

به نام آفریننده، مستی



**دانشکده مدیریت ، اقتصاد و حسابداری**

**نام مرکز : دانشگاه پیام نور تهران – غرب**

**پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد**

**رشته سیستم‌های اطلاعات مدیریت**

**گروه مدیریت دولتی**

**عنوان پایان نامه :**

**بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیتهای نرم**

**مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) در شرکت ایران خودرو دیزل**

**کامیاب علی مقدم**

**استاد راهنما : جناب آقای دکتر درویش**

**استاد مشاور : جناب آقای دکتر الوداری**

**اسفند ۱۳۹۲**

## گواهی اصالت ، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب کامیاب علی مقدم دانشجوی ورودی سال 1390 مقطع کارشناسی ارشد رشته سیستم‌های اطلاعات مدیریت گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر ، ایده و نوشته بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم و یا غیر مستقیم منبع و مآخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام . بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود .

کامیاب علی مقدم

تاریخ و امضاء

اینجانب کامیاب علی مقدم دانشجوی ورودی سال 1390 مقطع کارشناسی ارشد رشته مديست‌های اطلاعات مدیریت گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله ، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما ، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله ، کتاب و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم .

کامیاب علی مقدم

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات ، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد .

**تقدیم به :**

**پدر و مادر مهربانم که در تمامی مراحل زندگی ، حامی و پشتیبان من بوده‌اند.**

**همچنین همسر و دختر عزیز و مهربانم که در دوران ادامه تحصیل و انجام این پژوهش ، عدم همراهی من را در طول این مدت پذیرفته و بابر دباری سپری کردند.**

## سپاسگزاری

انجام موفق هر پژوهشی نتیجه همکاری صمیمانه و صادقانه‌ای است که بین پژوهشگر (پژوهشگران) و همکاران وی صورت می‌پذیرد و این پژوهش نیز از این قاعده مستثنی نیست . این پژوهش نتیجه راهنمایی ، همکاری و تلاش عزیزان گرانقدری است که در کلیه مراحل تحقیق مرا یاری داده‌اند و من در اینجا لازم می‌دانم از این عزیزان تشکر و قدردانی نمایم تا شاید بتوانم ذره از محبت‌های آنها را جبران نمایم . لذا بدینوسیله از اساتید و دوستان و همکاران خوبم که در ذیل آمده است سپاسگزاری می‌نمایم :

- استاد ارجمند ، جناب آقای دکتر درویش که به عنوان استاد راهنما ، زحمت راهنمایی پایان نامه را تقبل نمودند .
- استاد ارجمند ، جناب آقای دکتر الوداری که به عنوان استاد مشاور ، زحمت مشاوره پایان نامه را تقبل نمودند .
- استاد ارجمند ، جناب آقای دکتر امیرخانی که زحمت داوری پایان نامه را تقبل نمودند .
- همکاران محترمی که علیرغم مشکلات کاری و محدودیت زمانی ، برای تکمیل پرسشنامه‌ها با نهایت دقت ، حوصله نموده و نسبت به تکمیل آنها مبادرت ورزیدند .
- از تمامی دوستانی که مرا در پیمودن این راه کمک نمودند .

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیت‌های نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) در شرکت ایران خودرو دیزل انجام شده است. پژوهش از نوع کاربردی و روش انجام آن توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش کلیه مدیران، روسای ادارات کل، روسای ادارات و کارشناسان شرکت می‌باشند و نمونه‌گیری با استفاده از فرمول کوکران با خطای ۵ درصد از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در پژوهش، مطالعه کتابخانه‌ای و دو پرسشنامه (که پژوهشگر از روی پرسشنامه‌های استاندارد در جلد ۱۰ پژوهشنامه مدیریت آمده، استخراج کرده است) می‌باشد، که طبق طیف لیکرت طراحی و توزیع گردیدند. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی صوری و محتوایی استفاده شده است. بدین صورت که پرسشنامه به تعدادی از صاحب نظران و اساتید مدیریت و علوم رفتاری از جمله استاد راهنما و مشاور داده شده و از آن‌ها در مورد پرسش‌ها و ارزیابی فرضیه‌ها نظرخواهی گردید که به اتفاق پرسشنامه را تایید نمودند. برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها از نرم افزار SPSS و محاسبه آلفای کرونباخ (برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی برابر ۰/۸۸۴ و برای پرسشنامه مدیریت دانش برابر ۰/۹۴۸ محاسبه گردید) استفاده شد و نشان دهنده این است که هر دو پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار بودند. روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش را می‌توان به دو دسته روش‌های آماری استنباطی و روش‌های آماری توصیفی تقسیم کرد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های آمار توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده شده است. داده‌های پرسشنامه توسط روش‌های آماری استنباطی زیر با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و LISREL تجزیه و تحلیل شدند: ۱- تحلیل عاملی -۲- مدل یابی معادلات ساختاری که معادلات (پس از تعیین متغیرهای آشکار و پنهان، مدل ساختاری طراحی گردید و سپس از طریق محاسبه بار عاملی تأثیر متغیرها بر یکدیگر مشخص شد. جهت بررسی معنادار بودن رابطه بین متغیرها نیز از آماره آزمون t استفاده شده است). عمده‌ترین نتایج و یافته‌های حاصل از پژوهش، بیانگر این است که بین سرمایه اجتماعی با فعالیت‌های نرم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل بار عاملی و t-value نشان داد که تمامی مولفه‌های عمومی سرمایه اجتماعی از دید صاحب‌نظران (شامل اعتماد، هنجارها، شبکه‌های ارتباطی، تعهدات و انتظارات و احساس هویت) تأثیر زیادی در فعالیت‌های نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) دارد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، تسهیم و خلق دانش، شرکت ایران خودرو دیزل

## فهرست مطالب

فصل اول - کلیات پژوهش.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسئله پژوهش.....	۳
۳-۱- ضرورت انجام پژوهش.....	۵
۴-۱- چارچوب نظری.....	۷
۵-۱- مدل تحلیلی پژوهش.....	۱۰
۶-۱- اهداف پژوهش.....	۱۰
۷-۱- فرضیه های پژوهش.....	۱۱
۸-۱- متغیرهای مستقل و وابسته.....	۱۲
۹-۱- قلمرو پژوهش.....	۱۲
۱-۹-۱- قلمرو موضوعی:.....	۱۲
۲-۹-۱- قلمرو مکانی:.....	۱۳
۳-۹-۱- قلمرو زمانی:.....	۱۳
۱۰-۱- جامعه آماری و تعداد نمونه.....	۱۳
۱۱-۱- روش پژوهش.....	۱۳
۱۲-۱- تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش.....	۱۴
فصل دوم- مبانی نظری و پیشینه پژوهش.....	۱۶
۱-۲- مقدمه.....	۱۷
۲-۲- سرمایه اجتماعی.....	۱۸
۱-۲-۲- تعریف سرمایه اجتماعی.....	۱۸
۲-۲-۲- زمینه های تاریخی سرمایه اجتماعی.....	۲۲

- ۲۶-۲-۳- نظریه پردازان سرمایه اجتماعی..... ۲۶
- ۲۶-۲-۳-۱- رابرت پونتام..... ۲۶
- ۲۷-۲-۳-۲- جیمز کلمن..... ۲۷
- ۳۰-۲-۳-۳- پیر بوردیو..... ۳۰
- ۳۳-۲-۳-۴- فرانسیس فوکویاما..... ۳۳
- ۳۴-۲-۳-۵- نان لین..... ۳۴
- ۳۶-۲-۴- ابعاد سرمایه اجتماعی..... ۳۶
- ۳۶-۲-۵- مقایسه سرمایه اجتماعی با سرمایه فیزیکی و انسانی..... ۳۶
- ۳۷-۲-۶- جنبه منفعت اقتصادی سرمایه اجتماعی..... ۳۷
- ۳۹-۲-۷- جنبه منفعت عمومی سرمایه اجتماعی..... ۳۹
- ۴۰-۲-۸- نقش سرمایه اجتماعی در نیل به توسعه..... ۴۰
- ۴۱-۲-۹- تأثیرات سرمایه اجتماعی بر تجارب و اقتصاد دانش محور..... ۴۱
- ۴۲-۲-۱۰- ارتباط سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش..... ۴۲
- ۴۴-۲-۱۱- نشانه‌های ضعف سرمایه اجتماعی در سازمان..... ۴۴
- ۴۵-۲-۱۲- نحوه ایجاد ، حفظ و نابودی سرمایه اجتماعی..... ۴۵
- ۴۸-۳-۲- مدیریت دانش..... ۴۸
- ۴۸-۲-۳-۱- مفهوم داده ، اطلاعات ، دانش و خرد :..... ۴۸
- ۵۱-۲-۳-۲- ویژگی‌های دانش :..... ۵۱
- ۵۲-۲-۳-۳- تعریف مدیریت دانش..... ۵۲
- ۵۵-۲-۳-۴- تاریخچه ی مدیریت دانش :..... ۵۵
- ۵۶-۲-۳-۵- اهداف مدیریت دانش :..... ۵۶
- ۵۷-۲-۳-۶- زیر ساخت‌های مدیریت دانش..... ۵۷
- ۵۹-۲-۳-۷- مدل‌های مدیریت دانش..... ۵۹
- ۵۹-۲-۳-۷-۱- مدل دمرست..... ۵۹



۶۰	۲-۷-۳-۲- مدل دانش آفرینی نوناکا و تا که اوچی
۶۴	۲-۳-۸- فرآیند مدیریت دانش
۶۶	۲-۳-۹- موانع بکارگیری مدیریت دانش در سازمان
۶۷	۲-۴-۴- پیشینه پژوهش
۶۷	۲-۴-۱- پژوهش های داخلی :
۷۱	۲-۴-۲- پژوهش های خارجی
۷۷	فصل سوم - روش تحقیق
۷۸	۳-۱- مقدمه
۷۸	۳-۲- نوع پژوهش
۷۹	۳-۳- متغیرهای تحقیق
۸۰	۳-۴- جامعه و نمونه آماری
۸۱	۳-۵- روش گردآوری داده ها
۸۱	۳-۶- ابزار گردآوری اطلاعات
۸۳	۳-۷- روایی پرسشنامه
۸۳	۳-۸- پایایی پرسشنامه
۸۴	۳-۹- روش های تجزیه و تحلیل داده ها
۸۵	۳-۹-۱- تحلیل عاملی
۸۶	۳-۹-۲- تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری
۸۷	۳-۹-۲-۱- متغیر پنهان و متغیر قابل مشاهده
۸۸	۳-۹-۲-۲- طراحی یک مدل معادلات ساختاری
۸۹	۳-۹-۲-۳- بار عاملی
۹۰	فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها
۹۱	۴-۱- مقدمه
۹۱	۴-۲- اطلاعات جمعیت شناختی

۹۱	..... جنسیت ۱-۲-۴
۹۲	..... مدرک تحصیلی ۲-۲-۴
۹۳	..... سابقه کاری ۳-۲-۴
۹۵	..... سن ۴-۲-۴
۹۶	..... رده سازمانی ۵-۲-۴
۹۸	..... ۳-۴ مدل‌یابی معادلات ساختاری و پاسخ به فرضیه‌های تحقیق
۹۸	..... ۱-۳-۴ آزمون نرمال بودن داده‌ها
۱۰۰	..... ۴-۴ مدل‌یابی معادلات ساختاری ابزارهای تحقیق
۱۰۰	..... ۱-۴-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس سرمایه اجتماعی
۱۰۳	..... ۲-۴-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مقیاس فعالیت‌های نرم مدیریت دانش
۱۰۶	..... ۵-۴ مدل‌نهایی روابط بین متغیرها و اثبات فرضیات
۱۱۹	..... فصل پنجم - نتایج تحلیل یافته‌های پژوهش
۱۲۰	..... ۱-۵ مقدمه
۱۲۲	..... ۲-۵ تحلیل یافته‌های پژوهش
۱۲۴	..... ۳-۵ پیشنهادهای کاربردی پژوهش
۱۲۷	..... منابع و مأخذ
۱۲۸	..... منابع فارسی
۱۳۲	..... منابع لاتین
۱۳۵	..... پیوستها
۱۳۶	..... پرسشنامه‌های پژوهش
۱۳۶	..... الف) پرسشنامه سرمایه اجتماعی
۱۴۰	..... ب) پرسشنامه مدیریت دانش

## فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱. مدل تحلیلی پژوهش ..... ۱۰
- نمودار ۱-۲. ارتباط داده، اطلاعات، دانش و خرد ..... ۵۰
- نمودار ۲-۲. مدل مدیریت دانش دمرست ..... ۶۰
- نمودار ۳-۲. مدل دانش آفرینی نوناکا و تاکه اوچی ..... ۶۱
- نمودار ۴-۲. مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش ..... ۶۴
- شکل ۱-۳-۱. ساختار کلی مدل معادلات ساختاری ..... ۸۸
- نمودار ۴-۱. نمودار فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت ..... ۹۲
- شکل ۴-۲. فراوانی پاسخ دهندگان براساس تحصیلات ..... ۹۴
- شکل ۴-۳. فراوانی توزیع پاسخ دهندگان بر اساس سابقه کاری ..... ۹۴
- شکل ۴-۴. فراوانی توزیع پاسخ دهندگان بر اساس سن ..... ۹۶
- شکل ۴-۵. فراوانی توزیع پاسخ دهندگان براساس رده سازمانی ..... ۹۷
- نمودار شماره ۴-۶. بار عاملی استاندارد تحلیل سرمایه اجتماعی ..... ۱۰۱
- نمودار شماره ۴-۷. آماره معناداری (t-value) تحلیل عاملی مقیاس سرمایه اجتماعی ..... ۱۰۴
- نمودار شماره ۴-۸. بار عاملی استاندارد تحلیل فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۰۴
- نمودار شماره ۴-۹. آماره معناداری (t-value) تحلیل عاملی مقیاس فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۰۷
- نمودار شماره ۴-۱۰. نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) ..... ۱۰۶
- نمودار شماره ۴-۱۱. آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین سرمایه اجتماعی و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) ..... ۱۰۹
- نمودار شماره ۴-۱۲. نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین اعتماد و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۰۹
- نمودار شماره ۴-۱۳. آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین اعتماد و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۱۰
- نمودار شماره ۴-۱۴. نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین هنجارها و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۱۱
- نمودار شماره ۴-۱۵. آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین هنجارها و فعالیت‌های نرم مدیریت دانش ..... ۱۱۲

- نمودار شماره ۴-۱۶ نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین شبکه های ارتباطی و فعالیت های نرم مدیریت دانش.....۱۱۳
- نمودار شماره ۴-۱۷ آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین شبکه های ارتباطی و فعالیت های نرم مدیریت دانش.....۱۱۴
- نمودار شماره ۴-۱۸ نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین تعهدات و انتظارات و فعالیت های نرم مدیریت دانش.....۱۱۵
- نمودار شماره ۴-۱۹ آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین تعهدات و انتظارات و فعالیت های نرم مدیریت دانش...۱۱۶
- نمودار شماره ۴-۲۰ نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین احساس هویت و فعالیت های نرم مدیریت دانش.....۱۱۷
- نمودار شماره ۴-۲۱ آماره t-value نتایج تائید مدل نهایی ارتباط بین احساس هویت و فعالیت های نرم مدیریت دانش.....۱۱۸

## فهرست جداول

- جدول ۲-۱- خلاصه ابعاد مفهومی سرمایه اجتماعی در آراء جامعه شناسان نظریه پرداز.....۳۵
- جدول ۲-۲. تعاریف مدیریت دانش.....۵۴
- جدول ۲-۳- فرآیندهای مدیریت دانش.....۶۵
- جدول ۳-۱- نمره دهی به پرسش ها در طیف لیکرت.....۸۲
- جدول ۴-۱- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت.....۹۲
- جدول ۴-۲- فراوانی پاسخ دهندگان براساس تحصیلات.....۹۳
- جدول ۴-۳- فراوانی پاسخ دهندگان براساس سابقه کاری.....۹۲
- جدول ۴-۴- فراوانی پاسخ دهندگان براساس سن.....۹۳
- جدول ۴-۵- فراوانی پاسخ دهندگان براساس رده سازمانی.....۹۶
- جدول ۴-۶- آزمون نرمال بودن داده ها.....۹۸
- جدول ۴-۷- شاخص های نیکوئی برازش مدل ساختاری مدل نهایی تحقیق.....۱۰۸

## فصل اول – کلیات پژوهش

## ۱-۱- مقدمه

سازمان‌های امروزی در فعالیتهای اصلی کاری خود به طور پیوسته با چالش‌های ناشی از پیچیدگی و اضطراب مواجه می‌شوند. محیط تجاری بسیار پر تکاپوست و سازمان‌ها باید قادر باشند با انواع به شدت متفاوت الزامات کاری، تکنولوژیکی (فناورانه)، اجتماعی و انسانی انطباق پیدا کنند. برای بنگاه‌ها ضرورت ذاتی به منظور بهبود فعالیتهای کاری اصلی شان وجود دارد.

از طرفی پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات، هزینه‌های مدیریت داده را به میزان قابل توجهی کاهش داده است. این پیشرفت‌ها مفاهیم سازمان‌یادگیرنده، سازمان‌های دانشی و مدیریت دانش را وارد ادبیات مدیریت و سازمان کرده است. سازمان‌ها با بکارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش امکان نوآوری در فرایندها، فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خویش را فراهم آورده‌اند و در نتیجه موقعیت رقابتی خویش را بهبود می‌بخشند. در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز حرکت سازمان‌ها به طرف سازمان‌های یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. امروزه سازمان‌ها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات خود و بهبود فرایندهایشان را کسب کنند، میان کارکنانشان نشر دهند، و در تمامی فعالیتهای روزانه خود بکار گیرند. تنها از این طریق است که می‌توانند به الزامات محیط رقابتی و نیازهای به شدت متغیر مشتریان پاسخ گویند. شناخت عوامل اثرگذار بر مدیریت دانش سازمانی از جمله اقدامات اولیه در بکارگیری اثربخش سرمایه‌های فکری سازمان است. از طرف دیگر سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهمتری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. امروزه در جامعه شناسی و اقتصاد، و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها، و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست

داده و پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می شود. سرمایه اجتماعی، چه در سطح مدیریت کلان چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاهها، می تواند شناخت جدیدی از سیستم های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند. این پژوهش با توجه به اهمیت مدیریت دانش در سازمانها در پی دستیابی به شناخت بیشتر از عوامل موثر بر اجرای مناسب این راهبرد است. در همین راستا با توجه به تعاریف و ابعاد مدیریت دانش و نیز سرمایه اجتماعی که در هر دو بر ارتباطات و تعاملات میان افراد تاکید می شود، پژوهشگران تلاش کرده اند تا چگونگی ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و نیز ابعاد سرمایه اجتماعی شامل اعتماد، هنجارها، شبکه های ارتباطی، تعهدات و انتظارات و احساس هویت را جست جو کنند و میزان اثرپذیری مدیریت دانش از سرمایه اجتماعی در سازمان را مورد آزمون قرار دهند.

## ۱-۲- بیان مسئله پژوهش

در دوره کنونی، حیات بشری با تحولات و دگرگونی های شگفت انگیزی همراه بوده است. تقریباً هر سازمانی با نوعی تغییر در سیستم های اطلاعاتی خود مواجه شده است. امروزه وضعیت سیستم های اطلاعاتی از لحاظ سرعت و تنوع جریان های ارتباطی به گونه ای است که قابل مقایسه با ده سال گذشته نیست (کرافورد، ۲۰۰۵: ۶). این پدیده از نشانه های وقوع انقلاب اطلاعاتی است و اهمیت یافتن روز افزون آن موجب شکل گیری اقتصاد دانش محور شده است (منوریان، ۱۳۸۳: ۳). اهمیت یافتن فزاینده دانش بعنوان عامل تعیین کننده موفقیت و رقابت پذیری سازمانها موجب شده است که مدیریت دانش بعنوان وظیفه حیاتی آنها محسوب شده و تلاش نمایند تا از طریق خلق، حفظ، انتقال و استفاده از دانش جهت اصلاح و بهبود فعالیتها و عملکرد خویش به سازمانی یادگیرنده تبدیل شوند (لی و جویی، ۲۰۰۳: ۱۸۰). سازمانها هر روز بیشتر به اهمیت دانش و

مدیریت دانش پی می‌برند تعداد مدیرانی که مسائل مربوط به جذب دانش را درک کنند بسیار اندک است چه رسد به مدیریت دانش (مک دانلد ، ۱۳۸۱) .

افلاطون برای اولین بار ، مفهوم دانش را «باورحقیقی اثبات شده»<sup>۱</sup> تعریف نمود . در این تعریف ، دانش آن چیزی است که افراد « بر اساس تراکم سازمان یافته و معنادار اطلاعات از طریق تجربه ، ارتباطات یا استنتاج ، بدان اعتقاد داشته و ارج می‌نهند . داوونپورت و پروساک<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) ، مدیریت دانش را تلاش برای کشف دارایی‌های نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی می‌دانند ، بطوریکه مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم‌گیری‌های سازمان دخیل هستند به این ثروت دسترسی داشته و بتوانند از آنها استفاده کنند . مدیریت دانش دارای دو وجه اداره دانش و توانایی خلق دانش جدید است . هدف از وجه اول ، تدارک اطلاعات مورد نیاز افراد متقاضی در زمان مناسب است . وجه دوم ، شامل فعالیتهای اکتساب ، تلفیق ، توزیع ، کاربرد و خلق دانش برای بهبود عملیات سازمان می‌باشد .

در غیاب سرمایه اجتماعی ، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ، ناهموار و دشوار می‌شود . سرمایه اجتماعی چه در سطح مدیریت کلان و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها ، میتواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری می‌رساند .

مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی مخصوصاً با توجه به رویکرد جدید در تئوری‌های نوین مدیریت از قبیل مشتری مداری از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار شده است . ایجاد و اداره دانش به عنوان محوری در اقتصاد عصر ما ، تنها راه سازمان‌ها برای ایجاد دانش در بلند مدت است . در سازمان‌های تولیدی و صنعتی ، ارتقاء بهبود و ارائه بهتر محصولات برای مشتریان ، عامل اصلی توجه

---

1 - Prover erasue belief

2 - Davenport & Prusak



به دانش است (جانسون ، ۲۰۰۵: ۵) . با توجه به مسائل فوق ، برای اثربخشی مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی و اهمیت این دو موضوع و نیز مطالعات انجام شده در این موارد ، محقق بر آن شده است که به صورت میدانی تاثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیتهای نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) را مورد آزمون قرار دهد . در همین راستا با توجه به تعاریف و ابعاد مدیریت دانش بر سازمانها و نیز سرمایه اجتماعی که در هر دو بر ارتباطات و تعاملات میان افراد تاکید می شود و هر دو نیز از اهمیت قابل توجهی در سازمان برخوردار دارند ، این تحقیق بدنبال بررسی چگونگی بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فعالیتهای نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) در شرکت ایران خودرو دیزل در سطوح مدیران ، تا کارشناسان می باشد .

سوال اساسی پژوهش آنست که آیا اساساً سرمایه اجتماعی تاثیری بر فعالیتهای نرم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل دارد و آیا سطح مولفه های سرمایه اجتماعی در سازمان بر اثربخشی مدیریت دانش در آن شرکت تاثیر گذار است ؟

### **۱-۳- ضرورت انجام پژوهش**

امروز جوامع به سمت اقتصاد دانش محور حرکت می کنند که در آن ، دانش مهمترین عنصر برای ایجاد ارزش در سازمانها به شمار می رود (لایتنر و واردن ، ۲۰۰۳) . با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و پیشرفت سریع تکنولوژی ، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است . امروز با توجه به شرایط رقابتی ، دانش به عنوان با اهمیت ترین سرمایه ، جایگزین سرمایه های مالی و فیزیکی شده است (چن و همکاران ، ۲۰۰۴) .

دانش تنها منبع بی پایانی است که با استفاده بیشتر حجم آن افزایش می یابد . سازمانها باید با درک اهمیت و نقش حیاتی مدیریت دانش در راه اعمال سیستم های دانش محور گام بردارند . طراحی و اجرای موفقیت آمیز پروژه های مدیریت دانش بدون شناخت و تحلیل عوامل حیاتی موفقیت که شامل

عوامل مختلف انسانی ، فرهنگی ، فناوری و رقابتی می باشد نمی تواند سازمانها را در این زمینه یاری رسان باشد .

مطالعات نشان می دهند شرکت هایی که در زمینه مدیریت دانش اقدامی انجام نداده اند ۳۰ تا ۴۰ درصد از شرکت هایی که در زمینه مدیریت دانش اقدامی انجام داده اند در زمینه محصولات یا کسب مزیت رقابتی عقبتر هستند (گارتنر گروپ ، ۱۹۹۸) . در واقع در چنین شرایطی ، مدیریت دانش جایگاه ویژه ای در شرکت ها و سازمانها می یابد و بطور فزاینده ای بر نقش و اهمیت آن افزوده می شود .

تحقیقات انجام شده در این زمینه ، بیان می دارند که ۸۰ درصد سازمان های بزرگ در بریتانیا از مدیریت دانش بهره برده اند و در مطالعه ای که در ۲۰۰۰ شرکت بزرگ آمریکا صورت گرفته است ، ۸۲ درصد آنها از مدیریت دانش بهره مند شده اند (شاو ، ۲۰۰۱) .

از طرف دیگر ، برای استفاده مناسب ، اثر بخشی و کارآمدی مدیریت دانش در سازمانها ، نیازمند عوامل موفقیت دانش می باشیم . یکی از عوامل اثربخشی مدیریت دانش در سازمان ، افراد انسانی می باشند (سیوی ، ۲۰۰۰) . به عبارت دیگر در اجرای اثربخشی فرآیندهای مدیریت دانش ، نوع تعاملات و ارتباطات انسانی حائز اهمیت است ، چنانچه سازمان بتواند هر چه بیشتر تعاملات اثربخشی را در میان کارکنان خویش ، در داخل گروه ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد ، احتمال خلق دانش جدید ، انتقال و تبادل دانش میان افراد و در نتیجه اثربخشی دانش سازمانی بیشتر خواهد شد .

ارتباطات و تعاملات انسانی در سازمان تحت عنوان سرمایه اجتماعی در سازمان تلقی می شود . سرمایه اجتماعی با ایجاد روحیه همبستگی ، فضای مبتنی بر اعتماد و مشارکت اعضای سازمان می تواند در جمع آوری ، تولید ، نشر و تسهیم دانش در سازمان به طور موفق عمل کنند .

در هر سازمان ، کارشناسان به عنوان مغز متفکر و مدیران به عنوان حامیان اصلی سیاست گذاریها و اهداف شرکت مطرح هستند و همان گونه که در بالا اشاره شد شرکتهای موفق از استراتژی مدیریت دانش به عنوان یک استراتژی اساسی بهره می‌برند . به همین دلیل در ین تحقیق سعی شده است تا با بررسی تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر فعالیتهای نرم مدیریت دانش (تسهیم و خلق دانش) در سطوح یاد شده بالا در شرکت ایران خودرو ، مورد بررسی قرار گیرد .

با تشریح دلایل فوق می‌توان به صورت دسته بندی شده ضرورت پژوهش حاضر را چنین بیان نمود:

۱- افزایش کارآمدی و اثربخشی مدیریت دانش در سطوح مدیران ، سرپرستان و کارشناسان شرکت ایران خودرو دیزل

۲- با ورود به عصر دانایی دانشگران ، دانش آنها از مهمترین سرمایه‌های سازمانها محسوب می‌شود . بر این اساس مهمترین وظیفه سازمانها حفظ و مدیریت دارائی‌های دانشی آنها خواهد بود . از مهمترین عوامل و مؤلفه‌های اجتماعی سازمانها جهت تحقق این مهم ، فرهنگ سازمانی بطور اعم و بطور اخص سرمایه اجتماعی است . تدارک این سرمایه زمینه مهمی را برای خلق ، حفظ ، تسهیم و کاربرد دانش در سازمان فراهم خواهد آورد .

## ۴-۱ - چارچوب نظری

در تحقیق حاضر برای بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در سطوح مدیران ، روسای ادارات کل و روسای ادارات (مدیران میانی) و کارشناسان شرکت ایران خودرو دیزل ، ابعاد مشترک صاحب نظران سرمایه اجتماعی (اعتماد، هنجارها، شبکه‌ها، تعهدات و انتظارات، و احساس هویت) و نظریه بهات (۲۰۰۱) برای مدیریت دانش انتخاب گردیده‌اند .

الف) ابعاد مشترک سرمایه اجتماعی در نظر اندیشمندان :

برای تعیین و بررسی مولفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی با توجه به تعبیر و تفسیرهای بسیار گوناگونی از سرمایه اجتماعی وجود دارد که نشان دهنده ماهیت فازی و چند جنبه‌ای 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، ۲۰۰۹). 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، ۱۳۸۷) برخلاف دیگر اشکال سرمایه، سرمایه اجتماعی در ساختار روابط بین افراد و گروه‌ها شکل می‌گیرد (کلمن، ۱۹۹۰). 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. هدف ما در این بخش بررسی بخشی از متون این حوزه است که در مورد ماهیت سرمایه اجتماعی بین اندیشمندان آن همپوشانی وجود دارد. به ویژه ابعادی از سرمایه اجتماعی تشریح می‌شوند که با فرایند مدیریت دانش وجود ارتباط بیشتری دارد. این ابعاد عبارتند از: اعتماد، هنجارها، شبکه‌ها، تعهدات و انتظارات، و احساس هویت.

ب) نظریه مدیریت دانش بهات (۲۰۰۱):

بهات مدیریت دانش را شامل فعالیت‌های کسب، ثبت، تسهیم، خلق و کاربرد دانش در سازمان می‌داند که در ادامه به اختصار در مورد آن بحث می‌گردد.

۱- کسب دانش: شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور کسب دانش جدید از خارج سازمان صورت می‌گیرد. فعالیت‌هایی مانند میزان مشارکت اعضاء سازمان در انجمن علمی و میزان شرکت در دوره‌های آموزشی، همکاری سازمان با دانشگاه‌ها و سایر مراکز علمی، خریداری دانش جدید برای سازمان، نشان دهنده میزان تلاش برای کسب دانش جدید و ورود آن به سازمان می‌باشد.

۲- ثبت دانش: شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور ثبت دانش موجود در سازمان صورت می‌گیرد مانند حفاظت از اطلاعات و دانش موجود و در حال توسعه از دسترسی غیر مجاز رقبا و سایرین با کدگذاری و یا تدابیر دیگر، مستند سازی تجارب و موفق و ناموفق و به روز رسانی مدارک و مستندات بطور مستمر از جمله فعالیت‌های ثبت دانش در سازمان می‌باشد.

۳- انتقال (تسهیم) دانش: شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور انتقال دانش سازمان میان اعضاء صورت می‌گیرد. فعالیت‌هایی مانند جلسه‌های بحث و تبادل نظر برای ارائه تجارب و