

## بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش

نقی توئی\*<sup>۱</sup> و ندا طالبی<sup>۲</sup>

۱ کارشناس ارشد حسابداری، شهرداری اسفراین، اسفراین، ایران

۲ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، شهرداری اسفراین، اسفراین، ایران

\* ایمیل مولف مسئول: ntoyi63@gmail.com

### چکیده

سرمایه انسانی دارای جایگاه ویژه و منحصر به فردی است و دارایی اصلی هر یک از این سازمان ها، دانش، تخصص، توان فنی و نوآوری های کارشناسان آنهاست. لذا مدیریت و بهره‌گیری اثربخش از این سرمایه‌ها، می‌تواند ضامن موفقیت این سازمان ها در محیط متلاطم کاری ایشان باشد تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش و عملکرد سازمان در شهرداری شهرستان اسفراین انجام گرفته است. تحقیق حاضر از حیت هدف، کاربردی و از حیت شیوه انجام کار در زمره تحقیقات توصیفی پیمایشی همبستگی می باشد که به بررسی رابطه بین متغیرها می پردازد. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارمندان شهرداری شهرستان اسفراین می باشد که تعداد آنها ۳۰۰ نفر می باشد. با توجه به جدول مورگان، حجم نمونه تعداد ۱۷۰ نفر می‌باشد که پرسشنامه ها به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع گردید. در تحقیق حاضر از پرسشنامه های استاندارد استفاده شد که روایی و پایایی آنها مورد تایید قرار گرفت.

**واژه‌های کلیدی:** سرمایه ، سرمایه اجتماعی ، مدیریت ، مدیریت دانش

## مقدمه

پرداختن به موضوع سرمایه اجتماعی، معرفی مفاهیم و موضوعات، نقش کاربردی آن در توسعه و انواع آن دارای اهمیت است و این امر که وجود سرمایه اجتماعی میان سازمان ها، درون سازمان ها و بین سازمان ها می تواند عملکرد موثری را بر توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به همراه داشته باشد. هنجارهایی در سیستم های اجتماعی وجود دارد که توجه به این متغیرها موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و باعث پایین آمدن سطح هزینه های تبادلات و ارتباطات می شود و به تبعیت از آن شاهد بهبود عملکرد سازمان خواهیم بود (احمدی و فیض آبادی، ۱۳۹۰).

افزایش کارایی سازمانها در گرو افزایش کارایی منابع انسانی است و افزایش کارایی منابع انسانی در گرو آموزش و توسعه دانش و مهارت و ایجاد رفتارهای مطلوب برای انجام موفقیت آمیز مشاغل است. (ابطحی، ۱۳۷۳، ص ۷۰). در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا، توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. در راستای این هدف خطیرمباحث مربوط به عملکرد و شیوه های ارزیابی، مدیریت و بهبود آن چه در سطح واحدها و چه در سطح کارکنان و مدیران یکی از مباحث عمده در مدیریت می باشد. هرمدیر و مسؤل سازمان یا ذینفعی می خواهد که اطلاعاتی در ارتباط با نحوه عملکرد کارکنان، واحدها و سازمان مطبوع خود در مقایسه با سایر واحدهای مشابه و یا سایر رقبا در آن صنعت به دست آورد، که استفاده از این اطلاعات می تواند به شناسایی نقاط ضعف و قوت آنها کمک نماید.

در سال های اخیر، مدیریت دانش به عنوان یکی از جالب ترین و چالش برانگیزترین موضوعات مدیریت کسب و کار بوده و دایره کاربرد آن همواره با سایر مباحث عرصه مدیریت، گسترده تر می شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به صورت ساختاریافته در سازمان وجود دارند، یاری می رساند. مدیران موفق همیشه از سرمایه های فکری بهره برده و ارزش آن را تشخیص داده اند. اما این تلاش ها، سازمان یافته نبوده و تضمینی وجود نداشت که دانش به دست آمده به طور مناسب، برای حداکثر منافع سازمان، به اشتراک گذاشته شده و توزیع گردد، در حالیکه، دانش و سرمایه فکری پایه و اساس شایستگی های اصلی و نیز راهبردی برای عملکرد بهتر می باشد. دانش در صورتی نقش راهبردی دارد که سازمان بتواند آن را در فعالیت های ارزش آفرینی استفاده نموده و از دانش ابزاری برای عملی ساختن فرصت های موجود در بازار رقابتی بهره برداری کند. زیرا برای شرکت ها دیگر امکان پذیر نیست که با انجام سریع تر و بهتر کارها مزیت رقابتی خود را حفظ کنند، بلکه مزیت رقابتی هنگامی امکان پذیر می شود که کارهایی صورت گیرد و قابل تقلید توسط دیگران نباشد. در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، هم توجه به دانش موجود و استفاده موثر از آن و هم ایجاد ساختاری برای استفاده از دانش نوین اهمیت بسیاری دارد. سازمان ها باید به همه امور توجه داشته باشند، زیرا مدیریت دانش همچون یک استراتژی کاری، همزمان در کل سازمان عمل می کند و ابزار پیشرفت برنامه کلی یک سازمان محسوب می شود.

## ۲: تعاریف

۲-۱: سرمایه اجتماعی جمع منابع بالفعل و بالقوه در دسترس افراد که ناشی از شبکه روابط متقابل متعلق به فرد یا واحد اجتماعی است می باشد. سرمایه اجتماعی هم شامل شبکه و هم شامل دارایی هایی است که احتمال بسیج شدن آن از طریق شبکه ها وجود دارد (نهایت و گوشال، ۱۹۹۸)

۲-۲: مدیریت دانش: شامل شناسایی وضعیت موجود، تشخیص، وضوح نیازها و خواسته ها و بهبود فرآیندهای مورد اثر باشد و به تبع آن پروژه های مدیریت دانش پروژه های بهبود بخشی هستند (الحسینی، ۱۳۸۰).

۲-۳: مدیریت فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی سازماندهی بسیج منابع و امکانات هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می گیرد.

۲-۴: سرمایه:

## ۳: مبانی نظری

۳-۱: مدیریت دانش

جی لیوویتز مدیریت دانش را فرآیند ایجاد ارزش برای سرمایه نامحسوس یک سازمان می داند. سرمایه نامحسوس که از آن به سرمایه معنوی نیز تعبیر می شود، سرمایه انسانی، ساختاری و سرمایه مشتریان یا روابط را در برمی گیرد. سرمایه انسانی قدرت مغزی (دانش افراد) یک سازمان است. مدیریت دانش عبارت است از سیستمی برای اداره، جمع آوری، اصلاح و اشاعه دانش در تمام اشکال آن در یک سازمان (صلواتی، ۱۳۸۵).

به نظر جونز، مدیریت دانش یک رویکرد سیستماتیک یکپارچه جهت شناسایی، مدیریت و تسهیم تمام دارایی های اطلاعاتی سازمان است، که شامل بانک های اطلاعاتی، مدارک، سیاست و رویه ها می باشد (جانگ و همکاران ۱، ۲۰۰۳). همچنین مدیریت دانش به عنوان یک کاربرد هدف گرا و سیستماتیک پیمانه هایی جهت هدایت و کنترل دارایی های دانش قابل لمس و غیر قابل لمس سازمان شناخته می شود که با هدف استفاده از دانش موجود داخلی و خارجی این سازمان ها جهت فعال کردن خلق دانش جدید، ایجاد ارزش، خلاقیت و پیشرفت در نظر گرفته می شود (یانگ ۲، ۲۰۰۴). به نظر اسمیت مدیریت دانش، یک محیط کاری جدید ایجاد می کند که دانش و تجربه به آسانی می توانند به اشتراک گذارده شوند و همچنین اطلاعات و دانش را فعال می کند تا به سمت افراد واقعی و در زمان واقعی جریان یابند تا آنها بتوانند موثر و کارتر عمل کنند (استرنبرگ، ۱۹۹۱). پیتر دراگر اعتقاد دارد "راز موفقیت سازمان ها در قرن ۲۱ اجرای صحیح مدیریت دانش است". بنابراین در سازمان های هزاره سوم اجرای مدیریت دانش ضروری بوده و موسسات بای به برنامه ریزی برای اجرای آن اقدام کنند. موفقیت سازمان ها بطور فزاینده ای به این موضوع وابسته است که چطور به طور موثر سازمان می تواند دانش را بین کارکنان سطوح مختلف جمع آوری، ذخیره و بازیابی کند (مامفورد، لیکوانان ۳، ۲۰۰۴).

در مجموع با عنایت به تعاریف فوق می توان گفت که : موضوع مدیریت دانش، پدیده های اجتماعی، رایانه، فناوری اطلاعات و نظایر اینها تضمین کننده موفقیت مدیریت دانش نیستند، مدیریت دانش، پایان ناپذیر است زیرا حرکت از داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش هیچگاه به پایان نمی رسد، کارکنان و مدیران سازمانی (محیط درونی) ارباب رجوع و سایر ذینفعان (محیط بیرونی) هم در قلمرو مدیریت دانش قرار می گیرند.

## ۲-۳: تاریخچه مدیریت دانش

دورنمای تاریخی از مدیریت دانش امروزی، به این مطلب اشاره دارد که مدیریت دانش یک خواسته قدیمی بوده است. دانش شامل دانستن و دلایل دانستن به کوشش فلاسفه غربی به صورت مدون شاید هزار سال قبل ایجاد شده باشد. همچنین فلاسفه شرقی به همین میزان در تدوین دانش مشارکت داشته اند، اگرچه بیشتر تاکید آن ها بر دریافت هدایت های روحانی و زندگی مذهبی بوده است (ویگ ۴، ۱۹۹۹، ۱۳۵). حتی برخی از این هم فراتر رفته اند و معتقدند که تلاش ها و نیروهای انسان های اولیه در محیط ناآشنای زندگی خود برای فهم روابط و بقا، نمونه های عملی از جستجوی دانش و هدایت آن دانش به سوی خود است.

لزوم آگاهی از ارزش های سرمایه فکری و توجه به دانش به چند دهه قبل باز می گردد. پترز در سال ۱۹۵۹، دانش را به عنوان منبع رقابت معرفی کرد و پولاتی در دهه ۱۹۶۰، مفهوم دانش و لزوم شناخت آن را بیان کرد (رادینگ، ۱۳۸۳، ۳۶). توجه گسترده به دانش، که یکی از منابع سازمانی است و شناخت مدیریت دانش که عامل حیاتی برای بقا و رقابت سازمانی است، به دهه ۱۹۹۰ باز می گردد. بررسی موضوعی تحت عنوان مدیریت دانش، برای اولین بار با گزرش سالیانه ۱۹۹۴ شرکت سوئدی اسکاندیا که یک رکت پیشرو در خدمات مالی است، شروع شد. این گزارش دربرگیرنده سلسله تحلیل های مالی بود که تلاش می کرد ارزش سرمایه فکری شرکت- دارایی های دانشی - را کمی کند. تلاش عمده در این خصوص در سال ۱۹۹۱ آغاز شده بود. نتیجه به دست آمده این بود که سرمایه فکری حداقل به اندازه سرمایه مالی سنتی در تامین درآمدهای پایدار نقش دارد (باقی، ۱۳۸۱، ۵۴-۵۷). تمرکز حاضر بر دانش، به طور عمده، بر اثربخشی های اقتصادی تاکید دارد و اینجاست که نقش انسان

1 Jung et al

2 Yang

3 Mumford & Licuanan

4 Wiig

در سطح مدیریت دانش مطرح می شود، چرا که این واقعیت آشکار شده است که دستیابی به سطحی از رفتار اثربخش برای رقابت عالی و سطح بالا ضروری است و این مستلزم آن است که همه افراد سازمان در نظر گرفته شوند. ما برای این کار باید بین شناخت، انگیزش، رضایت فردی، احساس امنیت و خیلی از عوامل دیگر یکپارچگی و هماهنگی ایجاد کنیم. در مدیریت دانش امروز، تاکید بر این است که افراد دارای قدرت فکر کردن و تحلیل مسائل بشوند و افراد بیشتر دارای وظایف عقلایی باشند تا فعالیت های یدی و باید به کارکنان آزادی های فکری داد تا بتوانند در مورد کار خود اظهار نظر کنند.

شناخت دانش به عنوان یک منبع سازمانی، نظریه های جدید رشد و ظهور سازمان های دانشی، همگی کمک کردند تا حوزه جدیدی از مدیریت دانش در سیستم های اطلاعاتی به وجود آید. این پیشرفت ها نشان می دهد که دانش در شکل های مختلف، یک سرمایه و دارایی انسانی است و سرمایه گذاری در آن، مستقیماً به کالاها و خدمات با فناوری بالا منجر می شود، برخلاف سایر عوامل تولید، دانش و قابلیت آن با درآمدهای در حال افزایش سازمان، مشخص می شوند (اوکنویه، ۵، ۲۰۰۱، ۲).

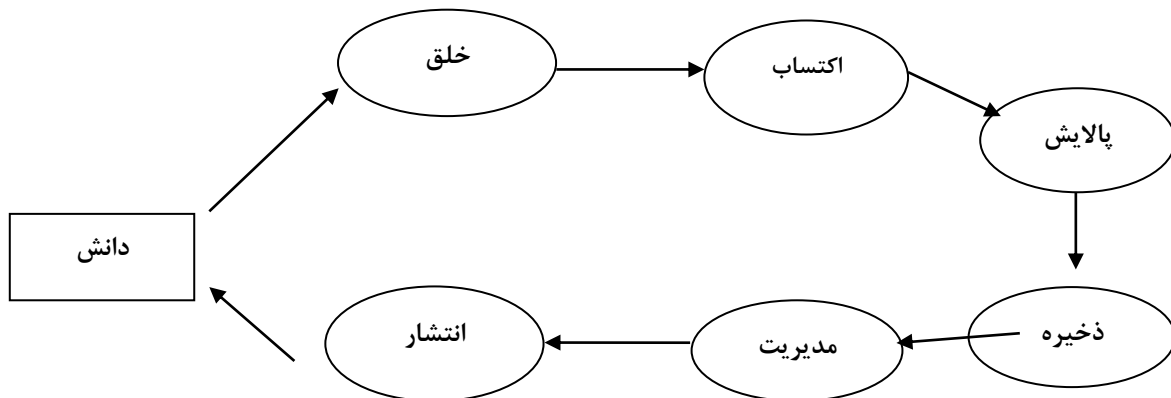
### ۳-۳: سیستم های مدیریت دانش

سیستم های مدیریت دانش به استفاده از فناوری نوین اطلاعات (مثل اینترنت، شبکه داخلی، شبکه خارجی، فیلترهای نرم افزاری، انبارهای داده) برای سازماندهی، ارتقاء و تسریع مدیریت دانش درون و برون سازمانی اشاره دارند (علوی و لیدنر، ۱۹۹۹).

سیستم های مدیریت دانش، در پی آن هستند که با فراهم آوردن امکان دسترسی گسترده به مهارت سرمایه انسانی سازمان، به آن در تطابق با شرایطی نظیر ریزش نیروها، تغییرات سریع و کوچک شدن اندازه سازمان کمک کنند.

یک سیستم مدیریت دانش فعال، ششم گام را در یک چرخه دنبال می کند (مطابق شکل ۲-۲).

دلیل چرخه مانند بودن سیستم، بهبود پویایی آن در طول زمان است. در یک سیستم مدیریت دانش مناسب، دانش هرگز تمام نمی شود، زیرا با گذشت زمان، محیط تغییر می کند و دانش برای اینکه این تغییرات را منعکس کند باید به روز شود. چرخه سیستم مدیریت دانش به صورت زیر، عمل می کند



شکل: چرخه سیستم مدیریت دانش (توربان، ۱۳۸۶)

۱. خلق دانش: دانش هنگامی که افراد، روش های نوین انجام کارها را دریافته یا مهارت جدیدی کسب می نمایند، خلق می شود. گاهی اوقات دانش خارجی، وارد سازمان می شود.
۲. کسب دانش: دانش جدید باید ارزشمند تلقی شود و به صورتی معقول ارائه گردد.
۳. پالایش دانش: دانش جدید، باید با شرایط، تطبیق داده شود و بدین ترتیب کاربردی گردد. اینجاست که بینش های انسان (قابلیت های ضمنی) باید در راستای حقایق عینی، به کار گرفته شوند.

۴. ذخیره دانش: سپس دانش مفید باید به شکلی منطقی در یک مخزن دانش، به گونه ای ذخیره شود که دیگران نیز در سازمان بتوانند به آن دسترسی داشته باشند.
۵. مدیریت دانش: دانش، مانند یک کتابخانه باید به روز نگه داشته شود. بررسی های لازم جهت تایید مرتبط بودن و صحیح بودن آن، باید دائماً انجام شود.
۶. اشاعه دانش: دانش باید همیشه و همه جا در قالبی مناسب، برای هر کسی که در سازمان به آن نیاز دارد، قابل دسترسی باشد (توربان، ۱۳۸۶).

#### ۳-۴: عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش

این روزها اهمیت مدیریت دانش برای بسیاری از سازمان ها واضح است و مدیران در پی جستجوی دلایل و عوامل اصلی برای موفق بودن در طراحی و اجرای سیستم مدیریت دانش در سازمان های خود می باشند. عوامل متعددی وجود دارند که با اجرای آنها مدیریت دانش در سازمان ها به صورت موفقیت آمیزی پیاده سازی می شود. با مطالعه و بررسی تحقیقات انجام گرفته در این زمینه، عوامل زیر را می توان به عنوان عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در نظر گرفت:

(۱) ذخیره دانش: ذخیره دانش سازمانی ( دانش ضمنی و آشکار) یکی از عناصر مهم یک سیستم مدیریت دانش است. بانک اطلاعاتی درباره مهارت ها، تخصص ها و همچنین ذخیره دانش ضمنی و آشکار، به اندازه خود سیستم مدیریت دانش اهمیت دارند.

(۲) ممیزی دانش: ممیزی دانش به عنوان بررسی و اندازه گیری دانش استفاده شده در سیستم مدیریت دانش و همچنین به عنوان ابزاری برای ارزش گذاری دانش و تعیین فرصت های مدیریت دانش و مشکلات آن، تعریف می شود (اخوان و همکاران، ۲۰۰۶).

(۳) استراتژی دانش: یکی از عوامل مهم جهت موفقیت مدیریت دانش داشتن یک استراتژی واضح و به خوبی برنامه ریزی شده است. این عوامل پایه و اساسی است برای اینکه چطور یک سازمان می تواند پیشرفت کند و قابلیت ها و منابع خود را جهت موفقیت در اهداف مدیریت دانش فراهم کند (لوسیر و سانفیلد، ۱۹۹۷).

لای معتقد است فاکتورهایی که در مدیریت دانش به عنوان عوامل موفقیت مطرح اند به چهار دسته تقسیم می شوند: تکنولوژی، فرایندها، افراد، حفظ تعهدات استراتژیک (لای، ۲۰۰۸، ۷، ۹۷).

تکنولوژی: تکنولوژی در مدیریت دانش راه حل هایی را برای تسهیم دانش، مدیریت و اداره کردن اسناد، جریان یا روند کار و غیره ایجاد می کند (مک دانلد، ۱۳۸۴، ۷۷).

فرآیندها: استانداردهایی را برای توزیع دانش، پذیرش محتوای مدیریت، ابقای کیفیت و حذف یا طبقه بندی و نگهداری محتوا، بازیابی اطلاعات، ارتباطات اعضاء در عمل، متدولوژی و استانداردها در عمل و مطالعات موردی فراهم می آورد (مدیسون و دارتون، ۲۰۰۶، ۳۶).

افراد: بزرگترین چالش در مدیریت دانش اطمینان اعضاء به سازمان و اطمینان بین خود اعضاء برای اشتراک دانش و استفاده مجدد از دانش برای دستیابی به نتایج است (عدلی، ۱۳۸۳، ۴۷).

حفظ تعهدات سازمانی: مدیریت استراتژیک نقش کلیدی را در ارتقاء رفتارها از طریق ارتباطات سازمانی پایدار ایفا میکند. که در مدیریت دانش اهمیت دارد یکی از کلیدهای موفقیت برای مدیران سطح بالا ایجاد تعهد سازمانی است (مارویک، ۲۰۰۵، ۹).

6 Lussier & Sonfield

7 Lai

8 Madison & Darton

9 Marwick

**۳-۵: مزایای بکارگیری نظام مدیریت دانش**

دانپورت و پروساک معتقدند که نظام های مدیریت دانش سازمان ها را در حذف و برطرف کردن نقایص یاری رسانده و سه دلیل جهت بکارگیری نظام های مدیریت دانش در سازمان ها بیان می کنند:

- ۱- افزایش مشهود پذیری دانش در سازمان ها
  - ۲- ایجاد فرهنگ تسهیم دانش
  - ۳- ایجاد و توسعه ساختاری دانش مدار که تنها به فن آوری محدود نبوده و امکان ایجاد محیطی که کار گروهی را میسر سازد فراهم می آورد.
- علوی و لایندر (۲۰۰۱) نظام های مدیریت دانش را به عنوان نظام های بر مبنای فن آوری اطلاعات تعریف کرده اند. این نظام جهت پیشبرد فرایندهای سازمانی خلق، ذخیره، بازیابی و اشاعه و کاربرد دانش مورد استفاده قرار می گیرد. آن ها سه کارکرد زیر را برای نظام مدیریت دانش بر می شمارند:

- ۱- ایجاد زیرساخت دانش
  - ۲- جست و جو و ارائه فعالانه دانش
  - ۳- مشهود ساختن دانش و نقش آن در سازمان
- آن ها همچنین مشاهده کردند که نه تنها همه پیشگامان این حوزه، فن آوری اطلاعات را به عنوان راه حل بکار می گیرند؛ بلکه فن آوری را به عنوان حامی مدیریت دانش ذکر می کنند.
- پشتیبانی و ارتقای عملکرد فعالیت های مدیریت دانش، بهبود بهره وری، ایجاد مزیت رقابتی، کاهش هزینه ها، بهبود فراهم آوری و تسهیم اطلاعات، بهبود عملکرد سازمان، کمک به تصمیم گیری بهتر، ایجاد زمینه استفاده از بهترین تجارب و افزایش خلاقیت در سازمان نیز از دیگر فواید نظام مدیریت دانش می باشد که مورد تأکید محققان است (فدائی و همکاران، ۵۶۰، ۱۳۹۰-۵۶۱).

**۳-۶: اجزا و عناصر نظام مدیریت دانش**

دو عنصر نظام مدیریت دانش عبارتند از:

مخازن دانش: ۱۰ نظام مدیریت دانش به عنوان یک مخزن دانش عمل کرده و با برداشتن موانع زمانی و مکانی امکان ترکیب و تبادل سرمایه های فکری را فراهم می آورد. مخازن دانش دربرگیرنده سرورهای فایل، سرورهای پایگاه داده ها، سرورهای گروه افزار، نظام های مدیریت اسناد یا وب سایت ها هستند. ساختار هر مخزن بستگی به محتوا یا دانشی دارد که آن را ذخیره و مدیریت می کند (ونگ، ۲۰۰۹، ۱۱). نقشه های دانش<sup>۱۲</sup>: اصطلاح نقشه دانش در دهه ۱۹۹۰ شکل گرفت (اوانس و دانسر، ۱۳، ۱۹۹۱). نقشه های دانش ابزاری جهت بازنمایی و نمایش بصری دانش و ارتباط میان اجزای آن است (کانگ و دیگران، ۱۴، ۲۰۰۳). نقشه دانش نمایه ها و فهرست های قابل جست و جو از مهارت های منحصر به فرد کارکنان می باشد (ونگ، ۲۰۰۹).

در یک مفهوم کلی، نقشه دانش به عنوان نمایش گرافیکی یا فهرستی از جایگاه های دانش و روابط آن ها با دیگر افراد و واحدهای مختلف درون سازمان تعریف می شود. نقشه دانش حاوی اطلاعاتی درباره دانش سازمان است که توصیف می کند چه کسی، چه دانشی (ضمنی) را در اختیار دارد، دانش کجا قرار دارد و چگونه انتقال و اشاعه می یابد (شبکه اجتماعی) (میلر، ۱۵، ۲۰۰۵). دانپورت و پروساک (۱۹۹۸) طراحی یک نقشه دانش را متضمن مکان یابی دانش مهم در سازمان و سپس انتشار تصویر یا فهرستی از آن توصیه می کنند که نشان می دهد دانش مورد نظر کجا یافت می شود. ایجاد نقشه دانش به

10 Knowledge Repository

11 Wang

12 Knowledge Maps

13 Evans & Dansereau

14Kang et al

15 Miller

معنی یافتن جایگاه ها و محل های مهم دانش در سازمان و انتشار فهرست یا تصویری است که آن ها را نشان می دهد. کانگ و همکاران (۲۰۰۳) بیان می دارند که نقشه های دانش ابزارهایی حیاتی در کمک به کاربران به منظور بازیابی دانش می باشند. نشه های دانش با نشان دادن روابط سلسله مراتبی موضوعات دانشی و تحلیل روابط میان آن ها از ابزارهای مهم بازیابی دانش به شمار می روند.

لای و همکاران (۲۰۰۸) مزایای نقشه های دانش را چنین بر می شمارند:

- صرفه جویی در زمان جهت تصمیم گیری
  - ارتقای دقت داده های دریافتی
  - کمک به بازیابی بهتر دانش
  - کاهش اضافه بار اطلاعاتی
  - افزایش کارایی فرآیند های مدیریت دانش (تسخیر، ذخیره، تسهیم و استفاده مجدد از دانش
  - افزایش سطح یادگیری سازمانی
  - پشتیبانی و حمایت از کار گروهی
- اورلاندو (۲۰۰۶) نیز چهار عنصر را برای نظام مدیریت دانش بر می شمارد:

۱- رهبری

۲- سازمان

۳- فن آوری

۴- آموزش و یادگیری

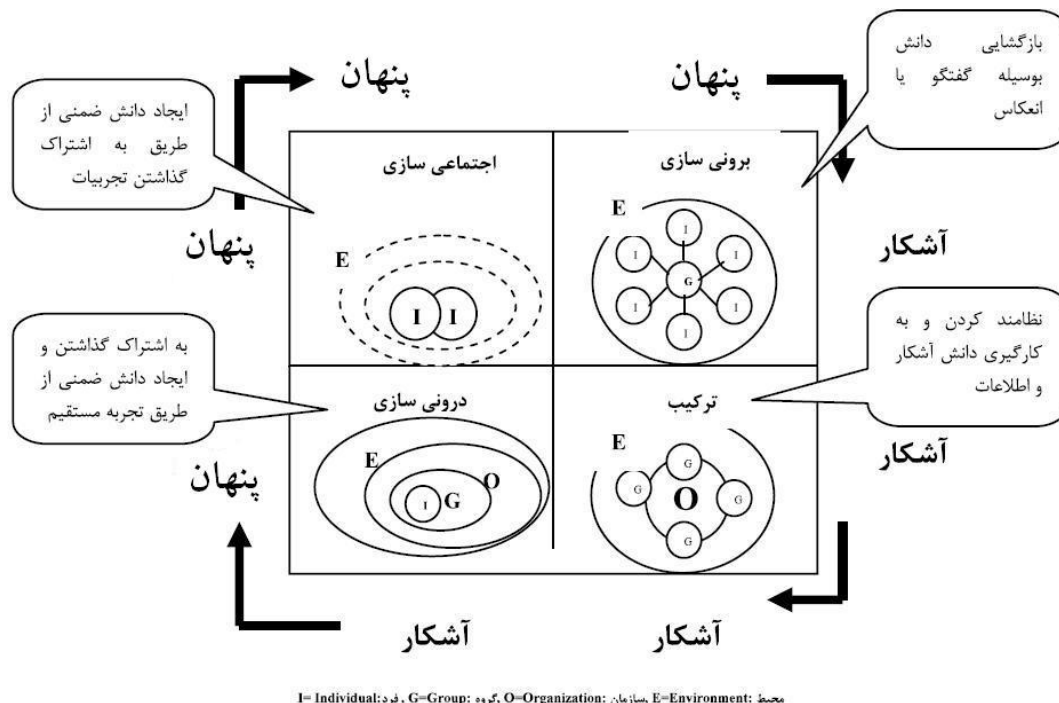
همان طور که ملاحظه شد بیشترین تاکید در حوزه اجزا و عناصر نظام مدیریت دانش بر نقشه های دانش می باشد. با نظر به تعاریف مطرح شده پیرامون مفهوم نقشه دانش می توان چنین استنباط نمود که نقشه دانش به منزله ابزار یا وسیله ای برای آگاهی از دارایی ها و سرمایه های فکری موجود، شناسایی و ردیابی جایگاه و روابط بین این دارایی ها در سازمان تعریف می شود که در نتیجه فرآیند نقشه کشی دانش حاصل می شود. نقشه دانش صرفاً معطوف به شناسایی دارایی ها و سرمایه های فکری موجود، شناسایی و ردیابی جایگاه روابط بین این دارایی ها در سازمان تعریف می شود که در نتیجه فرآیند نقشه کشی دانش حاصل می شود. نقشه دانش صرفاً معطوف به شناسایی دارایی های آشکار و ملموس نمی شود؛ بلکه دانش ضمنی و نهفته در پس اذهان افراد و فرایند های سازمانی را نیز نشان می دهد. از این رو، ارائه تصویری از وضعیت موجود دارایی های دانشی سازمان اعم از آشکار و ضمنی پیش از اقدام به طراحی و پیاده سازی طرح های مدیریت دانش، گامی اساسی و زیربنایی به شمار می رود. در واقع نقشه های دانش فصل ممیزه نظام مدیریت دانش از نظام مدیریت اطلاعات می باشند. و از تأکید خاصی در میان محققان برخوردار است ( فدائی و همکاران، ۱۳۹۰، ۵۶۵-۵۶۸).

### ۷-۳: راهبرد های مدیریت دانش نوناکا و تاکاشی

نوناکا و تاکاشی بیان می کنند که برای اولین بار پولانی در تحقیقات خود که در سال ۱۹۹۶ انجام شد به طور تلویحی دانش را به دو دسته آشکار و پنهان تقسیم کرده است. بر همین اساس آن ها بیان می کنند که دانش آشکار (صریح) می تواند در قالب واژگان و اعداد بیان و به شکل داده ها، فرمول، مشخصات، دستورالعمل ها و نظایر آن تسهیم شود. این نوع دانش می تواند به آسانی کدگذاری شود و به سادگی بین افراد به طور رسمی و نظام مند منتقل شود. از طرف دیگر دانش پنهان (ضمنی) در ذهن افراد موجود است و به طور عمیق در اقدامات، تجارب، ارزش ها و مطلوب های افراد می باشد. مدل های ذهنی، شهود و تصورات در این حوزه از دانش قرار می گیرند. نوناکا و تاکاشی چهار نوع راهبرد خلق و تبدیل دانش های صریح و ضمنی در سازمان ها را ارائه نموده اند که عبارتند از:

- 16 Orlando
- 17 Explicit knowledge
- 18 Tacit Knowledge

- ۱- اجتماعی سازی؛
- ۲- برونی سازی؛
- ۳- ترکیب سازی؛
- ۴- درونی سازی.



شکل : راهبردهای مدیریت دانش نوناکا و تاکاشی (گری و همکاران، ۱۹، ۲۰۰۵)

همان طور که در شکل مشاهده می شود، گری و همکارانش در مطالعات خود این چهار نوع راهبرد را بر اساس نظریه نوناکا و تاکاشی به صورت شماتیک و با ذکر جزئیات نشان داده اند.

الف راهبرد اجتماعی سازی (پنهان به پنهان)

در این راهبرد دانش پنهان انتقال می یابد و مجدداً به دانش پنهان تبدیل می گردد. در راهبرد اجتماعی سازی، افراد تجارب و مدل های ذهنی خود را جهت بهبود دانش، با دیگران به اشتراک می گذارند. این فرایند شامل دستیابی افراد به درک متقابل از طریق تعاملات اجتماعی چهره به چهره ۲۰، تسهیم دیدگاه ها، هم اندیشی ۲۱، تعاملات حمایت گری و غیره می باشد. برای مثال می توان به روابط پیشرفته همکاران، آموزش ضمن خدمت، روش آزمون و خطا، تقلید از دیگران، جلسات طوفان فکری، تمرین و آموزش، تبادل عقاید، گفتگوی بسیار، اقدامات تشویقی از جمله روز دانش ۲۲ و کافه دانش ۲۳ و ... اشاره نمود.

ب راهبرد برونی سازی (پنهان به آشکار)

در این نوع راهبرد، دانش پنهان از طریق فرایند برونی سازی به دانش آشکار تبدیل می گردد. این فرایند به افراد اجازه می دهد که به صورت انفرادی مفاهیم دانش ضمنی را تدوین نموده و با دیگران به اشتراک بگذارند و دانش جدید را به وجود

۱۹ Gary et al

۲۰ Face to Face

۲۱ Brain Storming

۲۲ Knowledge Day

23 Knowledge Cafe



آورند. به عبارت دیگر، دانش شخصی یا ضمنی، به صورت استعاره ها، تشبیه ها، فرضیات و مدل ها به دانش صریح تبدیل می شوند. شخص، زمانی که از تبادلات و توجهات جمعی، جهت این فرایند طراحی استفاده می کند، اغلب به برونی کردن اقدام می کند. در این راهبرد اصول مدیریت محتوا به منظور آرشو کردن، به روزآوری و بازیابی دانش آشکار شده مورد نیاز خواهند بود. نوناکا و تاکاشی از برونی کردن به عنوان فرایندی کلیدی در تبدیل دانش یاد می کند. زیرا در اینجاست که دانش ضمنی تجدید می شود و طراحی های آشکار ظهور می کند.

ج راهبرد ترکیب سازی (آشکار به آشکار)

در راهبرد ترکیب سازی دانش تجزیه شده موجود، به اشتراک گذاشته شده و ترکیب و تفسیر می گردد. در این حالت دانش صریح به دانش صریح پیچیده تری تبدیل می شود، به عبارت دیگر، عقاید در این مرحله با یک سیستم دانش (مانند پایگاه داده) ترکیب می شوند. افراد به تبادل دانش می پردازند و این دانش از طریق مستندات، جلسات، مکالمات تلفنی و تبادل اطلاعات از طریق فناوری ها و ابزارهایی مانند شبکه های رایانه ای ترکیب می شوند.

دانش جدید نیز می تواند از طریق ساختاردهی مجدد اطلاعات کنونی به وسیله ذخیره سازی، افزودن، ترکیب و طبقه بندی دانش صریح ایجاد شود. ترکیب، نوعی از ایجاد دانش است که در مقوله آموزش و تحصیلات گنجانده می شود. نمونه هایی از راهبرد ترکیب سازی، سیستم های دانش و اطلاعات، تهیه گزارشات مروری، تحلیل روند و خلاصه مدیریتی می باشند.

د راهبرد درونی سازی (آشکار به پنهان)

راهبرد درونی سازی شیوه ای است که دانش آشکار از طریق تفسیر دانش، درونی می شود و به دانش ضمنی تبدیل می گردد. این امر می تواند از طریق یادگیری حین عمل صورت بگیرد و دانش مستند سازی شده، نقش حیاتی را در این فرایند بازی می کند. درونی سازی زمانی رخ می دهد که کارگران جدید دانش، یک پروژه را با مطالعه بایگانی های آن، احیاء کنند. همچنین درونی سازی را زمانی می توان مشاهده کرد که مدیران یا خبرگان با تجربه، سخنرانی کنند و یا نویسندگان تصمیم به نوشتن بیوگرافی از یک کارآفرین یا موسسه داشته باشند. به محض درونی شدن، دانش های جدید مورد استفاده کارکنانی قرار می گیرد که آن را در پایگاه دانش پنهان موجود خود توسعه داده و سازماندهی مجدد کرده اند. (رضائیان و همکاران، ۱۳۸۸). در مجموع با توجه به مطالعات مشابه انجام شده در حوزه راهبرد های مدیریت دانش و تجربیات شرکت های پیشرو در دنیا، به نظر می رسد بهترین حالت برای انتخاب راهبرد مدیریت دانش بر اساس نظریه نوناکا و تاکاشی، سرمایه گذاری بر روی یک یا دو راهبرد مدیریت دانش به عنوان راهبرد های اصلی و به کارگیری بقیه راهبرد ها به عنوان راهبرد های پشتیبان می باشد. مقیمی (۱۳۹۰) مولفه های مدیریت دانش نوناکا را به صورت خلق دانش، تسهیم دانش، انتقال دانش و اشتراک دانش در سازمان معرفی می کند.

#### ۴: روش تحقیق:

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش در دسته روش مورد استفاده توصیفی پیمایشی می باشد، که به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش می پردازد.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین می باشد که تعداد آنها ۳۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه تعداد ۱۶۹ نفر می باشد که پرسشنامه ها به صورت تصادفی ساده بین کارکنان توزیع شده است.

جدول ۱: اطلاعات مربوط به پرسشنامه توزیع شده نمونه

عنوان متغیر	تعداد سوالات
سرمایه اجتماعی	۱۷
مدیریت دانش	۲۶

برای بررسی روایی پرسشنامه مورد نظر در این تحقیق، از اعتبار محتوایی نیز جهت بومی سازی پرسشنامه استفاده شده است. از این رو ابتدا نسخه ای از پرسشنامه در اختیار استاد راهنما و استاد مشاور قرار گرفت تا روایی محتوایی پرسشنامه سنجیده شود و نظرات پیشنهادی ایشان در مورد پرسش نامه اعمال گردید. جهت پایایی پرسشنامه در این تحقیق از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور تعداد ۳۰ عدد پرسشنامه بصورت آزمایشی توسط مشتریان تکمیل می گردد و با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ برای هر متغیر استخراج می شود.

جدول ۲؛ جدول آلفای کرونباخ متغیرها

متغیر	آلفای کرونباخ
سرمایه اجتماعی	.۷۱۱
بعد ساختاری	.۷۱۳
بعد شناختی	.۸۰۷
بعد ارتباطی	.۸۳۸
مدیریت دانش	.۹۲۵

جهت آزمون فرضیه های اصلی تحقیق و بررسی وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون رگرسیون خطی چند گانه استفاده شده است.

۵: یافته ها

- همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می شود، اکثریت نمونه های تحقیق (۹۴ نفر) یعنی ۵۵/۳ درصد « مرد » و (۷۶ نفر) یعنی ۴۴/۷ درصد « زن » می باشند. این فراوانی در نمودار (۴-۱) نشان داده شده است.

جدول ۳ توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب متغیر جنسیت

جنسیت پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد
مرد	۹۴	۵۵/۳
زن	۷۶	۴۴/۷
حجم کل نمونه	۱۷۰	۱۰۰

- همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می شود، اکثریت نمونه ی تحقیق یعنی گروه سنی ۴۰-۳۰ سال دارای درصد فراوانی ۳۵/۳ است.

جدول ۴ : سن پاسخ دهندگان

سن پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد
20-30	۴۶	۲۷/۱
30-40	۶۰	۳۵/۳
40-50	۵۷	۳۳/۵

- چنانچه در جدول ۵ ملاحظه می شود، سطح تحصیل لیسانس با درصد فراوانی ۵۳/۵ بیشترین درصد را دارا است.

جدول ۵: سن پاسخ دهندگان

سن پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد
20-30	۴۶	۲۷/۱

۳۵/۳	۶۰	30-40
۳۳/۵	۵۷	40-50

- چنانچه در جدول ۶ مشاهده می‌شود، افراد با سابقه خدمت ۱۰-۱ سال بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده اند.

جدول ۶: توزیع فراوانی سابقه خدمت پاسخگویان

سابقه خدمت	فراوانی	درصد
۱ تا ۱۰	۹۰	۵۲/۹
۱۰ تا ۲۰	۶۳	۳۷/۱
بیشتر از ۲۰	۱۷	۱۰
جمع	۱۷۰	۱۰۰

- در جدول زیر میانگین، مد، انحراف معیار و واریانس مربوط به هر کدام از متغیرها نشان داده می‌شود.

جدول ۷: شاخص‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	مد	انحراف معیار	واریانس
بعد ساختاری	۳/۱۶۱	۳/۲	۰/۷۶۵	۰/۵۸۶
بعد شناختی	۳/۱۸	۳/۲	۰/۷۷۵	۰/۶۰۱
بعد ارتباطی	۳/۳۱۵	۳/۵۷	۰/۷۵۶	۰/۵۷۳
مدیریت دانش	۳/۲۹۵	۳/۳	۰/۶۴۹	۰/۴۲۲
سرمایه اجتماعی	۳/۲۳	۳/۸۲	۰/۷	۰/۴۹

- سطح معناداری آزمون نرمال بودن

جدول ۸: سطح معناداری آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

سطح معناداری	متغیر
۰/۲۶۲	بعد ساختاری
۰/۰۶۱	بعد شناختی
۰/۱۳۵	بعد ارتباطی
۰/۸۸۴	مدیریت دانش
۰/۳۷۷	سرمایه اجتماعی

- آزمون فرضیات تحقیق

این پژوهش شامل شش فرضیه فرعی و دو فرضیه اصلی می‌باشد که به منظور آزمون آنها از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی استفاده گردیده است.

- آزمون فرضیه اصلی اول

بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود ندارد

$H_1$ : بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد

$H_0: \rho = 0$  نقیض ادعا

$H_1: \rho \neq 0$  ادعا

برای بررسی این فرضیه آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۹ نشان داده شده است.

جدول ۹: نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی اول

مدیریت دانش	متغیر	
۰/۹۴۱	همبستگی	فرضیه‌ی اصلی اول
۰/۰۰۰	سطح معناداری	سرمایه اجتماعی
۱۷۰	حجم نمونه	

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش برابر با ۰/۹۴۱ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش افزایش خواهد یافت. - آزمون فرضیه فرعی اول

بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معنی داری وجود دارد.

$H_0$ : بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود ندارد

$H_1$ : بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد

$H_0: \rho = 0$  نقیض ادعا

$H_1: \rho \neq 0$  ادعا

برای بررسی این فرضیه آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۴-۸ نشان داده شده است.

جدول ۱۰: نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی اول

مدیریت دانش	متغیر	
۰/۹۰۷	همبستگی	فرضیه‌ی فرعی اول
۰/۰۰۰	سطح معناداری	بعد ساختاری
۱۷۰	حجم نمونه	

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش برابر با ۰/۹۰۷ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش افزایش خواهد یافت.

- آزمون فرضیه فرعی دوم

بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معنی داری وجود دارد.  
 $H_0$ : بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود ندارد  
 $H_1$ : بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد

$H_0: \rho = 0$  نقیض ادعا  
 $H_1: \rho \neq 0$  ادعا

برای بررسی این فرضیه آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۹-۴ نشان داده شده است.

جدول ۱۱: نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی دوم

مدیریت دانش	متغیر
۰/۸۱۸	فرضیه‌ی فرعی دوم همبستگی
۰/۰۰۰	بعد شناختی سطح معناداری
۱۷۰	حجم نمونه

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش برابر با ۰/۸۱۸ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش بعد شناختی سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش افزایش خواهد یافت.  
 -آزمون فرضیه فرعی سوم

بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معنی داری وجود دارد.  
 $H_0$ : بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود ندارد  
 $H_1$ : بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد

$H_0: \rho = 0$  نقیض ادعا  
 $H_1: \rho \neq 0$  ادعا

برای بررسی این فرضیه آزمون همبستگی پیرسون مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج حاصل از این بررسی در جدول ۱۲ نشان داده شده است

جدول ۱۲: نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی سوم

مدیریت دانش	متغیر
۰/۸۹	فرضیه‌ی فرعی سوم همبستگی
۰/۰۰۰	بعد ارتباطی سطح معناداری
۱۷۰	حجم نمونه

جدول بالا نشان می‌دهد که همبستگی بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش برابر با ۰/۸۹ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری برآورد شده که برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد و در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می‌شود. در نتیجه بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش کلیه

کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش افزایش خواهد یافت.

یکی از مفروضات آزمون رگرسیون این است که خطاها از هم مستقل باشند بدین منظور از آزمون Durbin-Watson استفاده می شود.

جدول ۱۳: خلاصه تحلیل آماری مربوط به فرضیه اصلی اول

فرضیه	(ضریب همبستگی (R چندگانه	(ضریب تعیین) $R^2$	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین	دوربین واتسون
رابطه مولفه های سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش	۰/۹۴۵	۰/۸۹۲	۰/۸۹	۰/۲۱۵	۲/۱۹۶

با توجه به مقدار به دست آمده برای آزمون  $D=2.196$  و اینکه  $1.5 < D < 2.5$  است پس فرضیه استقلال خطاها رد نشد و خطاها با یکدیگر همبستگی ندارند پس امکان استفاده از رگرسیون وجود دارد.

در جدول ۱۳ مقدار ضریب همبستگی چندگانه که با علامت R نشان داده شده است برابر با ۰/۹۴۵ می باشد. این ضریب شدت رابطه بین مولفه های سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش را نشان می دهد که مقدار آن همواره بین صفر و یک در نوسان می باشد. هرچقدر این ضریب به یک نزدیک تر باشد نشان دهنده همبستگی قوی تر می باشد. همچنین ضریب تعیین بدست آمده که مقدار تغییرپذیری را نشان می دهد  $R^2=0.892$  که نشان می دهد درصد تغییرات متغیر وابسته متغیرهای مستقل تبیین می گردند.

جدول ۱۴: سطح معنی داری آزمون

Sig	F	MS	Df	SS	
۰,۰۰۰	۴۵۷/۹۹۷	۲۱/۲۲۶	۳	۶۳/۶۷۷	رگرسیون
		۰/۰۴۶	۱۶۶	۷/۶۹۳	خطا
			۱۶۹	۷۱/۳۷	کل

جدول ۱۴ معنادار بودن رگرسیون و رابطه خطی بین متغیرها را نشان می دهد لذا سطح معنی داری بدست آمده  $\text{sig}=0.000$  با توجه به این که کوچکتر از ۰/۰۵ خطای معنی داری می باشد، معنی داری رابطه بین متغیرها را در سطح اطمینان ۰/۹۹ تأیید می نماید و این سطح نیز با میزان f بدست آمده یعنی ۴۵۷/۹۹۷ تعریف می گردد.

جدول ۴-۱۳ میزان رابطه متغیرها، ضرایب مدل رگرسیون و هم خطی بین متغیرها را نشان می دهد. هم خطی وضعیتی است که نشان می دهد یک متغیر مستقل تابعی خطی از سایر متغیرهای مستقل دیگر در معادله خط رگرسیون است.

جدول ۱۵: نتایج اصلی رگرسیون برای فرضیه اصلی اول

هم خطی متغیرها	VIF	تولرانس	ضرایب معیار نشده		T	ضرایب معیار شده	
			B	خطای معیار		$\beta$	سطح معناداری
عدد ثابت			۰/۴۶۵	۰/۰۷۸	۵/۹۳۶	۰/۰۰۰	
بعد ساختاری			۰/۳۱۸	۰/۰۳۸	۸/۴۵۸	۰/۰۰۰	۳/۰۱

۳/۰۲۳	۰/۳۳۱	۰/۰۰۰	۳/۶۰۴	۰/۱۶	۰/۰۳۷	۰/۱۳۴	بعد شناختی
۲/۶۵۶	۰/۳۷۷	۰/۰۰۰	۱۱/۸۵۷	۰/۴۹۲	۰/۰۳۶	۰/۴۲۳	بعد ارتباطی

در جدول ۱۵ که نتایج اصلی رگرسیون در آن آمده است ضریب بتا اهمیت نسبی متغیرها را بیان می کند و بزرگ بودن بتا اهمیت و نقش آن را در پیشگویی متغیر وابسته مشخص می کند و با توجه به سطح معنا داری به دست آمده برای همه متغیرها که کوچکتر از ۰,۰۵ بود پس آزمون صحیح می باشد و معادله آن به شکل زیر است.

$$X_j = \text{متغیر مستقل}$$

$$J=1,2,\dots,n$$

$$Y_i = \text{متغیر وابسته}$$

$$Y_i = 0.465 + 0.318X_1 + 0.134X_2 + 0.423X_3$$

۶: نتیجه گیری

همبستگی بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش برابر با ۰/۹۴۱ می باشد و با توجه به سطح معنا داری برآورد شده که برابر ۰/۰۰۰ می باشد و در سطح اطمینان ۰/۹۵ درصد می توان ادعا کرد که فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می گردد، یعنی فرض  $H_1$  پذیرفته می شود. در نتیجه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش کلیه کارکنان شهرداری شهرستان اسفراین رابطه معنا داری وجود دارد. یعنی با افزایش سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش افزایش خواهد یافت. فرضیه حاضر با تحقیقات انجام شده توسط احمدی (۱۳۹۱)، زمردیان (۱۳۸۹)، دموری (۱۳۸۸)، کاظمی (۱۳۸۷)، امینی (۱۳۸۷)، الیوان (۱۳۸۶)، هافمن (۲۰۰۵)، هلنا (۲۰۰۱) و یلیرنکو (۲۰۰۱) دارای همسویی می باشد.

#### منابع

##### فهرست منابع

- ایران نژاد پاریزی، مهدی. (۱۳۸۸). روش تحقیق در علوم اجتماعی، تهران، نشر مدیران، چاپ چهارم
- بست، جان. (۱۳۸۵). روش های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی، تهران، انتشارات رشد.
- توربان، افرایم، (۱۳۸۶) فناوری اطلاعات در مدیریت دگرگونی سازمان ها، ترجمه حمیدرضا ریاحی، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- حافظنیا، محمدرضا. (۱۳۹۲). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سمت، چاپ نوزدهم.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۰). روش تحقیق در مدیریت، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ سوم.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۰). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، تهران، انتشارات بازتاب، چاپ نهم.
- رادینگ، آلن، ۱۳۸۳، مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات. ترجمه محمد حسین لطیفی، تهران: سمت.
- پاتنام، رابرت (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنتهای مدنی، ترجمه محمدتقی دلفروز، انتشارات روزنامه سلام، تهران.
- پاتنام، رابرت و... (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، گردآورنده کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، انتشارات شیرازه، تهران
- عدلی، فریبا، (۱۳۸۳)، مدیریت دانش، حرکت به فراسوی دانش، انتشارات فراشناختی اندیشه
- فدایی نژاد، م.؛ صادقی شریف؛ ج، بنایان، ح.، (۱۳۹۰)، طراحی سیستم پشتیبان تصمیمگیری جهت مدیریت بانکی از منظر تجهیز منابع (مورد پژوهشی بانک کشاورزی). مدیریت فناوری اطلاعات، ۸۹- ۱۰۸: (۳۶)
- مکداندل، جان، (۱۳۸۴)، مدیریت دانش در یک هفته؛ ترجمه بدری نیک فطرت؛ تهران: انتشارات کیفیت و مدیریت. چاپ اول
- توسلی، غلامعباس و موسوی، مرضیه؛ سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تاکید بر نظریه های سرمایه اجتماعی، نامه علوم اجتماعی، زمستان ۱۳۸۲، شماره ۲۶، ص ۶.

سعادت، رحمان؛ تخمین سطح و توزیع سرمایه اجتماعی استان‌ها، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۳۸۶، سال ششم، شماره ۲۳، ص ۱۷۷.

شارع‌پور، محمود؛ فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن، نامه علوم اجتماعی، ۱۳۸۰، شماره ۳، ص ۱۲۰.  
پیراهری، نیر؛ سرمایه اجتماعی در نظریات جدید، پژوهشنامه علوم اجتماعی، پاییز ۱۳۸۸، سال سوم، شماره سوم، ص ۱۱۱-۱۱۰.

دینی ترکمانی، علی؛ تبیین افول سرمایه اجتماعی، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۳۸۶، سال ششم، شماره ۲۳، ص ۱۴۹.

کلمن، جیمز؛ بنیادهای نظریه اجتماعی، منوچهر صبوری، تهران، نی، ۱۳۷۷، ص ۴۶۲  
تاجبخش، کیان؛ سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، افشین خاکباز و حسن پویان، تهران، شیرازه، ۱۳۸۴، ص ۱۴۷  
غریبی، حسن؛ پیش‌بینی سرمایه اجتماعی براساس متغیرهای زمینه‌ای، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، زمستان ۱۳۸۹، سال دوم، شماره دوم، ص ۱۳۸.

فوکویاما، فرانسیس؛ پایان نظم: سرمایه اجتماعی و حفظ آن، غلامعباس توسلی، تهران، حکایت قلم نوین، ۱۳۸۵، ص ۱۱-۱۲.  
لهسایی‌زاده، عبدالعلی و مرادی، گلرمد؛ رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت روان در مهاجران، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، پاییز ۱۳۸۶، سال هفتم، شماره ۲۶، ص ۱۶۲.

فیلد، جان؛ سرمایه اجتماعی، غلامرضا غفاری، تهران، کویر، ۱۳۸۶، ص ۵۴.  
فولادیان، احمد؛ بررسی میزان سرمایه اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، فصلنامه تخصصی فقه و تاریخ تمدن، پاییز ۱۳۸۸، سال ششم، شماره ۲۱، ص ۹۲

معصومه حق شناس(۱۳۸۵)، . موسوی، میرطاهر؛ مشارکت اجتماعی یکی از مولفه‌های سرمایه اجتماعی، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۳۸۶، سال ششم، شماره ۲۳، ص ۷۲.

امیری، میثم و رحمانی، تیمور، بررسی آثار سرمایه اجتماعی درون و برون گروهی بر رشد اقتصادی استانهای ایران، دو فصلنامه علمی-پژوهشی جستارهای اقتصادی، سال سوم، شماره ششم، پاییز و زمستان ۱۳۸۵.  
-بورديو، پير (۱۳۸۴)، شکل‌های سرمایه، گردآورنده کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، انتشارات شیرازه، تهران.

-پاتنام، رابرت (۱۳۸۰)، دموکراسی و سنتهای مدنی، ترجمه محمدتقی دلفروز، انتشارات روزنامه سلام، تهران.  
-پاتنام، رابرت و... (۱۳۸۴) سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، گردآورنده کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، انتشارات شیرازه، تهران.

-علیوردی نیا، اکبر؛ شارع‌پور، محمود و مهدی ورمزیار(۱۳۸۷) سرمایه اجتماعی خانواده و بزهکاری، پژوهش زنان، دوره ۲، شماره ۶، ۱۳۲-۱۰۷.

-فداکار داورانی محمدمهدی، قنات و سرمایه اجتماعی، برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی زمستان ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۱، ۱۷۹-۱۴۹

-Akhavan, P. and Jafari, M, ۲۰۰۶, "Critical issues for knowledge management implementation at a national level", Vine: The Journal of Information and Knowledge Management Systems, Vol۳۶ No. ۱, pp. ۶۶-۵۲.

-Alavi, M. & Leidner, D.E. (۲۰۰۱). Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, ۲۵ (۱), ۳۶-۱۰۷.

--Baker WE. (۱۹۹۰), "Market networks and corporate behavior", Am. J. , Social, No: ۹۶, PP:۵۸۹-۶۲۵



- Danpoort, E & prosatt, B(۱۹۹۸),"the role of knowledge management in universities goals", (<http://www.kms.com>)
- Denison, Daniel. (۲۰۰۰). "Organization Culture: can it be a key lever for driving organizational change?" International institute for management development
- Evans, S and Dansereau, D (۱۹۹۱). Knowledge maps as tools for thinking and communication. In: R. Mulcahy, R. Short and J. Andrews, Editors, Enhancing Learning and Thinking, Praeger, New York, NY (۱۹۹۱), ۹۷-۱۲۰.
- Jung, D.I., Chow, C., Wu, A., ۲۰۰۳, "The Role of Transformational Leadership in Enhancing Organizational Innovation: Hypotheses and Some Preliminary findings", The Leadership Quarterly, Vol. ۱۴, No. ۵-۴, ۴۴-۵۲۵.
- Kang, I.; Park, Y. & Kim, Y. (۲۰۰۳).A framework for designing a workflow-based knowledge map. Business Process Management Journal, ۹ (۳), ۲۸۱-۲۹۴-
- Kawachi, I., Kenneedy, B.P., ۱۹۹۷, Health and social cohesion: why care about income inequality / British Medical Journal ۳۱۴, ۱۰۴۰-۱۰۳۷
- Lai M.F, Lee, G.G (۲۰۰۷). Relationships of organizational culture toward knowledge activities. Business Process Management Journal, ۱۳ (۲), ۳۲۲-۳۰۶.
- Madison,k R & G. Darton (۲۰۰۶). Information system in organization. Firth dition, London: champan & Hall press. P-P:۴۴-۳۶
- Marwick,(۲۰۰۵). knowledge management approach to knowledge management information ,P-P:۳
- Miller, J. (۲۰۰۵). Building a Knowledge Map: An Exploratory Study for the Solids Test Group of an Environmental Testing Laboratory. A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of the School of Communications and Information Systems in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctoral of Science In Information Systems and Communications Robert Morris University-
- Mumford, M.D., Licuanan, B., "Leading for Innovation: Conclusions, Issues and Directions", The Leadership Quarterly, Vol. ۱۵ No. ۱, ۲۰۰۴, pp. ۷۱-۱۶۳.
- Turner, Jonathan H.(۲۰۰۳) The Structure of Sociological Theory (۷th Ed.), University of California, Riverside, U.S.A: Wadsworth, a division of Thompson Learning Inc
- Wang ,Y.M.(۲۰۰۹), . Examining the dimensionality and measurement of userperceived knowledge and information quality in the KMS context. Journal of Information Science, ۳۵ (۱), ۱۰۹-۹۴
- Yang, Jie, ۲۰۰۴, Knowledge management opportunities for cycle time reduction, International Journal of Innovation and Learning, Vol ۱, ۱۹