

رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش

((با ارایه مدل))

مطالعه موردی : در

((اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی آ. ش))

Relation of between social capital and knowledge management. Case study: Co operative, Labour, and social welfare in E.A.

پژوهش و نگارش :

- یونس فاتح دانشجوی دکتری کسب و کار

- Y.F1349@gmail.com

- رحمان آقاپور کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش استراتژیک

- aghapour20@gmail.com

(اسفند ۹۲)

چکیده

امروزه دانش یک سرمایه تلقی میشود و دارایی دانشی ملت ها ، راهی برای مشارکت کشورهای درحال توسعه در انقلاب دانشی به شمار می آید که در کاهش فاصله بین کشورهای درحال توسعه و توسعه یافته نقش دارد برای دست یابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن اساسی است. چنانچه دانش به صورت اصولی و به کمک سرمایه های اجتماعی مدیریت نشود و دانش فردی به دانش جمعی تبدیل نگردد به سختی می توان آن رابه عنوان رکن توسعه قلمداد کرد. روش تحقیق حاضر بصورت میدانی است و داده ها از یک محیط واقعی جمع آوری شده اند. این تحقیق از نوع میدانی - پرسشنامه ای و بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز توصیفی - پیمایشی و از منظر هدف، کاربردی است.

توصیفی است چون محقق بدون دستکاری متغیرها صرفا نسبت به تبیین آنها و روابط فی ما بین اقدام نموده است.

محقق در پژوهش خود مطالعه موردی خود را در اداره کل کار، تعاون و امور اجتماعی بعنوان جامعه آماری به روش نمونه گیری بر اساس مدل تصمیم گیری ((کرجسی ومورگان)) ادامه خواهد داد و نهایتاً روایی و پایایی پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ بررسی خواهد شد.

این پژوهش به صورت کاربردی، با جمع آوری اطلاعات مورد نیاز با هدف کاربردی یعنی تعیین رابطه معنی داری میان دو متغیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و زیر ساخت های آن از میان ۴۰ نفر کارکنان و مدیران رده بالا و میانی اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی گردآوری خواهد شد.

با کمک نرم افزار SPSS داده ها در بخش روش های توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و روش آزمون کولموگروف- اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن مشاهدات بکار گرفته می شود. با توجه به نزدیک بودن ضریب همبستگی پیرسون به عدد یک، وجود یک رابطه خطی بین دو متغیر را داریم و نتیجه می گیریم بین آن دو، در اداره مذکور رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی :

سرمایه های اجتماعی، مدیریت دانش، کشف دانش، جذب دانش، بکارگیری دانش و انتقال دانش
مقدمه

ضرورت تحقیق و اینکه انجام این پژوهش چه اهمیتی دارد و چه فوایدی را برای سازمان ها، ادارات و شرکت ها دارد در یک بررسی میدانی با مطالعه موردی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی جهت حل مسایل سازمانی، موضوع این فصل بوده و هدف از اینکه، با انجام این پژوهش به چه چیزهائی می خواهیم دسترسی پیدا کنیم ادامه مطالب خواهد بود .

سازمانها دارای سه نوع سرمایه مالی، فیزیکی و فکری هستند. به هنگام سنجش توان رقابت پذیری سازمان ها، به تدریج شناخت نسبت به معیارهای غیر مالی و گونه های مختلف سرمایه نامحسوس

اهمیت فراوانی یافته اند. استفاده از سرمایه های مالی و فیزیکی به مرور از ارزش آنها می کاهد ولی استفاده از سرمایه فکری، آن را رشد داده و ارزش سازمانی را دارایی های فکری افزایش می دهد. (رمضان ۱۳۸۹)

مفهوم سازی ابعاد مختلف سرمایه فکری، ابزاری را جهت ترکیب رویکردهای مختلف ارائه می دهد که از طریق آن، دانش در سازمان ها استفاده می شود. این ترکیب سه بعد سرمایه فکری یعنی "سرمایه انسانی، ساختاری و اجتماعی" را از یکدیگر متمایز مینماید. (مقیمی ۱۳۹۲)

سرمایه اجتماعی در برگرنده دانشی است که در تعاملات بین افراد و شبکه روابط متقابل آن ها قرار داشته و مورد استفاده قرار میگیرد (ناهییت، گوشال، ۱۹۹۸).

سرمایه اجتماعی اهمیت اساسی شبکه های قوی، روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری را در اجتماعات آشکار می سازد. از دیدگاه سازمانی، گوشال و ناهییت سرمایه اجتماعی را بعنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق و نیز ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می کنند. از دیدگاه آنها، سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت ها و دارایی های مهم سازمانی است که می تواند به سازمان ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آن ها در مقایسه با سازمانهای دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند.

در عصر حاضر، پیشرفت های موجود در فناوری اطلاعات، هزینه های مدیریت داده را، به میزان قابل توجهی کاهش داده است. این پیشرفت ها مفاهیم سازمان یاد گیرنده، سازمان های دانشی، سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش را وارد ادبیات مدیریت و سازمان کرده است. سازمان ها با بکارگیری استراتژی های مدیریت دانش امکان نوآوری در فرآیندها، فعالیت ها، محصولات و خدمات خویش را فراهم آورده اند و در نتیجه موقعیت رقابتی خویش را بهبود می بخشند.

این پژوهش بصورت کاربردی، توصیفی و پیمایشی بوده که با تشریح ابعاد مدیریت دانش در قالب کشف دانش، جذب دانش، انتقال دانش، بکارگیری دانش و نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت ابعاد دانش سازمانی، در پی آنست که این نقش را با یک بررسی میدانی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی، اداره کل بیمه سلامت استان و بانک توسعه تعاون بصورت علمی تشریح و تبیین کند.

در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز حرکت سازمان ها به طرف سازمان های یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. امروزه سازمان ها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات و خدمات خود و نیز بهبود فرآیندهایشان را کسب، و میان کارکنان شان نشر داده و در تمامی فعالیت های روزانه خود بکار گیرند. تنها از این طریق است که می توانند 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 سرمایه های فکری سازمان است. از طرف دیگر سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهمتری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان ها و جوامع ایفا می کند. در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی در این زمینه اقداماتی از قبیل: (۱) ایجاد بستری لازم و فراهم آوری امکانات سخت افزاری و نرم افزاری جهت مشارکت همه کارکنان در مدیریت دانش با هدف رفع نیازها (۲) تشکیل هسته های تخصصی برای مطالعه و پژوهش جهت تولید محتوایی برای آرایه بسته های خدمتی بهتر (۳) تامین امکانات لازم جهت آرایه مشاوره نرم افزاری (۴) حمایت های معنوی و مادی در قالب اعطای پاداش برای هسته های فعال که موجبات تسهیل در اجرا و تولید خدمت بهتر آنها شده باشد صورت گرفته است. عمده فعالیت های به اجرا درآمده متاثر از این سیاست های ۴ گانه فوق به شرح زیر است:

الف) پروژه بررسی، رسیدگی، اعلام و ابلاغ موضوع مشاغل سخت و زیان آور.

ب) پروژه شفاف سازی کلیه دریافت ها و پرداخت های کارکنان از طریق نرم افزار.

ج) دریافت دادخواستهای جامعه هدف از طریق نرم افزارهای تهیه شده درهسته مطالعاتی روابط کار.

د) پروژه مطالعه بهره مندی ۱۰۰ شرکت برتر استان از خدمات مربوطه در ماموریت های این اداره

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 سرمایه ها 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 و چه در سطح مدیریت سازمانها وبنگاه ها، می تواند شناخت جدیدی از سیستم های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند. با توجه به اینکه یکی از ویژگی های اقتصاد دانشی، تغییر دائمی موقعیت ها و شرایط است بنابراین، سازمان ها باید پیوسته دانش خود را غنی کرده، دانش جدید ایجاد کنند و این را در فرآیندهای تولیدی و خدماتی خود بکار گیرند. برای اینکه سازمان ها بتوانند در اقتصاد دانشی موفق باشند، باید نوآوری مستمر و پیوسته که به عنوان یک عامل حیاتی محسوب می شود را در استراتژی های خود لازم الاجرا کنند چرا که اثربخشی فرآیند ایجاد دانش، سطح نوآوری را تعیین میکند(رمضان،۱۳۸۹).

نوناکا و تاکئوچی (۱۹۹۵) به بحث در زمینه اهمیت ایجاد دانش و نوآوری در موفقیت سازمانی پرداخته اند. از نظر این دو محقق " نه تنها دانش، بلکه اثربخشی فرآیند ایجاد دانش نیز عامل

محركی برای ایجاد نوآوری می باشد". هدف تولید دانش، ایجاد نوآوری مستمر می باشد که منجر به کسب مزیت رقابتی می شود.



نمودار از مرحله ایجاد دانش تا مرحله رسیدن به مزیت رقابتی

این مسائل نشانگر آن است که هر مجموعه از سازمان ها، ادارجات و هر شرکت تولیدی یا خدماتی نیازمند مدیریت دانش در ارتباط با سرمایه های اجتماعی خود می باشد .

توجه به دانش به عنوان ثروتی جدید و سرمایه گذاری بر روی کارهای دانش مدار ، مسایل جدیدی را ایجاد می کند. بررسی ها نشان می دهد که مدیریت دانش به سوالات زیر پاسخ میدهد:

- آیا می دانیم ارزش تجربیات اندوخته شده در ذهن پرسنل سازمان چقدر است ؟
- آیا میدانیم با از دست دادن هر کدام از پرسنل سازمان چقدر سرمایه، به هر دلیلی از دست می رود؟

- ارزش دانشی که در طی یک دوره یا یک سال در سازمان تولید می شود چقدر است؟
- تاکنون چقدر دانش تکراری خریداری کرده ایم؟
- آیا تاکنون سعی در استخراج دانش مهارتی در اذهان پرسنل سازمان، بنام دانش ضمنی را نموده ایم؟

- آیا می دانیم رقبای ما در آینده ممکن است به چه دانشی دست پیدا کنند؟
 - آیا برای رسیدن به دانش های رقابت پذیر و برنده ،هدف گذاری استراتژیک کرده ایم؟
- با پاسخ به این سوالات به این نتیجه میرسیم که پیاده نمودن تفکر و سیستم مدیریت دانش در سطوح مختلف سازمان امری گریز ناپذیر است(حبیبی،۱۳۸۷).

در این پژوهش با توجه به تعاریف و ابعاد مدیریت دانش و نیز سرمایه اجتماعی که در هر دو به ارتباطات و تعاملات میان افراد تاکید میگردد، تلاش میشود تا چگونگی ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و نیز سرمایه اجتماعی با چهار فعالیت اصلی مدیریت دانش یعنی کشف، جذب، بکارگیری و انتقال دانش، را مورد بررسی قرار گیرد و میزان اثرپذیری مدیریت دانش از سرمایه اجتماعی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان آذربایجان شرقی و ادارات تابعه را مورد آزمون و بررسی قرار خواهد گرفت.

چارچوب نظری تحقیق

- بر اساس مدل "هیسک" (۲۰۰۰) بوده که از چهار فرآیند زیر تشکیل شده است :

- کشف کن : این امر به توانایی یادگیری و ارتباط بر می گردد. توسعه این قابلیت، تجربه تسهیم دانش، ایجاد ارتباط بین ایده ها و ساختن ارتباط های متقاطع با دیگر موضوعات، از این اهمیت کلیدی برخوردار است.
- جذب کن : به عنوان دومین عنصر مورد نیاز مدیریت دانش است که از طریق آن، قابلیت ذخیره سازمان یافته ای که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارمندان دیگر و تسهیم موثر دانش فراهم می شود، به وجود می آید. در این سامانه باید، دانش های لازم به آسانی برای استفاده همگان ذخیره شود.
- منتقل کن : این فرآیند به توسعه یک روح جمعی که در آن افراد به عنوان همکاران در جهت دنبال کردن اهداف مشترک، احساس پیوستگی و همبستگی بهم دارند کمک میکند.
- به کار ببر: فرآیند آخر از این ایده آغاز میشود که ایجاد دانش، بیشتر توسط کاربرد عینی دانش جدید میسر است، این عنصر، دایره فرآیند مرکزی مدیریت دانش متحد را تکمیل میکند.

تعاریف مفهومی

دانش :

دانش عبارت است از " ترکیبی سیال از تجارب ارزش ها ، اطلاعات زمینه ای، و دانش تخصصی، که به صورت منسجم و یکپارچه، چارچوبی را برای ارزیابی و کسب تجارب و اطلاعات جدید فراهم می آورد". (داونپورت و پروساک - ۱۹۹۸)

مدیریت :

مدیریت یعنی فرآیند دستیابی موثر و کارآمد به هدف های سازمان با کارکنان و از طریق کارکنان(مقیمی ۱۳۹۲)

سازمان

سازمان پیاده‌ای اجتماعی به شمار می‌آید که به طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور نسبتاً مشخص بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می‌کند. (مهدی الوانی، حسن دانایی فرد-۱۳۷۶)

سرمایه اجتماعی:

سرمایه اجتماعی عبارت است از ارتباطات و شبکه‌های اجتماعی که می‌توانند حس همکاری و اطمینان را در میان افراد یک جامعه پدید آورند. در این میان نباید از نقش نهادهای مدنی و دمکراتیک و نیز نقش دولت در گشودن چنین فضاهایی غافل شد. به هر روی، امروز بر جامعه‌شناسان ثابت شده که یکی از ابعاد مهم هر توسعه‌ای توجه به سرمایه‌های اجتماعی است. (ناهییت و گوشال ۱۹۹۸)

دانش سازمانی :

○ دانش سازمانی هر آن چیزی است که افراد سازمان درباره فرآیندها، محصولات، خدمات، مشتریان، بازار، و رقبای سازمان می دانند. (سیوی ۲۰۰۰)

○ دانش عبارت است از ترکیبی سیال از تجارب، ارزش ها، اطلاعات زمینه ای و دانش تخصصی، که به صورت منسجم و یکپارچه چارچوبی را برای ارزیابی و کسب تجارب و اطلاعات جدید فراهم می آورد این دانش از ذهن افراد سرچشمه گرفته و توسط آنان به کار برده میشود. در داخل سازمان، این دانش نه تنها در مستندات و بانکهای اطلاعاتی سازمان، بلکه در تمام فعالیت ها، فرآیندها، اقدامات و نرمهای سازمان جاری است. (داونپورت و پروساک ۱۹۹۸)

مدیریت دانش :

مدیریت دانش ، بنایی سنجیده ، صریح و اصولی برای تجدید و استفاده از دانش در جهت افزایش تاثیر و بازگشت دانش مربوط به سرمایه دانشی است . (باکویتز ۱۹۹۹)

سیستم های اطلاعاتی مدیریت :

سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی است که با پردازش داده های داخلی و خارجی، اطلاعات مناسبی را برای مدیران وظیفه ای فراهم می سازد تا به تصمیم های اثربخش پردازند (لوسی- ۱۹۹۱) سیستم اطلاعاتی مدیریت، سیستمی است یکپارچه و مبتنی بر رایانه که اطلاعات را برای پشتیبانی از عملیات و تصمیم گیری مدیران فراهم می سازد. امروزه سیستم های اطلاعاتی مدیریت عموماً مبتنی بر رایانه تعریف می شوند. (رهنورد-۱۳۸۲)

بنابراین، می توان گفت: سیستم اطلاعات مدیریت، سیستمی است جامع و یکپارچه کامپیوتر- پایه ، کاربر- ماشین که نتیجه عملکرد آن ارائه اطلاعات جهت پشتیبانی از مدیران در سازمان. سیستم اطلاعاتی مدیریت از نظر مفهومی از برنامه های TPS یک سطح بالاتر می باشد و به عملیات

روزمره مربوط نمی‌شود، بلکه به مدیریت فعالیت هایی که عملیات را پشتیبانی می کنند، ارتباط پیدا می کند. (رهنورد-۱۳۸۲)

مبانی نظری تحقیق

مقدمه

سازمان های عصر حاضر در یک محیط کاملاً رقابتی و بسیار پویا فعالیت می کنند که مهم ترین سرمایه آنها، کارکنان شان می باشد. استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمانها در چنین شرایطی در داشتن کارکنان دانش گرا، خلاق و نوآور است که می توانند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در کارکردها و فرآیندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. یکی از ویژگی های اقتصاد دانشی، تغییر دائمی موقعیت ها و شرایط است. بنابراین، سازمان ها باید پیوسته دانش خود را غنی کرده، دانش جدید ایجاد کنند و این را در فرآیندهای تولیدی و خدماتی خود بکار گیرند. برای اینکه سازمان ها بتوانند در اقتصاد دانشی موفق باشند، بایستی درنوآوری مستمر و پیوسته، که به عنوان یک عامل حیاتی محسوب می شود، فعال باشند. اثربخشی فرآیند ایجاد دانش، سطح نوآوری را تعیین میکند. شایان ذکر است سازمانها دارای سه نوع سرمایه مالی، فیزیکی و فکری هستند.

بایستی توجه کرد که به مرور زمان هر کدام از دو سرمایه مالی و فیزیکی رو به افول میگذارد ولی سرمایه فکری هرچه قدر بیشتر بکار گرفته شود غنی تر و پربار تر می شود.

ابعاد سرمایه فکری در سه مفهوم سرمایه انسانی، ساختاری و اجتماعی تعریف می شوند که هر کدام مفهومی متمایز از همدیگر دارند .

۱-۲ سرمایه اجتماعی

با توجه به استمرار و دوام سرمایه ها در سازمان ها و گسترش حضور مقتدرانه در فضای پر تلاطم و شدیداً رقابتی در سال های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقمندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز شواهد کمی، بیانگر نقش انکار ناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان هایی است که می خواهند در محیط های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند (بیدختی، ۱۳۸۸).

مفهوم سرمایه اجتماعی تعاریف زیادی دارد که در جدول زیر چکیده این تعاریف آورده می شود:

نظریه پرداز	تعریف	کارکرد/ هدف	سطح تحلیل
پاتنام	شبکه های روابط اجتماعی که مشخصه آنها هنجارهای اعتماد و همیاری است	تسهیل کنش جمعی و کسب منفعت متقابل	مناطق، اجتماعات در مقیاس های ملی و بین المللی
بورديو	منابعی که دسترسی به کالاهای جمعی را فراهم می سازد	تولید سرمایه اقتصادی	رقابت های طبقاتی
کلمن	جنبه هایی از ساختار اجتماعی که کنش های منطقی را تسهیل می کند	تولید سرمایه انسانی	افراد در زمینه های خانوار و دیگر اجتماعات
لین	دسترسی و استفاده از منابع نهفته در روابط و شبکه های اجتماعی	تولید منابع قدرت و حفظ آنها	افراد در شبکه ها و ساختار اجتماعی
فوکویاما	مجموعه ای از هنجارها یا ارزش های غیر رسمی	ترویج همکاری، کارایی اقتصادی	جوامع و فرهنگ ها
بیکر	منبعی که از طریق شبکه های فردی یا سازمانی قابل حصول اند	تقویت بده بستان و کنش متقابل	گروه ها و سازمان ها
پاکستون	پیوستگی های عینی و ذهنی بین افراد	افزایش ظرفیت و قابلیت کنش	خرد، کلان
گیدنز	روابط اجتماعی در مقیاس های محلی و فرا محلی مقوله نظم اجتماعی	نظم اجتماعی، کاهش فساد اجتماعی	محلی و جامعه

در آخر تعریفی را انتخاب کرده ام که تعریف بانک جهانی است و چنین آمده است: سرمایه اجتماعی به سازمانها، ارتباطات و هنجارهایی اشاره دارد که کم و کیف کنش های اجتماعی جامعه را سامان می بخشد.

روند شکل‌گیری سرمایه اجتماعی

ورود اصطلاح سرمایه اجتماعی به ادبیات علوم اجتماعی به سال ۱۹۱۶، در مقاله هانیفان از دانشگاه ویرجینیای غربی در موضوع سرمایه اجتماعی مطرح شد که ابعاد انسانی و تربیتی سرمایه اجتماعی مورد نظر قرار گرفت. اما، نخستین بار در اثر کلاسیک جین ژاکوب (۱۹۶۱): "مرگ و زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی" به شکل رسمی تری بکار رفت، که در آن کتاب او توضیح داده بود: شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های حومه قدیمی و مختلط شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند و در ارتباط با حفظ نظافت، عدم وجود جرم و جنایت خیابانی و دیگر تصمیمات درمورد بهبود کیفیت زندگی، در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند پلیس، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند. بعدها توسط رابرت پاتنام، جیمز کلمن، پیر بوردیو، فرانسیس فوکویاما و دیگران دنبال شد و وارد مباحث جدی علوم اجتماعی معاصر شد. (نقدی، ۱۳۸۱)

رابرت پاتنام در کتاب دموکراسی و سنت‌های مدنی به تأثیر سرمایه اجتماعی بر دموکراسی در شمال و جنوب ایتالیا پرداخت (موسوی، ۱۳۸۵).

جیمز کلمن (۱۹۸۸) در کتاب بنیان‌های نظریه اجتماعی به این موضوع علاقه نشان داده و چگونگی تأثیر ساختار اجتماعی را به عنوان یک منبع ارتقای سرمایه انسانی مورد مطالعه قرار داده است.

پیر بوردیو ۱۹۸۵ که در سالهای پایانی قرن بیستم به مطالعه سرمایه اجتماعی پرداخته، نتیجه آن را پاداش اقتصادی دانسته است.

در ایران مفهوم سرمایه اجتماعی در دو-سه دهه گذشته در حوزه‌های اقتصاد، علوم اجتماعی و سایر حوزه‌های دانشگاهی مرتبط با توسعه مورد مطالعه قرار گرفته و در مباحث راهبردی و

سیاستگذاری برای توسعه نیز جایگاه قابل توجهی یافته است.

طی سالهای اخیر در ایران نیز این اصطلاح رایج شده تا آنجا که در برنامه ۵ ساله چهارم توسعه جمهوری اسلامی ایران نیز به عنوان یکی از شاخصهای مهم معرفی شده است اما هنوز امکان دسترسی وسیع به منابع اصلی و کلاسیک این مبحث به زبان فارسی وجود ندارد ولی این موضوع در کشورهای دیگر از قرن بیستم مورد توجه قرار گرفته است و در اواخر آن قرن بود که مطالعات درباره آن فزونی یافت.

در کلی ترین سطح، سرمایه اجتماعی ویژگی هایی از یک جامعه یا گروه اجتماعی است که ظرفیت سازماندهی جمعی و داوطلبانه برای حل مشکلات متقابل یا مسائل عمومی را افزایش می دهد (تاجبخش، ۱۳۸۵).

اسداله نقدی در مقاله "سرمایه اجتماعی و توسعه" می نویسد: سرمایه اجتماعی را سیمان مناسبات اجتماعی می توان دانست. اکنون بیش از یک قرن از ورود اصطلاح سرمایه اجتماعی به ادبیات علوم اجتماعی می گذرد اما از طرح جدی آن در علوم انسانی بویژه در علوم اجتماعی ایران دیری نمی گذرد.

او در مقاله خود به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و توسعه ضمن مطالعات متعدد خود برای کشورهای مختلف نشان می دهد که رابطه بسیار نزدیکی بین سرمایه اجتماعی و رشد اقتصادی کشورها وجود دارد. تجربه چند دهه برنامه ریزی توسعه نشان داد که تنها توجه و تاکید بر متغیرهای اقتصادی صرف، تبیین کننده موفقیت یا عدم موفقیت برنامه توسعه نیستند و لازم است به متغیرهای اجتماعی و فرهنگی مانند سرمایه اجتماعی نیز توجه گردد.

سرمایه اجتماعی مفهومی است که امروزه در بررسی های اقتصادی و اجتماعی جوامع توسعه یافته مطرح است. امروزه برای این جوامع روشن شده که ساختارها و روابط اجتماعی بر متغیرهای

اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تاثیر زیادی می گذارند. در دیدگاه های سنتی سرمایه اقتصادی، فیزیکی و حتی نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند اما در کنار این موارد به سرمایه اجتماعی هم در جامعه نیازمندیم. زیرا بدون سرمایه اجتماعی سرمایه گذاری اقتصادی نتیجه قابل توجهی در پی نخواهد داشت. سرمایه اجتماعی شرط لازم اما ناکافی برای نتیجه بخشی سرمایه ها و سیاستهای اقتصادی است.

سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی واجتماعی است در غیاب سرمایه اجتماعی، اثر بخشی سایر سرمایه ها از دست میرود و بدون سرمایه اجتماعی، طی کردن راه های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و مشکل می شود. بسیاری از گروه ها، سازمان ها و جوامع انسانی بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته اند به موفقیت دست یابند، اما بدون سرمایه اجتماعی دستیابی به اهداف تقریباً غیر ممکن است.

افراد با هدف سودآوری در تعاملات و شبکه های اجتماعی مشارکت کرده و از منابع موجود در شبکه های اجتماعی برای این هدف استفاده می کنند. شبکه های اجتماعی از طرق زیر به افزایش سود در جامعه کمک می کنند :

✓ شبکه های اجتماعی جریان گردش و مبادله اطلاعات را تسریع و تسهیل کرده و باعث می شوند اطلاعات مفیدی در اختیار افراد قرار گیرد.

✓ شبکه های اجتماعی پیوند ها را تقویت کرده و منجر به انباشت قدرت اجتماعی می شوند. این امر نقش مهمی در تصمیمات و گزینش خط مشی بازیگران اجتماعی دارد بعضی از پیوندهای اجتماعی بواسطه موقعیت های استراتژیک خود در بردارنده منابع با ارزشی هستند که قدرت تصمیم گیری و تاثیر گذاری فرد را افزایش می دهند.

✓ شبکه های اجتماعی از فرد در مقابل تهاجمات و تجاوزات دفاع کرده، هویت و شناخت فرد را تقویت می کنند.

به زعم بورديو اشكال سرمايه عبارت است از شكل اقتصادى، فرهنگى، اجتماعى، شكل اقتصادى سرمايه بلافاصله تبديل به پول مى شود، سرمايه فرهنگى مانند تحصيلات عاليه اعضاى سازمان كه در برخى موارد و تحت شرايطى قابل تبديل به سرمايه اقتصادى است و سرانجام سرمايه اجتماعى كه به ارتباطات و مشاركت اعضاى يك سازمان توجه دارد و مى تواند به عنوان ابزارى براى رسيدن به سرمايه هاى اقتصادى باشد، ديده گاه بورديو (۱۹۸۵) در زمينه سرمايه اجتماعى يك ديده گاه ابزارى صرف است، به عبارتى اگر سرمايه اجتماعى نتواند موجب رشد سرمايه اقتصادى شود كاربرى نخواهد داشت.

مؤلفه ها و شاخص های ابعاد سرمايه اجتماعى:

جدول زير مؤلفه ها و شاخص های سرمايه اجتماعى را در چهار بعد اجتماعى، فرهنگى، سياسى و اقتصادى نشان مى دهد.

ابعاد	مؤلفه ها	سوالات شناسايى شاخص ها
اجتماعى	اعتماد	اعتماد به اكثر مردم، به همكاران، به دقت و صحت كار ديگران و
	روابط متقابل	دوستى با همكاران، باور كمك به ديگران، شركت در مراسم اجتماعى
	مشاركت	تصميم گيرى در محل زندگى، شركت در پروژه هاى محلى و
	آگاهى عمومى	توليد اطلاعات، ميزان سعى در كشف واقعى بودن اطلاعات و
	اخلاقيات	ميزان باور به صداقت، باور به عدالت، توجه به مصلحت عامه و ...
	مسئوليت اجتماعى	باور به جمع به جاي فرد، مسئول بودن در برابر ديگران و
فرهنگى	مقررات رفتارى	احترام به باورهاى سايرين، باور به رعايت عرف، رعايت قوانين و ...
	نرم ها و هنجارها	صرفه جويى، غرور، احترام به ديگران، نوآورى، مدرك تحصيلى و
	ارزش ها	تحصيلات، وجود روحيه تعاون، باور به كرامت انسانى و
	دين و ايديئولوژى	باور به دين، اعتقادات مذهبى، پابندى و تعهد به دين و
	نمادها	تا چه اندازه نمادها را مى شناسيد؟ سمبل ها چيستند؟ و
	جو و فضا	ترس عمومى، فرد گرایی، دموكراسى، پاسخگويى و

سیاسی	امنیت	امنیت محله، سابقه حمله در محیط، باور به امنیت اجتماعی و
	قانون مداری	رعایت قانون، باور قانون، رعایت عدالت و
	رسانه ها	نقش رسانه ها، سانسور در رسانه ها، باور مردم به رسانه ها و ...
اقتصادی	ارزش روز شرکت	قیمت ها، دارایی ها، بورس بازی، بازار رقابت و
	میزان هزینه ها	میزان هزینه، بودجه، تخصیص منابع و

ابعاد، مولفه ها و شاخص های سرمایه اجتماعی منبع : کاووسی ، ۱۳۸۵

کارکردهای سرمایه اجتماعی:

نارایان و پریت جت (۱۹۷۷) پنج مورد از کارکردهای سرمایه اجتماعی را به شرح زیر بیان می دارند:

ردیف	مورد کارکرد
۱	اصلاح توانایی جامعه در نظارت بر عملکرد دولت
۲	افزایش امکانات برای فعالیت همگانی در حل مسایل
۳	تسهیل در اشاعه نوآوری ها
۴	کاهش نقصان های اطلاعاتی و گسترش سطح مکانیزم های تقویت و بنابراین افزایش معاملات در بازده، اعتبار زمین و بازارهای کار
۵	افزایش بیمه غیر رسمی (یا شبکه های ایمنی غیر رسمی)

: کارکردهای سرمایه اجتماعی . منبع : (Hobbs , 2000)

سرمایه اجتماعی بنا بر ماهیت خود می تواند مزایایی برای سازمان داشته باشد در اینجا مزایایی که کوهن و پروساک بدان اشاره کرده اند آورده می شود.

ردیف	مزیت
۱	مشارکت بهتر در دانش، به علت ایجاد روابط اعتماد، چارچوب های مرجع مشترک و اهداف مشترک.
۲	هزینه های اجرایی کم تر، به علت سطح بالای اعتماد و روح همکاری (هم درون سازمان و هم بین سازمان و مشتریان و شرکا).
۳	کاهش میزان ترک خدمت کارکنان، کاهش هزینه های جدایی و هزینه های به کارگیری و آموزش، توجه به تغییرات پرسنلی دائمی و حفظ دانش سازمانی ارزشمند.
۴	انسجام عملی بیشتر، به علت ثبات سازمانی و شناخت مشترک.

مزایای سرمایه اجتماعی

کوهن و پروساک اعتقاد دارند که افزون بر آثار مثبت یاد شده، تعهد، همکاری، وفاداری، استمرار و حتی ایثار از مزایای مهم سرمایه اجتماعی اند. آنان معتقدند سرمایه گذاری سنجیده در سرمایه اجتماعی می تواند به سازمانها کمک کند تا بتوانند با چالشهای معاصر مواجه شوند و حتی آن ها را به مزیت تبدیل کنند (فقیهی، فیضی، ۱۳۸۵).

مدیریت دانش

مقدمه

دوران کنونی، دوران دگرگونی و تغییر پرشتاب دانش است. هر پنج و نیم سال حجم دانش دو برابر می شود، البته عمر میانگین آن که به «دارایی» و «منبع ارزشمند راهبردی» ارتباط دارد، کمتر از چهار سال است. «مدیریت دانش» یکی از گفتمان هایی است که در دوران جدید در زمینه مدیریت مطرح گردیده و به شدت مورد توجه سازمانها و مبحث مدیریت قرار گرفته است. از مهم ترین ارکان مدیریت دانش، پیاده سازی سیستم و اثربخشی آن در سطح سازمان می باشد. چرا که دیگر مطالب مرتبط با آن همگی به عنوان مقدمه ای جهت بسترسازی و استفاده از آن ها برای تحقق عملی مدیریت دانش به شمار می روند. سازمان های پیشرو زیادی در جهان به اهمیت مدیریت

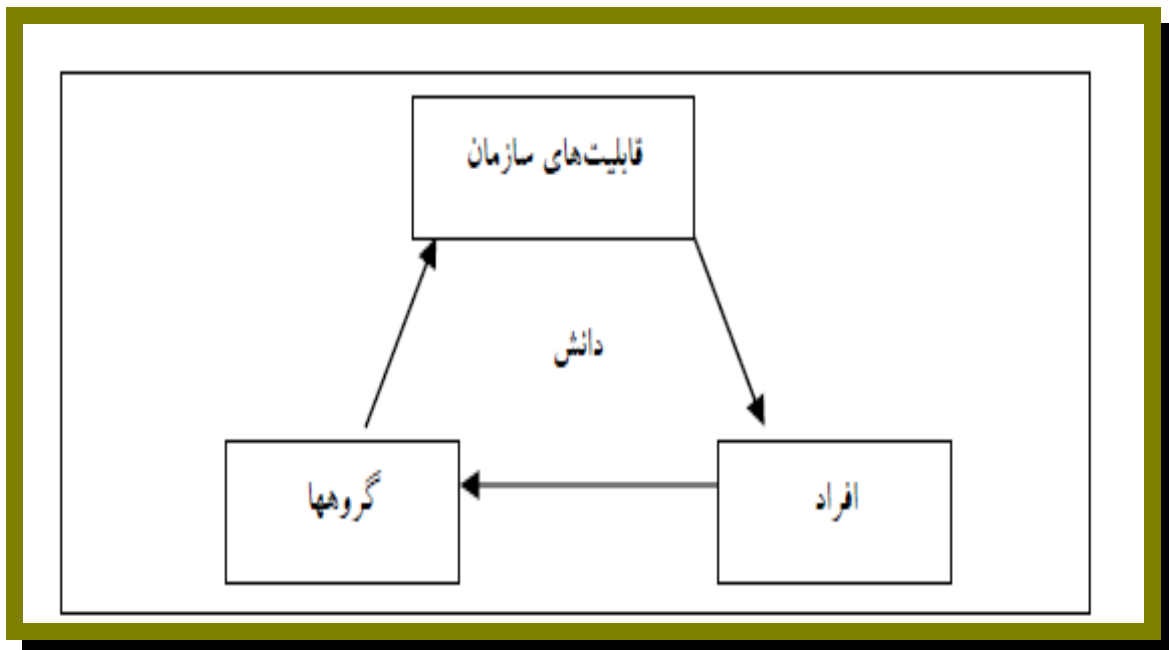
دانش به عنوان رویکردی نوین در مدیریت کسب و کار پی برده و اقدام به پیاده سازی آن نموده‌اند.

در این میان تنها سازمان هایی می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند به نظراندیشمندان این عرصه حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان به کمک مدیریت دانش امکان پذیر است به نحوی که بتوان به طور مستمر به خلق دانش های نو در سازمان پرداخت.

در عصر کنونی، که به عصر "اطلاعات و دانش" مرسوم شده است، مزیت اصلی در "سرمایه دانشی" نهفته است. هم اکنون بزرگترین شرکت های دنیا، برتری اصلی خود را نه در دارایی های انباشته ناشی از کارخانجات و حتی بازار بزرگ، بلکه در "دانش در جریان فرآیندهای خود" کسب نموده اند.

امروزه شرایط و فضای رقابتی سازمان ها بیش از پیش پیچیده، متغیر و گسترده شده است. این فضا به سرعت در حال تغییر است، به گونه ای که برای بیشتر سازمان ها این سرعت به مراتب بیش از سرعت پاسخگویی و توان تطبیق آن هاست؛ به عبارت دیگر به مجرد آنکه تغییری در شرایط یادشده به وجود آید و سازمان بخواهد به آن تغییر واکنش نشان دهد و خود را با آن هماهنگ و منطبق سازد، تغییر بعدی از راه می رسد (جان سن و همکاران، ۱۹۹۹).

در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز حرکت سازمانها به طرف سازمانهای یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است.



یادگیری سازمانی، منبع: کاپلان و نورتون

امروزه سازمانها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات و خدمات 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 می توانند 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 سرمایه های 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 می کند. امروزه در جامعه شناسی و اقتصاد، و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده ای مورد استفاده قرار میگیرد. 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 می شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه ها اثر بخشی

خود را از دست داده، و پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشواری 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 دست یابی به رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با مطالعه موردی در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی میباشد و رابطه سرمایه اجتماعی را با چهار زمینه دانش یعنی کشف دانش، جذب دانش، بکارگیری دانش و انتقال دانش مورد بررسی قرار خواهد داد.

تاریخچه پیدایش مدیریت دانش

کارل اریک اسویبی، حسابدار سوئدی، در دهه ۹۰ میلادی زمانی که مشغول ارزیابی ترازنامه مالی چند شرکت بزرگ سوئدی بود، متوجه نکته جالبی شد. بسیاری از این شرکت ها پس از انجام عملیات طولانی حسابداری، ارزشی در حدود چند کرون سوئد و حتی یک کرون نشان می دادند. حال آنکه قیمت واقعی این شرکت ها که سهامداران حاضر به فروش آن بودند، بسیار بیشتر از قیمت هایی بود که سرمایه حسابداری نشان می داد.

اسویبی پس از بررسی های مختلف متوجه گردید که بخش اعظم از این اختلاف (اختلاف بین ارزش شرکت ها در بازار سهام و درون سازمان برمی گردد و برخاسته از توان دانشی - سرمایه های دانشی - قیمت دارایی های مشهود این سازمان ها) مربوط به سازمان در حل مسائل تخصصی است. اما نکته جالب وارد نشدن این دارایی ها در ترازنامه های حسابداری بود، چرا که اساساً چیزی تحت عنوان مفهوم سرمایه های ناملموس وجود نداشت.

"سرمایه های ملموس" از سال های پیش (تقریباً از سال های جنگ جهانی دوم) به علت محدودبودن آنها، منجر به خلق شاخه های علمی مختلف شده بود. به عنوان مثال، برنامه ریزی خطی پژوهش عملیاتی، مکان یابی و تخصیص، طراحی کارخانه، تعمیرات و نگهداری، بهره وری ماشین آلات، برنامه ریزی تولید و ... همگی در جهت مدیریت سرمایه های ملموس تا آن زمان مورد توجه قرار نگرفته بود. اما فعالیت اسیبوی و پس از آن بک من، نوناکا، ویگ و ... باعث گردید توجه صنعت گران و عالمان علوم صنعتی به سرمایه ای بس عظیم، یعنی سرمایه ای که با وجود تولید اکثریت ارزش افزوده کالا، کمتر مورد مدیریت و ساماندهی و برنامه ریزی قرار می گرفت، جلب شود.

مروری بر مدل های اصلی مدیریت دانش

مدل	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
Hicks	خلق کن	ذخیره کن	نشر کن	بکار ببر				
Marc&Mece Itoje	تولید دانش	پیوسته کردن دانش						
APQC	خلق _ ایجاد	در دام انداختن	بسط / تسهیم	تبادل در سطح عمومی	صرف کردن	مبادله / ارتباط	فرهنگ سازی	
AMS	پیدا کنید	سازماندهی کنید	تسهیم کنید					
Anderson Consulting	کسب نمایید	ایجاد کنید (خلق کنید)	تحلیل نمایید	تحلیل نمایید	تسهیم کنید	بکار گیری در جهت اهداف		
Di Bella&Nevis	بدست آوردن	منتشر کردن	مورد استفاده قرار دادن					
Marquet 's	فراگیری	منتقل کردن و بهره برداری	ذخیره سازی					
Wiig	ایجاد و منبع بودن	کرد آوری . نبدیل	انتشار	کاربری نمودن				

				دانش ترکیبی قابل استفاده	توزیع دانش	حفظ دانش موجود و جدید	ایجاد دانش جدید	Spek & Spijkernet
					منتقل کردن	تسخیر، نمایش یا نمایندگی	ایجاد، فراگیری، ترکیب	Ruggles
	ایجاد	بخش کردن	به کار بردن	سازمان دادن	وقف / تبدیل کردن	جمع آوری کردن	شناسایی	O'Del
		ارزیابی کنید	بکار بندید	تسهیم نمایید	ذخیره کنید	توسعه دهید	تعیین کنید	Weggeman
		آشکار نمایید	جمع آوری / ذخیره	خلق نمایید	تسهیم نمایید	تشخیص نیاز	هماهنگی نمایید	UTI
			ارزیابی نمایید	بکار ببندید	یاد بگیرید	سازماندهی نمایید	مهارت کنید	Le manageur

	استفاده کنید	سازگار گردانید	تسهیم نمایید	سازماندهی کنید	جمع آوری نمایید	تشخیص دهید	ایجاد نمایید	APOQ
			تسهیم نمایید	ذخیره نمایید	چهار چوب بندی نمایید	مهارت نمایید	خلق کنید	Keep&Daly &ham
		ایجاد کنید	درک کنید	قراری ارتباط با دیگران	دسته بندی نمایید	مشخص سازید	خلق کنید	Green Wood
					منتقل سازید	کد بندی و سازمان دهی نمایید	تولید نمایید	Davenport& Prusak
				استفاده نمایید	منتقل سازید	تثبیت و نگهداری کنید	خلق نمایید	Newman &Conard
				استفاده نمایید	ارسال کنید (نشان دهید)	خلق نمایید	مهارت نمایید	Hjelmeruik &Kirkemo
	ارزیابی کنید	ذخیره نمایید	استفاده نمایید	نشر دهید	توسعه دهید	مشخص سازید	هدف گذاری نمایید	Promote
تجارت	ایجاد	به کار بردن	بخش کردن	ذخیره کردن	انتخاب کردن	تسخیر	شناسایی	Beek man
		ظاهر ساختن	تولید	استفاده	درونی کردن	انتخاب	کسب	Holsapple &Jashi
	ارزیابی	نگهداری / حذف	ایجاد	تسهیم	یادگیری	بکار گیری	یافتن	Bukowitz & Willams

			انتقال	استقرار	اشاعه	کسب	شناسایی	Pawlowsky
ارزایی	نگهداری	استفاده	تسهیل	توسعه	کسب	شناسایی	تعیین هدفهای دانش	Probst & Raub & Romhard
				درونی نمودن	اتصال برقرار نمودن	خارجی نمودن	اجتماعی نمودن	Nonaka & Takeuchi

مدل های مختلف دانش

دلایل اهمیت مدیریت دانش

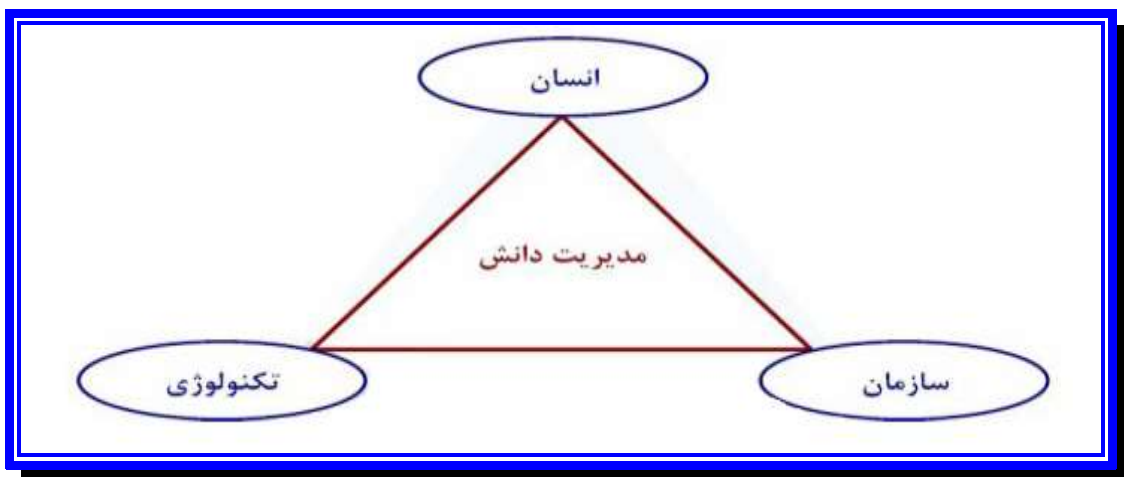
برخورد هوشمندانه با منابع دانش ، عاملی موثر و مهم در موفقیت سازمان ها به شمار می رود . در این جا بصورت خلاصه عواملی را که بر اهمیت مدیریت دانش دلالت می نمایند را بر می شماریم :

- ۱- دانش موتور تولیدکننده درآمد است .
- ۲- دانش یک دارایی مهم و استراتژیک سازمانی است .
- ۳- رشد روزافزون مشاغلی که بر پایه ایجاد و استفاده از دانش قرار دارند .
- ۴- همگرایی فناوریهای اطلاعات و ارتباطات و ظهور ابزارهای نوین در این زمینه .
- ۵- کاهش شکاف علمی - اقتصادی میان کشورهای غنی و فقیر .
- ۶- اشتغالزایی ، به گونه ای که به عنوان نمونه ، در سال ۲۰۰۲ هشتاد درصد شاغلان در پست های مرتبط بادانش، در کارهای خدماتی سازمان های پیشرفته، مشغول بکار بوده اند
- ۷- ایجاد ارزش افزوده قابل توجه با بکارگیری مدیریت دانش .

و اما نبود مدیریت دانش در سازمان ، مشکلات و زیان هایی نظیر موارد ذیل به همراه خواهد داشت :

- ۱- عدم وجود نشانه های ابداع و ابتکار .

- ۲- عدم اولویت‌بندی و استفاده از انواع دانش .
 - ۳- عدم مشاهده دانش خارجی .
 - ۴- عدم جذب دانشگرهای جدید .
 - ۵- عدم استفاده از مدیریت سیستمهای اطلاعاتی .
 - ۶- مخفی و سیاسی کردن اطلاعات .
 - ۷- ایجاد شکاف در سازمان در نتیجه ایجاد فاصله کارشناسان .
 - ۸- احتکار دانش به جای ازدیاد آن .
 - ۹- فراموش شدن موارد مهم و اساسی سازمان .
 - ۱۰- استفاده محدود از دانشهای موجود .
 - ۱۱- نبود مستندات در خصوص تجربیات به دست آمده .
 - ۱۲- سیستم انگیزشی نامناسب برای تسهیم دانش و توسعه آن .
- و بسیاری موارد این چنینی دیگر که بر اهمیت بکارگیری مدیریت دانش دلالت نموده‌اند .



حوزه های اثرگذاری مدیریت دانش در سازمان منبع:افرازه

بخش های مختلف مدیریت دانش

کشف و خلق دانش

- دانش از طریق گردش و انتقال (به گونه ای غیررسمی) در میان افرادی که به واسطه علائق مشترک گردهم آمده اند، آفریده می شود و در سازمان باقی می ماند.

- کشف دانش: مجموع فرآیندهایی که دانش مورد نیاز شما را پیدا کند و مهم تر از آن در جهت نمایان ساختن نیاز شما به دانش خاص، نیاز آفرینی کند، کشف دانش محسوب می شود. شناسایی منابع دانشی درون و بیرون سازمان در این حوزه بسیار مهم است.

- خلق دانش: فرآیندی است که طی آن، دانش مورد نیاز شما، در داخل سازمان شما، خلق می شود. به عنوان مثال، روش جدیدی از پاسخگویی به نیازهای مشتریان، می تواند دانشی باشد که در بخش بازاریابی و فروش شما، توسط پرسنل پشتیبانی، کشف شده باشد.

جذب دانش

سازمان باید به خوبی بتواند دانش مورد نیاز خود را شناسایی کند، در صورت نیاز آن را بیافریند، یا اینکه از منابع دانش خارج از سازمان بدست آورد.

فرآیندهایی که طی آن دانش مورد نظر، در اختیار سازمان قرار می گیرد. مثلا سازمانی که اقدام به استخدام چند فرد ماهر در زمینه طراحی محصول مینماید، در حقیقت، دانش این افراد را کسب کرده است.

ذخیره سازی

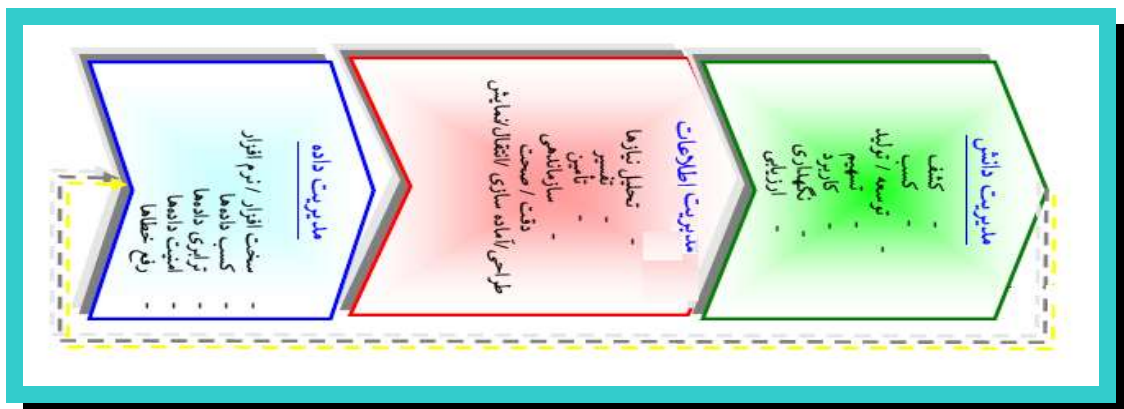
دانش خلق شده یا کسب شده، باید با نیازهای شما تطبیق داده شده و به تعبیری، آماده شود و به صورت مناسب ذخیره شود تا در زمان و مکان و شرایط مورد نیاز مورد استفاده قرارگیرد.

انتشار و به اشتراک گذاری دانش

نکته قابل توجه آن است که باید از راکد ماندن دانش جلوگیری کرد زیرا جریان سیال دانش است که می‌تواند چون آب جاری ارزش خود را حفظ کند و زندگی بخش باشد تا هر که تشنه آن است از آن سیراب شود. با توزیع و انتشار و اشتراک گذاری دانش بصورتی روان و سیال در می‌آید و از راکد بودن آن جلوگیری می‌کند.

به کارگیری دانش

پس از انجام گام‌های فوق، مدیریت دانش در سطح سازمان پیاده‌سازی می‌شود و مورد استفاده قرار می‌گیرد. دانش به کار گرفته شده، بایستی اثر خود را در افزایش اثربخشی یا افزایش بهره‌وری سازمان شما نشان دهد.



فرآیند زنجیره مدیریت دانش منبع: افرازه ۱۳۸۲

تبدیل دانش

۱- اجتماعی‌سازی از هفته به هفته: افراد می‌توانند از طریق کنش‌های اجتماعی، در اشتراک گذاری دانش‌هایی که جنبه‌ی شخصی داشته و فرموله‌کردن آن دشوار است، سهیم شوند. برای مثال، به اشتراک گذاشتن تجربیات جنگی فرماندهان از طریق بازگویی خاطرات جنگی است. تبدیل دانش هفته به هفته با مشارکت در تجربه‌ها و تقلید و تمرین و یادگیری از طریق آموزش استاد-شاگردی

شاگردی، شرکت در همایش ها و سمینارها و نشست ها، یا به سادگی در هنگام برهم کنش میان کارکنان در زمان های استراحت حاصل می شود.

۲- برونی سازی از نهفته به آشکار: برونی سازی یعنی تبدیل دانش شخصی افراد که کیفیت نهفته دارد، به دانش آشکاری که دسترس پذیر باشد و به افراد یا گروه های دیگر به سادگی انتقال یابد که این امر از طریق بیان و اظهار دانش شخصی افراد و ثبت آن تحقق می یابد، مثل یک گزارش یا مستندسازی، که در این حوزه سیستم های گروه افزار و سیستم های گردش کار مورد استفاده قرار می گیرند.

۳- تلفیق از آشکار به آشکار: دانش آشکار می تواند از طریق فرایندهای گوناگون مستندسازی به شکل های گوناگون ارائه شود، این تبدیل با هدف اینکه مخاطبان بیش تری به آن دانش دسترسی داشته باشند، صورت می گیرد. به عنوان مثال، دانش صریح ریاضی یا فیزیک را که در قالب فرمول ها و نظریه ها شکل می گیرد، می توان طوری نوشت که برای گروه های سنی مختلف قابل استفاده باشد.

۴- درونی سازی از آشکار به نهفته: تبدیل دانش آشکار به دانش نهفته می تواند دانش تازه ای در درون فرد ایجاد می کند. درونی سازی این امکان را به کارکنان می دهد تا دانش را در پاسخ و رفتار خود به گونه ای ادغام کنند که در هنگام رویارویی با موقعیت یا مشکلی که کاربرد دانش لازم است بتوانند دانش آشکار را به کار گیرند. برای مثال، یک سازمان حفاظت اطلاعات، بنا به نیاز، مجموعه ای از اصول و موازین مشخص را تدوین نموده، و رعایت آن ها را از تمامی کارکنان سازمان انتظار دارد. اما این اصول و موازین نمی توانند آن قدر گسترده و فراگیر باشند که بتوانند همه ی موقعیت های احتمالی ممکن را در برگیرند، و در هر شرایطی به فرمانده بگویند که فرمول حفاظت موقعیت چیست؟ و او چگونه باید تصمیم بگیرد؟ آنچه در عمل رخ می دهد این است که کارکنان (مدیران و زیردستان)، اصول آغازین و بنیادین حفاظتی را که به شکل دانش آشکار ارائه

می‌شوند، درونی کنند، و به مرور زمان یاد می‌گیرند که چگونه در هر موقعیتی، واکنش حفاظتی درست را نشان دهند. این یعنی درونی‌سازی، که متضمن تبدیل دانش آشکار به نوعی دانش نهفته کاملاً شخصی است.

مدیریت دانش و حیطه‌های مربوط به آن بر این واقعیت تاکید دارند که در فضای اقتصاد نوین جهانی، دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در گرو ظرفیت و توانایی سازمان در توسعه و استفاده صحیح از منابع مبتنی بر دانش سازمان است.

مدیریت دانش و رقابت پذیری تجاری

نگاه مبتنی بر منابع، این امکان را به ما می‌دهد تا روش استفاده و ترکیب منابع توسط سازمان، عوامل دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و ماهیت منابع مورد استفاده سازمان را به خوبی درک کنیم. در نگاه این تئوری، سازمان به عنوان محل ذخیره منابع منحصر به فرد ولی با ویژگی‌ها و ماهیت‌هایی متفاوت از یکدیگر است .

منابع سازمانی جهت ایجاد مزیت رقابتی پایدار بایستی یک سری ویژگی‌های معینی داشته باشند. به عنوان نمونه بارنی (۱۹۹۱) معتقد است که برای این کار منابع سازمانی بایستی نادر، ارزش آفرین، بدون جایگزین و برای تقلید رقبا، مشکل باشند.

همچنین در سال ۱۹۸۹ دیریکس و کول این ویژگیها را برای منابع سازمانی پیشنهاد می‌کنند:

- در مقابل پیچیدگی‌های اجتماعی محیط بیرونی، نقشی استوار و شایسته ایفا کند.
- منابع سازمانی بایستی تجاری شوند بلکه بر خواسته از مهارتها و تجربیات آموخته سازمانی باشند.

- بایستی ثابت و پایدار باشد و با سازمان به محکمی گره بخورد.

با بررسی ویژگی های بیان شده به خوبی در می یابیم که دانش سازمانی یکی از منابع سازمانی است که حائز چنین ویژگی هایی است.

مدیریت استراتژیک و مدیریت عملیاتی

مفهوم مدیریت دانش، گونه های متفاوتی از دانش جهت پشتیبانی استراتژی کلان سازمان، ارزیابی وضعیت کنونی مدیریت دانش، انتقال مبانی دانش جاری در سازمان به پایگاه های جدید و قدرتمند دانش و جبران و اصلاح کمبودهای موجود در این حیطة ارائه می کند.

در تعریف دیگری از مدیریت دانش، آن را مجموعه ای از فرایندها می دانند که نتیجه این فرایندها توانمند سازی دانش جهت ایفای نقش کلیدی در ایجاد ارزش افزوده و ارزش تولیدی است.

تفاوت هایی میان مدیریت استراتژیک و مدیریت عملیاتی در عرصه دانش وجود دارد. مدیریت عملیاتی بیشتر در پی بهره گیری از فناوری کامپیوتر در جهت سازماندهی و نظام مند ساختن دریافت و صدور اطلاعات و دانش از سوی کارکنان است، در حالی که مدیریت استراتژیک فرایندی است که دانش سازمان را به موارد زیر مرتبط می سازد:

- نوع طراحی ساختار سازمانی در جهت گسترش و ارتقای دانش استراتژی سازمان

- رشد و توسعه تخصص های دانش

هر سازمانی که در پی ایجاد نوآوریها و ابتکاراتی در مدیریت دانش خود باشد، بایستی یک سری اهداف اساسی که البته با کمک سایر اهداف سازمانی تکمیل می شود، برای دانش مدیریت سازمانی تدوین کند. این سازمان بایستی از کارایی اهداف شان در زمینه نوآوری های مدیریت دانش و منافع حاصل از آن (که معمولاً غیر مستقیم هستند) و در نهایت ارتباط میان عایدات مالی شرکت و دانش سازمانی ارزیابی صحیحی داشته باشد که البته این کار دشواری است.

تکنولوژی اطلاعات در حمایت از مدیریت دانش ضمنی

جی لیوویتس اشاره می کند که ریشه‌های مدیریت دانش عمدتاً در دو حوزه سیستم‌های خبره و هوش مصنوعی واقع شده‌اند. هوش مصنوعی (AI) تلاش می کند تا رفتار هوشمندانه‌ای از خود به نمایش بگذارد که این امر، ساختن ماشین‌هایی همچون کامپیوتر را محقق می‌سازد. چندین تکنیک AI وجود دارد که می توان در جهت توسعه (KBS) به کار گرفته شوند. سیستم‌های خبره و سیستم‌های استدلال مبتنی بر مورد (CBR) به طور گسترده ای در کنترل دانش ضمنی مورد استفاده قرار می گیرند. بعلاوه استفاده از تکنولوژی هوشمند در جهت توسعه فعالیت‌های انسان-کامپیوتر و انتشار اطلاعات در سراسر سازمان در حال توسعه است.

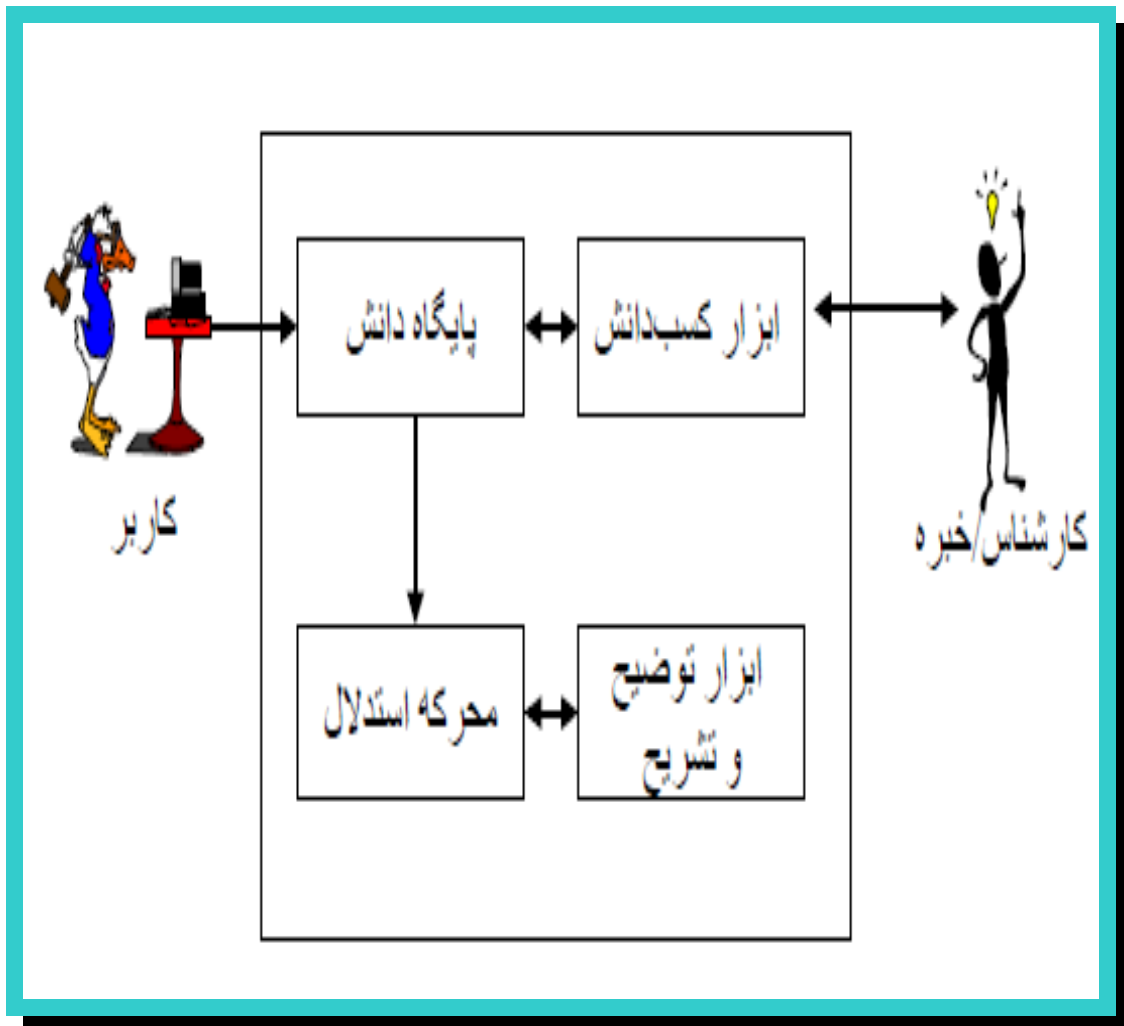
سیستم‌های مبتنی بر دانش یا (KBS)

سیستم‌هایی هستند که برای حل مسائل، از تکنیک‌های هوش مصنوعی استفاده می کند و قادر به ارائه نتایج کارشناسی شده پیرامون موضوعی مشخص هستند. این نتایج عموماً با استفاده از احتمالات و تکنیک‌های قانون محور استنتاج می‌شود.

سیستم‌های خبره

سیستم‌های خبره ESS به بررسی انواع روش‌ها و تکنیک‌های ساخت سیستم‌های انسان-ماشین می پردازد و مشکلات این سیستم‌ها را با مهارت‌های تخصصی حل می کند. عملکرد سیستم‌های هوشمند با تکیه بر متخصصینی است که در زمینه‌های بخصوصی مهارت و دانش دارند و مشکلات را به خوبی درک و حل می کنند. در سیستم خبره دانش ضمنی به شکل یک سری قواعد معین تصمیم گیری از متخصصان فراخوانده می شود؛ مثلاً به شکل قواعد اگر ، آنگاه.

بعلاوه فرض می‌شود که این قوانین تصمیم گیری نسبتاً ثابت هستند یعنی موارد مهمی در طی زمان تغییر نمی‌کند. هدف سیستم‌های ES فرآیند کسب دانش است یعنی فرآیندهای جستجو و قوانین تجربی که مورد استفاده کارشناس قرار می‌گیرند را محاسبه می‌کند.



نمودار ES (منبع: رهنورد، ۱۳۸۲)

نقایص سیستم‌های قاعده‌ای باعث توسعه روش‌های دیگر برای حمایت از تصمیم‌گیری شده‌اند. نتیجه چنین تلاشی الگوی استدلال موردی است.

سیستم‌های تصمیم‌گیر DSS

بر اساس تعاریف سنتی از سیستم‌های تصمیم‌گیر، هدف DSSها کمک به تصمیم‌گیران برای در نظر گرفتن تصمیمات ساختاری و نیمه ساختاری است.

سیستم‌های توصیه‌گر به طور کلی به سه دسته تقسیم می‌شوند؛ در رایج‌ترین تقسیم‌بندی، آنها را به سه گروه ۱. صافی سازی تجمعی ۲. محتوا محور و ۳. دانش محور، تقسیم می‌کنند، که البته گونه چهارمی تحت عنوان Hybrid RS هم برای آنها قائل می‌شوند.

نرم افزارهای مدیریت دانش " رای ون "

مدیریت دانش بایستی توسط مجموعه ای از سیستم های مبتنی بر فناوری های غیرهمگن و نامتجانس اطلاعات (سیستم هایی که برای اهداف دیگر، کمتر در کنار هم قرار می گیرند) پشتیبانی شود. رای ون، نرم افزار مدیریت دانش سازمانی که توسط شرکت اینوتکس ایران تولید و پشتیبانی می شود، بر اساس سه اصل مفهومی ایجاد شده است و به واسطه همین سه اصل است که رای ون با دیگر سیستم های موجود در کشور و حتی بسیاری از نرم افزارهای مدیریت دانش در سطح بین المللی متفاوت است.

هوشمندی اجتماعی

رای ون بیش از آن که بر هوش مصنوعی و تکنیک های مرتبط با آن تکیه کند (هر چند به این موضوع نیز به شکلی اثربخش توجه شده است) بر اصولی استوار است که بتواند از هوش اجتماعی یک سازمان برای حل مسائل استفاده نماید. به طور مثال یکی از اصول ساختاری رای ون استفاده از مفهومی به نام فکسونومی است؛ نتیجه فعالیت گروهی و تعامل افراد برای برچسب گذاری و یادداشت نویسی در مورد یک حوزه دانش یا محتوای دانش را فکسونومی می گویند. در فکسونومی ها، داده های توصیف کننده که به غنی سازی اطلاعات و تبدیل آن ها به دانش کمک می کنند تنها توسط افراد حرفه ای ایجاد نمی شوند بلکه، تولید کننده یا استفاده کننده محتوا هم می توانند به بدنه دانش آن محتوا اضافه کند. به عبارتی ساده تر فکسونومی یک تکسونومی است که توسط کاربران ساخته می شود. برچسب گذاری به دانشکاران این امکان را می

دهد تا به صورت جمعی و تعاملی، اطلاعات راطبقه بندی کرده و بیابند در رای ون از ابر برچسب و موتور بصری سازی دانش استفاده می شود تا برچسب های فکسونومی را به صورت بصری نشان دهند. هدف از برچسب گذاری در یک فکسونومی این است که جستجو، حرکت بین اطلاعات و درک یک بدنه اطلاعات، در طول زمان و به تدریج برای دانش کاران آسان شود. از آن جا که فکسونومی ها عموماً در محیط های مبتنی بر اینترنت به وجود آمده اند، کاربران می توانند دریابند یک برچسب معین را چه کسی استفاده می کند و هم چنین او از چه برچسب های دیگری استفاده می کند. به این ترتیب کاربران می تواند به درک متقابلی از مجموعه برچسب هایی برسند که دیگران برای تفسیر، درونی سازی و درک یک جزء اطلاعات نیاز دارند. این مورد می تواند در سیستم های مدیریت دانش انسان محور یک گام بزرگ رو به جلو باشد؛ چرا که قابلیت افراد در ساختاردهی صحیح دانش و هم چنین یافتن محتواهای مرتبط را بالا می برد. این اصل در یافتن اطلاعات مرتبط، Pivot Browsing نام دارد. بخش عمده ای از جاذبه فکسونومی در توانمندی ذاتی و راحتی آن در یافتن اطلاعات نسبت به ابزارهای سنتی جستجو مانند موتورهای جستجو است.

درهم تنیدگی معنایی

تفاوت عمده رای ون با دیگر سیستم های مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی در پیروی از اصل درهم تنیدگی معنایی است. رای ون دارای دو لایه مفهومی است: لایه شبکه گره ها و لایه اشیاء دانش. جداسازی این دو لایه از یکدیگر این امکان را می دهد تا در عین ایجاد فضای مجازی برای پوشش تمام فرآیندهای مدیریت دانش، امکانات مدیریتی و تحلیلی بیشتری بر روی اشیاء دانش داشته باشیم. در اینجا دو لایه مفهومی با هم مرتبط شده اند. به کارگیری موجودیت های دانش در قالب گروه های مختلف (که خود نیز دارای زیرکلاس هایی هستند) به سیستم امکان

نمایش بصری یک فضای مشترک را به صورت پویا می دهد. منظور از فضای مشترک برای یک فرد چیزهایی است که او می داند، اشیاء دانشی که او روی آن ها کار می کند، افرادی که با آن ها همکاری است یا تعامل دارد. درهم تنیدگی معنایی، زیربنای اکتشاف دانش و استخراج مفهوم و نهایتاً هوشمندی مصنوعی را فراهم می کند.

متغیرها و آمارهای توصیفی

این تحقیق شامل ۶ متغیر می باشد که عبارتند از: سرمایه های اجتماعی، مدیریت دانش، کشف دانش، جذب دانش، بکارگیری دانش و انتقال دانش. که ۴ متغیر کشف دانش، جذب دانش، بکارگیری دانش و انتقال دانش به عنوان زیر شاخه های مدیریت دانش به شمار می روند. اما هر کدام از این متغیرها با استفاده از پرسش های چند گزینه ای با پاسخ های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم اندازه گیری شده اند. لذا ابتدا با استفاده از مفهوم طیف لیکرت این پاسخ ها را به ترتیب با مقادیر ۵، ۴، ۳، ۲، ۱ مقیاس سازی می کنیم. اما مقیاس سازی هر متغیر نیز با در نظر گرفتن میانگین امتیازهای پاسخ سوالات مرتبط با هر متغیر انجام پذیرفته است که در این صورت می توان متغیرهای سرمایه های اجتماعی، مدیریت دانش، کشف دانش، جذب دانش، بکارگیری دانش و انتقال دانش را در یک مقیاس کمی مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. در جدول زیر مقیاس و طیف سنجش متغیرها را آورده ایم.

تلف سنجش	مقیاس سنجش	متغیر	
چند ارزشی	رتبه ای	کشف دانش	مدیریت دانش
		جذب دانش	
		بکارگیری دانش	
		انتقال دانش	
چند ارزشی	رتبه ای	سرمایه های اجتماعی	

جدول مقیاس و طیف سنجش

حال بعد از کمی کردن متغیرهای فوق به محاسبه شاخص های آماری آنها می پردازیم. شاخص های آماری محاسبه شده عبارتند از :

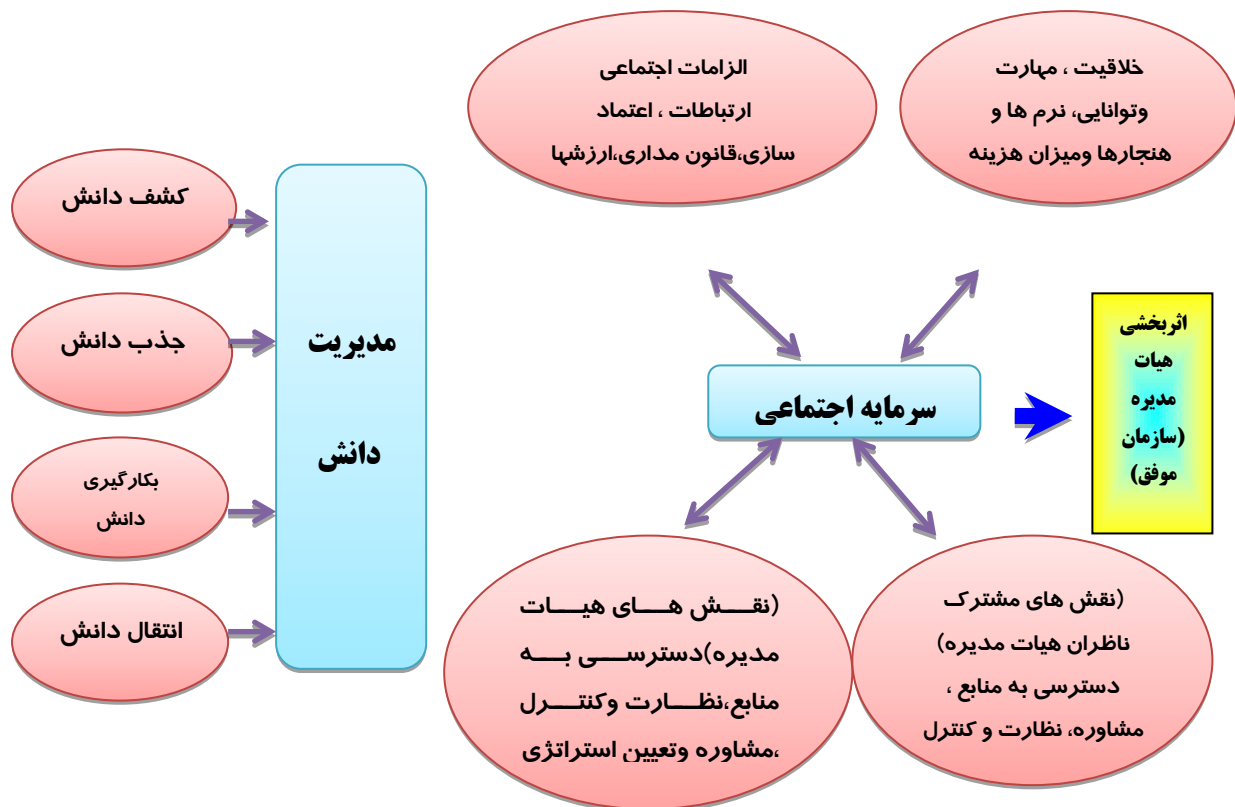
تعداد واحد آماری ، میانگین، دامنه ، انحراف معیار، واریانس ، کمترین و بیشترین مقدار.

بیشترین مقدار	کمترین مقدار	واریانس	انحراف معیار	دامنه	میانگین	تعداد	آماره / متغیر
۵/۸۳	۱	۰/۳۴	۰/۵۸	۴/۸۳	۳/۲	۹۸	سرمایه های اجتماعی
۵/۲۴	۱	۰/۴۷	۰/۶۸	۴/۲۴	۳/۲۲	۱۱۹	مدیریت دانش
۵	۱	۰/۵	۰/۷۱	۴	۳/۲	۱۳۱	کشف دانش
۵	۱	۰/۵	۰/۷۱	۴	۳/۲	۱۳۱	جذب دانش
۷/۳۶	۱	۰/۸	۰/۹	۶/۴	۳/۱	۱۳۵	بکارگیری دانش
۵	۱	۰/۳۶	۰/۶	۴	۳/۴۳	۱۳۵	انتقال دانش

جدول شاخص های آماری

مدل ساختاری تحقیق

در این پژوهش جهت تحلیل دو متغیره و آزمون فرضیه ها از روش ضریب همبستگی استفاده می شود. مدل کلی پژوهش طراحی و تجزیه و تحلیل می گردد.



(در شرکتها هیات مدیره در ادارات و نهادها مدیران ارشد و رده بالای سازمانی)
 "مدل تحقیق"

جمع بندی

در این فصل به تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده پرداختیم سپس گویه های مورد مطالعه را مقیاس سازی کرده و برخی از شاخص های آماری آنها را به عنوان برآوردی از ویژگی ها و پارامترهای معادل در جامعه آماری توصیف نموده ایم. سپس به آزمون فرضیه های تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون پرداختیم که نتایج بدست آمده را در جدول زیر به طور

خلاصه می آوریم:

نتیجه آزمون	سطح معناداری	مقدار آماره آزمون	متغیرهای مورد بررسی
وجود رابطه	۰/۰۰۰	۰/۷۶	سرمایه اجتماعی - کشف دانش
وجود رابطه	۰/۰۰۰	۰/۷۶	سرمایه اجتماعی - جذب دانش
وجود رابطه	۰/۰۰۰	۰/۶۸	سرمایه اجتماعی - بکارگیری دانش
وجود رابطه	۰/۰۰۰	۰/۷۱	سرمایه اجتماعی - انتقال دانش
وجود رابطه	۰/۰۰۰	۰/۸۱	سرمایه اجتماعی - مدیریت دانش

نتایج همبستگی متغیرها

تحلیل داده‌ها مبتنی بر آزمونهای آماری نشان دادند که در اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی جایگاه مدیریت دانش در سطح قابل قبولی است. بهر حال اینجا راهکارهایی را نه صرفاً برای اداره مذکور بلکه برای دیگر ادارات، سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی در قالب پیشنهاد به شرح زیر ارائه می‌شود:

❖ برخورداری سازمان از حضور افرادی خوش نام، بدون سوء سابقه اجتماعی و سوء استفاده مالی لایق و دانش محور و دارای سرمایه‌های بالای انسانی و اجتماعی در جایگاه مدیریت ارشد سازمان

❖ ایجاد پایگاه دانش در قالب داشبورد جامع اطلاعاتی

❖ مهندسی مجدد راه‌های قدیمی برای مشکلات آتی

❖ ایجاد فرهنگ مشارکت، بستر سازی و تشویق کار گروهی، مستند کردن تجربیات ناشی از پروژه‌های قبلی جهت استفاده آتی و همگانی بصورت اختصاص ساعاتی از وقت کاری کارشناسان و مسئولان در طول یک ماه جهت سخنرانی و تبلیغات برای بارورسازی سرمایه‌های اجتماعی و اشتراک و جمع‌آوری اطلاعات و دانش جدید به منظور انجام بهتر کارها

- ❖ ایجاد و برگزاری اتاق گفتگو در سازمان جهت ایجاد پرسش و پاسخ بین همکاران
- ❖ مستند کردن فعالیت های کارکنان
- ❖ آموزش کارکنان حین خدمت و تشویق و ایجاد تسهیلات برای ادامه تحصیل و ارتقای دانش پرسنل و مسئولین
- ❖ تشویق افراد و ایجاد انگیزش پرسنل مسئولین و مدیران به استفاده از دانش های جدید
- ❖ افزودن واحد مدیریت دانش و مشاوره در ساختار سازمانی و ارزیابی اثربخشی بکارگیری دانش در سازمان

نتیجه گیری:

امروزه سازمانها باید اغلب مدیرانی را استخدام نمایند که به سرمایه اجتماعی اعتقاد داشته و خود نیز دارای این سرمایه باشند. زیرا صداقت، اخلاق درست و اعتمادسازی به شرطی بوجود می آید که مدیران عالی سازمان سرمشق و الگوی دیگران باشند و با ایجاد مصادیق، آن الگوها را در واحدها و ادارات عملی سازند. در این صورت است که سازمان ها می توانند با کمترین هزینه نسبت به دیگر منابع سازمانی که هزینه بر هستند، مولفه های سرمایه اجتماعی، از قبیل (جوی آکنده از اعتماد، حس همکاری و مشارکت، اخلاق درست و ...) را از طریق مدیران خود، در بین اعضای سازمان تقویت نمایند. با تقویت این مولفه ها موجب توسعه یادگیری سازمانی و دانش سازمانی شده و سازمان ها را به سازمان دانش محور تبدیل می کند و با توجه به ویژگی های این سازمان ها، به نوعی این مولفه ها در بین اعضای سازمان نهادینه می گردد. با نهادینه سازی این مولفه ها سازمان ها می توانند یک مزیت رقابتی پایدار برای خود به وجود آورند و عملکرد های اقتصادی را بهبود بخشند.

محقق با توجه به دلایل اهمیت دانش، برخورد هوشمندانه با منابع دانش را عاملی موثر و مهم در موفقیت سازمان‌ها به شمار می‌آورد و بصورت خلاصه عواملی را که بر اهمیت مدیریت دانش

دلالت می‌نمایند را بدین ترتیب بر می‌شمارد:

- ۱- دانش موتور تولیدکننده درآمد است.
- ۲- دانش یک دارایی مهم و استراتژیک سازمانی است.
- ۳- رشد روز افزون مشاغلی که بر پایه ایجاد و استفاده از دانش قرار دارند.
- ۴- همگرایی فناوریهای اطلاعات و ارتباطات و ظهور ابزارهای نوین در این زمینه.
- ۵- کاهش شکاف علمی - اقتصادی میان کشورهای غنی و فقیر.
- ۶- اشتغال‌زایی، به گونه‌ای که به عنوان نمونه، در سال ۲۰۰۲ هشتاد درصد شاغلان در پست‌های مرتبط با دانش، در کارهای خدماتی سازمان‌های پیشرفته، مشغول به کار بوده‌اند.
- ۷- ایجاد ارزش افزوده قابل توجه با بکارگیری مدیریت دانش.

و اما محقق در ادامه مطالعات خود در این تحقیق، مشکلات و زیان‌هایی را که در نبود مدیریت

دانش در سازمان می‌تواند بروز یابد به شرح زیر میدانند:

- ۱- عدم وجود نشانه‌های ابداع و ابتکار.
- ۲- عدم اولویت‌بندی و استفاده از انواع دانش.
- ۳- عدم مشاهده دانش خارجی.
- ۴- عدم جذب دانشگرهای جدید.
- ۵- عدم استفاده از مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی.
- ۶- مخفی و سیاسی کردن اطلاعات.
- ۷- ایجاد شکاف در سازمان در نتیجه ایجاد فاصله کارشناسان.

۸- احتکار دانش به جای ازدیاد آن .

۹- فراموش شدن موارد مهم و اساسی سازمان .

۱۰- استفاده محدود از دانشهای موجود .

۱۱- نبود مستندات در خصوص تجربیات به دست آمده .

۱۲- سیستم انگیزشی نامناسب برای تسهیم دانش و توسعه آن .

و بسیاری موارد این چینی دیگر که بر اهمیت بکارگیری مدیریت دانش دلالت نموده‌اند .

در این فصل پیشنهادات کاربردی به عنوان خروجی این تحقیق ، بمنظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی نیز برای بکارگیری و پیاده سازی آنها در دیگر سازمان ها/ ادارات و شرکت های دولتی و خصوصی ارایه شد.

قطع یقین با احترام گذاشتن به دانش و سرمایه های اجتماعی هموعان خویش و رعایت اصل امانت داری و نیز داشتن اعتقاد قلبی به سرمایه های اجتماعی شاهد اصلاحات سازنده در کلیه سازمان ها و ادارات و شرکتهای کشور عزیز مان ایران اسلامی خواهیم بود. شاید روزی فرا رسد با تقویت سرمایه های اجتماعی در بدنه دولت ، مردم بجای سرمایه گذاری در بخش طلا ، سکه و دلار و مسکن به سیاستهای مالی و اقتصادی دولت اعتماد کرده و به بازار بورس و سهام روی آورند و چرخه اقتصاد و تولید در مملکت با این منابع مالی و سرمایه اجتماعی با رونق بیشتر بچرخد.

امیدواریم این ناچیز مطالب حاصل از نتایج تحقیقات پژوهشی حاضر گامی هر چند کوچک در استقرار مدیریت دانش و بهره گیری از سرمایه های اجتماعی توسط مدیران دانش محور و توانمند باشد.

منابع

- آذرین، مهرداد (۱۳۸۰) "مدیریت دانش، عملکردها و چالش‌ها"، مجله تدبیر، شماره ۱۱۳، ص ۱۷
- ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل، مدیریت دانش در سازمان، تهران: انتشارات اسکوئی، ۱۳۸۵
- استیفن رابینز- تئوری سازمان، ترجمه مهدی الوانی، حسن دانایی فرد-۱۳۷۶- انتشارات صفار - افرازه - مفاهیم مدیریت دانش - انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر - ۱۳۸۴
- الوانی، سیدمهدی؛ شیروانی، علیرضا. ۱۳۸۳. "سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه". تدبیر، شماره ۱۴۷.
- الوانی و پرویزیان، نقش مدیریت دانش در توسعه مدیریت صنعتی در کشور، اولین همایش ملی مدیریت صنعتی، ۱۳،
- افرازه، عباس- ۱۳۸۴- مدیریت دانش، (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)، تهران.
- پاتنام، روبرت - دموکراسی و سنتهای مدنی، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران، انتشارات سلام، چاپ اول ۱۳۸۰
- تقی زاده، هوشنگ - تاری، غفار، الگوی گرافیکی روش تحقیق در علوم انسانی - نشر حفیظ- ۱۳۸۶
- جونز، سالیس ۱۳۸۴. ترجمه آهن چیان، محمدرضا؛ قلی زاده، رضوان حسین؛ مدیریت دانش؛ پژوهشکده تعلیم و تربیت؛ تهران
- حسن زاده، محمد (۱۳۸۵) مدیریت دانش، مفاهیم و زیر ساخت‌ها، تهران: انتشارات کتابدار.
- رمضان مجید، ارزیابی اثربخشی سیستم‌های اطلاعات مدیریت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۴
- رمضان مجید، طراحی و آزمون مدل سنجش بهره‌وری دانش در سازمان‌های دولتی ایران، پایان‌نامه دکتری مدیریت دولتی دانشگاه تهران ۱۳۸۹
- رنانی، محسن؛ عماد زاده، مصطفی؛ موید فر، رزیتا. ۱۳۸۵. "سرمایه اجتماعی و رشد اقتصادی: ارایه یک الگوی نظری". مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، جلد ۲۱، شماره ۲، صص ۱۳۳-۱۵۱.
- روح‌الله سهرابی، حسین بختیاری، ارزیابی کیفیت خدمات ابزاری برای ارزیابی عملکرد (بررسی تحلیلی مدل ارزیابی کیفیت خدمات)، سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، اردیبهشت ۸۶ دانشگاه تهران
- رهنورد، فرج‌اله، مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی - انتشارات نی - تهران ۱۳۸۲

- رهنورد، فرج الله، " یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده " مجله مدیریت دولتی، شماره ۴۳- ۱۳۷۸
- سوری، علی. ۱۳۸۴. " سرمایه اجتماعی و عملکرد اقتصادی ". فصلنامه تحقیقات اقتصادی، شماره ۶۹، صص ۸۷-۱۰۸.
- سوری، علی و اسداله نقدی (۱۳۸۴) گزارش طرح سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی در استان همدان، معاونت پژوهشی دانشگاه بوعلی سینا
- سید محمد باقر اجدادی مدیریت دانش و خلاقیت و نقش آنها در بهبود کارایی و اثر بخشی فرآیندها، دانشگاه تهران، ۱۳۸۶
- علمی، زهرا؛ شارع پور، محمود؛ حسینی، امیرحسین. ۱۳۸۴. " سرمایه اجتماعی و چگونگی تاثیر آن بر اقتصاد ". مجله تحقیقات اقتصادی، شماره ۷۱، صص ۲۳۹-۲۹۶.
- عدلی، فریبا - مدیریت دانش، حرکت به فراسوی دانش، چاپ، تهران ۱۳۸۴ انتشارات فراشناختی اندیشه.
- فایرستون، جوزف؛ مک الروی، مارک، ترجمه احمد جعفرنژاد؛ خدیجه سفیری مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، موسسه کتاب مهربان نشر؛ تهران. ۱۳۸۵
- گیلبرت پروست، استفان روب، کای رومهاردت - مدیریت دانش - انتشارات یسطرون - ۱۹۵۰ ترجمه علی حسینی خواه سال ۱۳۸۵
- مقیمی، سید محمد - رمضان مجید - پژوهشنامه مدیریت، مدیریت دانش و فناوری اطلاعات - انتشارات سازمان مدیریت صنعتی ۱۳۹۲
- محمد فتحیان، مریم ستوده ریاضی، ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش در سازمان های صنعتی، اولین همایش ملی مدیریت صنعتی، ۱۳۸۵
- موسوی، میر طاهر. ۱۳۸۵. " مشارکت اجتماعی یکی از مؤلفه های سرمایه اجتماعی ". فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۶۷-۹۲.
- American productivity & Quality center, Knowledge Management consortium
Benchmark study (Final Report) (1996). PP. 39-56.
- Bourdieu, P. (1986), the Forms of Capital, Richardson, J.G. (Ed.), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Greenwood Press, New York.
- Coleman, J. S. (1988), "Social capital in the creation of human capital ". American Journal of Sociology, P. 95

- Fukuyama, F. (1999), Social Capital and civil society, Prepared for Delivery at IMF Conference on Second generation Reform, Oct. 1
- Kaplan R.S., Norton D.P., (1996). Translating strategy In to Action the balanced scorecard, Harvard Business. PP. 98-120.
- Krishna A. & shrader E.(1999)" social capital assesemant tool" confrence on social capital and poverty reduction.the word bank.
- Lang, J.C. (2001). Managerial concerns in knowledge management, Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No. 1
- Li, J. B., Huang, G. H., Chakma, A., Zeng, G. M. & Liu, L. (2003), "Integrated fuzzy-stochastic modeling of petroleum contamination in subsurface", *Energy Sources* 25, 547–563.
- Malhotra,Y.(1998).Deciphering the knowledge management hype, Journal for Quality & Participation, Vol. 21, No. 4
- Nahapiet, J and Ghoshal, S. (1998), Social capital, intellectual capital and the organizational advantage, *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, pp. 242-266.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge creating company, Harvard Business Review, Vol. 34
- Nonaka, I., Takeuchi, H., (1995). The knowledge crating company.Oxford University press, oxford.UK. PP. 26-38.
- Proske, F. N. & Puri, M. L. (2002), "Central Limit Theorem for Banach Space Valued Fuzzy Random Variables", *Proc. Amer. Math. Soc.* 130, 1493-1501.
- Putnam, R. (2000), *Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community*, Simon and Schuster, New York.