



تعیین نقش تعدیلگر سرمایه اجتماعی در تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی

مسعود احمدی

استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.
m.ahmadi4502@gmail.com

سیده سارا اسدی اوجائی

دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت بازرگانی - بازاریابی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.
saraasadi135@gmail.com

1

چکیده

هدف از نگارش پژوهش حاضر، تعیین نقش تعدیلگر سرمایه اجتماعی در تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی می‌باشد. تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی محسوب می‌شود. ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه بوده که برای تدوین آن، از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شد. برای سنجش مدیریت دانش از ابعاد جامعه‌پذیری، درونی‌سازی، برونی‌سازی و ترکیب دانش، برای سنجش سرمایه اجتماعی از ابعاد ساختاری، شناختی و ارتباطی و برای سنجش بهره‌وری منابع انسانی نیز از ابعاد توانایی، وضوح، کمک، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط استفاده شد. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل 315 نفر از کارکنان اداره مرکزی بانک ملت می‌باشند که با بهره‌گیری از فرمول حجم نمونه کوکران، 174 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری نیز، تصادفی ساده بود. نتایج حاصل از بکارگیری مدلسازی معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزار لیزرل بیانگر آن بود که مدیریت دانش و ابعاد آن، تاثیر معناداری بر بهره‌وری منابع انسانی داشته و سرمایه اجتماعی نیز تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی را تعدیل می‌کند.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، بهره‌وری منابع انسانی



مقدمه

دنیای متغیر امروز ایجاب می کند که سازمان ها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند، یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان ها را در تامین این اهداف یاری دهد مدیریت دانش است. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان ها کمک می کند اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت های چون حل مشکلات، آموختن پویا و تصمیم گیری ضروری است (فراریس^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

مدیریت دانش می تواند گستره ای از ویژگی های عملکرد سازمانی را با قادر ساختن سازمان به «عملکرد هوشمندانه تر» بهبود بخشد (حسینی، ۱۳۸۵).

با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی های آن در حیطه عملکرد سازمان ها می توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمان ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. بخصوص اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه معاصر به دقت مورد ارزیابی واقع شود. این نتیجه مهم حاصل می شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه ای اطلاعاتی است که در آن بتدریج فناوری های نیروافزا جای خود را به فناوری های دانش افزا می دهند و در محیط پویا و پیچیده امروزی برای سازمان ها ضروری است که بطور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتباربخشی و کاربرد، در محصولات و خدمات خود بکار گیرند (مارتینز-کونسا^۲، ۲۰۱۷).

2

بنابراین مدیریت سازمان ها باید با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیمات معقول تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. از این رو مدیریت دانش مقوله ای مهمتر از خود دانش محسوب می شود که در سازمان ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت های فردی و گروهی تبیین و روشن نماید. از این رو، سازمان ها باید محیطی برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضا بوجود آورده و افراد را، در جهت با مفهوم کردن تعاملاتشان، آموزش دهند. تنها با بررسی، تغییر و ایجاد یک فرهنگ سازمانی مناسب و انعطاف پذیر است که می توان به تدریج الگوی تعامل بین افراد را در سازمان تغییر داد و از مدیریت دانش بعنوان یک مزیت رقابتی بهره گرفت (اخوان، ۱۳۹۱).

بانک ملت، بانکی دانش بنیان تلقی شده که اهمیت زیادی برای دانش کارکنان خود و یادگیری سازمان قائل می باشد و توجه به رشد و پیشرفت کارکنان، در دستور مدیران این سازمان قرار دارد. اما در سال های اخیر، متأسفانه نتوانسته است بهره وری بالای خود در سال های گذشته را تکرار نماید. مدیران این سازمان بر این باورند که پیاده سازی مدیریت دانش و همچنین مشارکت و همکاری کارکنان، اعتماد آنان به یکدیگر و مدیران در کنار پاسخگویی و رعایت الاقیان می تواند به بهبود بهره وری منابع انسانی منجر شود. نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی بیانگر روند نزولی آن، طی سالیان اخیر بوده است. بنابراین مدیران این سازمان تصمیم به پیاده سازی مدیریت دانش در کلیه سطوح سازمانی گرفته اند. بنابراین، سؤال اصلی پژوهش را می توان به این صورت مطرح ساخت:

آیا سرمایه اجتماعی تاثیر مدیریت دانش بر بهره وری منابع انسانی در اداره مرکزی بانک ملت را تعدیل می کند ؟

مدیریت دانش

با توجه به اهمیت دانش در حیطه عملکرد سازمان ها می توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمان ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. امروزه کارکنان هوشمند و با دانش به عنوان مهمترین سرمایه های یک

1 . Ferraris

2 . Martinez- Conesa



دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریتی و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

سازمان با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرایندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌کنند. کسب دانش به عنوان یکی از فاکتورهای اصلی مزیت رقابتی بنگاه‌های بزرگ و کوچک صنعتی و خدماتی شناخته می‌شود (گرانٹ، ۲۰۱۶).

در مورد مفهوم مدیریت دانش، تعاریف متعددی از سوی صاحب‌نظران و محققان مختلف ارائه شده است؛ واعظی و مسلمی (۱۳۸۸) مدیریت دانش را فرآیندی می‌دانند که سازمان‌ها به واسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و همچنین قادر خواهند بود دانش کسب شده را به گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌گیری‌های خود به کار گیرند. در تعریف دیگری، ابوالقاسمی و همکاران (۱۳۹۰) مدیریت دانش را به عنوان مجموعه فرآیندهایی در نظر می‌گیرند که از دانش به منزله یک عامل کلیدی برای ایجاد ارزش استفاده می‌کنند. به طور کلی، بسیاری از محققان بر روی این موضوع توافق دارند که مدیریت دانش مراحل نظام‌مندی است که دانش مورد نیاز برای موفقیت یک سازمان را از طریق خلق، سازماندهی، ذخیره‌سازی، تسهیم و بهره‌برداری از دانش فراهم می‌سازد. در مورد ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت دانش دیدگاه‌های گوناگونی ارائه شده (ابطحی و آغاز، ۱۳۸۷) که در این تحقیق از نظریه بهات^۲ (۲۰۰۱) استفاده شده است. بر اساس این نظریه، مهمترین مؤلفه‌های مدیریت دانش شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش می‌باشند؛ در این خصوص، خلق دانش به عنوان توانایی سازمان برای ایجاد و اشاعه دانش جدید در تمامی سطوح سازمانی و تجلی دانش در دستاوردهای سازمان در نظر گرفته می‌شود (یانگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). کسب دانش، به معنای به دست آوردن دانش جدید از منابع مختلف به ویژه شرکای خارجی بوده و در بسیاری از سازمان‌ها به مثابه یک اهرم رقابتی به شمار می‌رود (لین^۴، ۲۰۰۷). ثبت دانش، دربرگیرنده مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور ثبت و مستندسازی دانش موجود در سازمان صورت می‌پذیرد (یانگ، ۲۰۱۰). انتقال دانش به تبادل دانش، مهارت‌ها و تجارب کارکنان در تمامی واحدها و بخش‌های مختلف سازمانی اشاره دارد. در نهایت، کاربرد دانش که به طور ساده به عنوان استفاده از دانش در راستای دستیابی به اهداف سازمانی تعریف می‌شود (لین، ۲۰۰۷).

سرمایه اجتماعی

مفهوم سرمایه اجتماعی در سال‌های اخیر در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی، اقتصاد و اخیراً در علوم سیاسی مطرح شده است. سرمایه‌اجتماعی عبارت است از ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی‌ای که می‌توانند حس همکاری و اطمینان را در میان افراد یک جامعه پدید آورند (چراغلی، ۱۳۹۶).

در این میان نباید از نقش نهادهای مدنی و دمکراتیک و نیز نقش دولت در گشودن چنین فضاهاهایی غافل شد. به هر روی، امروز بر جامعه‌شناسان ثابت شده که یکی از ابعاد مهم هر توسعه‌ای توجه به سرمایه‌های اجتماعی است. از این رو سرمایه‌اجتماعی، یکی از مهمترین شاخصه‌های رشد و توسعه هر جامعه‌ای به شمار می‌آید. مطلب حاضر در چند بخش به بحث درباره سرمایه اجتماعی می‌پردازد (چراغلی، ۱۳۹۶).

انسان به طور ذاتی در تعامل با دیگران نیازهای خود را برطرف ساخته و گذران امور می‌کند. اثرات این کنش‌های متقابل در نقش آنها تا حدی است که حذف آن، زندگی را غیر ممکن می‌سازد. اما در این میان دانشمندان علوم اجتماعی با نگرشی کنجکاوانه

1 . Grant

2 . Bhatt

3 . Yang

4 . Lin



در جوامع به شناسایی این کنش ها پرداخته و به مجموع عواملی پی برده اند که آن را سرمایه اجتماعی نامیده اند (باتیسیچ و تایمون^۱، ۲۰۱۷).

مفهوم سرمایه اجتماعی در برگزیده مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و همیاری میان اعضای یک گروه یا یک جامعه است که نظام هدفمندی را شکل می دهند و آنها را در جهت دستیابی به هدفهای ارزشمند هدایت می کند (باتیسیچ و تایمون، ۲۰۱۷). از این رو شناخت عوامل موثر در تقویت یا تضعیف سرمایه اجتماعی می تواند در گسترش ابعاد سرمایه اجتماعی کمک کرده و موجب افزایش عملکرد اجتماعی و اقتصادی افراد در جوامع شود. مفهوم سرمایه اجتماعی که صبغه جامعه شناسانه دارد، بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند (استرومگرن^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهمتر از سرمایه فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می کند و شبکه های روابط جمعی و گروهی انسجام بخش میان انسان ها و سازمان هاست. از این رو در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثربخشی خود را از دست می دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ناهموار و دشوار می شود (استرومگرن و همکاران، ۲۰۱۷).

در دیدگاه های سنتی مدیریت توسعه، سرمایه های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند اما در عصر حاضر برای توسعه بیشتر از آنچه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشیم به سرمایه اجتماعی نیازمندیم زیرا بدون این سرمایه، استفاده از دیگر سرمایه ها به طور بهینه انجام نخواهد شد. در جامعه ای که فاقد سرمایه اجتماعی کافی است سایر سرمایه ها ابتر می ماند و تلف می شوند (مینباوا و ناوربرگ^۳، ۲۰۱۶). از این رو موضوع سرمایه اجتماعی به عنوان یک اصل اساسی برای نیل به توسعه پایدار محسوب شده و حکومت ها و دولتمردانی موفق قلمداد می شوند که بتوانند با اتخاذ سیاست های لازم و ارائه راهکارهای مناسب در ارتباط با جامعه به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتر نائل شوند (ون دیک^۴، ۲۰۱۶).

بهره وری منابع انسانی

بهره وری منابع انسانی به مفهوم استفاده مفید، موثر و کارآمد از بهترین عامل یعنی نیروی انسانی است و با توجه به گسترش این عوامل - به دلیل پیچیدگی شخصیت انسان - ابتدا عمده ترین عوامل را از لحاظ سازمان بین المللی کار و از دیدگاه صاحب نظران علوم رفتاری و مدیریت رفتار سازمانی بیان کرده و در مورد سایر عوامل، فقط به ذکر آنها بطور فهرست وار اکتفا می شود و در جای خود بصورت مشروح، بعنوان عوامل موثر بر بهره وری منابع انسانی توضیح داده می شود (حسینی، ۱۳۹۰). منابع انسانی و مدیریت نیروی انسانی در سازمان ها بعنوان کاتالیزور و تسریع کننده افزایش بهره وری در سازمان عمل می کنند. از این رو باید برای افزایش بهره وری راهبردهای مناسبی را در نظر بگیرند. اصولاً اهمیت بحث از اینجاست که انسانی با سایر عوامل سازمانی قابل مقایسه نیست. برای مثال، در یک محیط فیزیکی و صنعتی، کارایی و راندمان که حاصل نسبت ظرفیت فعلی به ظرفیت رسمی است تقریباً هرگز به یک نمی رسد و همواره کوچکتر از یک است. لکن در مورد انسان (سیستم باز) بواسطه انگیزش و رهبری صحیح می تواند از یک بزرگتر باشد. بهره وری مترادف با کیفیت منابع انسانی است و راجع به افرادی با

1 . Batisic and Tymon

2 . Stromgren

3 . Minbaeva and Navrbjerg

4 . Van Dijk



مهارت های خود روحیه گروهی، کارایی، خلاقیت، نوآوری، غرور کاری و مشتری گرایی را برای سازمان به ارمغان می آورند، صحبت می کند (اقبال پور، 1395).

تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی

آنچه مسلم است نحوه استفاده مدیریت دانش می تواند در بهره‌وری کارکنان نقش بسزایی داشته باشد بنابراین برای پیشبرد اهداف پیشنهاد می شود دانش در دسترس هر کسی در سازمان قرار گیرد تا در هر زمان و مکانی که نیاز دارد آن را مورد استفاده قرار دهد همچنین دانش باید در سازمان بطور کامل شناسائی و ذخیره گردد تا از تمام تجارب و دانش سازمان استفاده بهینه نمود باید توجه داشت که اشتراک دانش بین کارکنان سازمان مستلزم فرهنگ قوی، اعتماد، شفافیت در تمام سازمان است بنابراین جهت انتقال دانش در سازمان باید شبکه ای از متخصصین وجود داشته باشد تا دانش بین آنها تسهیل شود شامل (کمیته علمی- انجمن های عملیاتی سیستم های دانش- و مراکز دانش) و در آخر استفاده عاقلانه از فناوری اطلاعات و ایجاد نمایشگاه های دانش که هر کدام از اینها به نوبه خود می تواند باعث افزایش انگیزه و افزایش خلاقیت و نوآوری کارکنان، افزایش ماندگاری کارکنان در سازمان، رفتار اجتماعی فعال و غیره را در بر خواهد داشت (میرزایی، 1396).

مدیریت دانش مجموعه ای از فعالیت ها است که به شرکت کمک کرده تا دانش را از داخل و خارج سازمان بدست آورد. مدیریت دانش به فرآیند تسخیر تخصص های جمعی و بکار گیری هوشمندی در سازمان و استفاده از آن ها برای پرورش نوآوری از طریق یادگیری سازمانی مستمر اشاره دارد (وو و لی، 2011).

در حال حاضر مدیریت دانش نقش اساسی و مهمی در تامین پیشرفت و ارتقا سازمان ها ایفا می کند. از طرف دیگر جهت افزایش آگاهی و داشتن دانش مدیران و سایر ذینفعان در سازمان ها و سایر موسسات، بررسی و تحقیقاتی پیرامون مدیریت دانش که یکی از بحث های اصلی مدیران است، بسیار مهم و ضروری می باشد (احمدپور، 1392).

تاثیر سرمایه اجتماعی در تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی

انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان ها به افرادی بستگی دارد که این اطلاعات را تسهیل کرده و سرعت بخشند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط میان افراد یا مانع آن باشد بر تعاملات اطلاعاتی افراد نیز تاثیر خاصی خواهد داشت، به همین دلیل اهمیت ارتباطات و تعاملات مبتنی بر اعتماد میان افراد در سازمان ها بر گسترش و کاربرد دانش مورد تاکید قرار گرفته است. چنانچه سازمانی بتواند هرچه بیشتر تعاملات اثربخش را در میان کارکنان خویش، در داخل گروه های کاری و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بهتر می تواند نسبت به اثربخشی تبادلات اطلاعاتی میان افراد خویش و در نتیجه مدیریت اثربخش دانش سازمانی اطمینان حاصل کند (بهاث، 2001).

بالاترین سطح از توسعه دانش محور، توسعه دانش محور مبتنی بر توسعه سرمایه های اجتماعی است. استراتژی مورد توجه در این سطح، استراتژی توسعه بر مبنای شناخت و توسعه سرمایه های اجتماعی است. همانطور که ذکر شد در این سطح، بهبود شرایط انسان ها، بعد ارزشی و سرمایه های اجتماعی دانش، بعد ابزاری آن را تشکیل می دهند. این نوع از توسعه، بر سیستم های با ارزش پایه دانش تاکید می ورزد. این سیستم ها سازمان های مشارکتی انسانی هستند که توسعه پایدار را با تکیه بر ارزش های ناملموس دانش تعقیب می نمایند. بدین ترتیب در این مرحله ابعاد دیگر توسعه علاوه بر مسائل اقتصادی بیشتر مورد توجه قرار می گیرند.

1 . Wu and Lee

2 . Bhatt



سرمایه اجتماعی منبع اجتماعی مشترکی است که بواسطه تعامل مستمر بنا شده بر اعتماد و فهم مشترک منجر به تسهیل تبادل اطلاعات، به اشتراک گذاری دانش و خلق دانش می گردد (فریدی، ۱۳۹۳).

سرمایه اجتماعی با تاکید بر تبادل و ترکیب دانش به تسهیل و توسعه سرمایه فکری جمعی کمک می کند. با وجود سرمایه اجتماعی می توان کسب، کدگذاری^۱ و انتقال دانش را توسعه داد. سرمایه اجتماعی با کاهش هزینه تراکنش ها منجر به کارا تر شدن فرآیندهای مدیریت دانش می شود و سازمان های دارای سطوح بالای سرمایه اجتماعی دارای قابلیت های مدیریت دانش بالاتری نسبت به سازمان های با سطوح سرمایه اجتماعی پایین تر هستند (هافمن^۲ و همکاران، ۲۰۰۵).

بررسی مبانی نظری حول مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی بیانگر این است که توسعه سرمایه اجتماعی می تواند موفقیت مدیریت دانش را تسهیل کند و در واقع یکی از عوامل اساسی موفقیت آن به شمار می رود. سرمایه اجتماعی می تواند از طریق اعتماد سازمانی و وجود هنجارهای مشترک به بهبود پیاده سازی مدیریت دانش در سطح سازمانی کمک کند (خسروانی دهکردی، ۱۳۸۷).

این موضوع شاید از راه ایجاد اعتماد، روابط و هدف های مشترک مورد تشویق قرار گیرد. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، عامل بسیار مهم سطح و کیفیت تعاملات در محیط کاری است؛ تا آنجا که کارکنان، همکاران و مدیران از یکدیگر بیاموزند و احساس کنند حق نوآور بودن را دارند. و این تا آنجاست که کارکنان احساس کنند، بخشی از یک تیم هستند. تأثیر چنین موضوعی در سازمان در اصطلاح کارایی نهفته است. تکنیک های جدید به سرعت منتشر می شوند، ایده ها و فعالیت های سودمند درک شده و به سرعت مورد قبول واقع می شوند و نوآوری توسعه پیدا می کند. پژوهش های تجربی نشان داده است که تعاملات غیررسمی که در بین کارکنان یک سازمان گسترش می یابد، انتشار اطلاعات را بهبود بخشیده، ایجاد خزان دانش را که به پیدایی دارایی برای فرآیندهای تولیدی یاری می رساند، تقویت می کنند. این چنین گنجینه هایی رابطه ای بوده و فقط تا زمانی وجود دارند که میان همه کارکنان به اشتراک باشد (بختیاری، ۱۳۹۳).

سرمایه اجتماعی می تواند مزایای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به دنبال داشته باشد و این به دلیل رابطه اعتماد و همکاری متقابل با کارایی است. به نظر می رسد توافق زیادی در مورد مکانیزم هایی که از راه آنها سرمایه اجتماعی می تواند تأثیر مثبتی بر عملکرد اقتصادی داشته باشد، وجود دارد. مهمترین این مکانیزم ها عبارتند از:

هزینه های پایین تر تبادلات،

نرخ پایین تر جابه جایی افراد،

ریسک پذیری،

بهبود کیفیت ستاده ها.

هزینه های پایین تر تبادلات: این موضوع مربوط به این مشکل کلاسیک است که نمی توان به آسانی، تلاش ها و فعالیت های کارکنان را تحت نظارت قرار داد و ارتباط دادن بین بازده کاری افراد و دستمزد آنها غیرممکن است. در این شرایط کارکنان انگیزه کمی برای استفاده از تمام توانشان دارند. بنابراین شرکتها مجبورند منابعی را برای نظارت بر کار افراد به کارگیرند و یا زبان بیشتری برای عدم استفاده از این نظارتها بینند. در این رابطه سرمایه اجتماعی می تواند با ایجاد تعهد بیشتر، هزینه های یاد شده را به وسیله افزایش اعتماد، کاهش دهد (نظری، ۱۳۸۸).

1 . Codifying

2 . Hoffman

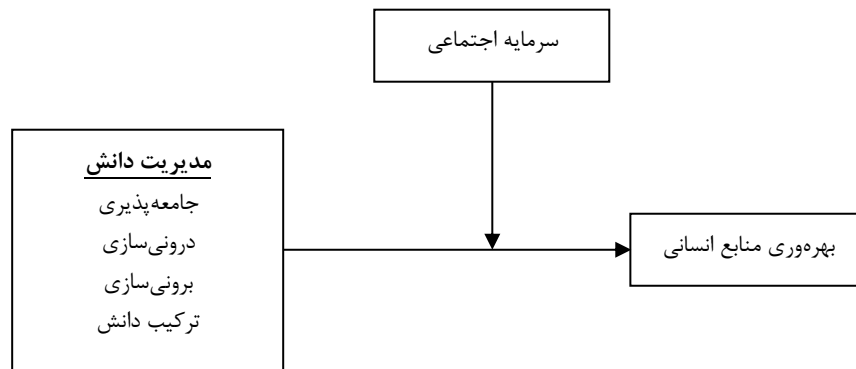


نرخ پایین تر جابه جایی افراد: اگر کارکنان احساس کنند که کارفرمایان با آنها رفتار خوبی دارند، آنها نیز احتمالاً با رفتار منطقی، همان گونه رفتار خواهند کرد (مثلاً اگر این به عنوان سطح بالای حمایت سازمانی در نظر گرفته شود). بنابراین مهمترین نتیجه این مسئله برای کارکنان، کاهش جابه جایی ها و غیبت های شغلی است (قاضی فر و همکاران، 1392).
ریسک پذیری: تجربه ریسک پذیری و رفتار کارآفرینانه به وسیله روابط مستحکم در یک سازمان یا بین سازمان های مختلف، تشویق می شود. در اصطلاح سرمایه اجتماعی، این مربوط به گستره ای است که در آن کارکنان احساس می کنند برای کارفرمایان و همکاران خود با ارزش هستند و رفاه آنها برای سازمان مهم است (قنبری و همکاران، 1394).
بهبود کیفیت ستاده ها: نتیجه تسهیل دانش، بهبود همکاری تیمی و تعهد سازمانی، احتمالاً کیفیت بالاتر محصولات خواهد بود که سرمایه اجتماعی این موارد را در بر می گیرد. همچنین وقتی کارکنان احساس کنند که از حمایت سازمانی برخوردارند، سطح ستاده ها از راه عملکرد بهتر آنها و نقش منفی استرس سازمانی در عملکرد، کاهش می یابد (علی محمدی و همکاران، 1391).

مدل مفهومی و فرضیات تحقیق

شکل زیر، مدل مفهومی تحقیق را نشان می دهد در این مدل، مدیریت دانش و ابعاد آن شامل جامعه پذیری، درونی سازی، برونی سازی و ترکیب دانش به عنوان متغیرهای مستقل، سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر تعدیلگر و بهره وری منابع انسانی نیز به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد.

7



شکل 1: مدل مفهومی تحقیق

فرضیه اصلی

سرمایه اجتماعی تاثیر مدیریت دانش بر بهره وری منابع انسانی را تعدیل می کند.

فرضیه های فرعی

- 1- سرمایه اجتماعی تاثیر جامعه پذیری بر بهره وری منابع انسانی را تعدیل می کند.
- 2- سرمایه اجتماعی تاثیر درونی سازی بر بهره وری منابع انسانی را تعدیل می کند.



3- سرمایه اجتماعی تاثیر برونی‌سازی بر بهره‌وری منابع انسانی را تعدیل می‌کند.

4- سرمایه اجتماعی تاثیر ترکیب دانش بر بهره‌وری منابع انسانی را تعدیل می‌کند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر، از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، تحقیقی توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل 315 نفر از کارکنان اداره مرکزی بانک ملت می‌باشند. با توجه به حجم محدود و بالای جامعه آماری، از فرمول حجم نمونه کوکران در جوامع محدود استفاده شد.

$$n = \frac{NZ^2_{1-\frac{\alpha}{2}}pq}{(N-1)\epsilon^2 + Z^2_{1-\frac{\alpha}{2}}pq} \Rightarrow \frac{315 \times (1.96)^2 \times (0.5)^2}{315 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2} \cong 174$$

بنابراین حجم نمونه 174 نفر و روش نمونه‌گیری نیز تصادفی ساده می‌باشد.

در این تحقیق، برای گردآوری داده‌ها از روش‌های کتابخانه‌ای (مراجعه به کتب، پایان‌نامه‌ها، مقالات و ...) و میدانی (استفاده از پرسشنامه) استفاده شد.

برای گردآوری داده‌های مورد نظر از یک پرسشنامه (شامل 56 سؤال) در سه بخش مجزا برای متغیرهای مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی و بهره‌وری منابع انسانی استفاده شد. بخش سرمایه اجتماعی شامل 12 سؤال در 3 بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی (برگرفته از پرسشنامه استاندارد ناهاپیت و گوشال 1، 1998)، بخش مدیریت دانش شامل 18 سؤال در 4 بعد درونی‌سازی دانش، بیرونی‌سازی دانش، ترکیب دانش و جامعه‌پذیری دانش (برگرفته از پرسشنامه استاندارد چن 2 و همکاران، 2015) و درنهایت بخش بهره‌وری منابع انسانی نیز شامل 26 سؤال شامل ابعاد توانایی، وضوح، کمک، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط بوده (برگرفته از پرسشنامه استاندارد هرسی و گلدسمیت 3، 1980) که در تنظیم آن از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (شامل گزینه‌های کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) استفاده شد.

برای تحلیل داده‌ها نیز از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنف، KMO و مدلسازی معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه، به روایی محتوا اکتفا شد. بدین صورت که ابتدا با تعدادی از اساتید مدیریت، مشورت گردید و سوالات با نظر آنان جرح و تعدیل شد. سپس تعداد 20 پرسشنامه میان جامعه آماری توزیع و کلیه نقایص و ابهام‌ها برطرف شد و پس از آن، پرسشنامه نهایی میان کلیه افراد جامعه توزیع گردید.

در این تحقیق برای افزایش روایی محتوا از ابزارهای ذیل استفاده شد:

استفاده از نظرات بعضی از اساتید مدیریت، متخصصان و خبرگان مدیریت،

مطالعه پرسشنامه‌های مشابه، مقاله‌ها، کتب و مجلات،

توزیع ابتدایی پرسشنامه بین تعدادی از مدیران بانک ملت و اعمال نظرات اصلاحی آنان.

برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها نیز از تکنیک آلفای کرونباخ، استفاده شد. بدین منظور، تعداد 30 نفر بطور تصادفی از جامعه

1 . Nahapiet and Ghoshal

2 . Chen

3 . Hersey and Goldsmith



آماري انتخاب و پرسشنامه‌ها در ميان آنان توزيع گشت که مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی و بهره‌وری منابع انسانی به ترتیب 0.772، 0.744 و 0.795 بدست آمد که بیانگر قابلیت اعتماد بالای ابزار اندازه‌گیری می‌باشد.

یافته‌ها

آزمون کولموگروف-اسمیرنف

در ابتدا برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شد. نتایج حاصله در جدول 2 مشاهده می‌شود.

جدول 1- نتایج حاصل از بکارگیری آزمون کولموگروف-اسمیرنف

نتیجه	سطح معنی‌داری	متغیرهای پژوهش
توزیع داده‌ها نرمال ایست	0.081	سرمایه اجتماعی
توزیع داده‌ها نرمال ایست	0.114	رضایت شغلی
توزیع داده‌ها نرمال ایست	0.077	بهره‌وری منابع انسانی

9

جدول 1 نشان می‌دهد مقدار سطح معنی‌داری بدست آمده برای تمام متغیرهای از مقدار خطای تحقیق (0.05) بیشتر می‌باشد، بنابراین نرمال بودن توزیع داده‌ها پذیرفته می‌شود؛ در نتیجه شرایط اولیه برای بکارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری مهیا می‌باشد.

آزمون KMO^1

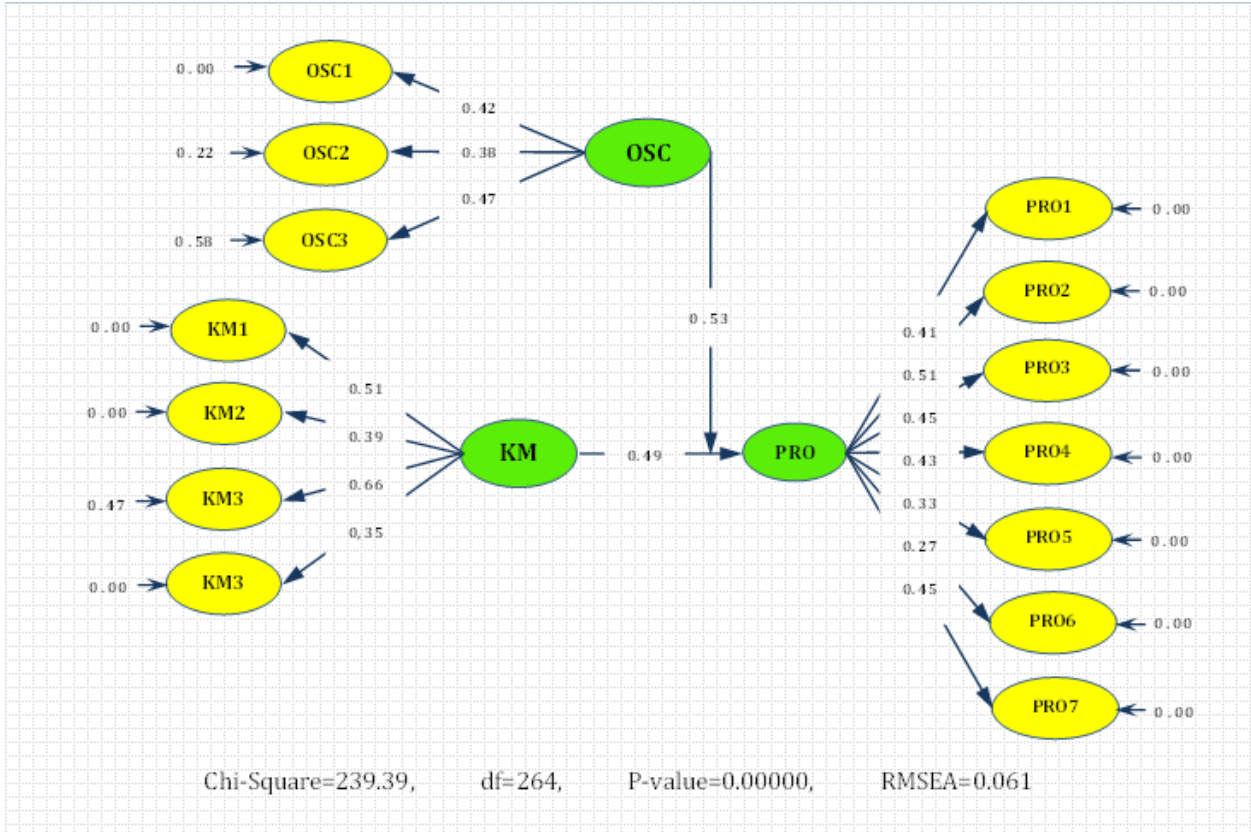
برای بررسی کیفیت نمونه‌گیری از آزمون KMO استفاده می‌شود. جدول شماره 2 نتایج آزمون KMO را برای هر یک از متغیرهای تحقیق آورده شده است.

جدول 2- نتایج آزمون KMO

مقدار آزمون KMO	آزمون بارتلت		
	سطح معنی‌داری	درجه آزادی	آماره کای دو
0.744	0.000	129	164.34

همان‌طور که از جدول شماره فوق مشخص است ضریب آزمون KMO بالاتر از 0.7 و در سطح مطلوبی است که حاکی از کیفیت نمونه‌گیری برای تحلیل عاملی می‌باشد.

¹ . Kaiser-Meyer-Olkin



شکل 2- مدل اندازه گیری متغیرهای مکنون در حالت تخمین استاندارد

باتوجه به خروجی لیزرل مقدار χ^2 محاسبه شده برابر با 239.39 می باشد وجود χ^2 پایین نشان دهنده برازش مناسب مدل است. زیرا هر چه مقدار χ^2 کمتر باشد، مدل ارائه شده مدل مناسب تری می باشد با توجه به نتایج ذیل که از خروجی نرم افزار لیزرل بدست آمده اند.

$$\chi^2 = 239.39 \text{ و } df = 264 \text{ و } \chi^2 / df = 0.91 \text{ و } P - \text{Value} = 0.000 \text{ و } RMSEA = 0.061$$

$$0.95 \text{ Goodness of Fit Index (GFI) =}$$

$$0.93 \text{ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) =}$$

با نگاهی با نتایج خروجی لیزرل قسمت تخمین غیر استاندارد مدل متوجه می شویم که مدل اندازه گیری برای مدل مفهومی تحقیق مدل مناسبی است چون که مقدار کای دو و RMSEA آن کم بوده و مقدار GFI و AGFI بیشتر از 90 درصد است.

جدول شماره 3- نتایج خروجی لیزرل قسمت تخمین غیر استاندارد مدل

شاخص	نتیجه
AGFI	0.93
GFI	0.95
NFI	0.92
RMSEA	0.061

نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی مقادیر بار عاملی، مقادیر تی و سطح معناداری بدست آمده برای متغیرها و سوالات با ضریب عاملی و مقدار تی معنادار می باشد بنابراین می توان گفت این مدل قابلیت آن را دارد که به عنوان مدل اندازه گیری برای مدل مفهومی تحقیق در نظر گرفته شود.

جدول شماره 4- نتایج حاصل از آزمون فرضیات

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	آماره T	ضریب مسیر		متغیر تعدیلگر	مسیر
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.001$	4.32*4.27	0.53	0.49	سرمایه اجتماعی	مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.001$	4.66*4.27	0.53	0.51		جامعه پذیری بر بهره‌وری منابع انسانی
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.001$	3.35*4.27	0.53	0.39		درونی سازی بر بهره‌وری منابع انسانی
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.001$	5.73*4.27	0.53	0.66		برونی سازی بر بهره‌وری منابع انسانی
تاثیر مثبت و معنادار	$P < 0.001$	2.85*4.27	0.53	0.35		ترکیب دانش بر بهره‌وری منابع انسانی

11

همانطور که مشاهده می شود نتایج حاصله بیانگر آن است که سرمایه اجتماعی تاثیر مدیریت دانش و هر 4 بعد آن بر بهره‌وری منابع انسانی بانک ملت را تعدیل می کند.

بحث و نتیجه گیری

در پژوهش حاضر، به بررسی نقش تعدیلگر سرمایه اجتماعی در تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی در اداره مرکزی بانک ملت پرداخته شد.

در ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف- اسمیرنف، نرمال بوده توزیع داده ها اثبات شد و پس از آن فرضیات پژوهش با مدل سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفتند.

همانطور که مشاهده شد سرمایه اجتماعی تاثیر مدیریت دانش و ابعاد آن بر بهره‌وری منابع انسانی را تعدیل می کند. این امر بدان معناست که مشارکت و همکاری کارکنان با یکدیگر می تواند تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهره‌وری منابع انسانی را تعدیل کرده و در واقع مدیریت دانش با وجود متغیر تعدیلگر سرمایه اجتماعی تاثیر بیشتری بر بهره‌وری منابع انسانی خواهد داشت.

تبیین نقش تعدیلگر سرمایه اجتماعی در تاثیرگذاری مدیریت دانش و ابعاد آن را می توان به این صورت تعبیر نمود که مدیران اداره مرکزی بانک ملت قادر خواهند بود از طریق تکیه بر مشارکت و همکاری کارکنان با یکدیگر، افزایش اعتماد کارکنان و مدیران به یکدیگر و همچنین بهبود توان پاسخگویی کارکنان از طریق توانمندسازی، مشارکت آنان در تصمیم گیری های سازمانی و تشکیل تیم های کاری خودگردان، سرمایه های انسانی را در این سازمان تقویت نموده و در نهایت به سمت بهبود بهره‌وری کارکنان خود گام بردارند.

اولین عامل تاثیر گذار بر عملکرد کارکنان، درون سازی می باشد. برای بهبود مؤلفه درون سازی می توان راهکارهای از جمله تدوین چشم انداز و ماموریتی جامع بر مبنای پرورش و توانمندسازی منابع انسانی، همسویی اهداف فردی و سازمانی، بهره مندی از سبک رهبری خدمتگزار، استقرار فرهنگی مبتنی بر یادگیری در سازمان و در نظر گرفتن ساعات کاری برای مطالعه کارکنان اشاره نمود.



دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریتی و علوم انسانی

دانشگاه تهران - ۳۰ آذر ۹۶

دومین عامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، برون‌سازی می‌باشد. برای بهبود این عامل نیز می‌توان پیشنهادهای از جمله ایجاد بستر نرم‌افزاری به منظور مکتوب‌سازی دانش، ترغیب کارکنان به مکتوب‌سازی دانش خود در سازمان و پیاده‌سازی نظام مدیریت ایده و نظام پیشنهادات ارائه داد.

سومین عامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، ترکیب می‌باشد. از جمله راهکارهای ترکیب دانش، می‌توان به در نظر گرفتن پاداش‌های مادی و غیرمادی (مانند ارتقاء) برای کارکنان در صورت انجام پروژه‌های پژوهشی، مستندسازی گزارشات انجام‌شده و در دسترس قرار دادن آن‌ها برای کلیه کارکنان اشاره نمود.

آخرین عامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، جامعه‌پذیری می‌باشد. دیگر عامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، درون‌سازی می‌باشد. بنابراین جهت بهبود این عامل می‌توان به پیشنهادهای از جمله ایجاد تیم‌های کاری، تشویق کارکنان به انجام کار به صورت گروهی، توانمندسازی آنان از طریق مشارکت آنان در سمینارها و کنفرانس‌های مختلف، برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و همچنین بهره‌گیری از کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی جهت استفاده از نظرات و پیشنهادات آنان اشاره کرد.

برای بهبود سرمایه اجتماعی نیز به مدیران بانک ملت پیشنهاد می‌شود با تشویق افراد به شرکت در برنامه‌های حرفه‌ای و عضویت در انجمن‌ها، دادن آزادی عمل به کارکنان و تفویض اختیار، درگیر ساختن افراد در حل مشکلات سازمان و توجه به نظرات و ایده‌های کارکنان حتی در صورت مطلوب نبودن، میزان سرمایه اجتماعی در این بانک و در نهایت بهره‌وری کارکنان را افزایش دهند.

همچنین می‌توان ادعا کرد از آنجا که بانک، مؤسسه‌ای مالی محسوب شده و از منابع مالی بالایی بهره می‌برد، پایبندی اخلاقی مدیران و عدم سوء استفاده شخصی از منابع موجود در بانک، موجب ایجاد حس مسئولیت اجتماعی را در کارکنان بهبود بخشیده و سرمایه اجتماعی سازمانی خود را افزایش دهند که در نهایت به بهره‌وری بالاتر منابع انسانی این بانک نیز منجر خواهد شد.

منابع

- ابطحی، ح. و آغاز، ع. 1387، تاثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش (مورد مطالعه: وزارت صنایع و معادن)، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار، دوره 18، شماره 47، صص: 265-276.
- ابوالقاسمی، ع، مرادی سروش، م، نریمانی، م، زاهد، ع، 1390، رابطه ابتکار شخصی، جهت‌گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی، فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال 12، شماره 43، صص: 86-94.
- اخوان، آفرین، 1391، مدلی برای ارتباط استراتژی‌های مدیریت دانش، عوامل کلیدی موفقیت، اقدامات مدیریت دانش و عملکرد دانشگاه‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه یزد
- اقبال‌پور، حسین، 1395، توصیف و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری فدارسیون و هیئت‌های وزنه برداری ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات
- بختیاری، سالار، 1393، بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی در شکل‌گیری سرمایه انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز
- چراغلی، مسعود، 1396، بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان تامین اجتماعی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه
- حسینی، مرضیه، 1393، بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی و رتبه‌بندی آنها با تکنیک تاپسیس فازی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز
- حسینی، یعقوب، 1385، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانایی در دانشگاه تربیت مدرس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.



خسروانی دهکردی، امیر، 1387، ارزیابی چارچوبی برای موفقیت مدیریت دانش در سطح ملی در ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس

علی محمدی، منیر، 1391، بررسی تاثیر هوش عاطفی و سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی کارکنان دانشکده بهزیستی دانشگاه شهید بهشتی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز.

فریدی، 1393، بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

قاضی فر، عبدالکریم، نیلی پور، اکبر، اکبری، مهدی، 1392، بررسی تاثیر سرمایه گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی روی تعهد و عملکرد کارکنان شهرداری دوگنبدان، دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها قنبری، سیروس، سلطانزاده، وحید، بهشتی راد، رقیه، 1394، بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رفتارهای فرانقشی و تعهد سازمانی: آزمون نقش میانجی مسؤلیت پذیری اجتماعی، دوفصلنامه جامعه شناسی نهادهای اجتماعی، دوره 2، شماره 6، صص: 9-38.

میرزایی، سلماز، 1396، بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد منابع انسانی شرکت تامین و تصفیه شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

نظری، غلامرضا، 1388، نقش سرمایه اجتماعی در بهره‌وری نیروی کار، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره 202.

واعظی، ر، مسلمی، ط، 1388، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر اجرای مطلوب سیستم مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت همکاران سیستم)، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره 1، شماره 1، صص: 7-19.

Batistic, S., Tymon, A., (2017) "Networking behaviour, graduate employability: a social capital perspective", Education + Training, Vol. 59 Issue: 4, pp.374-388

Bhatt, G. (2001). Knowledge management in organizations: Examining the interaction between technologies, techniques and people. Journal of Knowledge Management, 5 (1), 68-75.

Dijk, A., Hendriks, P., Romo-Leroux, I., (2016) "Knowledge sharing and social capital in globally distributed execution", Journal of Knowledge Management, Vol. 20 Issue: 2, pp.327-343

Ferraris, A., Santoro, G., Dezi, L., (2017) "How MNC's subsidiaries may improve their innovative performance? The role of external sources and knowledge management capabilities", Journal of Knowledge Management, Vol. 21 Issue: 3, pp.540-552.

Grant, S. B., (2016) "Classifying emerging knowledge sharing practices and some insights into antecedents to social networking: a case in insurance", Journal of Knowledge Management, Vol. 20 Issue: 5, pp.898-917.

Hoffman, J. J., Hoelscher, M. L., Sherif, K., (2005) "Social capital, knowledge management, and sustained superior performance", Journal of Knowledge Management, Vol. 9 Issue: 3, pp.93-100

Lin, H. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. International Journal of Manpower, 28 (3/4), 315-332.

Martinez-Conesa, I., Soto-Acosta, P., Carayannis, E. J., (2017) "On the path towards open innovation: assessing the role of knowledge management capability and environmental dynamism in SMEs", Journal of Knowledge Management, Vol. 21 Issue: 3, pp.553-570.

Minbaeva, D., Navrbjerg, S. E., (2016) "The (un)predictable factor: the role of subsidiary social capital in international takeovers", Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, Vol. 3 Issue: 2, pp.115-138

Strömngren, M., Eriksson, A., Ahlstrom, L., Bergman, D. K., Dellve, L., (2017) "Leadership quality: a factor important for social capital in healthcare organizations", Journal of Health Organization and Management, Vol. 31 Issue: 2, pp.175-191

Wu, W.W. Lee, Y. (2012). "Selecting knowledge management strategies by using analytic network

Yang, H., Phelps, C., & Steensma, H. (2010). Learning from what others have learned from you: The positive effects of technological spillovers on originating firms. Academy of Management Journal, 53(2), 371-389