

ارزیابی میزان پیش بینی آوای سازمانی توسط سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

نسرین حیدری سورشجانی^۱، علی اکبر شریفی^۲

^۱ کارشناسی ارشد، مدرس گروه علوم تربیتی دانشگاه پیام نور، ایران

^۲ استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، ایران

نام نویسنده مسئول:

نسرین حیدری سورشجانی

چکیده

سرمایه اجتماعی پیوند دهنده اجزا یک جامعه است که عوامل مختلف سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. این پژوهش با هدف ارزیابی ارتباط سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سال ۹۶-۹۵ انجام پذیرفت. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی می باشد جامعه آماری این پژوهش، شامل کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه بود. جامعه آماری شامل ۳۵۰ نفر بودند. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول گرجسی و مورگان به تعداد ۱۸۶ نفر برآورد شد، که نمونه ها به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری پژوهش شامل: پرسشنامه ی استاندارد سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۷) و آوای سازمانی کاتارین هامس (۲۰۱۲) با مقیاس لیکرت ۵ درجه ای بود. روایی پرسشنامه توسط اعضای هیأت علمی گروه مدیریت و کارآفرینی دانشگاه رازی مورد تأیید قرار گرفت. به منظور سنجش پایایی ابزارهای اندازه گیری پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی به ترتیب ۰/۹۶ و ۰/۹۵ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS v.21 انجام پذیرفت. نتایج نشان داد که در سطح خطای ۵ درصد بین سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد ($P \leq 0/001$, $r = 0/715$). همچنین براساس مدل رگرسیون سرمایه اجتماعی تأثیر معنی داری بر روی آوای سازمانی دارد و سرمایه اجتماعی می تواند آوای سازمانی را پیش بینی کند ($R^2 = 0/51$). با توجه به نتایج این مطالعه مبتنی بر پیش بینی پذیری آوای سازمانی توسط سرمایه اجتماعی، استفاده از راهکارهای تقویت سرمایه اجتماعی پیشنهاد می گردد.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، آوای سازمانی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

مقدمه

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کردند، در حالی که در عصر حاضر به سرمایه اجتماعی برای توسعه، بیشتر نیازمندیم (۱). سرمایه اجتماعی^۱، بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت و بهبود عملکرد سازمان قلمداد می‌شود (۲).

ارتباطات بر عملکرد مدیران متمرکز می‌شود. اغلب مدیران بیش از ۷۵ درصد از زمان کاری خود را به برقراری ارتباطات اختصاص می‌دهند (۳) و میزان ارتباطاتی که افراد به منظور توسعه سهم دریافت اطلاعات در درون شبکه برقرار می‌کنند می‌تواند سبب ارتقای بعد ساختاری سرمایه اجتماعی گردد (۴).

گوش سپردن به آوای کارکنان برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای یافته است چرا که از یک طرف ایده‌ها و نظرات کارکنان می‌تواند راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات سازمانی و از طرف دیگر منعکس‌کننده علایق و خواسته‌های آن‌ها به مدیریت سازمان باشد (۵). آوای سازمانی^۲ زمانی صورت می‌گیرد که نگرش مدیریت سازمان به کارکنان مثبت باشد، کارکنان تمایل بیشتری به ابراز نظرات و پیشنهادهای خود نشان می‌دهند که در نتیجه مدیران هنگام برخورداری از پیشنهادهای سازنده‌ی کارکنان، بازخوردهای مثبت بیشتری به آن‌ها خواهند داد که این امر منجر به افزایش ارائه‌ی آراء خواهد شد (۶). یکی از عوامل مهم در کاهش آوای سازمانی وجود رفتارهای سیاسی در سازمان است، اگر مدیران بتوانند رفتارهای سیاسی را از سازمان خود دور کنند می‌توانند فضایی را به وجود بیاورند که در آن کارکنان بتوانند با آرامش و بدون ترس نظراتشان را مطرح کنند و سازمان را در راستای نیل به اهداف سازمانی یاری کنند (۷).

صاحب‌نظران عوامل فردی، سازمانی و اجتماعی را در بیان نظرات کارکنان و مشارکت آن‌ها در بروز آوای سازمانی مؤثر می‌دانند (۸). در صورتی که کارکنان احساس کنند مدیران سازمان از شنیدن پیشنهادهای مفید آن‌ها خوشحال خواهند شد، نسبت به سازمان احساس تعهد بیشتری می‌کنند و برای موفقیت سازمان تلاش بیشتری از خود نشان می‌دهند. اما اگر کارکنان احساس کنند از نظراتشان استقبال نمی‌شود و در صورت بازگو کردن عقایدشان، علیه آن‌ها سوگیری می‌شود، ترجیح می‌دهند حالت تدافعی گرفته و موضع سکوت اختیار کنند (۹). یکی از مشکلات عمده‌ی سازمان‌ها و به خصوص بخش‌های منابع انسانی، تمایل نداشتن کارکنان به مشارکت در بحث‌های سازمانی است. هرچه تعداد کارکنان ساکت در سازمان بیشتر باشد، انتظار می‌رود زمینه‌ی خلاقیت، نوآوری و بهره‌وری سازمان کاهش یابد (۱۰). موضوع سکوت سازمانی و ایجادکردن جوی مناسب برای آوای سازمانی و یافتن راه‌های رفع سکوت از اهمیت شایانی در مباحث سازمانی معاصر برخوردار بوده و توجه جدی مدیران سازمان را می‌طلبد (۱۱).

برخی از پژوهشگران آوا را به صورت فرصتی برای بیان دیدگاه‌ها به تصمیم‌گیرندگان تعریف نموده در حالی که برخی دیگر آن را منحصرأ واکنشی به نارضایتی شغلی دانسته‌اند (۱۲). سه نوع آوا شامل آوای نوع‌دوستانه بر اساس انگیزه دیگرخواهی، آوای تدافعی بر اساس انگیزه خودحمایتی و آوای مطیع بر اساس تسلیم و رضایت دادن به شرایط موجود وجود دارد (۱۳).

مطالعات بسیاری در این باب وجود دارد، از جمله پژوهش اردلان و قنبری (۱۳۹۴) که نقش رهبری تحول در بروز آوای سازمانی با تحلیل نقش واسطه‌ای فناوری اطلاعات و ارتباطات را ارزیابی کردند. یافته‌ها نشان داد که رهبری تحول آفرین بر آوای سازمانی و فناوری اطلاعات معنادار است ($p < 0.005$) (۱۴). عباس زاده و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر ظرفیت انطباق‌پذیری سازمانی پرداختند. نتایج به دست آمده نشان داد که میانگین ظرفیت انطباق‌پذیری کارمندان دانشگاه (۹۲/۸۶) در حد متوسط به بالا بوده و به ترتیب اثرات ابعاد سرمایه اجتماعی بر متغیر وابسته معنی‌دار بوده و متغیر سرمایه اجتماعی توانسته است ۵۵ درصد تغییرات ظرفیت انطباق‌پذیری را تعیین نمایند (۱۵). نقشبندی (۱۳۹۴) نشان داد کمبود سرمایه و وجود بیش از حد رفتارهای سیاسی سازمان بر رفتار کارکنان تأثیرگذار است به گونه‌ای که کاهش سرمایه اجتماعی و افزایش رفتارهای سیاسی می‌تواند کارکنان را به سمت جو سکوت هدایت کند (۱۶). بررسی نقوی مقدم (۱۳۹۲) به این نکته اشاره داشت که تدابیر مدیریتی مناسب می‌تواند زمینه بروز جامعه چندآوایی را مهیا سازد (۸). دوستار و اسماعیل‌زاده (۱۳۹۲) به بررسی عدالت سازمانی و تأثیر آن بر آوای عملکرد سازمانی پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که هر سه بعد عدالت بر آوای نوع‌دوستانه تأثیرگذار است اما تأثیر آن بر آوای مطیع و آوای تدافعی معنادار نیست. همچنین هر سه نوع عدالت سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است (۵). بررسی ابیلی و خلیلی (۱۳۹۱) بین سرمایه اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش رابطه مستقیم مثبت گزارش کرد. به عبارت دیگر وجود سرمایه اجتماعی در هر سازمانی منجر به تسهیل و تسریع مدیریت دانش می‌شود و تمایل به تسهیم و به‌کارگیری دانش را در افراد سازمان افزایش دهد (۱۷). پژوهش فارسی^۳ (۲۰۱۳) حاکی از آن است هنگامی که کارکنان با یکدیگر همکاری

1. Social Capital

2. Organizational voice

3 Farsi

می‌کنند و می‌توانند ایده‌ها، اطلاعات و دانش خود را با هم به اشتراک بگذارند، خلاقیت در سازمان ایجاد خواهد شد (۱۸). از نظر تاکئوچی^۱ و همکاران (۲۰۱۲) ابعاد مختلف عدالت سازمانی از عوامل مهم زمینه‌ساز بروز رفتار آوا در کارکنان می‌باشد. که به دلیل این‌که رفتار آوا به طور بالقوه مخاطره آمیز است کارکنانی که عدالت مراوده‌ای بالاتری را احساس می‌کنند با احتمال بیشتری رفتار آوا را بروز خواهند داد زیرا احساس عدم اطمینان کمتری را در مواجهه با سرپرستان خود دریافت می‌کنند (۱۹). کمیس و مارکز^۲ (۲۰۱۱) دریافتند که سرمایه اجتماعی ریسک پذیری را در توسعه کارهای جدید ترویج می‌دهد، از طریق اعتماد و ثبات در کارکنان، احساس امنیت و پذیرش چالش‌های جدید را به وجود می‌آورد و به آنها اجازه ارائه پیشنهاد می‌دهد (۲۰). سهیتگلو و زهیر^۳ (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که رابطه معنادار منفی بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان و رابطه مثبت معناداری بین سکوت نوع دوستانه و عملکرد کارکنان وجود دارد و از طرفی هیچ رابطه معناداری بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان وجود ندارد (۲۱). نتایج دترت و بوریس^۴ (۲۰۰۷) نشان داد سطح عملکرد کارکنان رابطه مثبتی با تداوم ابراز عقاید از سوی آنها دارد و کارکنانی که عملکرد بهتری دارند، سخن‌گویی یا ابراز عقیده را یکی از مسئولیت‌های شغلی خود می‌دانند (۲۲). پژوهش مرلو^۵ و همکاران (۲۰۰۶) رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و خلاقیت سازمانی را بررسی کرد، نتایج نشان داد سه بعد سرمایه اجتماعی، مشتری مداری را افزایش می‌دهد (۲۳). تغییرات فراگیر نیازهای رو به رشد به اطلاعات و آموزش، نیازهای ضروری به نوآوری و خلاقیت، پیشرفت مدام، تغییر به سوی طراحی سازمانی مسطح و منعطف، ارتباط تنگاتنگی بین سازمان و شبکه‌های مشتریان ایجاد می‌کند که توجه رهبران سازمان‌ها را نسبت به سرمایه اجتماعی، به منزله یک منبع ارزشمند جلب می‌کند (۲۴)، در حالی که یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی پایین بودن سطح سرمایه اجتماعی در بین کارکنان و مدیران است. در سازمان‌های ما بخصوص سازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و همه این‌ها باعث افزایش سکوت سازمانی و همچنین کاهش سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی می‌شود تا جایی که سکوت کردن همچنان استراتژی برتر در یک سازمان است (۲۵).

با توجه به این‌که دانشگاه‌های علوم پزشکی در امر آموزش و پژوهش علوم وابسته به سلامت افراد، از جایگاه ویژه و خطیری برخوردار هستند و موفقیت کارکنان این حوزه در انجام وظایف محوله، مستلزم وجود شرایط مساعد در بسیاری از جنبه‌ها از جمله، برخورداری از سرمایه اجتماعی و بروز به موقع آوای سازمانی است، لذا هدف پژوهش حاضر ارزیابی ارتباط سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه است و تعیین میزان پیش‌بینی آوای سازمانی توسط سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه خلاصه می‌شود.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر ماهیت کمی، از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل کارکنان شش دانشکده دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، به تعداد ۳۵۰ نفر بود که حجم نمونه آماری با استفاده از جدول گرجسی و مورگان، ۱۸۶ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی طبقه‌ای بود. جهت گردآوری داده‌های پژوهش (سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی)، از پرسشنامه‌های استاندارد "سرمایه اجتماعی سازمانی" ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) (۲۶) و پرسشنامه "آوای سازمانی" کاتارین هامس (۲۰۱۲) (۲۷) استفاده شد. ساختار پرسشنامه "سرمایه اجتماعی" ناهاپیت و گوشال از ۲۴ گویه تشکیل شد که شامل بعد شناختی: ۶ گویه، بعد ساختاری: ۶ گویه و بعد ارتباطی: ۱۲ گویه بود و پرسشنامه "آوای سازمانی" هامس (۲۰۱۲) شامل ۱۸ گویه بود که ۶ گویه تشویق، ۶ گویه ایمنی و ۶ گویه کارآمدی را در آزمودنی‌ها مورد سنجش قرار داد. امتیازبندی پرسشنامه‌ها با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت صورت گرفت که گزینه‌ها به صورت کاملاً مخالفم=۱، مخالفم=۲، نظری ندارم=۳، موافقم=۴ و کاملاً موافقم=۵ نمره‌گذاری شدند.

برای ارزیابی میزان پایایی پرسشنامه از روش تعیین آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه «سرمایه اجتماعی» ۰/۹۶ و برای «آوای سازمانی» ۰/۹۵ حاصل شد. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روایی محتوایی بررسی شد که از نظر محتوا، توسط اساتید و صاحب‌نظران مورد تأیید قرار گرفت. تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و با کمک نرم‌افزار SPSS v.21 و برای تأیید روایی محتوایی پژوهش از روش تحلیل عاملی تأییدی با کمک نرم‌افزار LISREL8.80 انجام شد. در این پژوهش به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری متغیرهای مکنون (سازه‌ها) پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی (CFA) با کمک استفاده شد. شاخص‌های برازندگی (جدول ۱) و مقدار t و شاخص‌های روایی و پایایی متغیرهای مکنون پژوهش (جدول ۲) پس از اصلاح مدل تحلیل عاملی تأییدی (CFA) در ادامه نمایش داده شده است.

¹ Takeuchi

² Camps and Marques

³ Sehitoğlu and Zehir

⁴ Detert & Burris

⁵ Merlo

جدول ۱ مقدار معیار و گزارش شده شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری پژوهش

شاخص‌ها	X ² /df	GFI	NNFI	IFI	CFI	RMSEA	RMR
مقدار معیار	< ۳	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	< ۰/۰۸	< ۰/۱۰
مقدار گزارش شده	۲/۴۸	۰/۹۶	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۵۷	۰/۰۴۳

جدول ۲ خلاصه اطلاعات مدل اندازه‌گیری پژوهش

سازه	شاخص	نماد	ضریب مسیر استاندارد	خطای استاندارد	t	AVE	CR
تشویق	OV1	۰/۹۰	۰/۱۹	۲۱/۴۹**			
آوای سازمانی (OV)	OV2	۰/۹۲	۰/۱۵	۳۰/۳۳**		۰/۸۹	۰/۹۰
کارآمدی	OV3	۰/۸۵	۰/۲۸	۲۵/۶۴**			
سرمایه اجتماعی (SC)	SC1	۰/۶۵	۰/۵۷	۱۳/۵۵**			
شناختی	SC2	۰/۷۳	۰/۴۷	۱۵/۴۲**		۰/۷۶	۰/۸۱
ارتباطی	SC3	۰/۹۱	۰/۱۷	۱۹/۴۶**			

** معنی‌داری در سطح خطای یک درصد

با توجه به مقدار گزارش شده شاخص‌های برازندگی جدول (۱) مشاهده می‌شود که داده‌ها از لحاظ آماری با ساختار عاملی و زیربنای نظری دو متغیر مکنون (سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی) پژوهش سازگاری دارند. بنابراین، مدل اندازه‌گیری متغیرهای مکنون (سازه‌ها) پژوهش برازش مناسبی دارند و این بیانگر همسو بودن شاخص‌ها با سازه‌های نظری پژوهش است. علاوه بر این، با توجه به نتایج ارائه شده در جدول (۲)؛ مشاهده می‌شود که مقدار t همه ضریب‌های مسیر بین شاخص‌ها و متغیرهای پنهان پژوهش بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشند و برای همه متغیرهای پنهان (سازه) پژوهش مقادیر شاخص‌های CR و AVE مقادیر بالا و مناسبی دارند. بنابراین، می‌توان اظهار کرد که تمامی شاخص‌های مورد استفاده برای سنجش متغیرهای پنهان (سازه‌ها) پژوهش، یعنی آوای سازمانی (OV)، سرمایه اجتماعی (SC) به درستی گزینش شده‌اند و روابی و پایایی آن‌ها نیز مورد تایید است.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد از مجموع ۱۸۶ آزمودنی، ۵۵/۴۱ درصد زن و ۴۴/۶۹ درصد مرد بودند. ۲۶/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان مجرد و ۷۳/۷ درصد متأهل بودند و ۱۱/۸ درصد از کارکنان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۳۹/۲ درصد دارای مدرک لیسانس، ۲۹ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و ۱۹/۹ درصد نیز دارای مدرک دکتری بودند. میانگین سرمایه اجتماعی در کارکنان علوم پزشکی در سطح بالاتر از متوسط (۳/۱۳ از ۵) به دست آمد به طوری که مؤلفه‌ی ساختاری سرمایه اجتماعی با میانگین ۳/۲۰، بالاترین میزان و مؤلفه‌ی شناختی سرمایه اجتماعی با میانگین ۳/۰۲، کم‌ترین میزان را در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه به خود اختصاص دادند.

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار آوای سازمانی و مؤلفه‌های آن در دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

مؤلفه‌های آوای سازمانی	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه	ضریب تغییرات
تشویق	۲/۹۷	۰/۷۹۵	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۲۶۷
ایمنی	۲/۸۴	۰/۹۰۵	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۳۱۸
کارآمدی	۳/۲۹	۰/۷۸۷	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۲۳۹
آوای سازمانی (کلی)	۳/۰۲	۰/۶۹۳	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۲۲۹

نتایج ارائه شده در جدول بالا نشان می‌دهد میانگین آوای سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه در سطح بالاتر از متوسط (۳/۰۲ از ۵) قرار دارد، که به تفکیک مؤلفه‌ی کارآمدی آوای سازمانی با میانگین ۳/۲۹، مؤلفه تشویق با میانگین ۲/۹۷ و مؤلفه ایمنی با میانگین ۲/۸۴، از مقدار بالاتر از متوسط برخوردار هستند.

براساس مقدار ضریب تغییرات، ایمنی، تشویق، کارآمدی و آوای سازمانی به ترتیب بیشترین میزان ضریب تغییرات را داشتند که می‌توان گفت آوای سازمانی مناسب‌ترین وضعیت را دارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی پیرسون به سرمایه اجتماعی با آوای سازمانی

سرمایه اجتماعی	تعداد	نوع ضریب	آوای سازمانی	
			ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
	۱۸۶	پیرسون	۰/۷۱۵	۰/۰۰۱

بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول شماره ۴، نتایج زیر حاصل شد:

✓ بین آوای سازمانی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد، یعنی این دو متغیر همبستگی معنی‌داری با یکدیگر دارند ($\alpha < ۰/۰۵$).

یافته‌های فوق با توجه به مقدار سطح معنی‌داری به دست‌آمده سرمایه اجتماعی، که نزدیک به صفر است و از سطح معنی‌داری استاندارد ($\alpha = ۰/۰۵$) کمتر می‌باشد، قابل استنباط است.

جدول ۵: ضرایب رگرسیونی برای پیش‌بینی متغیر آوای سازمانی بر اساس سرمایه اجتماعی

شاخص	SS	Df	MS	F	P	r	R ²	مدل
								رگرسیون
	۴۵/۳۱۴	۱	۴۵/۳۱۴	۱۹۱/۹۷	۰/۰۰۱	۰/۷۱۵	۰/۵۱۱	باقیمانده
	۴۳/۴۳۱	۱۸۴	۰/۲۳۶					

متغیر	شاخص	B	β	t	P	متغیر ملاک
						متغیر پیش‌بین
		۰/۷۰۲	۰/۷۱۵	۱۳/۸۵۶	۰/۰۰۱	

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود براساس نتایج بدست آمده میزان F مشاهده شده (۱۹۱/۹۷) معنادار است ($P < ۰/۰۰۱$) و ۵۱ درصد واریانس مربوط به آوای سازمانی به وسیله سرمایه اجتماعی پیش‌بینی می‌شود ($R^2 = ۰/۵۱$). ضریب رگرسیون سرمایه اجتماعی ($\beta = ۰/۷۱۵$) باتوجه به آماره t (۱۳/۸۵۶) نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی می‌تواند ۵۱ درصد از تغییرات مربوط به آوای سازمانی را پیش‌بینی کند. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی با بتای (۰/۷۱۵) توان پیش‌بینی آوای سازمانی را دارند و این بدان معنی است که تأثیر متغیر سرمایه اجتماعی بر آوای سازمانی معنی‌دار است به نحوی که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر آوای سازمانی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتیجه‌ی آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد ($\alpha < 0/05$)، این بدان معنا است که بین سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی ارتباط مستقیم وجود دارد که افزایش سرمایه اجتماعی باعث افزایش آوای سازمانی می‌شود. این یافته با مطالعات اردلان و قنبری، که رهبری تحول‌آفرین عامل مهم بروز آوای سازمانی است (۱۴)، دوستار و اسماعیل‌زاده، که هر سه بعد عدالت بر آوای نوع‌دوستانه و عملکرد شغلی تأثیرگذار است (۵)، نقوی‌مقدم، که تدابیر مدیریتی مناسب می‌تواند زمینه بروز جامعه چندآوایی را مهیا سازد (۸)، تاکئوچی و همکاران، که ابعاد مختلف عدالت سازمانی از عوامل مهم زمینه‌ساز بروز رفتار آوا در کارکنان می‌باشد (۱۹)، یانگ، که میزان ارتباطاتی که افراد به منظور توسعه سهم دریافت اطلاعات در درون شبکه برقرار می‌کنند می‌تواند سبب ارتقای سرمایه اجتماعی گردد (۴)، دترت و بوریس، که کارکنانی که عملکرد بهتری دارند، سخن‌گویی یا ابراز عقیده و نظرات خود را یکی از مسئولیت‌های شغلی خود می‌دانند و سطح عملکرد کارکنان رابطه مثبتی با تداوم ابراز عقاید از سوی آن‌ها دارد (۲۲) و همچنین مرلو و همکاران، که سه بعد سرمایه اجتماعی، مشتری‌مداری را افزایش می‌دهد (۲۳)، همسو می‌باشد. اما با این یافته از مطالعه‌ی دوستار و اسماعیل‌زاده، که تأثیر ابعاد عدالت بر آوای مطیع و آوای تدافعی معنادار نیست (۵)؛ مطابقت ندارد. با توجه به یافته‌های حاصل می‌توان به نقش مهم سرمایه اجتماعی در بروز آوای سازمانی اشاره کرد که با تقویت این سرمایه اجتماعی، شاهد افزایش آوا در سازمان دانشگاه علوم پزشکی خواهیم بود.

ضریب رگرسیون آوای سازمانی ($\beta = 0/715$) با توجه به آماره $t (13/856)$ نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی می‌تواند ۵۱ درصد از تغییرات مربوط به آوای سازمانی را پیش‌بینی کند. به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی با بتای ($0/715$) توان پیش‌بینی آوای سازمانی را دارند و این بدان معنی است که تأثیر متغیر سرمایه اجتماعی بر آوای سازمانی معنی‌دار است به نحوی که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر آوای سازمانی دارد. این نتایج با یافته‌های نقشبندی، که کمبود سرمایه اجتماعی و وجود بیش از حد رفتارهای سیاسی سازمانی بر روی رفتار کارکنان تأثیرگذار است (۱۶)، فانی، که یکی از عوامل مهم در کاهش آوای سازمانی وجود رفتارهای سیاسی در سازمان است (۷)، اردلان و قنبری (۱۴)، فارسی، که هنگامی که کارکنان با یکدیگر همکاری می‌کنند و می‌توانند ایده‌ها، اطلاعات و دانش خود را با هم به اشتراک بگذارند، خلاقیت در سازمان ایجاد خواهد شد (۱۸)، تاکئوچی و همکاران (۱۹)، کمپس و مارکز، که سرمایه اجتماعی ریسک‌پذیری را در توسعه کارهای جدید ترویج می‌دهد، از طریق اعتماد و ثبات در کارکنان، احساس امنیت و پذیرش چالش‌های جدید را به وجود می‌آورد و به آنها اجازه ارائه پیشنهاد می‌دهد (۲۰)، دترت و بوریس (۲۲)، مرلو و همکاران (۲۳)، سهیتگلو و زهیر، که رابطه معنادار منفی بین سکوت تدافعی و عملکرد کارکنان و رابطه مثبت معناداری بین سکوت نوع‌دوستانه و عملکرد کارکنان وجود دارد و از طرفی هیچ رابطه معناداری بین سکوت مطیع و عملکرد کارکنان وجود ندارد (۲۱)، هم‌راستا است.

یافته‌ها نشان داد بین سرمایه اجتماعی و آوای سازمانی ارتباط مستقیم وجود دارد که افزایش سرمایه اجتماعی می‌تواند باعث افزایش آوای سازمانی شود. با توجه به نتایج پیش‌بینی‌پذیری آوای سازمانی توسط سرمایه اجتماعی، استفاده از راهکارهای تقویت سرمایه اجتماعی پیشنهاد می‌شود. تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد برای بروز آوا در سازمان، مدیران زمینه آموزش ارتباطات اثربخش و همچنین به وجود آوردن ایجاد احساس تشریک مساعی و نوع‌دوستی کارکنان را فراهم کنند تا پرسنل بتوانند به راحتی به بیان راه‌حلهایی برای تغییر، به منظور سود رساندن به سازمان ارائه دهند. توصیه می‌شود مدیران به تقویت روابط غیررسمی بین پرسنل و همسو نمودن اهداف آن‌ها با اهداف دانشگاه بپردازند. مدیران دانشکده‌ها جلساتی با حضور کارکنان برگزار کنند و در این جلسات نظرات آن‌ها را خواسته و این ذهنیت را در آنان ایجاد کنند که نقش مهمی در سازمان دارند و همچنین توجه به طرحی فیزیکی در دانشگاه، به گونه‌ای که تعاملات بین واحدها و کارکنان را مشکل نسازد، تا تعامل در میان مرزهای رسمی سازمان آسان‌تر شود، پیشنهاد می‌شود. امکان دستیابی کارکنان واحدهای مختلف و مدیران سطوح عملیاتی و میانی سازمان به اطلاعات و به‌روزرسانی سیستم‌های اطلاعاتی سازمان و متناسب نمودن آن‌ها با نیازهای اطلاعاتی کارکنان پست‌های مختلف، کاربرد تکنیک‌های افزایش خلاقیت همچون بارش مغزی، تلفیق نامتجانس‌ها، تکنیک گروه‌های اسمی، برگزاری اتاق‌های همفکری بر مبنای تکنیک‌های یاد شده جهت بهره‌گیری بیشتر از نظرها و ایده‌های کارکنان، ایجاد انگیزه و اشتیاق برای آن‌ها جهت ارائه نظرات و پیشنهادها، نوآورانه در راستای موفقیت دانشگاه با مشخص و روشن نمودن رسالت، اهداف و چشم‌انداز دانشگاه برای کارکنان از دیگر اقدامات اثربخش مدیران برای افزایش آوای سازمانی است، که قویاً توصیه می‌شوند.

منابع و مراجع

- [1] Zayari k, Tavousian A, Salmani M, Rezaei H(2014) Estimation and ranking of sites with an emphasis on social capital components (case study: the city of Abarkuh). *Journal Management System*.;5(18):59-76.
- [2] Ahmadi AA, Feizabadi H(2011) Investigating Social capital and effect of that on the organization improvement (Case study: Staff Organizations of Tehran municipality). *Journal of public Administration*. 3(6):35-88.
- [3] Carriere J, Bourque C (2009) The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*. 14(1):29-49.
- [4] Koh TY, Rowlinson S(2012) Relational approach in managing construction project safety: a social capital perspective. *Accident Analysis & Prevention*. 48:134-44.
- [5] Dustar M, Esmailzadeh M(2014) Organizational Justice and its Effects on Employees Voice and Performance. *Managment Studies in Development & Evolution*. 23(72):143-63.
- [6] Alvani S, Vaezi R, Honarmand RA (2016) study on the role of positive organizational behavior in reducing of Organizational silence. *Managment studies in development & Evolutio* ;24(79):1-26.
- [7] Fani A, Sheikhejad F, Danaee-fard H, Hasanzadeh A.(2014) Investigating the Moderating Effects of Political skill and Political will on the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Political Behavior Case study: Water Industry of Iran. *Managment Research in Iran*. 18(1):193-221.
- [8] Naghavimogham A, Fahima M (2013) Polyphonic comparative study of behavior in organizations (The case of Sepah Bank). *Sepah Bank*. (144):39-43.
- [9] Morrison EW, Milliken FJ(2000) Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management review*. 25(4):706-25.
- [10] Salavaty A, Yarahmadi Y, Sayedhashemi S(2014) Effective communication and organizational silence in banking network (Case study: Sanandaj city). *Journal of Public Administration*. 6(3):523-42.
- [11] Marzooghi RA, Heidari M, Keshavarzi F, Heidari E(2015) Investigating the role of organizational silence in explaining the relationship between students trust and Educational satisfaction. *Journal of Medical Education Development*;8(18):102-14.
- [12] Liu W, Zhu R, Yang Y.(2010) I warn you because I like you: Voice behavior, employee identifications, and transformational leadership. *The Leadership Quarterly*;21(1):189-202.
- [13] Brinsfield CT, Edwards MS, Greenberg J.(2009)Voice and silence in organizations: Historical review and current conceptualizations. *Voice and silence in organizations*:1.
- [14] Ardalan MR, Ghanbari S, Mohammadi MF(. 2015) Evaluation the role of transformational leadership In the incidence of organizational Sounds. *IT Management Studies*;3(11):1-24.
- [15] Abaszadeh M, Boudaghi A, Hassanpoor M, Hosseini S(2015) The Impact of Organizational Social Capital on Organizational Adaptability Capacity. *Organizational Behavior studies Quarterly*. 4(3):146-74.
- [16] Naghshbandi R(2015) Impact of Social Capital and perceived organizational politics on organizational silence Sport and Youth offices West Iran. Kermanshah: Razi university.
- [17] Ebili K, Zare khalili M(2012) The relationship between organizational social capital and knowledge management in an insurance company public. *IRC*;28(2):129-52.
- [18] Farsi JY, Rezazadeh A, Najmabadi AD(2013) Social capital and organizational innovation: the mediating effect of entrepreneurial orientation. *Journal of Community Positive Practices*;13(2).
- [19] Takeuchi R, Chen Z, Cheung SY(2012) Applying uncertainty management theory to employee voice behavior: An integrative investigation. *Personnel Psychology*;65(2):283-323.
- [20] Camps Martin S, Marquès i Gou P(2011) Social capital and innovation: exploring intra-organizational differences. © UAM-Accenture Working Papers, 2011, núm 07, 39 p.

- [21] Şehitoğlu Y, Zehir C(2010) The Analysis of Employee Performance in the Context of Employee Silence and Organizational Citizenship Behavior in Turkish Public Institutions. *Todaie's Review of Public Administration*. 4(4):95-120.
- [22] Detert JR, Burris ER(2007) Leadership behavior and employee voice: Is the door really open? *Academy of Management Journal*;50(4):869-84.
- [23] Merlo O, Bell SJ, Mengüç B, Whitwell GJ(2006) Social capital, customer service orientation and creativity in retail stores. *Journal of Business Research*;59(12):1214-21.
- [24] Rasouli R(2014) The Relationship between individuals sensitivity to organizational justice and their social capital. *Social Cognition*;2(4):111-24.
- [25] Zareematin H, Taheri F, Sayyar A(2012) Organizational silence: concepts, antecedents, and consequences. *Iranian journal of management science*;6(21):77-104.
- [26] Nahapiet J, Ghoshal S (1998) Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*;23(2):242-66.
- [27] Hames K(2012)Employees' voice climate perceptions and perceived importance of voice behaviour: links with important work-related outcomes: Murdoch University.
- [28] Bordbar G, Zarei M(2014) A Study of the Impact of Organizational Social Capital on the Improvement of Knowledge Management in Yazd's Welfare Organization. *jas*;24(4):227-44.