

# نقش سرمایه اجتماعی در تسهیل اقدامات پلیس دانش بنیان

علی جوکار<sup>1</sup> و علیرضا مرادی صالح<sup>2</sup>

تاریخ دریافت: 91/11/15

تاریخ پذیرش: 92/2/4

از صفحه 57 تا 75

## چکیده

در عصر دانایی محوری، مدیریت دانش به مهم‌ترین وظیفه سازمان‌هایی تبدیل شده که به دنبال استفاده بهینه از این سرمایه ارزشمند و ناملموس هستند. اجرای موفقیت آمیز پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان به ایجاد زمینه‌ها و شرایط مناسب و تقویت کننده ای نیاز دارد. یکی از سازمان‌های مهم در عرصه زندگی امروزی سازمان‌های پلیس هستند. با توجه به نقش مهم این سازمان‌ها در جوامع امروزی ضروری است که عوامل مهم اثرگذار بر کارکرد آنها بررسی شوند. یکی از عواملی که می‌تواند نقش بسیار مؤثری در تسهیل انجام مؤثر اقدامات مدیریت دانش داشته باشد، زیرساخت انسانی-اجتماعی است. از این رو، در این مقاله نقش سرمایه اجتماعی در اقدامات پلیس دانش بنیان تشریح و بررسی می‌شود که این سرمایه سازمانی چگونه می‌تواند رفتارهای توانمندساز مدیریت دانش را در سازمان‌های انتظامی تقویت کنند. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه افسرانی که با اقدامات مدیریت دانش آشنا بودند تشکیل می‌دهند که به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه پرسش‌نامه محقق ساخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی با تأثیرگذاری بر ایجاد شرایط معادله و ترکیب، توسعه سرمایه اجتماعی را تسهیل می‌کند و بدین ترتیب خلق و تسهیم دانش را نیز تسهیل می‌کند. از این رو، سازمان‌های پلیسی می‌توانند با تقویت اعتماد، شبکه‌ها، هنجارهای سازنده، تعهدات دوجانبه بین اعضاء، شرایط لازم برای مدیریت دانش را بهینه سازی کنند.

## کلید واژه‌ها

مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی، خلق دانش و تسهیم دانش.

1- مربی و مدرس دانشگاه شهید ستاری (نویسنده مسئول) Alj\_26478@yahoo.com

2- کارشناسی ارشد رشته پدافند غیر عامل گرایش امنیت ملی، دانشگاه فارابی



## مقدمه

در عصر دانایی محوری، دانش به منبع راهبردی بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های پلیس تبدیل شده است (بارنی،<sup>1</sup> 1991). به باور نوناکا در شرایط ناپایدار امروز، تنها منبع قابل اتکا برای کسب مزیت رقابتی پایدار دانش است (منوریان و عسگری، 1383). از این‌رو، مدیریت دانش به یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان‌هایی تبدیل شده که تلاش می‌کنند از این سرمایه ارزشمند خود بیشترین بهره را ببرند (همان منبع). مدیریت دانش به دنبال ایجاد و توسعه دارایی‌های دانشی سازمان است و با شناسایی، خلق، کاربرد و تسهیم دانش مرتبط است (ساعدی و یزدانی، 1388). مدیریت دانش به تلاش‌هایی اشاره دارد که به‌طور نظام‌مند برای یافتن، خلق، قابل دسترس کردن، کاربرد و سرمایه‌های نامشهود سازمان، تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان انجام می‌شوند (رهنورد و محمدی، 1388). مدیریت دانش فرایندی پیچیده است که پیاده‌سازی آن در زمان کوتاهی انجام نمی‌شود. اجرا و کاربرد مؤثر مدیریت دانش به درکی دقیق و شفاف از عواملی نیاز دارد که بر فرایند مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند (همان منبع). هرچند این عوامل در ادبیات مدیریت دانش بیشتر به «توانمندساز» معروف‌اند، واژه‌های دیگری همچون «زیرساخت»، «شروط لازم»، «زمینه»، «عوامل تأثیرگذار» و «آمادگی» نیز برای توصیف آنها به کار می‌رود (شامی‌زنجان، 1388). زیرساخت‌های مدیریت دانش شامل اجزا و عواملی است که وجود آنها برای بهبود فعالیت‌های مدیریت دانش در سازمان ضروری است (رهنورد و محمدی، 1388). همه سازمان‌ها به‌خودی خود و به یک‌اندازه، برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش آمادگی ندارند (علوی و ایدنر<sup>2</sup>، 2001). بنابراین، کلید درک موفقیت و شکست مدیریت دانش در سازمان، شناخت و ایجاد شرایط و بستر مناسب برای اجرای مؤثر فرایندهای مدیریت دانش است (رهنورد و محمدی، 1388).

از آنجا که مدیریت دانش بیش از هر جنبه دیگری، ماهیتی انسانی دارد (عسگری،

1-Barney

2-Alavi and Leidner

(1390)، در این پژوهش از میان زیرساخت‌ها و توانمندسازهای گوناگون مدیریت دانش، به نقش حیاتی و تعیین‌کننده عوامل انسانی-اجتماعی در تسهیل اقدامات پلیس دانش بنیان پرداخته می‌شود و تلاش می‌شود تأثیر ویژگی‌های روابط میان‌فردی و میان‌گروهی در قالب مدل تأثیر عرصه سرمایه اجتماعی بر اقدامات پلیس دانش بنیان به گونه‌ای معتبر و قابل اتکا تشریح شود.

از این‌رو، مسئله‌ای که در اینجا اهمیت می‌یابد، این است که سرمایه اجتماعی چگونه و تا چه میزان می‌تواند اقدامات پلیس دانش بنیان را تسهیل کند و کدام یک از ابعاد آن در این رابطه تأثیر بیشتری دارند. بدین منظور در این پژوهش تأثیر چهار بُعد اصلی سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش بررسی می‌شوند. این ابعاد عبارت‌اند از؛ اعتماد، هنجارها، شبکه‌های ارتباطی و تعهدات و انتظارات. همچنین در مطالعات متعددی که در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف انجام شده «خلق دانش» و «تسهیم دانش» به‌عنوان دو فعالیت اصلی و کلیدی مدیریت دانش در نظر گرفته شده‌اند. از این‌رو، هدف اصلی در این پژوهش، شناسایی و تبیین نقش سرمایه اجتماعی و ابعاد آن در تسهیل اقدامات پلیس دانش بنیان است.

### چارچوب نظری پژوهش

**مدیریت دانش:** مدیریت دانش به فرایند نظام‌مند و منسجم هماهنگ‌سازی فعالیت‌های گسترده سازمان شامل کسب، خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و کاربرد دانش به‌وسیله افراد و گروه‌ها، جهت تحقق اهداف سازمانی اشاره دارد. تأثیر پروژه‌های مدیریت دانش بر موفقیت کلی سازمان به‌طور گسترده‌ای تأیید شده است (آدلر و کوان،<sup>1</sup> 2000). یکی از الزامات موفقیت مدیریت دانش، وجود شرایط و بستر مناسب است (ساعدی و یزدانی، 1388) که ماهیت روابط میان‌فردی بین اعضای سازمان در این زمینه نقش مهمی برعهده دارد (عسگری، 1390).

1- Adler and Kwon



**خلق دانش:** دانش در اصل از تجربه و مهارت کارکنان به دست می‌آید. دانش هنگامی خلق می‌شود که افراد شیوه جدیدی برای انجام کارها پیدا کنند یا دانش ماهوی را توسعه دهند (بوس،<sup>1</sup> 2004). خلق دانش حاصل تعاملات اجتماعی و همکاری‌های سازمانی است (علوی و لیدنر، 2001). نوناکا چهار مدل خلق دانش را توصیف می‌کند که از تعامل بین دانش ضمنی و آشکار در سطوح مختلف سازمان‌ها حاصل می‌شود؛ جامعه‌پذیری، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی (نوناکا و تاکیوچی،<sup>2</sup> 1995).

**جدول 1: انواع تعامل بین دانش ضمنی و صریح (نوناکا و تاکیوچی، 1995)**

به دانش صریح	به دانش ضمنی	
2- برونی‌سازی	1- جامعه‌پذیری	از دانش ضمنی
4- ترکیب‌سازی	3- درونی‌سازی	از دانش صریح

**تسهیم دانش:** هنگامی که دانش خلق شد، باید بین اعضای سازمان تسهیم شود، تا بتواند به عنوان مبنایی برای نوآوری و خلق دانش در آینده عمل کند. خلق و تسهیم دانش با هدف خلق دانش جدید از راه تشریک‌مساعی افراد و هم‌افزایی حاصل از ترکیب تجربیات و پیش‌زمینه‌های اعضای سازمان امکان‌پذیر است. برخی تسهیم دانش را به‌عنوان فرایند اشاعه دانش در سراسر سازمان تعریف کرده‌اند. این اشاعه می‌تواند بین افراد، گروه‌ها و سازمان‌هایی انجام شود که از هرگونه‌ای از کانال‌های ارتباطی استفاده می‌کنند (علوی و لیدنر، 2001). پژوهشگران دیگری نیز تسهیم دانش را با جریان دانش یکسان گرفته‌اند و جریان دانش را شامل پنج رکن اصلی می‌دانند؛ ارزش منبع دانش، تمایل منبع به تسهیم دانش، غنای رسانه‌ای کانال ارتباطی، تمایل گیرنده به دریافت دانش و توانایی جبران گیرنده (گوپتا و گوویندارجان<sup>3</sup>، 2000). داوِنپورت و پروساک<sup>4</sup> (1998) نیز تسهیم دانش را به‌عنوان تبادل دانش بین افراد و گروه‌ها می‌دانند.

1-Base

2-N, naka and Takeuchi

3-Gupta and Govindarajan

4-Davenport and Prusak

**عرصه سرمایه اجتماعی در پلیس دانش بنیان:** تعابیر و تفسیرهای بسیار گوناگونی از سرمایه اجتماعی وجود دارد که نشان‌دهنده ماهیت فازی و چندجنبه‌ای آن است. با وجود این، لازم است محدوده‌ای برای این تئوری ایجاد کرد تا به معنای روشنی از آن در جهت اهداف مدیریت دانش رسید (مانینگ<sup>1</sup>، 2009). سرمایه اجتماعی شامل ویژگی‌هایی از سازمان اجتماعی است (مانند هنجارها، اعتماد و شبکه‌ها) که همکاری و هماهنگی لازم برای کسب مزایای دوجانبه را تسهیل می‌کنند (تسلیمی و همکاران، 1387). برخلاف دیگر اشکال سرمایه، سرمایه اجتماعی در ساختار روابط بین افراد و گروه‌ها شکل می‌گیرد (کلمن،<sup>2</sup> 1990). در ادامه تشریح می‌شود که سرمایه اجتماعی شامل چه ابعاد و عواملی است.

ادبیاتی که در این زمینه وجود دارد، سرشار از دیدگاه‌هایی متفاوت است. با وجود تفاوت‌هایی که در این زمینه وجود دارد، بخش‌های قابل توجهی نیز با هم همپوشانی دارند. در این بخش ابعادی از سرمایه اجتماعی تشریح می‌شوند که با فعالیت پلیس دانش بنیان ارتباط بیشتری دارد:

**اعتماد:** اعتماد یعنی فرد تا چه میزان می‌تواند اطمینان داشته باشد که فرد یا گروهی دیگر عمل خاصی را انجام خواهد داد. فوکویاما (2001) نیز اعتماد را این‌گونه تعریف می‌کند؛ «فرد عضو یک اجتماعی انتظار دارند رفتارهای دیگر اعضا، قاعده‌مند، صادقانه، همکارانه و مبتنی بر هنجارهای مشترک متداول باشند.» (فوکویاما، 1995). اعتماد، حالتی روان‌شناختی در افراد است (لسر<sup>3</sup>، 2000). اعتماد همکاری را تسهیل می‌کند و هرچه میزان اعتماد در یک اجتماع بیشتر باشد، احتمال همکاری بیشتر خواهد بود و همکاری نیز اعتماد را پرورش خواهد داد (همان منبع).

**هنجارها:** هنجارهای اجتماعی مجموعه‌ای از رفتارهای پذیرفته شده را برای اعضای شبکه اجتماعی نهادینه می‌سازند. به بیان دیگر، هنجارهای اجتماعی مجموعه‌ای از باورهای مشترک را در بر می‌گیرند که به اعضا اجازه می‌دهند ایده‌های خود را بیان کنند و احساس

1-Manning  
2-Coleman  
3- Lesser



تجربه‌های یکسانی داشته باشند (ناهایپیت و گوشال<sup>1</sup>، 1998). هنجارهای اجتماعی در سازمان کنترل اجتماعی ایجاد می‌کنند. این هنجارها ماهیتی نامتقارن دارند، زیرا هنجارهایی که برخی رفتارها را تسهیل می‌کنند، رفتارهای دیگر را محدود می‌سازند (مانینگ، 2009). افراد، هنجارها را درونی می‌کنند و بنابراین در پیش‌بینی رفتار لازم است به درونی‌سازی هنجارها توجه کرد (کلمن، 1990).

**شبکه‌ها (کانال‌های اطلاعاتی):** سرمایه اجتماعی به روابط میان افراد و گروه‌ها (یعنی شبکه‌های اجتماعی) اشاره دارد. منظور از شبکه‌ها آن دسته از نظام‌های اجتماعی است که با کمک آنها تسهیم دانش امکان پذیر می‌شود. شبکه‌ها، هم تولیدکننده دانش اجتماعی و هم نتیجه آن به‌شمار می‌روند. در اینجا منظور از شبکه‌ها آن دسته از نظام‌های اجتماعی است که به‌طور واقعی دانش اجتماعی تولید می‌کنند. این شبکه‌ها به‌خودی‌خود دانش نیستند، بلکه الگوهای متمایزی از فعالیت اجتماعی‌اند که از راه آنها تسهیم دانش امکان پذیر می‌شود (مک‌الروی<sup>2</sup> و همکاران، 2006). بدین ترتیب، الگوهای ویژه‌ای از شبکه‌های اجتماعی نوآوری (خواه به‌صورت خودجوش به‌وجود آمده باشند یا سازماندهی شده) این امکان را فراهم می‌کنند که نظام‌های اجتماعی بتوانند مسائل را حل کنند، یاد بگیرند و انطباق یابند (مک‌الروی، 2003). سازمان‌هایی که تلاش می‌کنند چنین شبکه‌هایی را مدیریت کنند، می‌توانند انتظار بهره‌برداری از آن را داشته باشند.

**تعهدات و انتظارات:** این جنبه از سرمایه اجتماعی را می‌توان به‌عنوان تعاملاتی سازنده دانست که بین اعضای شبکه اجتماعی ایجاد می‌شوند و می‌توانند اعتماد و ارتباط متقابل (جبران) را تقویت کنند. وجود تعهدات و انتظارات در شبکه‌های اجتماعی موجب ایجاد اعتماد جمعی می‌شود (ناهایپیت و گوشال، 1998) و در این صورت اعضای گروه می‌توانند برای حل مسایل روزمره، همکاری و هماهنگی، بیشتر به هم تکیه کنند. با وجود اعتماد جمعی، اعضای گروه می‌توانند در انجام دادن انتظاراتی که از آنها می‌رود و تعهداتی که بر

1- Nahapiet. and Ghoshal

2- McElroy

عهده دارند، بیشتر به یکدیگر تکیه کنند. در این صورت، اعضای گروه تمایل بیشتری خواهند داشت تا برای گروهی کار کنند که می‌دانند این گروه در هنگام نیاز، تلاش آنها را جبران خواهد کرد (هافمن<sup>1</sup> و همکاران، 2005).

**احساس هویت:** هویت به این معناست که شخص، خودش را با فرد یا گروهی دیگر از افراد یکی بداند (ناهاییت و گوشال، 1998)، فرد ارزش‌ها و استانداردهای دیگر افراد یا گروه‌ها را به‌عنوان چارچوب مقایسه‌ای مرجع می‌داند. این هویت گروهی فرصت‌های ادراک شده برای تبادل اطلاعات را افزایش می‌دهد و میزان همکاری‌ها را زیاد می‌کند. در مقابل، نبود احساس هویت موانع مهمی در تسهیم اطلاعات، یادگیری و خلق دانش ایجاد می‌کند (لویکی و بانکر،<sup>2</sup> 1996).

**توسعه سرمایه اجتماعی در جهت اهداف پلیس دانش بنیان:** ارتباط بین مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی به‌وسیله اندیشمندان متعددی مورد بحث قرار گرفته است، از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد؛ لسر (2000)، هافمن و همکاران (2005)، مک‌الروی و همکاران (2006). سرمایه اجتماعی می‌تواند توانایی سازمان را در مدیریت دانش ارتقا دهد، زیرا ظرفیت انجام کار گروهی را ارتقا می‌دهد و اقدامات مدیریت دانش نیز تا حدود زیادی ماهیتی اجتماعی دارند (عسگری، 1390). از نگاه خلق دانش، سرمایه اجتماعی با تأثیرگذاری بر ایجاد شرایط مبادله و ترکیب، توسعه سرمایه فکری جمعی را تسهیل می‌کند (ناهاییت و گوشال، 1998). از آنجا که سرمایه فکری به ترکیب دانش و تجربه بخش‌های مختلف نیاز دارد، خلق سرمایه فکری با وجود سرمایه اجتماعی تسهیل می‌شود (هافمن و همکاران، 2005). همچنین سرمایه اجتماعی به توسعه شایستگی‌های محوری<sup>3</sup> (کوقوت و زاندر<sup>4</sup>، 1996) که برای خلق دانش ضروری است، کمک می‌کند.

1- Hoffman

2- Lewicki and Bunker

3- Core Competencies

4- Kogut and Zander

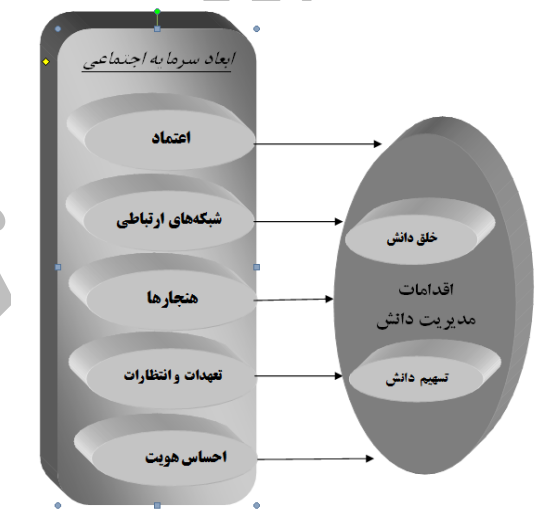


وجود سرمایه اجتماعی می‌تواند تسهیم دانش را نیز تسهیل کند، زیرا توانایی سازمان را در خلق ارزش از راه منابع موجود در سازمان افزایش می‌دهد (کوکوت و زاندر، 1993). همچنین سرمایه اجتماعی رفتارهای همکارانه را نیز تشویق می‌کند (کلمن، 1998).

در مجموع، سرمایه اجتماعی می‌تواند کل فرایند مدیریت دانش پلیس را ارتقا دهد، زیرا اقدامات جمعی را کارا تر می‌کند، چون می‌تواند جایگزین قراردادهای، مشوق‌ها و راهکارهای نظارتی رسمی شود که در نظام‌های دارای سرمایه اجتماعی کم، بین اعضای سازمان ضروری‌اند (فوکویاما<sup>1</sup>، 2001).

### مدل مفهومی تحقیق

در این پژوهش بر مبنای ادبیات بیان شده «خلق دانش» و «تسهیم دانش» به عنوان ابعاد مورد بررسی مدیریت دانش و متغیر وابسته پژوهش در نظر گرفته شده‌اند و ابعاد عرصه سرمایه اجتماعی نیز به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده‌اند. بر این اساس مدل مفهومی پژوهش را می‌توان به صورت نمودار شماره 1 ترسیم کرد.



نمودار 1: مدل مفهومی تحقیق

1- Fukuyama



## فرضیه‌های تحقیق

- 1- اعتماد بر تسهیل انجام اقدامات پلیس دانش بنیان تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- 2- هنجارها بر تسهیل انجام اقدامات پلیس دانش بنیان تأثیر مثبت و معناداری دارند.
- 3- شبکه‌های ارتباطی بر تسهیل انجام اقدامات پلیس دانش بنیان تأثیر مثبت و معناداری دارند.
- 4- تعهدات و انتظارات بر تسهیل انجام اقدامات پلیس دانش بنیان تأثیر مثبت و معناداری دارند.
- 5- احساس هویت بر تسهیل انجام اقدامات پلیس دانش بنیان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

## روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است؛ زیرا می‌توان از نتایج یافته‌های آن برای انجام اثربخش اقدامات پلیس دانش بنیان در سازمان پلیس استفاده کرد. از نظر روش‌های گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی به‌شمار می‌رود، زیرا تلاش می‌کند با استفاده از پرسش‌نامه، اطلاعات مورد نیاز را از وضع موجود نمونه آماری به‌دست آورد. همچنین از جنبه زمانی، مقطعی و از نگاه نوع داده‌ها، پژوهشی کمی است. برای آزمودن پایایی پرسش‌نامه نیز، نمونه اولیه‌ای شامل 30 پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده و با کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و به میزان 89 درصد به‌دست آمد. روایی پرسش‌نامه نیز با نظرسنجی از اساتید و صاحب‌نظران مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

## جامعه آماری

جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش، شامل همه فرماندهان، اساتید و کارشناسان نیروی پلیس بوده که از بین آنها تعداد 265 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شده است.

## یافته‌های تحقیق

در مدل معادلات ساختاری روابط موجود بین صفت‌های مکنون که بر اساس نظریه استخراج شده‌اند، با توجه به داده‌های گردآوری شده بررسی می‌شوند (کلانتری، 1388). در این مدل 26 متغیر آشکار و 6 متغیر مکنون وجود دارد، بدین منظور ابتدا با استفاده از مدل معناداری، معنادار بودن اثر هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات پلیس دانش‌بنیان بررسی می‌شود و سپس با استفاده از مدل استاندارد، میزان و چگونگی تأثیر هر یک از این ابعاد ارزیابی می‌شود.

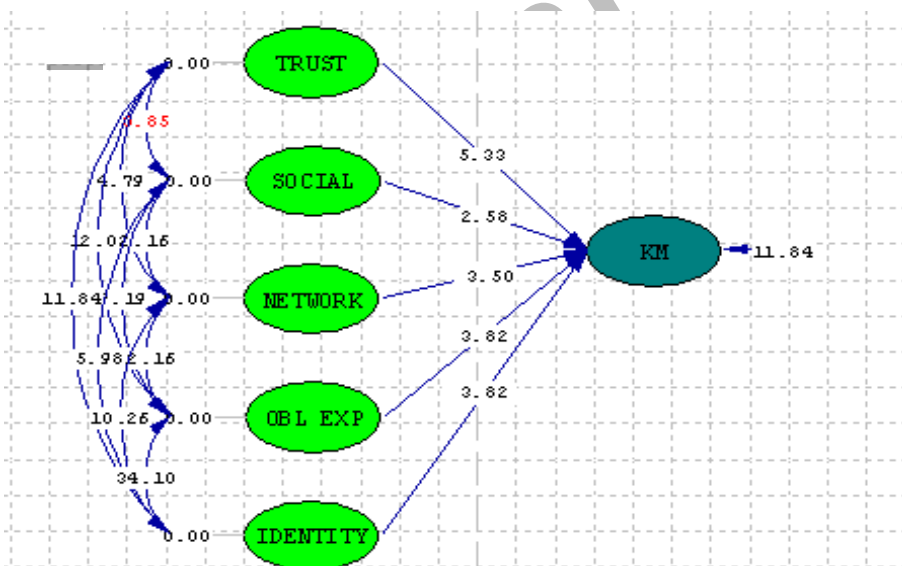
**تحلیل عاملی تأییدی:** برای بررسی ارتباط بین شاخص‌ها و مفاهیم مورد نظر از تحلیل عاملی تأییدی در دو مرحله استفاده شده است. در مرحله اول چگونگی و میزان رابطه بین شاخص‌های اندازه‌گیری هر یک از ابعاد (سؤال‌های پرسش‌نامه) و ابعاد مورد نظر بررسی شده است و در مرحله دوم، چگونگی و میزان رابطه بین هر یک از ابعاد و مفهوم اصلی مورد نظر بررسی شده است. به عبارت دیگر در مرحله اول بررسی می‌شود که هر یک از شاخص‌های به کار رفته در پرسش‌نامه تا چه حد می‌توانند بعد مورد نظر را تبیین کنند و در مرحله دوم بررسی می‌شود که هر یک از ابعاد در نظر گرفته شده برای هر مفهوم تا چه میزان با آن مفهوم رابطه دارد و می‌تواند آن را تبیین کند. در این مرحله، تحلیل عاملی برای هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش انجام شده است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی ابعاد سرمایه اجتماعی مدیریت دانش در جدول شماره 2 نشان داده شده است.

جدول 2: نتایج تحلیل عاملی ابعاد عوامل تشکیل دهنده مدل زیرساخت انسانی - اجتماعی مدیریت دانش

عامل	ابعاد	ضریب استاندارد	معناداری	نتیجه
سرمایه اجتماعی	هنجارها	0/90	9/67	تأیید
	شبکه‌ها	0/91	11/13	تأیید
	اعتماد	0/95	16/21	تأیید
	تعهدات و انتظارات	0/92	15/92	تأیید
	احساس هویت	0/93	13/21	تأیید
مدیریت دانش	خلق دانش	0/99	13/05	تأیید
	تسهیم دانش	0/94	12/18	تأیید

با توجه به نتایج ارایه شده در جدول شماره 2 معنادار بودن اثر همه ابعاد در نظر گرفته شده برای مفاهیم سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش تأیید شده است، زیرا مقدار آنها بین 1/96 و 1- قرار ندارد. یعنی این ابعاد می‌توانند مفاهیم مورد نظر (سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش) را به درستی تبیین کنند.

در این مرحله به بررسی چگونگی و میزان تأثیر هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش پرداخته می‌شود؛ بدین منظور، ابتدا با استفاده از مدل معناداری، معنادار بودن اثر هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات پلیس دانش بنیان بررسی شده و با استفاده از مدل استاندارد، میزان و چگونگی تأثیر هر یک از این ابعاد ارزیابی شده است. نمودار شماره 2 اثر ابعاد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش را در حالت معناداری و نمودار شماره 3 این اثر را در حالت استاندارد نشان می‌دهد.



Chi-Square=742.23, df=362, P-value=0.00000, RMSEA=0.046

نمودار 2: مدل اثر ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش

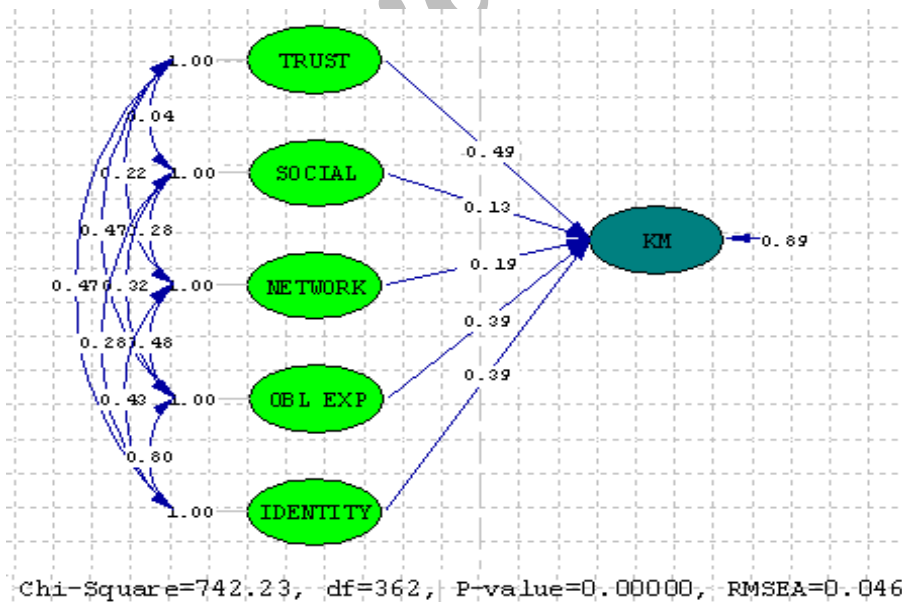
بر مبنای شاخص‌های ارائه شده در جدول شماره 3 می‌توان در مورد میزان تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش قضاوت کرد.



جدول 3: شاخص‌های برازش تأثیر عرصه سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش در سازمان‌های پلیس

نتیجه برازش	اعداد به- دست آمده	مقدار مجاز	شاخص‌ها
مناسب	2	$\chi^2 / df < 3$	نسبت کای دو به درجه آزادی
مناسب	0/000	$0/05 < \text{مقدار پی}$	مقدار پی (P-Value)
مناسب	0/046	$0/08 < \text{RMSEA}$ $0/05 < \text{RMSEA}$	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)
مناسب	0/91	بیشتر از 0/9	شاخص برازندگی (GFI)
مناسب	0/92	بیشتر از 0/9	شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI)
مناسب	0/95	بیشتر از 0/9	شاخص برازش مقایسه ای (CFI)

شاخص‌های ارائه شده و مقایسه آن با مقدار مطلوب برای یک مدل برازش یافته، نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. یعنی اثر ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش واقعی است و به صورت شانس نبوده است. در ادامه به بررسی میزان و چگونگی تأثیر هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش در قالب نمودار استاندارد پرداخته می‌شود.



نمودار 3: مدل اثر ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش در حالت استاندارد

مدل معناداری، معنادار بودن تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش را تأیید کرد. مدل استاندارد نیز میزان این تأثیر را نشان می‌دهد. نتایج حاصل از این دو مدل در جدول شماره 4 نشان داده شده است.

جدول 4: نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌ها

فرضیه	مسیر	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	نتیجه
1	اثر مثبت اعتماد بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش	0/49	7/98	تأیید
2	اثر مثبت هنجارها بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش	0/13	11/48	تأیید
3	اثر مثبت شبکه‌های ارتباطی بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش	0/19	13/36	تأیید
4	اثر مثبت تعهدات و انتظارات بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش	0/39	8/65	تأیید
5	اثر مثبت احساس هویت بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش	0/39	3/82	تأیید

الگوی کلی روابط بین متغیرها در مدل معادلات ساختاری با فرضیه‌های بیان شده سازگار بودند، هر 5 رابطه بررسی شده معنادار و مهم بوده‌اند. بر مبنای نتایج به دست آمده، تأثیر معنادار همه ابعاد بررسی شده سرمایه اجتماعی بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش تأیید شده است. میزان تأثیر ابعاد اعتماد، هنجارها، شبکه‌ها، تعهدات و انتظارات و احساس هویت، به ترتیب 0/49، 0/13، 0/19، 0/39 و 0/39 بوده است. این یافته با نتایج پژوهش‌های مانینگ (2009)، هافمن و همکاران (2005) و ناهاپیت و گوشال (1998) در این زمینه سازگار است. همچنین بر مبنای این یافته‌ها از میان ابعاد بررسی شده سرمایه اجتماعی، عامل اعتماد از بیشترین میزان اثر تعیین‌کنندگی بر تسهیل انجام اقدامات مدیریت دانش برخوردار بوده است (0/49).

مدیریت دانش، فرایندی انسانی است و انجام اثربخش اقدامات آن تا حدود زیادی به فراهم بودن پیش‌نیازهای نرم آن یعنی عوامل انسانی - اجتماعی بستگی دارد. این زیرساخت نرم می‌تواند رفتارها و نگرش‌هایی را تقویت کند که برای انجام اثربخش اقدامات مدیریت دانش دانش ضروری‌اند.

عرصه سرمایه اجتماعی می‌تواند توانایی سازمان پلیسی را در مدیریت دانش ارتقا دهد، سرمایه اجتماعی با تأثیرگذاری بر ایجاد شرایط مبادله و ترکیب، توسعه سرمایه فکری جمعی را تسهیل می‌کند و بدین ترتیب خلق و تسهیم دانش را نیز تسهیل می‌کند. از این رو، سازمان‌های پلیسی می‌توانند با تقویت اعتماد، شبکه‌ها، هنجارهای سازنده و تعهدات دوجانبه بین اعضا، شرایط لازم برای مدیریت دانش را بهینه‌سازی کنند.

اهمیت مقوله اعتماد در انجام اقدامات مدیریت دانش در این است که بسیاری از کارکنان، تسهیم دانش خود با دیگران را موجب ایجاد خطر برای خود می‌دانند، از این رو، تمایلی برای انجام این کار ندارند. وجود اعتماد در بین اعضای سازمان‌های پلیس باعث می‌شود، آنها به حسن‌نیت یکدیگر و سوء استفاده نکردن از دانش تسهیم شده اطمینان داشته باشند و راحت‌تر دانش و تجربه‌های خود را در اختیار دیگران قرار دهند. بدین ترتیب، میزان تسهیم دانش در سازمان افزایش می‌یابد و تسهیم دانش نیز خود اقدامی ضروری برای خلق دانش، به‌ویژه دانش ضمنی است.

هنجارهای حاکم بر سازمان تا حدود زیادی به رفتار افراد در سازمان شکل می‌دهد. تلاش افراد در راستای خلق و تسهیم دانش نیز از این قاعده مستثنا نیست. برخی هنجارهایی که می‌توانند انجام اقدامات مدیریت دانش در سازمان را تسهیل کنند، عبارت‌اند از؛ ارتباط صمیمانه بین همکاران و اعضای سازمان، روحیه کار گروهی و تیمی، تمایل به مشارکت، همکاری و مساعدت به یکدیگر، وجود روابط دوستانه و محبت‌آمیز، کمک به حل مشکلات یکدیگر.

شبکه‌های ارتباطی نیز در خلق و تسهیم دانش به‌وسیله اعضای سازمان نقش مهمی دارند. اقدامات مدیریت دانش اغلب در روابط میان‌فردی و گروهی معنا پیدا می‌کنند (به‌ویژه تسهیم دانش) یا تعاملات گروهی و میان‌فردی می‌تواند آنها را تقویت کند (مانند خلق دانش). از این‌رو، هرچه این تعاملات و روابط بین فردی قوی و مؤثرتر باشد، خلق و تسهیم دانش بیشتر و مؤثرتر انجام خواهد شد. این تعاملات تنها شامل روابط رسمی نیست و بخش بسیار مهمی از آن را تعاملات غیررسمی بین افراد در سازمان مانند؛ جلسات غیررسمی، نشست‌های دوستانه، تفریحات دسته‌جمعی، گفتگوهایی که در غذاخوری‌ها، بوفه‌ها و مکان‌های ورزشی انجام می‌شود، تشکیل می‌دهد. معاشرت‌های کاری چه به‌طور رسمی یا غیررسمی، راه بسیار مفید و مهمی برای تبادل دانش و تجربه و یادگیری متقابل افراد از یکدیگر است. این معاشرت‌ها به مرور زمان شکل می‌گیرند و تقویت می‌شوند، این روابط گروهی یادگیری جمعی افراد را تقویت می‌کنند و باعث می‌شوند افراد بتوانند از تجربیات مفید یکدیگر استفاده کنند.

اهمیت عامل تعهدات و انتظارات در تسهیل اقدامات مدیریت دانش به این دلیل است که انتقال دانش و تجربه در سازمان نوعی بده-بستان است. یعنی تسهیم دانش با دیگران با امید جبران آن انجام می‌شود، هرچه افراد در این همکاری‌ها صادقانه‌تر عمل کنند و به قول‌ها و تعهدات خود عمل کنند، میزان اعتماد بین آنها بیشتر می‌شود و تمایل آنها برای همکاری بیشتر با هم، افزایش می‌یابد. درحالی‌که رفتارهای فرصت‌طلبانه، تکروری‌ها و بدقولی‌ها به این اعتماد آسیب می‌رساند.

احساس هویت فرد نسبت به گروه یا سازمانی که در آن کار می‌کند، او را نسبت به موفقیت و عملکرد گروهی حساس می‌سازد. هنگامی که فرد موفقیت گروه را موفقیت خود بداند برای پیشرفت آن از راه‌های اخلاقانه تلاش خواهد کرد و از آمادگی لازم برای تسهیم دانش خود با دیگران نیز برخوردار خواهد بود.

در مجموع، ایجاد زیرساخت انسانی-اجتماعی مدیریت دانش نیازمند این است که سازمان، روابطی مبتنی بر اعتماد، تعهد، همکاری و هنجارهای سازنده بین افراد ایجاد کند.



## پیشنهادها

این ایده که عرصه سرمایه اجتماعی نقش تعیین کننده‌ای در ظرفیت سازمان برای مدیریت دانش دارد، نتایجی کاربردی برای سازمان‌های پلیسی دانش بنیانی دارد که تلاش می‌کنند توانایی خود را در مدیریت دانش بهبود بخشند. سازمان‌های پلیسی که از سطح زیادی از سرمایه اجتماعی برخوردارند، نسبت به سازمان‌های دارای سطوح پایین سرمایه اجتماعی از توانمندی‌های بیشتری برای مدیریت دانش برخوردارند. این موضوع که سرمایه اجتماعی می‌تواند به مدیریت مؤثرتر دانش کمک کند، گرفتن تصمیم‌هایی در مورد حمایت از توسعه سرمایه اجتماعی را ضروری‌تر می‌کند. برخی از اقداماتی که مدیران سازمان‌های پلیسی می‌توانند برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان خود انجام دهند، عبارت‌اند از:

- **پیشنهادهای مؤثر برای تقویت اعتماد در بین اعضای سازمان:** توسعه روابط دوستانه و تشویق کارکنان برای کمک به حل مشکلات یکدیگر، تشویق رفتارهای صادقانه و تاکید بر عمل کردن به قول‌ها و تعهدات، توجه بیشتر به شایسته‌سالاری در سازمان، برخورد با رفتارهای سیاسی مخرب در سازمان و مدیریت مؤثر تعارضات سازمانی.
- **پیشنهادهای مؤثر برای تقویت هنجارهای تسهیل‌گر اقدامات مدیریت دانش در بین اعضای سازمان:** گسترش روابط دوستانه و تعاملات غیررسمی بین کارکنان، تشویق کارکنان به همکاری و مساعدت با یکدیگر، تقویت احساس تعهد نسبت به سازمان و همکاران، تاکید بر شایستگی و کفایت در انتصاب‌ها و ارتقاها، تشویق کارکنان به حفظ روابط خود با دیگران، تشویق کار گروهی و روابط مبتنی بر اعتماد.
- **پیشنهادهای مؤثر برای تقویت شبکه‌های ارتباطی در بین اعضای سازمان:** گسترش تعاملات بین‌فردی، ایجاد امکان تعامل مستقیم بین افراد و واحدهای هم‌سطح، اهمیت دادن به نقش تعاملات غیررسمی و روابط دوستانه و محبت‌آمیز کارکنان، برگزاری جلسات هم‌فکری و آموزش مهارت‌های ارتباطی به کارکنان.



- پیشنهادهای مؤثر برای تقویت تعهدات و انتظارات در بین اعضای سازمان: تشویق کارکنان برای کمک به حل مشکلات یکدیگر و احساس مسئولیت در مقابل همکاران، توسعه فرهنگ همکاری و مساعدت متقابل، تشویق کارکنان به تبادل دانش و تجارب خود با یکدیگر و یادگیری متقابل، تقویت حس اعتماد بین کارکنان، کار گروهی و ارزیابی‌های عملکرد جمعی.

Archive of SID



## منابع

- تسلیمی، محمدسعید؛ آشنا، مصطفی و عسگری، ناصر (1387). سرمایه اجتماعی، سرمایه‌ای نو در عصر ارتباطات. فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره 37.
- رهنورد، فرج اله؛ محمدی، اصغر (1388). شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران. فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره 1، شماره 3، از صفحه 37 تا 52.
- ساعدی، مهدی؛ یزدانی، حمیدرضا (1388). ارائه مدلی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش مبتنی بر یادگیری سازمانی در ایران خودرو. فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره 1، شماره 2، از صفحه 67 تا 84.
- شامی زنجانی، مهدی (1388). شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مدیریت پروژه‌ها. رساله دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- عسگری، ناصر (1390). آرایه مدلی از تأثیر عوامل انسانی-اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش. رساله دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- قلیچ لی، بهروز؛ مشبکی، اصغر (1385). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان، فصلنامه دانش مدیریت، سال 19، شماره 75، از صفحه 125 تا 147.
- کلانتری، خلیل، (1388). مدل معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی. انتشارات مهندسين مشاور طرح و منظر.
- منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر (1386). ابعاد ساختاری و محتوایی سازمان‌های دانش محور. اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران: بی نا.
- منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر (1383). سازمان در عصر صنعت، اطلاعات و دانایی. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- Adler, P. and Kwon, S. (2000), "Social capital: the good, the bad and the ugly", in Lesser, E. L. (Ed. ), Knowledge and Social Capital, Butterworth-Heinemann, Boston, MA, pp. 3-16 (paper originally submitted to the OMT division of the Academy of Management, 1999).
- Alavi, M. , and Leidner, D. E. (2001),"Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues," MIS Quarterly (25:1,) pp. 107-136.

- Barney, J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive dvantage," *Journal of Management*, (17:1), 1991, pp. 99-120
- Bose, R. (2004), "Knowledge management metrics", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 104 No. 6, pp. 457-68.
- Coleman, J. S. (1990), *Foundations of Social Theory*, Belknap Press, Cambridge, MA.
- Davenport, T. H. , and Prusak, L. "Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know," Harvard Business School Press, Boston, 1998.
- Fukuyama, F. (2001), "Social capital, civil society and development", *ThirdWorld Quarterly*, Vol. 22 No. 1, pp. 7-20.
- Gupta, A. K. & Govindarajan, V. (2000). "Knowledge Management's Social Dimension: Lessons from Nucor Steel," *Sloan Management Review* (42:1), pp. 71-80.
- Hoffman, J. J. , Hoelscher, M. L. and Sherif, K. (2005), "Social capital, knowledge management, and sustained superior performance", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 93-100.
- Kogut, B. and Zander, U. (1996), "What do firms do? Coordination, identity, and learning", *Organization Science*, Vol. 7. No. 5, pp. 502-18.
- Lesser, E. L. (2000), "Leveraging social capital in organizations", in Lesser, E. L. (Ed. ), *Knowledge and Social Capital: Foundations and Applications*, Butterworth-Heinemann, Burlington, MA, pp. 3-16.
- Lewicki, R. J. and Bunker, B. B. (1996), "Developing and maintaining trust in work relationships", in Kramer, R. M. and Tyler, T. M. (Eds), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 114-39.
- Manning, P. (2009), "Explaining and developing social capital for knowledge management purposes", *Journal of Knowledge Management*, VOL14 NO. 1, pp 83-99.
- McElroy, M. W. (2003), *The New Knowledge Management: Complexity, Learning, and Sustainable Innovation*, Butterworth-Heinemann, Burlington, MA.
- McElroy, M. W. , Jorna, R. J. , and Engelen, J. (2006), Rethinking social capital theory: a knowledge management perspective, *Journal of Knowledge Management*, VOL. 10 NO. 5 2006, pp. 124-136.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998), "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 242-66.
- Nonaka, I. , & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: How Japanese 218 companies create dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.