

## بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر ارتقای سطح مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد

غلامرضا بردبار، استادیار گروه مدیریت دانشگاه یزد\*

محبوبه زارعی، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه یزد

### چکیده

در پژوهش حاضر، تلاش محققان بر آن بوده است تا با مبنا قرار دادن رویکرد ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) به مقوله سرمایه اجتماعی سازمانی، تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد را تجزیه و تحلیل کنند. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان سازمان بهزیستی استان یزد بودند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۸۱ نفر تعیین شدند و برای دستیابی دقیق به افراد مورد مطالعه، از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده گردید. همچنین، برای جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه‌های استاندارد مدیریت دانش فیلیوس و همکارانش (۲۰۰۰) و سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شد. برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، از روش آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS 15.0 استفاده گردید. یافته‌های پژوهش حاضر، حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی سازمانی وجود دارد؛ به طوری که بهبود مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی به توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد منجر می‌شود. گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان بهزیستی استان یزد، بر توسعه مدیریت دانش تأثیر بسزایی دارد؛ به گونه‌ای که بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان، موجبات کسب، خلق و انتقال دانش در سازمان را فراهم می‌آورد.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه اجتماعی، سرمایه اجتماعی سازمانی، مدیریت دانش و سازمان بهزیستی استان یزد

## مقدمه

با گذر از عصر صنعت که الوین تافلر (۱۹۹۰) اقتصاد حاکم بر آن را اقتصاد دودکشی می‌نامد، اخیراً مفاهیمی از قبیل اقتصاد مبتنی بر دانایی، اقتصاد یادگیرنده و اقتصاد جدید به‌طور فزاینده‌ای عمومیت یافته‌اند. اقتصاد مبتنی بر دانش، به اقتصادی اشاره دارد که مطابق با اصول آن، کلید ایجاد شغل و استاندارد بالای زندگی، مبتنی بر ایده‌های نوآورانه و تولید فناوری، توزیع و استفاده از دانش و اطلاعات نهفته در بخش خدمات و ساخت است. در این الگوی اقتصادی، اهمیت سرمایه‌های نامحسوس (تحقیق و توسعه، مارک و مهارت و دانش کارکنان) دست‌کم معادل با اهمیت سرمایه ملموس بوده، سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌طور فزاینده‌ای پی می‌برند که اساس مزیت رقابتی آنها، پایگاه دانش آنهاست. از طرفی، سرمایه اجتماعی سازمانی، به عنوان منبع ناشی از روابط اجتماعی درون سازمان تعریف می‌شود که از طریق گرایش به هدف جمعی و اعتماد مشترک سطوح اعضا، مشخص شده است. سرمایه اجتماعی به عنوان ویژگی جمعی، محصول فرعی فعالیت‌های سازمانی دیگری است که مکمل عمل جمعی محسوب می‌شوند، به عنوان پدیده‌های مدیریتی دارای ویژگی‌های اعتماد، هنجارها، ارزش‌ها و رفتارهای مشترک، ارتباطات، همکاری، تعهد متقابل، شناخت متقابل و شبکه‌هاست. علت توجه سازمان‌ها به سرمایه اجتماعی در سال‌های اخیر؛ اهمیت سازمان بر مبنای دانش و رشد اقتصاد شبکه‌ای شده، است (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵: ۲۳). این سرمایه، یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نموده، برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند (Nahapiet & Ghoshal, 1998:245). وجود مقادیر سرمایه

اجتماعی بالا در فرایند ایجاد، بسط، انتقال و بهره‌گیری از دانش - چه در سطح فردی، چه گروهی - در سازمان نقشی مثبت و مؤثر دارد. در ادامه، پس از تشریح مفاهیم سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و مروری بر ادبیات موضوع، با استفاده از تکنیک‌های آماری به تشریح نقش سرمایه اجتماعی سازمانی بر روی ارتقای میزان مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد خواهیم پرداخت.

## مبانی نظری تحقیق

سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> در سازمان

سازمان‌ها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود، مگر این که زمینه دستیابی به ارتقای سرمایه اجتماعی امکان‌پذیر باشد (ون بارن لیرنا، ۲۰۰۸). بنابراین، برای رشد و توسعه که پیش نیاز اساسی آن بهبود عملکرد سازمان‌هاست، باید متغیرهای سرمایه اجتماعی شناخته و به بهترین نحو ممکن بهره‌برداری شود (توماس جی، کامینگز، کریستوفر جی وری، ۱۳۸۵: ۹۵).

مفهوم سرمایه اجتماعی را برای نخستین بار در سال ۱۹۲۰ میلادی، شخصی به نام هنی<sup>۲</sup> فن به کار برد (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵: ۲۵) و پس از نیم قرن تأخیر، مجدداً در سال ۱۹۶۰ جین جاکوب<sup>۳</sup> بحث سرمایه اجتماعی را مطرح کرد. از آن زمان تاکنون مطالعات فراوانی درباره سرمایه اجتماعی انجام شده است. مفهوم و نظریه سرمایه اجتماعی طی سال‌های ۱۹۹۰ با اقبال قابل توجه اندیشمندان و محققان رشته‌های مختلف علوم اجتماعی

<sup>1</sup> Social capital

<sup>2</sup> Hani fan

<sup>3</sup> Jane jacob

برای نتیجه بخشی سرمایه‌ها و سیاست‌های اقتصادی است. بررسی دقیق‌تر سرمایه اجتماعی ما را به این مطلب رهنمون می‌سازد که بدون این سرمایه، هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه‌ای نمی‌رسد (علمی و شارغ‌پور، ۱۳۸۴: ۲۴۳).

صاحب‌نظرانی از جمله پاتنام<sup>۵</sup> در سال ۱۹۹۵ سرمایه اجتماعی را جنبه‌هایی از سازمان اجتماعی، از قبیل: هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل می‌دانند که همکاری و همیاری افراد را برای دستیابی به منافع مشترک، تسهیل می‌کند. سرمایه اجتماعی، مفهومی ترکیبی است که «موجودی» یا میزان این هنجارها و شبکه‌ها را در یک جامعه تشریح می‌کند. هنجارها و شبکه‌ها را جزو منابع سرمایه اجتماعی به حساب می‌آورند که با به کار بردن آنها، نتایجی، چون: رابطه متقابل، رفتار غیرخودخواهانه و اعتماد عاید جامعه می‌شود (تاجبخش و همکارانش، ۱۳۸۳: ۱۵۶).

از دیدگاه سازمانی، گوشال و ناهاپیت<sup>۶</sup> سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق، ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است، که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. ایده توجه به سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، همان‌طور که کاهن و پروساک<sup>۷</sup> در سال ۲۰۰۱ مطرح می‌کنند، نسبتاً جدید است. با وجود این، طبق نظر آدلر و کان<sup>۸</sup> با فرض دوران طفولیت کاربرد سرمایه اجتماعی در زندگی سازمانی، تحقیقات نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی سازمان می‌تواند از دانش ذهنی افراد

(اقتصاد، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی و ...) مواجه شد (دینی ترکمانی، ۱۳۸۵: ۱۴۸). بوردیو<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۶، سرمایه اجتماعی را حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعل فراهم شده برای فرد و یا گروه تعریف می‌کند. این منابع برآمده از مالکیت شبکه با دوامی از روابط کم و بیش نهادینه شده‌ای است که از فهم متقابل و سوابق مشترک بین افراد حاصل می‌شود. ادواردز<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۵، معتقد است که سرمایه اجتماعی به ارزش‌ها و هنجارهایی مربوط است که از پیوندها و روابط متقابل گروهی و اجتماعی تفاهم شده مردم نشأت گرفته و به نوبه خود پدیدآورنده آن پیوندها و روابط نیز محسوب می‌شود.

همچنین، هالپرن<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۵ سرمایه اجتماعی را مرکب از سه جزء می‌داند که عبارتند از: الف) شبکه‌ها؛ ب) هنجارها، ارزش‌ها و انتظارات؛ ج) ضمانت‌های اجرایی که می‌توانند به شکل رسمی و غیررسمی در قالب پاداش‌ها و مجازات‌هایی که به رفتار افراد داده می‌شود، شناسایی گردند.

از نظر مرنیسی، سرمایه اجتماعی شکلی از همبستگی سنتی جامعه است که در آن گروه‌های مردم می‌توانند با وقف خویش در پروژه‌های اجتماعی نفع فردی خود را دنبال کنند (مرنیسی، ۱۳۸۴: ۲۵). از نظر اقتصادی، سرمایه اجتماعی بالا هزینه‌های مبادلاتی را کاهش داده، امکان همکاری و فعالیت‌های دارای منافع متقابل را افزایش می‌دهد و از شدت مشکلاتی که شکست بازار را به همراه دارد، می‌کاهد. در اقتصاد کشورهای توسعه نیافته، سرمایه اجتماعی را حلقه مفقوده<sup>۴</sup> توسعه و رشد اقتصادی نام نهاده‌اند. سرمایه اجتماعی شرط لازم - و نه کافی -

<sup>5</sup> Putnam

<sup>6</sup> Nahapiet & Ghoshal, 1998: 247

<sup>7</sup> Cohen & Prusak

<sup>8</sup> Adler & Kwon, 2002: 26

<sup>1</sup> Bourdieu

<sup>2</sup> Edwards

<sup>3</sup> Halpern

<sup>4</sup> Missing link

حمایت کند.

ناهاییت و گوشال (۱۹۹۸) با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را به سه طبقه تقسیم‌بندی می‌کنند: سرمایه شناختی، رابطه‌ای و ساختاری ( Nahapiet & Ghoshal, 1998: 249):

الف) عنصر شناختی: عنصر شناختی سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌هاست (Cicourel, 1973: 84). مهمترین جنبه‌های این بعد عبارتند از: زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک.

• زبان و کدهای مشترک: به دلایل مختلفی زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش تأثیر می‌گذارد: اول اینکه، زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد، چرا که ابزاری است که از طریق آن افراد با یکدیگر بحث می‌کنند، اطلاعات را مبادله می‌کنند، از یکدیگر سؤال می‌پرسند و در جامعه، امور تجاری انجام می‌دهند؛ دوم اینکه، زبان بر ادراکاتمان تأثیر می‌گذارد. کدها هم چارچوب مرجعی برای مشاهده و تفسیرمان از محیط فراهم می‌کنند؛ سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

• حکایات مشترک: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان معتقدند که؛ اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها، ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی را فراهم می‌کنند. آرا<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۰ نشان می‌دهد که چگونه حکایات، تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کنند. بنابراین، ظهور حکایت‌های مشترک در یک اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده، ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به صورت پنهان هستند را، تسهیل

می‌کند.

ج) عنصر رابطه‌ای: عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهمترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت ( Nahapiet & Ghoshal, 1998: 247).

• اعتماد: تحقیقات نشان می‌دهد در جایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی وجود دارند، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکارانه دارند. میسزتال<sup>۲</sup> اظهار می‌دارد که؛ اعتماد تأمین‌کننده ارتباطات و گفتمان است. همچنین، بنتیس<sup>۳</sup> در تحقیق خویش در سال ۲۰۰۱ مطرح می‌کند که اعتماد می‌تواند ایجاد دانش را تسهیل کند. بویسوت<sup>۴</sup> نیز بر اهمیت اعتماد بین فردی برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان تأکید زیادی دارد.

• هنجارها: هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای دانش به وجود آورند. برای مثال، استارباک اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش‌محور یادآور می‌شود (Sturbeck, 1995: 715).

• الزامات و انتظارات: الزامات نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است. کلمن الزامات را از هنجارهای عمومی شده متمایز ساخته، آن را به عنوان انتظارات ایجاد شده در درون روابط شخصی خاص در نظر می‌گیرد (Coleman, 1990: 85).

• هویت: هویت فرایندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه

<sup>2</sup> Misztal, 1996: 58

<sup>3</sup> Bontis

<sup>4</sup> Boisot, 1995: 39

<sup>1</sup> Orr

با همان هزینه شبکه پراکنده است، شبکه‌ای ناکاراست. همچنین، هانسن<sup>۴</sup> پی برده است که پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند.

• سازمان مناسب: سرمایه اجتماعی از عواملی، از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در یک محیط خاص تشکیل شده است که اغلب می‌تواند از یک محیط اجتماعی به محیط اجتماعی دیگری انتقال داده شود و بدین ترتیب، بر الگوهای تبادل اجتماعی تأثیر گذارد. سازمان‌های اجتماعی مناسب می‌توانند یک شبکه بالقوه دسترسی به افراد و منابعشان، از جمله اطلاعات و دانش را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند، لیکن این سازمان‌ها همچنین ممکن است مانع این تبادل شوند.

#### فواید و مزایای سرمایه اجتماعی برای سازمان

سازمان‌های دارای سرمایه اجتماعی را می‌توان سازمان‌هایی با پیوندهای محکم، هنجارها و باورهای مشترک، اعتماد و همکاری تعریف نمود. طبق این نظریه، وقتی افراد تعلق سازمانی داشته باشند، از سطح بالایی از سرمایه اجتماعی برخوردار خواهند بود، که در زیر برخی فواید و مزایای سرمایه اجتماعی بالا در سازمان تشریح می‌گردد:

#### ترویج فعالیت‌های تیمی

در سازمان‌هایی که از سرمایه اجتماعی به اندازه کافی برخوردار باشند، فرایند شکل‌گیری و انجام دادن کارها به صورت تیمی به راحتی انجام می‌پذیرد. در مقابل، اگر سرمایه اجتماعی در سازمان وجود نداشته باشد، فردگرایی در اوج و فعالیت تیمی بسیار ضعیف خواهد بود.

واحد هستند. کرامر<sup>۱</sup> و همکارانش در سال ۱۹۹۶ دریافته‌اند که احساس همانندی کردن با یک گروه یا جمع، نگرانی درباره فرایندها و نتایج جمعی را افزایش می‌دهد و بدین ترتیب، احتمال فرصت تبادل اطلاعات افزایش می‌یابد. لوئیسکی و بیونک<sup>۲</sup> در تحقیقاتشان نشان می‌دهند که هویت گروهی چشمگیر، نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه همچنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری را بین اعضا افزایش دهد. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند، ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیم اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به وجود آورند.

ج) عنصر ساختاری: این عنصر سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید (Burt, 1992: 124). مهمترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب.

• روابط شبکه‌ای: پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع (مثل دانش) را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که میزان زمان و سرمایه‌گذاری مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

• پیکربندی روابط شبکه‌ای: تراکم، پیوند و سلسله مراتب، همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضای شبکه، باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند؛ برای مثال، برت<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۲ بحث می‌کند که؛ شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است. شبکه متراکم، از این جهت که فراهم‌کننده اطلاعات متنوع کمتر

<sup>1</sup> Kramer

<sup>2</sup> Lewicki & Bunk, 1996: 116

<sup>3</sup> Burt

<sup>4</sup> Hansen, 1999: 86

سازمان و افزایش تعهد اعضا و کارکنان سازمان در قبال مصلحت سازمان؛  
 ۳. ریسک‌پذیر بودن اعضا با توجه به اجرای کار تیمی و روابط مبتنی بر اعتماد؛  
 ۴. افزایش خلاقیت و نوآوری.

### معایب سرمایه اجتماعی برای سازمان

ریچارد فلوریدا و رابرت کاشینگ<sup>۳</sup> در تحقیق خود به این نتیجه رسیده‌اند که روابط قوی اجتماعی می‌تواند باعث رشد نوعی همسانی<sup>۴</sup> شود که نوآوری را کاهش می‌دهد. از این رو، مناطقی که از سطح کمی از سرمایه اجتماعی برخوردارند، رشد و نوآوری بالاتری دارند. به طور فزاینده‌ای، افراد خلاق، از زندگی در مناطق با سرمایه اجتماعی بالا دوری می‌جویند. در مقابل، به سمت محیط‌ها، شهرها و دانشکده‌ها و سازمان‌هایی روی می‌آورند که در آنها سرمایه اجتماعی پایین است تا بتوانند با سرعت با این جوامع هماهنگ شوند و در هر زمینه، عقایدشان را در تجارت و هنر حفظ کنند. طبق نظریه پیوندهای ضعیف، هر چه شدت و استحکام روابط میان اعضای یک شبکه بیشتر باشد، ارزش سرمایه اجتماعی کمتر و برعکس هر چه شدت و استحکام این روابط ضعیف‌تر باشد، نشان‌دهنده سرمایه اجتماعی بیشتر است (فلوریدا، ۱۳۸۱: ۹).

### نقش مدیران در ایجاد سرمایه اجتماعی

مدیران از راه‌های گوناگون می‌توانند به ایجاد توسعه سرمایه اجتماعی یاری رسانند:

- پایبندی به اخلاقیات؛

همچنین، می‌توان گفت اگر سرمایه اجتماعی پایین باشد، فرهنگ به مثابه دارایی جای خود را به فرهنگ سازمان به مثابه بدهی خواهد داد؛ چرا که اولین اصول در فعالیت تیم‌ها روابط مبتنی بر اعتماد بین کارکنان است و جوهره سرمایه اجتماعی که اعتماد است، آسیب می‌بیند.

### رشد اعتماد در سازمان

فرانسین فوکویاما<sup>۱</sup> در کتاب *اعتماد، عامل خوشبختی* استدلال می‌کند در جوامعی که اعتماد فراوان است، وضع مردم از نظر اقتصادی بهتر است. سازمان‌هایی که از اعتماد به منزله ابزار اصلی نظارت (کنترل) استفاده می‌کنند، ثمربخش‌تر، خلاق‌تر، دلپذیرتر و کم هزینه‌تر کار می‌کنند. این گونه سازمان‌ها با بیشتر سازمان‌های موجود تفاوت دارند؛ زیرا بیشتر سازمان‌های کنونی مبتنی بر نظام سلسله مراتب نظارتی و نوعی ترس ناگفته هستند. اداره سازمان بر پایه اعتماد آسان نیست. بنابراین، وظیفه اصلی مدیران، تشکیل میدان اعتماد در سازمان است. اگر چنین شود، سازمان‌ها به جای پرداختن به خویش، هم و غم خود را صرف فرآورده‌های سازمان می‌کنند (هسلین<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۳۷۸: ۲۶۷)

تسهیل اطلاعات: با توجه به تعامل و ارتباطاتی که کارکنان در شبکه سازمان با یکدیگر دارند، دانش و تجربه آنان به آسانی در اختیار یکدیگر قرار می‌گیرد که این امر، علاوه بر کاهش هزینه‌های یادگیری، صرفه‌جویی در زمان یادگیری را نیز به دنبال خواهد داشت.

۱. ایجاد یکپارچگی در میان اعضا و ارائه ساز و کارهایی برای بهبود مدیریت عملکرد گروهی؛
۲. زمینه‌سازی برای توسعه سرمایه‌های غیرمادی در

<sup>3</sup> R. Florida & R. Cushing

<sup>4</sup> Conformity

<sup>1</sup> Francine Fukuyama

<sup>2</sup> Hesselbin

دانش سازمانی است.

مطالعات اوایل دهه ۲۰۰۰ نشان می‌دهد که دانش بشری هر ۳۳ سال، دو برابر شده است؛ در حالی که ظرفیت فکری انسان‌ها هر ۱/۵ سال تا ۳ میلیون سال دو برابر شده است. ضمن اینکه سازمان‌ها نیز از انباشتگی دانش بی‌بهره نبوده‌اند، به طوری که افزایش حجم اطلاعات در سازمان‌ها و لزوم استفاده از آن در تصمیم‌های سازمانی طی دو دهه اخیر، باعث ظهور پدیده‌ای به نام مدیریت دانش شده است (O'Brien et al. 2002: 32). دانش از جمله عمده‌ترین سرمایه سازمان‌هاست که اعضای سازمان به آن دسترسی دارند. بنابراین، سازمان‌هایی می‌توانند موفق باشند که بتوانند بیشترین، معتبرترین، به‌روزترین دانش بشری را در حوزه کسب و کار خود در اختیار گرفته، از آن استفاده بهینه کنند.

در این راستا، به‌کارگیری مدیریت مؤثر دانش، یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان‌ها در شرایط رقابتی و عصر دانایی محور محسوب می‌گردد. اهمیت این موضوع به حدی است که شماری از سازمان‌ها دانش موجود را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز به عنوان شاخصی برای درجه‌بندی سازمان‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌سازند. این سازمان‌ها، استقرار مدیریت دانش را به عنوان بخشی از استراتژی سازمان، ضروری می‌دانند (جعفری مقدم، ۱۳۸۱: ۸۴). از سوی دیگر، ایجاد سیستم‌های مدیریت دانش، یکی از مهمترین راهکارهای بهبود سطح دانش در هر سازمانی شمرده می‌شود (Turban & Maclean, 2002: 51).

اگرچه مبحث مدیریت دانش در سال‌های اخیر به طور گسترده‌ای مورد توجه محققان و مدیران سازمان‌ها قرار گرفته است، اما در مورد به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها، بخصوص در بخش دولتی و عمومی تقریباً

- حمایت از توسعه پایدار؛
- احساس مسئولیت اجتماعی؛
- یگانگی و وحدت با جامعه (الوانی، ۱۳۷۸).

### مدیریت دانش<sup>۱</sup> در سازمان

دنیاى امروز ما، دنیاى دانش است. سازمان‌هایی که راهی کارآمد برای استخراج، استفاده و مدیریت دانش یافته‌اند و به دانش به عنوان یک دارایی مطرح می‌نگرند، موجبات افزایش بازدهی کارمندان و حفظ رضایت مشتری را فراهم آورده و رمز موفقیت امروز و فردای خود را به دست آورده‌اند. رسیدن به چنین اهدافی و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی بدون مدیریت و استفاده از منبع ارزشمند دانش موجود در سازمان، امری دشوار و گاهی غیرممکن است (فراهانی، ۱۳۸۴: ۳). بنابراین، در سال‌های اخیر «مدیریت دانش» به موضوعی مهم و حیاتی و مورد بحث در متون کسب و کار تبدیل شده است. «جوامع علمی» و «کسب و کار» هر دو بر این باورند که سازمان‌های دانش‌محور می‌توانند برتری‌های بلند مدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند (Kalseth, 1999: 36)، به طوری که تسهیم دانش به عنوان یک فعالیت پیچیده، اما ارزش آفرین، پایه و اساس بسیاری از استراتژی‌های مدیریت دانش در سازمان‌هاست (Riege, 2005: 21). در چنین عصری، عواملی نظیر درآمد، سودآوری و دارایی‌های فیزیکی تنها بخش کوچکی از موفقیت سازمان را بازتاب کرده، ثروت واقعی سازمان‌ها، جذب و بهره‌برداری از نیروی انسانی متخصص و برتر، دانش و مهارت‌های این افراد، فرایندها و رویه‌های داخلی، فرهنگ درون سازمانی، شهرت و خوشنامی در نزد مشتریان و به بیان دیگر توجه به مفهوم مدیریت

<sup>۱</sup> Knowledge Management

ارزیابی عملکرد و پاداش باید به عنوان ابزاری برای تشویق رفتارهای مطلوب کارکنان طراحی گردد و فرایندهای مدیریت دانش باید ارزیابی و پاداش داده شوند تا در نهایت، این امر تسهیم دانش را در درون سازمان سرعت بخشد (Cabrera & Cabrera, 2005). از سوی دیگر، صاحب‌نظرانی نیز به بررسی ارتباط بین ارزیابی عملکرد و اجرای موفق‌آمیز مدیریت دانش پرداخته و دریافته‌اند که رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد؛ به طوری که ارزیابی عملکرد را به عنوان یکی از عوامل مهم و کلیدی پذیرش و موفقیت مدیریت دانش سازمانی معرفی می‌کنند (Hung et al. 2005; Choi & Lee, 2005). نتایج تحقیق دیگری حاکی از آن است که ترویج و گسترش فرایندهای مدیریت دانش، به ویژه در مراحل انتقال و تسهیم دانش در درون سازمان تا اندازه‌ای به تغییر نگرش‌ها و رفتار کارکنان وابسته است که آنها را متمایل به انجام می‌کند (Jones et al. 2006:422).

همچنین، یافته‌های تحقیق دیگری نشان می‌دهد که ارزیابی سرپرست بلافصل، رابطه مثبتی با مدیریت دانش داشته و یک رابطه علی بین انواع مختلف ارزیابی عملکرد و تسهیم دانش در سازمان وجود دارد (Karkoulian & Osman, 2007).

### مدیریت دانش و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی

در ادامه، با توجه به تحقیقات انجام شده به بررسی ارتباط مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی اشاره می‌گردد: انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان‌ها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع می‌کنند. در نتیجه، تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی و یا مانع آن باشد، بر مبادلات اطلاعاتی افراد نیز تأثیرگذار خواهد بود. به همین دلیل،

اطلاعات ناچیزی به دست آمده است. در ادامه، نمونه‌هایی از مطالعاتی که در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف انجام گرفته است، عنوان می‌شود.

در تحقیقی که در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی انجام گرفت، بررسی رابطه بین اجزای سازمانی (فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تکنولوژی منابع انسانی و جهت‌گیری‌های سیاسی) و توانایی خلق دانش و انتقال دانش در وزارت توسعه کارآفرینی مالزی مد نظر قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که ارتباط مهمی بین برخی از این متغیرها و توانایی تولید و انتقال دانش وجود دارد. بنابراین ضروری است برای اجرای مدیریت دانش به برخی از این عوامل که رابطه مهمی با مدیریت دانش دارند توجه شود (Skyreme, 1998: 15).

در پژوهشی دیگر در دانشگاه کارلتون کانادا در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی، نتایج نشان داد؛ اقداماتی که در سازمان‌های دولتی در زمینه اطلاعات و دانش انجام می‌گیرد شدیداً سیاسی بوده، تأثیر عمیقی بر عاملان بخش عمومی و گروه‌های مختلف ارباب رجوع در بخش دولتی دارد (Schein, 1988: 20).

صاحب‌نظر دیگری به نام بهات<sup>۱</sup> در تحقیق خود به بررسی چرخه مدیریت دانش در سازمان‌ها پرداخت. وی چرخه مدیریت دانش را شامل فعالیت‌های کسب، ثبت، انتقال، خلق و کاربرد دانش در سازمان می‌داند.

همچنین، نتایج تحقیق دیگری نیز دلالت بر آن دارد که وجود جوّ سالم در سازمان، باعث می‌شود که کارکنان در تسهیم دانش علاقه‌مند شوند و در این راستا، زمینه انتقال و کاربرد دانش در سازمان فراهم می‌شود (Oldman, 2003: 120).

یافته‌های پژوهش دیگری نشان می‌دهند که سیستم‌های

<sup>۱</sup> Bhatt, 2001



ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش اشاره کردند. با این حال، آنها در پژوهش خود مدیریت دانش را به طور کلی و بدون تفکیک ابعاد گوناگون آن مد نظر قرار داده‌اند. آدلر و کرون<sup>۳</sup> در پژوهشی به نام "سرمایه اجتماعی: چشم‌اندازی برای یک مفهوم جدید" نشان دادند که میان سرمایه اجتماعی و انتقال دانش ارتباط معناداری وجود دارد.

تیمون و استامف<sup>۴</sup> در پژوهش دیگری نشان دادند که؛ سرمایه اجتماعی با بهبود مدیریت دانش، به کسب عملکرد بالاتر در سازمان منجر می‌شود.

علی روحی پناه و همکاران در پژوهش "بررسی تأثیر ابعاد دارایی‌های نامشهود سازمانی (سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری) بر مدیریت دانش" نشان دادند که ابعاد دارایی‌های نامشهود سازمانی بر مدیریت دانش تأثیر دارد و بیشترین اثر مستقیم را می‌توان با عنوان اثر سرمایه انسانی در سرمایه فکری و بعد ساختاری از سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش عنوان نمود.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی است که با روش پیمایشی از نوع همبستگی به انجام رسیده است.

همچنین، روش گردآوری داده‌ها، کتابخانه‌ای-میدانی است. از آنجایی که رایجترین وسیله گردآوری اطلاعات در پژوهش پیمایشی، پرسشنامه است، ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش نیز پرسشنامه است. در راستای اهداف پژوهش و برای بررسی مدل مفهومی تحقیق، از پرسشنامه‌های ذیل استفاده شد: (۱) پرسشنامه اطلاعات عمومی: شامل مشخصات فردی و سوابق افراد که مشتمل

اهمیت ارتباطات و تعاملات مبتنی بر اعتماد میان افراد در گسترش و کاربرد دانش مورد تأکید قرار گرفته است. چنانچه سازمانی بتواند هر چه بیشتر تعاملات اثر بخش را در میان کارکنان خویش در داخل گروه‌ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بیشتر می‌تواند نسبت به اثربخشی مبادلات اطلاعاتی میان افراد خویش و در نتیجه مدیریت اثربخش دانش سازمانی اطمینان حاصل کند (Bhatt, 2001: 72). بنابراین، ایجاد و گسترش فرهنگ و جوی در سازمان که این نوع ارتباطات و تعاملات را ترغیب کند، از ضرورت‌های مدیریت دانش است. بر این اساس، پژوهشگران بر آن شده‌اند تا ارتباط میان سرمایه اجتماعی و ابعاد، فرایندها و فعالیت‌های گوناگون مدیریت دانش را در سازمان آزمون و تبیین کنند. مطالعات تجربی که ارتباط میان سرمایه اجتماعی و فعالیت‌های گوناگون مدیریت دانش را بررسی و مطالعه کرده باشند، از گستردگی چندانی برخوردار نیستند (Landry & Lamar, 2002: 683).

از جمله مطالعات قابل توجه پژوهشگران در این حوزه که رابطه میان مفاهیم سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش را جستجو کرده‌اند، می‌توان به مواد زیر اشاره کرد:

عوامل متعدد و بیشماری در موفقیت استقرار مدیریت دانش نقش دارند. یکی از این عوامل سرمایه اجتماعی است (غلامرضا زمردیان، علی رستمی؛ ۱۳۸۹: ۵۲).

داس و تنج<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۸ نشان داده‌اند، وجود سرمایه اجتماعی در سازمان بر انتقال دانش در میان اعضای شبکه-ها تأثیرگذار است.

همچنین، لندی و لاماری<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۲ در پژوهش "آیا سرمایه اجتماعی، نوآوری را تعیین می‌کند؟" به

<sup>3</sup> Adler & Kwon, 2002

<sup>4</sup> Tymon & Stumpf, 2003

<sup>1</sup> Das & Teng

<sup>2</sup> Landry & Lamari

بهزیستی استان یزد تشکیل می‌دهند. طبق آمار و اطلاعات اخذ شده از این سازمان، حجم جامعه آماری مجموعاً ۱۰۳ نفر است. در این راستا، به‌وسیله فرمول کوکران، حجم نمونه آماری ۸۱ نفر به دست آمد. تعداد ۹۰ پرسشنامه بین کارکنان سازمان مذکور، به روش نمونه‌گیری تصادفی توزیع و ۸۲ پرسشنامه قابل استفاده جمع‌آوری گردید.

یافته‌های حاصل از بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که میانگین گروه سنی کارکنان تحت مطالعه،  $35,03 \pm 4,1$  بود، از نظر ترکیب جنسیتی، اکثریت (۷۸٪) مرد و از لحاظ وضعیت تأهل، ۷۶٪ افراد نمونه آماری متأهل بودند. همچنین، مشخص شد که ۶۱٪ کارکنان مورد بررسی، مدرک تحصیلی کارشناسی داشتند و میانگین سابقه خدمتی آنها،  $10,62 \pm 5,09$  بود.

#### مدل مفهومی تحقیق

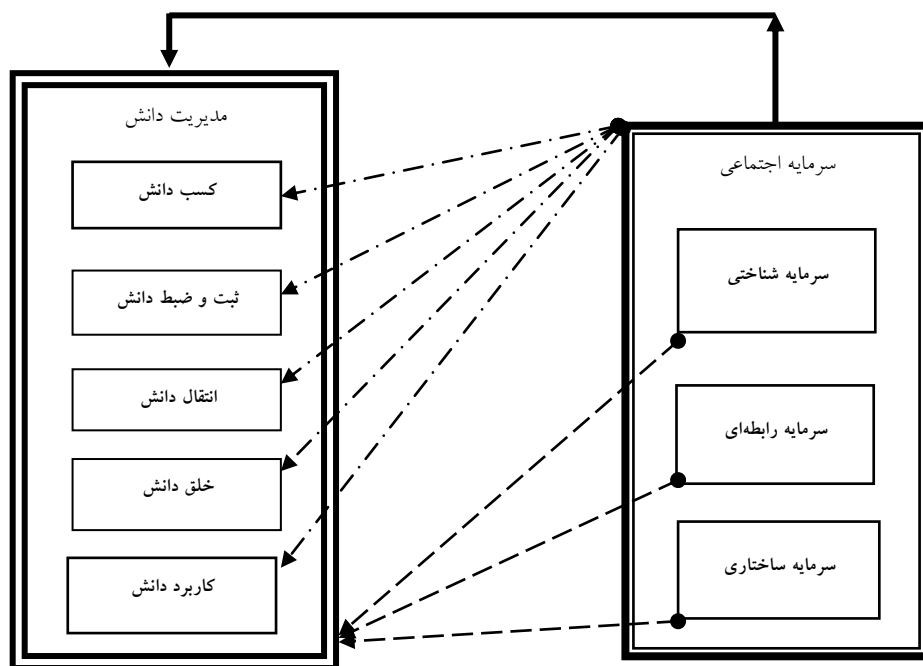
در اینجا، پس از بررسی مبانی نظری که عمدتاً از مطالعه ادبیات و تحقیقات مربوطه حاصل شد، مدل مفهومی باید طراحی گردد (کیوی و کامپننو، ۱۳۷۰: ۵۰). براساس مطالعات نظری تحقیق که اساساً براساس اهداف پژوهش و درباره سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بوده است، مدل مفهومی تحقیق (نمودار ۱) که نشان‌دهنده تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش و ابعاد آن است، طراحی شده است. براساس این مدل فرضیات تحقیق تدوین شدند.

بر سن، سطح تحصیلات، وضعیت استخدامی، سابقه خدمت، وضعیت تأهل و جنسیت است؛ ۲) پرسشنامه مدیریت دانش سازمانی: در این پژوهش برای اندازه‌گیری مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش که توسط فیلیوس و همکارانش (۲۰۰۰) طراحی شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه مشتمل بر ۵ بُعد و ۳۴ سؤال است. ابعاد کلی این پرسشنامه عبارتند از: الف) کسب دانش با هفت مؤلفه؛ ب) ثبت و ضبط دانش با شش مؤلفه؛ ج) انتقال دانش با شش مؤلفه؛ د) خلق دانش با هفت مؤلفه؛ ه) کاربرد دانش با هشت مؤلفه.

۳) پرسشنامه سرمایه اجتماعی سازمانی: این پرسشنامه براساس مدل ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) طراحی شده و مشتمل بر سه بُعد (شناختی، رابطه‌ای و ساختاری) است. شایان ذکر است مقیاس اندازه‌گیری متغیرها، طیف هفت گزینه‌ای لیکرت (۱- خیلی کم تا ۷- خیلی زیاد) است.

با توجه به اینکه از پرسشنامه‌های یاد شده بارها در مطالعات و پژوهش‌های متعددی استفاده شده است، لذا روایی پرسشنامه‌های فوق‌الذکر تأیید می‌گردد. از طرف دیگر، برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، از روش آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS 15.0 استفاده گردید؛ به‌طوری‌که مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌های مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی سازمانی به ترتیب ۰,۸۲۵ و ۰,۹۰۱ به دست آمد، که نشان‌دهنده پایایی این پرسشنامه‌هاست.

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان سازمان



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

### فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی: سرمایه اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

### فرضیات فرعی

الف) فرضیات مربوط به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد پنجگانه مدیریت دانش

فرضیه فرعی (۱-۱): سرمایه اجتماعی بر کسب دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۲-۱): سرمایه اجتماعی بر ثبت و ضبط دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۳-۱): سرمایه اجتماعی بر انتقال دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۴-۱): سرمایه اجتماعی بر خلق دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۵-۱): سرمایه اجتماعی بر کاربرد دانش

در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

ب) فرضیات مربوط به بررسی تأثیر ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش

فرضیه فرعی (۱-۲): سرمایه شناختی بر توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۲-۲): سرمایه رابطه‌ای بر توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۳-۲): سرمایه ساختاری بر توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیرگذار است.

فرضیه فرعی (۴-۲): رابطه مثبت و معناداری بین متغیرهای «سرمایه شناختی»، «سرمایه شناختی» و «سرمایه ساختاری» با مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد وجود دارد.

## یافته‌های تحقیق

برای بررسی و آزمون فرضیات تحقیق از تحلیل رگرسیون با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است که در این بخش بدین موضوع پرداخته می‌شود:

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش (به عنوان یک مفهوم کلی)

جدول ۱- بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	$\beta$ استاندارد	آماره T	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
اصلی	سرمایه اجتماعی	مدیریت دانش	۰,۶۴۳	۰,۴۱۳	*۰,۶۴۳	۷,۰۲۱	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه

\*\* ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۱ معنادار است

آزمون فرضیه اصلی تحقیق: یافته‌های حاصل از بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد به کمک تحلیل رگرسیون حاکی از آن است که؛ بین این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۹٪ رابطه مثبت و معناداری ( $r=0,643$  و  $P < 0,01$ ) وجود داشته و سرمایه اجتماعی تأثیر بسزایی بر مدیریت دانش داراست (جدول ۱).

لذا با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، می‌توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد تأثیر قوی و چشمگیری دارد. لذا، فرضیه اصلی تحقیق در سطح اطمینان ۹۹٪ تأیید می‌گردد. بنابراین، می‌توان گفت سطح سرمایه اجتماعی پیش‌بینی‌کننده مناسبی در سازمان بهزیستی استان یزد است.

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد پنجگانه مدیریت دانش

این قسمت به بررسی فرضیات فرعی (۱-۱) تا (۵-۱) اختصاص یافته است. آزمون فرضیات فرعی فوق‌الذکر با استفاده از تحلیل رگرسیون و به کمک نرم‌افزار SPSS 15.0 انجام شده است.

یافته‌های تحلیل رگرسیون به منظور بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد پنجگانه مدیریت دانش در جدول (۲) ذکر شده است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، در سازمان بهزیستی استان یزد، سرمایه اجتماعی توانسته است پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای اقدامات کسب، انتقال و خلق دانش باشد (فرضیات فرعی ۱-۱، ۱-۳ و ۱-۴ تأیید شده است)؛ یعنی سرمایه اجتماعی نقش بسزایی در فرایندهای کسب دانش، انتقال دانش و خلق دانش در سازمان بهزیستی استان یزد دارد. بنابراین، می‌توان انتظار داشت که بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان بهزیستی استان یزد، موجب ارتقای مدیریت دانش در فرایند کسب، انتقال و خلق دانش می‌گردد (جدول ۲).

جدول ۲- بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد مدیریت دانش

فرضیات	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	$\beta$ استاندارد	آماره T	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
فرعی (۱-۱)	سرمایه اجتماعی	کسب دانش	۰,۵۱۵	۰,۲۶۵	*۰,۵۱۵	۵,۶۷۲	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی (۲-۱)	سرمایه اجتماعی	ثبت و ضبط دانش	۰,۱۶۵	۰,۰۲۷	۰,۱۶۵	۲,۰۱۸	۰,۲۱۳	رد تأیید فرضیه
فرعی (۳-۱)	سرمایه اجتماعی	انتقال دانش	۰,۳۷۱	۰,۱۳۸	*۰,۳۷۱	۶,۴۰۵	۰,۰۰۱	تأیید فرضیه
فرعی (۴-۱)	سرمایه اجتماعی	خلق دانش	۰,۴۹۸	۰,۲۴۸	*۰,۴۹۸	۵,۹۳۱	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی (۵-۱)	سرمایه اجتماعی	کاربرد دانش	۰,۱۴۶	۰,۰۲۱	۰,۱۴۶	۲,۱۲۷	۰,۱۰۹	رد تأیید فرضیه

\*\* ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۱ معنادار است

\* ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵ معنادار است

بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش به منظور بررسی تأثیر ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد باید فرضیات فرعی (۱-۲) تا (۴-۲) آزمون شوند. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۳ آمده است.

در مقابل، نتایج نشان می‌دهد که فرضیات فرعی ۱-۲ و ۵-۱ تأیید قرار نشده‌اند. به عبارت دیگر، طبق نتایج تحقیق، سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با فعالیت‌های «ثبت و انتقال دانش» و «کاربرد دانش» در سازمان بهزیستی استان یزد نشان نداده است (جدول ۲).

جدول ۲- بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش

فرضیات	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	$\beta$ استاندارد	آماره T	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
فرعی (۱-۲)	سرمایه شناختی	مدیریت دانش	۰,۳۸۷	۰,۱۵۰	*۰,۳۸۷	۵,۲۳۲	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی (۲-۲)	سرمایه رابطه‌ای	مدیریت دانش	۰,۵۶۲	۰,۳۱۶	*۰,۵۶۲	۶,۰۶۱	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی (۳-۲)	سرمایه ساختاری	مدیریت دانش	۰,۴۸۵	۰,۲۳۵	*۰,۴۸۵	۵,۴۸۱	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
	سرمایه شناختی				*۰,۲۸۳	۴,۹۵۳	۰,۰۰۰	
فرعی (۴-۲)	سرمایه رابطه‌ای	مدیریت دانش	۰,۶۷۱	۰,۴۵۰	*۰,۳۶۵	۶,۳۶۰	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
	سرمایه ساختاری				*۰,۳۳۷	۵,۶۳۸	۰,۰۰۰	

\*\* ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۱ معنادار است

\* ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵ معنادار است

بر مدیریت دانش است. همچنین، برای اینکه بتوان در حضور سایر متغیرها (ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی) اثر هر متغیر را بر مدیریت دانش مشاهده نمود، فرضیه فرعی

همان‌طور که یافته‌های حاصل از اجرای تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد؛ سطح معناداری کمتر از ۰/۵ بوده، این امر بیانگر تأثیرگذاری متغیرها و ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی

(۲-۴) آزمون شد (جدول ۳).

همان‌طور که جدول (۳) نشان می‌دهد؛ ابعاد سرمایه اجتماعی می‌توانند زمینه تقویت مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد را فراهم نمایند. بنابراین، این ابعاد (سرمایه شناختی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری) با مدیریت دانش ارتباط مثبت و معناداری دارند. لذا مسئولان و دست‌اندرکاران سازمان می‌توانند با پرورش و سرمایه‌گذاری در سرمایه‌های شناختی، رابطه‌ای و ساختاری، بستر مناسبی برای توسعه چرخه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد فراهم نمایند.

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه موفقیت سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی را نمی‌توان تنها بر اساس دارایی‌های مادی و تجهیز به آخرین امکانات فیزیکی، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ارزیابی کرد؛ زیرا سرمایه‌های مشهود، مالی، فیزیکی و انسانی، بدون سرمایه اجتماعی فاقد کارایی و اثربخشی هستند. اگر چه بُعد اجتماعی سازمان‌ها سال‌هاست از سوی اندیشمندان علوم اجتماعی و جامعه‌شناسان مورد توجه قرار گرفته، اما اهمیت روابط اجتماعی و موضوع سرمایه اجتماعی در سازمان، بحث جدیدی است که در دهه اخیر، بیش از گذشته مورد توجه گرفته و موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها با ایجاد و بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان قرین شده است؛ به‌طوری‌که استفاده بهینه از سرمایه‌های مالی، فیزیکی و انسانی در سازمان بدون سرمایه اجتماعی؛ یعنی بدون شبکه روابط متقابل بین اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی و در جهت حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد، امکان‌پذیر نیست. شرکت‌ها باید برای ارتقا و مدیریت سرمایه اجتماعی، سرمایه‌گذاری کنند (ellinger et al. 2011)

سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌های کلیدی سازمانی است که می‌تواند به بهبود فعالیت‌های مختلف مدیریت دانش در سازمان کمک شایانی نماید. به اعتقاد کگیوت و زندر<sup>۱</sup>، هر سازمان یک گروه اجتماعی است که مشخصه آن سرعت و کارایی در ایجاد و انتقال دانش است؛ به‌طوری‌که این سرمایه مهم سازمانی، می‌تواند در خلق و تسهیم دانش به سازمان‌ها یاری رساند. لذا در پژوهش انجام شده، تلاش محققان بر آن بوده است تا با مبنا قرار دادن رویکرد ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) به مقوله سرمایه اجتماعی سازمان، نقش و تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد را تجزیه و تحلیل قرار کنند.

نتایج حاصل از تحقیق حاضر به شرح ذیل هستند: یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی وجود دارد؛ به‌طوری‌که سرمایه اجتماعی تأثیر بسزایی بر توسعه مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد داشته، بهبود سرمایه اجتماعی موجبات ارتقای سطح مدیریت دانش در این سازمان را فراهم می‌آورد. بنابراین، به مسئولان و دست‌اندرکاران این نهاد مهم اجتماعی و با ارزش، توصیه می‌گردد بستر مناسب به منظور شکوفایی و توسعه سرمایه اجتماعی را ایجاد کنند تا در نهایت امر نیز زمینه ارتقای دانش در سازمان فراهم گردد.

نتیجه دیگر این تحقیق نشان می‌دهد که در سازمان بهزیستی استان یزد، سرمایه اجتماعی سازمان توانسته است پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای اقدامات کسب، انتقال و خلق دانش در سازمان باشد. به عبارتی، سرمایه اجتماعی نقش بسزایی بر فرایندهای کسب دانش، انتقال

<sup>1</sup> Kogut & Znder, 1996: 507

انسانی که به طور مثبتی با سرمایه اجتماعی سازمان در ارتباط است، می‌تواند ارتباط اجتماعی بین کارکنان را ارتقا دهد، چرا که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند تأثیر چشمگیری بر سرمایه اجتماعی سازمانی در محیط پردازش اطلاعات و تقسیم دانش بین کارکنان داشته باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، نهادهای اجتماعی برای مدیریت کارآمد و اثربخش دانش سازمانی خویش باید برای ارتقای سطح سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه‌های شناختی، رابطه‌ای و ساختاری) تلاش مضاعف نمایند. سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در جهت توسعه این سرمایه، از طریق آموزش ارتباطات اثربخش، بهبود فرایند ارتباطات و تعاملات میان کارکنان و مدیران در داخل و خارج از سازمان، ایجاد فرهنگ و جوی آکنده از همکاری، اعتماد متقابل و کار تیمی، همگی موجب ارتقای میزان سرمایه اجتماعی در سازمان بهزیستی استان یزد می‌گردد و این سازمان را به سمت سازمانی نوآور، خلاق و یادگیرنده سوق می‌دهد. از آنجا که سرمایه اجتماعی دارای ساختاری ارتباطی است که به طور ذاتی منوط به تعامل بین کارکنان در بخش‌های مختلف سازمان است (Johns, G. 2006; Leana et al. 2006)، بنابراین، مدیریت سازمان بهزیستی برای پرورش سرمایه اجتماعی باید فرصت‌هایی ایجاد کند و انگیزه و توانایی اعضای سازمانی برای ساخت ارتباطات را افزایش دهد.

#### منابع

الوانی، مهدی. (۱۳۷۸). «نقش مدیریت در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی»، *مجله تدبیر*، ش ۱۰۰، ص ۲۹ تا ۳۲.

دانش و خلق دانش در سازمان بهزیستی استان یزد دارد. بنابراین، می‌توان انتظار داشت که بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان بهزیستی استان یزد، موجب ارتقای مدیریت دانش در فرایندهای کسب، انتقال و خلق دانش -گردد، اما نکته قابل توجه این است که سرمایه اجتماعی رابطه معناداری با فعالیت‌های «ثبت و انتقال دانش» و «کاربرد دانش» در سازمان بهزیستی استان یزد نشان نداده است.

سایر نتایج پژوهش حاضر دلالت بر آن دارد که ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی، زمینه تقویت فعالیت‌های مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد را فراهم می‌آورند؛ به طوری که این ابعاد یعنی سرمایه شناختی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری با مدیریت دانش ارتباط مثبت و معناداری دارند. با توجه به اینکه ارتباط معناداری بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد وجود دارد، می‌توان انتظار داشت که بهبود سطوح سه‌گانه سرمایه اجتماعی موجب ارتقای مدیریت دانش در این مراکز شود.

از سوی دیگر، با توجه به نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای مدیریت دانش در سازمان بهزیستی استان یزد، به مسئولان و مدیران این نهاد مهم اجتماعی پیشنهاد می‌گردد مکانیزم‌هایی به منظور بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی بیندیشند تا زمینه ارتقای مدیریت دانش در سازمان فراهم گردد.

به طور کلی، این پژوهش نشان می‌دهد که گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان بهزیستی استان یزد در توسعه مدیریت دانش سازمانی نقش بسزایی دارد. وجود سرمایه اجتماعی در سازمان و تعاملات اثربخش بین پرسنل سازمان، موجبات تسهیل کسب، خلق و انتقال دانش را در این سازمان فراهم خواهد آورد.

همچنین، تمرکز استراتژیک بر شیوه‌های مدیریت منابع

- تاجبخش، کیان؛ ثقفی، مراد؛ کوهستانی نژاد، مسعود. (۱۳۸۳). «سرمایه اجتماعی و سیاست‌های اجتماعی»، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال سوم، ش ۱، ص ۱۲۰-۱۴۰.
- تافلر، الوین. (۱۳۷۷). *جابجایی در قدرت*، ترجمه: شهین دخت خوارزمی (۱۹۹۰)، تهران: نشر سیمرغ.
- توماس جی، کامینگز، کریستوفر جی ورلی. (۱۳۸۵). *توسعه سازمان و تحول تهران*، ترجمه: برارپور، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- جعفری مقدم، سعید. (۱۳۸۱). «فرایند مدیریت دانش، از یادگیری سازمانی تا حافظه سازمانی»، فصلنامه مدیریت و توسعه، سال سوم، ش ۱۲، ص ۹۶ تا ۷۹.
- دینی ترکمانی، علی. (۱۳۸۵). «تبیین افول سرمایه اجتماعی»، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ششم، ش ۲۳، ص ۱۷۱ تا ۱۴۷.
- روحی پناه، علی؛ جاجرمی زاده، محسن؛ نیک کار، ملیحه. (۱۳۹۱). «بررسی تأثیر ابعاد دارایی‌های نامشهود سازمانی (سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری) بر مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان یزد»، سومین همایش ملی مهندسی صنایع و سیستم.
- علمی، زهرا و شارع پور محمود. (۱۳۸۴). «سرمایه اجتماعی و چگونگی تأثیر آن بر اقتصاد»، مجله تحقیقات اقتصادی، ش ۷۱، ص ۲۳۹-۲۵۹.
- فراهانی و رضا، ایل کا، راشین. (۱۳۸۴). «مدیریت دانش در شرکت‌های توزیع نیروی برق»، دهمین کنفرانس شبکه‌های توزیع نیروی برق- مطالعات اجتماعی، اقتصادی و مدیریتی.
- فقیهی، ابوالحسن و فیضی، طاهره. (۱۳۸۵). «سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان»، دانش مدیریت، سال ۱۹، ش ۷۲، ص ۲۳-۴۶.
- فلوریدا، ریچارد. (۱۳۸۱). «وقتی سرمایه اجتماعی نوآوری را سرکوب می‌کند»، ترجمه: راحل چلبی، مجله گزیده مدیریت، ش ۲۲، ص ۵۶.
- کیوی، ریون؛ کامپنهود، لوک وان. (۱۳۷۰). *روش تحقیق در علوم اجتماعی*، ترجمه: عبدالحسین نیک گهر.
- مرنیسی، فاطمه. (۱۳۸۴). «سرمایه اجتماعی در عمل: مورد انجمن روستای ایکتل (نقدی بر همبستگی در کشور مراکش)»، مقاله آمده در: *سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه*، به کوشش کیان تاج بخش (ترجمه: افشین خاکباز و حسن پویان)، تهران: نشر شیرازه.
- ون بارن لیرنا. (۲۰۰۸). *سرمایه اجتماعی سازمان*، ترجمه: فیضی، سبحان، انتشارات صنوبر.
- هسلین، فرانسیس و همکاران. (۱۳۷۸). *سازمان فردا*، ترجمه: فضل الله امینی، تهران: انتشارات فرا.
- Adler, P.S. & Kwon, S. (2002) "Social Capital: Prospects for A New Concept", *Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 1, pp. 17-40.
- Bhatt, G.D. (2001) "Knowledge Management in Organizations: Examining the Interaction between Technologies, Techniques, and People", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, pp. 68-75.
- Boisot, M. (1995) *Information space: A framework for learning in organizations, institutions and culture*. London: Routledge.
- Bontis, N. (2001) "Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital". *International Journal of Management Reviews*, Vol. 3, No. 1, pp. 41-60
- Bourdieu, P. (1986), *The Forms of Capital*, In Richardson, J. (Ed), *Handbook of Theory*



- Administrative Science Quarterly*, pp 44:82-111.
- Hung, Y. C. Huang, S. M. Lin, Q. P. Tsai, M. L. (2005) "Critical Factors in Adopting A Knowledge Management System for the Pharmaceutical Industry", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 105, No. 2, pp. 164-183.
- Jacobs, J. (1965) *The death and life of great American cities*. London: Penguin Books.
- Johns, G. (2006) "The Essential Impact of Context on Organizational Behavior". *Academy of Management Review*, Vol. 31, No. 2, pp. 386-408.
- Jones, Mary, C. Cline, M. Ryan, S. (2006) "Exploring Knowledge Sharing in ERP Implementation: An Organizational Culture Framework". *Decision Support systems*, Vol. 41, No. 2, pp. 411-434.
- Kalseth, Karl. (1999) "Knowledge Management from a Business Strategy Perspective". *FID Review*, vol. 1, No. 1, p. 36.
- Karkouljian, S. Osman, Y. (2007) *Effective Appraisal systems: The Impact on knowledge sharing in Lebanese Banking Sector*, Oxford Business & Economics Conference (June 24- 26), Oxford University, UK.
- Kramer, R.M. Brewer, M.B. and Hanna, B.A. (1996) *Collective trust and collective action : The decision to trust as a social decision*. In R.M. M. Kramer & T.M. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: Thousand Oaks, CA: Sage .pp. 114-139.
- Landry, R. N. Amara, & M. Lamari. (2002) "Does Social Capital Determine Innovation? To What Extent", *Technological Forecasting & Social Change*, No. 69, pp. 681-701.
- Leana, C. R. & Pil, F. K. (2006) "Social Capital and Organizational Performance: Evidence from Urban Public Schools". *Organization Science*, Vol. 17, No. 3, pp. 353-366.
- Lewicki, R.J. Bunker, B.B. (1996) *Developing and maintaining trust in work relationships*. In R. Misztal, B. (1996). *Trust in modern societies*. Cambridge, England: Polity Press.
- Nahapiet, J. Ghoshal, S. (1998) "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage". *Academy of Management Review*. Vol. 23, No. 2, pp. 242-266.
- and Research for the Sociology of Education, New York, Greenwood Press.
- Burt, R.S. (1992) *Structural holes: The social structure of competition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cabrera, F. E. Cabrera, A. (2005) "Fostering Knowledge Sharing Through People Management Practices". *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 16, No. 5, pp. 720-735.
- Choi, B. Lee, B. (2005) "Knowledge Management as Catalyst for Innovation with in Organizations", *Organizational Studies*. Vol. 18, No. 7, pp. 403-417.
- Cicourel, A. V. (1973) *Cognitive sociology*, Harmondsworth, England: Penguin Books.
- Cohen, D. Prusak, L. (2001) *In good company-how social capital makes organizations work*. Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Coleman, J.S. (1990) *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Das, T.K. & B.S. Teng. (2002) "Alliance Constellations: A Social Exchange Perspective", *Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 3, pp. 445-456
- Edwards, Rosalind. (2005) *Overview of the 'Social Capital': Its Relevance and implications for Local communities conference*, Families and Social Capital Group London South Bank University, Review paper.
- Ellinger, A. E. Elmadag Bas. A. B. Ellinger, A. D. Wang, Y. & Bachrach, D. G. (2011) "Measurement of Organizational Investments in Social Capital: The Service Employee Perspective". *Journal of Business Research*, Vol. 64, No. 6, pp. 572-578.
- Filius, R. De Jong, Jan A. Roelofs, Eric, C. C. (2000) "Knowledge Management in the HRD office: A Comparison of Three Cases". *Journal of Workplace Learning*. Vol. 12, No. 7, pp. 286-295.
- Gore, C. & E. Gore. (1999) "Knowledge Management: the Way Forward", *Total Quality Management*, Vol. 10, No. 4-5, pp. 554-60.
- Halpern, D. (2005) *Social Capital*, Polity Press
- Hansen, M.T. (1999) "The Search-Transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge Across Organization Subunits",

- O'Brien, C. Hanka, R. Buchan, I. Healthfield, H. (2002) *Managing information overload in the health sector, Management systems: theory and practice*. London, Thomson learning.
- Oldman, G. R. (2003) *Stimulating and Supporting Creativity in organizations*. In Jackson, S. E. Hitt, M. A. and Denisi, A. S. (Eds). *Managing Knowledge for sustained competitive Advantage*. San Francisco CA: Jossey-Bass.
- Orr, J. (1990) *Sharing knowledge, celebrating identity: Community memory in a service culture*, Vol. 2, No. 4, pp. 50-532.
- Putnam, R. D. (1995) "Bowling Alone: America's Declining Social Capital", *Journal of Democracy*, Vol.6, No. 1, pp. 65-78.
- Riege, A. (2005) "Three-Dozen Knowledge Sharing Barriers Managers Must Consider", *Journal of Knowledge Management*, vol. 1, No. 3, pp. 18-35.
- Schein, E.H. (1998) *Organizational psychology*, prentice hall: Englewood cliffs, NJ.
- Skyreme, D.J. (1998) "Developing A Knowledge Strategy, in Strategy Watcher, Technology Support for Knowledge Management", *Mid American Journal of Business*, PP. 14-20
- Sturbuck, W.H. (1995) "Learning by Knowledge Intensive Firms", *Journal of Management Studies*, Vol. 29. pp. 713-740.
- Turban, E. Maclean, E. (2004) *Information Technology for management*. 3 rd ed, John Wiley & Sons Inc.
- Tymon, W.G. & S.A. Stumpf. (2003) "Social Capital in the Success of Knowledge Workers", *Career Development Turner International*, pp. 12-20.