

تبیین پایداری روابط تعاملی ابعاد سرمایه اجتماعی با شیوه های مدیریت منابع انسانی دانشی در صنعت بیمه ایران

داود کیاکجوری*؛ پگاه مداح رودسری؛ مهرا ن مختاری با یع کلائی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۰۳

چکیده

شیوه های مدیریت منابع انسانی به طور غیر مستقیم از طریق سرمایه فکری به عملکرد سازمانی کمک می کند. هدف از این پژوهش ارائه مدل سرمایه ساختاری، انسانی و رابطه ای مناسب با شیوه های مدیریت منابع انسانی دانشی در صنعت بیمه ایران بوده است. جامعه آماری تحقیق تعداد ۲۵ نفر از خبرگان صنعت بیمه ایران در بخش کیفی و در بخش کمی کلیه کارکنان شعب بیمه ایران در کشور در نظر گرفته شده است که تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته با اجزای استاندارد صورت پذیرفت، ۳ متغیر اصلی و ۹ متغیر فرعی مدل سازی ساختاری مورد آزمون قرار گرفت و روایی و پایایی متغیرها تأمین شد. در این تحقیق از تکنیک (SLR)، مدل سازی معادلات ساختاری برای تعیین ارتباطات بین متغیرها و جامعیت مدل با استفاده از نرم افزار PLS استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داده است که مدل نهایی این پژوهش دارای ۳ بعد، ۹ مؤلفه است که بعد رابطه ای شامل مولفه های اعتماد و صداقت، مشارکت غیررسمی، مشارکت اجتماعی، مشارکت اقتصادی، تعهدات اجتماعی (سرمایه ساختاری شامل (توانایی شبکه، سرمایه های شبکه) و سرمایه انسانی (اشتراکات شناختی، اشتراکات جمعی) می باشد و در پایان پیشنهاد شده است با اجرا و پیاده سازی مدیریت دانشی در جهت بهبود سرمایه اجتماعی و تحقق اهداف در صنعت بیمه ایران گام موثر برداشت.

کلید واژه ها: سرمایه ساختاری، انسانی، رابطه ای، مدیریت منابع انسانی دانشی

مقدمه

سرمایه اجتماعی به عنوان «مجموع منابع بالفعل و بالقوه تعبیه شده در درون، در دسترس و مشتق شده از شبکه روابطی است که توسط یک فرد یا واحد اجتماعی در اختیار دارد (زولتوو و همکاران، ۲۰۲۲). سرمایه اجتماعی را می توان با ابعاد ساختاری، رابطه ای و شناختی تبیین کرد (بولینو و همکاران، ۲۰۰۲؛ چانگ و چوانگ، ۲۰۱۱؛ چپو و همکاران، ۲۰۰۶)، بسیاری این اعتقاد را دارند که سیاستها و راهکارهای سابق مدیریت منابع انسانی

^۱ دانشیار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران

^۲ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران

^۳ استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: davoodkia@iauc.ac.ir

4. Zolotov et al

5. Chang and Chuang

6. Chiu

پاسخگوی تحولات جدید نیست. آنها انتظار ارائه ابزارها و رویکردهای جدیدی دارند. لذا از چند دهه گذشته مطالعات گستردهای در زمینه ی شناخت کارکنان دانش محور، چالشها و راهکارهای جذب، حفظ و مدیریت آنها انجام شده است (زاهدی، اشراقی، ۱۴۰۰). منابع انسانی و دانش، مهمترین عامل مؤثر در تأیید عملکرد هستند (کیانتو و همکاران؛ ۲۰۱۷). در مورد کارکنان دانش محور، بیل گیتس چنین عنوان می کند که "تمام سرمایه من، هرروز عصر هنگام اتمام ساعت کاری از شرکت من خارج می شود (هیت و همکاران، ۲۰۰۵)

دانش مهمترین منبع هر سازمانی در زمان کنونی است. منابع انسانی بدون بهره گیری از دانش، قادر نخواهد بود به اهداف خود دست پیدا کند و سازمانها با خطر از بین رفتن مواجه می شوند (یزدنجو و همکاران، ۱۴۰۳). مهمترین مزیت رقابتی برای سازمانها در هزاره سوم میزان هوش و دانایی و دانش خردمندانه انسانی است (خسروی پور و همکاران، ۱۴۰۱). نیروی انسانی دانشی با ارزشترین و گاهی تنها سرمایه سازمان هستند و این افراد با پردازش اطلاعات موجود برای ایجاد اطلاعات جدید، ارزش افزوده ای را برای سازمان پدید می آورند که به کمک آن و با استفاده از تجربه و مهارت خود می-توانند به تعریف و حل مسائل بپردازند (ابوالحسنی و همکاران، ۱۳۹۶). برای سازمانها سرمایه و انواع آن به "دارا بودن دانش، کاربردی" تجربه، فناوری سازمانی، روابط با مشتری و مهارت های حرفه ای که باعث ایجاد مزیت رقابتی در شرکت می شود اشاره می کند (ادوینسون، مالون، ۱۹۹۷)

سرمایه اجتماعی به یک لنز مهم تبدیل شده است که از طریق آن می توان اثربخشی تیم ها، استحکام روابط درونی را مورد بررسی قرار داد (لیت و همکاران، ۲۰۰۶). بیکر دوپل نشان داد که چگونه دیدگاه شبکه اجتماعی (که در نظریه سرمایه اجتماعی پایه گذاری شده است) می تواند برای تحقیق در مورد جذب و حفظ کارکنان مفید باشد (بیکر-دوپل، ۲۰۱۰). همه اینها کمک های مهمی به این حوزه است که به برجسته کردن اهمیت سرمایه اجتماعی کمک می کند. بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی ایران نشان میدهد شاخص سرمایه اجتماعی از ۵۱/۸ در سال ۲۰۰۹ به ۴۵/۲ در سال ۲۰۱۹ کاهش یافته که باعث شده ایران بین کشورهای جهان در سال ۲۰۱۹ رتبه ۱۲۹ را داشته باشد. بر این اساس شواهد تجربی بر افول سرمایه اجتماعی کشور طی یک دهه گذشته دلالت دارند (لگاتون؛ ۲۰۱۹). بانک جهانی سرمایه اجتماعی را نهادها، روابط، شبکهها، و هنجارهایی توصیف میکند که کیفیت و کمیّت تعاملات اجتماعی را تعیین می کنند (بران؛ ۲۰۲۱).

سازمانهایی که تأکید بیشتری بر سرمایه های فکری دارند نسبت به دیگر سازمانها نوآورترند. این بدان دلیل است که در چنین سازمان هایی به علت وجود سرمایه های فکری و استفاده از دانش، یادگیری نیز بیشتر می باشد که این به نوبه خود ارائه راهکارهای جدید برای انجام امور و به طور کلی نوآوری را در پی خواهد داشت (چوپانی و همکاران، ۱۳۹۵). سرمایه در سازمان با توجه به ماهیت انسانی دانش و نوآوری، منابع انسانی مدیریت می کند و سرمایه اجتماعی می تواند قابلیت نوآوری شرکت را به میزان قابل توجهی افزایش دهد (بوئن، استروف، ۲۰۰۴). ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) « سرمایه اجتماعی را یکی از قابلیتها و داراییهای مهم سازمان می دانند که توانایی در جهت کمک به ایجاد و انتقال دانش را دارا می باشد و زمینه را برای ارتقای سازمان و ایجاد مزیت سازمانی فراهم می کند. از دیدگاه آنها، سرمایه اجتماعی جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی است که از طریق آن شبکه قابل دسترس است و از آن ناشی می شود. آنها با رویکرد سازمانی، ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می دهند: سرمایه شناختی، رابطه ای و ساختاری. البته دسته بندیهای دیگری نیز توسط پژوهشگران مختلف ارائه شده است. به عنوان مثال، (گروتارت و دیگران؛ ۲۰۰۵) شش بُعد را برای سرمایه اجتماعی تعیین کرده اند: ۱- گروه ها و شبکه ها ۲- اعتماد و انسجام ۳- کنش جمعی و تعاون ۴- ارتباطات و اطلاعات ۵- پیوند اجتماعی و شمول ۶- تقویت واکنش سیاسی.

سرمایه اجتماعی یک دارایی جمعی است که کارایی جامعه عمومی را در تبادل منابع در درون آن رخ می دهد، افزایش می دهد (کانگ و کیونا؛ ۲۰۱۸). سرمایه اجتماعی شامل سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه ای است (داسانیکا و متسودا؛ ۲۰۲۲).

اگرچه پژوهشگران در مورد عناصر اساسی سرمایه اجتماعی، قاطعانه بر این باورند که روابط / شبکه های اجتماعی، هنجارها و تعهدات اجتماعی و اعتماد سه مؤلفه اصلی و حیاتی هستند که در کنار هم شکل گیری سرمایه اجتماعی را تشکیل می دهند (ساکانی و ایسمایل؛ ۲۰۱۹). منابع دانشی مهم ترین عامل در سازمان های دانشی هستند که نقش و منبع مهمی در ایجاد مزیت رقابتی می باشند (لیو، ۲۰۰۱؛ لو، ۲۰۰۰؛ بولتن و همکاران، ۲۰۰۰). کسب و کار دانشی عواملی از قبیل دارائی ناملموس جدید در سازمان های امروزی را شامل می شود (بونتیس، ۱۹۹۹). یکی از قابلیت های مهم سازمانی که می تواند به سازمانها در خلق و تسهیم دانش و دانشی کردن سازمان کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است که می تواند سطح تعامل افراد و سازمانها را در تولید دانش بالا ببرد و زمینه های تحقق اقتصاد دانش محور در کشور را مهیا کند (صفر دوست، ۱۴۰۱). تأثیر صنعت بیمه بر فعالیت های اقتصاد جهان از دو منظر حائز اهمیت است: نقش آن در جبران خسارت، نقش آن به عنوان یک نهاد سرمایه گذار. با توجه به تأکید بسیاری که بر ارزش آفرینی دارایی های دانشی در سازمان های تحقیقاتی و دانش محور برای تولید

1. Kianto

2. Legatum

3. Beran

۴ Grootaert et. al

۵ kang and Kuena

۶ Dasanayaka and Matsuda

۷ Saukani and Ismail

نوآوری شده است؛ بر اساس بررسی های انجام شده در سازمان مورد مطالعه و دریافت نظرات مدیران سازمان، به نظر می رسد رفتار نوآورانه آنچنان که مورد نیاز این نوع از سازمان هاست، در این سازمان نمود لازم را نداشته است.

شرکت های بیمه به عنوان سازمانهایی که در تسهیل تجارت و سرمایه گذاری خارجی و داخلی نقش مهمی ایفاء می نمایند. سرمایه فکری که از سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه بکارگرفته شده تشکیل شده است، یکی از منابع اصلی مزیت رقابتی سازمان های مختلف در نظر گرفته می شود که بر سطح نوآوری و خلاقیت و به تبع آن بر عملکرد شرکت و کشور تاثیر می گذارد. نقش و سهم این نوع سرمایه ها در پیشرفت مدیریتی فنی و اجتماعی اقتصاد بیمه موضوع جدیدی است. به گونه ای که دانش سازمانی عامل اصلی مزیت رقابتی و خلق ارزش شناخته شده است براین اساس هدف اصلی این تحقیق تعیین روابط بین ابعاد سرمایه اجتماعی بر اساس شیوه های مدیریت منابع انسانی دانشی می باشد و سوال اصلی تحقیق این است که مدل ابعاد سرمایه اجتماعی مناسب با شیوه های مدیریت منابع انسانی دانشی در صنعت بیمه ایران کدام است و ابعاد و شاخص های آن کدامند؟

چهار چوب نظری پژوهش

سرمایه انسانی

سرمایه اجتماعی منبع با ارزش ناشی از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی است که در خلق و تسهیل دانش کمک بسیار کرده و مزیتی پایدار برای سازمان ایجاد می نماید (دلگیر و همکاران، ۱۴۰۲). سرمایه اجتماعی به عنوان عاملی برای موفقیت در برنامه های رفاهاجتماعی از سلامت اجتماعی مورد بحث قرار می گیرد (کهنسال نالکیشی، ۱۴۰۰). سرمایه انسانی یکی از مهمترین دارایی های سازمان است. تحقیقات نشان داده است که سرمایه انسانی ارتباط مستقیمی با عملکرد دارد. بنابراین، سازمانها انگیزه روشنی برای افزایش سطح سرمایه انسانی خود دارند (وسمن؛ ۲۰۲۱). سرمایه انسانی یک سازمان به دانش، مهارتها و تواناییهایی که مهارت نام دارد، که در افراد سازمان، تجسم می یابد (اندرسن، ۲۰۲۱).

طالب پور و همکاران (۱۳۹۷) بیان کردند که اهمیت مدیریت فرایند سرمایه های انسانی در سازمانهای امروزی برای ارتقا و توسعه فرایندها از سوی سازمان ضروری به نظر می رسد. متز و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیق خود بیان کردند یک تعامل پیچیده بین سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی است که منجر به تجربه هایی در زندگی کارکنان می شود. که اغلب با سرمایه اجتماعی و مشارکت در فعالیت های انجمن مرتبط بود. خضر پور و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند بین هریک از ابعاد سرمایه اجتماعی (شناختی، ساختاری و ارتباطی) با بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. دمیر^۲ (۲۰۲۱) یافته ها نشان می دهد که ساختارهای سازمانی مختلف ممکن است سرمایه اجتماعی متفاوتی را پرورش دهند.

سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری نوعی سرمایه با ارزش سازمانی است که شامل منابع غیر انسانی می باشد، که ارزش آن بیشتر از ارزش مادی است (بروکین؛ ۲۰۰۵: ۵۹). نیکوئی و همکاران (۱۳۹۶) بیان کردند که هیچ چیز به اندازه دانش نمی تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد. لذا بیش از هر چیز کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانش و مهمترین سرمایه سازمان مورد توجه قرار گرفته اند و مدیریت دانش به عنوان ابزاری که می تواند دانش موجود را گردآوری و نظم پویایی بخشیده و در کل سازمان اشاعه دهد اهمیت یافته است تسهیل دانش و سرمایه فکری بر عملکرد شرکت ها به عنوان عامل اساسی برای توسعه و حفظ مزیت رقابتی بشمار می رود. دمیر (۲۰۲۱) در تحقیق خود بیان کرد که یافته ها نشان می دهد که ساختارهای سازمانی مختلف ممکن است سرمایه اجتماعی متفاوتی را پرورش دهند.

سرمایه رابطه ای

سرمایه رابطه ای به داشتن مشتریانی راضی اشاره می کند که به سازمان وفادارند. به طور کلی نوع نگرش کلیه ذی نفعان خارجی سازمان (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). کیانتو (۲۰۱۷) بیان کرد که سرمایه فکری به طور مثبت رابطه بین شیوه های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش و عملکرد نوآوری را متمایز می سازد و نقش اساسی سرمایه انسانی را در این رابطه نشان می دهد: تمرین های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش، سرمایه گذاری ساختاری و ارتباطی را از طریق سرمایه انسانی تحت تاثیر قرار می دهند.

مدیریت منابع انسانی دانشی

مزیت رقابتی یک سازمان از منحصربه فرد بودن ترکیب منبع آن و عدم توانایی رقیبان در تکثیر آن نوع ترکیب، حاصل میشود. ارزش یک منبع خاص در یک شرکت در اثر وجود منابع دیگر و رابطه متقابل با آنها ارتقا می یابد (صلواتیان و همکاران، ۱۴۰۰). در سازمانهای امروزی، پایداری دانش تنها در محیطهای پایدار، می تواند مدیریت و به اشتراک گذاشته شود و این مشخص است که توسعه توانایی های مدیریت برای توسعه پایدار، به بهبود وضعیت فعلی نیاز دارد. توسعه پایدار، به تغییرات مشخص، آگاهی از زمینه های جدید کسب و کار و توسعه حساسیت به مسوولیت های اجتماعی احتیاج دارد و به همین دلیل، تغییرات اساسی در رویه های کاری موجود و وظایف معمولی روزمره بسیار مهم جلوه می نماید. به واسطه تغییر محیطهای کسب و کار، مدیریت منابع انسانی نیز الزاما باید تغییر نماید. مدیریت منابع انسانی مانند دیگر فرایندهای سازمانی به منظور پاسخ گویی به تغییرات، پیش بینی محیط،

^۱ Wesemann

^۲ Demir

^۳ Brookin

تغییرات و اتخاذ تصمیمهای اثرگذار در مورد آینده باید نقشهای جدیدی را عهده دار شود. این همان فضایی است که پیوند بین مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی برای موثر بودن در فرایندهای سازمانی به منظور توسعه پایدار اثبات گردد. هنگامی که به سازمانها به عنوان سازمان دانش محور نگاه می شود ابعاد سنتی مدیریت منابع انسانی رنگ تازه ای به خود می گیرد. در حقیقت ایده سازمانهای دانش محور، بنیاد مدیریت منابع انسانی را به طور کلی بر ستونهای جدیدی قرار می دهد (یعقوبی، ۱۳۸۸).

روش شناسی پژوهش

روش شناسی پژوهش حاضر مبتنی بر رویکرد کاربردی از نوع کمی و با رویکرد مدلسازی معادلات ساختاری است. جامعه و نمونه آماری در در بخش کیفی پژوهش حاضر شامل خبرگان شعب بیمه ایران در سطح مرکزی که تعداد ۲۵ نفر به لحاظ شده اند و در بخش کمی ۳۸۴ نفر از کارکنان شعب بیمه ایران در سطح مرکزی در نظر گرفته شده است. بمنظور جمع آوری داده ها از تکنیک مرور سیستماتیک ادبیات برای استخراج سنجه ها از مبانی نظری و همچنین از روش هفت مرحله ای سندلوسکی و باروسو ۲۰۰۷ استفاده شده است که خلاصه این مراحل عبارتست از: ۱- مشخص کردن هدف ۲- مطالعه نظام مند ادبیات ۳- جستجو و انتخاب مقاله های مناسب ۴- استخراج اطلاعات از مقاله ها ۵- تحلیل و ترکیب یافته های حاصل از مطالعات کیفی ۶- کنترل کیفیت ۷- یافته ها استفاده شد و سپس بوسیله پرسشنامه ای محقق ساخته بر مبنای طیف لاوشه و طیف لیکرت و پس از طی نمودن مراحل سه گانه نظرسنجی دلفی، مدل مفهومی استخراج شد و در نهایت با نظر سنجی از خبرگان و استفاده از پرسشنامه، شاخصها در ابعاد سه گانه پیش فرض بر اساس مبانی نظری در قالب ابعاد رابطه ای، ساختاری و انسانی جاگذاری شدند. این مدل دارای ۳ متغیر اصلی و ۹ متغیر فرعی می باشد. که بر اساس پرسشنامه محقق ساخته با اجزای استاندارد و در طیف ۱-۵ گزینه ای اندازه گیری شد. متغیرهای تحقیق شامل دو بعد متغیر اصلی و فرعی می باشد. متغیرهای مستقل عبارتست از: بعد رابطه ای شامل مولفه های (اعتماد و صداقت، مشارکت غیررسمی، مشارکت اجتماعی، مشارکت اقتصادی، تعهدات اجتماعی) سرمایه ساختاری شامل (توانایی شبکه، سرمایه های شبکه) و سرمایه انسانی (اشتراکات شناختی، اشتراکات جمعی) می باشد. برای سنجش پایایی علاوه بر آلفای کرونباخ از روش پایایی ترکیبی و همچنین ضمناً از تکنیک لاوشه و شاخص میانگین واریانس استخراج شده جهت بررسی روایی (اعتبار) همگرا برای تعیین اعتبار، تکنیک SLR (مرور سیستماتیک) استفاده شد. به منظور تعیین پایایی متغیرهای تحقیق، به بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی همی پردازیم.

جدول ۱. نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای تحقیق

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)
اعتماد و صداقت	0.913	0.535	0.927
مشارکت غیررسمی	0.767	0.682	0.865
مشارکت اجتماعی	0.899	0.579	0.916
مشارکت اقتصادی	0.809	0.567	0.867
تعهدات اجتماعی	0.886	0.689	0.917
سرمایه رابطه ای	0.963	0.543	0.966
توانایی شبکه	0.910	0.616	0.927
سرمایه های شبکه	0.771	0.690	0.869
سرمایه ساختاری	0.923	0.569	0.935
اشتراکات شناختی	0.869	0.719	0.911
اشتراکات جمعی	0.756	0.680	0.862
سرمایه انسانی	0.898	0.632	0.922
مدیریت منابع انسانی دانشی	0.736	0.656	0.851

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ است و مطابق با یافته های جدول فوق این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده اند، می توان مناسب بودن وضعیت پایایی متغیرهای پژوهش را تأیید نمود.

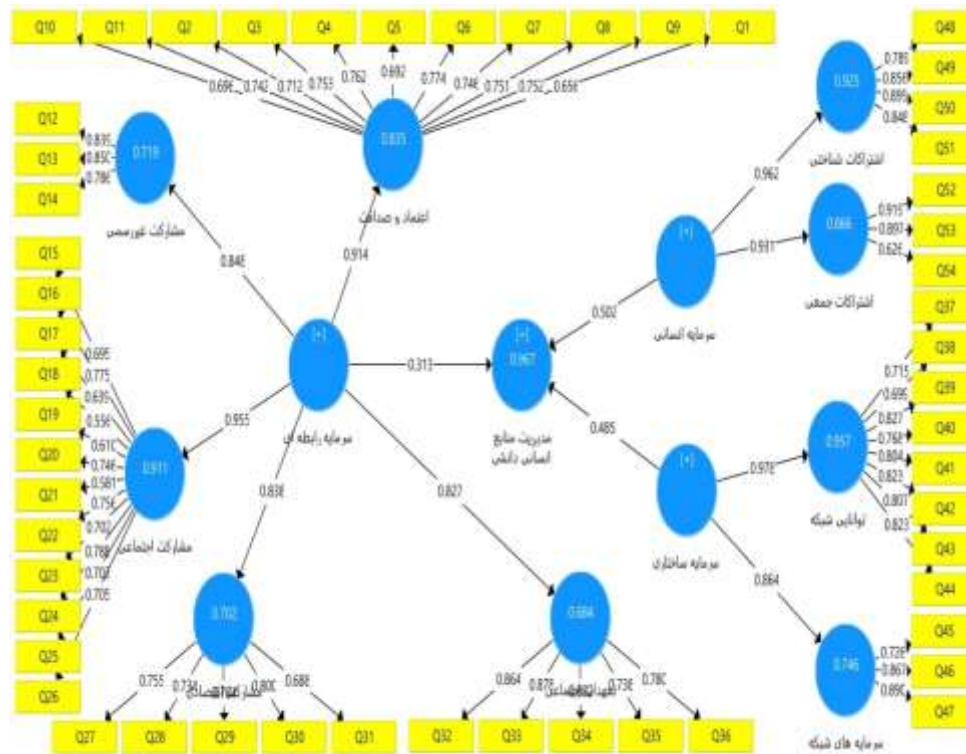
1. Sandelowski and Barroso

2. Composite Reliability

تکنیک های تحلیل آماری: در این تحقیق از تکنیک (SLR)، مدل سازی معادلات ساختاری برای تعیین ارتباطات بین متغیرها و جامعیت مدل با استفاده از نرم افزار pls و آزمون آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی و همچنین آزمون AVE برای تعیین روایی استفاده شد.

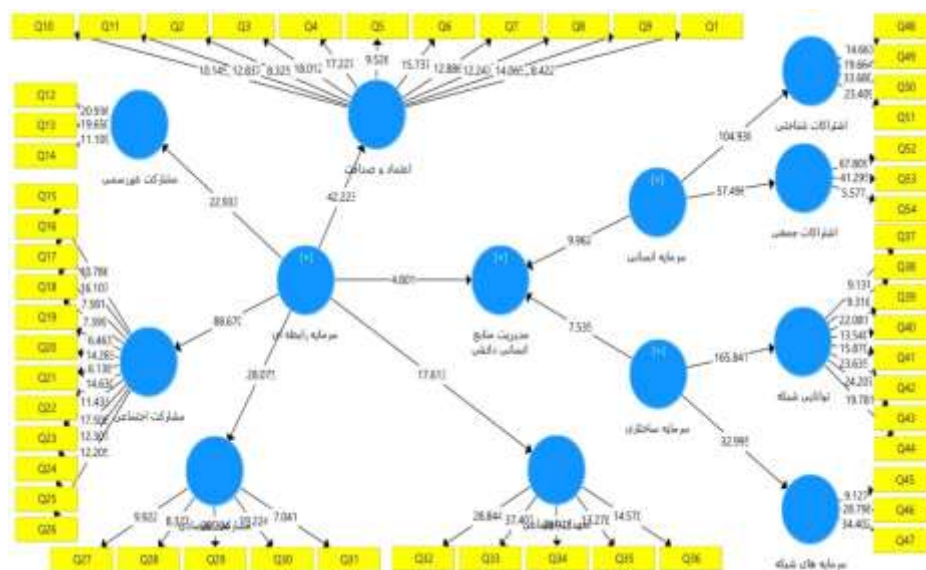
یافته های پژوهش

مدل ابعاد مناسب با شیوه های مدیریت منابع انسانی در صنعت بیمه ایران چگونه است؟ برای پاسخ به این سوال از روش معادلات ساختاری استفاده شده که نتایج آن به صورت زیر است:



شکل ۱. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مدل کلی پژوهش بر اساس ضرایب استاندارد شده

شکل ۱ بیانگر ضرایب مسیر در حالت استاندارد است که در بازه (-۱،۱) قرار دارند و نشان دهنده میزان رابطه بین متغیرها می باشند. مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب مسیر، ۰/۳ می باشد. در نمودار فوق تمامی اعداد ضرایب مسیر از ۰/۳ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.



شکل ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مدل کلی پژوهش بر اساس ضرایب معناداری

شکل ۲ نشان دهنده ضرایب معناداری است که باید بزرگتر از ۱/۹۶ باشند تا روابط بین متغیرها در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار گردند. شکل فوق آزمون مدل تحقیق (حالت ضرایب معنی داری) را نشان می‌دهد. با استفاده از این آزمون می‌توان به معنی دار بودن ارتباط بین متغیرهای تحقیق پی برد. در این حالت روابطی معنی دار خواهند بود که عدد بر روی پیکان روابط، خارج از بازه (۱/۹۶ و -۱/۹۶) باشند. به این معنی که اگر در این آزمون عددی بین ۱/۹۶ و -۱/۹۶ باشد، رابطه آنها بی معنا خواهد بود و به تبع آن ضریب مسیر آن رابطه نیز بی معنا خواهد بود. همانطور که در نمودار فوق مشاهده می‌شود، مقادیر ضرایب معنی داری (T-value) بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشند و بیانگر این است تمامی ضرایب مسیر در نمودار فوق در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار می‌باشند.

بحث و نتیجه گیری

عصر حاضر که سازمان‌ها شکل رقابتی به خود گرفته‌اند آنچه باعث می‌شود سازمانها گوی سبقت را از هم برابند نیروی انسانی است، نیروی انسانی دانشی و منابع کلیدی دانشی و دانش محور عامل اصلی مزیت رقابتی در سازمان هستند. تأمین رضایت کارکنان دانش محور در سازمان‌ها چنان اهمیتی دارد که سازمان‌ها را مجبور به استفاده از مدل‌ها و شیوه‌های مدرن مدیریتی و انواع سرمایه استفاده نمایند. نتایج اصلی به دست آمده از این مطالعه به نقش کلیدی اعمال مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش در ارتقای سرمایه اجتماعی و ابعاد آن در تولید انواع منابع دانش اشاره دارد. نقش کلیدی شیوه‌های اعمال شده توسط شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش در ارتقاء سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش از طریق تأثیرگذاری بر انواع سرمایه اجتماعی (سرمایه ساختاری و رابطه‌ای و انسانی) می‌تواند در میزان نوآوری و بهبود عملکرد کارکنان تأثیر گذار باشد. سازمان‌های می‌توانند با پیگیری عملکرد کارکنان با شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش که برای تحریک دانش طراحی شده‌اند به اشتراک گذاری، ایجاد و کاربرد دانش در بین کارکنان کمک کنند و با بررسی سرمایه‌های سازمانی، نوآوری خود را به طور قابل توجهی بهبود بخشند. براین اساس می‌توان بیان داشت که شعب بیمه ایران در کشور با شناسایی و اولویت بندی سرمایه اجتماعی و ابعاد آن و کاربردی آن در سازمان می‌تواند زمینه تغییر و تحولات دانشی سازمان را فراهم کند در شعب بیمه ایران افزایش دانش سازمانی و ارتقای سطح عملکرد شغلی کارکنان از دغدغه اساسی مدیران است. سرمایه اجتماعی می‌تواند زمینه مناسبی را برای بهره‌وری منابع انسانی و دانش سازمانی فراهم کند. بر این اساس جهت پیاده سازی اهداف سازمانی باید مدیران در شعب بیمه ایران تصمیمات مناسب اتخاذ کنند.

هدف اصلی این پژوهش ارائه ابعاد سرمایه اجتماعی مناسب با شیوه مدیریت منابع انسانی دانشی در صنعت بیمه بود. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق نشان داد که این پژوهش دارای ۳ بعد، ۹ مؤلفه است که بعد رابطه‌ای شامل مولفه‌های اعتماد و صداقت، مشارکت غیررسمی، مشارکت اجتماعی، مشارکت اقتصادی، تعهدات اجتماعی (سرمایه ساختاری شامل (توانایی شبکه، سرمایه‌های شبکه) و سرمایه انسانی (اشتراکات شناختی، اشتراکات جمعی) می‌باشد. متغیرهای اصلی سرمایه اجتماعی در سطح اطمینان ۹۵ درصد، از ۱/۹۶ بیشتر است و این مورد حاکی از معنی‌دار بودن تأثیر متغیرهای سرمایه اجتماعی می‌باشد. بنابراین هر ۳ متغیر، به عنوان متغیرهای اصلی شناسایی می‌شوند. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق می‌توان بیان داشت که سرمایه رابطه‌ای با ابعادی چون (اعتماد و صداقت، مشارکت اجتماعی، مشارکت اقتصادی، تعهدات اجتماعی) در ارائه مدل سرمایه اجتماعی مناسب با شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دانشی محصول تأثیر گذار است، نتایج تحقیق حاضر با نتایج ساین و همکاران (۲۰۲۱) همسو است یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که اشتراک دانش واسطه تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نوآوری است. همچنین با نتایج کپانتو و همکاران (۲۰۱۷) همسو است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود از آنجایی که شیوه‌های منابع انسانی مبتنی بر دانش از طریق اشتراک گذاری، ایجاد و کاربرد بین کارکنان برای تحریک دانش طراحی شده است با تقویت سیستم‌های مدیریتی (به عنوان مثال سیستم‌های اطلاعاتی) و روابط خارجی کلید تغییر افراد است و زمینه تقویت سرمایه ساختاری و رابطه‌ای را در سطح سازمانی و پرورش و ایجاد نوآوری دانش سازمانی در توسعه سرمایه تأثیر گذار باشد. پیشنهاد می‌شود مدیران و روسای شعب بیمه درک درستی از ذینفعان خارجی آن - مانند مشتریان، تامین کنندگان و شرکا - یکدیگر داشته باشند. پیشنهاد به همکاری مشترک بین شرکت بیمه و ذینفعان خارجی آن اغلب برای حل مشکلات همکاری می‌کنند. همکاری بین شرکت ما و ذینفعان خارجی آن بدون مشکل انجام می‌شود. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق می‌توان بیان داشت که سرمایه ساختاری با ابعادی چون (توانایی شبکه، سرمایه‌های شبکه) در ارائه مدل سرمایه اجتماعی مناسب با شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دانشی محصول تأثیر گذار است نتایج تحقیق با نتایج قول و همکاران (۱۳۹۲) همسو است آنها در تحقیق خود بیان کردند که بین سرمایه ساختاری، سرمایه دانشی و سرمایه نوآوری در دانشگاه‌ها تأثیر دارد. نتایج تحقیقات حاضر با نتایج (لوپز و همکاران؛ ۲۰۰۹) همسو است. پیشنهاد می‌شود با ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی کارآمد و مرتبط از عملیات سازمانی پشتیبانی شود. پیشنهاد می‌شود ابزارها و امکانات لازم برای حمایت از همکاری بین کارکنان فراهم شود. پیشنهاد می‌شود از دانش مفید به روز در زمینه اسناد و پایگاه‌های داده استفاده شود. با توجه به نتایج حاصل از تحقیق می‌توان بیان داشت که سرمایه ساختاری با ابعادی چون (اشتراکات شناختی، اشتراکات جمعی) در ارائه مدل سرمایه ساختاری، انسانی و رابطه‌ای مناسب با شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دانشی محصول تأثیر گذار است در تبیین این شاخص می‌توان بیان داشت که با معرفی دانش و بینش جدید و پشتیبانی از مجموعه‌های جدیدی ایده‌ها و همکاری‌ها تا حد زیادی می‌توان دانشی شدن سرمایه‌های موجود در سازمان را بهبود بخشید نتایج تحقیق حاضر با نتایج نیکویی و همکاران (۱۳۹۶)، همسو است آنها در

^۱ López-Cabrales

تحقیق خود بیان کردند که سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی های سازمانی نقش میانجی تسهیم دانش و عملکرد سازمانی ایفا می کند. نتایج تحقیق حاضر با نتایج اکبری فوتمنی (۱۳۹۹) همسو است. نتایج تحقیقات حاضر با نتایج (لوپز و همکاران؛ ۲۰۰۹) همسو است. براساس نتایج حاصل از تحقیق پیشنهاد می شود با داشتن اهداف مشترک و اعتبارجمعی مشترک و داشتن نشانه های مشترک می توان در جهت ایجاد سرمایه انسانی با شیوه های مدیریت منابع انسانی گام برداشت همچنین پیشنهاد می شود با بالا بردن مهارت شغلی و انگیزه و سطح تجربه کارکنان در جهت ایجاد و بهبود سرمایه انسانی با شیوه مدیریت منابع انسانی گام برداشته شود. نتیجه گیری های اصلی حاصل از این مطالعه به نقش کلیدی روشهای منابع انسانی مبتنی بر دانش در ترویج و سرمایه انسانی، رابطه ای و ساختاری تاکید دارد و اینکه در ایجاد انواع سرمایه های منابع دانش، سیاست ها و شیوه های منابع انسانی مبتنی بر دانش سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای، سرمایه شناختی را تحت تاثیر قرار داده و زمینه نوآوری در عملکرد سازمان را فراهم خواهد کرد.

منابع

- ابوالحسنی، سید امیرحسین، خدابخش؛ محمد، ۱۳۹۶، عوامل موثر بر ماندگاری منابع انسانی دانشی در شرکت های دانش بنیان، پژوهش های مدیریت منابع انسانی سال نهم تابستان ۱۳۹۶ شماره ۲ (پیاپی ۲۸).
- اختر محقق، م. (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی. تهران: انتشارات اندیشه.
- اکبری فوتمی، سیدجابر، ۱۳۹۹، تاثیر انجام وظایف مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان با تاکید بر نقش سرمایه های اجتماعی (مطالعه موردی: جهاد کشاورزی استان البرز)، اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، ساری، جوان پو، محمد علی، گرجی دوز، سمیه، سجانی، عبدالرضا. (۱۳۹۶). تحلیلی بر سرمایه اجتماعی در سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۳، شماره ۴.
- چوپانی، حیدر؛ زارع خلیلی، محتبی؛ فاسمی، عقیل؛ غلام زاده، حجت. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه)، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی.
- خسروی پور، بهمن، مسعودی زاده، فاطمه، سواری ممبئی، آمنه. (۱۴۰۱). نقش سرمایه اجتماعی در توانمندسازی کارکنان سازمان محیط زیست (مورد مطالعه: شهرستان اهواز). مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۵ (۴)، ۳۲۸-۳۱۹.
- خضری پور، خسرو، مازیاری، محمد، صابونچی، رضا. (۱۳۹۳). رابطه سرمایه اجتماعی و بهره وری کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی. مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۱ (۲)، ۱۵۶-۱۴۷.
- دلگیر، مهدی، سلاجقه، سنجر، شرفی، شهین، مهدی زاده، سمانه، فاتحی راد، نوید. (۱۴۰۲). الگوی تبیین روابط سیرت نیکوی مدیران، سرمایه اجتماعی و خطامشی های عمومی اجتماعی ستاد اجرایی فرمان امام (ره) مبتنی بر تحلیل مضمون. مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۶ (۳)، -.
- زاهدی، محمدرضا، اشراقی، محمد (۱۴۰۰). بررسی تأثیر عملکرد مدیریت منابع انسانی بر نگهداشت کارکنان دانش محور در یک شرکت دانش بنیان با توجه به نقش میانجیگری مدیریت دانش.
- صفر دوست، عاطیه، پورقاسم، محسن، سلامی، رضا. (۱۴۰۱). ارائه مدلی جهت بررسی نقش سرمایه فکری و اجتماعی در مولفه های اقتصاد دانش بنیان در ایران. مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۵ (۱)، ۵۶-۳۳.
- صلواتیان، سیاوش و موسویان، سیدمرتضی و ایراندوست، محسن. (۱۳۹۴). شناسایی منابع و مراکز دانشی در چارچوب مدیریت دانش در سازمان صداوسیما، دومین همایش بین المللی مدیریت رسانه، تهران.
- فقیهی، ابوالحسن، و فیضی، طاهره (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۲: ۲۳-۴.
- قزل علی رضا، رمضان مجید، زاهدی محمدرضا. (۱۳۹۲). ارائه چارچوب مفهومی برای اندازه گیری سرمایه ساختاری در دانشگاه. رشد فناوری. قلیچ لی، بهروز. (۱۳۸۸). مدیریت دانش. انتشارات سمت، تهران، چ اول.
- کهنسال نالکیاشوری، زینب (۱۴۰۰). سرمایه اجتماعی، ششمین کنفرانس ملی نقش مدیریت در چشم انداز ۱۴۰۴، رشت.
- نیکویی، محمدحسین، حیدری، مرضیه (۱۳۹۶). با عنوان بررسی نقش میانجی سرمایه فکری، نوآوری و استراتژی های سازمانی بین تسهیم دانش و عملکرد سازمانی، اولین همایش ملی مدیریت با رویکرد اقتصاد مقاومتی.
- یزدان جو، حمید رضا، خندان علمداری، صابر، غضنفری، حسین. (۱۴۰۳). طراحی مدل مدیریت دانش در سازمان های نظام مهندسی. مجله توانمندسازی سرمایه انسانی، ۷ (۱).
- یعقوبی، سیامک (۱۳۸۸). مدیریت دانش و نقش جدید مدیریت منابع انسانی، سومین کنفرانس توانمند سازی منابع انسانی، تهران.

- Andersén, J. (2021). Resource orchestration of firm-specific human capital and firm performance—the role of collaborative human resource management and entrepreneurial orientation. *The International Journal of Human Resource Management*, 32 (10), 2091–2123.
- Bolino, M.C. W.H. Turnley, J.M. Bloodgood Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations *Acad. Manag. Rev.*, View Record in Scopus 27 (4) (2002), pp. 505-522.
- Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM-firm performance linkages: The role of the ‘strength’ of the HRM system. *Academy of Management Review*, 29 (2),
- Brooking, N, (2005), *Intellectual Capital: an exploratory study that develops measures and models*, *Managing Decision* 11 (2),59.
- Chang, H.H., Chuang, S.-S. 2011.Social capital and individual motivations on knowledge sharing: participant involvement as a moderator, *Inf. Manag.*, 48 (1) (2011), pp. 9-18.
- Chiu,C.-M. M.-H. Hsu, E.T.G. Wang, 2006.Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of social capital and social cognitive theories *Decis. Support Syst.*, 42 (3) (2006), pp. 1872-1888.
- Dasanayaka, U., & Matsuda, Y. (2022). Role of social capital in local knowledge evolution and transfer in a network of rural communities coping with landslide disasters in Sri Lanka. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 67, 102630.
- Dekker, P., Uslander , E.M. (2001). *Social capital and participation capital in everyday Life* Routledge, London.
- Demir, Ema Kristina, 2021, The role of social capital for teacher professional learning and student achievement: A systematic literature review , *Educational Research Review* Volume 33, June 2021, 100391
- .Beran. I. M. (2021). “System-Dynamic Modeling of the Impact of Social Capital on designers bring visitors ‘backstage’ . *California Management Review*, 40 (1), 75–91.
- Economic Growth”, *Dubrovnik International Economic Meeting*, 6 (1), pp. 25-32.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). *Intellectual capital: Realising your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York, NY: Harper Collins.
- Estrin, S., Mickiewicz, T., & Stephan, U. (2016). Human capital in social and commercial entrepreneurship. *Journal of Business Venturing*, 31 (4), 449-467.
- Kang, s & Kuenta, y (2018). the effect of the Relationship characteristics and social capital of the sharing Economy Business on the social Network, Relationship competitive Advantage, and continuance commitment.
- Kianto, A., Hurmelinna-Laukkanen, P., & Ritala, P. (2010). Intellectual capital in service and product-oriented companies. *Journal of Intellectual Capital*, 11 (3), 305–325.
- Kianto,Aino, Sáenz ,Josune , Nekane ,Aramburu, 2017, Knowledge-based human resource management practices, intellectual capital and innovation, *Journal of Business Research* 81 (2017) 11–20.
- Kianto,Aino, Sáenz ,Josune , Nekane ,Aramburu, 2017, Knowledge-based human resource management practices, intellectual capital and innovation, *Journal of Business Research* 81 (2017) 11–20.
- Leat, D., Lofthouse, R., & Taverner, S. (2006). The road taken: Professional pathways in innovative curriculum development. *Teachers & Teaching*, 12 (6), 657–674, 20h.
- Legatum, I. (2019). The Legatum prosperity index, Available at https://docs.prosperity.com/3115/7408/0365/Iran_2019_PICountryprofile.pdf.
- Lopez-Cabrales, Alvaro, Pérez-Luño, Ana, Ramón Valle Cabrera., (2009), Knowledge as a mediator between HRM practices and innovative activity, *Special Issue: HRM and Knowledge Processes*, Volume48, Issue4 Pages 485-503.

- Metz, Isabel, L. Stamper, Christina, Ng, Eddy. (2022). Feeling included and excluded in organizations: The role of human and social capital, *Journal of Business Research*, Volume 142, March 2022, Pages 122-137.
- Saukani, N., & Ismail, N. A. (2019). Identifying the components of social capital by categorical principal component analysis (CATPCA). *Social Indicators Research*, 141 (2), 631-655.
- Singh, Kumar, Sanjay, Mazzucchelli, Alice, Solidoro, Adriano, 2021, Knowledge-based HRM practices and innovation performance: Role of social capital and knowledge sharing, *Journal of International Management* 18 January 2021 Volume 27, Issue 1 (Cover date: March 2021) Article 100830.
- Wesemann, A. (2021). The Performance Rewards of Human Capital Development in the Federal Government. *Public Personnel Management*, 00910260211039876.

نحوه استناد به مقاله:

کیاکجوری، داود؛ مداح رودسری، پگاه؛ مختاری باج کلانی، مهران. (۱۴۰۳). تبیین پایداری روابط تعاملی ابعاد سرمایه اجتماعی با شیوه های مدیریت منابع انسانی دانشی در صنعت بیمه ایران. *توانمندسازی سرمایه انسانی*. ۷ (۲). ۱۴۱-۱۴۹.
<https://sanad.iau.ir/Journal/jhce/Article/1038810>