطح متغیر «سرآمدی سازمانی» در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی به‌طور معنی‌داری کم‌تر از میانگین جامعه است، از این‌رو وضعیت این متغیر در نیروی انتظامی استان آذربایجان غربی «ضعیف» ارزیابی می‌شود.

خیرگو و سهیلی (۱۳۹۷) هم‌سو با نتایج این پژوهش، وضعیت سرآمدی سازمانی شهرداری تهران، را نامناسب ارزیابی کردند. احمدی، فراهانی و شهبازی (۱۳۹۷) نیز امتیاز سرآمدی سازمانی ادارات کل تربیت بدنی استان‌های کشور را پایین ارزیابی کرده‌اند. پژوهش‌گران نشان داده‌اند که ارتقای اعتماد سازمانی (که از ریزمعیارهای بُعد شناختی سرمایه فرهنگی است) بین مدیران و کارکنان می‌تواند راه رسیدن به سرآمدی و رشد را هموارتر کند.

ضعیف بودن سرآمدی سازمانی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی، می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. پژوهش‌زارعی و ملایی (۱۳۹۳) نشان داده است که عدم توجه کافی به شاخص‌های مالی کارکنان می‌تواند سطح سرآمدی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. هم‌چنین عدم استفاده از

سیستم ارزیابی و پاداش‌دهی بر مبنای عملکرد، نبود نیازسنجی سازمانی، عدم به‌کارگیری آموزه‌های حرفه‌ای در خدمات و عملکرد و نبود سیستمی برای ارتباط مستمر با ارباب رجوع و آگاهی از نیازها و خواسته‌های آن‌ها، از جمله عواملی هستند که موجب کاهش سرآمدی و بالندگی سازمانی می‌شوند. به‌نظر می‌رسد کارکنان فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی نقطه ضعف‌های فوق را در این سازمان مشاهده و درک کرده‌اند و در خودارزیابی سرآمدی سازمانی خود امتیاز پایین به آن داده‌اند. در پژوهش آنسمان (۲۰۲۰) نشان داده شده است که عواملی هم‌چون آموزش مدیران عالی و میانی و نیز نیازسنجی آموزشی از کارکنان باعث بهبود سرآمدی سازمانی خواهد شد.

از دیگر نتایج مهم پژوهش حاضر هم‌بستگی مثبت و معنی‌دار بین همه ابعاد «سرمایه فرهنگی» و «سرآمدی سازمانی» فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی بود. بُعد شناختی (۰/۸۶)، بُعد ارتباطی (۰/۷۵) و بُعد ساختاری (۰/۷۱) سرمایه فرهنگی به ترتیب بیش‌ترین هم‌بستگی را با سرآمدی سازمانی در فرماندهی مرزبانی استان آذربایجان غربی داشتند. به‌طور کلی رابطه مثبت و معنی‌داری ($F=0/79$) بین سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی مشاهده شد. نتایج مدل رگرسیون خطی چندگانه نشان داد که ۶۱/۱ درصد از کل تغییرات سرآمدی سازمانی در فرماندهی مرزبانی آذربایجان غربی وابسته به ابعاد مختلف سرمایه فرهنگی است، به‌عبارت‌دیگر، مجموعه متغیرهای پیش‌بین، بیش از نیمی از واریانس متغیر ملاک را پیش‌بینی می‌کنند. مطابق نتایج، تأثیر رگرسیونی بُعد شناختی، بُعد ساختاری، بُعد ارتباطی و به‌طور کلی سرمایه فرهنگی بر سرآمدی سازمانی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی، معنی‌دار بود. بر همین اساس، «بُعد شناختی» با ضریب رگرسیونی ۰/۸۱۲، سرمایه فرهنگی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۳، «بُعد ارتباطی» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۹۴ و «بُعد ساختاری» با ضریب رگرسیونی ۰/۶۳۳ به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر «سرآمدی سازمانی» داشته‌اند.

هم‌سو با نتایج پژوهش حاضر، پژوهش‌گران دیگر، سریراما، جور و ردی (۲۰۲۰) نشان دادند که بین سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد به‌نحوی که با افزایش سرمایه فرهنگی، سرآمدی سازمان ارتقاء و بهبود می‌یابد. سازگیل و همکاران (۲۰۲۱) در بررسی مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی اثرگذار بر عملکرد شرکت‌های آمریکایی، مؤلفه‌های سرمایه شناختی، مشارکت فرهنگی، مهارت‌های اجتماعی و افزایش تعاملات اجتماعی را به‌ترتیب مهم‌ترین عناصر مؤثر بر بهبود عملکرد و ارتقای کیفیت شرکت‌ها معرفی کرده‌اند. سانکاران (۲۰۰۸) اظهار داشت که سرمایه فرهنگی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، که با خلق اعتماد، مشارکت، هنجارها و باورهای فرهنگی موجب تحقق اهداف به‌طور اثربخش می‌شود و سبب دستیابی سازمان به سرآمدی در ارائه خدمات می‌شود.

با توجه به این‌که چالش عمده فراروی سازمان‌ها، عدم استفاده از دارایی‌های ناملموس و عدم بهره‌گیری از سرمایه فرهنگی سازمان است و براساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر، ضروری به‌نظر می‌رسد که به سرمایه فرهنگی سازمان و به‌ویژه بُعد شناختی آن به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر سرآمدی سازمان توجه شود. از این‌رو مسئولین فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی می‌توانند با تلاش در جهت افزایش آگاهی اجتماعی کارکنان، اعتمادسازی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، افزایش مشارکت فرهنگی، تقویت هنجارها و ارزش‌ها، تلاش در راستای حاکمیت قانون منعطف و طراحی ارتباطات جامعه‌محور در ناجا، زمینه‌های تقویت و توسعه سرمایه فرهنگی را بیش‌ازپیش فراهم کرده و بدین‌وسیله گام‌های سودمندی در راستای سرآمد شدن هرچه بیش‌تر سازمان فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی بردارند. بدیهی است اگر مسئولین فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی در جهت اعتمادسازی، اهمیت بخشی به هنجارها، ترغیب همکاری و تعاملات بین کارکنان و تلاش در جهت ایجاد هویت سازمانی مبتنی بر جامعه‌محوری و اهمیت دادن به نگرش‌های برون‌سازمانی، اقدام جدی کنند. در حقیقت پایه‌ای مستحکم برای ایجاد سرمایه فرهنگی در سازمان خود به‌وجود

خواهند آورد. مدیران و فرماندهان مرزبانی آذربایجان غربی می‌توانند با ایجاد جوی مملو از ایجاد انگیزه تعاملات درون‌سازمانی، ارتقای اعتماد برون‌سازمانی، تقویت روحیه اجتماعی، افزایش انسجام و یکپارچگی سازمانی و تشکیل و تقویت شبکه‌های اجتماعی و ارتباطات غیررسمی، گام‌های استواری جهت سرآمدی این سازمان و ارتقای کیفیت آن بردارند.

به‌طور کلی بر اساس نتایج پژوهش حاضر، سطح «سرمایه فرهنگی» و «سرآمدی سازمانی» در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی به ترتیب «متوسط» و «ضعیف» ارزیابی شد. نتایج پژوهش هم‌چنین حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین همه ابعاد سرمایه فرهنگی و سرآمدی سازمانی در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی بود. علاوه‌بر این، ابعاد «شناختی»، «ارتباطی» و «ساختاری» سرمایه فرهنگی به ترتیب بیش‌ترین نقش را در پیش‌بینی سرآمدی سازمانی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی داشتند.

در پژوهش حاضر، سطح سرمایه فرهنگی فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی، متوسط ارزیابی شد افزایش اعتماد، مشارکت و مهارت‌های اجتماعی، حمایت از مردم در برابر ارادل و اوباش، همکاری در برگزاری مسابقات ورزشی با هدف شادی بخشی، ارتقای احساس امنیت، ترغیب کارکنان به تعامل اجتماعی مطلوب با مردم، استفاده از گروه‌های مردمی در برقراری نظم و امنیت عمومی از روش‌های افزایش سرمایه فرهنگی است. هم‌چنین به مسئولین فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی پیشنهاد می‌شود با دادن اجازه مشارکت به کارکنان در تدوین برنامه‌ها و اتخاذ تصمیمات، اهمیت‌بخشی به ارتباطات بین فردی و به نگرش‌های برون‌سازمانی 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 فرهنگی را در فرماندهی مرزبانی ناجا در استان آذربایجان غربی فراهم آورند. هم‌چنین برای توسعه سرمایه فرهنگی 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 است. هنجار اعتماد یک جزء اصلی سرمایه فرهنگی است. هنجار اعتماد، در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای سازمان است. اعتماد به‌ویژه زمانی مهم خواهد بود که روابط پیچیده باشد. هم‌چنین، افزایش پیوند متقابل در بین کارکنان مرزبانی و برقراری شبکه‌های اجتماعی نیز در ارتقای سرمایه فرهنگی مؤثر است.

پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به وجود رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه فرهنگی با سرآمدی سازمانی در مناطق مرزی استان آذربایجان غربی، پیشنهاد می‌شود تقویت سرمایه فرهنگی به‌عنوان یکی از اولویت‌های اساسی برای بالابردن کارایی کارکنان، از طریق پیشنهاد‌های زیر مدنظر مدیران مرزبانی نیروی انتظامی در استان آذربایجان غربی قرار گیرد:

۱- با توجه به این‌که ارزیابی نحوه عملکرد و اخلاق کارکنان در جامعه مورد مطالعه از طریق فرم‌های ارزیابی کارایی در سطح خوبی است، پیشنهاد می‌شود نتایج ارزیابی‌ها به شیوه‌ای صحیح و به‌موقع به کارکنان اعلام شود تا کارکنان به اصلاح نقاط ضعف خویش و هماهنگی بیشتر با سازمان پرداخته و در صورت نیاز به اصلاح و تغییر اخلاق و رفتار، کارکنان الگوهای جدید رفتار را با تمایل هرچه بیشتر بپذیرند و به این ترتیب امکان بهره‌برداری از قابلیت‌ها و قوه خلاق منابع انسانی فراهم شود.

۲- با توجه به این‌که کار گروهی در بین کارکنان مورد مطالعه در سطح خوبی بود، اعلام نتایج عملکرد گروهی به‌ویژه افتخارات و موفقیت‌های آن‌ها برای ارتقاء شرایط کار و فرهنگ سازمانی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است، زیرا اگر فرماندهان نیروی انتظامی، موفقیت‌های یک مجموعه را به‌خود یا گروهی خاص نسبت دهند ناخودآگاه کارکنان از مشارکت در امور دلسرد و به افرادی منفعل تبدیل خواهند شد در شرایطی هم که عملکرد کار گروهی مطلوب نباشد، می‌توان با اعلام آن در جلسات،

نشست‌ها و درخواست راه‌کار از کارکنان زیرمجموعه آن‌ها را به تفکر و یافتن نقاط ضعف و تبدیل آن به نقاط قوت و فرصت سوق داد.

۳- برای این‌که کارکنان عملکرد مطلوبی داشته باشند و امکان رشد اخلاق، اعتماد و مشارکت در کارکنان فراهم شود فرماندهان هر مجموعه باید انتظارات سازمانی خود را به‌وضوح برای آن‌ها توضیح دهند؛ بدیهی است وقتی که مدیر انتظارات سازمانی را توضیح دهد، کارکنان مسیر آینده کاری خود را با تعقل بیش‌تر تعیین خواهند کرد.

۴- یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها و نیازهای افسران و به‌خصوص درجه‌داران در سازمان احترام است. احترام به افراد موجب می‌شود که احساس مطلوب بودن در آن‌ها تقویت شود و ایجاد رابطه را تسهیل خواهد کرد، بدون وجود احترام کارکنان آسان‌ترین دستورات را دشوار می‌بینند. مدیران می‌توانند حتی با کوچک‌ترین و ساده‌ترین اعمال نظیر گوش دادن به سخنان آنان، شرکت در مراسم مربوط به کارکنان، توجه به مشکلات آن‌ها و تلاش برای رفع این مشکلات به کارکنان خود احترام بگذارند.

۵- با ترویج فرهنگ خودیادگیری از طریق فراهم کردن فرصت مطالعه و در اختیار گذاشتن کتاب‌ها و مجلات علمی و منابع معتبر می‌توان سطح دانش، بینش و مهارت‌ها را در افسران و درجه‌داران و در نتیجه سرمایه فرهنگی را در سازمان ارتقاء داد.

۶- برای تقویت احساس اعتماد و ایجاد علاقه به سازمان باید اطلاعات حساس و مرتبط با عملکرد سازمان را با رعایت نکات حفاظتی در اختیار کارکنان گذاشت. اگر اطلاعات واقعی (چه خوب و چه بد) در اختیار آن‌ها قرار گیرد، با استفاده از آن شروع به تعیین اهداف چالش برانگیز می‌کنند، به تدریج با افزایش اعتقاد کارکنان به‌درستی و اصالت اطلاعات تمایل آن‌ها به استفاده از دانایی و تجارب خود موجب بهبود شرایط و ارتقاء سرمایه فرهنگی در ناجا می‌شود.

منابع

- آیباغی اصفهانی، سعید؛ سبک‌رو، مهدی؛ برزگرلو، مهین و واعظی، محمد مهدی (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه فرهنگی بر سلامت سازمانی در سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۲)، صص ۱۹۹-۲۲۰. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/issue_8346_8601.html
- احسانی فر، محمد، گرجی، علی و سیاه‌چشم، مهری (۱۳۹۸). تأثیر حمایت سازمانی بر عملکرد نوآورانه با نقش میانجی سرمایه اجتماعی کارکنان معاونت‌آمداد و پشتیبانی. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۴(۵۲)، صص ۱۰۹-۱۳۶. قابل بازیابی از:
http://harold.jrl.police.ir/article_91773.html
- احمدی، علی‌اکبر؛ فراهانی بهمنی چوبستی، ابوالفضل؛ شهبازی، مهدی (۱۳۹۷). نقش سرمایه اجتماعی بر بهبود مدیریت استعدادها در سازمان تربیت بدنی، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۳، صص ۲۶۰-۲۳۷. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/JournalList.aspx?ID=7098>
- 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، صص ۲۹-۴۰. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/article_60665.html
- بیرو، آلن (۱۳۹۵). منابع تئوری و طراحی سازمان. علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، مترجمان. تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- پاتنام، رابرت (۱۳۹۴). دموکراسی و سنت‌های مدنی. محمدتقی دلفروز، مترجم. تهران: دفتر مطالعات سیاسی وزارت کشور.
- 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، صص ۵۷-۸۳. قابل بازیابی از:
<http://zanjan.jrl.police.ir>

- جاماسبی، نوین (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان بیمارستان رازی رشت). فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۱(۴۰)، صص ۱۰۸-۸۳. قابل بازیابی از:
<https://iranjournals.nlai.ir/handle/123456789/397667>
- خیرگو، منصور و سهیلی، حمیدرضا (۱۳۹۷). ترسیم الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵(۲)، صص ۳۳۶-۳۱۵. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/article_67499.html
- زارعی متین، حسن و ملایی، مصطفی (۱۳۹۳). بررسی وضعیت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان‌های اجرایی استان قم. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۱(۱)، صص ۱۳۷-۱۱۹. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/article_53281.html
- صابر، جعفر؛ سلیمان، محبوبه (۱۳۹۷). بررسی رابطه فضیلت سازمانی و سرمایه اجتماعی با سلامت معنوی کارکنان. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۳(۴۹)، صص ۱۳-۱. قابل بازیابی از:
http://journals.police.ir/article_91500.html
- صبوری، محسن (۱۳۹۶). جامعه‌شناسی سازمان‌ها. تهران: نشر شب تاب.
- عابسی، سعید؛ کرد، باقر (۱۳۹۴). توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های دولتی. یزد: نشر آفتاب.
- عابدینی، مریم؛ میرسپاسی، ناصر و حق‌شناس، فریده (۱۳۹۸). ارائه مدل توسعه منابع انسانی با رویکرد ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۷(۲۵)، صص ۵۴-۳۱. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=481001>
- فرهنگی، عباس (۱۳۹۴). ارتباطات انسانی. جلد اول. تهران: نشر خدمات فرهنگی رسا.
- فولادیان، احمد (۱۳۸۸). بررسی میزان سرمایه فرهنگی در بین سازمان‌های دولتی، فصلنامه تخصصی علم و تاریخ تمدن، شماره ۲۱، ۱۱۲-۸۷. قابل بازیابی از:
<http://tarikh.maaref.ac.ir>
- کینلاو، دنیس (۱۳۹۶). توانمندسازی منابع انسانی. مهدی ایران‌نژاد پاریزی و معصومعلی سلیمیان، مترجمان. تهران: نشر مدیران.

- محسنی فرد، غلامعلی؛ رضایی، غلامرضا؛ حسینی‌راد، سیدعلی (۱۳۹۲). رابطه سرمایه فرهنگی با سرمایه فکری و مدیریت دانش (مطالعه موردی: نیروی انتظامی استان آذربایجان غربی واحد ارسنجان)، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۳، صص ۱۵۴-۱۳۹. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=47316>
- محمدی، مجید (۱۳۹۴). توانمندسازی کارکنان. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- مطلق، معصومه؛ نوابخش، فرزاد؛ نقشی، فتاح (۱۳۹۱). بررسی جامعه شناختی رابطه سرمایه فرهنگی با رضایت شغلی (مطالعه موردی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه)، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، شماره ۳، صص ۹۷-۱۱۴. قابل بازیابی از:
https://jisds.srbiau.ac.ir/issue_1653_1674.html
- مطلبی ورکانی، ابوطالب؛ مظاهری، ساناز و عالی‌پور، علیرضا (۱۳۹۷). ترسیم مدل ساختاری برای تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان با تأکید بر نقش مدیریت دانش. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۵(۳)، صص ۴۳۲-۴۱۱. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/article_53270.html
- موسوی میرکلایی، سیدزمان (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی اداره پست استان مازندران). فصلنامه رهیافتی در مدیریت بازرگانی، ۱۱(۱)، صص ۸۳-۶۶. قابل بازیابی از:
<https://www.noormags.ir/view/en/articlepage/117010/182/text>
- مولوی، زینب؛ حسینی ابوعلی، معصومه و جعفری، سیدمحمدباقر (۱۳۹۶). ارتقای اعتماد عمومی شهروندان: بررسی نقش حکمرانی خوب و خدمات دولت الکترونیکی. فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، ۴(۴)، صص ۵۹۴-۵۷۱. قابل بازیابی از:
https://jscm.ut.ac.ir/article_65023.html
- ناظم، فتاح و مطلبی، آزاده (۱۳۹۰). ارائه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱، ۴۹-۲۹. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=188936>

- نصرآبادی، محمدطاهر (۱۳۹۶). بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان. (مطالعه موردی: اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان ایلام). قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=190526>
- نیازی، محسن (۱۳۹۵). انسجام اجتماعی و مشارکت شهروندان. تهران: نشر آگاه.
- هنری، حبیب (۱۳۹۹). طراحی مدل معادلات ساختاری سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان‌های ورزشی، پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، شماره ۱، صص ۱۰۵-۸۵. قابل بازیابی از:
https://journals.basu.ac.ir/article_29.html
- یارمحمدیان، محمدحسین؛ شفیع‌پورمطلق، فرهاد و فولادوند، مریم (۱۳۹۲). رابطه بین عدالت سازمانی، رضایت شغلی، اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با خود ارزیابی از سرآمدی سازمانی به‌منظور ارائه یک مدل پیش‌بین (مطالعه موردی اساتید دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه چهار کشور)، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱، صص ۱-۱۸. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=193590>
- Ansmann, L., Hower, K. I., Wirtz, M. A., Kowalski, C., Ernstmann, N., McKee, L., & Pfaff, H. (2020). Measuring social capital of healthcare organizations reported by employees for creating positive workplaces - validation of the SOCAPO-E instrument. *BMC Health Services Research Journal*, 20, pp. 272-282.
- 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, pp.1-22.
- Coleman, J. (2009) Social Capital in the creation of human capital, *American Journal of Sociology*, 94, pp.95-120.
- Conti, A.T. (2007). A history and review of the European quality award model, *The TQM Magazine*, 19 (2), pp.112-123.
- Engbers, T. A., Thompson, M. F., & Slaper, T. F. (2017). Theory and Measurement in Social Capital Research. *Social Indicators Research Journal*, 132(2), pp.537-558.
- Li, Y., Ye, F., & Sheu, C. (2014). Social capital, information sharing and performance Evidence from China. *International Journal of Operations & Production Management*, 11, pp. 1440-2641

- 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. & Beverly, B.T. (2006). The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement. *Journal of Operations Management*, 25(2), pp. 528-545.
- Maslow, D., & Mazaletskaya, A., Steed, C. (2006). *A Journey towards Excellence: A University Case Study*. Retrieved from: <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). pp. 33-41.
- Ozkan, T., & Kucukusta, D. (2007). "Relationship between Organizational Commitment and EFQM Business Excellence Model: A Study on Turkish Quality Award Winners", *Total Quality Management*, 18(10), pp.1083-1096.
- Putnam, R. (2003). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. Simon and Schuster, New York.
- Robbins, T.L., Crino, M.D., Fredendall, L.D. (2012), An integrative model of the empowerment process, *Human Resource management*, 12(1), pp. 419-443.
- Scholl, W. & Deshler, & Reinbeck, J. A. (2016). Introduction to business, Ally & Bacon, USA, 15(3), pp. 213-245.
- Sadeghi, M., & Bahamiriyani, M. (2015). Study the Relationship between Social Capital of Organization and Empowering Staff of Universities: A Case Study of Applied Science Centers of Kermanshah. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 4(2), 139-146.
- Saz-Gil, I., Bretos, I., & Díaz-Foncea, M. (2021). Cooperatives and Social Capital: A Narrative Literature Review and Directions for Future Research. *Journal of Sustainability*, 13, pp.1-18.

- Srirama, M. V., Iyer, P. P., & Reddy, H. (2020). Dimensions of social capital and learning culture: a case of an IT organization. *The Learning Organization Journal*, 27(4), pp.337-349.
- Sankaran, K. (2008). Social Capital and Outcomes. *International Journal of Management and Decision Making*, 9(5).
- Tari, JJ. & Espinosa, SJ. (2007). EFQM model self-assessment using a questionnaire university administrative approach in services. *The TQM Magazine*, 19(6), pp.604-616.
- 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, 23.