

## بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره وری کارکنان

دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳

تاریخ دریافت مقاله: تیر ۱۳۹۱

تاریخ پذیرش مقاله: فروردین ۱۳۹۲

\* دکتر غلامرضا رحیمی \*\* قادر وظیفه دمیرچی

### چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه متقابل سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش و بهره وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ می باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ تشکیل می دهند. که بر اساس مدل کوکران حجم آنها برابر با ۳۹۰ برآورد شده است. برای نمونه گیری از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است و برای جمع آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده این تحقیق، با توجه به متغیرهای تحقیق و عملیاتی نمودن، از پرسشنامه با مقیاس پنج گزینه ای لیکرت استفاده گردیده است که پایایی آن برابر با ۰,۰۸۵ بدست آمده است. و همچنین به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی بهره گرفته شده است، با توجه به نرمال بودن داده های جمع آوری شده از آزمون همبستگی ۲ پیرسون و برای نشان دادن معنی داری از آزمون آماره t استفاده شده است. نتایج حاصله نشان دهنده رابطه بالای متغیرها با همدیگر است. **واژگان کلیدی:** سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، بهره وری.

\* نویسنده مسئول. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب. گروه مدیریت. بناب، پست الکترونیکی: rahimi8911@yahoo.com

\*\* دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا و گروه مدیریت. جلفا. ایران

## مقدمه

اصطلاح سرمایه اجتماعی به رغم شهرت تاخیر آن نکات واقعاً تازه جامعه شناسانه ای ندارد. این که مباشرت و مشارکت و همکاری و تعاون در گروها میتواند تبعات مثبت برای فرد و جامعه داشته باشد، حرف تازه ای نیست و پیشینه اش به تأکید دورکیم بر حیات گروهی به عنوان پادزهری برای بی هنجاری و هویت باختگی و خودکشی و نیز تمایزی که مارکس بین طبقه اتم وار در خود و طبقه ای که تحرک و کارایی برای خود دارد می نامد، باز می گردد. به این معنی، اصطلاح سرمایه اجتماعی به زبان ساده کاری جز این نمیکند که بصیرت و بینشی را که از اوان شکل گیری رشته جامعه شناسی حضور داشته است دوباره خلق می کند. ردیابی پیشینه فکری مفهوم سرمایه اجتماعی در دوران کلاسیک در حکم مرور مجدد جوامع اصلی جامعه شناسی در قرن نوزدهم است (گلمن، ۱۹۹۰، ۱۷). وجود سرمایه های اجتماعی برای اداره بهتر دانش و پیشبرد اهداف در سازمانها ضروری

است. سرمایه اجتماعی بر همکاری و هماهنگی نیروهای انسانی سازمان و هنجارهایی که همکاری و هماهنگی در سازمان را افزایش می دهند، تاکید دارد. این مفهوم بر مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و روابط متقابل بین اعضای یک سازمان و گروه تکیه و تاکید دارد و تا زمانی که این اعتماد و روابط در میان اعضای یک سازمان وجود نداشته باشد انتقال دانش ممکن نخواهد بود. بنابراین سازمانها ابتدا باید اعتماد را گسترش دهند تا بازار دانش در سازمان رونق بگیرد. با این وجود، خطری که واژه سرمایه اجتماعی را مورد تهدید قرار میدهد، این است که این واژه تقریباً تمامی جنبه های رفتار سازمانی را پوشش می دهد که ممکن است ما به خوبی درک نکنیم و یا نتوانیم به درستی مورد ارزیابی قرار دهیم (صباتینی، ۲۰۰۵، ۴). همان گونه که در تعریف سرمایه اجتماعی گفته شده، سرمایه اجتماعی می تواند مزایای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به دنبال داشته باشد و این به دلیل رابطه اعتماد و همکاری متقابل با کارایی است. به نظر

می‌رسد توافق زیادی در مورد مکانیزمهایی که از راه آنها سرمایه اجتماعی می‌تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی داشته باشد، وجود دارد. مهمترین این مکانیزم‌ها عبارتند از:

- هزینه‌های پایین‌تر تبادلات،
- نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد،
- تسهیم دانش و نوآوری،
- ریسک‌پذیری،
- بهبود کیفیت محصولات (آس پین، ۲۰۰۴، ۶).

دانش وسیع‌تر، عمیق‌تر و غنی‌تر از داده‌ها و اطلاعات است، دانش مخلوطی سیال از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام یافته است که بعنوان چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌مندی از تجربیات و اطلاعات جدید بکار برده می‌شود. کسب و کار در هزاره سوم دارای شرایط ویژه‌ای است. رقابت بین بنگاه‌های اقتصادی هر روز فشرده‌تر شده و نرخ نوآوری رو به افزایش است. رقابت بین بنگاههای اقتصادی باعث شده است که تا آنها به منظور کاهش هزینه‌ها، تعداد

نیروی انسانی خود که منابع ارزشمند دانش محسوب می‌شوند را کاهش دهند. کاهش تعداد نیروی انسانی، سازمانها را بر آن داشته است تا نسبت به صریح کردن دانش ضمنی موجود نزد کارکنان اقدام کنند. در دنیای امروزی کسب و کار، بخش اعظمی از کارها و فعالیتهای ما مبتنی بر اطلاعات هستند و زمان کمتری برای کسب تجربه و به دست آوردن دانش در دسترس است. در این شرایط سازمانها بر اساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۱، ۲۰۷). و از طرفی، هدف در بهره‌وری این است که انسان به عقیده و باوری برسد که بتواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از دیروز به انجام برساند و برای تحقق این امر نهایت تلاش خود را بکار گیرد. هدف دستیابی به مقاصدی است که نیازهای مادی و معنوی انسان را برآورده می‌سازد و زندگی بهتر را برای او فراهم می‌نماید. مفهوم بهره‌وری امروزه بخاطر شدت نیاز به بازسازی اقتصادی و استفاده مفید از عوامل تولید، بیشتر در مورد مسایل

اقتصادی و تولیدی بکار گرفته می شود که شدت توجه به آن این ذهنیت را ایجاد می کند که بهره وری فقط در مسایل اقتصادی خلاصه میشود در حالی که انسان به عنوان یک فرد به فرهنگ بهره وری محتاج تر است تا اقتصاد جامعه، یعنی مقدمه بهره وری کار و تولید اقتصادی، برخوردار بودن افراد و عوامل تولید از فرهنگ بهره وری است چرا که این افراد اجتماع اند که جامعه را می سازند و جامعه مطلوب ترکیبی از افراد آگاه و مدیریت مطلوب آن جامعه است.

#### بیان مساله

با توجه به تفاوت‌های مهم در فرهنگ کاری سازمانها و وضعیت موجود آنها می توان گفت راهکارهای افزایش بهره وری نیز در آنها متفاوت خواهد بود. بطور کلی عوامل موثر برای افزایش سطح بهره وری را می توان چنین بر شمرد:

۱. بهبود کیفی عامل کار، با توجه به این که نیروی انسانی مهم ترین عامل در بهبودی بهره وری می باشد لذا می توانند با بکارگیری

نکات ذیل موجبات ارتقای بهره وری را فراهم نمایند.

۲. بهبود روابط حاکم بین مدیر و کارکنان

۳. بهبود در بکارگیری رهاوردهای فناورانه (دانشنامه آزاد ویکیپدیا).

در جه تاثیر هر یک از این راهکارها در افزایش بهره وری به وضعیت موجود سازمان در آن زمینه و ضرورت پرداختن به هر یک از این موارد بستگی دارد، که میبایست به شکل ماهرانه ای شناسایی و اولویت بندی شده و بر آن اساس اقدام شود.

پیشرفت های اخیر در فناوری اطلاعات، هزینه های مدیریت داده را به میزان قابل توجهی کاهش داده است. چنین تغییراتی مفهوم سازمان یادگیرنده، سازمانهای دانشی و مدیریت دانش را وارد ادبیات مدیریت نموده است. سازمانها از طریق بکارگیری استراتژیهای مدیریت دانش موجبات نوآوری در فرایندها، فعالیتهای، محصولات و خدمات خویش را فراهم آورده و در نتیجه موقعی رقابتی خویش را بهبود می بخشد.

در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز حرکت سازمانها به طرف سازمانهای یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. امروزه سازمانها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات خود و بهبود فرایندهایشان را کسب نموده، میان کارکنانشان نشر دهند، و در تمامی فعالیتهای روزانه خود بکار گیرند. تنها از این طریق است که می توانند به الزامات محیط رقابتی و نیازهای به شدت متغیر مشتریان پاسخ گویند. شناخت عوامل اثر گذار بر مدیریت دانش سازمانی از جمله اقدامات اولیه در به کارگیری اثر بخش سرمایه های فکری سازمان است (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳، ۱۰). عوامل متعددی با مدیریت دانش مرتبط میباشد در تحقیق حاضر رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره وری مورد بررسی قرار می گیرد.

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهمتری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمانها و جوامع ایفا میکند. امروزه در جامعه شناسی و اقتصاد،

و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا میشود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثر بخشی خود را از دست داده، و پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می گردد. سرمایه اجتماعی، چه در سطح مدیریت کلان چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاهها، میتواند شناخت جدیدی از سیستمهای اقتصادی-اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳، ۱۱). این تحقیق با توجه به اهمیت مدیریت دانش در سازمانها در پی شناخت عوامل موثر بر اجرای مناسب این راهبرد است. با توجه به تعاریف و ابعاد مدیریت دانش و نیز سرمایه اجتماعی که در هر دو بر ارتباطات و تعاملات میان افراد تاکید می شود. محققان

میزانی که افراد روی گفته همکاران خود حساب می‌کنند.

و مدیریت دانش بر اساس نظریه بهات<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) در پنج بعد:

۱-کسب دانش: متشکل از گویه‌های، میزان مشارکت اعضاء در انجمنهای علمی، میزان شرکت در دورههای آموزشی، همکاری سازمان با دانشگاهها و سایر مراکز علمی و خریداری دانش جدید برای سازمان.

۲- ثبت دانش: متشکل از گویه‌های استفاده از پایگاه‌های داده برای ثبت دانش سازمانی و مستند سازی تجارب موفق و ناموفق.

۳- نقل دانش: متشکل از گویههای 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 و استفاده از پایگاههای داده و در اختیار گذاشتن دانش سازمان برای تمام افراد.

۴- خلق دانش: متشکل از پاداش دهی و تشویق نوآوریها و ایده‌های جدید کارکنان،

به این نتیجه رسیده اند که می‌تواند ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و بهره‌وری را در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ موردآزمون قرار دهد.

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ می‌باشد. برای این منظور سرمایه اجتماعی بر اساس نظریه ناها پیت و گوشال<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در سه بعد.

بعد ساختاری<sup>۲</sup>: متشکل از الگوهای ارتباطی، پیوند شبکه، ترتیبات شبکه و ثبات شبکه

بعد شناختی<sup>۳</sup>: متشکل از ادراک مشترک، باورهای مشترک و تصورات فرهنگی مشترک

بعد ارتباطی<sup>۴</sup>: متشکل از اعتماد متقابل میان اعضا، میزان اعتماد اعضاء نسبت به هم، تمایل به همکاری با افراد با نظر مختلف و

<sup>1</sup>Nahapiet J & Ghoshal S.

<sup>2</sup>Structural Dimensions

<sup>3</sup>Cognitive Dimensions

<sup>4</sup>Relationship Dimensions

<sup>5</sup>Bhatt

### اهمیت و ضرورت تحقیق

در دیدگاه‌های سنتی مدیریت توسعه سرمایه های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به «سرمایه اجتماعی» نیازمندیم. زیرا بدون این سرمایه استفاده از دیگر سرمایه ها به طور بهینه انجام نخواهد شد. در باب اهمیت سرمایه اجتماعی همین بس که جامعه ای که فاقد سرمایه اجتماعی است، سایر سرمایه ها ابتر میمانند و تلف می شوند. از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل محوری برای دستیابی به توسعه محسوب شده و مدیرانی موفق قلمداد می گردند که بتوانند در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نایل گردند.

عصر دانایی یا دانش، عنوان جدیدی است که به زمان حاضر و آینده نزدیک اطلاق می شود. توسعه فناوری ارتباطات و اطلاعات جامعه بشری را در وضعیتی قرار داده است که برای ادامه حیات می بایستی در پی

بحث آشکار در مورد تجارب و شکست های سازمان، تشکیل گروه های یاد گیری در سازمان.

۵- کاربرد دانش: متشکل از بکارگیری ایده های جدید کارکنان در فرآیندهای سازمانی و توجه به فروش دانش سازمانی تعریف گردیده تا رابطه سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲ مورد بررسی قرار گیرد (بهات، ۲۰۰۰).

همچنین برای مطالعه ابعاد و مؤلفه های بهره وری از نظریه هرسی و گلداسمیت<sup>۶</sup> (۱۹۸۰) و مشتمل بر هفت بعد؛ توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخورد عملکرد، اعتبار و سازگاری محیطی استفاده شده است (ماوان، ۲۰۰۴، ۸۵). به طور کلی تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به سوال زیر است: مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی چه تاثیری بر بهره وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه دارد؟

<sup>۶</sup>Hersy and Goldsmith

یافتن ابزار و راهکارهای جدید متناسب با شرایط حاکم باشند (داونپورتو پروساک، ۱۳۷۹، ۳).

زمانی سازمانها به دنبال کسب و یافتن اطلاعات و دانش بودند اما امروزه با حجم انبوهی از اطلاعات و داده های گوناگون روبرو هستند که در بسیاری از موارد، اداره و بهره برداری صحیح از آنها خود مسئله ای دیگر است و به همین دلیل است که مدیریت دانش جای ویژه ای در متون و ادبیات مدیریت برای خود باز کرده است و صاحب نظران امر را برای توسعه فنون و راهکارهای مرتبط، به سوی خود کشانده است.

انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمانها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع می کنند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی یا مانع آن باشد بر مبادلات اطلاعاتی افراد نیز تاثیر گذار خواهد بود، به همین دلیل اهمیت ارتباط و تعاملات مبتنی بر اعتماد میان افراد در گسترش و کاربرد دانش و افزایش بهره

وری کارکنان مورد تاکید قرار گرفته است. چنانچه سازمانی بتواند هرچه 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 اثر بخش سازمانی اطمینان حاصل کند (بت، ۲۰۰۱، ۷۳). در این بین، سازمانهای آموزشی از میان دیگر سازمانها اهمیت بیشتری دارند چون وظیفه خطیر تربیت نسل آینده و انتقال دانش به دانش آموختگان و پرورش فکر خلق و در نتیجه افزایش بهره وری را بر عهده دارند. نسلی که آینده جامعه به عملکرد آنها بستگی دارد. این که کارکنان بتوانند دانش موجود در سازمانها را به دانش آموختگان انتقال و دانش جدیدی را خلق و از آنها در جهت بهره وری سازمان استفاده نمایند، اهمیت آنرا آشکار می سازد. اما رسیدن به مدیریت بهتر دانش و بهره وری بدون وجود سرمایه اجتماعی که به روابط انسانها میپردازد امکانپذیر نیست. با توجه به اهمیت موارد مذکور نگارندگان بر



روش تحقیق (جامعه، نمونه،

ابزارگردآوری اطلاعات)

پژوهش حاضر از نظر روش، پیمایشی و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ تشکیل می‌دهند. که بر اساس مدل کوکران حجم آنها برابر با ۳۹۰ برآورد شده است. برای نمونه گیری از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است.

برای جمع آوری اطلاعات و به منظورآزمون فرضیه های تنظیم شده این تحقیق، با توجه به متغیر های تحقیق و عملیاتی نمودن، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردیده است.

پرسشنامه تحقیق متشکل از دو دسته سؤال است. دسته اول که با حروف الفبا کدگذاری شده است به منظور تعیین و مشخص شدن مشخصات نمونه آماری از لحاظ جنسیت، سن، سطح تحصیلات و سابقه خدمت و دسته دوم بمنظورآزمون فرضیه های تحقیق حاضر در دو بخش تنظیم گردیده است.

آن شدند تا به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ پردازند.

#### اهداف تحقیق

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه متقابل سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش و بهره وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ می باشد در راستای این هدف، اهداف زیر دنبال می شود:

۱. تعیین رابطه مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳
۲. تعیین رابطه مدیریت دانش و بهره وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳
۳. تعیین رابطه مدیریت سرمایه اجتماعی و بهره وری در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳

#### فرضیه های تحقیق

۱. بین مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین مدیریت دانش و بهره وری رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین مدیریت سرمایه اجتماعی و بهره وری رابطه معنی داری وجود دارد.

بخش اول شامل سؤالات مدیریت دانش بر اساس نظریه بهات است که در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت مورد استفاده قرار گرفته است. این بخش از پرسشنامه دارای ۱۵ سؤال می باشد.

بخش دوم، سؤالات سرمایه اجتماعی بر اساس نظریه ناهاپیت و گوشال است که شامل ۸ سؤال است و در قالب مقیاس پنج گزینه ای لیکرت تنظیم گردیده است.

بخش سوم شامل سؤالات بهره وری روی انسانی است که با ابعاد و مؤلفه های بهره وری این پرسشنامه بر گرفته شده از نظریه هرسی و گلداسمیت و مشتمل بر ۲۱ سؤال و هفت بعد می باشد. ابعاد هفتگانه این پرسشنامه عبارتند از: توان، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش، بازخورد عملکرد، اعتبار و سازگاری محیطی که برای هر بعد ۳ سؤال طراحی شده است. لازم به ذکر است که مقیاس اندازه گیری در پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی، طیف لیکرت پنج گزینه ای می باشد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از

روشهای آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای توصیف پاسخهای داده شده به سؤالات پرسشنامه ی تحقیق از جدولهای توزیع فراوانی و درصد پاسخهای مربوط به هر یک از سؤالات استفاده شد. و برای نشان دادن بعضی از داده های آماری بصورت مجسم، از نمودارهای ستونی استفاده گردیده و در سطح آمار استنباطی برای آزمون فرضیه های تحقیق با توجه به نرمال بودن داده های جمع آوری شده از آزمون همبستگی ۲ پیرسون و برای نشان دادن معنی داری از آزمون آماره t استفاده شده است.

در پژوهش حاضر برای تعیین روائی ابزار اندازه گیری از روائی صوری یا نمادین استفاده گردیده است و همچنین برای بر آورد پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بر این اساس مقدار آلفا با لحاظ کردن تعداد ۱۰ پرسشنامه و با استفاده از نرم افزار SPSS، برابر با جدول شماره ۱ بدست آمده است. بنابراین می توان گفت: اولاً" سؤالات پرسشنامه همبستگی با

یکدیگر دارند و دوماً پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار می‌باشد.

جدول شماره ۱: پایایی پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخت
سرمایه اجتماعی	۰,۸۲
مدیریت دانش	۰,۸۵
بهره وری	۰,۷۹
کل	۰,۸۵

بحث و تجزیه و تحلیل  
 با جمع‌آوری پرسشنامه و ارزیابی و تجزیه و تحلیل داده‌ها و با استفاده از آزمون‌های همبستگی پیرسون، آماره  $t$ ، با فرض عدم وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق در  $H_0$  و وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق در  $H_1$  نتایج زیر در جدول شماره ۲ بدست آمده است.

جدول شماره ۲: آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	آزمون $t$	سطح اطمینان	$t$ آزمون	sig	قبول یا رد فرضیه
۱	۰/۴۹۲	%۹۵	۱۰/۰۴	۰,۰۱	قبول $H_1$
۲	۰/۳۹۲	%۹۵	۷/۵۴	۰,۰۱	قبول $H_1$
۳	۰/۶۲۸	%۹۵	۱۴/۳۷	۰,۰۲	قبول $H_1$

فرضیه فرعی اول بزرگتر از  $t$  جدول (۱,۹۶) در سطح خطاپذیری  $\alpha = ۰/۰۵$  می‌باشد، بنابراین می‌توان فرض  $H_0$  را رد کرد و فرض  $H_1$  (ادعای محقق) را پذیرفت. بنابراین با سطح اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت

۱- نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول: این فرضیه بوسیله ۲۳ سؤال که ترکیبی از ۱۵ سؤال مربوط به مدیریت دانش و ۸ سؤال مربوط به سرمایه اجتماعی اندازه‌گیری شده است. با توجه به اینکه  $t$  بدست آمده (۱۰,۰۴) از آزمون

وری در دانشگاه آزاد اسلامی

منطقه ۱۳ شده است.

۳- نتایج حاصل از آزمون فرضیه

سوم: این فرضیه بوسیله ۲۹ سؤال

که ترکیبی از ۲۱ سؤال مربوط به

مدیریت بهره‌وری و ۸ سؤال

مربوط به سرمایه اجتماعی

اندازه‌گیری شده است. با توجه به

اینکه  $t$  بدست آمده (۱۴,۳۷) از

آزمون فرضیه فرعی اول بزرگتر

از  $t$  جدول (۱,۹۶) در سطح

خطاپذیری  $\alpha = 0/05$  می‌باشد،

بنابراین می‌توان فرض  $H_0$  را رد

کرد و فرض  $H_1$  (ادعای محقق)

را پذیرفت. بنابراین با سطح

اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که

فرضیه فرعی اول تایید می‌شود.

و به این نتیجه می‌رسیم که

وجود سرمایه اجتماعی بالا در

سازمان باعث افزایش بهره‌وری

در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳

شده است.

که فرضیه فرعی اول تایید می

شود. و به این نتیجه می‌رسیم که

تقویت دانش موجب تقویت

سرمایه اجتماعی دانشگاه آزاد

اسلامی منطقه ۱۳ شده است.

۲- نتایج حاصل از آزمون فرضیه

دوم: این فرضیه بوسیله ۳۶ سؤال

که ترکیبی از ۱۵ سؤال مربوط

به مدیریت دانش و ۲۱ سؤال

مربوط به بهره‌وری اندازه‌گیری

شده است. با توجه به اینکه  $t$

بدست آمده (۷,۵۴) از آزمون

فرضیه فرعی اول بزرگتر از  $t$

جدول (۱,۹۶) در سطح

خطاپذیری  $\alpha = 0/05$  می‌باشد،

بنابراین می‌توان فرض  $H_0$  را رد

کرد و فرض  $H_1$  (ادعای محقق)

را پذیرفت. بنابراین با سطح

اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت

که فرضیه فرعی اول تایید می

شود. و به این نتیجه می‌رسیم که

تقویت دانش موجب افزایش بهره

## نتیجه گیری

امروزه، با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکلهای سنتی سرمایه‌ای، مانند: ساختمانها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه‌های جدیدی، مطرح شده است. این سرمایه‌های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. یکی از این سرمایه‌ها، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد. یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمانهاست. بهره‌وری دغدغه مهم سازمان‌های امروزی است؛ زیرا اساسی‌ترین محرک رسیدن به نتایج رضایت بخش و کسب مزیت رقابتی، به شمار می‌رود. سرمایه اجتماعی از راه مختلف بهره‌وری نیروی انسانی سازمانها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هزینه‌های پایین‌تر تبادلات، نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک‌پذیری و بهبود کیفیت محصولات از جمله راههایی است که

سرمایه اجتماعی از راه آنها بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارد. با این وجود، تحقیقات در زمینه سرمایه اجتماعی با دشواریهای زیادی همراه است. هیچ راه مستقیمی برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی نداریم، زیرا سرمایه اجتماعی ابعاد زیادی را در بر می‌گیرد. سرمایه اجتماعی چند وجهی‌ای است و محققان، عواملی را که فکر می‌کنند بیشتر با تحقیقشان مرتبط است، انتخاب می‌کنند. از طرف دیگر اندازه‌گیری بهره‌وری نیز دشوار است. بهره‌وری نسبت درون‌دادها و برون‌دادها را مقایسه می‌کند و این در حالیکه تعیین دقیق درون‌دادها و تأثیر دقیق آنها بر برون‌دادها، بسیار مشکل است.

## پیشنهادات

همانطور که در دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ مشاهده می‌شود، سرمایه‌های سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیستند بلکه سرمایه دانشی و سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه است. پیشنهاد می‌شود:

- الف) پیشنهادات برای افزایش سرمایه اجتماعی**
- پیشنهاد می شود اعتماد و اعتمادپذیری در دانشگاه آزاد را از طریق دوره های کوتاه مدت کارکنان به اجرا در آید تا سرمایه اجتماعی تحقق یابد.
  - توجه به هنجارهای موجود در جامعه و سازمان ها تنها از طریق برنامه ریزی فرهنگی قابل تحقق است به گونه ای که در بعد سازمانی رعایت هنجارها توسط کارکنان از طریق ضمانت های اجرایی چون پاداش های و مزایای جانبی قابل تحقق است.
  - تشویق و تشکیل گروه ها و انجمن های حرفه ای و تخصصی در دانشگاه آزاد اسلامی. با تشکیل گروه ها و انجمن های اجتماعی (شبکه های اجتماعی) افراد هویت مشترکی پیدا کرده و زمینه همکاری های
  - فضایی ایجاد شود تا خودگشودگی یا خودافشاگری فرد (طبق پنجره جوهری) افزایش یابد. زیرا خودگشودگی باعث بهتر شدن روابط فرد با دیگران می شود.
  - اصول و مبانی ارتباطات از طریق آموزش های لازم به کارکنان آموزش داده شود. چون آموزش و برقراری کلاس های خاص ارتباطات نقش اصلی را در ایجاد سرمایه اجتماعی ایفا می کند.
  - استفاده از سیستم جبران خدماتی که به کارهای تیمی و گروهی به جای افراد پاداش می دهد، باعث ایجاد شبکه های روابط مبتنی بر اعتماد می شود.
  - مدیریت ترتیبی اتخاذ نماید تا از نفاق، دوری، چابلوسی، دوغویی و... که باعث از بین

مدیریت دانش بهره مند سازد. بنابراین توجه کلی و همه جانبه سازمان به کلیه عوامل موثر است. در دانشگاه از ابزار تکنولوژیک و ایجاد انگیزه های مالی در شروع کار استفاده کرد تا با ایجاد علاقه در افراد به نتایج مورد نظر دست یافت. در پیاده سازی سیستم مدیریت دانش باید توجه داشت که پیاده سازی بر اساس شرایط ساختاری و فرهنگی دانشگاه بصورت اقتضایی صورت بگیرد. اطلاعات باید همواره با ارزش باشند و در هر زمان و مکانی در دسترس باشد. زیر ساخت های تکنولوژیک با حمایت همه جانبه مدیریت ارشد مهیا شود تا بتوان پیاده سازی مدیریت دانش را با موفقیت و سرعت بیشتر به پایان رساند.

رفتن و فرسایش سرمایه اجتماعی می شود جلوگیری به عمل آید. (ب) *پیشنهادات برای افزایش مدیریت دانش*

- به منظور حمایت از نوآوری، فرهنگ داخلی دانشگاه باید به سمتی هدایت شود تا با تأیید نوآوری های مساعد در زمان مطلوب و ایجاد ارتباط و همکاری با نوآوران به جای مقابله با آنها، ایده های جدید ارائه، بررسی و اجرا شوند.
- ایجاد فرهنگی که در افراد آموختن و تجربه آموزی را تقویت میکند و به کارهای نوآورانه موفق و غیرموفق پاداش می دهد که این امر باعث می شود افراد از ارتکاب اشتباهات نهراسند و به نوآوری تشویق شوند.
- عوامل مختلفی بر موفقیت مدیریت دانش تاثیر دارند و توجه صرف به یک عامل مانند فناوری نمیتواند سازمان را از مزایای

- ج) **پیشنهادات برای افزایش بهره وری نیروی انسانی**
- دانشگاه به سیستمهای ارزیابی مناسب عملکرد مانند کارت امتیازی متوازن مجهز شود. و استقرار مکانیزم کنترل برای پاسخگویی کارکنان در قبال عملکرد آنها.
  - استقبال مدیران از تکنولوژی ها و رویه های مناسبی که ارزیابی عملکرد را تسهیل نماید، مانند سیستم حسابداری بهای تمام شده و بودجه ریزی عملیاتی.
  - طرح ریزی استراتژیک برای واحدهای مختلف دانشگاهها که مسیر فعالیتها برای آینده ترسیم گردد و از اقدامات سریع و شتابزده و غیر منطقی پیشگیری به عمل آید.
  - توجه به بهبود مستمر و راضی نشدن به حفظ وضع موجود.
  - توجه به شایسته سالاری در انتصابات به ویژه در سطح مدیران ارشد و عدم دخالت سیاستمداران در این زمینه.
  - ایجاد کارگروههای تخصصی جهت استفاده از تجارب دانشگاه های خارجی و دولتی مؤفق در پیشبرد امورات.
  - تسهیل در فرآیند انجام کارها و متوسل شدن به راهکارهایی چون مهندسی مجدد و به روزکردن تشکیلات و روشها
  - اختصاص پاداش به ریسک های موفق افراد و تشویق فرهنگ خلاقیت و نوآوری و دانش آفرینی.



## منابع

- ۱- تامساج. داوینپورتولارنسپروساک، (۱۳۷۹)، مدیریت دانش، ترجمه دکتر حسین رحمان سرشت، چاپ اول، انتشارات شرکت طراحی مهندسی و تأمین قطعات ایران خوددرو.
  - ۲- حافظنیا، محمدرضا، (۱۳۸۴)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها.
  - ۳- خاکی، غلامرضا، (۱۳۸۳)، روش تحقیق در مدیریت، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.
  - ۴- رحیمی، غلامرضا؛ وظیفه دمیچی، قادر؛ سیدی میرحسین، (۱۳۹۱)، مدیریت منابع انسانی پیشرفته، تبریز: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول
- الوانی، سید مهدی و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه، تدبیر، ماهنامه علمی آموزشی در زمینه مدیریت، سال پانزدهم، شماره ۱۴۷.
- 1- Aspin, Liam, (2004), Social Capital and Productivity, Teaching and Learning Research Programme, pg 1-34.
  - 2- 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.
  - 3- Coleman, J. S. (1990). Foundations of Social Theory, Cambridge, MA: Harvard University Press, Belknap Press.
  - 4- Mavan, DV. (2004), 'Productivity and employee satisfaction in flexible workplace', Journal of Corporate Real Estate London, vol. 6, no. 2, pp. 133, 16.
  - 5- Nahapiet J & Ghoshal S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage. The Academy of Management Review 1998. Vol. 23, No. 2, 242-266.
  - 6- Sabatini, Fabio, (2005), Does Social Capital Improve Labor Productivity in Small and Medium Enterprises, forthcoming International Journal of Management and Decision Making, December. Pg1-29.