

## تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان)

عباس قائدامینی‌هارونی<sup>۱\*</sup>، رضا ابراهیم‌زاده دستجردی<sup>۲</sup>، مهرداد صادقی ده چشمه<sup>۳</sup>

مجید ماهرانی برزانی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۷/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۹/۳۰

### چکیده

هدف این پژوهش تعیین تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان به تعداد ۱۰۰۰ نفر تشکیل دادند که از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۸۷ نفر برای نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد مدیریت دانش لاوسون (۲۰۰۳)، پرسش‌نامه استاندارد بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) و پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیتوگوشال (۱۹۹۸) و پرسش‌نامه استاندارد سرمایه فرهنگی بوردیو (۱۹۹۹) بود که روایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس روایی محتوایی، صوری و سازه مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصلاحات لازم روایی تأیید شد. از سوی دیگر پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۸۸ و ۰/۸۹ برآورد شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۲۵ است و از طریق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۶۶ است و همچنین تأثیر مستقیم مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی معنادار مثبت که ضریب این تأثیر ۰/۸۸ است. با افزایش مدیریت دانش و با میانجی‌گری سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی میزان بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، سرمایه فرهنگی، سرمایه اجتماعی، بهره‌وری نیروی انسانی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

abbasgheadamini2020@gmail.com

۲. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

۳. استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

۴. دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

## مقدمه

بهره‌وری مفهوم گسترده‌ای است که در سطوح مختلف و از دیدگاه‌های گوناگونی به آن توجه شده است که هر یک از این دیدگاه‌ها اصول راهنما و روش خاص خود را دارد. درک، دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی موجب تعریف و تفسیر آن‌ها از بهره‌وری به شیوه‌های مختلف شده است. بیشتر تعاریف بهره‌وری شامل کارایی، اثربخشی، سودآوری، کیفیت، نوآوری، کیفیت زندگی، فرهنگ و مانند آن است. در کل، برای اینکه به اندیشه بهره‌وری مجهز شویم، لازم است دانش آن را در جامعه گسترش دهیم. دانش و توسعه اثر متقابل برهم دارند. در جامعه توسعه‌یافته دانش نیز توسعه می‌یابد (Carneiro, 2010).

به‌تازگی تئوری سرمایه اجتماعی از جامعه‌شناسی به‌مثابه یک نیروی بالقوه مؤثر بر بهره‌وری سازمانی، مشتق شد. سرمایه اجتماعی می‌تواند در قالب منابع موجود در شبکه‌های اجتماعی که توسط افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد و همچنین می‌تواند به‌منزله سرمایه‌گذاری به‌وسیله افراد در روابط بین فردی مفید در بازارها، مورد نظر قرار گیرد. کلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) باور دارد که در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی، روابطی با ظرفیت قابل پیش‌بینی هستند و می‌توانند ارزشی را تولید کنند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی منحصراً نتیجه روابط اجتماعی معنی‌داری است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (Sabatini, 2005).

در تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هریک از دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی را در قالب عامل مؤثر مشخص کرده‌اند و به‌طور اجمالی عواملی چون آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌های مناسب به‌طور ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی تحول در سیستم و روش‌ها که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت

---

1. Coleman

حاکمیت و تسلط سیاست‌های سازمان بر امور، صرفه‌جویی به‌منزله و وظیفه ملی در بهره‌وری مؤثر است (Blom, 2009)؛ ولی تمام مؤلفان این رشته تقریباً در این باب اتفاق نظر دارند که برای افزایش سطح بهره‌وری تنها یک علت خاص را نمی‌توان ارائه کرد؛ بلکه عنوان می‌کنند ارتقای بهره‌وری را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست. (Schwarz, & Nardi 2012).

مدیریت دانش می‌تواند با یکپارچه‌سازی سرمایه‌دانشی سازمان‌ها در بخش‌های مختلف و تأثیرگذاری بر مفاهیمی مانند یادگیری سازمانی، ارتقای فرهنگ سازمانی، رهبری و تصمیم‌گیری هوشمندانه و بهره‌وری نیروی انسانی، بازطراحی فرایندها، تولید دانش جدید و تبدیل دانش ذهنی و ضمنی به دانش مستند شده و صریح زمینه ارتقای سطح فعالیت‌ها و رسیدن به اهداف موردنظر را به همراه داشته باشد (Kebede, 2010). سازمان‌ها بدون داشتن بستر مناسب مدیریت دانش نمی‌توانند در خصوص بهره‌وری نیروی انسانی موفقیتی کسب کنند؛ بنابراین باید در این خصوص سیاست‌های بهره‌وری تدوین شود (Xu & Quaddus, 2012).

در سال‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها سعی کرده‌اند ابعاد کمی و کیفی بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش دهند تا در محیط رقابتی و با کمبود منابع بتوانند به‌طور مؤثر خود را اداره کرده و بقای خود را تضمین کنند. با وجود این، بهره‌وری نیروی انسانی پدیده پیچیده‌ای است که به عوامل متعددی بستگی دارد. در نتیجه سازمان‌ها برای موفقیت در بهره‌وری سرمایه‌انسانی باید عوامل متعددی را مدنظر قرار دهند. از جمله عواملی که می‌توانند به‌طور بالقوه بر این مفهوم اثرگذار باشند سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی است. اصطلاح سرمایه اجتماعی و سرمایه فرهنگی در هم‌پوشانی همه دارایی‌ها، منابع نامشهود و غیر فیزیکی یک سازمان است که شامل فرایندها، ظرفیت نوآوری، دانش ضمنی و آشکار اعضای آن و شبکه همیاران مورد استفاده قرار می‌گیرد (اردلان و بهشتی، ۱۳۹۴).

چند دهه بیشتر، از طرح مفهوم سرمایه فرهنگی نمی‌گذرد. این مفهوم تأثیر چشم‌گیری بر جامعه‌شناسی نهاد است؛ زیرا فرهنگ را در مرکز تحقیقات در مورد قشر بندی وارد کرده است. همچنین، سازمان‌ها برای حفظ و استمرار خود و برون‌رفت از چالش‌های محیط

اطراف خود که مشخصه بارز آن افزایش پیچیدگی و پویایی است، نیازمند توسعه، تقویت و توانایی‌های درونی هستند تا از طریق مبانی مدیریت دانش سازمانی و سرمایه اجتماعی که در قالب استراتژی پایدار، برای ایجاد و دسترسی مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها تشخیص داده شده است، میسر شود (پهلوانیان، ۱۳۹۱).

یکی از اثرات سرمایه اجتماعی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌هاست. در سازمان‌های کسب و کار، سرمایه اجتماعی منبع مهمی از بهره‌وری به شمار می‌رود. برای اینکه کارها انجام گیرد لازم است کارگران و متخصصان توصیه‌ها و پشتیبانی‌های دیگران را فراتر از ساختار سلسله مراتبی شرکت به کاربندند. هرچند سلسله مراتب، ابزار قدرتمند به کارگیری دیگران است؛ ولی دو ویژگی به‌طور بالقوه، کاربرد آن‌ها را بی‌اثر می‌سازد: نخست، صرف نظر از اینکه رؤسا چقدر قدرتمند هستند و سازمان تا چه اندازه سلسله مراتبی است، زیردستان ممکن است بر بازده نهایی از راه تأخیر در اجرای دستورها، تأثیر بگذارند و با رفتارهای فرصت طلبانه تا حدودی با تصمیمات مقابله کنند. دوم، همان‌گونه که ماهیت مشاغل با گذر زمان کامل می‌شود، کار تیمی ضرورت می‌یابد. اعتماد صرف به ساختار فرماندهی و کنترل یا رویه‌های عملیاتی استاندارد، موفقیت را تضمین نمی‌کند (Greve & Benassi, 2003). «سرمایه اجتماعی» بر کارایی سرمایه فیزیکی و انسانی تأثیر دارد و بسیاری از فرایندهای مدیریت تحت تأثیر وجود آن است و پژوهش‌های مختلف این رابطه را بررسی و نشان داده است. سازمان‌های دارای سرمایه اجتماعی را می‌توان سازمان‌هایی با پیوندهای محکم، هنجارها و باورهای مشترک، اعتماد و همکاری تعریف کرد (آبیانغی اصفهانی، ۱۳۹۲). کوهن و پورساک اعتقاد دارند که تعهد، همکاری، وفاداری، استمرار و حتی ایثار، از مزایای مهم سرمایه اجتماعی‌اند. آنان معتقدند سرمایه‌گذاری سنجیده در سرمایه اجتماعی می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا بتوانند با چالش‌های معاصر مواجه شوند و حتی آن‌ها را به مزیت تبدیل کنند (فقیهی و فیضی، ۱۳۸۵).

سرمایه اجتماعی از راه‌های مختلفی بر کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار است. «هزینه‌های پایین‌تر تعاملات» میزان پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری و بهبود

کیفیت محصولات، از جمله، مواردی است که سرمایه اجتماعی را بر بهره‌وری نشان می‌دهد (زارعی متین، ۱۳۹۵).

وئیس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۱) اظهار می‌دارند که بهره‌وری در حقیقت طراحی و ارائه الگوی کامل عمل در سازمان و چگونگی دستیابی به آن است. سرمایه اجتماعی از راه‌های مختلف، بهره‌وری نیروی انسانی سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هزینه‌های پایین‌تر تبادلات، نرخ پایین‌تر جابه‌جایی افراد، تسهیم دانش و نوآوری، ریسک‌پذیری و بهبود کیفیت محصولات از جمله راه‌هایی است که سرمایه اجتماعی از طریق آن‌ها بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارد (نیکچه‌فراهانی و نظری، ۱۳۸۷). پیچیدگی محیط کار مستلزم بهبود بهره‌وری برای تأثیر بر کیفیت منابع انسانی است و این برای موفقیت سازمان‌های آموزشی ضروری است.

در نتیجه، شناسایی عواملی که باعث بهبود و افزایش بهره‌وری منابع انسانی در سازمان می‌شود از اهمیت بالایی برخوردار است. در دو دهه اخیر، دانشگاه‌ها از لحاظ رشد منابع و افزایش نیروی انسانی به وضعیت قابل‌قبولی رسیده است؛ اما به نظر می‌رسد همانند بسیاری از سازمان‌ها در استفاده بهینه از منابع انسانی خویش دچار چالش بوده و بهره‌وری کارکنانش در حد انتظار نیست. دانشگاه‌ها بر اساس شرح وظایف سازمانی و به دلیل ارتباطات مستمر با دانشجویان نیازمند داشتن استراتژی‌های دقیق و انعطاف‌پذیری است تا ضمن بهبود مستمر بهره‌وری نیروی انسانی، نیازهای دانشجویان را نیز برطرف کند، به کارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش به همراه بهبود سرمایه‌های فرهنگی و اجتماعی می‌تواند دانشگاه را در مسیر نیل اهداف خودیاری رساند؛ بدین‌روی، با توجه به اهمیت گفته‌شده برای مدیریت دانش و سرمایه‌های نامشهود سازمان این پژوهش به دنبال یافتن پاسخی برای این پرسش است که آیا مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان می‌توانند از طریق بهبود و افزایش مدیریت دانش و سرمایه‌های فرهنگی و اجتماعی سازمان باعث افزایش بهره‌وری کارکنان شوند؟ و اینکه مدیریت دانش با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و سرمایه‌های فرهنگی بیشترین تأثیر را در بهره‌وری کارکنان دارند تا در اولویت توجه و سرمایه‌گذاری قرار گیرند. نتایج این پژوهش

به مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان کمک می‌کند تا از طریق بهبود و توسعه عواملی که بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری نیروی انسانی دارند در راستای افزایش عملکرد و مزیت رقابتی سازمان قدم بردارند. بدین منظور، هدف اصلی این پژوهش تعیین تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان) است.

بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. تعاریف دیگر، بهره‌وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه داشته‌اند. بر اساس دیدگاه سازمان بهره‌وری ملی ایران، بهره‌وری یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است. این مشابه یک فرهنگ بوده که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای یک زندگی بهتر و متعالی است. بهره‌وری عبارت است به دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات زمان، مکان و غیره به منظور ارتقای رفاه جامعه، به گونه‌ای که افزایش آن به‌عنوان یک ضرورت، در جهت ارتقای سطح زندگی انسان‌ها و ساختن اجتماعی همواره مدنظر صاحب‌نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قرار دارد. بهره‌وری نیروی انسانی، نسبت برون داد منابع انسانی به درون داد منابع انسانی است (Nardi & Schwarz, 2012).

بهره‌وری نیروی انسانی با ابعاد زیر قابل بررسی است ۱. توانایی: که شامل دوره‌های آموزشی و احساس موفقیت شغلی است ۲. درک و شناخت: که شامل درک صحیح و درست از کار، اهداف کاری و اشتباهات و انجام صحیح کار است ۳. حمایت سازمانی: که شامل امکانات مالی و مادی مورد نیاز شغلی، حمایت سایر واحدها و مسئولین در تحقق اهداف و انجام کارهای دشوار است ۴. انگیزه: که شامل فرصت‌های ارتقا، پاداش‌های نقدی، قدردانی و استقبال از ابتکار عمل و دلجویی مافوق در زمان مشکلات است ۵. بازخورد: که شامل اطلاع و آگاهی از عملکرد و روش‌های بهبود عملکرد و کیفیت کار و نتایج مثبت و منفی کار است ۶. اعتبار: که شامل اتخاذ تصمیمات منصفانه و مطابق با اصول اخلاقی،

انتصاب بر اساس شایستگی و ضوابط و اعتماد به مافوق است ۷. سازگاری: که شامل میزان تأثیر شرایط بازار و شرایط اقتصادی و رقابت بر عملکرد است (Hersey & Goldsmith, 1980).

مدیریت دانش به این شرح تعریف می‌شود: «مدیریت فرایندهای سازمانی است که دانش سازمانی را خلق، انتقال، ذخیره و تکرار می‌کند (Khalil, 2006). لی و چیو<sup>۱</sup> مدیریت دانش را پدیده‌ای چندوجهی و میان عملکردی معرفی می‌کنند. سازمان‌ها در صورتی می‌توانند در مدیریت دانش مؤثر عمل کنند که نگرش آن‌ها به دانش سازمانی، نگرشی فرایندی باشد (Bontis & fitzenz, 2002). فرایند مدیریت دانش سازمانی شامل کسب، ایجاد، مستندسازی، انتقال و کاربرد دانش است که در حال تبدیل شدن به یک وظیفه کاملاً تجاری است (Khalil, 2006).

اولین مرحله از مدیریت دانش، کسب دانش است. دانش می‌تواند از طریق خلق دانش در داخل محدوده سازمان تولید شود، یا از طریق یک منبع خارجی به دست آید و به داخل سازمان آورده شود (Ford, 2003). خلق دانش بعد دوم مدیریت دانش است که به این مفهوم اشاره دارد که چگونه دانش توسط افراد در داخل سازمان ایجاد می‌شود. نوناکا و تاکشی عقیده دارند افراد از اجزای مهم خلق دانش در داخل سازمان‌اند (Franklin, 2006). طبق نظر نوناکو دانش از طریق یک سری تغییرات مداوم بین دانش ضمنی و صریح از طریق اجتماعی سازی، ترکیب، درون سازی و برون سازی، ایجاد می‌شود (Nonaka, 1994). انتقال دانش به فعالیت‌هایی اشاره می‌کند که دانش را به بیرون انتشار می‌دهند (Khalil, 2006). الیور معتقد است رویکرد بهبود مداوم فعالیت‌های تجاری، سازمان را قادر می‌کند تا موقعیت رقابتی خود را از طریق افزایش درآمدهای مالی، از راه روابط بهبود یافته با مشتریان، یا از طریق بهبود هزینه‌ها از راه بهبود فرایندها توسعه بخشد. این بدان معنا است که سازمان باید فرهنگ یادگیری داشته باشد که در آن کارمندان برای کسب، مستند کردن، ایجاد، انتقال و کاربرد اطلاعات جدید برای کمک به فعالیت‌های سازمانی تشویق شوند.

---

1. Lee & Chio

یک برنامه مدیریت دانش قوی به کارکنان اجازه خواهد داد تا یاد بگیرند و رشد کنند و به دارایی‌های قوی شرکت‌ها تبدیل شوند (oliver,2008). تدوین راهبردهای مدیریت دانش مناسب برای بسیاری از سازمان‌ها با توجه به اهمیت آن برای رسیدن به نتایج سازمانی ضروری است.

در این پژوهش فرایندهای مدیریت دانش دارای پنج مؤلفه خلق دانش، اکتساب دانش، سازمان‌دهی دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش است که از مدل مدیریت دانش لاسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) اقتباس شده است. ۱-خلق دانش: خلق دانش، اولین مرحله از مراحل وسیع فرآیند دانش است؛ دانش در سازمان در دو چرخه متمایز شخصی و گروهی خلق می‌شود. دانش شخصی وقتی در بافت سازمانی به کار می‌رود دانش جدیدی خلق شده که می‌توان آن را دانش سازمانی نامید. دانش از تجربیات و مهارت‌های کارکنان ناشی می‌شود. دانش توسط افراد با مشخص کردن شیوه‌های جدید انجام کارها یا توسعه علم، خلق می‌شود. گاهی اوقات چنانچه دانش در سازمانی وجود نداشته باشد دانش بیرونی وارد سازمان می‌شود. همه سازمان‌ها در قالب عملکردها و فعالیت‌های سازمانی، دانش را خلق و از آن استفاده می‌کنند. ایجاد دانش به توانایی سازمان‌ها در بسط ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین و مفید اشاره دارد. هر سازمانی با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و فعلی با روش‌های مختلف به خلق واقعیت و معناهای جدید می‌پردازد (Bose,2004). ۲-اکتساب دانش: کسب دانش برای پاسخ‌گویی به نیازهای فعلی و قابل پیش‌بینی آینده و تحقق اثربخش اهداف ضروری است. دانش را می‌توان از مکانیزم‌های مختلفی کسب کرد. به‌منظور شناسایی مکانیزم اکتساب دانش می‌توان آن را در دو طبقه قرار داد: منبع درون سازمان و منبع بیرون سازمان. منبع درونی اکتساب دانش، ذهن کارکنان (دانش تلویحی و مستتر) یا پایگاه داده سازمان که به شکل اطلاعات کدگذاری شده است. منبع بیرونی اکتساب دانش الگوبرداری و همکاری بین سازمانی است. اکتساب دانش شامل به دست آوردن دانش برای استفاده داخل سازمان، از طریق دانش برون‌سازمانی است که در دسترس دیگران قرار دارد (Navarro,2015) Gabriel & به

---

1. Lawson



عقیده یانگ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰)، کسب دانش به معنای به دست آوردن دانش جدید از منابع مختلف به‌ویژه شرکای خارجی بوده و در بسیاری از سازمان‌ها به‌مثابه یک اهرم رقابتی به شمار می‌رود. کسب دانش عبارت است از فرایند بازیابی دانش صریح<sup>۲</sup> و هم دانش نهان<sup>۳</sup> است (Fadia & Kamel, 2014). ۳- سازمان‌دهی دانش: دانشی که ایجاد شده باید به شکل اولیه‌اش در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره شود. بسیاری از سازمان‌ها از انواع مختلف منابع، جهت ضبط و نگهداری دانش استفاده می‌کنند (Bose, 2004). در این فرایند، سازمان مجموعه عظیم دانش را بعد از ورود به پایگاه دانش، برای کاربرد باید ذخیره و سازمان‌دهی کند. هدف نهایی این مرحله، کمک به اعضای سازمان جهت دسترسی به دانش لازم در فرایندهای اخذ تصمیم است. فرآیند سازمان‌دهی در هر کجای سازمان ممکن است صورت گیرد مانند الف-حافظه سازمانی و حافظه افراد، ب-فرهنگ سازمانی، ج-روش‌های یادگیری، درک، تفکر، احساس، سهم سازی و انتقال بین اعضای سازمان، د-فرآیند و رویه‌ها، ر-محل‌های فیزیکی، ز-بایگانی (دیجیتالی و کاغذی) (Zaied & etal, 2012). ۴- انتشار دانش: دانش باید در دسترس هر کسی در سازمان قرار گیرد تا در هر زمان و مکانی که نیاز است آن را مورد استفاده قرار دهد. فناوری‌های جدید مانند کارهای گروهی، اینترنت و دیگر فناوری‌ها به انتشار دانش کمک می‌کند. انتشار دانش، مستلزم برداشتن دو گام است: ارسال، فرستادن یا عرضه دانش به گیرنده‌ای بالقوه و جذب آن توسط شخص. منظور از انتشار دانش، افزایش توانایی سازمان در انجام کارها و در نهایت بالا بردن ارزش آن‌هاست. فقط ایجاد تغییر در رفتار می‌تواند گویای انتقال مؤثر دانش باشد. صرف در دسترس بودن دانش به معنای انتشار آن نیست (Lopez & merno, 2011).

۵- کاربرد دانش: از دیدگاه اکثر پژوهشگران مهم‌ترین فرآیند مدیریت دانش است. آن‌ها بیان می‌کنند، مزیت رقابتی متعلق به سازمان‌هایی که بهترین دارایی‌های دانش را دارند نیست، بلکه متعلق به سازمان‌هایی است که به بهترین صورت از دانش خود در عمل استفاده می‌کنند.

#### 1. Yang

۲. دانشی که از طریق کتاب‌ها، اسناد مشابه و فایل‌ها که افراد ممکن است از آن آگاه باشند، قابل دستیابی است.

۳. دانشی که از طریق افراد، محصولات و اشخاص سازمان قابل دستیابی است.

نمایند. اگر دانش تبدیل به عمل نشود و فعالیت‌های سازمانی بر اساس دانش سازمان نباشد همه فعالیت‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش، عقیم بی اثر است. به کارگیری دانش شامل فعالیت‌هایی است که از دانش در فرایندهای کسب و کار استفاده می‌کنند \* به منظور توسعه کاربرد دانش در مجموعه‌های دولتی می‌توان در ساختار سازمانی رسمی سازمان، جایگاهی را برای مدیریت دانش در نظر گرفت که به صورت کاملاً تخصصی، فعالیت تسهیم و استفاده از دانش را رهبری کرده و پایه‌های فکری افراد را در زمینه اصلاح کرد (Bose, 2004). کاربرد دانش فرایندی است که تضمین می‌کند، سازمان دانش به دست آمده را به درستی استفاده می‌کند. از منظر دیگر کاربرد دانش بیانگر جمع‌آوری دستورالعمل‌ها و فرایندهای حل مسئله است که در تصمیم‌گیری‌ها به کار می‌رود (Gabriel & Navarro, 2015). کاربرد دانش عبارت است از فرایند استفاده از دانش برای حل مسائل کسب و کار و اخذ تصمیمات کاری که شامل بازیابی و به کارگیری دانش است (Fadia & Kamel, 2014). آنچه بر ابهامات فراوان این تئوری (سرمایه اجتماعی) می‌افزاید، تعاریف متعدد در حوزه‌های گوناگون توسط افراد مختلف است. چنانچه در بررسی ادبیات موضوع با انبوهی از تعاریف روبرو می‌شویم که در حوزه‌های متفاوتی ارائه شده‌اند. در زیر به برخی از این تعاریف ارائه می‌شود. ۱. سرمایه اجتماعی شبکه شخصی یک فرد و پیوستگی نهادی برگزیده او را در برمی‌گیرد. ۲. سرمایه اجتماعی عبارت است از توانایی‌های افراد برای کار کردن با یکدیگر، به منظور دستیابی به اهداف مشترک در گروه‌ها و سازمان‌ها. مجموعه از تعاریف سرمایه اجتماعی توسط بانک جهانی بوردیو<sup>۱</sup>: مجموع منابع بالقوه یا بالفعلی است که با عضویت در شبکه پایایی از روابط کم‌و بیش نهادینه شده از آشنای یا شناخت متقابل، به دست می‌آید. پوتنام<sup>۲</sup>: اجزاء اصلی سازمان اجتماعی، مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که می‌توانند کارایی اجتماعی را با تسهیل کنش‌های هماهنگ، بهبود دهند. گروتارت و ون باستالر<sup>۳</sup>: نهادها، روابط، نگرش‌ها و ارزش‌هایی که تعاملات بین

---

1. Bourdieu  
2. Putnam  
3. Grootaert & Van Bastelaer

اشخاص را مدیریت کرده و به توسعه اجتماعی و اقتصادی کمک می‌نماید. بیبینگتون<sup>۱</sup>: روابطی که اشخاص در آن سرمایه‌گذاری می‌کند و جریانی از منافع را به وجود می‌آورند. فافچمپسن<sup>۲</sup>: یک شبکه از پدیده اجتماعی مرتبط (به‌ویژه نقشی که روابط بین فردی) عضویت کلوب و شبکه‌های اجتماعی، در تبادل اجتماعی کارآمد بازی می‌کند. روبیستون و سیلس<sup>۳</sup>: احساس همدردی، نگرانی، همدلی، احترام، حس اعتماد و اجبار یک شخص یا گروهی به شخص یا گروهی دیگر اوستروم<sup>۴</sup>: سرمایه اجتماعی شامل دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات است که گروهی از افراد در برخورد با مسئله‌های غامض اجتماعی، موقعیت‌های عمل جمعی با خود به سازمان می‌آورند، افراد بایستی روش‌های تقویت انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات است که گروهی از افراد در برخورد با مسئله‌های غامض اجتماعی، موقعیت‌های عمل جمعی با خود به سازمان می‌آورند، افراد بایستی روش‌های تقویت انتظارات و اعتماد متقابل را جت غلبه بر وسوسه‌های کوتاه‌مدت ناخوشایند پیدا نمایند.

ابعاد سرمایه اجتماعی از دیدگاه ناهاپیت و کوشال عبارت‌اند از:

۱- بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: این بعد الگوی کلی روابط را در سازمان‌ها یافت می‌شود در نظر دارد. بدین معنا که این بعد، میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند، در برمی‌گیرد. بعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل پیوندهای موجود در شبکه و تناسب سازمانی می‌شود.

۲- بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی: این بعد ماهیت روابط در یک سازمان را در برمی‌گیرد؛ به عبارت دیگر، در حالی که بعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌گردد که آیا کارکنان در یک سازمان باهم در ارتباط هستند یا خیر، بعد ارتباطی با ماهیت و کیفیت این ارتباطات متمرکز می‌گردد به‌طور مثال، آیا این روابط به‌وسیله اعتماد، صمیمیت، عشق و مانند آن مشخص می‌شود یا خیر؟ این بعد شامل اعتماد، می‌شود.

- 
1. Bebbington
  2. Fafchamps
  3. Robison & Siles
  4. Ostrom

۳- بعد شناختی سرمایه اجتماعی: این بعد دربرگیرنده میزان اشتراک کارکنان درون یک شبکه اجتماعی، در یک دیدگاه یا درک مشترک میان آنان است؛ و مانند بعد ارتباطی به ماهیت ارتباطات میان افراد در یک سازمان، می‌پردازد و شامل موارد زیر می‌گردد: زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک (Bolino et al, 2002).

یکی دیگر از سرمایه‌های جدید، مفهوم سرمایه فرهنگی است. این نوع سرمایه در دهه‌ی ۱۹۶۰ از سوی بوردیو و همکارانش ابداع شده است و به جهت اهمیت و گستردگی نقش این نوع سرمایه، بسیاری از تحلیلگران و نظریه‌پردازان اجتماعی از آن به‌عنوان منبع بسیار مهمی در تعیین ساختار اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی یاد نموده‌اند. از سوی دیگر بنا به نظر بوردیو سرمایه فرهنگی که شامل دانش، توانایی‌ها و اندوخته‌های فرد از کالاهای فرهنگی است که همگی باهم وضعیت فرد را در یک حوزه و زمینه می‌سازند، افراد را با انتخاب‌های متعددی مواجه می‌کنند و این وضعیت سبب می‌شود که افراد به تعدیل عادت‌واره‌ها یا جهان‌بینی‌های خود و منابع نگرشی بپردازند (شارع پور، ۱۳۸۳). به اعتقاد بوردیو سرمایه فرهنگی به شیوه‌های زندگی خاصی که در روند آموزش‌های رسمی و خانوادگی در افراد تثبیت شده اشاره دارد و همچنین ظرفیت شناخت افراد در کاربرد کالاهای فرهنگی را در برمی‌گیرد. کاربرد ابعاد مختلف سرمایه فرهنگی موجب تفاوت در نحوه زندگی و بروز سلیقه‌های گوناگون می‌شود و به تبع آن تفاوت در کسب موقعیت‌های برتر اجتماعی و استفاده از امکانات مختلف از قبیل کتاب، روزنامه، سینما و غیره را موجب می‌شود درواقع استفاده‌کنندگان از سرمایه فرهنگی در قشریندی اجتماعی در طبقه بالای اجتماع قرار می‌گیرند. به عبارتی دارندگان نمرات اقتصادی بالای جامعه قرار دارند به‌راحتی دسترسی به ابعاد مختلف سرمایه فرهنگی می‌یابند (بوردیو، ۱۳۸۶). سرمایه فرهنگی تنها به‌وسیله فرهنگ والا ساخته نشده است، بلکه عوامل خارجی دیگری نیز در آن دخیل است؛ برای مثال دانشجویان سرمایه فرهنگی را در شکلی از مهارت‌های فکری، انتقادی، مهارت‌های نوشتاری و مهارت‌های علمی به ارث می‌برند. در جوامع سرمایه‌داری، سرمایه فرهنگی نابرابری را در بین افراد توزیع می‌کند و طبقه مسلط قادر است تعریفش را از واقعیت برای تمام طبقات دیگر در معرض نمایش بگذارد (حسین زاده، ۱۳۸۸) بوردیو میان ثروت مادی و دارایی‌های

فرهنگی تمایز قائل می‌شود. سرمایه فرهنگی شکل غیرمادی سرمایه است و سرمایه‌گذاری در آموزش، زمینه‌های خانوادگی و نهادهای فرهنگی بر این نوع سرمایه می‌افزاید (میر جلالی، ۱۳۸۶). سرمایه فرهنگی به‌عنوان یک دارایی تعریف می‌شود که مجسم‌کننده یا تأمین‌کننده ارزش فرهنگی علاوه بر هرگونه ارزش اقتصادی است که می‌تواند داشته باشد سرمایه فرهنگی یعنی داشتن ذائقه‌های دارای پرستیژ و توانایی درک و شناخت اشیا یا سبک‌های هنری که دارندگان اقتدار فرهنگی به آن‌ها اهمیت می‌دهند (نیازی و کارکنان، ۱۳۸۶).

سرمایه فرهنگی می‌تواند به سه صورت تجلی یابد؛ ۱- سرمایه فرهنگی تجسم‌یافته؛<sup>۱</sup> که این نوع سرمایه به بدن و ذهن فرد پیوسته و به تلاش‌ها و سرمایه‌گذاری شخصی فرد وابسته است. سرمایه فرهنگی تجسم یافته نوعی ثروت بیرونی است که به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیری از فرد درآمده است، این همان بخشی است که بورديو آن را ابعاد سرمایه فرهنگی همراه با تولد می‌نامد که نمی‌توان آن را از طریق هدیه، خرید یا مبادله به دیگری منتقل کرد. این نوع سرمایه، به‌صورت آمادگی‌های مداوم ذهن و جسم تجلی می‌یابد. ۲- سرمایه فرهنگی عینی یافته<sup>۲</sup> است که لازمه سرمایه فرهنگی عینی نیافته، وجود سرمایه فرهنگی تجسم یافته است؛ یعنی باید امکانات لازم همراه با افراد واجد شرایطی که لازم و ملزوم یکدیگرند شکل بگیرند تا از طریق آن سرمایه فرهنگی عینیت یافته نمود یابد. این نوع سرمایه فرهنگی از بدیهی‌ترین و آشکارترین انواع سرمایه فرهنگی است که افراد جامعه می‌توانند از آن بهره‌مند شوند و بیشتر در کالاها و اشیای مادی تجسم می‌یابد و از ویژگی‌های بارز آن قابل‌انتقال بودن است. بدین رو، این نوع سرمایه به‌نوعی در شکل اقتصادی هم مطرح است. به‌طور خلاصه شاید بتوان گفت که به تمامی اشیا و کالاهای فرهنگی، سرمایه فرهنگی عینی می‌گویند. ۳- سرمایه فرهنگی نهادی<sup>۳</sup> که عینیت بخشیدن به سرمایه فرهنگی، از طریق مدارک دانشگاهی و تحصیلی است و خارج از دارایی‌های

- 
1. embodied cultural capital
  2. objectified cultural capital
  3. institutional cultural capital

مادی و عینی فرهنگی و سرمایه تجسیدی و بیولوژیکی واقعیت پیدا می‌کند. این کار از طریق کسب عناوین تحصیلی به صورت قانون و نهادی تأیید شده است حاصل می‌شود. این مدارک، نوعی نرخ تبدیل بین سرمایه فرهنگی و سرمایه اقتصادی برقرار می‌سازد و این کار را از طریق تضمین ارزش مادی برای یک سرمایه تحصیلی معین انجام می‌دهند. از آنجا که منافع مادی و نمادی مدارک تحصیلی بستگی به کمیابی آن‌ها دارد، سرمایه‌گذاری صورت گرفته (ازلحاظ زمان، تلاش و پول) ممکن است به اندازه‌ای که پیش‌بینی می‌شود، سودمند نباشد (اقلیما و ابراهیم نجف‌آبادی، ۱۳۹۰).

### پیشینه پژوهش

تاکنون پژوهش‌های داخلی و خارجی اندکی در خصوص تحلیل تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی انجام شده است؛ با وجود این، تعدادی از پژوهش‌ها به بررسی جنبه‌های مختلف این رابطه پرداخته‌اند. بیشتر این مطالعات و پژوهش‌ها کل‌نگر می‌باشند، از این رو، در اینجا به پژوهش‌هایی پرداخته شده است که به نوعی رابطه مدیریت دانش یا بهره‌وری نیروی انسانی با نقش میان سرمایه اجتماعی و سرمایه فرهنگی دارند از جمله مهم‌ترین آن‌ها عبارت است از: علی قلی و بهرام نژاد (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی، مطالعه موردی: پارک فناوری پردیس و با روش توصیفی از نوع همبستگی به این نتیجه رسیدند که بین مدیریت دانش با بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های پارک فناوری پردیس ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت. در مطالعات خارجی نیز این یافته در پژوهش‌های مختلفی مورد تأکید قرار گرفته است؛ برای نمونه، بروکز و نافوکو<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) نیز بیان می‌کنند که بین توسعه منابع انسانی و سرمایه اجتماعی با بهره‌وری رابطه وجود داشت. وحدتی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی نقش سرمایه اجتماعی در راستای ارتقای بهره‌وری منابع انسانی: با نقش واسط فرهنگ‌سازمانی و مدیریت که در شرکت پخش فراورده‌های نفتی استان قزوین و با روش توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۱۵۳ نفر انجام دادند به

این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی بر متغیرهای فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و بهره‌وری منابع انسانی رابطه مستقیم معنادار داشت. قنبری و همی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا که با روش توصیفی از نوع همبستگی و نمونه آماری ۲۵۴ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنی دار داشته و همچنین از بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بُعد رابطه‌ای بیشترین اثر پیش‌بینی‌کنندگی بر عملکرد شغلی را داشته است. غیاثی ندوشن و امین‌الرعایا (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر میزان بهره‌وری منابع انسانی که در شعب بانک ملی در استان یزد و با روش توصیفی از نوع همبستگی و نمونه آماری ۲۶۵ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند سرمایه فکری انسانی و ارتباطی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و ساختاری بر بهره‌وری منابع انسانی رابطه مثبت و معنادار داشتند. ایران‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از روش تحلیل عاملی در مؤسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز و با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأیید شده است. بر اساس نتایج، بُعد فرهنگ با میزان تأثیر ۳۸ دارای بیشترین تأثیر بر بهره‌وری نیروی انسانی بود و ابعاد، فناوری، سیاست‌ها و فرایند عمل به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار داشتند. متفکر آزاد و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی کار در ایران که با روش ابزارهای آمار توصیفی و استنباطی روش (ARDL) مورد بررسی قرار دادند به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی کار تأثیر گذاری مثبت و معنی دار داشت. اردلان و بهشتی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر سرمایه فرهنگی و سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش میانجی‌گری مسئولیت‌پذیری اجتماعی که در دانشگاه رازی کرمانشاه و با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند اثر مستقیم سرمایه فرهنگی و سرمایه فکری بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی مثبت و معنادار بود اثر مستقیم سرمایه فکری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی نیز مثبت و معنادار است؛ اما اثر مستقیم سرمایه فرهنگی بر

بهره‌وری نیروی انسانی مثبت و معنادار نیست. همچنین اثر غیرمستقیم سرمایه فرهنگی و سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش میانجی‌گری مسئولیت‌پذیری اجتماعی مثبت و معنادار بود. خضر پور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان رابطه سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی که توصیفی از نوع همبستگی و با نمونه آماری ۸۵ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری، رابطه مثبت و معنادار وجود داشت و همچنین بین بُعد شناختی سرمایه اجتماعی با بهره‌وری و بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت. همچنین، تحلیل رگرسیون نشان داد که ابعاد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی ۲۳/۱ درصد از واریانس بهره‌وری را پیش‌بینی می‌کرد. ترابی و الدن<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری سازمان: مطالعه موردی که در بانک کوثر ایران انجام دادند به این نتیجه رسیدند تمایل کارکنان برای به اشتراک‌گذاری دانش و به تبع آن اشتراک دانش ضمنی تأثیر مستقیمی بر بهره‌وری داشت. اینکین<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان مروری بر پژوهش‌های تجربی در مورد شیوه‌های مدیریت دانش و عملکرد شرکت انجام دادند به این نتیجه رسیدند مدیریت دانش بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت داشت. شوجاهت<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری با نقش میانجی بهره‌وری کارکنان دانشی به این نتیجه رسیدند مدیریت دانش بر نوآوری با نقش میانجی بهره‌وری کارکنان دانشی تأثیر مثبت داشت. میلدرد<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان استراتژی‌های مدیریت دانش و تأثیر آن‌ها بر عملکرد سازمان را در صنعت مهمان‌نوازی در زیمبابوه را بررسی کرد. نتایج نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین فرایندها، سرمایه فکری، فرهنگ، استراتژی و مدیریت دانش وجود داشت و سازمان‌ها راهبردهای مدیریت دانش را دانسته و به کار می‌برند و این امر به توسعه ایده‌های جدید، محصولات جدید و همچنین روش‌های جدید انجام کار منجر شد که در نهایت به بهبود عملکرد سازمانی

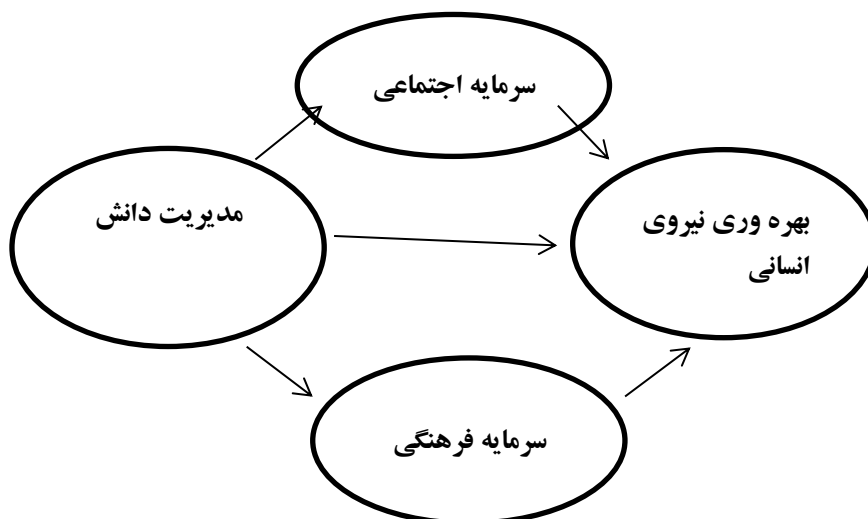
1. Torabi & El-Den
2. Inkinen
3. Shujahat
4. Mildred



خواهد رسید. سیدرف<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان بررسی مدیریت دانش و عملکرد کسب‌وکار در شرکت‌های گروه هریس پرداخته‌اند. نتایج نشان داد استفاده آگاهانه و پایدار از استراتژی‌های دانش باید به این شرکت‌ها اجازه دهد تا فرهنگ عملکردی که در آن دانش مدیریت، تخصیص منابع مادی و غیرمترقبه، افزایش عملکرد فرایند کسب‌وکار از درون را ایجاد می‌کند را توسعه دهد. الینگر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش خود دریافته‌اند که سرمایه‌گذاری سازمان بر روی سرمایه اجتماعی به‌طور قابل توجهی بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی، تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی مؤثر بود. سالاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در سازمان آموزش عالی استرالیا نشان دادند سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری تأثیرگذار بوده و با آن ارتباط داشت. در مطالعه دیگری، افری و ساکی<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) در بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی در کشور غنا به این نتیجه رسیدند سه بُعد اصلی سرمایه اجتماعی شامل روابط متقابل، اعتماد و روابط نهادی رابطه مثبت و معنی‌داری با عملکرد سازمانی داشتند. نتایج پژوهش ومبگو و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۰) در خصوص بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان‌های کشاورزان خرد در کنیای غربی نشان داد سرمایه اجتماعی از تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمان‌های تولیدکننده، برخوردار بود. ساباتینی<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) رابطه معنی‌دار بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری نیروی کار را در بنگاه‌های کوچک و متوسط گزارش کرد، بر اساس مبانی نظری ارائه‌شده و بر پایه جدیدترین پژوهش‌هایی که به آن‌ها اشاره شد، الگوی مفهومی پژوهش مطابق با آنچه در شکل ۱ ارائه‌شده در نظر گرفته شده است.

- 
1. Seedorf
  2. Ellinger et al
  3. Salaran
  4. Sackey & Ofori
  5. Wambugu et al
  6. Sabatini

### مدل مفهومی پژوهش



فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

فرضیه اصلی: مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی عبارتند از:

۱. مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.
۲. مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.
۳. مدیریت دانش بر سرمایه فرهنگی تأثیر دارد.
۴. مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی تأثیر دارد.
۵. مدیریت دانش از طریق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.
۶. سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.
۷. سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.

## روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به بهبود بهره‌وری نیروی انسانی می‌پردازد. از سوی دیگر، پژوهش پیش گفته از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا به بررسی مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌پردازد و روابط میان متغیرهای پیش گفته را در قالب مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد واحد اصفهان به تعداد ۱۰۰۰ نفر است که نمونه‌گیری از بین این افراد صورت خواهد گرفت. این آمار مستخرج از داده‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه است. حجم جامعه آماری محدود است و زمانی که حجم جامعه آماری محدود باشد تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۷ نفر خواهد بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌های تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیازدهی به صورت زیر است:

جدول شماره ۱. ترکیب پرسش‌های پرسش‌نامه‌ها

متغیرهای مورد بررسی	مؤلفه‌ها	شماره پرسش در پرسش‌نامه	جمع پرسش‌ها	نگارنده پرسش‌نامه
مدیریت دانش	۲۰-۱	۲۰	لاسون (۲۰۰۳)	
بهره‌وری نیروی انسانی	۴۱-۲۱	۲۱	هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰)	
سرمایه اجتماعی	۶۷-۴۲	۲۶	ناهایتو گوشال (۱۹۹۸)	
سرمایه فرهنگی	۸۴-۶۸	۱۷	بوردیو (۱۹۹۹)	

الف) روایی محتوا: بدین منظور پرسش‌های محقق ساخته در اختیار ۱۰ نفر از صاحب نظران و استادان حوزه مدیریت و سازمان قرار داده و تأیید شد.

ب) روایی صوری: روایی در اصل به صحت و درستی اندازه‌گیری پژوهشگر برمی‌گردد. برای افزایش روایی پرسش‌نامه، ابتدا ۳۰ پرسش‌نامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع و کلیه ابهامات افراد جامعه آماری در رابطه با پرسش‌ها مشخص شد. بدین ترتیب

تعدادی از پرسش‌ها، حذف و تعداد دیگری جایگزین آن شد و در نهایت، پس از شفاف شدن نقاط ضعف و قوت پرسش‌ها، پرسش‌نامه نهایی و توزیع شد.

ج) روایی سازه اعتبار عاملی پرسش‌نامه: برای بررسی اعتبار عاملی پرسش‌نامه‌های به کاررفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در پژوهش حاضر استفاده شد.

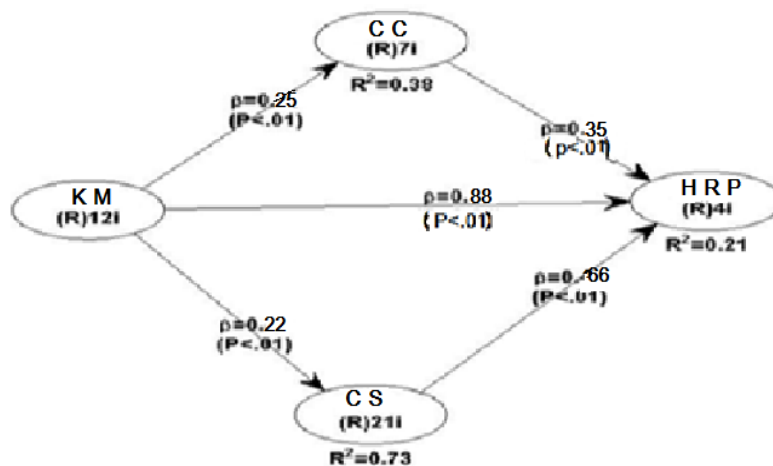
د) پایایی پرسش‌نامه‌ها: بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار 22 SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد به‌دست‌آمده برای هر ابزار بدین شرح است.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه پژوهش

مؤلفه‌ها	شماره پرسش در پرسش‌نامه	ضریب آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	۲۰-۱	۰/۹۰
بهره‌وری نیروی انسانی	۴۱-۲۱	۰/۹۱
سرمایه اجتماعی	۶۷-۴۲	۰/۸۸
سرمایه فرهنگی	۸۴-۶۸	۰/۸۹
کل	۸۴-۱	۰/۹۵

## یافته‌ها

مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی تأثیر دارد.



شکل ۱. مدل اصلی پژوهش

جدول ۳. برازش مدل

شاخص‌های موردبررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	ا.وی.آی.اف	۲/۶۵	برازش مدل مناسب است
GOF	جی.او.اف	۰/۴۴	برازش مدل مناسب است
SPR	اس.پی.آر	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	آر.اس.سی.آر	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	اس.اس.آر	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	آن.آل.بی.سی.دی.آر	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول ۳ مدل وضعیت مناسب و ایده‌آلی دارد؛ از این رو، برازش مدل معنادار است. با توجه به جدول و مدل ارائه‌شده در بالا، ضرایب تأثیر مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی به‌طور کلی به شرح زیر است:

جدول ۴. ضرایب تأثیر مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی

انسانی

مدیریت دانش	سرمایه فرهنگی	سرمایه اجتماعی	بهره‌وری نیروی انسانی
مدیریت دانش			
سرمایه فرهنگی	۰/۲۵		
سرمایه اجتماعی	۰/۲۲		
بهره‌وری نیروی انسانی	۰/۸۸	۰/۳۵	۰/۶۶

جدول ۵. بررسی معنی‌داری روابط مدل

رابطه	میزان اثر	معناداری
مدیریت دانش - بهره‌وری نیروی انسانی	۰/۸۸	<۰/۰۰۱
مدیریت دانش - سرمایه فرهنگی - بهره‌وری نیروی انسانی	۰/۵۵	<۰/۰۰۱
مدیریت دانش - سرمایه اجتماعی - بهره‌وری نیروی انسانی	۰/۶۶	<۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۵ مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۵۵ است و از طریق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۶۶ است و همچنین تأثیر مستقیم بر بهره‌وری نیروی انسانی نیز معنادار و مثبت است؛ که ضریب این تأثیر ۰/۸۸ است.

جدول ۶. همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

مدیریت دانش	سرمایه فرهنگی	سرمایه اجتماعی	بهره‌وری نیروی انسانی
مدیریت دانش (۰/۶۷)	۰/۶۲	۰/۸۵	۰/۴۵
سرمایه فرهنگی (۰/۶۳)	۰/۶۳	۰/۶۴	۰/۳۷
سرمایه اجتماعی (۰/۸۸)	۰/۶۵	(۰/۷۳)	۰/۴۵
بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۳۵)	۰/۲۷	۰/۴۲	(۰/۶۷)

فرضیه ۱- مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.

جدول ۷. بررسی معنی‌داری فرضیه فرعی ۱

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۸۸	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۶

با توجه به جدول ۷ سطح معناداری به‌دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده است، ازاین‌رو، فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر معناداری مثبت دارد.

فرضیه ۲- مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.

جدول ۸. بررسی معنی‌داری فرضیه فرعی ۲

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۳۵	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۵

با توجه به جدول ۸ سطح معناداری به‌دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأمین می‌شود؛ یعنی مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۳۵ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش مدیریت دانش و با میانجی‌گری سرمایه فرهنگی میزان بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۳- مدیریت دانش بر سرمایه فرهنگی تأثیر دارد.

جدول ۹. بررسی معنی‌داری فرضیه فرعی ۳

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۲۵	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۸

با توجه به جدول ۹ سطح معناداری به‌دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی مدیریت دانش بر سرمایه فرهنگی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۲۵ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با مدیریت دانش میزان سرمایه فرهنگی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۴- مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی تأثیر دارد.

جدول ۱۰. بررسی معنی داری فرضیه فرعی ۴

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۲۲	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۸

با توجه به جدول ۱۰ سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۲۲ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش مدیریت دانش میزان سرمایه اجتماعی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۵- مدیریت دانش از طریق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی دارد.

جدول ۱۱. بررسی معنی داری فرضیه فرعی ۵

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۶۶	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۵

با توجه به جدول ۱۱ سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی مدیریت دانش از طریق سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۶۶ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با مدیریت دانش و با میانجی‌گری سرمایه اجتماعی میزان بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد. فرضیه ۶- سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.

جدول ۱۲. بررسی معنی داری فرضیه فرعی ۶

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۳۵	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۴

با توجه به جدول ۱۲ سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۳۵



است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با افزایش سرمایه فرهنگی میزان بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

فرضیه ۷- سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد.

جدول ۱۳. بررسی معنی‌داری فرضیه فرعی ۷

میزان اثر	معناداری	خطای معیار
۰/۶۶	<۰/۰۰۱	۰/۰۳۴

با توجه به جدول ۱۳ سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده فرضیه آزمون تأیید می‌شود؛ یعنی سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۸۶ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تأثیر می‌توان گفت با سرمایه اجتماعی میزان بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

### نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف تعیین تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان) انجام و اجرایی شد؛ شواهدی از نقش مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی به دست آمد فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اینکه مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی تأثیر دارد، تأیید شد. این یافته‌ها نشان داد با افزایش مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد و این یافته از پژوهش حاضر با پژوهش‌های: اردلان و بهشتی (۱۳۹۴) مبنی بر اینکه اثر مستقیم سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی مثبت و معنادار بوده و اثر غیرمستقیم سرمایه فرهنگی و سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش میانجی‌گری مسئولیت‌پذیری اجتماعی مثبت و معنادار بوده است و همچنین ایرانزاده و همکاران (۱۳۹۴) مبنی بر اینکه تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأیید شده است؛ خضرپور و همکاران (۱۳۹۳) مبنی بر اینکه بین سرمایه اجتماعی با

بهره‌وری رابطه مثبت و معنادار وجود داشته است؛ وحدتی و همکاران (۱۳۹۶) مبنی بر اینکه سرمایه اجتماعی بر متغیرهای فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و بهره‌وری منابع انسانی رابطه مستقیم معنادار داشت و علی قلی و بهرام نژاد (۱۳۹۶) مبنی بر اینکه بین مدیریت دانش با بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های پارک فناوری پردیس ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و پژوهش‌های خارجی افری و ساکی (۲۰۱۰) مبنی بر اینکه سه بُعد اصلی سرمایه اجتماعی شامل روابط متقابل، اعتماد و روابط نهادی رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد سازمانی دارند و شوجاهت و همکاران (۲۰۱۶) مبنی بر اینکه مدیریت دانش بر نوآوری با نقش میانجی بهره‌وری کارکنان دانشی تأثیر مثبت داشته است. ینکینن (۲۰۱۶) مبنی بر اینکه مدیریت دانش بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت داشت و ترابی و الدن (۲۰۱۷) مبنی بر این که تمایل کارکنان برای به اشتراک گذاری دانش و به تبع آن اشتراک دانش ضمنی تأثیر مستقیمی بر بهره‌وری داشت همخوانی مستقیم دارد.

در تفسیر این یافته‌ها باید گفت هر سازمانی نتواند از سلاح‌ها و ابزار منحصر به فرد استفاده کنند محکوم به فناست و از گردونه رقابت‌ها حذف می‌شوند. رمز موفقیت یک سازمان در بهره‌وری کارکنان و منابع وجودی آن است برای بهره‌وری نیروی انسانی نیز تمهیداتی باید صورت گیرد تا به شکل مطلوب، بهره‌وری به تحقق پیوندد. برای تحقق این امر، دانش و یادگیری آن توسط مدیران عالی هر سازمانی، به خوبی مهیا شود تا با ارائه و به روزرسانی مطالب سازمان‌ها بتوانند خود را با تغییرات وفق دهند و اینکه بین مدیریت دانش و بهره‌وری کارکنان رابطه مستقیمی وجود دارد و در نبود یا ضعف مدیریت دانش قطعاً بهره‌وری به تحقق نخواهد پیوست. مدیریت دانش با ایجاد تشخیص مبتنی بر دانش، رهبری دانش مدار، خلاقیت، نگرش و دید بلندمدت و فرصت طلبی و بسیاری از قابلیت‌های ذهنی و شخصی دیگر می‌تواند موفقیت و اثربخشی را تضمین کند و در نهایت با ایجاد فرهنگ سازمانی باز و مشوق، به بهره‌وری در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان منجر می‌شود؛ از این رو، می‌توان گفت مدیریت دانش و استقرار آن می‌تواند زمینه بقا و رشد سازمان را به منظور بهره‌وری فراهم آورد. بر این اساس، مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان به منظور بهره‌وری نیازمند استقرار مدیریت دانش است و همچنین به منظور

اثربخشی مطلوب و ایفای نقش معنادار در محیط فرهنگ‌سازمانی مشوق و باز در قالب ضرورت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان مطرح می‌شود که می‌بایست به آن توجه کرد. برای افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها ضروری است تا مدیران نسبت به ایجاد فرهنگ دانش‌افزایی و به‌کارگیری روش‌های یادگیری سازمانی اقدام کنند. همچنین سازمان‌ها شرایط لازم را برای استقرار مدیریت دانش فراهم کنند و با حمایت از ایده‌های خلاقانه نیروی انسانی در راستای افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمان گام‌های مؤثری بردارند. در راستای نتایج به‌دست آمده می‌توان بیان کرد سرمایه فرهنگی از طریق داشتن مهارت‌های خاص در رشته‌های مختلف هنری، ورزشی، علمی و ... و دارا بودن کتاب‌های تخصصی موردنیاز، مجلات لازم و ضروری برای مطالعه، دسترسی به اینترنت، دارا بودن وسایل ورزشی موردنیاز و مواردی از این دست تجلی می‌یابد. در مقابل وجود و ترکیب سرمایه‌های انسانی، مادی، فکری و اجتماعی علاوه بر جلب و افزایش رضایت، تعهد و موفقیت شغلی در افراد، عملکرد آن‌ها در سازمان را نیز بهبود خواهد بخشید؛ بنابراین هماهنگ‌سازی نوع و میزان اشکال سرمایه از طریق برنامه‌ریزی مسیر شغلی، می‌تواند بر موفقیت شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد. در این میان، از مدیران سازمان‌ها نیز انتظار می‌رود فرهنگی مبتنی بر اعتماد، مشارکت، همکاری، تعامل میان افراد ایجاد کنند چراکه این مهم موجب توسعه سرمایه اجتماعی سازمان‌ها خواهد شد. همچنین نتایج نشان داد که بین بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد و بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی می‌تواند به طور معنی‌دار بهره‌وری کارکنان را پیش‌بینی کند. به دلیل اینکه روابط شبکه‌ای با ایجاد کانال‌های ارتباطی، تصمیم‌گیری گروهی را تسهیل و زمان و هزینه مربوطه را کاهش می‌دهد، می‌تواند بر بهره‌وری تأثیر گذاشته و آن را افزایش دهد. با ایجاد ساختار سازمانی مناسب و روابط عمودی و افقی که موجب افزایش تصمیم‌گیری و کار گروهی شود، می‌توان تلاش‌ها و فعالیت‌های کارکنان را تحت تأثیر قرار داد و بهره‌وری کارکنان را ارتقا داد هر چند ساختارهای سازمانی به‌منظور هماهنگ‌کردن کارهای تخصصی ایجاد می‌شوند، باوجوداین، از آنجا که ساختارهای سازمانی نمی‌تواند برای تمام پیشامدهای احتمالی برنامه داشته باشد، هماهنگی فوری با استفاده از سرمایه اجتماعی بسیار مهم است. به این منظور،

سازمان‌ها متخصصانی را انتخاب و به کاررفته می‌گیرند که مولد بوده، دارای تعامل باشند و از قابلیت تسهیم دانش بهره‌مند باشند. این ارتباطات غیررسمی بسیار کارآمدتر از ساختارهای رسمی در پیدا کردن همکاران مناسب برای اجرای کارها و وظایف هستند. همچنین، این ساختارها انعطاف‌پذیر هستند و می‌توانند به سرعت بر روی انجام وظایف جدید متمرکز شوند. در نهایت می‌توان بیان کرد که وجود مؤلفه‌های سرمایه فرهنگی در بازتولید دیگر سرمایه‌ها نقش داشته و موجبات رشد فکری و نیز پویایی جامعه را فراهم می‌آورد. بدون شک موفقیت از آن سازمان‌هایی است که به جای دارایی‌هایی مانند ماشین‌آلات به طور مستمر نوآوری دارند، به دانش و مهارت و شایستگی‌های کارکنانشان اعتماد می‌کنند. ارزش تولیدشده به وسیله دارایی‌های ناملموس همیشه در صورت‌های مالی منعکس نمی‌شوند؛ اما سازمان‌های پیشرو این موضوع را درک کرده‌اند که دارایی‌های ناملموس جزء اصلی عملکردهای مربوط به سازمان هستند. از سوی دیگر، بهره‌وری عامل انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل در ارتباط با مسائل رشد و توسعه اقتصادی هر کشور محسوب می‌شود. به طور کلی، توسعه اقتصادی هر کشور را می‌توان در گرو ظرفیت و توان تولیدی آن کشور دانست. این ظرفیت نیز به انباشت سرمایه فکری و به خصوص سرمایه انسانی وابسته است. در این باره، تکوین و تکامل هر یک از این دو عامل در ارتقای اثربخشی و بهره‌وری سرمایه انسانی نقش مؤثری را ایفا می‌کند. سازمان‌هایی که دارای سطوح بالایی از سرمایه فکری هستند، با القای دانش و ایده‌های جدید و افزایش توانایی فهم و به کارگیری آن‌ها مزیت رقابتی پایدار را ایجاد می‌کند. به بیان دیگر، تعامل ابعاد سرمایه فکری با ابعاد سرمایه فرهنگی سازمان را قادر به خلق ارزش و نوآوری می‌کند که این خود به بهره‌وری نیروی انسانی منجر می‌شود. بیان این نکته ضروری است که کیفیت به کارگیری عوامل یادشده در تحقق توسعه اقتصادی در هر کشور سهم به‌سزایی دارد. بر این اساس، دانشگاه‌ها، باید سنجش و ارتقای بهره‌وری سرمایه‌های انسانی (کارکنان) خود را در قالب برنامه‌های منسجم و عملیاتی برای کلیه واحدهای خود تعریف و هدف‌گذاری کند و در راستای حاکمیت و استانداردهای اهتمام ورزد چراکه در سازمان‌های خدماتی کارکنان معرف سازمان بوده و نگرش و رفتارهای آن‌ها در کیفیت خدمات و رضایت مشتری تأثیرگذار است و دانشگاه

نیز از این قاعده مستثنا نبوده و بی‌شک برای رسیدن به چشم‌انداز و اهداف بلندمدت خود به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از ملزومات تعیین شده نقش سازمانی عمل کنند و مشارکت و حضوری فعال در رویدادها و فرایندهای سازمان داشته باشند. از این رو، پرداختن به عوامل مؤثر بر رشد بهره‌وری سرمایه انسانی مقوله‌ای است که نادیده گرفتن آن لطمات جبران ناپذیری را بر ساختار اقتصادی و منابع انسانی هر کشور بر جای خواهد گذاشت. بر این اساس و با توجه به لزوم برطرف کردن موانع بهره‌وری و حرکت در راستای ارتقای بهره‌وری سرمایه انسانی، بر مدیران دانشگاه است که تلاش جدی در راستای شناسایی دارایی‌های نامشهود سازمان کرده و برای استفاده و بهره‌برداری از آن‌ها تلاش کنند. در راستای محدودیت‌های پژوهش می‌توان بیان کرد که جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان بوده است، از این رو، در تعمیم نتایج به کارکنان سایر دانشگاه‌ها و سازمان‌ها رعایت جانب احتیاط ضروری است. در پژوهش حاضر برای گردآوری اطلاعات مورد نظر فقط از پرسش‌نامه استفاده شد و روش‌هایی مانند مصاحبه و مشاهده ممکن است نتایج متفاوتی را به دست دهد.

### منابع

- اقلیما، مصطفی. ابراهیم نجف‌آبادی، اعظم (۱۳۹۰). بررسی تأثیر میزان سرمایه فرهنگی در میزان احساس شادی زنان جوان (۱۵-۲۴ ساله) در شهر اصفهان. فصل‌نامه جامعه پژوهی فرهنگی، سال ۲، ۱، ۱-۲۴.
- آیباغی اصفهانی، سعید (۱۳۹۲). طراحی و تبیین مدل مواجهه با فرسایش سرمایه اجتماعی در سازمان، رساله دکترا، دانشگاه تهران، پردیس فارابی.
- ایران زاده، سلیمان. فحیمی آذر، سیروس. جداری سفیدگری، ایوب (۱۳۹۴). بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از روش تحلیل عاملی در مؤسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز. فصلنامه مدیریت بهره‌وری، سال ۹، ۳۳، ۲۷-۴۵.

بورديو، پير (۱۳۸۶). ذوق هنري و سرمايه فرهنگي، ترجمه ليلي مصطفوي، فصلنامه فرهنگ، شماره ۳۰.

پانام، رابرت دي (۱۳۹۲). دموکراسي و سنت‌هاي مدني: سرمايه اجتماعي: سرمايه اجتماعي و سنت‌هاي مدني در ایتالیا مدرن، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: جامعه شناسان. پهلوانیان، حسين (۱۳۹۱). سرمايه فکري دارايي پنهان براي برتري در رقابت. ماهنامه مهندسي مدیریت. سال ۵، ۴۶، ۶۴-۶۷.

حسن زاده ثمرين، تورج (۱۳۸۹). طراحي و تبیین مدل سرمايه اجتماعي به منظور دستيابي به تعالی سازمانی در شهرداری تهران، رساله دکترا، دانشگاه تهران پردیس قم. حسين پور، داوود. آذر، مهدی (۱۳۹۰). بررسی رابطه سرمايه فکري و اجتماعي با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، سال ۷، ۱۹-۲۹. حسين زاده، میکائيل (۱۳۸۸). بررسی رابطه سرمايه فرهنگي و هويت اجتماعي در بين دانشجویان تبریز. فصلنامه پژوهش‌هاي ملي. سال ۱۰، ۱، ۵۴-۸۴.

خضر پور، خسرو. مازیاری، محمد. صابونچی، رضا (۱۳۹۳). رابطه سرمايه اجتماعي و بهره‌وري کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در ورزش. سال ۲، ۱، ۱۴۷-۱۵۶.

زارعی متین، حسن، محمدیان، بهزاد مدرس، سعید (۱۳۹۵). مدیریت سرمايه اجتماعي، تهران: مهران.

شارع پور، محمود (۱۳۸۳). سرمايه اجتماعي. تهران: کویر.

علی قلی، منصوره. بهرام نژاد، پریسا (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وري نیروی انسانی، مطالعه موردی: پارک فناوری پردیس. فصلنامه مطالعات حسابداری و مدیریت، دوره ۱، ۳، ۴۵۵-۴۶۷.

غیائی ندوشن، سعید. امین الرعایا، احسان (۱۳۹۵). بررسی تأثیر ابعاد سرمايه اجتماعي و سرمايه فکري بر میزان بهره‌وري منابع انسانی. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۵، ۸، ۱۸۳-۲۰۹.

- فقیهی، ابوالحسن. فیضی، طاهره (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان، دانش مدیریت، ۲۳، ۲۳-۴۶.
- قنبری، سیروس. همتی، مدینه (۱۳۹۵). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا، فصلنامه آموزش عالی، سال ۹، ۳۵، ۱۱۵-۱۳۳.
- متفکرآزاد، محمدعلی. کریمی تکانلو، زهرا. صادقی، سید کمال. رنج پور، رضا. روستا، زهره (۱۳۹۵). بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری نیروی کار در ایران. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات اقتصادی کاربردی ایران، سال ۵، ۱۰۹-۱۲۹.
- میر جلالی، حسین (۱۳۸۶). بررسی نقش سرمایه فرهنگی در مهندسی فرهنگی. فصلنامه مهندسی فرهنگی. سال ۲، ۱۲، ۵۴-۵۵.
- نیازی، محسن. کارکنان ن، محمد (۱۳۸۶). تبیین جامعه‌شناختی رابطه سرمایه فرهنگی خانواده با هویت اجتماعی جوانان. فصلنامه مطالعات ملی، سال ۸، ۳، ۵۵-۸۱.
- نیکچه فراهانی، حمید. نظری، غلامرضا (۱۳۸۷). نقش سرمایه اجتماعی در بهره‌وری نیروی کار. ماهنامه تدبیر، ۲۰، ۴۳-۴۸.
- وحدتی، حجت. موسوی نژاد، سیدهادی. حسنی، علی‌اکبر (۱۳۹۶). بررسی نقش سرمایه اجتماعی در جهت ارتقای بهره‌وری منابع انسانی: با نقش واسطه فرهنگ سازمانی و مدیریت. مدیریت منابع انسانی در صنعت. سال ۹، ۳۳، ۱۵۷-۱۸۳.

## References

- Blom, J (2009), A Theory of personalized Recommendations: Proceedings: CHI conference on Human factors in computingsystems, 540-541 Minneapolis, Minnesota, USA, Acm press NewYork, NY, OSA.
- Bolino, M. C. Turnley, W. H. & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of management review*, 27 (4), 505-522.
- Bontis, N. Fitz-enz, J. (2002). "Intellectual capital ROI: A current map of human capital antecedents and consequent". *Journal of Intellectual Capital*, 23-247.
- Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Journal leadership organization*; 22(9): 225-238.

- Brooks, K. & Nafukho, F. M. (2006). Human resource development, social capital, emotional intelligence: any link to productivity? *Journal of European Industrial Training*, 30(2), 117-128.
- Brooks, Kita & Muya Nafukho, Fredrick, (2006), Human resource development, social capital, emotional intelligence: Any link ..., *Journal of European Industrial Training*; vol, 30; ABI/INFORM Global, pg117.
- Sabatini, Fabio, 2005, Does Social Capital Improve Labor Productivity in Small and Medium Enterprises, forthcoming *International Journal of Management and Decision Making*, December. Pg1-29.
- Greve, Arent & Benassi, Mario, (2003), Exploring the contributions of human and social capital to productivity, *Hawaii International Conference On System Sciences*, January 5-8, Hilton Waikoloa Village, Big Island, Hawaii.
- Aspin, Liam, (2004), *Social Capital and Productivity*, Teaching and Learning Research Programme, pg 1-34
- Greve, Arent and Salaff, Janet W. (2003). "Social Networks and Entrepreneurship, *Entrepreneurship, Theory & Practice* 28 (1), 1-22.
- Carneiro, Alberto (2010), The Role of Intelligent Resources in Knowledge Management, *Journal of Knowledge Management*, Volume 5. Numbers 4, pp.358-367
- Chen J. & Z. Zhu & H. Xie Yuan (2004), Measuring Intellectual Capital: a New Model and Empirical Study, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5. No. 1. p. 195-212.
- Ellinger, A. Findley Musgrove, C. Ellinger, A. Bachrach, D. Elmadağ Baş, A. and Wang, Y. (2013). Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance. *Journal of Business Research*, 66 (8), 1124-1133.
- Fadia M. Hegazy, Kamel E. Ghorab. (2014). the Influence of Knowledge Management on Organizational Business Processes' and Employees' Benefits. *International Journal of Business and Social Science*.5 (1):148-172.
- Ford, D. (2003). *Trust and Knowledge Management: The Seeds of Success*. Heidelberg, Germany, Springer-Verlag.
- Francis, P. (2002). Social capital at the World Bank: strategic and operational implications of the concept. *Social Development Strategy Paper*, World Bank, Available at: <http://Inweb18. Worldbank. Org/ESSD/essdext. Nsf/62DocByUnid /859A26E9E5E3400B85256C5500534 E, 34>.
- Franklin, J. (2006). Successful implementation of technology projects in the steel industry: the effect of technology acceptance, organizational culture and leadership. Doctoral Dissertation. St. Ambrose University



- Gabriel, J& Navarro, C. (2015). Structured knowledge processes and firm performance: The role of organizational agility of Business Research, retrieved from. Volume 69, Issue 5, Pages 1544-1549.
- Group of Companies, Master of Business Administration Program in Management & Business
- Hersey, H. & Goldsmith, M. (1980). A Situational Approach to Performance Planning Training and Development Journal. Vol. 34, No. 11, p. 38.
- In the Hospitality Industry of Zimbabwe, Canadian Center of Science and Education, 1, 2.
- Kebede, G. (2010). Knowledge Management: An Information Science Perspective. International Journal of Information Management, 30 (5), 416-424.
- Khalil, O. Claudio, A. Selim, A. (2006). "Knowledge Management: The case of the Acushnet company". SAM Advanced Management Journal, 71(3), 34-44.
- Lock Lee, L. (2005). Social Capital Measurement as a Proxy for Intellectual Capital Measures, in Knowledge Management Tools and Techniques: Practitioners and Experts Evaluate KM Solutions. Madanmohan Rao (ed.), Butterworth -Heinemann, 123-130.
- Maldred, Mahapa (2013) Impact of Knowledge Management Strategies on Organizational Performance
- Nardi, B, Whittaker, s, Schwarz, H (2012), Its not what you know, Its not what You know: work in the Information Age, First Monday, May.http://www.firstMonday.org
- Nonaka, I. (1994). "A dynamic theory of organizational knowledge creation". Organization Science, 14–37.
- Ofori, D. and Sackey, J. (2010). Assessing social capital for organizational performance: Initial exploratory insights from Ghana. Organizations and Markets in Emerging Economies, 1 (2), 71- 91.
- Oliver, J. (2008). "Knowledge management practices to support continuous improvement". Journal of Knowledge Management Practice, 9(4).55-87.
- Salaran, M. (2010). Research productivity and social capital in Australian higher education. Higher Education Quarterly, 64 (2), 133-148
- Seedorf, G (2013).Virgil, Knowledge Management and Business Performance: The case of the HARRIS
- Shaw, Nancy C. (2001), Knowledge Management Basics (Foundation for Malcolm Baldrige Award), George Mason University, School of Management.
- Shujahat, M. and Sousa, M. J. and hussain, S. and Nawaz, F. and Wang, M. and Umer, M. (2016). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The

- neglected and mediating role of knowledge-worker productivity, *Journal of Business Research*.
- Torabi, Fatemeh. El-Den, Jamal (2017). The impact of Knowledge Management on Organizational Productivity: A Case Study on Koosar Bank of Iran. 4th Information Systems International Conference, Bali, Indonesia.
- Uphoff, N. & Wijayaratna, C. M. (2000). Demonstrated benefits from social capital: the productivity of farmer organizations in Gal Oya, Sri Lanka. *World Development*, 28 (11), 1875-1890.
- Wambugu, S. Okello, J. and Nyikal, R. (2010). Effect of social capital on performance of smallholder farmer organizations in Western Kenya. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 4 (6), 10-19.
- Xu, J. & Quaddus, M. (2012). Examining a Model of Knowledge Management Systems Adoption and Diffusion: A Partial Least Square Approach. *Knowledge-Based Systems journal*, 27, 18-28.
- Zaied, A. Soliman Hussein, G & Hassan, M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *Of Information Engineering and Electronic Business*, 4 (5), 27-35.
- Zhang, Q. & Fung, H. G. (2006). China's social capital and financial performance of private enterprises. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 13 (2), 198-207.