

تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی

علی اکبر امین بیدختی^۱

سکینه جعفری^۲

نصراله نوروزی^۳

معصومه خسروی نیا^۴

تاریخ دریافت: ۹۱/۳/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۱۶

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه گرگان بوده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری بوده است. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه دانشجویان دانشگاه گرگان در سال تحصیلی ۹۱-۹۲ و روش نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری خوشه‌ای بوده است. به همین منظور از بین دانشجویان دانشگاه مذکور، نمونه‌ای به حجم ۲۴۹ نفر انتخاب گردید. ابزار مورد استفاده در این پژوهش مقیاس سرمایه اجتماعی و رضایت تحصیلی دانشجویان بود، که پس از محاسبه روایی و پایایی آن، بین نمونه توزیع و جمع‌آوری شد. داده‌ها توسط نرم افزارهای SPSS و Lisrel و با روش‌های آماری تی تک نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون و مدل تحلیل مسیر تحلیل گردیدند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که: (۱) دانشجویان سرمایه اجتماعی موجود در دانشگاه خود را پایین‌تر از سطح کفایت مطلوب (Q₃) و نیز سطح حداقل کفایت قابل قبول (Q₂) ارزیابی

۱. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه سمنان aliaminbeidokhti@yahoo.com

۲. نویسنده مسؤل. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان sjafari.105@Gmail.com

۳. دانشجوی دکتری برنامه‌ریزی درسی دانشگاه شیراز Sjafari.105@Gmail.com

۴. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان Nasrnorози@Gmail.com

نموده‌اند. ۲) میزان رضایت از تحصیل دانشجویان به طور معناداری پایین‌تر از سطح کفایت مطلوب (Q₃) و سطح حداقل کفایت قابل قبول (Q₂) می‌باشد. ۳) بین سرمایه اجتماعی و رضایت از تحصیل دانشجویان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ۴) سرمایه اجتماعی به طور مستقیم بر رضایت تحصیلی دانشجویان اثر ساختاری دارد.

واژه‌های کلیدی:

سرمایه اجتماعی، رضایت تحصیلی، دانشجویان



مقدمه و بیان مسأله

عصر حاضر، عصر تغییر و تحولات شدید و شتابنده نام گرفته است. سازمان‌های مختلف از جمله مؤسسات آموزشی نیز در مسیر تندباد این تغییرات و تحولات قرار گرفته‌اند. این سازمان‌ها می‌بایست برای دوام، بقا و توسعه خود، فلسفه و جودی خود را محقق سازند. سازمان‌ها از جمله مؤسسات آموزشی به عنوان سیستم‌های باز اجتماعی که با محیط زمینه‌ای و محیط تعاملی خود در تعامل فزاینده قرار گرفته‌اند، برای محقق ساختن اهداف مدنظر خویش ناچارند خود را با این تغییرات و تحولات پرشتاب و بی‌سابقه هم‌آهنگ نمایند و برای بقای معنادار در جهت سازواری (تغییر خود و محیط در جهت مطلوب) هر چه بیشتر گام بردارند (جعفری، ۱۳۹۱). همچنین، شرایط جدید و پیچیده محیط امروزی که با پیشرفت فناوری، روز به روز در حال دگرگونی و تغییر می‌باشد، منجر به دگرگونی بسیاری از مفاهیم از جمله مشتری و نقش آن در سازمان گردیده است. در چنین شرایطی آنچه برای سازمان از جمله دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ارزش می‌آفریند، ایجاد ارتباط پویا و مستمر با مشتریان از طریق پاسخ‌گویی به نیازها، خواسته‌ها و نظرات آنها می‌باشد (آستین^۱، ۱۹۹۳؛ جانسون، گاستاسون، اندرسون، لرویک و چو^۲، ۲۰۰۱).

بر این اساس شناخت و بهبود خط‌مشی کارآمد برای تضمین بقای سازمان، رفع کاستی‌ها و افزایش توان‌مندی‌ها و ارتقای کمی و کیفی خدمات با توجه به انتظارات مشتریان است (داورزنی، رازقندی، گل افروز و اکابری، ۱۳۸۹). در واقع زمانی که دانشجویان به دانشگاه می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها و تجربیات گذشته که روی هم انتظارات آنها از دانشگاه را تشکیل می‌دهد، با خود به همراه می‌آورند. عکس‌العمل و پاسخ‌هایی که دانشگاه در مقابل خواسته‌های آنها فراهم می‌آورد، تعیین‌کننده نگرش مثبت و منفی آنها نسبت به دانشگاه و میزان رضایت یا ناراضی‌تی آنان خواهد بود (ویلیم، بیولنز^۳، ۲۰۰۷). بر این اساس، اصلی‌ترین مأموریت دانشگاه‌ها، مؤسسات و مراکز آموزش عالی بعد از انتقال دانش و کمک به رشد و بهسازی همه جانبه

^۱. Astin

^۲. Jahnson, Gustufsson, Anderson, Lervik & Cha

^۳. Willem & Buelens

دانشجویان (جارویز^۱، ۲۰۰۷) توجه به خواسته‌ها و انتظارات آن‌ها می‌باشد. البته تحقق این امر، منوط به فراهم آوردن شبکه‌های گسترده از روابط مثبت و مشارکتی بین ذی‌نفعان آموزشی است که از آن به عنوان سرمایه اجتماعی یاد می‌شود.

سرمایه اجتماعی به عنوان ذخیره‌ای از حس اعتماد، همکاری و مشارکت در بین افراد یک گروه یا جامعه محسوب می‌شود که همانند یک نیروی ارتباطی مؤثر اجتماعی، اعضای یک گروه یا اجتماع را به هم متصل می‌کند و در عین حال نظیر یک مایع اجتماعی، مبادلات میان آنها را سریع، راحت و کم‌هزینه می‌نماید. مطالعات انجام شده پیرامون سرمایه اجتماعی نشان می‌دهد، سیستم‌ها یا گروه‌ها و جوامعی که از سرمایه اجتماعی بالایی برخوردار می‌باشند، نه تنها میزان تعهد و مسؤلیت‌پذیری، انعطاف‌پذیری، مدیریت مناسب کنش جمعی در آن‌ها، در سطح بالایی قرار دارد (بولینو، ویلیام و جیمز^۲، ۲۰۰۲)، بلکه کاهش فقر و توسعه اقتصادی (پوتنام^۳، ۲۰۰۰)، تسهیل مبادله و هماهنگی فعالیت‌ها (شجاعی باغینی، ۱۳۸۷)، توسعه میزان مشارکت و تعلق اجتماعی، پیشرفت تحصیلی و در نهایت تأمین رضایت تحصیلی دانشجویان (کلمن^۴، ۱۹۹۸، ازرایل، بایلیو و هرتلس^۵، ۲۰۰۰) را نیز به همراه دارد.

مضافاً، در کنار توجه به سرمایه اجتماعی، از جمله اقداماتی که به مراکز دانشگاهی در جهت تأمین رضایت تحصیلی دانشجویان یاری می‌رساند، گردآوری اطلاعاتی پیرامون رضایت تحصیلی دانشجویان می‌باشد، که از آن به عنوان یک پیامد (آستین، ۱۹۹۳؛ سندرز و چن^۶، ۱۹۹۶) یا ابزار طراحی شده جهت بهبود کیفیت تجارب دانشجویان (هاروی، پلیمر، مونوگیل^۷، ۱۹۹۷؛ آلدریج و رولی^۸، ۱۹۹۸) یاد می‌شود. بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته، رضایت تحصیلی دانشجویان هم به افزایش تعهد آن‌ها نسبت به یادگیری مستمر،

1. Jarvis

2. Bolino, William & James

3. Putnam

4. Coleman

5. Israe, Beaulieu & Hartless

6. Sanders & Chan

7. Harvey, Plimmer, Moon & Geall

8. Aldrige & Rowley

کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد تحصیلی آنها منجر می‌شود (واکر و شلتون^۱، ۲۰۱۰)؛ و هم از طریق تأثیرگذاری بر کیفیت و اثربخشی دانشگاه به ارائه تصویر مطلوبی از دانشگاه به محیط بیرونی در بین سایر رقبا و موفقیت‌های بعدی آن کمک می‌نماید (کریستین و لوز^۲، لوز^۲، ۲۰۰۶). بر این اساس مؤسسات آموزش عالی بایستی با دقت بیشتری به محیط پیرامون خود و نیازها و انتظارات در حال تغییر آن، از جمله نیازها، انتظارات و رضایت تحصیلی مشتریان خود (دانشجویان) توجه کنند تا بتوانند نقش بایسته خود را به نحو اثربخشی ایفا نمایند.

با این وجود، تأمین رضایت تحصیلی دانشجویان به عنوان مهم‌ترین ذی‌نفعان دانشگاه، به خودی خود و بدون وجود جو یا بستری مناسب جهت ارائه خدمات متناسب با انتظارات دانشجویان محقق نمی‌شود، بلکه این امر نیاز به بسترسازی مناسب دارد. سرمایه اجتماعی که شامل مجموعه‌ای از شبکه‌ها، هنجارها، ارزش‌ها و ادراکی است که همکاری درون و بین گروه‌ها را در جهت کسب منافع متقابل تسهیل می‌کند (بیدختی و نظری، ۱۳۸۸؛ کاظم‌زاده، ۱۳۸۹؛ منوریان، ۱۳۸۷)، از جمله عوامل بسترسازی است که منجر به ایجاد رفتارهای سازمانی پویا، تغییرپذیر و خلاق متناسب با تغییرات محیطی می‌گردد و وجود آن در محیط‌های آموزشی احتمالاً می‌تواند موجبات افزایش رضایت تحصیلی دانشجویان را فراهم آورد.

بر این اساس، آموزش عالی برای برخورداری از کیفیت بهتر، ساختارهای کارآمدتر و قابلیت‌های بیشتر برای گسترش یادگیری، ترویج دانش، توسعه پژوهش، تولید علم و ارتباط مؤثر با جامعه برای بهسازی مداوم فرایند آموزش دانشگاهی، توان‌مندسازی نیروی انسانی و خودنوسازی (سرکارآرانی، ۱۳۸۸)، نیازمند استفاده از قابلیت‌های سرمایه اجتماعی می‌باشد. بنابراین، ضروری است تا دانشگاه‌ها، مؤسسات و مراکز آموزش عالی با ایجاد جوی توأم با اعتماد و حمایت از فرایندهای منعطف و پویای یاددهی - یادگیری از طریق توسعه سرمایه اجتماعی جهت جلب رضایت دانشجویان و حفظ بقای خود در محیط تلاش کنند. لذا، در پژوهش حاضر تلاش بر آن بوده است تا ضمن سنجش میزان سرمایه

¹ Walker, Shelton & Schroder

² Christian & Loos

اجتماعی و رضایت تحصیلی دانشجویان، به تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی آنها و نیز میزان پیش‌بینی رضایت تحصیلی دانشجویان از طریق سرمایه اجتماعی آنها پرداخته شود. البته با توجه به اینکه کیفیت آموزش عالی به شدت متأثر از مجموعه عوامل و شرایط محیط درونی و بیرونی مراکز دانشگاهی می‌باشد، نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند چارچوب کلی برای مدیران و مسؤولان دانشگاهی به منظور تلاش جهت تأمین و تضمین رضایت تحصیلی دانشجویان از طریق بهبود برنامه‌های دانشگاهی، تغییر در برخی از سیاست‌های متمرکز و دست و پاگیر و توسعه شبکه‌های اجتماعی و ارتباطی را فراهم آورد.

مروری بر مبانی نظری و پژوهشی موضوع

سرمایه اجتماعی

بورديو^۱ (۱۹۸۳) و کلمن (۱۹۸۸، ۱۹۹۰) واژه سرمایه اجتماعی را برای آن دسته از روابط اجتماعی و هنجارهای اجتماعی که باعث بالا رفتن کارایی افراد و گروه‌ها می‌شوند وارد علوم اجتماعی کردند و سپس اندیشمندان دیگری مانند پوتنام (۱۹۹۵) و فوکویاما^۲ (۱۹۹۹) آن را در تبیین پدیده‌های گوناگون اجتماعی در سطح جامعه مورد استفاده استفاده قرار دادند (حقیقتیان، ربانی و کاظمی، ۱۳۸۷). سرمایه اجتماعی به عنوان پدیده‌ای مدیریتی دارای ویژگی‌های مختلفی مانند، اعتماد (هنجارها)، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه می‌باشد (ویلانوا و آجوسا^۳، ۲۰۰۳؛ لین^۴، ۲۰۰۱). بانک جهانی سرمایه اجتماعی را پدیده‌ای می‌داند که حاصل تأثیر نهادهای اجتماعی، روابط انسانی و هنجارها بر روی کمیت و کیفیت تعاملات اجتماعی است و تجارب این سازمان نشان داده است که این پدیده تأثیر قابل توجهی بر اقتصاد و توسعه کشورهای مختلف دارد (مرادی، ۱۳۸۸).

1. Bourdieu

2. Fukuyama

3. Vilanova & Josa

4. Lin

استون^۱ (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی را مفهومی چند بُعدی و متشکل از ابعاد و عناصر متعددی مانند شبکه‌ها، اعتماد و بده‌بستان می‌داند و با تأکید بر کیفیت روابط اجتماعی و ساختار این روابط معتقدند که سرمایه اجتماعی صرفاً مختص نوع خاصی از شبکه‌های اجتماعی نیست، بلکه در انواع شبکه‌هایی به شرح ذیل مشاهده می‌شود: شبکه‌های موجود در قلمرو غیررسمی؛ شبکه‌های موجود در قلمرو تعمیم یافته^۲؛ شبکه‌های موجود در قلمرو نهادی^۳ شبکه‌های اجتماعی و هنجارهای اجتماعی عناصر اصلی سرمایه‌ی اجتماعی محسوب می‌شوند و اعتماد اجتماعی، بخشی از آن محسوب می‌شود (جویس^۴، ۲۰۰۹). اونیکس و بولن (۲۰۰۰) برای تبیین و اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی، مؤلفه‌هایی به شرح زیر بیان کرده‌اند: مشارکت در جامعه محلی؛ عاملیت اجتماعی یا پیش‌نگری و پیش‌قدمی در بافت و زمینه اجتماعی؛ احساس امنیت و اعتماد؛ تعاملات با خانواده و دوستان؛ تحمل تنوع؛ ارزش زندگی؛ تعاملات شغلی.

رضایت تحصیلی

مفهوم رضایت و رضایت تحصیلی دانشجویان که بیانگر میزان احساسات و نگرش‌های مثبت دانشجویان به وضعیت موجود آموزشی می‌باشد، مهم‌ترین و شایع‌ترین موضوعات در حوزه رفتار سازمانی در شرایط پر رقابت امروز محسوب می‌شود. از دیدگاه بسیاری از صاحب‌نظران، رضایت تابع عملکرد ذهنی و انتظارات افراد است. به همین دلیل، هر گونه احساس خوشایندی که نتیجه مقایسه عملکرد ذهنی افراد با انتظارات آنان باشد، رضایت نامیده می‌شود (فارسیجانی، ۱۳۸۶). رضایت یکی از ویژگی‌های رفتار فردی محسوب می‌شود که به واسطه فرهنگ سازمانی، موجب شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتار سازمانی افراد می‌شود (تسوئی و کای‌فدکار^۵، ۲۰۰۷). آلیور و دیساربو^۶ (۱۹۸۹) نیز معتقدند که رضایت تحصیلی دانشجویان به معنی تناسب بین ارزشیابی ذهنی آنها با تجارب و پیامدهای متنوع

1. Ston

2. Generalized realm

3. Institutional realm

4. Joyce

5. Tsui & Kifadkar

6. Oliver & Desarbo

ارزشیابی شده از آموزش می‌باشد. از این منظر، رضایت تحصیلی دانشجویان تحت تأثیر رضایت کلی آنان از میزان تحقق انتظارات‌شان قرار دارد. رضایت دانشجویان بیانگر چگونگی ادراک آنها از تجارب یادگیری‌شان است، به نحوی که مطابق با تحقیقات، وجود دانشجویانی با تجارب رضایت‌بخش به حفظ و بهبود بقای آنها در دانشگاه خواهد انجامید (دبورگ^۱، ۱۹۹۹). از نظر چو^۲ (۲۰۰۴) رضایت یکی از چهار عنصر کلیدی جهت ایجاد و توسعه تجارب رقابتی محسوب می‌شود به نحوی که جلب رضایت دانشجویان نه تنها به وفاداری آنها کمک خواهد کرد، بلکه منجر به حفظ و نگهداشت آنها در طولانی مدت نیز خواهد شد (آتناسپولوس، گوناریس و استاتکوپولوس^۳، ۲۰۰۱).

صاحب‌نظران و پژوهش‌گران ابعاد و عناصر متعددی را برای رضایت دانشجویان برشمرده‌اند (آرشینو^۴، ۲۰۰۷؛ ساهین^۵، ۲۰۰۷؛ بولیگر و مارتین داله^۶، ۲۰۰۴) که از این جمله می‌توان به عناصری مانند میزان تعاملات، اعتماد به نفس و میزان یادگیری خودتنظیمی دانشجویان اشاره کرد (بری، اکی و دلاگوش^۷، ۲۰۰۸؛ چجلکی^۸، ۲۰۰۶). بر اساس نظر آستین^۹ (۱۹۹۳) متغیرهایی مانند پیشرفت علمی و سلامت روانی (مانند عزت نفس، رتبه علمی و جنسیت)، کیفیت تناسب بین محیط دانشگاه و ویژگی‌های شخصی افراد، اعتبار و شهرت علمی، دانشگاه و میزان توانایی دانشگاه برای پیشرفت از طریق برنامه‌های علمی از جمله عناصر مؤثر بر رضایت تحصیلی دانشجویان محسوب می‌شوند. بنا به نظر لچر و نوس^{۱۰} (۲۰۰۱) نیز هشت عامل مؤثر بر رضایت تحصیلی دانشجویان عبارتند از: اعتماد به نفس؛ رضایت از برنامه‌های درسی، آموزشی و کلاس‌ها؛ رضایت از کیفیت تدریس و مواد درسی؛ رضایت از فعالیتهای فوق‌برنامه و فرصت‌های شغلی؛ رضایت از مشارکت؛

1. Debourgh

2. Chua

3. Athanassopoulos, Gounaris & Stathakopoulos,

4. Artino

5. Sahin

6. Bolliger & Martindale

7. Bray; Aoki & Dlugosh

8. Chejlyk

9. Astin

10. Letcher & Neves

کیفیت تدریس و ارائه بازخورد توسط اساتید؛ رضایت از میزان تسهیلات؛ رضایت از کیفیت و تعاملات دانشجویان.

بر اساس مطالعات انجام شده توسط گروهی از محققان و صاحب‌نظران خارجی، این نتیجه به دست آمد که بین سرمایه اجتماعی با عناصری مانند حل مشارکتی مسأله؛ مدیریت اثربخش سازمان؛ تعهد اعضای سازمان، انعطاف‌پذیری سازمان، مدیریت مناسب کنش جمعی؛ ایجاد سطوح بالایی از سرمایه‌های فکری؛ رضایت شغلی؛ کیفیت زندگی؛ اعتماد اجتماعی؛ بهزیستی ذهنی افراد؛ خلق دانش؛ انگیزش و توانایی ترکیب دانش؛ تسهیم اطلاعات و موفقیت دانش‌آموزان؛ فعالیت آموزشی؛ کیفیت پژوهشی؛ سرمایه فکری؛ رابطه معناداری وجود دارد (پوتنام، ۲۰۰۱؛ ریکونا، ۲۰۰۳؛ هیلی، ۲۰۰۵؛ لی، ۲۰۰۵؛ نیلسون، ۲۰۰۶؛ تاترمن و ولف، ۲۰۰۷؛ هانگ، ۲۰۰۹؛ روسلان، روسایانی و نوآزام، ۲۰۱۰؛ ارشادی، ۱۳۸۸؛ مرادی، ۱۳۸۸؛ گیوریان و دیندار فرکوش، ۱۳۹۰).

بر اساس مطالعات انجام شده توسط گروهی از محققان و صاحب‌نظران این نتیجه به دست آمد که بین رضایت تحصیلی و عناصری مانند تعاملات، انواع پشتیبانی، آزادی دانشجو، تکنولوژی و میزان خودکارآمدی آنها رابطه معناداری وجود دارد (رین‌هارت و چنیدر، ۲۰۰۱؛ بولیگر و مارتین داله، ۲۰۰۴؛ آرشینو، ۲۰۰۷؛ شاین، ۲۰۰۷). در مطالعه دیگری که توسط گروهی از محققان انجام شد، این نتیجه به دست آمد که تعاملات افراد در محیط‌های یادگیری از جمله عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت تحصیلی محسوب می‌شوند (بری، آوکی و دلاجوش، ۲۰۰۸؛ چچلک، ۲۰۰۶؛ کیلر، ۲۰۰۶؛ رودرایز و رابلس، ۲۰۰۶).

1. Requena

2. Healy

3. Li

4. Nillson

5. Totarman & Widen-wulff

6. Huang

7. Roslan, Russayani & Nor azam

8. Reinhart & Scheider

9. Shain

10. Bray, Aoki & Dlugosh

11. Chejlyk

بنا به گزارش کی‌نیکي، مک-ریان، چرشیم و کارسون^۳ (۲۰۰۲) رضایت تحصیلی از جمله ویژگی‌های رفتار فردی محسوب می‌شود که به واسطه فرهنگ، موجب شکل‌گیری نگرش‌ها و رفتار سازمانی افراد می‌شود و نیز رضایت تحصیلی دانشجویان با عناصری مانند انسجام گروهی، همبستگی گروهی، میزان مشارکت افراد، ساخت و جوّ سازمانی، خودمختاری و میزان صمیمیت و استقلال افراد در رابطه می‌باشد.

تحقیقات چندی نیز با بررسی پیامدهای رضایت تحصیلی دانشجویان، گزارش کردند که رضایت تحصیلی دانشجویان بر عواملی چون پیشرفت تحصیلی، بهبود یادگیری، بهسازی شخصی و علمی، میزان مشغولیت و کاهش میزان افسردگی دانشجویان مؤثر می‌باشد (بایلی، بومن و لاتا^۴، ۱۹۹۸؛ بنجامین و هولایز^۵، ۱۹۹۵). علاوه بر این، الیوت و شاین^۶ (۲۰۰۲) نیز در گزارش پژوهشی خود نشان دادند که رضایت دانشجویان بر انگیزش آنها، تمایل آنها برای ماندن در دانشگاه و میزان تلاش آنها مؤثر خواهد بود. رین‌هارت و چیدر (۲۰۰۱) به این نتیجه رسیدند که رضایت دانشجویان نه تنها به افزایش میزان تعهد آنها به یادگیری و انگیزش آنها جهت دنبال کردن دوره‌های بالاتر تحصیلی منجر خواهد شد، بلکه به ارائه تصویر مطلوب از کیفیت دوره‌های تحصیلی و دانشکده به سایرین نیز کمک خواهد کرد.

با در نظر گرفتن اوصاف ذکر شده و با توجه به این‌که امروزه نقش ارتباطات در تسهیل جریان اطلاعات و زمینه‌سازی برای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری بر کسی پوشیده نیست (شاهی، نوه ابراهیم و مهرعلیزاده، ۱۳۸۷)، سازمان‌ها و به خصوص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، باید تلاش کنند فرایندهای موجود خود را همگام با تغییرات و انتظارات محیطی تغییر دهند تا هم قابلیت‌های لازم جهت پاسخ‌گویی به ذی‌نفعان آموزشی را به دست آورند و هم با توسعه جوّی از اعتماد در بین ذی‌ربطان آموزشی، بقای خود را در شرایط پر رقابت امروز حفظ کنند. بنابراین، از آن جا که، دانشجویان به عنوان مهم‌ترین

¹. Keeler

². Rodriguez & Robles

³. Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim & Carson

⁴. Bailey, Bauman & Lata

⁵. Benjamin & Hollings

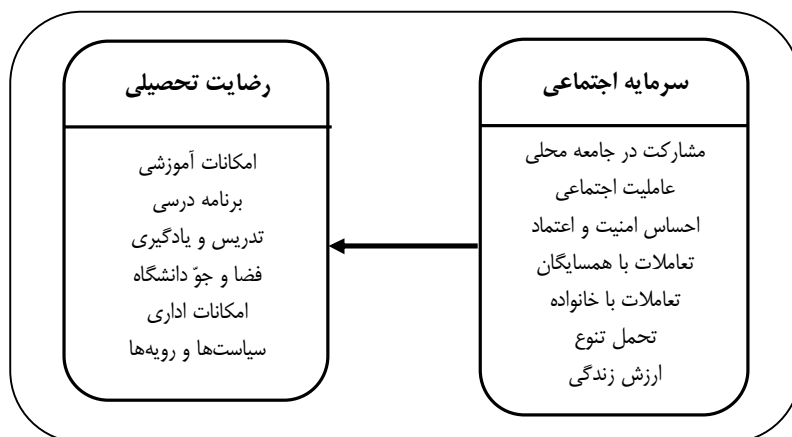
⁶. Elliott & Shin

و اصلی‌ترین دریافت کنندگان خدمات دانشگاهی محسوب می‌شوند، پایش لحظه به لحظه‌ای رضایت تحصیلی آن‌ها، جهت اتخاذ سیاست‌های مناسب نه تنها به پیشرفت و موفقیت علمی آن‌ها کمک خواهد کرد، بلکه منجر به حفظ و بقای دانشگاه در محیط رقابتی نیز خواهد شد (دشیلد، کارا و کایناک^۱، ۲۰۰۵؛ هلگسن و نست^۲، ۲۰۰۷). لذا، دانشگاه‌ها و مؤسسات و مراکز آموزش عالی وظیفه دارند که با ایجاد جوی توأم با اعتماد و حمایت از سیستم‌های منعطف و پویای یاددهی - یادگیری از طریق توسعه سرمایه اجتماعی جهت جلب رضایت تحصیلی دانشجویان و حفظ بقای خود در محیط تلاش کنند.

با توجه به آنچه مطرح گردید و بررسی پیشینه پژوهش مشخص می‌گردد که هر چند تاکنون پژوهش‌های متعددی در زمینه دو متغیر سرمایه اجتماعی و رضایت تحصیلی صورت گرفته است، اما تاکنون پژوهش مدونی به بررسی هم‌زمان این دو متغیر و رابطه آن دو به ویژه تأثیرپذیری یکی از دیگری نپرداخته است، لذا پژوهش حاضر با توجه به خلأ پژوهشی اشاره شده، درصدد بررسی دو متغیر سرمایه اجتماعی و رضایت تحصیلی در بین دانشجویان دانشگاه گرگان و نیز میزان پیش‌بینی رضایت تحصیلی دانشجویان بر اساس میزان سرمایه اجتماعی آنها بوده است. در این راستا، با توجه به اهمیت نقش سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان‌های آموزشی جهت دستیابی به مطلوبیت‌های آموزشی و همچنین ایجاد شرایط مطلوب در توسعه رضایت تحصیلی دانشجویان، در این پژوهش مدل فرضی زیر از روابط ساختاری بین سرمایه اجتماعی و رضایت تحصیلی دانشجویان در نظر گرفته شد. در مدل مفهومی ارائه شده، سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی دانشجویان اثر ساختاری دارد (شکل ۱).

¹. Deshields, Kara & Kaynak

². Helgesen & Nesse



مدل مفهومي پژوهش: تأثیر سرمايه اجتماعي بر رضاييت تحصيلي

روش شناسي

با توجه به اینکه این پژوهش به بررسی تأثیر سرمايه اجتماعي بر رضاييت تحصيلي دانشجویان دانشگاه گرگان پرداخته است، روش تحقیق از نوع توصيفي - همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان کارشناسی دانشگاه گرگان (۴۶۳۰ نفر) بود که با استفاده از نمونه گیری خوشه‌ای تعداد ۲۴۹ نفر به عنوان گروه نمونه شرکت کننده در پژوهش، ابزارهای پژوهش را تکمیل و عودت دادند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه سرمايه اجتماعي اونیکس و بولن (۲۰۰۰) استفاده شده است که مشتمل بر ۳۲ گویه می‌باشد و به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. پرسش‌نامه سرمايه اجتماعي مشتمل بر زیر مقیاس‌های مشارکت در جامعه محلي؛ عامليت اجتماعي؛ احساس امنيت و اعتماد؛ تعاملات با همسايگان؛ تعاملات با خانواده؛ تحمل تنوع و ارزش زندگي می‌باشد. همچنین به منظور سنجش میزان رضاييت تحصيلي دانشجویان از پرسش‌نامه رضاييت تحصيلي (حسین و بمانی، ۲۰۱۲) استفاده شد که مشتمل بر ۳۲ گویه و زیر مقیاس‌های امکانات آموزشي؛ برنامه درسي؛ تدریس و يادگيري؛ فضا و جوّ دانشگاه؛ امکانات اداري و سیاستها و رويهها می‌باشد و به صورت طیف لیکرت پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) درجه‌بندی شده است.

برای بررسی پایایی پرسش‌نامه‌های مذکور از آلفای کرونباخ استفاده گردید، اعتبار ابعاد پرسشنامه سرمایه اجتماعی به روش آلفای کرونباخ به ترتیب مشارکت در جامعه محلی (۰/۸۲)؛ عاملیت اجتماعی (۰/۸۴)؛ احساس امنیت و اعتماد (۰/۷۹)؛ تعاملات با همسایگان (۰/۸۳)؛ تعاملات با خانواده (۰/۹۱)؛ تحمل تنوع (۰/۹۰)؛ ارزش زندگی (۰/۸۷) و کل پرسشنامه سرمایه اجتماعی (۰/۹۰) به دست آمده است. دامنه همبستگی گویه‌ها با نمره کل پرسش‌نامه ۰/۶۹ - ۰/۴۲ بود. همچنین اعتبار ابعاد پرسشنامه رضایت تحصیلی به ترتیب امکانات آموزشی (۰/۸۶)؛ برنامه درسی (۰/۸۸)؛ تدریس و یادگیری (۰/۷۴)؛ فضا و جو دانشگاه (۰/۸۵)؛ امکانات اداری (۰/۸۷)؛ سیاست‌ها و رویه‌ها (۰/۷۹) و کل پرسشنامه رضایت تحصیلی (۰/۹۳) به دست آمد که نشان دهنده پایایی بالا و مناسب پرسش‌نامه‌ها می‌باشد. دامنه همبستگی گویه‌ها با نمره کل پرسش‌نامه ۰/۷۲ - ۰/۴۲ بود.

روش تحلیل داده‌ها

برای تحلیل داده‌ها از بسته‌بندی آماری برای تحلیل داده‌های علوم اجتماعی نسخه ۱۹^۱ و نرم افزار LISREL یا مدل‌یابی معادلات ساختاری نسخه 54. 8^۲ استفاده شد. مدل‌یابی معادله ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهش‌گران امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه هم زمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادله ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است، که گاه تحلیل ساختاری کواریانس و مدل‌یابی علی نامیده شده است (هومن، ۱۳۸۴). در این پژوهش شاخص‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه شد. سپس با استفاده از نرم‌افزار LISREL روابط فرضی ساختاری با مدل تحلیل مسیر آزمون شد و شاخص‌های برازندگی مدل نهایی گزارش شد.

¹. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V19)

². Linear Structural Relations (LISREL V8.54)

پرسش های پژوهش

۱. سرمایه اجتماعی موجود در بین دانشجویان دانشگاه به چه میزان است؟
۲. رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه به چه میزان است؟
۳. آیا بین سرمایه‌ی اجتماعی موجود دانشگاه با رضایت تحصیلی دانشجویان رابطه معناداری وجود دارد؟
۴. آیا سرمایه اجتماعی موجود در دانشگاه، تأثیر معناداری بر رضایت تحصیلی دانشجویان دارد؟

یافته های پژوهش

تعیین میزان سرمایه اجتماعی موجود در بین دانشجویان

با توجه به مندرجات جدول ۱، میانگین کل سرمایه اجتماعی و نیز ابعاد مختلف آن با توجه به مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۹ از سطح کفایت مطلوب (Q_3) به طور معناداری پایین تر هستند. این یافته به آن معنا است که دانشجویان نمونه پژوهش میزان سرمایه اجتماعی در دانشگاه گرگان را پایین تر از سطح کفایت مطلوب ارزیابی کرده‌اند. همچنین ملاحظه می‌شود که با توجه به مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۹، سرمایه اجتماعی و نیز ابعاد آن از سطح قابل قبول (Q_2) نیز پایین تر ارزیابی شده‌اند. بنابراین می‌توان گفت دانشجویان نمونه پژوهش، میزان سرمایه اجتماعی خود را از سطح حداقل کفایت قابل قبول نیز پایین تر ارزیابی نموده‌اند.

جدول ۱: مقایسه میانگین کل و ابعاد سرمایه اجتماعی با سطوح کفایت مطلوب (Q_3) و قابل قبول (Q_2)

متغیر	میانگین ن	انحراف استاندارد	سطح کفایت مطلوب ب Q_3	درجه آزاد ی	سطح معنادار ی	سطح کفایت قابل قبول (Q_2)	تعداد	سطح معنادار ی
سرمایه اجتماعی	۲/۳۶	۰/۳۳	۴	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۳۹	۰/۰۰۰۱
مشارکت	۲/۱۱	۰/۵۲	۴	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۵۷	۰/۰۰۰۱

	۲۶				۵۶				در جامعه محلی
۰/۰۰۰۱	۰/۰۸ ۱۸	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۱/۲۳ ۵۳	۴	۰/۴۴	۲/۴۸	عاملیت اجتماعی
۰/۰۰۰۱	۰/۱۳ ۲۴	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۰/۲۱ ۵۵	۴	۰/۵۰	۲/۲۲	احساس امنیت و اعتماد
۰/۰۰۰۱	۰/۶۳ ۱۹	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۰/۶۵ ۵۲	۴	۰/۴۷	۲/۴۰	تعاملات با همسایگان
۰/۰۰۰۱	۰/۵۷	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۰/۴۶ ۳۵	۴	۰/۵۸	۲/۶۸	تعاملات با خانواده و دوستان
۰/۰۰۰۱	۰/۰۶ ۱۶	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۰/۱۴ ۳۷	۴	۰/۷۵	۲/۲۳	تحمل تنوع
۰/۰۰۰۱	۰/۵۴	۳	۰/۰۰۰۱	۲۴۹	۰/۶۹ ۳۰	۴	۰/۶۸	۲/۶۷	ارزش زندگی

تعیین میزان رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه

با توجه به مندرجات جدول ۲، میانگین کل رضایت تحصیلی و نیز ابعاد مختلف آن با توجه به مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۹ از سطح کفایت مطلوب (Q_3) به طور معناداری پایین تر هستند. این یافته به آن معنا است که دانشجویان نمونه پژوهش میزان رضایت تحصیلی خود در دانشگاه گرگان را پایین تر از سطح کفایت مطلوب ارزیابی کرده‌اند. همچنین ملاحظه می‌شود که با توجه به مقدار t به دست آمده در درجه آزادی ۲۴۹، رضایت تحصیلی و نیز ابعاد آن از سطح قابل قبول (Q_2) نیز پایین تر ارزیابی شده‌اند. بنابراین می‌توان گفت دانشجویان نمونه پژوهش، میزان رضایت تحصیلی خود در دانشگاه گرگان را از سطح حداقل کفایت قابل قبول نیز پایین تر ارزیابی نموده‌اند.

جدول ۲: مقایسه میانگین رضایت تحصیلی با سطوح کفایت مطلوب (Q₃) و قابل قبول (Q₂)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	سطح کفایت مطلوب Q ₃	مقدار	درجه آزادی	سطح معناداری	سطح کفایت قابل قبول (Q ₂)	مقدار	سطح معناداری
رضایت تحصیلی	۲/۷۱	۰/۶۲	۴	۳۲/۵۹	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۷/۳۰	۰/۰۰۰۱
امکانات و تسهیلات آموزشی	۲/۶۸	۰/۷۷	۴	۲۶/۷۸	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۶/۳۴	۰/۰۰۰۱
برنامه درسی	۲/۸۴	۰/۷۹	۴	۲۲/۹۰	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۳/۱۳	۰/۰۰۲
تدریس و یادگیری	۲/۹۶	۰/۸۳	۴	۱۹/۶۳	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۰/۶۴	۰/۵۱
فضا و جو دانشگاه	۲/۷۰	۰/۸۰	۴	۲۵/۳۵	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۵/۷۱	۰/۰۰۰۱
امکانات و تسهیلات اداری	۲/۵۳	۰/۷۹	۴	۲۹/۱۷	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۹/۲۶	۰/۰۰۰۱
سیاست‌ها و رویه‌ها	۲/۵۱	۰/۷۴	۴	۳۱/۲۹	۲۴۹	۰/۰۰۰۱	۳	۱۰/۲۰	۰/۰۰۰۱

رابطه سرمایه اجتماعی دانشگاه با رضایت تحصیلی دانشجویان

بر اساس مندرجات این جدول ۳، بیشترین میانگین سرمایه اجتماعی متعلق به بعد تعاملات با خانواده و دوستان (۲/۶۸) و کمترین میانگین از آن بعد مشارکت در جامعه محلی (۲/۱۱) می‌باشد. همچنین، بیشترین میانگین رضایت تحصیلی متعلق به بعد تدریس و یادگیری (۲/۹۶) و کمترین میانگین مربوط به بعد سیاست‌ها و رویه‌ها (۲/۵۱) است. همانگونه که یافته‌های جدول نشان می‌دهد، همبستگی متغیرهای پژوهش در اکثر موارد معنادار بوده است و از بین ابعاد سرمایه اجتماعی مشارکت در جامعه محلی به میزان ۰/۳۲ و بیشتر از سایر ابعاد قدرت پیش‌بینی‌کنندگی امکانات و تسهیلات آموزشی را دارد.

جدول ۳. میانگین، انحراف استاندارد، همبستگی و ضرایب اعتبار متغیرها

(۱۳)	(۱۲)	(۱۱)	(۱۰)	(۹)	(۸)	(۷)	(۶)	(۵)	(۴)	(۳)	(۲)	(۱)	متغیر
												۰/۸۲	۱. مشارکت در جامعه محلی
											۰/۸۴	۰/۴۲**	۲. عاملیت اجتماعی
										۰/۷۹	۰/۳۰**	۰/۳۷**	۳. احساس امنیت و اعتماد
									۰/۸۳	۰/۳۷**	۰/۵۳**	۰/۴۰**	۴. تعاملات با همسایگان
								۰/۹۱	۰/۴۰**	۰/۱۴*	۰/۴۳**	۰/۲۲**	۵. تعاملات با خانواده
							۰/۹۰	۰/۱۶*	۰/۳۰**	۰/۳۶**	۰/۳۰**	۰/۲۹**	۶. تحمل تنوع
						۰/۸۷	۰/۰۱	۰/۱۸*	۰/۱۶*	۰/۰۷	۰/۲۳**	۰/۱۸**	۷. ارزش زندگی
					۰/۸۶	۰/۲۵**	۰/۲۰**	۰/۱۷**	۰/۲۶**	۰/۰۷	۰/۲۵**	۰/۳۷**	۸. امکانات آموزشی
				۰/۸۸	۰/۶۵**	۰/۲۷**	۰/۰۹	۰/۱۹**	۰/۱۸**	۰/۲۳**	۰/۲۸**	۰/۱۷**	۹. برنامه درسی
			۰/۷۴	۰/۶۸**	۰/۴۹**	۰/۲۳**	۰/۰۷	۰/۲۳**	۰/۱۳*	۰/۰۳	۰/۲۲**	۰/۱۰	۱۰. تدریس و یادگیری
		۰/۸۵	۰/۶۲**	۰/۵۸**	۰/۵۲**	۰/۲۳**	۰/۰۸	۰/۱۷**	۰/۱۳*	۰/۰۰۸	۰/۱۴*	۰/۱۸**	۱۱. فضا و جوّ دانشگاه
	۰/۸۷	۰/۵۶**	۰/۴۳**	۰/۵۲**	۰/۴۷**	۰/۲۲**	۰/۰۷	۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۰۳	۰/۱۴*	۰/۱۸**	۱۲. امکانات اداری
۰/۷۹	۰/۷۷**	۰/۵۲**	۰/۳۹**	۰/۵۳**	۰/۴۸**	۰/۲۲**	۰/۱۱	۰/۰۱	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۹	۰/۲۰**	۱۳. سیاست‌ها و رویه‌ها
۲/۵۱	۲/۵۳	۲/۷۰	۲/۹۶	۲/۸۴	۲/۶۸	۲/۶۷	۲/۲۳	۲/۶۸	۲/۴۰	۲/۲۲	۲/۴۸	۲/۱۱	میانگین
۰/۷۴	۰/۷۹	۰/۸۰	۰/۸۳	۰/۷۹	۰/۷۷	۰/۶۸	۰/۷۵	۰/۵۸	۰/۴۷	۰/۵۰	۰/۴۴	۰/۵۲	انحراف استاندارد

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیه‌ها و مدل‌های مفهومی پژوهش، لازم است تا صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیر برون‌زا (سرمایه اجتماعی) و متغیر درون‌زا (رضایت تحصیلی) اطمینان حاصل شود؛ در ادامه آماره‌های مدل‌های اندازه‌گیری این دو نوع متغیر به ترتیب آورده می‌شود که این کار توسط تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم انجام شده است.

مدل اندازه‌گیری متغیر برون‌زا مدل

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم سرمایه اجتماعی نشان داد، مدل اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی، مناسب ($\text{Chi-square}=34.77, \text{df}=14, \text{RMSEA}=0.077$) و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. همچنین نتایج مدل اندازه‌گیری مرتبه اول حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معنادار بین گویه‌های سرمایه اجتماعی با ابعاد مربوطه است.

مدل اندازه‌گیری متغیر درون‌زا مدل

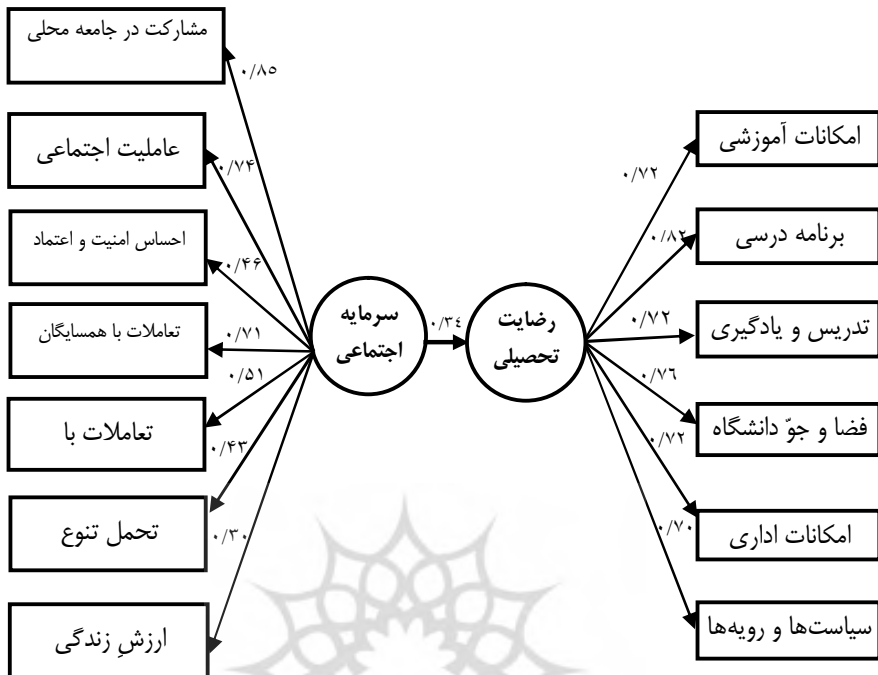
نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم رضایت تحصیلی نشان داد، مدل اندازه‌گیری رضایت تحصیلی، مناسب ($\text{Chi-square}=25.65, \text{df}=9, \text{RMSEA}=0.08$) و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. همچنین نتایج مدل اندازه‌گیری مرتبه اول حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معنادار بین گویه‌های رضایت تحصیلی با ابعاد مربوطه است.

بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) پژوهش

به منظور تأیید یا رد آزمون پژوهش (تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی) از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده شده است. منظور از عدد معناداری در نرم‌افزار لیزرل همان مفهوم sig در نرم‌افزار SPSS می‌باشد با این تفاوت که برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد و در کل برای تأیید یا رد آزمون پژوهش به کار می‌رود. عدد معناداری هر چقدر از ۱/۹۶ بزرگتر

باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی تری روی متغیر وابسته دارد. منظور از ضریب گاما مقادیر همبستگی دوتایی است (بین دو متغیر) و جهت مقایسه اثرات اجزای مدل بکار می‌رود و هر چه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است. اگر این مقدار بالای $0/30$ باشد متوسط و بین $0/30$ و $0/60$ خوب و بالای $0/60$ بسیار عالی است. از سوی دیگر ضریب تعیین (R^2) حاکی از مقدار واریانس تبیین شده در متغیر وابسته است که توسط ترکیب خطی متغیرهای مستقل محاسبه می‌شود و با نسبت F آزمون می‌شود. به عبارت دیگر، ضریب تعیین را می‌توان اندازه‌ای از برازندگی داده-مدل در نظر گرفت. به این معنا که مقادیر کوچک R^2 حاکی از آن است که مدل آماری بر پایه داده‌ها نمی‌تواند تأیید شود و مقادیر بزرگ ضریب تعیین گواه بر هماهنگی داده‌ها با رابطه خطی فرضی بین متغیرهای مستقل و وابسته دارد.

نتایج به دست آمده از محتوای شکل ۱ نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی دانشجویان تأثیرگذار ($P < 0/01$ و $\beta = 0/34$) می‌باشد. و بر اساس مقدار t حاصل شده ($t = 4/44 > 1/96$)، رابطه بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و رضایت تحصیلی در سطح فاصله اطمینان ۹۵ درصد، معنادار می‌باشد. به این معنی که در سطح معنی‌داری $\alpha \leq 0/05$ سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. و سرمایه اجتماعی موجود در دانشگاه ۱۲٪ از واریانس رضایت تحصیلی دانشجویان را تبیین می‌کند.



Chi - Square = 148.91 df=63 P-value = 0.000 RMSEA = 0.081

شکل ۱. مدل معادله ساختاری تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت تحصیلی

به منظور به دست آوردن برازش مدل بهترین شاخص تقسیم خلی دو بر درجه آزادی می‌باشد که هر چه کوچک‌تر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. این مقدار در مدل نهایی آماری این پژوهش ۲/۶۳ به دست آمده است که نشان دهنده برازش مناسب مدل می‌باشد. شاخص‌های اصلی برازش شامل خلی دو برابر با (۱۴۸/۹۱)، درجه آزادی برابر با ۶۳ حاصل شد. شاخص دیگر RMSEA (میانگین مجذور خطاهای مدل) می‌باشد. برای مدل‌هایی که برازندگی خوبی داشته باشد، کمتر از ۰/۰۵ است. مقادیر بالاتر از آن تا ۰/۰۸ نشان دهنده خطاهای معقولی برای تقریب در جامعه و قابل قبول است. مدل‌هایی که RMSEA آنها ۰/۱۰ یا بیشتر باشد برازش ضعیفی دارند. مقدار RMSEA به دست آمده در مدل مفهومی پژوهش برابر با ۰/۰۸۱ می‌باشد که حاکی از برازش قابل قبول مدل است. بر اساس مندرجات جدول (۵) ملاحظه می‌گردد که با توجه به بالا بودن شاخص‌های

برازش^۱ NFI، CFI^۲، IFI^۳ و پایین بودن شاخص خطای^۴ RMSEA مدل مذکور از برازش مطلوبی برخوردار می‌باشد.

جدول ۴: شاخص‌های برازش مدل سرمایه اجتماعی با رضایت تحصیلی

مقدار	شاخص
۰/۸۷	NFI
۰/۹۰	CFI
۰/۸۵	IFI
۰/۰۸۱	RMSEA

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج به دست آمده، میانگین کلی سرمایه اجتماعی و نیز میانگین ابعاد مختلف آن از دیدگاه دانشجویان از سطح کفایت مطلوب (Q₃) به طور معناداری پایین‌تر است. همچنین، میانگین کل سرمایه اجتماعی و ابعاد مختلف آن از سطح حداقل کفایت قابل قبول (Q₂) نیز پایین‌تر بوده است. در مقایسه با یافته‌های دیگر پژوهش‌گران از جمله شارع‌پور (۱۳۸۳)، با افزایش سطح تحصیلات، میزان اعتماد (شاخصی از سرمایه اجتماعی) به جامعه به صورت معنی‌داری کمتر می‌شود همان‌طور که تعداد اعتماد به نهادهای همچون آموزش و پرورش به طرز معنی‌داری کاهش می‌یابد. بر اساس این یافته‌ها، می‌توان استدلال کرد که چون جامعه آماری این پژوهش نیز دانشجویان با تحصیلات بالا بودند، بنابراین بدیهی است که میزان سرمایه اجتماعی را پایین‌تر از سطح کفایت مطلوب و قابل قبول ارزیابی نمایند.

از سوی دیگر علل احتمالی چنین نتیجه‌ای در دانشگاه قلمرو پژوهش را می‌توان وجود شواهدی مبنی بر عدم گرایش برخی از دانشجویان به قبول مسئولیت در پروژه‌های مشترک درسی یا کارهای گروهی، احساس خودکارآمدی ضعیف در بین دانشجویان به

¹ Normed Fit Index

² Comparative fit index

³ Incremental Fit Index

⁴ Root Mean Square Error of Approximation

علت روش‌های سنتی تدریس؛ پایین بودن امنیت در جامعه دانشگاهی؛ عدم اعتماد بین افراد، نادیده انگاشتن ارزش‌ها و رفتارهای مشترک و ارتباطات درون و برون گروهی، عدم تعهد کاری بالا، عدم شناخت دانشجویان نسبت به شناخت فرهنگ و ارزش‌های دانشجویان غیر بومی و به تبع آن نپذیرفتن کامل آنان در بین خودشان، تکروی بیش از حد دانشجویان در انجام دادن تکالیف و ضعیف بودن کارهای گروهی، ضعف همکاری و عدم صمیمیت آنها به علت دوری از تنش و تعارض‌های احتمالی، غالب شدن فضای سیاسی در روابط بین افراد و گروه‌ها، پایین بودن کیفیت تدریس برخی از اساتید در حد رفع تکلیف و مواردی از این قبیل احساس و حتی قابل مشاهده است که در توجیه نتیجه به دست آمده، معنادار می‌باشد.

با همه این اوصاف از یک سو، نظر به مسؤلیت خطیر دانشگاه در تحقق مطلوبیت‌های اساسی خود (چشم‌انداز، ارزش، رسالت، اهداف و...)، و از سوی دیگر، از آنجایی که این گونه مؤسسات بستری برای تحقق توسعه کشور محسوب می‌شوند، شایسته است که مسؤولان آموزشی تلاش نمایند زمینه توسعه و افزایش میزان سرمایه اجتماعی مناسب و مطلوب در دانشگاه را فراهم آورند. لذا، لازم است تلاش شود از سویی دیدگاهی صحیح و مشترک درباره سرمایه اجتماعی و ابعاد و جوانب مختلف آن در میان دانشجویان توسعه‌یاب و از سوی دیگر استقرار و آموزش سرمایه اجتماعی در دانشگاه رسماً در دستور کار قرار گیرد و ساز و کارهای ساختاری لازم برای تحقق آن فراهم شود. در این صورت زمینه لازم برای شکل‌گیری یک نظام رفتاری همراه با سرمایه اجتماعی در دانشگاه فراهم خواهد شد.

بر اساس نتایج به دست آمده، میزان کلی رضایت تحصیلی و ابعاد مختلف آن از نظر دانشجویان از سطح کفایت مطلوب (Q3) به طور معناداری پایین‌تر است. همچنین میانگین کلی رضایت تحصیلی و ابعاد مختلف آن - به استثناء بعد تدریس و یادگیری - از سطح حداقل کفایت قابل قبول (Q2) نیز پایین‌تر بوده است. این یافته مبین عدم رضایت کافی دانشجویان از کمیت، کیفیت و نوع خدمات و امکانات ارائه شده به آنان از سوی دانشگاه می‌باشد.

از جمله علل احتمالی چنین نتیجه‌ای در دانشگاه قلمرو پژوهش را می‌توان وجود شواهدی مبنی بر مساعد و سودمند نبودن محیط دانشگاه برای دانشجویان، کمبود منابع و امکانات آموزشی و پژوهشی رشته‌های مختلف؛ استفاده از منابع قدیمی توسط اساتید در برنامه درسی و عدم توجه به نیازها و علاقه دانشجویان؛ روش‌های ارزیابی نامناسب دانشجویان؛ کمبود فرصت‌ها و امکانات متنوع برنامه‌های فوق برنامه؛ کاربردی نبودن آموخته‌های علمی در دنیای واقعی؛ نامناسب نبودن امکانات رفاهی و بهداشتی و نظرخواهی نکردن از دانشجویان در طراحی برنامه‌های آموزشی و مواردی از این قبیل احساس و حتی قابل مشاهده است که در توجیه نتیجه به دست آمده، معنادار می‌باشد.

یافته دیگر این پژوهش حاکی از آن است که، از دیدگاه دانشجویان بین ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی با ابعاد رضایت تحصیلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، از دیدگاه دانشجویان سرمایه اجتماعی، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت تحصیلی دانشجویان دارد. این یافته بدان معناست که برای بهبود و افزایش رضایت تحصیلی می‌بایست میزان سرمایه اجتماعی دانشگاه را افزایش داد. مطالعات انجام شده پیرامون سرمایه‌ی اجتماعی نشان می‌دهد، سیستم‌ها یا گروه‌ها و جوامعی که از سرمایه اجتماعی بالایی برخوردار می‌باشند، نه تنها میزان تعهد و مسؤلیت‌پذیری، انعطاف‌پذیری، مدیریت مناسب کنش جمعی در آن‌ها، در سطح بالایی قرار دارد (بولینو، ویلیام و جیمز، ۲۰۰۲)، بلکه کاهش فقر و توسعه اقتصادی (پوتنام، ۲۰۰۰)، تسهیل مبادله و هماهنگی فعالیت‌ها (شجاعی باغبینی، ۱۳۸۷)، توسعه میزان مشارکت و تعلق اجتماعی، پیشرفت کاری و در نهایت تأمین کیفیت زندگی کاری (کلمن، ۱۹۹۸، ایزرایل، بایلیو و هرتلس، ۲۰۰۰) را به همراه دارد. بنابراین، با عنایت به این موضوع که رضایت دانشجویان تحت تأثیر سرمایه اجتماعی در دانشگاه قرار گرفته، لذا لازم است که همواره به بررسی جنبه‌های مختلف رضایت تحصیلی دانشجویان و کشف نقاط ضعف و قوت آنها پرداخته و با برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات عملی مناسب در حوزه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه و نیز ارائه خدمات و امکانات مناسب و مورد نیاز دانشجویان هم به لحاظ کمیت و هم از لحاظ کیفیت، زمینه‌های بهبود رضایت تحصیلی دانشجویان را فراهم آورد. به همین منظور مدیران و مسؤولان آموزشی بایستی با زمینه‌سازی ایجاد فرهنگ کار گروهی و اقدام به توانمندسازی

دانشجویان، انگیزه مشارکت‌های اجتماعی و توانایی انعطاف‌پذیری اجتماعی آنان را ارتقاء داده و موجب افزایش میزان سرمایه اجتماعی در این گونه مؤسسات شوند که این امر به نوبه خود افزایش رضایت تحصیلی دانشجویان را به همراه خواهد داشت.

در نهایت شرایط جدید محیط و اقتضائات ناشی از آن پویایی‌ها و پیچیدگی‌های خاصی را برای سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌ها ایجاد نموده است، به طوری که دانشگاه‌ها، دیگر نمی‌توانند با تکیه بر روش‌های پیشین مطلوبیت‌های اساسی خود را محقق سازند و به رسالت خود عمل کنند، تغییرات پرشتاب، پیچیدگی فزاینده، رقابت روزافزون و... باعث شده‌اند تا حیات سازمان‌ها هر چه بیشتر در معرض خطر قرار گیرند و هم‌چنان یافتن راه چاره به عنوان دغدغه فکری مدیران و مسؤولان سازمان‌ها مطرح است و از طرفی قرن جدید به دنبال راهبردهای سازمانی و به کار بردن سرمایه‌هایی است که بر رضایت تحصیلی دانشجویان تمرکز دارند. بر این اساس مدیران دانشگاه‌ها، باید بکوشد با تقویت سرمایه اجتماعی و توجه به ابعاد آن مانند مشارکت در جامعه محلی؛ عاملیت اجتماعی؛ احساس امنیت و اعتماد؛ تعاملات با همسایگان؛ تعاملات با خانواده و دوستان؛ تحمل تنوع؛ ارزش زندگی میزان رضایت تحصیلی دانشجویان را افزایش داده و از این طریق باعث بهبود عملکرد آموزشی و پژوهشی آنان شوند، که این امر به نوبه خود موجب توسعه دانشگاه و کشور در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی و... می‌گردد.

محدودیت‌ها و پیشنهادها

علاوه بر محدودیت‌های زمانی و بودجه‌ای، روش جمع‌آوری اطلاعات یکی دیگر از محدودیت‌های این پژوهش است. متأسفانه به دلیل نبود پایگاه داده مرتبط با حوزه منابع انسانی در دانشگاه مورد مطالعه، جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسش‌نامه انجام گرفت. هر چند که تلاش‌های زیادی برای استاندارد کردن پرسش‌نامه‌ها انجام گردید، ولی نوعی قضاوت و سوگیری پاسخ‌دهندگان را در بردارد و اگر پاسخ‌دهندگان اطلاعات تحریف شده ارائه دهند محقق معیارهای عینی برای ارزیابی پاسخ‌های دریافتی ندارد. بنابراین

شیوه‌ای که می‌توان برای سنجش اعتبار نتایج این پژوهش به کار ببریم تکرار آن در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی دیگر و مقایسه نتایج با یکدیگر است.

در پایان نکاتی را در راستای توسعه سرمایه اجتماعی و میزان رضایت تحصیلی در دانشگاه پیشنهاد می‌شود. نکاتی که ساده به نظر می‌رسند اما در بسیاری مواقع عملی نمی‌شوند. در حالی که عمل به آنها می‌تواند موجب مزایای بسیار مهمی برای دانشگاه و مدیریت شود.

۱. رضایت دانشجویان در بعد سیاست‌ها و رویه‌ها نسبت به سایر ابعاد پایین بود، بنابراین جا دارد دانشگاه در زمینه اطلاع‌رسانی و آگاه کردن دانشجویان از سیاست‌ها و رویه‌های آموزشی و پژوهشی اقداماتی انجام داده، میزان سردرگمی آنها را افزایش دهد.

۲. سرمایه اجتماعی موجود در دانشگاه گرگان از حد متوسط پایین‌تر ارزیابی شده است، جا دارد مقامات دانشگاه این مسأله را جدی بگیرند، چون سازمان‌هایی که از سطح بالای سرمایه اجتماعی برخوردارند، افراد تمایل بیشتری برای ارجح دانستن منافع سازمانی بر منافع فردی از خود نشان می‌دهند. سرمایه اجتماعی به جای آن که به نظارت رسمی و ارائه مشوق‌های اقتصادی تأکید کند، با توجه به هویت و اعتماد سازمانی و کار گروهی منجر به افزایش انعطاف‌پذیری در سازمان و بهبود عملکرد می‌شود.

۳. تشویق و تقویت کانون‌های اجتماعی، فرهنگی، حرفه‌ای و علمی در برنامه‌های اصلی مسئولین دانشگاه قرار گیرد، زیرا که تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های اجتماعی و فرهنگی در مؤسسات آموزشی با مشارکت داوطلبانه اعضای هیأت علمی و دانشجویان می‌تواند زمینه تعادل و همفکری بین افراد را فراهم ساخته، آنها را نسبت به مهارت‌ها و توانمندی‌های یکدیگر بیشتر آگاه سازد.

فهرست منابع:

- ارشادی، فاطمه (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین میزان برخورداری از سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیران زن دبیرستان‌های شبستر در سال ۸۸، **پایان نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.
- امین بیدختی، علی اکبر و نظری، ماشاءالله (۱۳۸۸) ارائه یک مدل نظری برای نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی، **راهبرد یاس**، ۱۹، ۵۵-۷۵.
- جعفری، سکینه (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین نوع جهان‌بینی رهبری و جوّ سازمانی در دانشگاه شیراز، **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.
- حقیقتان، منصور؛ بانی، رسول و کاظمی، سهیلا (۱۳۸۷) تأثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان اصفهان، **دانش و پژوهش در علوم تربیتی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شماره ۱۷ و ۱۸، صص ۱۶۴-۱۴۷.
- سرکارآرانی، محمدرضا (۱۳۸۸) **اصلاحات آموزشی و مدرن سازی**، تهران، نشر روزنگار.
- شارع‌پور، محمود (۱۳۸۳) **بررسی تجربی سرمایه اجتماعی در استان مازندران**، **طرح پژوهشی**، دانشگاه مازندران.
- شاهی، سکینه؛ نوه ابراهیم، عبدالرحیم و مهرعلیزاده، یدالله (۱۳۸۷) ارتباطات گشوده آموزش عالی، ضرورت رویارویی با چالش‌های جهانی شوندگی: مطالعه موردی دانشگاه‌های دولتی خوزستان، **پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی**، شماره ۵، صص ۴۵-۱۹.
- فارس‌جانی، حسن، (۱۳۸۶) **کلاس جهانی سازمان‌ها و مدیریت کیفیت جامع**، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- کاظم‌زاده، اکبر (۱۳۸۹) **نظارت همگانی و سرمایه‌ی اجتماعی**، نظارت همگانی شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، تهران، فرهنگ صبا، صص ۱۵۳-۱۷۰.
- گیوریان، حسن و دیندار فرکوش (۱۳۹۰) بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و اثربخشی معلمان، **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۵، شماره ۳، صص ۱۴۵-۱۳۷.

مرادی، نصرت (۱۳۸۸) بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی کارکنان و رضایت شغلی آنان در سازمان جهاد کشاورزی استان خوزستان، شهرستان اهواز، **پایان نامه کارشناسی ارشد**، دانشکده علوم اقتصادی و اجتماعی دانشگاه پیام نور واحد مرکز تهران.

منوریان، عباس (۱۳۸۷) بررسی و تبیین اهمیت سرمایه اجتماعی در تحقق اهداف چشم انداز ملی، **فرایند مدیریت و توسعه**، شماره ۶۸ و ۶۹، ص ۴.

داورزنی، مریم؛ رازقندی، فاطمه؛ گل افروز، مهدی و اکابری، آرش (۱۳۸۹) رضایت مندی دانشجویان از حوزه معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در نیمسال دوم سال تحصیلی، **فصلنامه کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار**، سال ۱۵، شماره ۳ و ۴، صص ۹-۱۵.

Aldrige, S. & Rowley, J. (1998). Measuring Customer Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 6, No. 4, PP: 197– 204.

Artino , A. R. (2007). Online Military Training: Using a Social Cognitive View of Motivation and Self-Regulation to Understand Students' Satisfaction, Perceived Learning and Choice. *Quarterly Review of Distance Education*, Vol. 8, No. 3 , PP: 191-202.

Astin, A. W. (1993). *Assessment for Excellence: the Philosophy and Practice of Assessment and Evaluation in Higher Education* , Phoenix , AZ: Oryx press.

Athanassopoulos, A., Gounaris, S. & Stathopoulos, V. (2001). Behavioral Responses to Customer Satisfaction: An Empirical Study. *European Journal of Marketing* , No. 32, No. 5/ 6, PP: 687– 707.

Bailey, B. L. Bauman, C. & Lata, K. A. (1998). Student Retention and Satisfaction: the Evaluation of a Predictive Model. *Paper Presented at the Annual Forum of the Association for Institutional Research*, Minneapolis, MN.

- Benjamin, M. & Hollings, A. E. (1995). Toward a Theory of Student Satisfaction: An Exploratory Study of the Quality of Student Life. *Journal of College Student Development*, Vol. 36, PP: 547– 586.
- Bolino, M. C. William, H. T. & James, M. (2002). Citizenship Behavior and Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management review*, Vol. 27, No. 4, PP: 505– 522.
- Bolliger, D. U., & Martindale, T. (2004). Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses. *International Journal on E-Learning*, Vol. 3, No. 1, PP: 61-67.
- Bray, E., Aoki, K., & Dlugosh, L. (2008). Predictors of Learning Satisfaction in Japanese Online Distance Learners. *International Review of Research in Open & Distance Learning*, Vol. 9, No. 3, PP: 1-24.
- Chejly, S. (2006). The Effects of Online Course Format and three Components of Student Perceived Interactions on Overall Course Satisfaction. *Dissertation Abstracts International*, Vol. 67, No. 4PP: 3213421.
- Christen, M., & Loos, G. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Re-Examination Using Agency Theory. *Journal of Marketing*, Vol. 70, PP: 137-150.
- Chua, C. (2004). Perception of Quality in Higher Education. *Paper Presented at the Australian Universities Quality forum*.
- Coloman, J. S. (1998). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Harvard University Press.
- Debourgh, G. (1999). Technology is the Tool, Teaching is the Task: Student Satisfaction in Distance Learning. *Paper presented at the Society for Information and Technology & Teacher Education International Conference*, San Antonio, TX.

- Deshields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of Business Student Satisfaction and Retention in Higher Education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, Vol. 19, No. 2, PP: 128–139.
- Elliott, K. M. & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept, *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24, No. 2, PP: 198–209.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: the social virtues and the creation prosperity*. New York: Free Press, chapter 9.
- Harve, L., Plimmer, L., Moon, S., & Geall, V. (1997). *Student Satisfaction Manual*. Bristol, PA: Society for Research in to Higher Education and Open University Press.
- Healy, T. (2005). *In Each other's Shadow: What Has Been the Impact of Human and Social Capital on Life Satisfaction on Ireland*. PhD thesis, Department of Sociology, Faculty of Human Science, University of Dublin.
- Helgesen, Q. & Nasset, E. (2007). What Accounts for Students' Loyalty? Some Field Study Evidence. *International Journal of Educational Management*, Vol. 21, No. 2, PP: 126–143.
- Huang, L. (2009). Social Capital and Student Achievement in Norwegian Secondary Schools. *Learning and Individual Differences*, journal home page, Vol. 19, PP: 320–325.
- Israel, G. D., Beaulieu, L. J., & Hartless, G. (2000). The Influence of Family and Community Social Capital on Educational Achievement. *Rural Sociology*, Vol. 66, No. 1, PP: 43-68.
- Jarvis, P. (2007). The Theory and Practice of Teaching. *British Journal of Educational Technology*, Vol. 38, No. 1, PP: 179–180.

- Johnson, M., Gustafsson, A., Andreasse, T., Lervik, L., & cha, J. (2001). The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models. *Journal of economic psychology*, Vol. 22, PP: 217-245.
- Joyce, R. (2009). *The Benefits of Social Capital in the Workplace*. Richman Resources.
- Keeler, L. C. (2006). Student Satisfaction and Types of Interaction in Distance Education Courses. *Dissertation Abstracts International*, Vol. 67, No. 9, PP: 323-3345.
- Kinicki, A. F., McKee-Ryan, C., Schriesheim & Carson, K. P. (2002). Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, PP: 14-32.
- Koseke, G. F., & Koseke, R. D. (1991). Student Burnout as a Mediator of the Stress-Outcome Relationship. *Research in Higher Education*, Vol. 32, No. 4, PP: 415-431.
- Letcher, D., & Neves, J. (2001) Determinants of Undergraduate Business Student Satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, the College of New Jersey, PP: 1– 15.
- Li, Y. (2005). Social Capital and Social Trust in Britain. *European Sociological Review*, Vol. 21, No. 2, PP: 109-123.
- Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nillson, J. (2006). Social Capital and Quality of Life in the Old Age. *Journal of Aging and Health*, Vol. 18, No. 3, PP: 419-434.
- Oliver, R. L., & Desarbo, W. S. (1989). Processing Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Response Proposition. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, PP: 1– 16.

- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Society*. New York, NY: Simon and Schuster.
- Reinhart, J., & Schneider, P. (2001). Student Satisfaction , Self-Efficacy, and the Perception of the Two-Way Audio/Video Distance Learning Environment: A Preliminary Examination. *Quarterly Review of Distance Education*, Vol. 2, No. 4, PP: 357-365.
- Reinhart, J., & Schneider, P. (2001). Student Satisfaction , Self-Efficacy , and the Perception of the Two-Way Audio/Video Distance Learning Environment: A Preliminary Examination. *Quarterly Review of Distance Education*, Vol. 2, No. 4, PP: 357-365.
- Requena, F. (2003). Social Capital, Satisfaction and Quality of Life in the Workplace. *Social Indicators Research*, Vol. 61, PP: 331-360.
- Rodriguez, M., Robles, F. M. (2006). Learner Characteristic , Interaction and Support Service Variables as Predictors of Satisfaction in Web-Based Distance Education. *Dissertation Abstracts International*, Vol. 67, No. 7, PP: 322-4964.
- Roslan, A., Russayani, I., & Nor Azam, A. (2010). The Relationship between Social Capital and Quality of Life among Rural Households in Terengganu , Malaysia. *International Journal of Sustainable Development*, Vol. 01, No. 05, PP: 99-106.
- Sahin, I. (2007). *Predicting Student Satisfaction in Distance Education and Learning Environments*. Retrieved from ERIC Database. (ED496541).
- Sanders, L., & Chan, S. (1996). Student Satisfaction Survey: Measurement and Utilization Issues. *AIR Professional File*, Vol. 59 , No. 2 , PP: 1– 7.

- Stone. W. (2001). *Measuring Social Capital. Toward a Theoretically Informed Measuring Framework for Researching Social Capital in Family and Community Life*. Australian Institute of Family Studies, Research Paper, No. 24.
- Totterman, A., & Wulff, G. (2007). *What a Social Capital Perspective Can Bring to the Understanding of Information Sharing in a University Context*. *Ire Information Research*, Vol. 12, No. 4.
- Tsui, A. S., & Kifadkar, S. S. (2007). Cross-National, Cross - Cultural Organizational Behavior Research: Advances, Gaps, and Recommendations. *Journal of management*, Vol. 33, No. 3, PP: 426-478.
- Vilanov, E. P., & Josa, R. T. (2003). *Social Capital as a Managerial phenomenon*. Working Paper, Department of Industrial Engineering and Management, Tampere University of Technology.
- Walker, A., & Shelton, B. E. (2010). Problem-based Educational Games: Connections, Prescriptions, and Assessment. *Journal of Interactive Learning Research*, Vol. 19, No. 4, PP: 663–684.
- Willem, A. Buelens, M. & Jonghe, I. D. (2007). Impact of Organizational Structure on Nurses' Job Satisfaction. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 44, PP: 1011–1020.