

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش (مطالعه‌ی شرکت فولاد ساز ایرانی)

محمد صادق ضیایی^{۱*}، عباس منوریان^۲، ابراهیم کاظمی کفرانی^۳

چکیده

در این مقاله برآنیم تا از سرمایه اجتماعی که باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری، روح تعاون، کمک به آموزش، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک می‌شود، در جهت افزایش آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش استفاده نماییم. نتایج این پژوهش نشان داد، در این شرکت بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت واضح‌تر با افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش در ابعاد فرهنگ سازمان، ساختار سازمان، زیرساخت سازمان، محتوای تغییر و پشتیبانی از تغییر افزایش یافته است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، آمادگی استقرار مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی

۱. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۲. دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۰۸/۱۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۸۹/۱۰/۱۴

نویسنده مسئول مقاله: محمد صادق ضیایی

Email: ziaee@ut.ac.ir

مقدمه

منافع حاصل از به کارگیری مدیریت دانش باعث شده که اغلب سازمان‌ها تلاش‌هایی برای پیاده‌سازی این فرآیند انجام دهند؛ اما تلاش‌های اولیه در اغلب سازمان‌ها با این چالش عمده مواجهند که باوجود سرمایه‌گذاری روی مدیریت دانش گسترش نفوذ کاربردهای آن به‌کندی صورت می‌پذیرد. علت اصلی این مشکل پایین بودن سطح آمادگی سازمان‌ها برای پذیرش و استفاده از مدیریت دانش است. بنابراین درک صحیح از میزان این آمادگی برای یافتن راه‌هایی که به استقرار موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در سازمان کمک نماید، ضروری به‌نظر می‌رسد. یکی از این راه‌ها سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی، باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری، روح تعاون، کمک به آموزش، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک می‌شود [۸].

مبانی نظری پژوهش

تعریف مدیریت دانش

تعاریف بسیاری از مدیریت دانش ارایه شده است که در این میان به موارد ذیل اشاره می‌کنیم:

بونتیس (۲۰۰۱) دانش را فرآیند ایجاد، خلق، نشر، توزیع و کاربرد دانش می‌داند. از نظر آن‌ها مدیریت دانش دو بعد فیزیکی و غیر فیزیکی دارد. تعریف ارایه شده از سوی داوِنپورت و پروساک (۱۳۷۹) مورد موافقت بسیاری از پژوهشگران است: مدیریت دانش عبارت است از "بهره‌برداری و توسعه دارایی‌های دانشی سازمان در جهت تحقق اهداف آن سازمان". دانشی که مدیریت می‌شود، شامل هر دو نوع دانش عینی و ضمنی است. مدیریت این دانش شامل تمام فرآیندهای مرتبط با شناسایی، اشتراک و تولید دانش و مستلزم نظامی برای تولید و نگهداری از مخازن دانش و همچنین ترویج و تسهیل اشتراک دانش و یادگیری سازمانی است. سازمان‌های موفق دانش را سرمایه‌ای سازمانی دانسته و ارزش‌ها و قوانین سازمانی را جهت پشتیبانی از تولید و اشتراک دانش توسعه می‌دهند [۱۱].

آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش

هلت آمادگی را به عنوان پیش‌نیازی ضروری برای سازمان برای اینکه در مواجهه با تغییر سازمانی موفق باشد، تعریف کرده است. پیاده‌سازی مدیریت دانش مستلزم این است که عوامل سازمانی مختلف از جمله ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، تکنولوژی و منابع انسانی ویژگی‌های خاصی داشته و از انسجام لازم برخوردار باشند. ناهماهنگی در بین این عوامل مانع پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش خواهد شد. بنابراین شناخت عوامل سازمانی از حیث ویژگی‌های لازم برای پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌تواند بنیان مستحکمی برای اقدامات بعدی در این راستا فراهم سازد [۱۷].

ساختار سازمان

افراد درون ساختار سازمانی کار می‌کنند که فرآیندهای سازمانی را برای رسیدن به استراتژی کلی شرکت پشتیبانی می‌کنند [۲۸]. به نظر استروف سازمان‌های افقی برای عصر اطلاعات مناسب‌ترند. سازمان‌های افقی اجازه انعطاف بیشتری در رابطه با محیط دارای تغییرات سریع و رقابتی کسب و کار می‌دهند [۲۷]. عوامل رسمیت و عدم تمرکز تأثیر زیادی بر هماهنگی درون شرکت و همچنین بر خلق و نشر دانش دارند [۱۸] از ساختارهای سازمانی ساختار تیمی است که می‌تواند با انتقال افراد از تیم‌های دیگر با زمینه‌های متفاوت، همکاری و ترکیب تجربیات آن‌ها، دانش جدید ایجاد کند. تشکیل تیم‌های مدیریت دانش برای اجرای موفقیت مدیریت دانش ضروری است [۲۶].

زیرساخت اطلاعاتی سازمان

فناوری اطلاعات از عوامل مؤثر بر مدیریت دانش است. حامل فناوری اطلاعات تمام جنبه‌های ارتباطات شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار و در دسترس بودن دانش را پوشش می‌دهد. مدیریت دانش به یک محیط فناوری مؤثر برای خودکار کردن فرآیندهای پشتیبانی از هماهنگی و نظم وابسته است [۲۶].

محتوای تغییر

مدیریت تغییر شامل تغییر در محیط، نگرش نسبت به شکست و تمایل به تعیین سطح عملکرد واقعی است [۲۰]. مدیران به یک استدلال معتبر برای تسهیم دانش که با بهبود

عملکرد خدمات مرتبط باشد نیاز دارند؛ یعنی افراد باید منافع تسهیم دانش را درک کنند تا تسهیم را بپذیرند؛ زیرا برانگیختن افراد برای آنکه دانش را با دیگران تسهیم کنند سخت و به همان اندازه نیز برانگیختن افراد برای پذیرش دانش دشوار است اگر هدف آن را درک نکنند [۲۷].

جدول ۱. عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش [۱۱] [۲۳]

صاحب نظران	عوامل کلیدی موفقیت
۱. ویک (۱۹۹۶)	فرآیندهای مدیریت دانش، ایجاد سازماندهی، انتقال، تبدیل، نگهداری و به کارگیری دانش
۲. داوینپورت (۱۹۹۸)	زیرساخت‌های سازمانی و فنی، ساختار دانش، حاکمیت فرهنگ و جو دوستانه در سازمان، اهداف روشن و زبان مشترک وجود مسیرهای چندگانه برای انتقال دانش، حمایت مدیریت عالی، رفع موانع انگیزشی
۳. داوینپورت، پروساک (۱۹۹۸)	فناوری، ایجاد دانش، انتقال دانش، مخازن الکترونیکی دانش، آموزش، فرهنگ و رهبری، اعتماد
۴. مری (۱۹۹۸)	در دسترس بودن دانش، درست بودن و به هنگام بودن دانش
۵. توسلو (۱۹۹۸)	تعهد مدیریت، ایجاد انگیزه برای توزیع دانش، فرهنگ، فناوری، آموزش و یادگیری
۶. فینران (۱۹۹۹)	فرهنگ مناسب، توزیع اطلاعات و دانش، ایجاد دانش
۷. لیوینتز (۱۹۹۹)	راهبرد مدیریت دانش، حمایت مدیریت عالی، فرهنگ حمایت از مدیریت دانش، تشویق کارکنان به توزیع دانش، مخازن دانش، فناوری
۸. ماناسکو (۱۹۹۹)	گروه‌های دانش، نظارت بر محتوای دانش، حمایت‌های ساختاری و فناوری، بهسازی فرآیندهای ایجاد و توزیع دانش
۹. یاسی (۲۰۰۰)	یادگیری، توزیع، اجرا و به کارگیری دانش
۱۰. چوی (۲۰۰۰)	آموزش، مشارکت کارکنان در فرآیندهای مدیریت دانش، تیم‌سازی توانمندسازی کارکنان، حمایت مدیریت عالی، اجبار سازمانی، ساختار دانش
۱۱. اسکیرم، امیدن (۲۰۰۰)	داشتن چشم‌اندازی الزام‌آور رهبری دانش، فرهنگ توزیع دانش، یادگیری هوشمندانه و زیر ساخت‌های فنی

پشتیبانی از تغییر

به نقش رهبر در سازمان در پیاده‌سازی و اجرای مدیریت دانش تأکید زیادی شده که نقش اصلی را در موفقیت‌های مدیریت دانش در داخل سازمان ایفا می‌کند [۶]. مشارکت مدیریت ارشد در تلاش‌های مدیریت دانش، انگیزه کافی برای کارکنان برای تسهیم دانش و افزایش شانس موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش را فراهم می‌نماید [۲۶].

آرای صاحب‌نظران مختلف در خصوص پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش مورد بررسی قرار چند تن از اندیشمندان قرار گرفته است [۱۱] [۲۳]. نتایج این بررسی در جدول شماره ۱ نمایش داده شده است.

مفهوم سرمایه اجتماعی

یکی از مشکلات مبتلا به دانشمندان مدیریت، ارایه تعریفی جامع از سرمایه اجتماعی است. مروری بر تعاریف صاحب‌نظران نشان می‌دهد، توجه همه آن‌ها بر ارتباطات، تعاملات، شبکه‌ها و... است. سرمایه اجتماعی، مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود. به عبارتی دیگر، این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای شبکه به‌عنوان منبع با ارزش اشاره دارد، که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضای می‌شود [۱].

از دیدگاه سازمانی، ناهایت و گوشال سرمایه اجتماعی را به‌عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق و 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 [۱۶][۲۲].

عناصر سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به سه دسته ساختاری، شناختی و ارتباطی تقسیم می‌شوند [۴][۲۲].

۱. عنصر ساختاری

عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید [۵]. مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب [۲۴].

الف - روابط شبکه‌ای

پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع (مثل دانش) را فراهم ساخته و زمان و سرمایه‌گذاری برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند.

ب - شکل و ترکیب روابط شبکه‌ای

سه ویژگی ساختار شبکه: تراکم، پیوند و سلسله‌مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضاء شبکه باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. برای مثال برت بحث می‌کند، شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است [۵]. همچنین هانسن می‌گوید، پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند [۱۵].

ج - سازمان مناسب

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 انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند. اما، این سازمان‌ها ممکن است مانع این تبادل شوند. پژوهش نشان می‌دهد، چگونه فعالیت‌های جاری سازمانی ممکن است گروه‌های سازمانی را به‌جای هماهنگ ساختن، از همدیگر جدا سازند یا به‌جای قادر ساختن به یادگیری و ایجاد سرمایه فکری، آن‌ها را محدود سازند.

۲. عنصر شناختی

بعد شناختی، بینش مشترکی از اهداف و ارزش‌ها را برای اعضای شبکه فراهم نموده و مقدمه فعالیت بهینه آنان در سیستم اجتماعی را فراهم می‌نماید. الوانی و همکاران معتقدند، در سطح سازمانی، ایجاد بینش مشترک در میان اعضاء و نزدیک نمودن دیدگاه‌های آنان به همدیگر روش‌هایی برای توسعه بعد شناختی محسوب می‌شود [۱]. عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است [۷]. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارتند از زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک.

الف - 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. دوم اینکه، زبان بر ادراکاتمان تأثیر

می‌گذارد. همچنین، کدها یک چارچوب مرجع برای تفسیر از محیط فراهم می‌کنند. سوم اینکه، زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.

ب - حکایات و روایت‌های مشترک:

ظهور حکایت‌های مشترک در اجتماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش که اغلب به صورت پنهان هستند، تسهیل می‌کند. کولمن نشان می‌دهد، چگونه حکایات تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند [۹][۱۰].

۳. عنصر رابطه‌ای

عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف کننده 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 [۲۲].

الف - اعتماد

اعتماد مجموعه عقایدی در مورد طرف دیگر اعتماد (اعتماد شونده) است که باعث می‌شود اعتماد کننده فرض کند، اقدامات اعتماد شونده عواقب مثبتی برای خود اعتماد کننده خواهد داشت. دایس و هارتوگ معتقدند، اعتماد می‌تواند اشکال متفاوتی داشته باشد: اعتماد به عنوان یک اعتقاد، اعتماد به عنوان یک تصمیم و اعتماد به عنوان یک اقدام (عمل) [۱۳][۲۰]. میسرتال اظهار می‌دارد اعتماد تأمین کننده ارتباطات و گفتمان است. بنتیس همچنین مطرح می‌کند، اعتماد می‌تواند ایجاد سرمایه فکری را تسهیل کند [۱۲][۱۴].

ب - هنجارها

هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری به وجود آورند. اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش محور یادآور می‌شود. هنجارهای تعاملی که اهمیت آنها در ایجاد سرمایه فکری نشان داده شده‌اند عبارتند از: تمایل به ارزش گذاری و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی و تحمل شکست (۲۵).

ج - الزامات و انتظارات

الزامات نشان دهنده‌ی یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است. ناهاپیت و گوشال در زمینه ایجاد سرمایه فکری اظهار می‌دارند که الزامات و انتظارات احتمالاً بر دسترسی و انگیزش افراد و گروه‌ها برای تبادل و ترکیب دانش تأثیر می‌گذارند [۲۲].

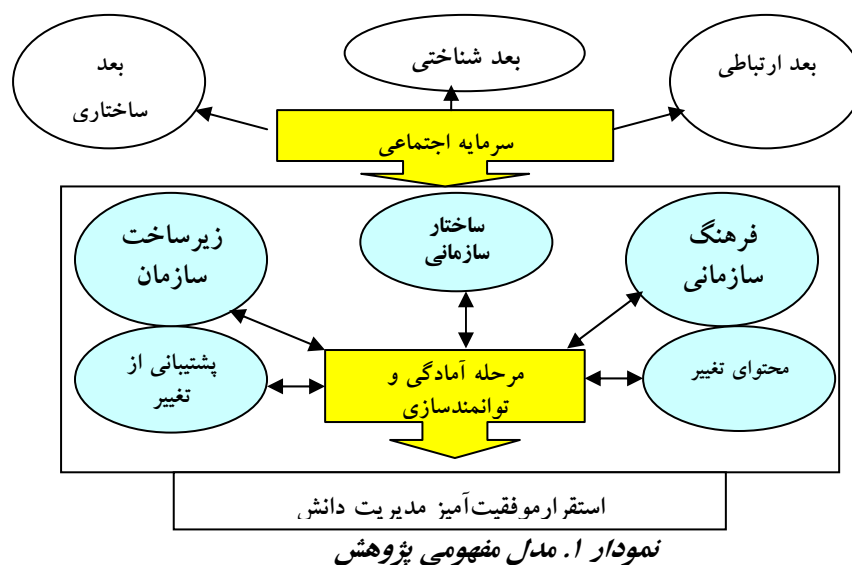
د - هویت

هویت فرآیندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. لویسکی و بیونک معتقدند، هویت گروهی چشمگیر نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد، بلکه همچنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری را بین اعضاء 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 [۱۹].

روش‌شناسی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش از ابعاد ارایه شده توسط ناهاپیت و گوشال استفاده شده که با رویکرد سازمانی، جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند.



در مورد آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش نیز ترکیبی از عوامل برای سنجش میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش انتخاب شد، بیشترین اتفاق نظر را در مدل‌ها داشتند. بر این اساس مدل مفهومی (نمودار ۱) به عنوان چارچوب نظری پژوهش ارائه می‌شود.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش به شرح زیر است (فرضیه‌های فرعی در بخش تحلیل داده‌ها مطرح شده‌اند): سرمایه اجتماعی بر میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش در شرکت مورد مطالعه تأثیر مثبت و معناداری دارد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. در ضمن چون از روش مدلسازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شده، در میان پژوهش‌های همبستگی از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس است.

مشخصات جامعه و نمونه آماری

جامعه پاسخگویان این پژوهش شامل مدیران و کارشناسان شرکت مورد مطالعه بودند که از این جامعه ۱۰۱۷ نفره، یک نمونه تصادفی ۲۳۰ نفره انتخاب شد.

روش‌های جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها

روش‌های گردآوری اطلاعات بدین شرح است: مطالعات کتابخانه‌ای و پژوهش‌های میدانی. برای جمع‌آوری داده‌ها از ۲ پرسشنامه استفاده شده است: **الف)** پرسشنامه سرمایه اجتماعی که بر اساس مدل ناهایت و گوشال طراحی شده و سه بعد ساختاری (۷ گویه)، رابطه‌ای (۷ گویه) و شناختی (۵ گویه) را می‌سنجد و دارای ۲۰ گویه است. **ب)** پرسشنامه آمادگی استقرار مدیریت دانش که ۵ بعد فرهنگ سازمانی (۵ گویه)، ساختار سازمانی (۳ گویه)، زیرساخت (۳ گویه)، پشتیبانی از تغییر (۳ گویه) و محتوای تغییر (۴ گویه) را می‌سنجد و دارای ۱۹ گویه است. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس سرمایه اجتماعی ۰/۸۷ و مقیاس آمادگی استقرار مدیریت دانش ۰/۸۱ است.

روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار استنباطی استفاده شده که عبارتند از: ۱- ضریب همبستگی اسپیرمن برای آزمون ارتباط بین دو متغیر؛ ۲- تجزیه و تحلیل واریانس فریدمن برای رتبه‌بندی متغیرها و ۳- مدل معادلات ساختاری برای بررسی روابط علی بین متغیرها.

آزمون فرضیه‌ها

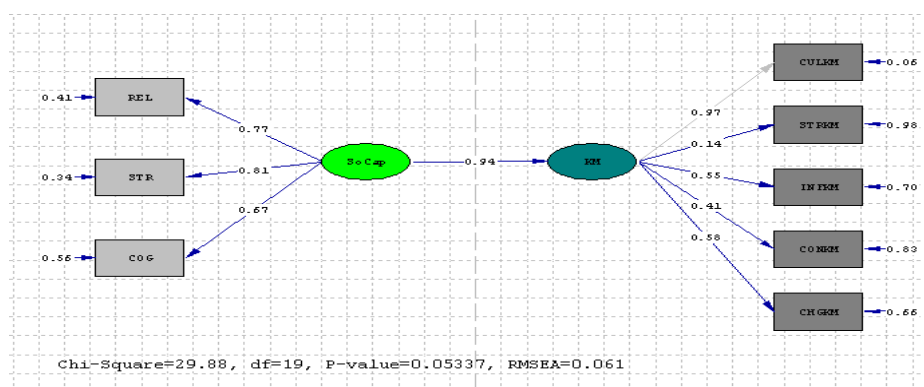
فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش ارتباط معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی اسپیرمن میان سرمایه اجتماعی و آمادگی سازمانی ۰/۶۷۲ و مقدار عدد معناداری برای این ضریب کوچک‌تر از ۰/۰۱ و از سطح معناداری استاندارد ($\alpha = 5\%$) کمتر؛ بنابراین، ضریب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است.

جدول ۴. رابطه سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R-square	T-value	نتیجه
اصلی	سرمایه اجتماعی	آمادگی برای استقرار مدیریت دانش	۰/۹۴	۰/۸۸	۱۳/۹۶	تأیید

$$\chi^2 = 29/88 \quad df = 19 \quad RMSEA = 0/061 \quad GFI = 0/95 \quad AGFI = 0/91$$



نمودار ۲. رابطه میان سرمایه اجتماعی و آمادگی استقرار مدیریت دانش (حالت استاندارد)

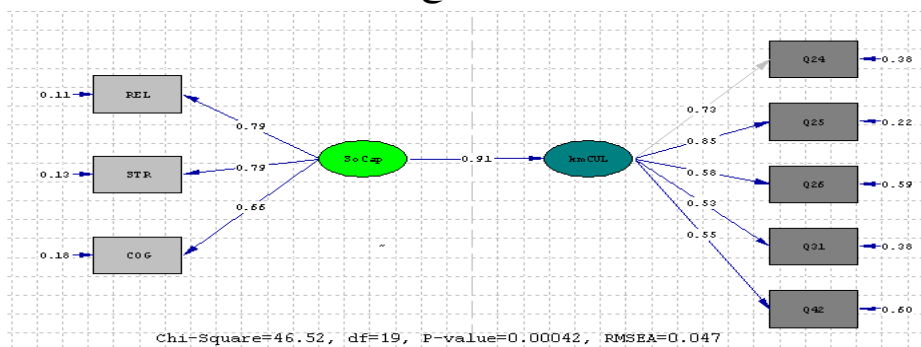
چون ضریب همبستگی علامت مثبت دارد، جهت تغییرات این دو متغیر با یکدیگر هم جهت و از نوع مثبت بوده است؛ یعنی افزایش میزان سرمایه اجتماعی با افزایش میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش همراه است. اکنون رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و آمادگی استقرار مدیریت دانش را می‌توان با روش مدلسازی معادلات ساختاری سنجید.

بر اساس جدول ۴ نخست، با توجه به معنادار بودن ارزش t ، فرضیه اول در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. در ثانی اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود؛ زیرا مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی کم و مقدار GFI و AGFA نیز بالای ۹۰ درصد است. سوم، ضریب تعیین رابطه (R^2) برابر با ۸۸/۰ است، یعنی ۸۸٪ تغییرات آمادگی استقرار مدیریت دانش را می‌توان با متغیر سرمایه اجتماعی تبیین کرد.

بنابراین فرض H_0 تأیید نشده و فرض H_1 یا همان فرضیه اصلی تأیید می‌شود. بنابراین، می‌توان بیان کرد، سرمایه اجتماعی در جامعه مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب آمادگی استقرار مدیریت دانش می‌شود.

فرضیه‌های فرعی اول: بین سرمایه اجتماعی و عامل فرهنگ سازمانی از متغیر آمادگی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی اسپیرمن میان سرمایه اجتماعی و بعد فرهنگ سازمانی برابر است با ۰/۸۱۷ و مقدار عدد معناداری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۱ و کمتر از سطح معناداری استاندارد ($\alpha = ۰.۰۵$) است. بنابراین، ضریب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است.



نمودار ۳. رابطه میان سرمایه اجتماعی و فرهنگ سازمانی (حالت استاندارد)

با توجه به ضریب همبستگی دارای علامت مثبت، می‌توان گفت که جهت تغییرات سرمایه اجتماعی و بعد فرهنگ سازمانی هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است؛ یعنی رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و فرهنگ سازمانی را می‌توان سنجید که نتایج آن در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. نتایج اجرای مدل ساختاری میان سرمایه اجتماعی و عامل فرهنگ سازمانی

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R-square	T-value	نتیجه
فرعی اول	سرمایه اجتماعی	عامل فرهنگ سازمانی	۰/۹۱	۰/۸۲	۱۰/۳۹	تأیید

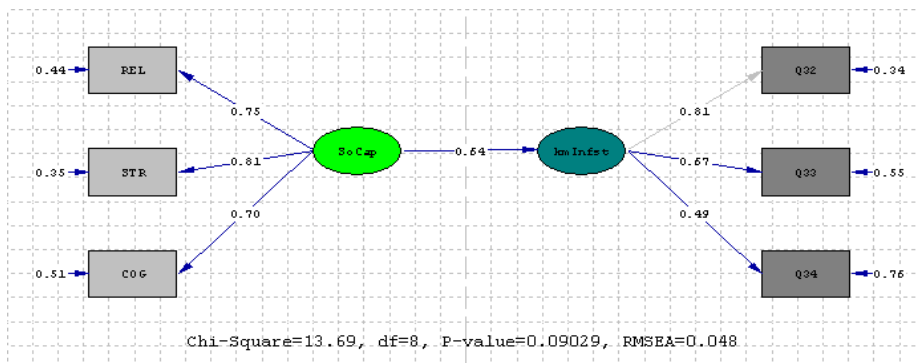
$$\chi^2 = 52/46 \quad df = 19 \quad RMSEA = 0.47/0 \quad GFI = 93/0 \quad AGFI = 90.0$$

با توجه به جدول ۵، نخست با توجه به معنادار بودن ارزش t ، فرضیه اول در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. دوم، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود؛ زیرا مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی کم و مقدار GFI و AGFI نیز بالای ۹۰ درصد است. سوم، ضریب تعیین رابطه یا همان R^2 برابر با ۰/۸۲ است؛ یعنی ۸۲ درصد از تغییرات بعد فرهنگ سازمانی را می‌توان با متغیر سرمایه اجتماعی تبیین کرد. بنابراین فرض H_0 تأیید نشده و فرض H_1 یا همان فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود؛ یعنی سرمایه اجتماعی در جامعه‌ی مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب فرهنگ سازمانی آمادگی استقرار مدیریت دانش می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: بین سرمایه اجتماعی و عامل ساختار سازمانی از متغیر آمادگی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی اسپیرمن میان سرمایه اجتماعی و عامل ساختار سازمانی ۰/۱۱۲ و مقدار عدد معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۱ و درواقع ۰/۱۶۷ ($\text{sig} > 0.01$) است که از سطح معناداری استاندارد ($\alpha = 5\%$) بیشتر است. بنابراین، ضریب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار نیست و میان سرمایه اجتماعی و عامل ساختار سازمانی رابطه معناداری وجود ندارد. بنابراین فرضیه سوم رد می‌شود و دیگر نیازی به استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری نیست.

فرضیه فرعی سوم: بین سرمایه اجتماعی و عامل زیرساخت رابطه معناداری وجود دارد.



نمودار ۴. رابطه میان سرمایه اجتماعی و زیرساخت (حالت استاندارد)

ضریب همبستگی اسپیرمن میان سرمایه اجتماعی و بعد زیرساخت برابر است با ۰/۳۹۲ و مقدار عدد معناداری (sig) کوچکتر از ۰/۰۱ که از سطح معناداری استاندارد (α = ۰/۰۵) کمتر که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. با توجه به ضریب همبستگی با علامت مثبت می توان گفت، جهت تغییرات سرمایه اجتماعی و بعد زیرساخت هم جهت و از نوع مثبت بوده است. بنابراین، رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و بعد زیرساخت را می توان با روش معادلات ساختاری سنجید که نتایج آن در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. رابطه میان سرمایه اجتماعی و عامل زیرساخت سازمانی

نتیجه	T-value	R-square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تأیید	۶/۴۰	۰/۴۲	۰/۶۴	عامل زیرساخت سازمانی	سرمایه اجتماعی	فرضیه دوم

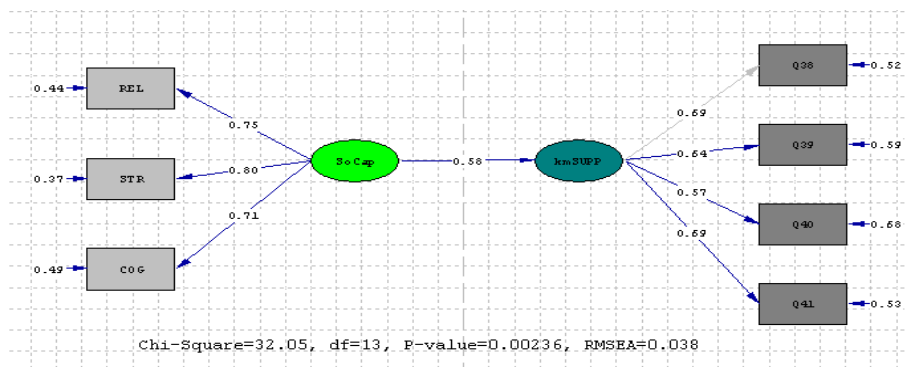
$$\chi^2 = 13/69 \quad df = 8 \quad RMSEA = 0/048 \quad GFI = 0/97 \quad AGFI = 0/92$$

بر اساس جدول ۶ نخست، توجه به معنادار بودن ارزش t، فرضیه اول در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می شود. درثانی، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می شود؛ زیرا مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی کم و مقدار GFI و AGFI نیز بالای ۹۰ درصد است. سوم، ضریب تعیین رابطه یا همان R^2 برابر با ۴۲/۰

است؛ یعنی ۴۲ درصد از تغییرات بعد زیرساخت را می‌توان با متغیر سرمایه اجتماعی تبیین کرد. بنابراین فرض H_0 تأیید نشده و فرض H_1 تأیید می‌شود. بنابراین می‌توان بیان کرد، سرمایه اجتماعی در جامعه مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب زیرساخت آمادگی استقرار مدیریت دانش می‌شود.

فرضیه فرعی چهارم: بین سرمایه اجتماعی و عامل پشتیبانی از تغییر از متغیر آمادگی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی میان سرمایه اجتماعی و بعد پشتیبانی ۰/۵۰۳ و مقدار عدد معناداری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۱ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. با توجه به علامت مثبت ضریب همبستگی می‌توان گفت، جهت تغییرات سرمایه اجتماعی و بعد پشتیبانی از تغییر هم جهت و از نوع مثبت است. رابطه علی میان این دو بعد در جدول ۷ آمده است.



نمودار ۵. رابطه میان سرمایه اجتماعی و بعد پشتیبانی از تغییر (حالت استاندارد)

بر اساس جدول ۷، نخست، با توجه به معنادار بودن ارزش t ، فرضیه اول در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. دوم، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود؛ زیرا مقدار کای دو، مقدار RMSEA و نسبت کای دو به درجه آزادی کم و مقدار GFI و AGFA نیز بالای ۹۰ درصد است. سوم، ضریب تعیین رابطه یا همان R^2 برابر با ۳۱/۰ است؛ یعنی ۳۱ درصد از تغییرات بعد پشتیبانی را می‌توان با متغیر سرمایه اجتماعی تبیین کرد.

جدول ۲. نتایج اجرای مدل ساختاری میان سرمایه اجتماعی و عامل پشتیبانی از تغییر

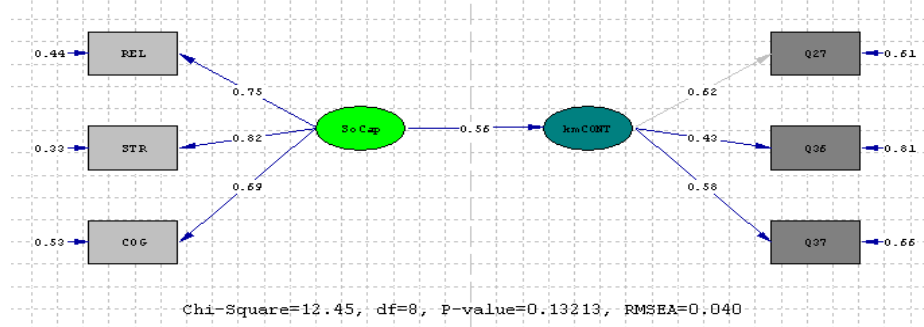
نتیجه	T-value	R-square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تأیید	۵/۲۷	۰/۳۴	۰/۵۸	عامل پشتیبانی از تغییر	سرمایه اجتماعی	فرعی سوم

$$\chi^2 = ۳۲/۰۵ \quad df = ۱۳ \quad RMSEA = ۰/۳۸ \quad GFI = ۰/۹۴ \quad AGFI = ۰/۹۰$$

بنابراین فرض H_0 تأیید نشده و فرض H_1 تأیید می‌شود. بنابراین می‌توان گفت سرمایه اجتماعی در سطح اطمینان ۹۵٪ موجب پشتیبانی از تغییر در استقرار مدیریت دانش می‌شود.

فرضیه فرعی پنجم:

بین سرمایه اجتماعی و محتوای تغییر از آمادگی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.



نمودار ۶. رابطه میان سرمایه اجتماعی و محتوای تغییر (حالت استاندارد)

ضریب همبستگی اسپیرمن میان سرمایه اجتماعی و بعد محتوای تغییر ۰/۴۲۲ و مقدار عدد معناداری (sig) مشاهده شده برای این ضریب کوچک‌تر از ۰/۰۱ و درواقع صفر (۰/۰۱) < sig است که از سطح معناداری استاندارد (α = ۵٪) کمتر و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. با توجه به اینکه ضریب همبستگی علامت مثبت دارد؛ بنابراین می‌توان گفت، جهت تغییرات سرمایه اجتماعی و بعد محتوای تغییر هم‌جهت و از نوع مثبت بوده است. پس رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و بعد محتوای تغییر را می‌توان با روش مدلسازی معادلات ساختاری سنجید که نتایج آن در جدول شماره ۸ آمده است.

بر اساس جدول ۸، ضریب تعیین رابطه یا همان R^2 برابر با ۰/۳۱ است؛ یعنی ۳۱ درصد از تغییرات بعد محتوای تغییر را می‌توان با متغیر سرمایه اجتماعی تبیین کرد. بنابراین فرض

H0 تأیید نشده و فرض H1 تأیید می‌شود: سرمایه اجتماعی در جامعه مورد نظر در سطح اطمینان ۹۵ درصد موجب محتوای تغییر آمادگی استقرار مدیریت دانش می‌شود.

جدول شماره ۸. نتایج اجرای مدل ساختاری میان سرمایه اجتماعی و عامل محتوای تغییر

نتیجه	T-value	R-square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تأیید	۴/۲۴	۰/۳۱	۰/۵۶	عامل محتوای تغییر	سرمایه اجتماعی	فرعی سوم

$$\chi^2 = 12/45 \quad df = 8 \quad RMSEA = 0/040 \quad GFI = 0/97 \quad AGFI = 0/93$$

اولویت‌بندی مؤلفه‌های آمادگی سازمانی برای مدیریت دانش

همانطور که در جدول شماره ۹ مشاهده می‌شود، در سطح معناداری ۰/۰۵ بین میانگین رتبه عوامل آمادگی مدیریت دانش در شرکت مورد مطالعه تفاوت معناداری وجود دارد. طبق نتیجه آزمون فریدمن اولویت این مؤلفه‌ها به ترتیب عبارتند از: محتوای تغییر، ساختار سازمانی، زیرساخت سازمان، پشتیبانی از تغییر و فرهنگ سازمانی.

جدول ۹. نتایج آزمون فریدمن عوامل آمادگی مدیریت دانش

ردیف	متغیر	میانگین رتبه	اولویت	sig
۱	فرهنگ سازمانی	۲/۴۴	محتوای تغییر	۰/۰۰۰
۲	ساختار سازمانی	۳/۱۹	ساختار سازمانی	
۳	زیرساخت سازمانی	۲/۶۷	زیرساخت	
۴	محتوای تغییر	۴/۲۰	پشتیبانی از تغییر	
۵	پشتیبانی از تغییر	۲/۵۱	فرهنگ سازمانی	

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

همانطور که انتظار داشتیم، میان سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش رابطه‌ای مثبت وجود داشت. چنین رابطه‌ای منطقی است؛ زیرا همانگونه که ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) بیان می‌دارند سرمایه اجتماعی برای توسعه و توزیع دانش در سازمان‌ها امری ضروری است. همچنین پژوهش‌های دیگر نشان می‌دهد، سرمایه اجتماعی باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد، ایجاد روح تعاون (درون سازمان، بین سازمان و مشتریان و شرکاء) کمک به آموزش،

افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمان و درک مشترک می‌شود (۸). از دیدگاه سازمانی، ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق و 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 نماید و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند.

پیشنهادهای پژوهش

پیشنهاد می‌شود برای تقویت بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی اقدامات زیر انجام شود:

برنامه‌ریزی ارتباطات داخلی در حوزه‌های ارتباطات میان فردی، ارتباطات بین واحدهای سازمانی و ایجاد ارتباطات مبتنی بر صداقت و اعتماد متقابل بین مدیران و کارکنان.

۱. تیم‌سازی، ایجاد و افزایش احساس هویت سازمانی در سطح شرکت به گونه‌ای که کارکنان و مدیران سازمان خود را عضو یک خانواده مشترک بدانند.
۲. ایجاد اعتماد در بین کارکنان شرکت از طریق برقراری ارتباطات باز و شفاف، انتشار اخبار خوب و بد شرکت، ملاقات مستمر کارکنان با مدیران سطوح مختلف، مشارکت کارکنان در امور، برنامه‌های نگهداشت کارکنان مستعد.
۳. ایجاد تعهد سازمانی از طریق برقراری عدالت در توزیع پاداش‌ها و فرصت‌های توسعه، بازخورد مؤثر و منصفانه درباره عملکرد شغلی و مشارکت دادن افراد در استراتژی‌ها و برنامه‌های شرکت.

پیشنهاد می‌شود برای تقویت بعد شناختی اقدامات زیر انجام شود:

۱. طرح‌ریزی و اجرای سازوکارهایی به منظور نهادینه‌سازی ارزش‌های مشترک سازمانی
۲. تدوین و انتشار داستان‌های سازمانی که به تقویت فرهنگ همکاری و کارگروهی و تحقق اهداف و استراتژی‌های شرکت کمک کنند.

برای تقویت بعد ساختاری اقداماتی در زمینه‌های زیر انجام شود:

۱. طرح‌ریزی و استقرار نظام ارتباطات داخلی در حوزه‌های ارتباطات میان فردی، ارتباطات بین واحدهای سازمانی و ارتباطات بین مدیران و کارکنان شرکت.

۲. توسعه تیم‌های بین واحدی و هدایت آن‌ها در مسیر اهداف و استراتژی‌های شرکت.
۳. ایجاد گروه‌های تبادل تجربه که یک رویکرد تیمی در خلق، کسب و تسهیم و کاربرد دانش سازمانی مورد نیاز است. وظایف اعضای این تیم‌ها عبارتند از: کمک به حل مسئله کاری، افزایش و تسهیم دانش در زمینه‌های مرتبط و ایده‌پردازی.

منابع

۱. الوانی سیدمهدی، نقوی سید میرعلی (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۳۳ و ۳۴: ۲۶-۳۴.
۲. دانپورت. تامس. اچ. و پروساک. لارنس، (۱۳۷۹). مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان سرشت، نشر سایکو.
3. Bontis N (2001). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital, Idea Group Publishing: 271-301.
4. Bourdieu P (1985). The forms of capital, G. Richardson (Ed), Handbook of theory and research for the sociology of education, New York: Greenwood: 241-258.
5. Burt R.S (1992). Structural Holes: The social structure of competition. Cambridge, MA: Harvard University Press
6. Chung Hung Y, Ming Huang S, Pin Lin, QuoTsai, M Ling (2005). Critical factor in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry, industrial management & Data systems; 105(2):164-183.
7. Cicourel A. V (1973). Cognitive Sociology, Harmondsworth, England: Penguin Books.
8. Cohen D, Prusak L (2001). In good company-how social capital makes organizations work, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
9. Coleman J, S (1990). Foundations of social theory, Cambridge, MA: Harvard University Press.
10. Coleman J. S (1988). Social capital in the creation of human

- capital, *American Journal of Sociology*; 94: 95-120
11. Davenport T, Prusak L (1998). *Working knowledge-How organizations manage what they know*, Harvard Business School Press: Boston, MA.
 12. Dietz G, Hartog D. N (2005). *Measuring trust inside organizations*, working paper.
 13. Fukuyama, F. (1995), *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York: Free Press, Chapter 9.
 14. Gabbay S.M, Leenders R.A. J. (2003). *Creating trust through narrative strategy*, *Rationality & Society*; 15: 553-83.
 15. Hansen. M, Nohria N, Tierney T (1999). *What's your strategy for managing knowledge*, *Harvard Business Review*, March – April: 106-116.
 16. Hoffman J, Mark L, Hoelscher, Karma sheriff (2005). *Social capital, Knowledge management and Sustained Superior Performance*, *Journal of Knowledge management*; 9(3): 93-100.
 17. Holt D.T (2000). *The measurement of readiness for change: A review of instruments and suggestions for future research*, Paper presented at the annual meeting of the academy of management, Toronto, Canada.
 18. Lee H, Choi B (2003). *Knowledge Management enablers, Processes, and Organizational Performance: An integrative view and empirical examination*, *Journal of Management Information Systems*; 20(1):10: 179-228.
 19. Lewicki R.J, Bunker B.B (1996). *Developing and maintaining trust in work relationships*. In R. M. Kramer & T.M. Tyler (Eds), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: Thousand Oaks, CA: Sage: 114-139.
 20. Mayer R.C, Davis J. H, Schoorman F.D (1995). *An integrative model of organizational trust*, *Academy of Management Review*; 20(3): 709-34.

21. Miztal B (1996). Trust in modern societies, Cambridge, England: Polity Press.
22. Nahapiet J, Ghoshal S (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, Academy of management Review; 23(2): 242-266.
23. Nonaka, Takeuchi (1995). The Knowledge-Creating Company Oxford University Press.
24. Putnam R.D (2002). Democracies in flux, the evolution of social capital in contemporary society, Oxford University Press.
25. Seturbuk R.D (1995). Bowling alone: the collapse and revival of American community, Simmon & Schuster.
26. Soliman F, Spooner K (2000). Strategies for implementing knowledge management: role of human resources management, The journal of knowledge management
27. Taylor WA, Wright G.H (2004). Organizational readiness for successful knowledge sharing: challenges for public sector managers, Idea Group Inc.
28. Walczak S (2005). Organizational knowledge management structure, The Learning organization; 12(4): 330-339.