

## عوامل مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش

محمد عاملی نجف آبادی (نویسنده مسئول)<sup>۱</sup>، سعید صادقیان قزاقیه<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>دانشگاه پیام نور استان مرکزی، مرکز دلپجان m\_ameh2011@yahoo.com

<sup>۲</sup>استادیار پیام نور مرکز تکاب، آذربایجان غربی Saeed.sadeghian@yahoo.com

### چکیده

هدف تحقیق حاضر، شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش بود. برای مطالعه از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان کلیه شعب بانک ملی شهرستان نجف آباد بود. با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران، تعداد ۹۲ نفر بطور تصادفی برای پاسخگویی انتخاب گردید. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق ساخته (۱۴۱ گویه) استفاده بود. ضریب اعتبار کل پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۳ بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تحلیل عاملی و مدل یابی معادلات ساختاری استفاده بعمل آمد. بطور کلی نتایج تحقیق نشان داد، زمینه های بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر دو بُعد زمینه برنامه ریزی راهبردی و زمینه روانشناسی سازمانی بوده است. شرایط علی بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر ۵ دسته اعتماد سازمانی، جو سازمانی، امنیت شغلی، سنجش عملکرد و رهبری الهام بخش بوده است. شرایط راهبردی مؤثر بر بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش شامل سه راهبرد ارتقای اطلاعات شناختی، فنی و روانشناختی بوده است. شرایط مداخله ای بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش شامل موانع ساختاری، موانع ارتباطی و بی اعتمادی سازمانی بوده است. نیز نتایج نشان داد، که مدل مورد مطالعه از برازش نسبتاً مطلوبی برخوردار بوده است.

### واژه‌های کلیدی

سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، بانک ملی، اعتماد سازمانی، جو سازمانی، امنیت شغلی.

## ۱. مقدمه

سرمایه اجتماعی در دسترس سازمانها مهمترین منابع برای رشد و توسعه آنها در زمینه های مختلف هستند که بهره گیری از سرمایه اجتماعی ضمانت بخش بقاء و حیات سازمانی نیز محسوب می شود. سرمایه اجتماعی مجموعه ای از منابع و ذخایر ارزشمندی است که به صورت بالقوه در روابط اجتماعی گروه های نخستین، ثانوی در سازمان های اجتماعی وجود دارد برخی از این ذخایر عبارتند از: صداقت، همدردی، اعتماد، فداکاری و... (میرک زاده و بهرامی، ۱۳۸۹). سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> به آن دسته از دارایی ها و منابع فیزیکی و نیز غیر فیزیکی و نامحسوس که در سطح شبکه های کسب و کار و نیز در داخل شبکه های ایجاد شده توسط افراد به وجود می آید، اطلاق می گردد. استفاده ناکارآمد از سرمایه اجتماعی یا به عبارتی نیروی انسانی متخصص موجب شده است که چالش ها و مشکلاتی بویژه در زمینه تأمین منابع مالی برای آنها فراهم شود. در گذشته سازمانها بیشتر در پی بودجه های سرشاری بودند که بتوانند امکانات و وسایل و تجهیزاتی برای فضای کالبدی خود تهیه کنند و به زندگی سازمانی خود ادامه دهند. از اینرو نادیده انگاشتن منابع انسانی متخصص و نقش آنها در رشد و ارتقای سازمانی موجب شد که با کاهش منابع بودجه ای، مدیریت و تداوم حیات سازمانی برای آنها با مشکلات عدیده ای روبرو شود. بی توجهی به سرمایه اجتماعی در دسترس موجب بی انگیزگی آنها به کاری که در سازمان دارند، شده و از اینرو تلاش خود را برای فعالیت های خلاقانه از دست می دهند و در چنین حالتی دلگرمی و شور و نشاط سازمانی به حداقل ممکن کاهش می یابد. در چنین حالتی میزان درگیری شغلی آنها کاهش می یابد و از اینرو نگرش ناخوشایندی در نیروی انسانی متخصص در دسترس نسبت به سازمان بوجود می آید. لذا بی اعتمادی به مدیریت و بخش های مختلف آن گسترش می یابد. در چنین حالتی سازمان نمی تواند از دانش و تجربیات آنها برای ارتقای خود بهره مند شود و از این بابت از تجربیات و دانش ارزشمند آنها بی بهره می شود. این در صورتی است که بهره گیری از دانش کارکنان و مدیریت آن در سازمان می تواند به بهترین نحو ممکن باعث شود تا از منابع انسانی در قالب سرمایه اجتماعی برای رشد و پیشرفت سازمان و اهداف آن استفاده کرد. بونتیس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) دانش را فرآیند ایجاد، خلق، نشر، توزیع و کاربرد دانش می دانند. از نظر آنها مدیریت دانش دو بعد فیزیکی و غیر فیزیکی دارد. چالشی که اکنون سازمانها با آن مواجه هستند، تلاش در جهت به دست آوردن دانشی است که برتری رقابتی، قدرت خلاقیت، نوآوری و یادگیری سازمانی را در آنها تقویت کرده و بر غنای دانش سازمانی بیفزاید (زارعی، ۱۳۹۷). سرمایه اجتماعی مانند سرمایه های دیگر بستر مناسبی برای دسترسی به فرصتها و اهداف سازمان را آماده ساخته و یکی از منابع مهم موفقیت سازمانی و اجتماعی محسوب می شود. این سرمایه ها را از آن جهت سرمایه اجتماعی می نامند که این دارایی ها به هیچ عنوان دارایی های شخصی فرد در شبکه محسوب نشده و کسی نمی تواند ادعای مالکیت آنها را داشته باشد (فوکویاما<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵، پوتنام<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱). بهره گیری از سرمایه اجتماعی وابسته به پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانهاست. مسئله اصلی تحقی حاضر عبارت است از اینکه عوامل مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش کدامند؟

## ۲. پیشینه تحقیق

مطالعات زارعی (۱۳۹۷) با عنوان «فرا تحلیل رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش» نشان داد، تمامی ابعاد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش اثر گذار بوده، مقدار اثر هر یک از مولفه های سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش، و مقدار اثر سرمایه اجتماعی در هر یک از ابعاد مدیریت دانش متفاوت است.

مطالعات سرداری، سیلاوی و سیلاوی (۱۳۹۵) با عنوان «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی با بکارگیری مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش خوزستان» نشان داد، سرمایه اجتماعی سازمانی با بکارگیری مدیریت دانش و همه ابعاد آن رابطه دارد. مطالعه ندوشن و امین الرعایا (۱۳۹۴) با عنوان «تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره وری منابع انسانی را در کارکنان شعب بانک ملی استان یزد» نشان داد که وقتی تأثیر تمام ابعاد سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر بهره وری منابع انسانی در قالب مدل مفهومی پژوهش مورد آزمون قرار می گیرد، تنها تأثیر سرمایه فکری انسانی و ارتباطی و سرمایه اجتماعی رابطه ای و ساختاری بر بهره وری منابع انسانی مورد تایید قرار می گیرد.

<sup>1</sup> Social Capital

<sup>2</sup> Bontis

<sup>3</sup> Fukuyama

<sup>4</sup> Putnam

مطالعات موغلی، بهمنیاری، دانشور و معصومی (۱۳۹۴). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز» نشان داد، رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و ابعاد مدیریت دانش وجود دارد. لذا توصیه می شود که به منظور شکوفایی و توسعه سرمایه اجتماعی، بستری مناسب ایجاد کنند تا زمینه ارتقای دانش در سازمان فراهم شود. مطالعه فرخی و گرجی (۱۳۹۳) با عنوان «بررسی رابطه بین مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی» نشان داد، بین ابعاد مدیریت دانش شامل فرهنگ، فن آوری، فرآیند عمل و سیاستهای مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی، رابطه مثبت و معناداری برقرار می باشد. مطالعه ارجلو، فرشیدپور و قائم مقامی (۱۳۹۱) با عنوان «بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مؤلفه های مدیریت دانش پژوهشی موردی در شعب بانک ملی اراک» نشان داد، میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در میان کارکنان بانک ملی اراک رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد که بین سرمایه اجتماعی و مؤلفه های مدیریت دانش از قبیل: انتقال دانش، کسب دانش و کاربرد دانش، رابطه معنی دار و مستقیم وجود دارد. بنابه مطالعه ترابی نهاد و خدیوی (۱۳۹۰) نشان داد که عوامل استقرار نظام مدیریت دانش عبارتند از: سیاستها و راهبردهای مدیریت دانش، نظام رهبری مدیریت دانش، نظام پاداش دهی و تحصیل و اخذ مدیریت دانش، نظام آموزش و نظام ارتباطی مدیریت دانش مطالعه میکویچ، پیترویک، میهیک، اوباردویک، تودورویک<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) با عنوان «ادغام سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش؛ چالش اصلی برای توسعه و همکاری بین المللی پروژه های سازمان های غیر انتفاعی» نشان داد، کمبود و سوء مدیریت ارتباطات اجتماعی و منابع دانش به عنوان بزرگترین چالش های سازمان های غیردولتی برای دستیابی به جمعیت ذینفع آسیب پذیر شناخته شده است. مدل یکپارچه ای تحقیق حاضر نشان داد، مشارکت ذینفعان در تمام مراحل چرخه عمر پروژه، ایجاد فرهنگ پاسخگویی و احترام امکان پذیر قابل توجه است. این مدل همچنین به ترویج راه حل های هوشمند و انعطاف پذیر برای مشکلات "شور" که پروژه های اغلب با آنها دست و پنجه نرم می کنند، و همچنین سازگاری به موقع با شرایط تغییر یافته و حوادث غیرمترقبه یا چالش برانگیز کمک می کند. بنابه مطالعه افشاری، نسب و دیکسون<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) با عنوان «فرهنگ سازمانی، سرمایه اجتماعی، و مدیریت دانش: ارائه یک مدل یکپارچه» نشان داد، فرهنگ سازمانی تأثیر مثبت معناداری بر مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی دارد. بعلاوه، سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش و تأیید نقش واسطه ای سرمایه اجتماعی داشت. تحقیقات کنونی با کاوش یک توضیح قابل قبول برای روابط قوی بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش، به ادبیات مدیریت دانش کمک می کند. این مطالعه پزشکان را تشویق می کند تا سرمایه اجتماعی و اعتماد متقابل کارکنان را برای ارتقای شیوه های مدیریت دانش مؤثر، توسعه دهند. بنابه مطالعه تحقیق گگنه، تیان، سو، ژانگ، هو و هو<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) با عنوان «انگیزه های مختلف برای به اشتراک گذاری دانش و پنهان سازی آن: نقش ایجاد انگیزه در طراحی کار» نشان داد، بین شناخت شغل و استقلال شغلی با به اشتراک گذاری گزارشات دانش آینده، رابطه مثبت و معناداری دارد. وابستگی متقابل وظیفه به سه شکل پنهان کردن دانش (پنهان گریزی و عقلانی و بازی گنگ) از طریق مقررات بیرونی برای به اشتراک گذاشتن دانش در رابطه بود. نتایج تحقیق لی<sup>۴</sup> (۲۰۱۸)، با عنوان «اثرات به اشتراک گذاری دانش بر خلاقیت فردی در مؤسسات آموزش عالی: دیدگاه فنی-اجتماعی»، نشان داد، بین به اشتراک گذاری دانش و خلاقیت فردی رابطه معناداری وجود دارد. بنابه مطالعه گنجی نیا، سلیمی و قصاب سرابی (۲۰۱۴) با عنوان «نقش مدیریت دانش در انگیزه کارکنان از طریق کنترل ناظر و حمایت سازمانی ادراک شده و اثر آن بر به اشتراک گذاری دانش در جمعیت هلال احمر استان گیلان» نشان داد، انگیزه های بیرونی اثرات قابل توجهی بر به اشتراک گذاری دانش در سازمان دارد. مطالعات چن هوانگ<sup>۵</sup> (۲۰۱۰)، نشان داد، اعتماد بین فردی، سودمندی اشتراک دانش و مزیت های نسبی دریافت شده از اشتراک دانش بر تقویت انگیزه کارکنان برای مشارکت در مدیریت دانش اثرگذار است. مطالعات تیمون و اتامف<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) با عنوان «سرمایه اجتماعی در موفقیت کارگران دانشی» نشان دادند که نقش سرمایه اجتماعی در بهبود مدیریت دانش، منجر به کسب عملکرد بالاتر در سازمان می شود.

<sup>1</sup> Miković, Petrović, Mihić, Obradović, & Todorović.

<sup>2</sup> Afshari, Nasab, & Dickson

<sup>3</sup> Gagné, Tian, Soo, Zhang, Ho & Hosszu

<sup>4</sup> Lee

<sup>5</sup> Chen Huang

<sup>6</sup> Tymon. & Stumpf

### ۳. روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان کلیه شعب بانک ملی شهرستان نجف آباد به تعداد ۱۲۰ نفر بوده است. با استفاده از فرمول حجم نمونه کوکران، تعداد ۹۲ نفر از کارمندان شعب بانک ملی شهرستان نجف آباد بطور تصادفی برای تحقیق انتخاب شدند.

$$n = \frac{1.96^2 \times 120 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 91.6193 \approx 92 \quad (1)$$

گردآوری اطلاعات به دو شیوه کتابخانه ای و میدانی بود. در بخش کتابخانه ای با مراجعه به پایگاه‌های معتبر علمی داخلی (ایراندک<sup>۱</sup>، سیولیکا<sup>۲</sup>، مگ ایران<sup>۳</sup>، نورمگز<sup>۴</sup>، اس آی دی<sup>۵</sup> و ...) و پایگاه‌های معتبر خارجی (الزویر<sup>۶</sup>، امرالد<sup>۷</sup>، پروکوئست<sup>۸</sup>، ساینس دایرکت<sup>۹</sup>، گوگل اسکولار<sup>۱۰</sup>، آی اسکولار<sup>۱۱</sup>، سیج پابلیکیشن<sup>۱۲</sup> و ...) مقالات مورد نظر در رابطه با عنوان تحقیق استخراج شد و در بخش میدانی با توزیع پرسشنامه ساخته شده در بین پاسخگویان، اطلاعات مورد نیاز جمع آوری گردید ابزار تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته شامل ۱۴۱ گویه بوده است. روایی آن به لحاظ محتوا تأمین شد. ضریب اعتبار پرسشنامه در ابعاد مختلف بدین قرار است: شرایط علی در بُعد اعتماد سازمانی برابر با ۰/۹۴، شرایط علی در بُعد امنیت شغلی برابر با ۰/۹۲، شرایط علی در بُعد رهبری تحولی برابر با ۰/۹۶، شرایط علی در بُعد جوتسازمانی برابر با ۰/۹۳، شرایط علی در بُعد سنجش عملکرد برابر با ۰/۹۵، راهبرد روانی-انگیزشی برابر با ۰/۹۳، راهبرد تصمیم گیری برابر با ۰/۹۲، راهبرد عدالت سازمانی برابر با ۰/۹۵، زمینه برنامه ریزی راهبردی برابر با ۰/۹۱، زمینه روانشناختی سازمانی برابر با ۰/۹۳، شرایط مداخله ای در بُعد بی اعتمادی سازمانی برابر با ۰/۹۵، شرایط مداخله ای در بُعد موانع ساختاری برابر با ۰/۹۵، شرایط مداخله ای در بُعد موانع ارتباطی برابر با ۰/۹۶، مزیت رقابت پذیری برابر با ۰/۹۴، بهره وری سازمان برابر با ۰/۹۵ و البته ضریب اعتبار کلی پرسشنامه برابر ۰/۹۴ بدست داده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تحلیل عاملی و مدل یابی معادلات ساختاری استفاده بعمل آمد.

### ۴. یافته ها

#### ۱.۴. سوال اول تحقیق

تحلیل عوامل مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟  
جدول ۱. مقادیر بارهای عاملی معرف های مقوله شرایط علی

شماره	معرف های مقوله شرایط علی	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۱	اعتماد کارکنان به سازمان،	۰/۷۵۷	۰/۱۸۹	۱۱/۰۲۹	۰/۰۰۰
۲	اعتماد کارکنان به مدیریت،	۰/۶۱۲	۰/۱۴۶	۱۸/۴۱۰	۰/۰۰۰
۳	اعتماد کارکنان به همکاران	۰/۸۳۲	۱/۰۱۷	۶/۰۹۱	۰/۰۰۰
۴	تشویق کارکنان به همکاری با یکدیگر جهت تسریع وظایف سازمانی	۰/۸۶۲	۰/۰۹۲	۱۰/۰۲۵	۰/۰۰۰
۵	ایجاد هدف مشترک برای کارکنان	۰/۶۷۳	۰/۰۵۳	۸/۰۳۸	۰/۰۰۰

1. Irandoc  
2. Civilica  
3. Magiran  
4. Normags  
5. SID  
6. Elsvier  
7. Emerald  
8. Proquest  
9. Scienc Direct  
10. Google Scholar  
11. ISC  
12. Sage Publication

شماره	معرف های مقوله شرایط علی	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۶	توسعه ارتباطات بین کارکنان	۰/۶۸۲	۰/۲۷۴	۱۳/۰۵۷	۰/۰۰۰
۷	ثبات شغلی	۰/۶۷۸	۰/۰۴۹	۱۵/۰۲۶	۰/۰۰۰
۸	عدم جابجایی شغلی	۰/۶۴۹	۰/۰۷۳	۱۲/۰۵۴	۰/۰۰۰
۹	برطرف سازی شکاکیت های شغلی و سازمانی در کارکنان	۰/۶۶۳	۰/۰۹۱	۲۱/۰۳۸	۰/۰۰۰
۱۰	رفع ناامنی شغلی	۰/۷۳۵	۰/۰۸۷	۲۷/۰۷۶	۰/۰۰۰
۱۱	ایجاد شادابی شغلی و سازمانی	۰/۶۸۳	۰/۰۷۲	۲۵/۰۴۸	۰/۰۰۰
۱۲	رهبری الهام بخش در سازمان،	۰/۷۲۵	۰/۰۳۱	۱۳/۰۶۲	۰/۰۰۰
۱۳	حرکت به سمت چشم انداز تدوین شده سازمان،	۰/۸۲۷	۰/۰۳۸	۲۳/۱۱۲	۰/۰۰۰
۱۴	توجه به نقش کارکنان توجه به نقش کارکنان در تغییر و بهبود سازمان،	۰/۶۳۴	۰/۰۷۵	۲۷/۰۴۸	۰/۰۰۰
۱۵	توجه به نقش کارکنان در برندسازی سازمان	۰/۸۱۲	۰/۰۶۸	۴۱/۰۵۰	۰/۰۰۰
۱۶	توجه به نقش کارکنان در پاسخگویی مؤثر به مشتریان،	۰/۶۲۴	۰/۰۵۵	۱۸/۰۷۲	۰/۰۰۰
۱۷	توجه به نقش کارکنان در کسب مزیت رقابت پذیری سازمان،	۰/۷۳۸	۰/۰۸۷	۱۱/۰۵۴	۰/۰۰۰
۱۸	برخورد آزاد منشانه با کارکنان از سوی مدیریت	۰/۵۴۶	۰/۰۹۱	۲۴/۲۰۱	۰/۰۰۰
۱۹	پیشرفت گرا بودن مدیریت	۰/۷۱۱	۱/۰۴۵	۲۹/۰۸۶	۰/۰۰۰
۲۰	رابطه مدار بودن با کارکنان	۰/۶۴۲	۰/۰۳۷	۱۴/۰۳۶	۰/۰۰۰
۲۱	رعایت ملاحظات فردی کارکنان	۰/۵۲۳	۰/۰۸۱	۳۰/۰۵۸	۰/۰۰۰
۲۲	نفوذ بر کارکنان	۰/۸۱۶	۰/۰۶۸	۲۸/۰۱۴	۰/۰۰۰
۲۳	ایجاد روحیه کاری	۰/۷۹۲	۰/۰۶۲	۴۶/۰۷۵	۰/۰۰۰
۲۴	دلبسته کردن کارکنان به محیط سازمان	۰/۸۴۶	۱/۰۲۷	۱۷/۲۰۲	۰/۰۰۰
۲۵	حمایت عاطفی کارکنان	۰/۷۳۴	۰/۰۹۳	۱۲/۱۴۵	۰/۰۰۰
۲۶	حمایت حرفه ای کارکنان	۰/۶۹۱	۰/۰۷۴	۱۸/۱۰۴	۰/۰۰۰
۲۷	دلگرم کردن کارکنان	۰/۸۳۵	۰/۰۶۹	۲۵/۲۲۷	۰/۰۰۰
۲۸	برگزاری سمینارها	۰/۷۲۸	۰/۰۸۶	۱۹/۲۰۹	۰/۰۰۰
۲۹	ایجاد شور و نشاط سازمانی و شغلی	۰/۶۳۰	۰/۰۹۰	۱۳/۷۲۰	۰/۰۰۰
۳۰	بازنگری در شاخص های سنجش عملکرد کارکنان	۰/۷۲۳	۰/۰۸۱	۶۱/۰۲۸	۰/۰۰۰
۳۱	سنجش عملکرد بر اساس مدیریت زمان،	۰/۸۱۱	۱/۰۲۳	۲۱/۷۱۰	۰/۰۰۰
۳۲	سنجش عملکرد بر اساس داشتن چابکی،	۰/۷۲۵	۱/۰۱۴	۱۴/۲۹۱	۰/۰۰۰
۳۳	سنجش عملکرد بر اساس سرعت کاری،	۰/۶۴۲	۰/۰۳۹	۵۲/۰۵۶	۰/۰۰۰
۳۴	سنجش عملکرد بر اساس پاسخگویی مؤثر به مشتریان	۰/۷۸۲	۰/۰۷۱	۲۷/۰۶۱	۰/۰۰۰

بر اساس جدول فوق، مقادیر (بارعاملی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری) نشان دهنده این است که بارهای عاملی مربوط به معرف های مقوله شرایط علی راهبردهای بهبود بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش در ابعاد (اعتماد سازمانی، امنیت شغلی، رهبری الهام بخش، جو سازمانی، سنجش عملکرد) در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

#### ۲.۴. سؤال دوم تحقیق

تحلیل شرایط راهبردی مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟

جدول ۲. مقادیر بارهای عاملی معرف های مقوله شرایط راهبردی

شماره	معرف های مقوله شرایط راهبردی	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۳۵	خوش بین شدن کارکنان به سازمان	۰/۸۴۴	۰/۴۶۱	۷/۰۱۸	۰/۰۰۰
۳۶	ایجاد نگرش مثبت به سازمان	۰/۵۳۶	۰/۲۳۹	۲۶/۱۵۷	۰/۰۰۰
۳۷	ایجاد نگرش مثبت به مدیریت	۰/۷۲۸	۰/۰۹۲	۱۵/۰۱۶	۰/۰۰۰
۳۸	ایجاد نگرش مثبت به همکاران،	۰/۶۲۳	۰/۰۷۱	۱۱/۰۴۷	۰/۰۰۰
۳۹	ارزش قائل شدن برای کارکنان	۰/۷۶۰	۰/۰۳۴	۳۱/۰۲۶	۰/۰۰۰
۴۰	توجه به انتظارات کارکنان	۰/۰۷۲	۰/۰۸۲	۱۷/۰۴۲	۰/۰۰۰
۴۱	رفع فاصله انتظارات سازمانی با انتظارات فردی	۰/۸۱۱	۰/۰۵۱	۱۴/۰۲۸	۰/۰۰۰
۴۲	توجه به دلالت های انتظارات کارکنان	۰/۶۰۹	۰/۰۴۹	۲۸/۰۳۰	۰/۰۰۰
۴۳	تصمیمات برنامه ریزی شده و شفاف	۰/۸۳۵	۰/۰۷۲	۳۱/۰۲۷	۰/۰۰۰
۴۴	عدم وجود پنهان کاری های مدیریت	۰/۸۴۹	۰/۰۶۵	۱۴/۰۵۳	۰/۰۰۰
۴۵	استقبال از حرکت ها و پیشرفت های رو به جلوی کارکنان	۰/۶۷۴	۰/۰۸۲	۲۱/۰۷۰	۰/۰۰۰
۴۶	همکاری گروهی	۰/۷۵۲	۰/۰۵۶	۵/۱۵۴	۰/۰۰۰
۴۷	تصمیم گیری مشارکتی	۰/۸۴۹	۱/۰۱۷	۱۶/۸۹۳	۰/۰۰۰
۴۸	به اشتراک گذاری تجربیات	۰/۷۰۳	۰/۰۵۵	۲۵/۶۲	۰/۰۰۰
۴۹	در نظر گرفتن منافع کارکنان در تصمیم گیری	۰/۵۹۴	۰/۰۳۸	۱۴/۲۳۷	۰/۰۰۰
۵۰	توسعه روحیه جمعی	۰/۶۷۶	۰/۰۴۳	۸/۱۰۹	۰/۰۰۰
۵۱	استفاده از توان و ظرفیت های کارکنان	۰/۸۲۷	۰/۰۸۱	۱۶/۲۶۵	۰/۰۰۰
۵۲	توسعه تعهد سازمانی در کارکنان	۰/۶۳۳	۰/۰۷۴	۳۱/۷۶۸	۰/۰۰۰
۵۳	اجرای قوانین و مقررات بطور یکسان برای همه	۰/۷۴۵	۱/۰۱۵	۲۷/۱۵۶	۰/۰۰۰
۵۴	وجود ارتباط بین مدیریت و کارکنان بطور برابر	۰/۸۲۸	۰/۰۸۳	۱۲/۳۵۷	۰/۰۰۰
۵۵	برگزاری اردوهای فرهنگی بطور برابر برای همه	۰/۶۳۱	۰/۰۶۷	۱۶/۰۱۲	۰/۰۰۰
۵۶	برگزاری اردوهای زیارتی- تفریحی بطور برابر برای همه	۰/۷۳۸	۱/۰۴۲	۲۱/۳۷۸	۰/۰۰۰
۵۷	عدالت در رسیدگی به مشکلات کارکنان	۰/۷۰۴	۰/۵۶۴	۳۸/۰۲۶	۰/۰۰۰
۵۸	عدالت در ارتقای شغلی	۰/۸۲۵	۰/۲۹۱	۱۵/۶۸۲	۰/۰۰۰
۵۹	عدالت در دادن تسهیلات و پاداش	۰/۷۱۳	۰/۲۱۵	۲۴/۰۶۰	۰/۰۰۰
۶۰	توجه به منافع کارکنان به موازات منافع سازمان	۰/۷۴۱	۰/۰۶۴	۱۱/۱۷۲	۰/۰۰۰
۶۱	فراهم سازی وام تحصیلی برای فرزندان کارکنان	۰/۸۵۶	۰/۰۷۳	۲۱/۰۵۹	۰/۰۰۰
۶۲	فراهم سازی وام مسافرت برای کارکنان	۰/۷۰۳	۰/۴۲۰	۱۳/۲۱۸	۰/۰۰۰
۶۳	فراهم سازی بیمه های تکمیلی برای تأمین هزینه های بالای بیماری ها	۰/۸۲۹	۰/۶۳۱	۲۶/۰۸۲	۰/۰۰۰

بر اساس جدول فوق، مقادیر (بارعاملی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری) نشان دهنده این است که بارهای عاملی مربوط به معرف های مقوله شرایط راهبردی بهبود بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش در ابعاد (راهبرد روانی-انگیزشی، راهبرد تصمیم گیری، راهبرد عدالت سازمانی) در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

### ۳.۴. سؤال سوم تحقیق

تحلیل شرایط زمینه ای مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟  
جدول ۳. مقادیر بارهای عاملی معرف های مقوله شرایط زمینه ای

شماره	معرف های مقوله شرایط زمینه ای	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۶۴	راه اندازی مراکز دانش بنیان	۰/۷۶۴	۰/۳۵۶	۱۱/۰۲۴	۰/۰۰۰
۶۵	جستجوی راهبردهای جلوگیری از ورشکستگی مالی	۰/۷۹۲	۰/۱۷۸	۳۸/۱۰۵	۰/۰۰۰
۶۶	راه اندازی واحد های تحقیق و توسعه	۰/۸۵۲	۰/۱۹۲	۵۱/۰۴۹	۰/۰۰۰
۶۷	وارسی مستمر نظرات کارکنان در بُعد مشکلات شغلی-سازمانی	۰/۸۲۲	۰/۰۵۲	۴۳/۰۴۷	۰/۰۰۰
۶۸	وارسی مستمر نظرات کارکنان در بُعد مشکلات برنامه ریزی راهبردی	۰/۸۱۱	۰/۰۷۶	۲۴/۰۳۸	۰/۰۰۰
۶۹	راه اندازی اطاق فکر و تبادل نظر	۰/۸۲۰	۱/۰۱۹	۱۸/۰۳۵	۰/۰۰۰
۷۰	وارسی مستمر نظرات کارکنان در بُعد دلایل افت ترازهای مالی	۰/۸۴۱	۰/۰۸۳	۴۷/۰۶۹	۰/۰۰۰
۷۱	جستجوی راهبردهای ارتقای روافزون اعتبار سازمان	۰/۷۷۷	۰/۰۶۰	۲۵/۰۳۴	۰/۰۰۰
۷۲	جستجوی راهبردهای بهره وری سازمانی	۰/۷۲۴	۱/۰۲۱	۲۳/۰۹۱	۰/۰۰۰
۷۳	ایجاد فضای جذاب در سازمان	۰/۶۲۹	۰/۰۶۵	۱۷/۰۴۵	۰/۰۰۰
۷۴	جذابیت شغلی	۰/۸۰۲	۱/۰۱۳	۳۹/۰۲۹	۰/۰۰۰
۷۵	ارتقای رتبه شغلی	۰/۸۳۴	۰/۶۸۷	۱۷/۰۲۸	۰/۰۰۰
۷۶	بهینه سازی شرایط شغلی	۰/۸۳۲	۰/۰۷۳	۳۵/۰۲۶	۰/۰۰۰
۷۷	برقراری روابط متقابل شخصی	۰/۶۹۹	۰/۰۴۳	۲۱/۲۰۸	۰/۰۰۰
۷۸	رفع دغدغه های ناشی از سوء تفاهم های احتمالی بین کارکنان	۰/۵۹۴	۰/۰۷۸	۱۳/۰۳۸	۰/۰۰۰
۷۹	بهبود نگرش به سازمان	۰/۶۷۳	۰/۵۴۵	۹/۱۱۴	۰/۰۰۰
۸۰	حفظ شأن منزلت شغلی کارکنان بر اساس حقوق و مزایای مکفی	۰/۶۳۲	۰/۰۵۱	۸/۰۳۶	۰/۰۰۰
۸۱	فراهم سازی زمینه شناخت هر چه بیشتر کارکنان از یکدیگر در سازمان	۰/۷۱۴	۱/۰۱۰	۲۵/۱۲۷	۰/۰۰۰
۸۲	عدم ایجاد استرس و فشار روانی	۰/۸۲۹	۰/۰۸۲	۲۰/۰۲۵	۰/۰۰۰
۸۳	عدم ایجاد ترس و تشویش شغلی	۰/۷۳۸	۰/۰۴۳	۱۴/۰۷۸	۰/۰۰۰
۸۴	ایجاد امید سازمانی در کارکنان	۰/۶۰۵	۰/۰۶۷	۱۸/۰۳۸	۰/۰۰۰
۸۵	پرورش خلاقیت سازمانی در کارکنان	۰/۷۲۴	۰/۴۶۲	۲۳/۱۰۹	۰/۰۰۰
۸۶	درونی سازی ارزشهای سازمانی در کارکنان	۰/۸۵۴	۰/۳۲۰	۳۱/۰۵۷	۰/۰۰۰
۸۷	توسعه درگیری سازمانی-شغلی در کارکنان	۰/۷۴۹	۰/۰۴۵	۱۶/۰۲۶	۰/۰۰۰
۸۸	توسعه احساس استقلال فردی	۰/۷۲۴	۰/۰۴۸	۲۴/۱۰۹	۰/۰۰۰
۸۹	توسعه احساس مؤثر بودن در سازمان	۰/۸۳۸	۰/۳۰۴	۳۷/۰۲۷	۰/۰۰۰
۹۰	توسعه احساس اهمیت شغلی در سازمان	۰/۸۵۹	۰/۰۵۶	۱۸/۲۹۱	۰/۰۰۰

بر اساس جدول فوق، مقادیر بار عاملی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری نشان دهنده این است که بارهای عاملی مربوط به معرف های مقوله شرایط زمینه ای بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش در ابعاد (زمینه برنامه ریزی راهبردی و زمینه روانشناختی سازمانی) در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

۴.۴. سؤال چهارم تحقیق

تحلیل شرایط مداخله ای مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟  
جدول ۴. مقادیر بارهای عاملی معرف های مقوله شرایط مداخله ای

شماره	معرف های مقوله شرایط مداخله ای	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۹۱	بی اعتمادی کارکنان به سازمان،	۰/۸۵۲	۰/۰۹۴	۷/۰۳۵	۰/۰۰۰
۹۲	بی اعتمادی کارکنان به مدیریت،	۰/۸۲۶	۰/۰۷۲	۱۹/۰۶۴	۰/۰۰۰
۹۳	بی اعتمادی کارکنان به همکاران،	۰/۸۱۳	۰/۰۳۸	۲۸/۰۲۷	۰/۰۰۰
۹۴	بی اعتمادی کارکنان به ثبات مدیریتی سازمان	۰/۷۲۴	۰/۰۴۹	۱۲/۰۸۳	۰/۰۰۰
۹۵	بی اعتمادی کارکنان به آینده سازمان	۰/۶۵۳	۰/۰۸۱	۳۱/۳۲۴	۰/۰۰۰
۹۶	بی اعتمادی کارکنان به تصمیمات غیر منصفانه سازمان	۰/۸۲۰	۰/۰۴۷	۲۹/۰۱۷	۰/۰۰۰
۹۷	بی اعتمادی به خدمات و تسهیلات مقرر شده برای کارکنان	۰/۷۹۳	۰/۰۶۵	۱۴/۷۲۸	۰/۰۰۰
۹۸	وجود جوّ سازمانی متشنج،	۰/۸۲۲	۰/۰۶۴	۲۵/۸۶۲	۰/۰۰۰
۹۹	عدم دلبستگی شغلی	۰/۵۳۹	۰/۰۶۶	۴۱/۱۶۷	۰/۰۰۰
۱۰۰	عدم وجود صمیمت در سازمانی	۰/۷۶۷	۱/۰۱۱	۳۰/۰۲۸	۰/۰۰۰
۱۰۱	بی توجهی مدیریت به پرکاری کارکنان	۰/۷۲۹	۰/۰۱۸	۲۴/۱۲۷	۰/۰۰۰
۱۰۲	حاکمیت رسمیت در سازمان	۰/۸۱۴	۰/۰۵۷	۳۴/۰۳۸	۰/۰۰۰
۱۰۳	حاکمیت تصمیم گیری متمرکز	۰/۸۰۲	۰/۰۴۶	۲۷/۰۸۳	۰/۰۰۰
۱۰۴	بلند بودن ساختار سازمانی	۰/۸۲۱	۰/۰۳۵	۱۹/۰۲۵	۰/۰۰۰
۱۰۵	وجود سلسله مراتب سازمانی	۰/۶۹۹	۰/۰۵۲	۱۰/۰۳۷	۰/۰۰۰
۱۰۶	وجود بوروکراسی اداری	۰/۷۸۵	۰/۳۲۰	۴۲/۰۷۴	۰/۰۰۰
۱۰۷	وجود فاصله بین مراتب بالا و قاعده سازمانی	۰/۷۹۳	۰/۰۸۹	۳۴/۰۲۶	۰/۰۰۰
۱۰۸	تمرکز اداری-سازمانی	۰/۷۴۰	۰/۰۶۲	۱۶/۰۴۲	۰/۰۰۰
۱۰۹	مجری بودن صرف تصمیمات اتخاذ شده توسط کارکنان	۰/۷۶۸	۰/۰۴۵	۲۳/۰۶۰	۰/۰۰۰
۱۱۰	تصمیم گیری در رأس هرم سازمانی	۰/۷۹۲	۰/۰۷۱	۴۲/۰۵۸	۰/۰۰۰
۱۱۱	محدودیت ارتباطی	۰/۸۵۷	۰/۰۳۲	۱۴/۰۵۲	۰/۰۰۰
۱۱۲	محدودیت اینترنتی برای کارکنان،	۰/۷۳۵	۰/۰۷۵	۲۸/۱۱۵	۰/۰۰۰
۱۱۳	وجود قوانین و مقررات دست و پاگیر اداری	۰/۸۴۱	۰/۰۲۸	۱۹/۰۷۰	۰/۰۰۰
۱۱۴	ایجاد رقابت منفی و کورکورانه بین کارکنان،	۰/۷۹۲	۰/۰۲۵	۱۲/۰۹۱	۰/۰۰۰
۱۱۵	وجود تفرقه بین همکاران	۰/۷۴۳	۰/۰۳۱	۷/۱۲۸	۰/۰۰۰
۱۱۶	ایجاد کینه و دشمنی بین کارکنان	۰/۸۲۳	۰/۰۹۱	۱۵/۰۳۰	۰/۰۰۰
۱۱۷	محدودیت قلمرو جغرافیایی ارتباط	۰/۷۹۱	۰/۰۱۱	۲۶/۷۶۸	۰/۰۰۰
۱۱۸	محدودیت قلمرو زمانی ارتباط	۰/۸۲۶	۰/۰۲۷	۱۳/۰۵۳	۰/۰۰۰

بر اساس جدول فوق، مقادیر (بارعاملی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری) نشان دهنده این است که بارهای عاملی مربوط به معرف های مقوله شرایط مداخله ای راهبردهای بهبود بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش در ابعاد بی اعتمادی سازمانی، موانع ارتباطی و موانع ساختاری بوده که در وضعیت مطلوبی قرار دارند به عبارت دیگر همبستگی این مقوله با معرف های مربوط به آن در حد بالا برآورد شده است در نتیجه ابزار سنجش دارای اعتبار سنجش می باشد.



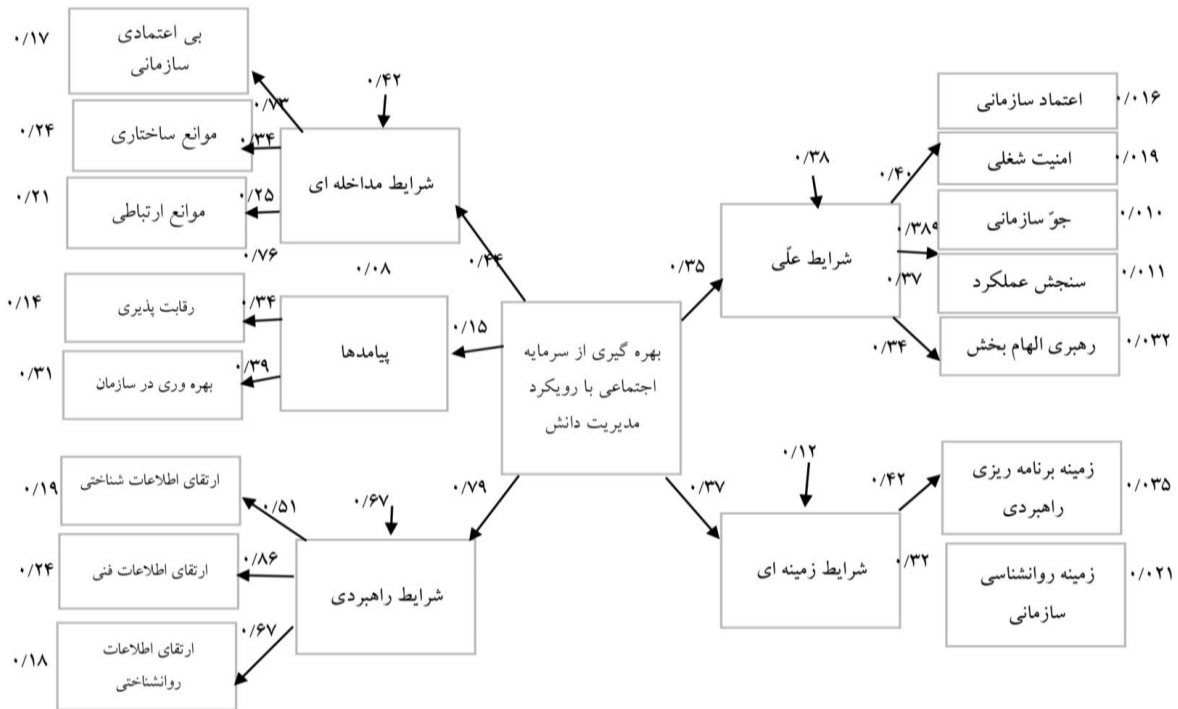
### ۵.۴. سؤال چهارم تحقیق

پیامدهای بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟

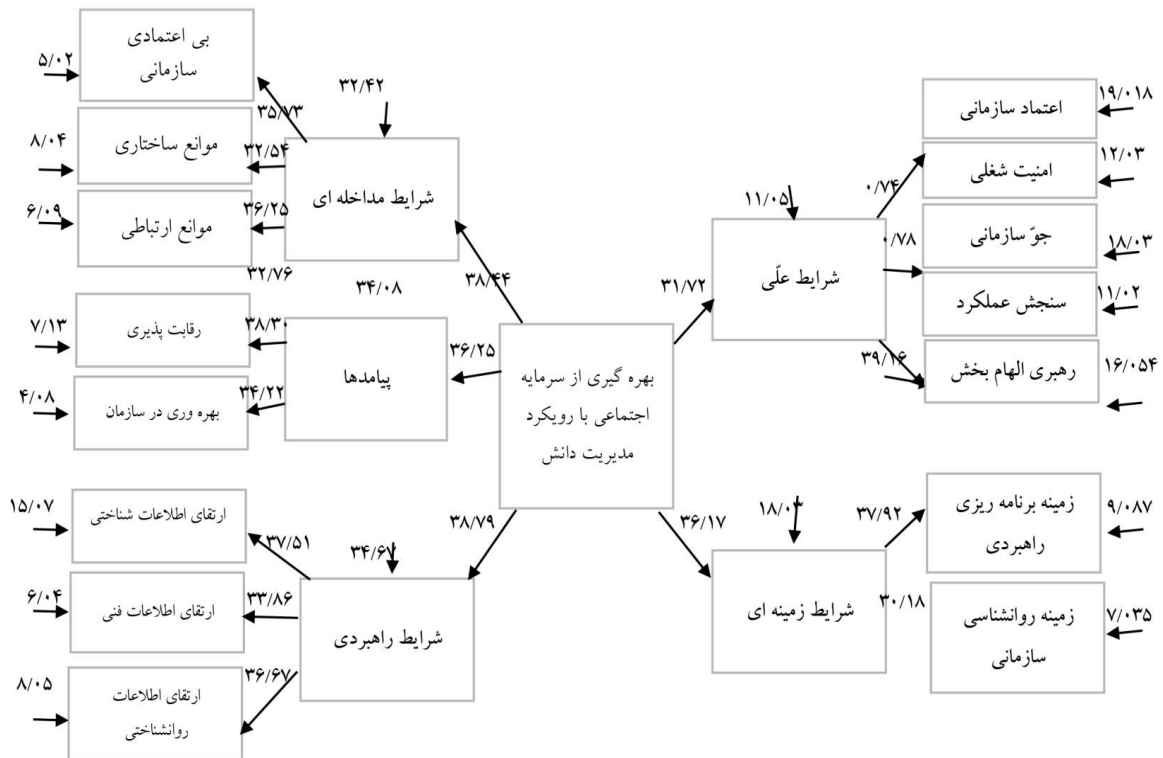
جدول ۵. مقادیر بارهای عاملی مقوله پیامدها

شماره	معرف های مقوله پیامدها	بار عاملی	انحراف معیار	مقدار بحرانی	P Values
۱۱۹	ارتقای رتبه بندی بر حسب داشتن مشتری	۰/۶۷۸	۰/۰۳۶	۱۳/۰۲۷	۰/۰۰۰
۱۲۰	ارتقای رتبه بندی بر حسب داشتن ترازنامه مثبت تر	۰/۷۸۳	۰/۰۶۴	۴۱/۰۵۸	۰/۰۰۰
۱۲۱	ارتقای رتبه بندی بر حسب میزان سپرده های مالی	۰/۵۴۹	۰/۰۵۹	۱۵/۰۱۸	۰/۰۰۰
۱۲۲	ارتقای رتبه بندی بر حسب نوع قراردادها و موافقت نامه های مالی	۰/۸۲۲	۰/۰۲۶	۳۷/۰۶۳	۰/۰۰۰
۱۲۳	ارتقای رتبه بندی بر حسب تعداد حساب های باز شده	۰/۷۳۵	۰/۰۴۰	۵۲/۰۲۷	۰/۰۰۰
۱۲۴	ارتقای رتبه بندی بر حسب میزان نقدینگی	۰/۶۷۹	۰/۰۳۴	۳۰/۰۳۲	۰/۰۰۰
۱۲۵	ارتقای رتبه بندی بر حسب درآمد(عواید)	۰/۷۹۵	۰/۰۱۹	۲۸/۰۱۷	۰/۰۰۰
۱۲۶	ارتقای رتبه بندی بر حسب کفایت سرمایه	۰/۷۲۳	۰/۰۲۳	۲۲/۰۲۶	۰/۰۰۰
۱۲۷	ارتقای رتبه بندی بر حسب کیفیت دارایی	۰/۶۹۷	۰/۰۳۷	۲۸/۰۳۹	۰/۰۰۰
۱۲۸	ارتقای رتبه بندی بر حسب سودآوری	۰/۷۴۵	۰/۰۴۵	۲۳/۰۱۶	۰/۰۰۰
۱۲۹	ارتقای رتبه بندی بر حسب مشارکت در سرمایه گذاری های صنعتی	۰/۸۲۱	۰/۰۲۵	۱۸/۰۲۵	۰/۰۰۰
۱۳۹	ارتقای رتبه بندی بر حسب کیفیت مدیریت	۰/۷۳۴	۰/۰۳۳	۱۱/۰۱۹	۰/۰۰۰
۱۳۱	توسعه بهره وری بر حسب اخذ قراردادهای متناسب	۰/۶۷۲	۰/۰۵۴	۷/۰۳۸	۰/۰۰۰
۱۳۲	توسعه بهره وری بر حسب استفاده از سپرده ها	۰/۶۷۵	۰/۰۷۵	۱۶/۰۸۲	۰/۰۰۰
۱۳۳	توسعه بهره وری بر حسب دارایی های فیزیکی	۰/۵۶۲	۰/۰۸۱	۲۳/۰۲۶	۰/۰۰۰
۱۳۴	توسعه بهره وری بر حسب استفاده از ظرفیت های نیرو انسانی	۰/۶۱۱	۰/۰۲۷	۳۵/۰۴۲	۰/۰۰۰
۱۳۵	توسعه بهره وری بر حسب تعداد موانع برطرف شده	۰/۷۵۴	۰/۰۳۲	۵۲/۰۳۸	۰/۰۰۰
۱۳۶	توسعه بهره وری بر حسب تعداد مشتریان راضی از خدمات الکترونیکی	۰/۷۸۲	۰/۰۴۱	۱۸/۰۵۵	۰/۰۰۰
۱۳۷	توسعه بهره وری بر حسب تعداد عملیات بانکی صورت پذیرفته	۰/۸۳۵	۰/۰۲۸	۲۰/۰۳۶	۰/۰۰۰
۱۳۸	توسعه بهره وری بر حسب تعداد جذب مشتری	۰/۶۳۸	۰/۰۳۵	۳۵/۰۷۱	۰/۰۰۰
۱۳۹	توسعه بهره وری بر حسب پاسخگویی مؤثر به متقاضیان	۰/۵۶۹	۰/۰۶۴	۴۱/۰۲۸	۰/۰۰۰
۱۴۰	توسعه بهره وری بر حسب افزایش میزان منابع	۰/۸۲۷	۰/۰۲۲	۲۶/۱۳۰	۰/۰۰۰
۱۴۱	توسعه بهره وری بر حسب بهره گیری حداکثر از ظرفیت های منابع در دسترس	۰/۷۴۶	۰/۰۳۱	۳۲/۱۲۵	۰/۰۰۰

بر اساس جدول فوق، مقادیر(بارعاملی، مقادیر بحرانی و سطح معناداری) نشان دهنده این است که بارهای عاملی مربوط به معرف های مقوله پیامدهای راهبردهای بهبود بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش در ابعاد رقابت پذیری و بهره وری سازمانی در وضعیت مطلوبی قرار دارند به عبارت دیگر همبستگی این مقوله با معرف های مربوط به آن درحد بالا برآورد شده است در نتیجه ابزار سنجش دارای اعتبار سنجش می باشد.



شکل ۱. مدل پارادایمی بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مبتنی بر نظریه داده بنیاد: ضریب استاندارد



شکل ۲. مدل پارادایمی بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مبتنی بر نظریه داده بنیاد: تی معناداری

جدول ۶. برازش مدل بهره گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش

نتیجه	برآورد	شاخص‌های برازندگی
تأیید	۰/۹۵	شاخص نیکویی برازش (GFI)
تأیید	۰/۹۰	شاخص تعدیل شده نیکویی برازش (AGFI)
تأیید	۰/۰۴۳۹	ریشه استاندارد شده میانگین مجذور باقی مانده ها (RMSEA)
تأیید	۲۱۷/۱۵	مجذور کا ( $\chi^2$ )
تأیید	۹۱	درجه آزادی (df)

بر اساس یافته‌های جدول ۶،  $RMSEA=0/0439$ ،  $GFI=0/95$ ،  $AGFI=0/90$ ،  $P(\text{value})=0/0431$ ،  $df=91$ ،  $\chi^2=217/15$  بوده و بیانگر این است که مدل مورد مطالعه از برازش نسبتاً مطلوبی برخوردار بوده است.

### ۵. بحث و نتیجه‌گیری

بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی در نظام بانکی وابسته به استقرار مدیریت دانش در گستره سازمانی است. توسعه سرمایه اجتماعی در نظام بانکی با رویکرد مدیریت دانش نیازمند مجموعه‌ای از عواملی است که آن را ضمانت بخشی می‌کند. در پاسخگویی به سؤال اول تحقیق (تحلیل شرایط علی مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟) نتایج نشان داد که شرایط علی بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر اعتماد سازمانی، امنیت شغلی، رهبری الهام بخش، جو سازمانی، سنجش عملکرد بوده است که با مطالعات (زارعی، ۱۳۹۷؛ سرداری، سیلاوی و سیلاوی، ۱۳۹۵؛ موعلی، بهمنیاری، دانشور و معصومی، ۱۳۹۴؛ گگنه، تیان، سو، ژانگ، هو و هو، ۲۰۱۹) همسو بوده است. نتایج آنها نشان داد، در صورتی که مدیریت سازمان به توسعه شرایطی اقدام نماید که احساس خوشایندی در کارکنان نسبت به سازمان و مدیریت آن پدیدار شود، سرمایه اجتماعی مورد لزوم با رویکرد مدیریت دانش برای ارتقای سازمان فراهم می‌شود.

در پاسخگویی به سؤال دوم تحقیق (تحلیل شرایط راهبردی مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟) نتایج نشان داد که شرایط راهبردی بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر راهبردهای روانی-انگیزشی، تصمیم‌گیری، عدالت سازمانی بوده است که با مطالعات (ترابی نهاد و خدیوی، ۱۳۹۰؛ فرخی و گرجی، ۱۳۹۳) همسویی داشته است. بنابه مطالعات آنها مادامی می‌توان از سرمایه اجتماعی در دسترس به منظور مدیریت با رویکرد دانش استفاده کرد که عدالت سازمانی را برای آنها رعایت کرد و تلاش شود که تصمیماتی اتخاذ کرد که کارکنان برابری را ادراک نمایند. این در حالی است که مدیریت سازمان را راهبردهای روانشناختی و انگیزشی برای دلگرمی کارکنان برای فعالیت‌های بیشتر بهره‌مند گردد تا حدی که آنها بیش از پیش برای ارائه خدمات بیشتر و کارآمدتر برانگیخته شوند.

در پاسخگویی به سؤال سوم تحقیق (تحلیل شرایط زمینه‌ای مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟) نتایج نشان داد که شرایط زمینه‌ای بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر زمینه برنامه‌ریزی راهبردی و زمینه روانشناختی سازمانی بوده است که با مطالعات (گنجی‌نیا، سلیمی و قصاب سرایی، ۲۰۱۴؛ لی، ۲۰۱۸ و لازاروا و تیلور، ۲۰۰۹) همسو بوده است. نتایج آنها نیز نشان داد، فراهم‌سازی زمینه‌های روانشناختی مؤثر در سازمان در استفاده از سرمایه اجتماعی در دسترس اثرگذار است. چنانکه استقرار سرمایه اجتماعی سازمانی با بهره‌گیری از توانایی‌ها و تجربیات کارکنان در رابطه است.

در پاسخگویی به سؤال چهارم تحقیق (تحلیل شرایط مداخله‌ای مؤثر بر بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟) نتایج نشان داد که شرایط مداخله‌ای بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر موانع ساختاری، موانع ارتباطی و بی‌اعتمادی سازمانی بوده است که با مطالعات (افشاری، نسب و دیکسون، ۲۰۲۰؛ میکویچ، پیترویک، میهیک، اوباردویک، تودورویک، ۲۰۲۰) همسویی داشته است. نتایج آنها بیانگر آن است که چالش اصلی در سازمانها، وجود موانع ارتباطی است و این در حالی است که برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان به منظور استفاده از ظرفیت‌های آنها و استعدادها، کارکنان باید ارتباطات را در بین آنها فراهم ساخت به گونه‌ای که همه کارکنان در قالب یک کلیت منسجم و یکپارچه با یکدیگر در ارتباط باشند.

در پاسخگویی به سؤال پنجم تحقیق (پیامدهای بهبود سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش چگونه است؟) نتایج نشان داد که پیامدهای بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش مشتمل بر رقابت‌پذیری و بهره‌وری سازمانی بوده است که با مطالعات (ارجلو، فرشیدپور و قائم‌مقامی، ۱۳۹۱؛ ندوشن و امین‌الرعیاء، ۱۳۹۴؛ تیمون و اتامف، ۲۰۰۳؛ چن هوانگ، ۲۰۱۰) همسو بوده است. نتایج آنها بیانگر آن است که بهره‌گیری از سرمایه اجتماعی با بهره‌وری سازمانی در رابطه است که این امر منجر به کسب مزیت رقابت‌پذیری می‌گردد.

#### منابع

- [1] ارجلو، آتنا؛ فرشیدپور، علیرضا؛ قائم‌مقامی، مهدی (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های مدیریت دانش پژوهشی موردی در شعب بانک ملی اراک»، اولین همایش ملی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها، گچساران.
- [2] زارعی، هاجر (۱۳۹۷). فراتحلیل رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش، فصلنامه علمی-پژوهشی دانش‌شناسی، دوره ۱۱، شماره ۴۲، صص ۹۸-۱۱۰.
- [3] سرداری، احمد؛ سیلاوی، عیسی؛ سیلاوی، یوسف (۱۳۹۵). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی با بکارگیری مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش خوزستان»، دوفصلنامه علمی-پژوهشی مشارکت و توسعه اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲، صص ۹۵-۸۱.
- [4] غیائی ندوشن، سعید؛ امین‌الرعیاء، احسان (۱۳۹۵). «بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی»، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۸۰، بهار و تابستان، صص ۲۰۹-۱۸۳.
- [5] فرخی، طیبیه؛ گرجی، محمدباقر (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی»، سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان.
- [6] موغلی، علیرضا؛ بهمنیاری، حمید؛ دانشور، بهار؛ معصومی، رحیم (۱۳۹۴). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز»، مجله دانشگاهی یادگیری الکترونیکی، دوره ۶، شماره ۲، تابستان، صص ۵۱-۴۰.
- [7] میرک زاده، علی اصغر، بهرامی، مجید (۱۳۸۹). تقویت سرمایه اجتماعی ضرورت ابقا و توسعه سازمان‌ها، عصر مدیریت، سال چهارم، شماره‌های ۱۶ و ۱۷.
- [8] Afshari, L., Nasab, A. H., & Dickson, G. (2020). **Organizational culture, social capital, and knowledge management: an integrated model.** *International Journal of Knowledge Management (IJKM)*, 16(2), 52-66.
- [9] Bontis N (2001). **Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital**, Idea Group Publishing: 271-301.
- [10] Chen, X., Stanton, B., Gong, J., Fang, X., & Li, X. (2009). **Personal Social Capital Scale: an instrument for health and behavioral research.** *Health education research*, 24(2), 306-317.
- [11] Fukuyama, F. (1995). **Reflections on the end of history**, five years later. *History and theory*, 27-43.
- [12] Gagné, M. ; Tian, A.W. ; Soo, C. ; Zhang, B. ; Ho, K.S.B. & Hosszu, K. (2019). **Different motivations for knowledge sharing and hiding: The role of motivating work design.** *Journal of Organizational Behavior*.40(7), 783-799.
- [13] Lee, J. (2018). **The effects of knowledge sharing on individual creativity in higher education institutions: socio-technical view.** *Administrative Sciences*, 8(2): 21.
- [14] Miković, R., Petrović, D., Mihić, M., Obradović, V., & Todorović, M. (2020). **The integration of social capital and knowledge management–The key challenge for international development and cooperation projects of nonprofit organizations.** *International Journal of Project Management*, 38(8), 515-533.

- [15] Putnam, R. (2001). **Social capital: Measurement and consequences.** *Canadian journal of policy research*, 2(1), 41-51.
- [16] Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., ... & Tymon, W. G., & Stumpf, S. A. (2003). **Social capital in the success of knowledge workers.** *Career Development International*.