

## بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز

علیرضا موغلی<sup>۱</sup>، حمید بهمنیاری<sup>۲\*</sup>، بهاره دانشور<sup>۳</sup>، رحیم معصومی<sup>۴</sup>  
دانشگاه پیام‌نور، ایران

### The Relationship between Social Capital and Knowledge Management among Staff Personnel of Shiraz University of Medical Sciences

Alireza Mooghali<sup>1</sup>, Hamid Bahmanyari<sup>2\*</sup>, Bahareh Daneshvar<sup>3</sup>, Rahim Masoumi<sup>4</sup>  
Payam Noor University, Iran

#### Abstract

**Introduction:** Social capital, as a network of communication and mutual trust in an organization, has a significant role the production and development of knowledge. This article studies the relationship between social capital and knowledge management among the personnel of Shiraz University of medical sciences.

**Materials and Methods:** The study is a descriptive- correlative one. The statistical population included 1300 employees working at Shiraz University of Medical Science with a sample of 296, using Cochran formula. Two questionnaires were used as the instruments of the study. The first questionnaire, used to assess the level of social capital, was designed by Nahapyt and Ghoshal (1998) and contains three components- cognitive, structural and relational. The second questionnaire was Haddad's standard questionnaire (2003) for assessing knowledge management, with four components: knowledge creation, knowledge registration, knowledge establishment, and knowledge sharing. The reliability of social capital and knowledge management questionnaires were 0.682 and 0.803, respectively using Cronbach's alpha coefficient. The data were analyzed, using descriptive and inferential statistics (Spearman correlation coefficients).

**Results:** The findings showed that there was a positive relationship between social capital and the component of knowledge management such as creation, registration, establishment and sharing. Also the correlation coefficients showed that the correlation between social capital and creation and registration components was more. That is, by raising social capital, creation and registration components increase more than other components.

**Conclusion:** The authorities of Shiraz University of Medical Sciences are recommended to provide the proper ground for knowledge promotion through social capital.

#### Keywords

Social Capital, Knowledge Management, Organization, Knowledge Sharing

#### چکیده

**مقدمه:** سرمایه اجتماعی به‌عنوان شبکه‌ای از ارتباطات و اعتماد متقابل در سازمان تأثیر زیادی در تولید و خلق دانش دارد. بنابراین هدف از این مطالعه، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در بین کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز است.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی بوده و جامعه آماری پژوهش ۱۳۰۰ نفر از کارکنان شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بودند. پس از نمونه‌گیری از طریق فرمول کوکران، حجم نمونه تعداد ۲۹۶ نفر برآورد شد. برای سنجش مؤلفه‌های پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه اول برای سنجش میزان سرمایه اجتماعی است. پرسشنامه دوم، پرسشنامه استاندارد حداد برای سنجش مدیریت دانش است. پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی از طریق ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۶۸۲ و پایایی پرسشنامه مدیریت دانش، ۰/۸۰۳ برآورد شد و برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظر استادان این رشته بهره گرفته شد. داده‌ها بر اساس آمار توصیفی و استنباطی (ضریب همبستگی اسپیرمن) با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹، تحلیل شد.

**نتایج:** کارکنان رسمی با ۵۰/۵ درصد بیشترین فراوانی تحقیق را تشکیل دادند. همچنین کارکنان دارای مدرک کارشناسی با ۵۸/۵ درصد، بیشترین فراوانی را داشتند. مقادیر به دست آمده برای همه متغیرها نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و ابعاد مدیریت دانش وجود دارد و با تأیید رابطه معنادار آماری، هر ۴ فرضیه فرعی تحقیق تأیید می‌شود ( $P\text{-value} < 0.001$ ).

**نتیجه‌گیری:** به مسؤولان و دست‌اندرکاران این نهاد اجتماعی توصیه می‌شود به منظور شکوفایی و توسعه سرمایه اجتماعی، بستری مناسب ایجاد کنند تا زمینه ارتقای دانش در سازمان فراهم شود.

## واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، سازمان، تسهیم دانش

## مقدمه

امروزه کارکنان هوشمند و بادانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان، با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرایندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌سازند. تلاش‌های نوآورانه در سازمان، نتیجه سرمایه‌گذاری هدفمند در فرایند یادگیری و ارتقای مدیریت دانش است. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌طور عام، جامعه بشری و به‌طور خاص، سازمان‌های مختلف را در وضعیتی قرار داده است که برای ادامه حیات باید در پی یافتن ابزارها و راه‌کارهای نوین متناسب با شرایط حاکم باشند. زمانی سازمان‌ها به دنبال کسب و یافتن اطلاعات و دانش بودند، اما امروزه با حجمی از اطلاعات و داده‌های گوناگون روبرو هستند که در بسیاری موارد طبقه‌بندی، تلخیص و بهره‌برداری صحیح از آنها نیازمند اتخاذ تدابیر و تجهیزات مغزافزایی، سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مرتبط است. شاید به همین دلیل است که مدیریت دانش، جایگاه ویژه‌ای در متون و ادبیات مدیریت یافته و صاحب‌نظران امر را به توسعه فنون و راه‌کارهای مرتبط به سوی خود کشانده است [۱].

از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهم‌تری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع، ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به‌صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل، موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می‌شود [۲].

Nahapiet و Ghoshal، گسترش اعتماد و شبکه روابط بین افراد را سرمایه اجتماعی نامیده و آن را یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی تلقی می‌کنند. به نظر آنها کیفیت مناسب سرمایه اجتماعی موجود در سازمان، یاری‌دهنده خلق و تسهیم دانش در سازمان است و به‌عنوان مزیت سازمانی پایدار باید مورد تأکید باشد [۳]. به همین منظور و با توجه به اهمیت مسئله، در این مقاله، به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌پردازیم و بر این اساس با توجه به مؤلفه‌های اصلی این دو مفهوم، فرضیاتی تدوین شده و در جامعه آماری مورد نظر به آزمایش گذاشته می‌شود.

Checkland و Holwell، داده، اطلاعات و دانش را زنجیره‌ای را در نظر می‌گیرند که طی آن داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش تبدیل می‌شود. داده، در پایین‌ترین سطح قرار دارد و عبارت است از یک نقطه فاقد معنا در بعد زمان و مکان که هیچ اشاره‌ای به زمان و مکان خاص ندارد، به همین خاطر فاقد رابطه معنادار با عناصر دیگر است. اطلاعات، زمانی حاصل می‌شود که بین داده‌ها در بعد زمانی و مکانی ارتباط ایجاد شود. بنابراین اطلاعات تاحدودی دارای بستر و زمینه است و اشخاص می‌توانند بر اساس تطابق داشته‌های قبلی خود آن را درک و تعبیر کنند. دانش، ترکیبی از اطلاعات، تجارب، ارزش‌ها و پیش‌زمینه‌های ذهنی و محیطی شخص است [۴]. دانش به لحاظ ماهوی بر دو نوع است: دانش نهان و دانش عیان (صریح). دانش نهان، دانشی است که از ترکیب اطلاعات دریافتی شخص از محیط پیرامون با بسترهای فکری و تجربیات وی شکل می‌گیرد. چنین دانشی هر چند در پیشبرد اهداف شخصی و سازمانی فرد نقش تعیین‌کننده‌ای دارد اما مدیریت نظام یافته و همچنین انتقال آن به افراد دیگر به سختی انجام می‌شود.

دانش عیان، دانشی است که در قالب یک محمل دانشی از حالت نهان به عینیت رسیده است. به‌عنوان نمونه، شخص دانسته‌های خود را در قالب سخنرانی، نوشته و نظیر آن عینیت می‌دهد. نوع دیگر عینیت، تبلور دانش در قالب کالاهای مختلف است

که البته در متون مربوط به حوزه دانش مطرح نشده است. دانش عیان نسبت به دانش نهان، قابلیت انتقال، مدیریت و استفاده بیشتری دارد [۴]. دانش را از نظر شمول و گستره، می‌توان به دو نوع تقسیم کرد: دانش شخصی و دانش جمعی. دانش شخصی، دانشی است که به لحاظ تولید، گردآوری و استفاده، در تملک شخص است. کسب چنین دانشی هر چند ممکن است در خدمت منافع جمعی نیز باشد اما بیشتر با هدف منافع شخصی گردآوری می‌شود. دانش جمعی، دانشی است که فرایند شکل‌گیری آن در یک مجموعه سازمانی است. این نوع دانش، ذاتاً دانش اجتماعی است و رابطه محکمی با موفقیت، شکست رویه و ساختارهای سازمانی دارد [۴]. North، تفاوت میان یک سازمان موفق و ناموفق را ناشی از اختلاف بین دانش قابل انتقال یا صریح و دانش ضمنی می‌داند. عبارات صریح و ضمنی، اولین بار توسط Polani معرفی شد، لیکن عمومیت آنها در مباحثات امروز ناشی از کتاب معروف «سازمان دانش‌زا» نوشته Nonaka و Takochi است [۵].

Nonaka و Takochi در این کتاب مدعی شدند که تاکنون مدیران اندکی، موفق به درک مفهوم مدیریت دانش شده‌اند، چرا که آنها معنای دانش و الگوهای خلق و به‌کارگیری آن را بد فهمیده‌اند. از Taylor تا Simon، به سازمان به‌عنوان ماشینی برای پردازش اطلاعات نگاه می‌شده است. به همین دلیل، تنها دانش مفید، دانش رسمی و نظام‌مند یا سخت بوده است [۵].

یک تعریف مورد پذیرش جهانی از مدیریت دانش وجود ندارد. با این وجود، تعاریف متعددی بوسیله متخصصان ارائه شده است. به بیانی بسیار ساده، مدیریت دانش، تبدیل دانش نهان به دانش آشکار و به اشتراک گذاشتن آن در سازمان است. مدیریت دانش، فرایندی است که از طریق آن سازمان‌ها از دانش سرمایه‌محور و فکری، تولید ارزش می‌کنند. در این حالت آشکار است که مدیریت دانش در ارتباط با فرایند شناسایی، کسب، توزیع و حفظ دانش است که برای سازمان‌ها ضروری است [۶].

مدیریت دانش، عبارت است از مدیریت و بسترسازی لازم برای تبدیل دانش (نهان به عیان و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه سازمانی و برای اهداف سازمانی [۶].

مدیریت دانش شامل همه روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانشی خود را اداره می‌کند، یعنی چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، به‌کارگیری، به‌روزرسانی و ایجاد دانش [۷].

مدیریت دانش، با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته، برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند. مدیران در عصر اطلاعات، با درک اهمیت و ارزش دانش در فرایند تصمیم‌گیری، خود به‌دنبال به‌کارگیری راه‌کارها و تکنیک‌های مدیریت دانش در کلیه سطوح سازمانی خود هستند. هدف از ارائه تعاریف، شناسایی منابع دانش و راه‌کارهای تولید و تحول در دانش و نحوه به‌کارگیری از آن است تا امکان تداوم اجرای آن میسر شود. یکی از اولین چالش‌ها در فهم دقیق مدیریت دانش کاربردی، توافق بر روی یک تعریف واحد و جامع است. مدیریت دانش، مستلزم وجود رهبری آگاه و تأثیرگذار در سازمان است. مفهوم مدیریت دانش در سازمان‌ها به طور روزافزون مورد توجه قرار گرفته است. اکثر سازمان‌ها به دنبال استقرار سیستم مدیریت دانش هستند تا هر چه بیشتر از دانش موجود خود در سیاست‌گذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین‌المللی نائل شوند. مدیریت دانش مفهومی پیچیده و گسترده است به همین دلیل صاحب‌نظران از زوایای گوناگون به آن نگریسته‌اند. مدیریت دانش، فرایند شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات برای خلق دانش می‌باشد که پس از آن توزیع می‌شود و در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر و به‌گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌گیری‌ها به‌کار گرفته شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد که مدیریت دانش موضوعی اجتماعی بوده و انسان مهم‌ترین نقش را در موفقیت آن ایفا می‌کند [۷]. انواع تعاریف مدیریت دانش عبارتند از: تعریف نتیجه‌گرا، تعریف فرایندگرا و تعریف فناوری محور.

تعریف نتیجه‌محور عبارت است از داشتن دانش درست در مکان درست در زمان درست و به‌شکل درست. تعریف فرایندمحور عبارت است از مدیریت سیستماتیک فرایندهایی است که به‌وسیله دانش، شناسایی، خلق، جمع‌آوری، به اشتراک‌گذاری و به‌کار گرفته می‌شود و تعریف فناوری محور شامل حاصل جمع هوش تجاری، همکاری، موتورهای جستجو و مدیران هوشمند می‌شود [۷].

صاحب‌نظران متعددی مدیریت دانش را تعریف کرده‌اند که در ادامه به آنها اشاره می‌شود. از نظر Newman، مدیریت دانش مجموعه فرایندهایی است که بر ایجاد، انتشار و مطلوبیت دانش تسلط داشته باشد. Bertels، مدیریت دانش را مدیریت سازمان به سوی نوسازی پیوسته دانش سازمانی می‌داند، مانند ایجاد ساختارهای سازمانی پشتیبان، تسهیلات اعضای سازمانی، قراردادن ابزارهای فناوری با تأکید بر فعالیت گروهی و اشاعه دانش. Grey، مدیریت دانش را یک حساسی از دارایی‌های فکری می‌داند که منابع منحصربه‌فرد، وظایف اصلی و تنگنای بالقوه را برجسته می‌کند. Wenig، مدیریت دانش را شامل فعالیت‌هایی که بر دانش سازمانی اکتساب شده از تجربه‌های شخصی و تجربه‌های سایرین و به‌کارگیری خردمندانه از دانش برای انجام مأموریت‌های سازمان

متمركز است، می‌داند. Rebecca می‌گوید مدیریت دانش، فعالیت‌های تجاری است با دو جنبه اصلی، یکی، در نظر گرفتن عناصر و اجزا دانش از فعالیت‌های تجاری به‌عنوان یک موضوع آشکار در کسب و کار که در راهبرد، خط‌مشی و عمل در تمامی سطوح سازمان منعکس شده و دیگری، ایجاد یک ارتباط مستقیم بین سرمایه‌های فکری سازمان (آشکار و نهان) و نتایج تجاری مثبت. تعریف Santosus و Surmacz از مدیریت دانش عبارت است از فرایندی که سازمان‌ها از طریق سرمایه‌های دانشی و فکری تولید ارزش می‌کنند. مدیریت دانش، فرایندی نظام‌گرا از یافت، انتخاب، سازماندهی، تقطیر و ارائه اطلاعات به شیوه‌ای است که درک کارکنان در حوزه‌های خاصی از تمایلاتشان را بهبود می‌بخشد (تعریف دانشگاه تگزاس). Bock، مدیریت دانش را فرایندی با چهار جزء که شامل یک حلقه می‌شود (دانش ایجاد می‌شود، دانش به تصرف در می‌آید، دانش طبقه‌بندی و اصلاح می‌شود، دانش تسهیم می‌شود)، می‌داند. تعریف مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا از مدیریت دانش، فرایند گسترده‌ای است از سازماندهی، انتقال و به‌کارگیری اطلاعات و تخصص در سازمان. فرایندهای کلی مدیریت دانش به‌وسیله چهار عنصر کلیدی و توانمند پشتیبانی می‌شود: رهبر، فرهنگ، فناوری و اندازه‌گیری. Smith مدیریت دانش را استراتژی و فرایندهایی می‌داند که ایجاد، جریان مرتبط با دانش در سرتاسر کسب و کارها برای ایجاد ارزش مصرف‌کننده، ارزش مشتری و ارزش سازمانی را قادر می‌سازد [۷].

مدیریت دانش شامل یک فرایند چرخشی است که مراحل زیر را دربرمی‌گیرد:

الف) تولید و خلق دانش: دانش ابتدا از طریق تجربیات و مهارت‌های کارکنان نشأت می‌گیرد. به عبارت دیگر در زمانی که افراد در پی یافتن انجام کار هستند، در واقع دانش خلق می‌کنند. چنانچه این دانش نتواند در درون سازمان ایجاد شود، آن‌را از بیرون وارد خواهد کرد.

ب) انباشت دانش: دانش تولیدشده باید در همان شکل خام خود در پایگاه داده ذخیره شود. بسیاری از سازمان‌ها تدابیر لازم را از طریق طراحی سیستم‌های اطلاعاتی و سیستم‌های انباشت داده در این راستا اندیشیده‌اند.

ج) پالایش دانش: دانش جدید باید در بستری قرار گیرد که به‌راحتی قابل دسترسی باشد تا بتوان استفاده مناسبی از آن به عمل آورد. در همین مرحله است که دانش ضمنی وارد صحنه شده و همراه با دانش آشکار مورد پالایش قرار می‌گیرد.

د) ذخیره دانش: کدبندی دانش آشکار و نهان به قابلیت دسترسی به دانش و ذخیره مناسب آن برای استفاده‌های لازم کمک می‌کند.

ه) مدیریت و اداره دانش: همانند یک کتابخانه، دانش نیز باید به‌روز نگه داشته شود و مورد بازرسی و تجدید نظر قرار گیرد. (ر) انتشار و توزیع دانش: دانش باید به شکل و فرمت مناسبی برای کسانی که نیاز به آن دارند در دسترس قرار گیرد. در این رابطه فناوری‌های جدید مانند گروه‌افزارها، اینترنت، اینترانت، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم و سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، سازمان را در انتشار اطلاعات یاری می‌دهد. بر اساس این فرایند، می‌توان سه هدف کلی را در فرایند مدیریت دانش ذکر کرد: توزیع دانش در سازمان، خلق دانش و ترویج نوآوری و افزایش مشارکت و مساعدت کارکنان و به تبع آن افزایش سطح مهارت کارکنان [۸]. Behat، فرایند ۵ مرحله‌ای کسب دانش، ثبت دانش، خلق دانش، انتقال دانش و کاربرد دانش، را ارائه داده است [۹].

کسب دانش شامل مجموعه فعالیت‌هایی مانند میزان مشارکت اعضا در انجمن‌های علمی و میزان مشارکت در دوره‌های آموزشی، همکاری سازمان با دانشگاه‌ها و سایر مراکز علمی خریداری دانش جدید برای سازمان است. ثبت و مستندسازی دانش شامل استفاده از پایگاه‌های دانش برای ثبت دانش، مستندسازی تجربیات موفق و ناموفق است. خلق دانش شامل پاداش‌دهی و تشویق نوآوری‌ها و ایده‌های جدید کارکنان، بحث آشکار در مورد تجارب و شکست‌های سازمان، تشکیل گروه‌های یادگیری است. انتقال دانش شامل جلسه‌های بحث و تبادل نظر برای ارائه تجارب و شیوه‌های کاری، تمایل و مشارکت اعضا به همکاری و کمک به همکاران برای بهبود روش‌های کاری، استفاده از پایگاه داده و در اختیار گذاشتن دانش سازمان برای تمام اعضا است. کاربرد دانش شامل به‌کارگیری ایده‌های جدید کارکنان در فرایند سازمان و یا توجه به فروش دانش سازمانی است [۹].

سرمایه اجتماعی، از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اجتماعی و اقتصادی جوامع مدرن مطرح گردیده است. این اصطلاح از سال‌های ۱۹۹۰ برای نخستین بار توسط جامعه‌شناسان فرانسوی و آمریکایی مانند Coleman، Putnam، Bourdieu و غیره مطرح گردید [۱۰]. سرمایه اجتماعی اصطلاحی است که گاه در معنای وسیع به‌کار می‌رود و ثروت اجتماعی و یا حتی درآمد اجتماعی از آن برمی‌آید و گاه در فضای محدود منابع و تجهیزات غیرفردی و غیرخصوصی را شامل می‌شود. بدین معنی سرمایه اجتماعی، آن چیزی است که با سرمایه جامعه پدید آمده و مورد استفاده همگان است [۱۱].

کانال‌هایی که سرمایه اجتماعی از طریق آنها عمل می‌نماید عبارتند از جریان‌های اطلاع‌رسانی، هنجارهای حاصل از کنش متقابل در شبکه‌های ارتباطی درون‌گروهی و برون‌گروهی، اعمال جمعی که هم مروج سرمایه اجتماعی است و هم از کانال‌های اصلی سرمایه اجتماعی بهره می‌گیرد و ذهنیت تبدیل من به ما از طریق وحدت و مشارکت‌های تقویت شده توسط شبکه‌های ارتباطی. سرمایه اجتماعی با مشخصه‌هایی همچون اعتماد، همکاری، همدلی و احساس مسؤلیت در سه سطح بررسی می‌شود:

الف) سطح فردی مثل همکاری و رابطه دوستانه افراد با یکدیگر.  
ب) سطح گروهی.

ج) سطح اجتماعی یا کلان مثل عملکرد نهادهای دموکراتیک [۱۲].

سرمایه اجتماعی، یک هنجار غیررسمی ایجاد شده است که همکاری میان دو یا چند شخص را افزایش می‌دهد [۱۳]. *Fukuyama* معتقد است سرمایه اجتماعی، توانایی افراد برای کار کردن با یکدیگر به منظور دستیابی به اهداف مشترک در گروه‌ها و سازمان‌ها است. به نظر *Putnam*، سرمایه اجتماعی شبکه‌ها و هنجارهای تشریح‌م‌ساعی متقابلی است که ایجاد ارزش می‌کند [۱۴]. از دیدگاه سازمانی، *Nahapiet* و *Ghoshal*، سرمایه اجتماعی را به‌عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق شبکه و ناشی‌شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کند. 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. *Nahapiet* و *Ghoshal* عناصر سرمایه اجتماعی را به سه دسته تقسیم می‌کند:

۱) عناصر ساختاری: عناصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد. یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه این عنصر عبارت‌اند از روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب. پیشنهاد اصلی تئوری سرمایه اجتماعی این است که روابط شبکه‌ای امکان دسترسی به منابع را فراهم می‌سازند. روابط اجتماعی، ایجادکننده کانال‌های اطلاعاتی هستند که زمان و سرمایه‌گذاری مورد نیاز برای گردآوری اطلاعات را کاهش می‌دهند. پیکربندی کلی روابط شبکه‌ای یک جنبه مهم سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد که می‌تواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر بگذارد. برای مثال سه ویژگی ساختار شبکه تراکم، پیوند و سلسله‌مراتب همگی از طریق تأثیر بر میزان تماس یا قابلیت دسترسی اعضای شبکه باعث انعطاف‌پذیری و سهولت تبادل اطلاعات می‌شوند. برای مثال به نظر *Burt* بحث می‌کند شبکه پراکنده، با تعداد تماس‌های بسیار کم، فراهم‌کننده مزایای اطلاعاتی بیشتری است. شبکه متراکم از این جهت که فراهم‌کننده اطلاعات متنوع کمتر است و همان هزینه شبکه پراکنده را صرف می‌کند، شبکه‌ای ناکارا است. هم‌چنین *Hansen* معتقد است پیوندهای ضعیف مانع انتقال دانش می‌شوند. سرمایه اجتماعی ایجاد شده از جمله روابط و پیوندها، هنجارها و اعتماد در یک محیط خاص 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 آنها را فراهم کنند و از طریق ابعاد شناختی و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی ممکن است انگیزش و قابلیت را برای تبادل تضمین کنند. لکن این سازمان‌ها ممکن است مانع این تبادل شوند. تحقیق نشان می‌دهد چگونه فعالیت‌های جاری سازمانی ممکن است گروه‌های سازمانی را به‌عوض هماهنگ ساختن از یکدیگر جدا سازند یا به عوض قادر ساختن به یادگیری و ایجاد سرمایه فکری آنها را محدود سازند [۱۴].

۲) بعد شناختی: بعد شناختی، بینشی مشترک از اهداف و ارزش‌ها را برای اعضای شبکه فراهم نموده و مقدمه فعالیت بهینه آنان در سیستم اجتماعی را فراهم نماید. این بعد، دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه یا درک مشترک بین آنان است و مانند بعد ارتباطاتی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان می‌پردازد و شامل موارد زیر است: زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک. در سطح سازمانی و مخصوصاً در سازمان‌های بزرگ، ایجاد بینش مشترک در میان اعضا و نزدیک نمودن افکار و دیدگاه‌های آنان به همدیگر، روش‌هایی برای توسعه بعد شناختی محسوب می‌شود [۱۴]. عنصر شناختی سرمایه اجتماعی، اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌هاست. مؤلفه‌های بعد شناختی به شرح زیر می‌باشد:

الف) زبان و کدهای مشترک: به دلایل مختلفی، زبان مشترک بر شرایط ترکیب و تبادل دانش، تأثیر می‌گذارد. نخست این که زبان، کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد. دوم اینکه زبان بر ادراکمان 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: علاوه بر زبان و کدهای مشترک، محققان نیز معتقدند اسطوره‌ها و داستان‌ها ابزارهای قدرتمندی در اجتماعات برای ایجاد، تبادل و نگهداری مجموعه‌های غنی معانی فراهم می‌کنند. OIT نشان می‌دهد چگونه حکایات، تبادل تجربه پنهان را در بین متخصصان تسهیل می‌کند. بنابراین ظهور حکایت‌های مشترک در این اجماع باعث خلق و انتقال تفسیرهای جدیدی از رویدادها شده و ترکیب اشکال مختلف دانش، که عموماً به صورت پنهان هستند را تسهیل می‌کند [۱۴].

۳) 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 عبارت‌اند از اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت. اعتماد مجموعه عقایدی در مورد طرف دیگر اعتماد (اعتمادشونده) است که باعث می‌شود اعتمادکننده فرض کند اقدامات اعتماد شونده عواقب مثبتی برای خود اعتمادکننده خواهد داشت. Dyts و Hartug معتقدند اعتماد می‌تواند اشکال متفاوتی داشته باشد. اعتماد به عنوان یک اعتقاد، اعتماد به‌عنوان یک تصمیم و اعتماد به عنوان یک اقدام (عمل). او اظهار می‌دارد اعتماد تأمین‌کننده ارتباطات و گفت‌وگو است. همچنین مطرح می‌کند اعتماد می‌تواند ایجاد سرمایه فکری را تسهیل کند. هنجارهای همکاری می‌توانند پایه‌ای قوی برای ایجاد سرمایه فکری به‌وجود آورند. اهمیت هنجارهای اجتماعی صداقت و کار تیمی را به‌عنوان ویژگی‌های کلیدی شرکت‌های دانش‌محور یادآور می‌شوند. هنجارهای تعاملی که اهمیت آنها در ایجاد سرمایه فکری نشان داده شده‌اند عبارت‌اند از تمایل به ارزش‌گذاری و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی، و تحمل شکست. الزامات، نشان‌دهنده یک تعهد یا وظیفه برای انجام فعالیتی در آینده است. Ghoshal و Nahapiet، 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. در نهایت، هویت، فرایندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر، عضو یک گروه واحد هستند. Byonk معتقد است هویت گروهی چشم‌گیر، نه تنها ممکن است فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش دهد بلکه همچنین ممکن است فراوانی واقعی همکاری بین اعضا را افزایش دهند. در مقابل، جایی که گروه‌ها دارای هویت‌های متمایز و مغایر هم هستند ممکن است موانع عمده‌ای را در برابر تسهیل اطلاعات، یادگیری و ایجاد دانش به‌وجود آورند [۱۴].

پیرامون رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش تاکنون مطالعاتی توسط پژوهش‌گران صورت گرفته است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود. Das و Teng نشان داده‌اند وجود سرمایه اجتماعی در سازمان بر تسهیل و انتقال دانش در میان اعضای شبکه‌ها تأثیرگذار است [۱۵]. Adler و Kwon در پژوهش خود نشان داده‌اند که میان سرمایه اجتماعی و انتقال دانش ارتباط معناداری وجود دارد [۱۶]. Leonardi و همکاران، به شواهد مناسبی مبنی بر ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش دست یافته‌اند. با این حال آنها در پژوهش خود مدیریت دانش را به‌طور کلی و بدون تفکیک ابعاد گوناگون آن مد نظر قرار داده‌اند [۱۷]. Tymon و Stumpf در پژوهش خود نشان دادند که نقش سرمایه اجتماعی در بهبود مدیریت دانش منجر به کسب عملکرد بالاتر در سازمان می‌شود [۱۸]. Chen در تحقیق خودشان به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی بر تسهیل دانش در شرکت‌های مختلف پرداخته‌اند و ابعاد سرمایه اجتماعی را شامل شبکه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و اهداف تسهیل در نظر گرفته است ولی مفهوم مدیریت دانش را به‌طور کلی در نظر گرفته‌اند. نتیجه تحقیق نشان داده است که شبکه اجتماعی و اهداف تسهیل رابطه معناداری با تسهیل دانش سازمانی دارد اما اعتماد اجتماعی تأثیر مستقیمی بر تسهیل سازمانی ندارد [۱۹]. Hou و همکاران به تأثیر انگیزش فردی و سرمایه اجتماعی بر تمایل کارکنان به تسهیل دانش ضمنی و آشکار در صنایع مختلف پرداخته‌اند. نتایج نشان داده است که پاداش سازمانی تأثیر منفی بر تمایل به تسهیل دانش ضمنی داشته است اما تأثیر مثبتی بر تمایل به تسهیل دانش آشکار داشته است. همچنین نتیجه تحقیق نشان داده است که سرمایه اجتماعی به‌طور معنی‌داری بر افزایش تمایل کارکنان به تسهیل دانش ضمنی و آشکار داشته است [۲۰].

الوانی، به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی در شرکت داده‌پردازی ایران پرداخته و نتیجه گرفته است که توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان بر توسعه فرایند مدیریت دانش به‌ویژه از بعد خلق و انتقال دانش تأثیرگذار است [۲۱]. عباسی، با مروری بر الگوهای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها نشان داده است که بین فرایند تسهیل دانش و تجربه و مفهوم سرمایه اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد [۲۱]. حال با توجه به موارد بیان شده، فرضیه اصلی این است که سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی تأثیرگذار است و فرضیه‌های فرعی، شامل چهار فرضیه زیر می‌شود:

- ۱) سرمایه اجتماعی بر خلق دانش در دانشگاه علوم پزشکی تأثیرگذار است.
- ۲) سرمایه اجتماعی بر ثبت دانش در دانشگاه علوم پزشکی تأثیرگذار است.
- ۳) سرمایه اجتماعی بر استقرار دانش در دانشگاه علوم پزشکی تأثیرگذار است.

۴) سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در دانشگاه علوم پزشکی تأثیرگذار است.

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی بوده و با توجه به موضوع، ماهیت و فرضیه‌های پژوهش، روش تحقیق از نوع همبستگی است زیرا در این پژوهش، رابطه بین متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. روش نمونه‌گیری، تصادفی بوده و ابزار مورد استفاده جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه است. پرسشنامه شامل دو قسمت است:

الف) سؤالات عمومی: در سؤالات عمومی تلاش شده است تا اطلاعات جمعیت‌شناختی و کلی مانند جنسیت، سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی پیرامون پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری شود.

ب) سؤالات تخصصی: برای سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد حداد [۲۲] استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۴ بعد و ۱۸ پرسش است. ابعاد کلی این پرسشنامه عبارتند از: الف) خلق دانش با ۵ پرسش، ب) ثبت دانش با ۳ پرسش، ج) استقرار دانش با ۶ پرسش، د) تسهیم دانش با ۴ پرسش. برای سنجش سرمایه اجتماعی، از پرسشنامه Ghoshal و Nahapiet استفاده شد که مشتمل بر سه بعد (شناختی، ساختاری و رابطه‌ای) و ۱۷ سؤال می‌باشد و سرمایه اجتماعی درون سازمان را می‌سنجد. شایان ذکر است مقیاس اندازه‌گیری متغیرها، طیف هفت‌گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) است.

به منظور تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظر استادان این رشته بهره گرفته شد و برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، از روش آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه سرمایه اجتماعی، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۶۸۲ برآورد شد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ برآورد شده برای پرسشنامه مدیریت دانش، ۰/۸۰۳ می‌باشد.

جامعه آماری تحقیق، مشتمل بر ۱۳۰۰ نفر از کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز است که پس از نمونه‌گیری بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه با سطح خطای ۵ درصد، تعداد ۲۹۶ نفر برآورد آمد. پس از توزیع ۲۹۶ پرسشنامه، تعداد ۱۸۸ پرسشنامه تکمیل شده، جمع‌آوری شد. پس از گردآوری داده‌های خام، به منظور تجزیه و تحلیل این اطلاعات، ابتدا از آمار توصیفی برای تنظیم داده‌ها و نشان دادن شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی نظیر میانگین، فراوانی، انحراف معیار و از آمار استنباطی (ضریب همبستگی اسپیرمن) برای بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق (سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و ابعاد آن) استفاده شد. لازم به ذکر است برای رعایت ملاحظات اخلاقی از کلیه آزمودنی‌ها برای شرکت در پژوهش، اجازه گرفته شد. همچنین برای ورود آزمودنی‌ها به این پژوهش می‌بایست همگی آنها کارمند رسمی، پیمانی و قراردادی شاغل در حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بوده و از سطح تحصیلات دیپلم به بالا برخوردار بوده و تاحدودی نسبت به مفاهیم مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی آشنایی داشته باشند. با این وجود پژوهشگران، قبل از توزیع پرسشنامه بین آزمودنی‌ها به ارائه شفاهی مطالبی درباره مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی برای تفهیم بهتر سؤال‌های پرسشنامه پرداختند. با توجه به این که همگی آزمودنی‌ها از ملاک‌های در نظر گرفته برای ورود به پژوهش برخوردار بودند، بنابراین مورد پژوهش قرار گرفتند.

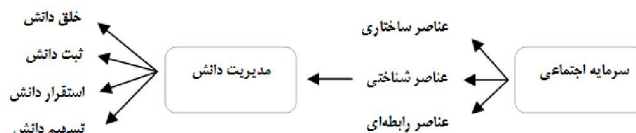
## یافته‌ها

یافته‌های حاصل از بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

وضعیت	بیشترین	درصد
ترکیب جنسیتی پاسخ‌دهندگان	آقایان	۵۲/۷ درصد
بیشترین آمار پاسخ‌دهندگان	۳۰ تا ۴۰ سال	۵۸ درصد
بیشترین میزان تحصیلات	مقطع کارشناسی	۵۸/۵ درصد
سابقه خدمت	۵ تا ۱۵ سال	۵۸/۵ درصد
بیشترین پاسخ‌دهندگان	کارکنان رسمی	۵۰/۵ درصد

بر اساس مطالعات نظری این تحقیق، مدل مفهومی تحقیق (نمودار ۱) که نشان‌دهنده رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش است طراحی و فرضیات تحقیق بر اساس آن تدوین شد.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

در جدول ۲، توزیع داده‌های مربوط به ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن (خلق دانش، ثبت دانش، استقرار دانش، تسهیم دانش) نمایش داده شده است.

جدول ۲: توصیف داده‌ها

متغیر	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
رابطه‌ای	۱۸۸	۱/۸۳	۵/۵۷	۳/۷۴	۰/۷۴
شناختی	۱۸۸	۲/۴۰	۶/۲۰	۴/۳۵	۰/۶۹
ساختاری	۱۸۸	۲/۶۰	۶/۸۰	۵/۲۳	۰/۸۷
سرمایه اجتماعی	۱۸۸	۲/۷۶	۵/۹۴	۴/۳۶	۰/۶۲
خلق دانش	۱۸۸	۱/۴۰	۵/۲۰	۳/۳۹	۰/۵۹
ثبت دانش	۱۸۷	۱	۴/۳۳	۲/۸۳	۰/۶۹
استقرار دانش	۱۸۷	۱/۳۳	۴/۸۳	۳/۱۳	۰/۵۸
تسهیم دانش	۱۸۷	۱/۷۵	۵	۳/۲۰	۰/۶۳
مدیریت دانش	۱۸۸	۱/۸۹	۴/۷۱	۳/۱۷	۰/۴۷

همان‌طور که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهند، بیشترین میانگین مربوط به بعد ساختاری سرمایه اجتماعی است و کمترین میانگین نیز متعلق به بعد ثبت دانش است. به‌طور کلی داده‌ها نشان می‌دهند که میانگین ابعاد سرمایه اجتماعی، وضعیت مناسب‌تری نسبت به ابعاد مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی دارند.

در این پژوهش، برای بررسی فرضیه اصلی و فرعی، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق، نخست برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون غیرپارامتریک کالموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که داده‌ها نشان دادند متغیر سرمایه اجتماعی دارای توزیع نرمال بود و می‌توان فرض نرمال بودن توزیع متغیر سرمایه اجتماعی را محقق دانست. نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرنوف در جدول ۳ نمایش داده شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرنوف

متغیر Z کالموگروف	اسمیرنوف یک نمونه‌ای	سطح معنی‌داری
سرمایه اجتماعی	۰/۷۱۴	۰/۶۸۷
خلق دانش	۱/۷۱۷	۰/۰۰۶
ثبت دانش	۱/۶۹۵	۰/۰۰۶
استقرار دانش	۱/۳۲۹	۰/۰۵۸
تسهیم دانش	۱/۴۷۷	۰/۰۲۵

از آنجایی که آزمون مورد تحقیق، یک آزمون چند متغیره بود، برای بررسی وضعیت تأثیرگذاری متغیرها، نسبت به آزمون چند متغیره اقدام شد. نتایج حاکی از آن است که هر چهار روش مورد بررسی بیان می‌دارند که متغیر مستقل بر متغیرهای وابسته از نظر آماری به‌طور تأثیرگذاری دارای رابطه معنادار و مستقیم هستند، بدین معنی که هر ۴ روش، یک عمل را انجام می‌دهند و با این تفاسیر مدل مفهومی تحقیق را تأیید نمودند.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل ۴ فرضیه فرعی و تعیین رابطه سرمایه اجتماعی با ۴ بعد مدیریت دانش، از ضریب همبستگی نمونه‌ای اسپیرمن استفاده شده است، چرا که توزیع نمونه‌ها در ابعاد مدیریت دانش، نرمال نبود.



جدول ۴: ضریب همبستگی اسپیرمن برای اثبات رابطه بین سرمایه اجتماعی و ابعاد مدیریت دانش

متغیرها	ضریب همبستگی اسپیرمن
سرمایه اجتماعی - خلق دانش	۰/۴۵۵
سرمایه اجتماعی - ثبت دانش	۰/۴۲۴
سرمایه اجتماعی - استقرار دانش	۰/۳۵۳
سرمایه اجتماعی - تسهیم دانش	۰/۲۶۰

برای بررسی فرضیه اول (سرمایه اجتماعی بر خلق دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز تأثیرگذار است)، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. چنانچه در جدول ۵ مشاهده می‌شود، میزان ضریب همبستگی ۰/۴۵۵ بوده و سطح معنی‌داری آن نیز صفر است. بنابراین این فرضیه تحقیق، تأیید می‌شود.

جدول ۵: ضریب همبستگی فرضیه اول پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
سرمایه اجتماعی و خلق دانش	۰/۴۵۵	۰	۱۸۸

برای بررسی فرضیه دوم نیز (سرمایه اجتماعی بر ثبت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز تأثیرگذار است)، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. چنانچه در جدول ۶ مشاهده می‌شود، میزان ضریب همبستگی ۰/۴۲۴ بوده که در سطح صفر معنی‌دار است. بنابراین فرضیه دوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

جدول ۶: ضریب همبستگی فرضیه دوم پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
سرمایه اجتماعی و ثبت دانش	۰/۴۲۴	۰	۱۸۷

برای بررسی فرضیه سوم نیز (سرمایه اجتماعی بر استقرار دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز تأثیرگذار است) همانند دو فرضیه قبل، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتیجه آن در جدول زیر قابل مشاهده است. چنانچه مشاهده می‌شود میزان ضریب همبستگی ۰/۳۵۳ است و سطح معنی‌داری آن صفر است. بنابراین فرضیه سوم تحقیق نیز به دلیل داشتن رابطه معنی‌دار تأیید می‌گردد. در جدول ۷ ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و استقرار دانش آمده است.

جدول ۷: ضریب همبستگی فرضیه سوم پژوهش

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
سرمایه اجتماعی و استقرار دانش	۰/۳۵۳	۰	۱۸۷

برای بررسی فرضیه چهارم نیز (سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز تأثیرگذار است)، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. چنانچه در جدول ۸ مشاهده می‌کنید، میزان ضریب همبستگی، ۰/۲۶۰ است که در سطح صفر معنی‌دار است، بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

جدول ۸: ضریب همبستگی فرضیه چهارم تحقیق

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش	۰/۲۶۰	۰	۱۸۷

همان‌طور که داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، سطح معناداری به‌دست آمده برای همه متغیرها، کمتر از ۰/۰۰۱ است، بنابراین رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و ابعاد مدیریت دانش (خلق دانش، ثبت دانش، استقرار دانش، تسهیم دانش) وجود دارد و با تأیید رابطه معنادار آماری، هر ۴ فرضیه فرعی تحقیق، تأیید می‌شود. همچنین همان‌طور که ضرایب همبستگی نشان می‌دهند بیشترین ارتباط بین میزان سرمایه اجتماعی و ابعاد خلق دانش و ثبت دانش وجود دارد. این موضوع بدین معناست که با افزایش

میزان سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز، میزان ابعاد خلق دانش و ثبت دانش، افزایش بیشتری نسبت به سایر ابعاد می‌یابد. کمترین رابطه نیز بین میزان سرمایه اجتماعی و بعد تسهیم دانش وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش وجود دارد، به طوری که سرمایه اجتماعی تأثیر بسزایی بر توسعه مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز داشته، بهبود سرمایه اجتماعی موجبات ارتقای سطح مدیریت دانش در این دانشگاه را فراهم می‌آورد. بنابراین به مسؤولان و دست‌اندرکاران این نهاد مهم اجتماعی و با ارزش توصیه می‌شود بستر مناسب به‌منظور شکوفایی و توسعه سرمایه اجتماعی را ایجاد کنند تا در نهایت امر نیز زمینه ارتقای دانش را در سازمان فراهم کنند.

در همین رابطه، یافته‌های حاصل از مطالعات الوانی و همکاران [۲] بر روی کارکنان شرکت داده‌پردازی ایران نیز حکایت از آن داشت که توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان بر توسعه فرایند مدیریت دانش به‌ویژه از بعد خلق و انتقال دانش تأثیرگذار است که این نتیجه با تحقیق حاضر هم‌سو است. Leonardl و همکاران، در تحقیق خود به شواهد مناسبی مبنی بر ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش دست یافته‌اند. با این حال آنها در پژوهش خود مدیریت دانش را به‌طور کلی و بدون تفکیک ابعاد گوناگون آن مد نظر قرار داده‌اند که برخلاف تحقیق حاضر است و در این پژوهش ابعاد مختلف مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفته است. علاوه بر آنچه گفته شد، سایر پژوهش‌های مشابه نیز به رابطه معنادار آماری بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش رسیده‌اند.

نتیجه دیگر تحقیق نشان می‌دهد که در دانشگاه علوم پزشکی شیراز، سرمایه اجتماعی توانسته است پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای اقدامات خلق، ثبت، استقرار و تسهیم دانش در سازمان باشد. به‌عبارتی دیگر، سرمایه اجتماعی، نقش بسزایی بر فرایندهای خلق، ثبت، استقرار و تسهیم دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز دارد. بنابراین می‌توان انتظار داشت که بهبود سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز موجب ارتقای مدیریت دانش در فرایندهای خلق، ثبت، استقرار و تسهیم دانش گردد.

سایر نتایج پژوهش حاضر دلالت بر آن دارد که ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی، زمینه تقویت فعالیت‌های مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز را فراهم می‌آورند، به طوری که این ابعاد یعنی سرمایه شناختی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارند. با توجه به این که ارتباط معناداری بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز وجود دارد می‌توان انتظار داشت که بهبود سطوح سه‌گانه سرمایه اجتماعی موجب ارتقای مدیریت دانش در این دانشگاه شود. از سوی دیگر با توجه به نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز، به مسؤولان و مدیران این نهاد مهم اجتماعی پیشنهاد می‌گردد مکانیزم‌هایی به‌منظور بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی بیندیشند تا زمینه ارتقای مدیریت دانش در سازمان فراهم کنند. به‌طور کلی این پژوهش نشان می‌دهد که گسترش سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز در توسعه مدیریت دانش نقش بسزایی دارد. وجود سرمایه اجتماعی در سازمان و تعاملات اثربخش بین کارکنان، موجبات تسهیل ثبت، خلق، استقرار و تسهیم دانش را در این دانشگاه فراهم خواهد آورد. همچنین تمرکز استراتژیک بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی که به‌طور مثبتی با سرمایه اجتماعی سازمان در ارتباط است می‌تواند ارتباط اجتماعی بین کارکنان را ارتقا بخشد چرا که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند تأثیر چشم‌گیری بر سرمایه اجتماعی سازمان در محیط پردازش اطلاعات و تسهیم دانش بین کارکنان داشته باشد.

با توجه به نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای مدیریت دانش به مسؤولین و مدیران دانشگاه پیشنهاد می‌گردد مکانیزم‌هایی را برای بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی ایجاد کنند تا زمینه ارتقای مدیریت دانش فراهم گردد. از جمله این اقدامات می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- فراهم کردن زمینه‌های ایجاد ثبت، خلق، استقرار و تسهیم دانش در دانشگاه.
- فرهنگ‌سازی برای ارتقای فعالیت‌ها و کارهای تیمی در سطوح مختلف سازمان.
- تلاش به‌منظور ایجاد فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم‌های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری، یادگیری و توسعه منابع انسانی دانشگاه.

- توسعه روابط شبکه‌ای در دانشگاه و استفاده مناسب از کانال‌های ارتباطی بطوری که امکان دسترسی به دانش سازمانی فراهم شود.
- استفاده از سیستم‌های جبران خدماتی که به کارهای تیمی و گروهی به جای کارهای فردی پاداش دهد. باید خط مشی‌های منابع انسانی و جبران خدمات اثربخش دانشگاه برای توسعه شبکه وسیعی از روابط مبتنی بر اعتماد عمل نماید.
- استقرار ساختار سازمانی مناسب در دانشگاه برای دسترسی اعضای سازمان به منابع از جمله اطلاعات و دانش.
- ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد در میان افراد و بخش‌های مختلف دانشگاه.
- طراحی چارچوب شایستگی‌های کارکنان دانشگاه از جمله دانش و مهارت‌ها و توانایی‌های آنها و برنامه‌ریزی توسعه نیروی انسانی مبتنی بر نظام شایستگی.

با توجه به تأیید فرضیه‌های اصلی و فرعی این پژوهش، دانشگاه علوم پزشکی شیراز برای مدیریت کارآمد و اثربخش دانش سازمانی خود باید برای ارتقای سطح سرمایه اجتماعی و ابعاد آن (سرمایه شناختی، رابطه‌ای و ساختاری) تلاش دوچندان بنماید. سرمایه‌گذاری سازمان‌ها برای توسعه این سرمایه از طریق آموزش ارتباطات اثربخش، بهبود فرایند ارتباطات و تعامل میان کارکنان و مدیران در داخل و خارج سازمان، ایجاد فرهنگ و جوی آکنده از همکاری، اعتماد متقابل و کار تیمی، همگی موجب ارتقای میزان سرمایه اجتماعی در سازمان می‌شود و این سازمان را به سمت سازمانی نوآور، خلاق و یادگیرنده سوق می‌دهد.

#### References:

1. Fatehi Z. Knowledge management (concepts, principles, goals and models). 1st ed. Tehran: Publications Office of Research and Risk Control Sepah Bank; 2011. [In Persian]
2. Alwani M, Nategh T, Farahi M. The role of social capital in the development of Knowledge Management. Journal of Management Science. 2007;2(5):35-70. [In Persian]
3. Nahapiet J, Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage. Academy of Management Review. 1998;23(2):242-266.
4. Akhgar B. Process knowledge management: from strategy to action. 1st ed. Tehran: Publications Office of ketabdar; 2012. [In Persian]
5. Nonaka I, Takeuchi H. The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics OF innovation. New York: Oxford University Press; 1995.
6. Filemon A, Uriarte JR. Introduction to knowledge management. National academy of science and technology. Japan: published by ASEAN foundation; 2008.
7. Monnavarian A, Amini A. Do Interaction Within Network Lead To Knowledge Management?. Business Strategy Series. 2009;10(3):139- 155. [In Persian]
8. Akhtar Mohagheghi M. Social capital. 1st ed. Tehran: Akhtar Mohagheghi; 2006. [In Persian]
9. Ziayi M, Monnavarian A, Kazemi E. Examine the relationship between social capital and organizational readiness for knowledge management (study of Iranian Steel Company). Public Administration, School of Tehran University. 2011;3(8):179-198. [In Persian]
10. Bhatt G. Knowledge management in organization: examining the interactions between technologies «techniques and people. Journal of knowledge management. 2001;5(1):68-75.
11. Yang S, Chen F, Cheng k. Social Capital, Behavioral Control, and Tacit Knowledge Sharing Amulti-Informant Design. International Journal of Information Management. 2009;29(2):210-218.
12. Mu JP, Love G. EInterfirm Network, Social Capital, and Knowledge Management Flow. Journal of Knowledge Management. 2008;12(4):86-100.
13. Cohen D, Prusak L. In Good Company-how Social Capital Makes Organizations Work. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press; 2001.
14. Putnam RD. Bowling Alone. America's Declining Social Capital. Journal of Democracy. 1995;6(4):24-25.
15. Das T, Teng B. Alliance constellations: a social exchange Perspective. Academy of management review. 2002;27(4):445-456.
16. Adler P, Krwon S. Social Capital: Prospects for a new Concept. Academy of management Review. 2002;27(1):17-40.
17. Leana C, Van Buren H. Organizational Social and Employment Practices. Academy of management Review. 1999;24(3):538-555.



18. Tymon W, Stumpf S. Social Capital in the success of Knowledge Workers. *Career Development Turner International*. 2003;4(4):12-20.
19. Chen J, Zhu Z, Xie Y. Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. *Journal of Intellectual capital*. 2004;5(1):85-100.
20. Chang L. KMPI: measuring knowledge management performance. *Information and Management*. 2005;42(2):82-469.
21. Abbasi Z. Implementation of knowledge management models in organizations. Paper presented at: The Iranian knowledge management conference; 2008 Aug 18; Iran, Tehran.
22. Haddad J. Effect of organizational culture and information technology on knowledge management strategies in construction [phd thesis]. Florida: University of Florida; 2003.