

تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در ادارات دولتی قم

زهرا سادات علوی حسینی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۴/۲۸

چکیده

امروزه نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان ها پر رنگ شده است و تاثیر دانش را در این زمینه نمی توان نادیده گرفت. هدف از مطالعه تعیین تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در ادارات دولتی قم در سال ۱۴۰۳ بود. پرسشنامه ۵ گزینه ای در بین ۲۱۵ نفر از کارمندان ادارات دولتی توزیع شد و پس از تحلیل پاسخ ها بر اساس معادلات ساختاری مشخص شد که (۱) سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. (۲) سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. (۳) مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. (۴) مدیریت دانش نقش میانجی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی کارکنان ادارات دولتی دارد. سرمایه اجتماعی باید مورد توجه جدی ادارات دولتی قرار بگیرد.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، عملکرد سازمانی، مدیریت دانش

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی . Z.alavi.1972@gmail.com

مقدمه

سرمایه اجتماعی دارایی ارزشمندی است که در دنیای امروزی در بررسی و تدوین شاخصها و معیارهای اجتماعی و توسعه توسط سازمانهای معتبر بین المللی، پایگاه های خاصی را به خود اختصاص داده است (لیو^۱، ۲۰۱۷؛ شریفیان ثانی، ۱۳۸۰). مفهوم سرمایه اجتماعی میراث روابط اجتماعی هستند و کنش جمعی و گروهی را آسان و تسهیل می نمایند. این منابع که از اجتماعی شدن بوجود می آید در برگیرنده مواردی همچون اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه هایی از پیوند های اجتماعی مختلف می باشد که موجب گرد آمدن افراد و اشخاص از مکان های مختلف به صورتی منسجم و با ثباتو یکپارچه در داخل گروه برای تأمین هدفی مشترک می شود (زاهدی و سایر نویسندگان، ۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی و اموال اجتماعی، یک خدمت و کالای عمومی و مردمی است که در مالکیت عموم است.

جوز^۲ (۲۰۱۶) بیان نمود که سرمایه اجتماعی سه نوع سرمایه به شرح ذیل می باشد: مورد اول: سرمایه ساختاری، مورد دوم: سرمایه شناختی و مورد سوم: سرمایه ارتباطی.

جنبه ساختاری سرمایه اجتماعی: این جنبه از سرمایه اجتماعی در رابطه با موارد ذیل است:

- تشکیلات و مراحل مدیریتی مثل پاسخ گویی صحیح مدیران و رهبران بر اساس عملکرد واقعیشان،
- شفافیت در تصمیم سازی، تصمیم گیری، میزان تصمیم گیری و اقدام بر اساس کار گروهی و تیمی
- الگوی کلی از روابطی را که در جوامع یافت می شود.

به این معنا که این جنبه، میزان و میزان رابطه و ارتباطی که افراد و اشخاص یک جامعه با یکدیگر برقرار می نمایند را شامل می شود. این جنبه به مشخصه های سامانه اجتماعی و شبکه ارتباطات به عنوان یک کل اشاره دارد و از الگوی کلی شبکه ارتباطات تشکیل می شود. یعنی اینکه به چه کسی دسترسی دارید و چگونه به شخص مربوطه دسترسی دارید. پس در اینجا شخص و چگونگی دسترسی به او مطرح می شود. جنبه شناختی سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره دارد که معانی و ارزش های مشترکی را فراهم می کند و هدف ها جمعی را شامل می شود. تفسیرها و بینش های معمولی را شامل می شود. این جنبه نیز مهارت های ناهویدای مرتبط شخصی و شایستگی هایی که در بنگاه ها و سازمان های مختلف وجود دارند را شامل می شود. جنبه رابطه ای به وضعیت احساسی و اثرگذار درون شبکه اجتماعی اشاره دارد. بعضی محققان این جنبه را هسته اصلی سرمایه اجتماعی به حساب می آورند. مواردی همچون اعتماد، استانداردها، تعهدات، انتظارات شخصی و شناخت فاکتورهای کلیدی مرتبط با سرمایه رابطه ای اند (جوز، ۲۰۱۶).

کلیه اجزای سرمایه اجتماعی باید به گونه ای پیش بروند تا بتوانند میزان اثربخشی و کارایی سازمان را بهبود و در پایان موجب ارتقاء عملکرد سازمانی شوند. عملکرد سازمانی یک مفهوم مهم مدیریتی است که نشاندهنده کیفیت کار کلیه کارکنان در یک سازمان است که این مقوله از توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط تشکیل شده است و در نهایت موفقیت سازمان را تضمین می نماید (اکی^۳، ۲۰۲۲). این مفهوم در سازمان های دولتی که با مردم سر و کار دارند موضوع مهم تری است. از اینرو سازمان های دولتی باید در جهت بهبود عملکرد سازمانی تلاش نمایند. یکی از مواردی که بر عملکرد سازمانی قابلیت اثرگذاری دارد بحث سرمایه اجتماعی است که بر اغلب متغیرهای سازمانی

¹. Liu

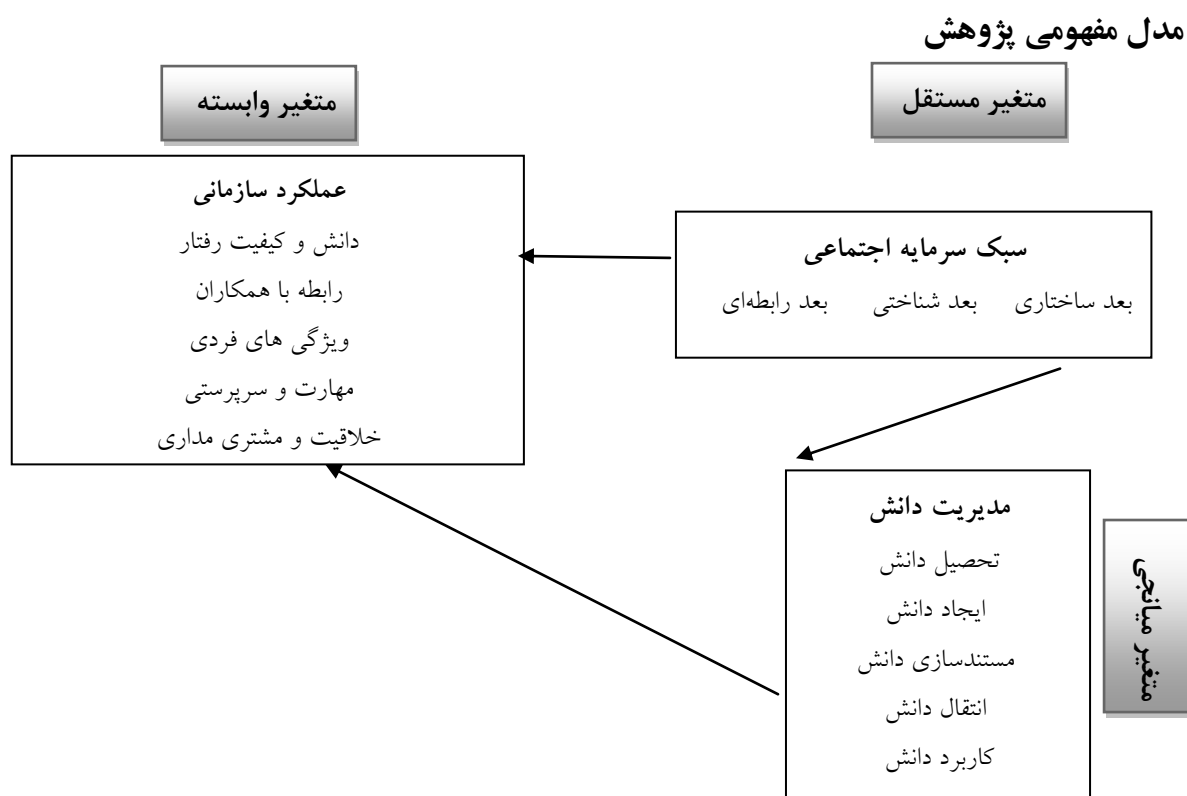
². Jose

³. Oke

اثرگذار است (پیران و سایر نویسندگان، ۱۴۰۱) و یکی از متغیرهای مهمی که در رابطه سرمایه اجتماعی و عملکرد نقشی میانجی ایفا می کند مدیریت دانش است.

مدیریت دانش بسیار وسیع است و هرگونه فرایند یا عمل تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه پذیری و کاربرد آن را در بر می گیرد، هر جا دانش هست، یادگیری و عملکرد سازمان بالا می رود (قربانی، ۱۳۸۸). نهادها و سازمان های دولتی به عنوان مصرف کنندگان اصلی بودجه و محیطی که این سازمان ها در آن فعالیت دارند خیلی تغییر کرده و سازمان ها ناگزیرند برای سازگاری و انطباق با محیط متغیر و پراز رقابت، در ساختار خود تجدید نظر کنند و در مقابل تغییرات محیط انعطاف پذیری خیلی بیشتری از خود نشان دهند و از روش ها و فنون پیچیده تری استفاده کنند. از اینرو پژوهش حاضر با هدف بررسی مسئله تاثیر ارتقاء سرمایه اجتماعی بر بهبود عملکرد سازمانی ادارات دولتی به عنوان گروهی از سازمان های دولتی با نقش میانجی مدیریت دانش نگاشته می شود.

ضرورت بررسی مسئله پژوهش از آنجا نشأت می گیرد که عملکرد سازمانی به عنوان یک ابزار مدیریتی است که در بر گیرنده ستاده ها و پیامدهای واقعی فعالیت های یک سازمان و نهاد است که در مقایسه با بقیه موارد مشابه خود اندازه گیری می شود. در واقع عملکرد سازمانی قدمت و سبقه طولانی دارد که عوامل زیادی بر آن اثرگذارند و در نهایت موفقیت سازمانی را نمایان می کند (اکبی، ۲۰۲۲؛ نوع پسند اصیل، ۱۳۹۳). ادارات دولتی همچون سایر شهرها وظیفه ها خطیری را بر عهده دارند و با افراد و نهادهای زیادی در ارتباط هستند و لذا مدام باید در جهت ارتقای عملکرد سازمانی تلاش نمایند. یکی از موارد اثرگذار بر عملکرد سازمانی سرمایه اجتماعی است. که در کنار سایر انواع سرمایه مورد توجه قرار گرفته است (الوانی و سید نقوی، ۱۳۸۱). اهمیت پرداختن به موضوع سرمایه اجتماعی در ادارات دولتی معرفی مفاهیم و موضوعات نقش کاربردی آن در توسعه و انواع آن می باشد و این امر که وجود سرمایه اجتماعی در میان، درون و بین سازمان ها قادر است عملکرد مؤثری را برای توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به ارمغان بیاورد مورد توجه برنامه ریزان و سیاستمداران دولتی می باشد (فرانسیس، ۲۰۰۷). نرم ها و هنجارهایی در سامانه های اجتماعی است که توجه به این متغیرها و گویه ها موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه می گردد و باعث کاهش یافتن سطح مخارج تبادلات و ارتباطات می گردد و به تبعیت از آن شاهد بهبود عملکرد ادارات دولتی خواهیم بود. چون سرمایه اجتماعی نوعی دارایی و اموال نامشهود است و قابل رویت نیست و حاصل رابطه دو طرفه (تعامل) ات و هنجارهای تیمی و گروهی و در قالب یک اجتماع است و از طرف دیگر توجه به آن می تواند موجب کاهش یافتن جدی سطح مخارج مدیریت جامعه و نیز مخارج عملیاتی سازمانی گردد. در نهایت این امر به بهبود عملکرد سازمانی ادارات منجر خواهد شد. این رابطه با دانش نمود پیدا می کنند، به عبارتی دانشسبب ایجاد عملکرد مناسب می گردد. دانش خود دارای فرآیندهای پیچیده ای است که در همه بنگاه ها ضروری است و هیچ بنگاهی بدون دانش دوام نخواهد آورد. مدیریت صحیح دانشسبب بهبود رابطه سرمایه اجتماعی و عملکرد خواهد شد.



مدل مفهومی پژوهش: منبع: بوشرا و سایر نویسندگان (۲۰۱۷)؛ تامپسون (۲۰۱۵)؛ پارکر (۲۰۰۰)

تعاریف مفهومی

سرمایه اجتماعی (Social Capital): مفهوم سرمایه اجتماعی منابعی می باشد حاصل میراث روابط اجتماعی و کنش و ارتباط جمعی را تسهیل و راحت می کنند. این منابع که عموماً از طریق اجتماعی شدن بوجود می آیند اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه هایی از پیوند های جامعه را در بر می گیرد و سبب تجمع افراد به شکلی منسجم و با ثبات در میان گروه به منظور تأمین هدفی مشترک و انجام یک مأموریت خاص می گردد (زاهدی و سایر نویسندگان، ۱۳۸۸).

عملکرد سازمانی (Organizational Performance): عملکرد سازمانی چطوری انجام دادن مأموریت و نقش ها و وظیفه ها و رسالت ها و فعالیت های با ارزش سازمانی و نتایج حاصله از انجام آن را در بر می گیرد (کامپتون و میر^۱، ۲۰۱۶).

مدیریت دانش (knowledge management): هر چیزی که سبب تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه پذیری و کاربرد دانش باشد. یعنی مراحل و فرایندی که از آن طریق بنگاه و یا هر سازمانی به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضاء و دارایی و اموال مبتنی بر دانش پردازد (قربانی، ۱۳۸۸).

تعاریف عملیاتی

سرمایه اجتماعی (Social Capital): یعنی کارکنان ما در هماهنگی با یکدیگر در جهت تشخیص و حل مشکلات مهارت و توانایی دارند، اطلاعاتی که دارند در اختیار یکدیگر قرار می دهند و از یکدیگر مطالبی یاد می گیرند با هم در رابطه دو طرفه (تعامل) هستند و ایده های خود را با افراد حوزه های مختلف سازمان رد و بدل می نمایند. ارتباطات

¹. Compton & Meier

کاری خوب و مناسب با رده های مختلف سازمانی، داشتن، درک و شناخت از سازمان و توجه به هنجارهای اجتماعی و عوامل موجود را در بر می گیرد. کلاً سرمایه اجتماعی در بر گیرنده سه بعد ساختاری، شناختی و رابطه ای است (سوزیلیر، ۲۰۱۸).

عملکرد سازمانی (Organizational Performance): وجود موارد ذیل نشان دهنده عملکرد سازمانی است:

کارکنان امور محوله را بطور کامل (بدون نقص و بی عیب) و با دقت بالا انجام می دهند.
 کارکنان نتایج را با صرف زمان مناسب و معقول با آن وظیفه (و نه با تاخیر) بدست می آورند.
 کارکنان رفتار و برخورد مناسب تفاهم آمیز با سایر همکارانی که در سازمان کار می کنند را دارند.
 کارکنان در کارهای گروهی با یکدیگر خیلی مشارکت دارند.
 برخی از همکاران بدون نظارت مافوق کار خود را به پایان می رسانند.
 کارکنان خود را با موقعیت های جدید تطبیق می دهند و در نظرانشان اصراری ندارند.
 کارکنان در کسب نتیجه از اقداماتی که انجام می دهند جدیت دارند و تلاش زیادی در این زمینه دارند.
 برخی از کارکنان مسئولیت اشتباه و خطای خود را نمی پذیرند.
 گاهی اوقات کارکنان به حفاظت اطلاعات غیر ضروری آن ها تدقیق می کنند.
 کارکنان دستورات را ضرب الاجل اجرا نموده و تا حصول نتیجه پیگیری می کنند.
 همکاران توانایی انتخاب بهترین راه حل یا موضع را بر اساس اطلاعات و داده های خام را دارند.
 کارکنان اطلاعات و دانسته های کاری خود را به راحتی به مافوق (بالا دست) و مادون (زیر دست) خود انتقال می دهند.
 کارکنان پاسخگویی و آمادگی لازم را برای ادای توضیحات به صورت کامل دارا هستند.
 کارکنان راهکارهای جدید ارائه می کنند و از قوه ابتکار در حل مشکلات و مسائل موجود استفاده می کنند.
 کارکنان از انگیزه و تشویق لازم برای به اجرا نمودن ایده های خود برخوردارند.
 کارکنان توانایی ارزیابی و بازنگری ایده های جدید و نو را دارند.
 کارکنان در مواجهه با پیشنهادها و انتقادهای ارباب رجوع، رفتار معقول و مناسبی دارند (پارکر، ۲۰۰۰).

مدیریت دانش (knowledge management): هر چیزی که سبب تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه پذیری و کاربرد دانش باشد. یعنی مراحل و فرایندی که از آن طریق بنگاه و یا هر سازمانی به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضا و دارایی و اموال مبتنی بر دانش پردازد.

مبانی تجربی (پیشینه پژوهش)

مقصودلو پیران و سایر نویسندگان (۱۴۰۱) بیان نمودند سرمایه اجتماعی بر چابکی سازمانی با نقش میانجی ایجاد دانش جمعی کارکنان تأثیر معناداری نشان نداد. نیز سرمایه اجتماعی بر چابکی سازمانی با نقش میانجی هوش تجاری کارکنان و ایجاد دانش جمعی بر چابکی سازمان با نقش میانجی هوش تجاری کارکنان تأثیری معنی دار و مثبت بود. ستارارجمندی و سایر نویسندگان (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان طراحی مدل سرمایه اجتماعی در سازمان های دولتی انجام دادند. در نهایت پس از تحلیل ها ۸ بعد، ۲۰ مؤلفه و ۶۹ شاخص در مدل ارائه شد. علاوه بر سه بعد رایج شامل بعد رابطه ای و ساختاری و شناختی، مولفه های سیاسی، دینی، نهادی و فرهنگی نیز بررسی شد. بختیاری و سایر نویسندگان (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان مدل سازی مولفه ها و مولفه های ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی

ایران انجام دادند. یافته‌های پژوهش مشخص نمود که بعد نوینی تحت عنوان مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی به مولفه‌های عملکرد سازمانی اضافه شد. حسینی و سایر نویسندگان (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی نشان دادند که کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های بازاریابی و عملکرد سازمانی تأثیری معنادار و مثبت دارد و قابلیت‌های بازاریابی بر عملکرد سازمانی تأثیری معنادار و مثبت دارد. نادری و سایر نویسندگان (۱۳۹۴) در پژوهشی ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در شرکت بیمه آسیا را تایید نمودند. نوع پسند اصیل و سایر نویسندگان (۱۳۹۳) رابطه‌ی بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی در سازمان بنادر و دریانوردی استان گیلان را رد نکردند. ژو و سایر نویسندگان (۲۰۲۲) رابطه سیستم‌های مدیریت منابع انسانی انعطاف پذیر و عملکرد نوآوری کارکنان در چین را رد نکردند. کاتو (۲۰۲۲) انعطاف پذیری منابع انسانی به عنوان یک مکانیسم میانجی بین سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و عملکرد سازمانی را تایید نمودند. اکی (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان عملکرد عملیاتی: معیاری برای موفقیت پروژه انجام دادند. عملکرد عملیاتی به عنوان ابزاری برای موفقیت پروژه ساخت و ساز معرفی شد. بارایز و سایر نویسندگان (۲۰۲۰) نشان دادند که رفاه کارکنان نقش واسطه‌ای در پیوند بین سرمایه اجتماعی ساختاری و رابطه‌ای و اشتراک دانش دارد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که اگرچه استفاده از شبکه‌های اجتماعی سازمانی رابطه بین رفاه کارکنان و اشتراک دانش را تعدیل نمی‌کند، اما تأثیر مثبت و معناداری بر اشتراک دانش دارد. ال‌اموش و سایر نویسندگان (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی و خلق دانش مشارکتی بر اقدامات پیشگیرانه کسب و کار الکترونیک و چابکی سازمانی در پاسخ به کوید-۱۹ انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی و خلق دانش مشارکتی بر اقدامات پیشگیرانه کسب و کار الکترونیک و چابکی سازمانی در پاسخ به کوید-۱۹ اثر معناداری دارند. ژانگ (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان پیوند سرمایه اجتماعی و اعتماد سیاسی، نقش میانجی اعتماد در چهره‌های دولتی در تایوان انجام دادند. نتایج نشان داد اعتماد به چهره‌های دولتی واسطه‌ی ارتباط بین دو نوع سرمایه اجتماعی پیوندی و اعتماد سیاسی است و شواهدی را تأیید می‌کند که اعتماد سیاسی با نحوه‌ی پاسخ دهندگان از احساس مسئولیت پذیری و پاسخگویی دولت ارتباط دارد. این مطالعه شواهدی را ارائه می‌کند که تأیید می‌کند اعتماد سیاسی بر اساس نحوه درک افراد پاسخ دهنده از احساس مسئولیت و پاسخگویی دولشان و نیز تحت تأثیر روابط عمودی پیوند در یک زمینه خاص شکل می‌گیرد. سوزیلیر (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان رابطه دو طرفه (تعامل) بین سرمایه اجتماعی، خلاقیت و کارایی در سازمان‌ها انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد سرمایه اجتماعی بر کارایی تأثیر مثبت معناداری دارد. نیز یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی بر خلاقیت سازمانی دارای اثرگذاری مثبت معناداری است. خلاقیت سازمانی نیز بر کارایی سازمانی تأثیر مثبت معناداری دارد. آبدآ گارسیا و سایر نویسندگان (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان انعطاف پذیری و عملکرد منابع انسانی در صنعت هتلداری: نقش دوسوختگی سازمانی انجام داد. نتایج یک اثر میانجی کلی دوسوختگی سازمانی را بر رابطه بین انعطاف پذیری منابع انسانی و عملکرد تأیید می‌کند. لیو (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان ارتباط بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد - با در نظر گرفتن نقش تعدیلی روابط تجاری و عدم اطمینان محیطی انجام داد. یافته‌های حاصل از تحلیل آماری روابط را رد نکرد. کامپتون و میر (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان مدیریت سرمایه اجتماعی و تنوع برای عملکرد در سازمان‌های دولتی انجام دادند. نشان داد سازمان‌هایی که متعهد به تنوع نیروی کار هستند از سرمایه اجتماعی بالاتری برخوردارند و تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد در این سازمان‌ها بیشتر است. اندریوز و بریور (۲۰۱۵) تأیید کرد که سرمایه اجتماعی با عملکرد ارتباطی مثبت دارد و وجود این

ارتباط را مشروط بر ظهور استراتژی های مدیریتی موفق دانستند، یعنی به نظر می رسد مزایای استراتژی های مدیریتی جایگزین برای رابطه سرمایه اجتماعی-عملکرد مشروط به هدف سازمانی است که دنبال می شود. مفاهیم نظری و عملی مورد بحث قرار می گیرد.

روش شناسی تحقیق

مطالعه مربوطه از نوع کمی است چرا که پرسشنامه ۵ گزینه ای با ۵ طیف از اعداد ۱ تا ۵ به عنوان ابزار تحقیق قابلیت تجزیه و تحلیل آماری در نرم افزارهای مختلف آماری را دارد. مطالعه مربوطه از لحاظ هدف از نوعی کاملاً کاربردی است چرا که در ادارات دولتی واقع در استان همدان کاربرد دارد و از لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-رابطه ای و همبستگی می باشد چرا که به بررسی تأثیر متغیر مستقل بر وابسته با در نظر گرفتن متغیر میانجی می پردازد.

اطلاعات مورد نیاز پژوهش به روش های زیر جمع آوری گردید:

الف- روش کتابخانه ای و مبتنی بر مطالب قبلی نوشته شده توسط پژوهشگران و نویسندگان قبلی

ب- روش میدانی: توزیع پرسشنامه بین نمونه آماری

ج- استفاده از پرسشنامه: محقق جهت جمع آوری داده های مورد نیاز پژوهش و کسب اطلاعات از دیدگاه مدیران و کارکنان و انجام تجزیه و آنالیز آماری برای اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه های زیر استفاده می شود.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ۵ گزینه ای استاندارد به شرح ذیل می باشد:

پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی تامپسون (۲۰۱۵) با سه گویه بعد ساختاری (۴ سوال)، بعد شناختی (۵ سوال) و بعد رابطه ای (۸ سوال)

پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی پارکر (۲۰۰۰) با پنج گویه دانش و کیفیت رفتار (۲ سوال)، رابطه با همکاران (۴ سوال)، ویژگی های فردی (۴ سوال)، مهارت و سرپرستی (۳ سوال)، خلاقیت و مشتری مداری (۴ سوال)

پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش بوشرا و سایر نویسندگان (۲۰۱۷) با پنج گویه تحصیل دانش (۶ سوال)، ایجاد دانش (۴ سوال)، مستندسازی دانش (۶ سوال)، انتقال دانش (۴ سوال)، کاربرد دانش (۶ سوال)

روایی^۱ ابزار گردآوری داده: برای روایی ابزار تحقیق از معنادار بودن بار عاملی که توسط نرم افزار اسمارت پی ال اس ارائه می شود استفاده شده است که در نگاره زیر برای هر سوال نشان داده شده است که در این تحقیق بار عاملی تمامی گویه های بزرگتر از ۰/۵ می باشد لذا روایی پرسشنامه ها تأیید می گردند.

نگاره ۱ نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای سوالات تحقیق

بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها
۰,۷۵۶	S11	۰,۸۲۴	A9	۰,۶۲۲	A17	۰,۸۹۵	S3	۰,۶۸۶	A1
۰,۸۷۳	S12	۰,۷۹۲	A10	۰,۷۶۷	M1	۰,۸۸۹	S4	۰,۶۸۱	A2
۰,۸۴۹	S13	۰,۸۴۰	A11	۰,۸۴۰	M2	۰,۶۷۴	S5	۰,۶۸۹	A3
۰,۸۶۰	S14	۰,۸۲۴	A12	۰,۸۶۲	M3	۰,۸۰۳	S6	۰,۷۱۵	A4
۰,۸۳۹	S15	۰,۸۱۸	A13	۰,۸۸۸	M4	۰,۸۲۱	S7	۰,۶۳۸	A5

¹. Validity

گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی	گزینه ها	بار عاملی
A6	۰,۷۲۴	A14	۰,۸۱۰	M5	۰,۸۷۰	S8	۰,۸۵۹	S16	۰,۷۸۷
A7	۰,۷۵۷	A15	۰,۶۴۰	S1	۰,۸۱۷	S9	۰,۶۶۴	S17	۰,۸۳۴
A8	۰,۷۸۱	A16	۰,۶۷۰	S2	۰,۸۱۸	S10	۰,۷۸۰	-	-

نگاره ۲ نتایج سه معیار آلفای کروناخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا

متغیرها	ضریب آلفای کروناخ (Alpha>0/7)	ضریب پایایی ترکیبی (Cr>0/7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0/5)
سرمایه اجتماعی	۰,۷۲۵	۰,۸۴۴	۰,۶۴۶
عملکرد سازمانی	۰,۹۴۷	۰,۹۵۳	۰,۵۴۷
مدیریت دانش	۰,۹۰۰	۰,۹۲۶	۰,۷۱۶

بر اساس اعداد مندرج در نگاره فوق مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای الگوی پژوهش تایید می شود.

فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: سبک سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.

فرضیه دوم: سبک سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش ادارات دولتی تأثیر دارد.

فرضیه سوم: مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.

پس از تست فرضیه اول تا سوم فرضیه چهارم به عنوان فرضیه اصلی پژوهش تست می شود:

فرضیه چهارم: سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در ادارات دولتی تأثیر معناداری دارد.

H_1 : فرض ادعای تحقیق یعنی متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیری دارد.

H_0 : فرض مخالف تحقیق یعنی متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیری ندارد.

$$\begin{cases} H_0 : \rho \neq 0 \\ H_1 : \rho = 0 \end{cases}$$

جامعه و نمونه تحقیق

در سایت پرسا پرسشنامه طراحی و برای افراد در دسترس ارسال می گردد. افراد در دسترس پاسخ دهنده شامل ۲۱۵ نفر از افراد شاغل در ادارات دولتی قم می باشد.

در میان افراد پاسخ دهنده تعداد ۱۳۸ نفر مرد و ۷۷ نفر زن بودند. از میان کل افراد پاسخ دهنده ماکزیمم فراوانی مربوط به افراد دارای سن ۴۱ تا ۵۰ سال است که شامل ۱۰۰ نفر می باشد و ۴۶/۵ درصد حجم نمونه را تشکیل می دهند. تعداد ۶ نفر از پاسخ دهندگان افراد دارای سن کمتر از ۳۰ سال می باشند که مینیمم میزان فراوانی ۲/۸ درصد را تشکیل می دهند. از میان کل افراد پاسخ دهنده ماکزیمم فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد است که شامل ۱۰۸ نفر می باشد و ۵۰/۲ درصد حجم نمونه را تشکیل می دهند. تعداد ۴ نفر از پاسخ دهندگان افراد دارای تحصیلات دکتری می باشند که مینیمم میزان فراوانی ۱/۹ درصد را تشکیل می دهند. از میان کل افراد پاسخ دهنده

ماکزیم فراوانی مربوط به افراد دارای تجربه کاری ۱۰ تا ۱۵ سال است که شامل ۶۲ نفر می‌باشد و ۲۸/۸ درصد حجم نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد ۴۱ نفر از پاسخ دهندگان دارای تجربه کاری بیشتر از ۲۰ سال می‌باشند که مینیمم میزان فراوانی ۱۹/۱ درصد را تشکیل می‌دهند. از میان کل افراد پاسخ دهنده ماکزیمم فراوانی مربوط به افراد دارای رشته درسی مدیریت است که شامل ۸۹ نفر می‌باشد و ۴۱/۴ درصد حجم نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد ۱۳ نفر از پاسخ دهندگان دارای رشته درسی اقتصاد می‌باشند که مینیمم میزان فراوانی و تکرار ۶ درصد را تشکیل می‌دهند. از میان کل افراد و اشخاص پاسخ دهنده ماکزیمم فراوانی مربوط به افراد دارای موقعیت سازمانی مدیر عملیاتی (کارشناس) است که شامل ۱۱۳ نفر می‌باشد و ۵۲/۶ درصد حجم نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد ۲۰ نفر از پاسخ دهندگان دارای موقعیت سازمانی مدیر عالی (رئیس اداره و بالاتر) می‌باشند که مینیمم میزان فراوانی ۹/۳ درصد را تشکیل می‌دهند.

توصیفی شاخص‌های پژوهش:

نگاره ۳ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
سرمایه اجتماعی	۲۱۵	۳,۳۴۵	۰,۶۴۸	۰,۴۲۰
مدیریت دانش	۲۱۵	۳,۱۴۰	۰,۹۱۶	۰,۸۳۹
عملکرد سازمانی	۲۱۵	۳,۲۱۳	۰,۷۶۹	۰,۵۹۲

با دقت در نگاره فوق ملاحظه می‌شود بیشترین میانگین پاسخ افراد به متغیر سرمایه اجتماعی برابر ۳/۳۴۵، می‌باشد و مینیمم میانگین پاسخ افراد به متغیر مدیریت دانش برابر ۳/۱۴۰، می‌باشد.

نگاره ۴ میانگین و انحراف معیار متغیر سرمایه اجتماعی

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	واریانس
بعد ساختاری	۲۱۵	۳,۳۳۸	۰,۸۰۰	۰,۶۳۹
بعد شناختی	۲۱۵	۳,۶۳۴	۰,۷۰۷	۰,۵۰۰
بعد رابطه‌ای	۲۱۵	۳,۰۶۱	۰,۹۰۳	۰,۸۱۶

با دقت در نگاره فوق ملاحظه می‌شود بیشترین میانگین پاسخ افراد به مولفه بعد شناختی برابر ۳/۶۳۴، می‌باشد و مینیمم میانگین پاسخ افراد به مولفه بعد رابطه‌ای برابر ۳/۰۶۱، می‌باشد.

آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن (نرمالیتی) متغیرهای پژوهش

برای اجرای روش‌های آماری و محاسبه آماره تست مناسب و استنتاج منطقی درباره فرضیه‌های پژوهش مهمترین عمل در ابتدای کار، انتخاب یک روش آماری مناسب برای آنالیز پژوهش است و از اینرو آگاهی از توزیع داده‌ها از اولویت اساسی برخوردار است. برای همین منظور در این پژوهش از تست معتبر کولموگوروف اسمیرنوف^۱ برای بررسی فرض نرمال بودن (نرمالیتی) داده‌های پژوهش استفاده شده است در این تست با دقت در فرضیات زیر گام به بررسی نرمال بودن (نرمالیتی) داده‌ها نهاده شده است:

^۱. kolmogorov smirnov

نگاره ۵ تست نرمال بودن (نرمالیتی) متغیرهای مورد بررسی

متغیر	سطح معنی داری	نتیجه
سرمایه اجتماعی	۰,۲۰۰	نرمال
مدیریت دانش	۰,۰۰۰۱	غیر نرمال
عملکرد سازمانی	۰,۰۰۶	غیر نرمال

باتوجه به مقادیر نگاره فوق سطح معناداری تست برای متغیر (سرمایه اجتماعی) بزرگتر از ۰/۵ می باشد و لذا توزیع متغیر مذکور از توزیع نرمال پیروی می کند ولی برای متغیرهای (مدیریت دانش، عملکرد سازمانی) کوچکتر از میزان ۰/۵ می باشد، می توان بیان کرد که فرضیه H_0 تأیید نشده و لذا توزیع متغیرهای مذکور از توزیع نرمال پیروی نمی کند.

مدل اندازه گیری: بخش مدل اندازه گیری شامل سوالات یا شاخص های هر بعد همراه با آن بعد است و روابط میان سوالات و مولفه های در این بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

روایی همگرا: روایی همگرا به بررسی میزان رابطه و همبستگی هر سازه با متغیرهای خود می پردازد. معیار AVE محاسبه شده توسط نرم افزار PLS برای این منظور به کار می رود. میزان مناسب برای AVE، ۰/۵ به بالاست.

نگاره ۶ ارزیابی مدل بیرونی پژوهش

متغیرهای اصلی مدل	AVE (>۰/۵)
سرمایه اجتماعی	۰,۶۴۶
عملکرد سازمانی	۰,۵۴۷
مدیریت دانش	۰,۷۱۶

روایی واگرا: تنها متغیرهای پنهان مرتبه اول در ماتریس فورنل و لارکر وارد می شوند:

نگاره ۷ ماتریس فورنل و لارکر جهت بررسی روایی واگرا

سرمایه اجتماعی	عملکرد سازمانی	مدیریت دانش
۰,۸۰۴		
۰,۷۱۴	۰,۷۴	
۰,۸۰۱	۰,۷۱۲	۰,۸۴۶

با دقت در نگاره فوق میزان جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند، از میزان رابطه و همبستگی میان آن ها که در خانه های زیرین قطر اصلی ترتیب داده شده اند، بیشتر است. از این رو می توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه ها (متغیرهای مکنون) در مدل، رابطه دو طرفه (تعامل) بیشتری با معیارهای خود دارند تا با سازه های دیگر. به بیان دیگر، روایی واگرای مدل در حد مناسبی است.

معیار ضریب تعیین (R^2)

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش، ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای درونزای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا دارد لازم به ذکر است این ضریب برای متغیرهای برونزا محاسبه نمی گردد. مطابق شکل ۲، میزان R^2 برای متغیرها محاسبه شده است که مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می سازد.

برازش مدل کلی (معیار GOF)

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی، تنها یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود: این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

میزان $Communalities$ از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول به دست می‌آید. این مقادیر برای

متغیرهای پنهان مرتبه اول مدل، به شرح نگاره زیر می‌باشد که در نتیجه $Communalities$ برابر است با ۰/۶۳۶.

نگاره ۸ میانگین مقادیر اشتراکی و R^2 متغیرهای پنهان

متغیرهای پنهان	مقادیر اشتراکی	R^2
سرمایه اجتماعی	۰,۶۴۶	—
عملکرد سازمانی	۰,۵۴۷	۰,۸۴۹
مدیریت دانش	۰,۷۱۶	۰,۶۶۷
میانگین مقادیر فوق	۰/۶۳۶	۰/۷۵۸

از طرف دیگر، خروجی مدل نشان داده شده در شکل ۲ نشان داد که میانگین میزان R^2 متغیرهای درون‌زای مدل برابر بود با ۰/۷۵۸ بدین ترتیب میزان معیار GOF برای پژوهش فوق برابر می‌شود با:

$$GOF = \sqrt{Communitiy \times R^2} = \sqrt{0.636 \times 0.758} = 0.694$$

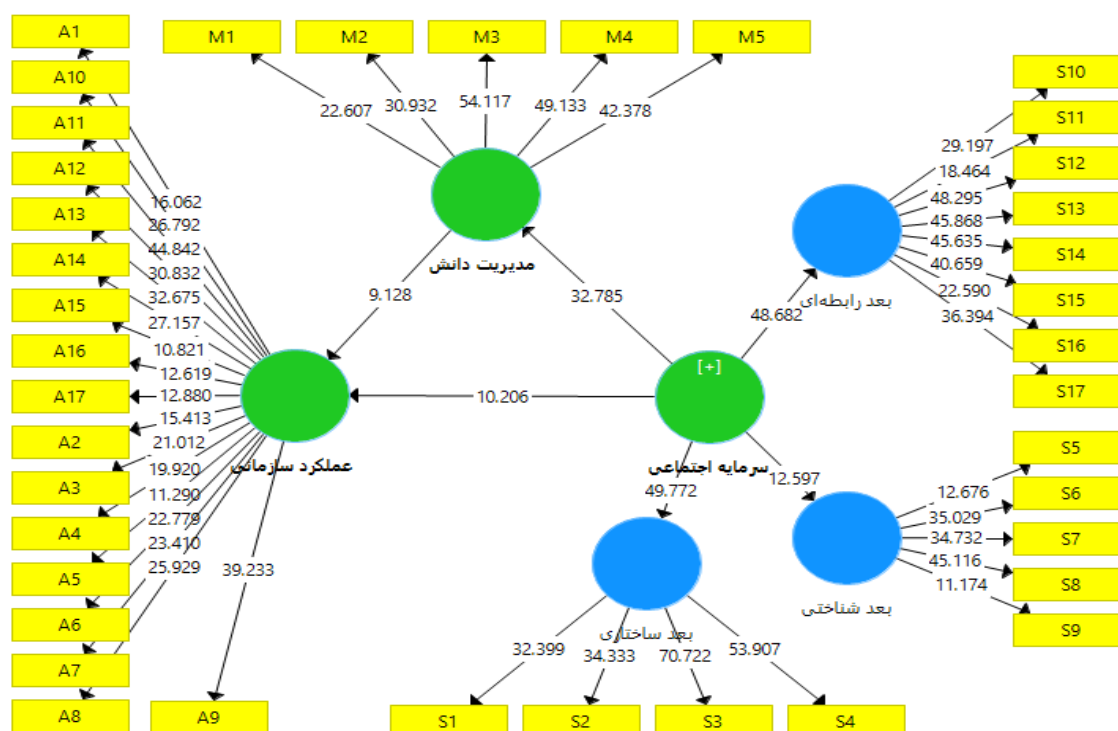
با دقت در سه میزان ۰/۰۱؛ ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳: ۷۳)، حاصل شدن میزان ۰/۶۹۴ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل در پژوهش حاضر دارد.

بررسی تناسب پیش بین مدل: نیز میزان آماره Q^2 (استون-گیسر)^۱ که قدرت پیش بینی مدل در سازه‌های درون‌زا را مشخص می‌کند. مدل‌هایی که دارای برازش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی متغیرهای درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها تاثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. هنسلر و سایر نویسندگان (۲۰۰۹) سه میزان ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند.

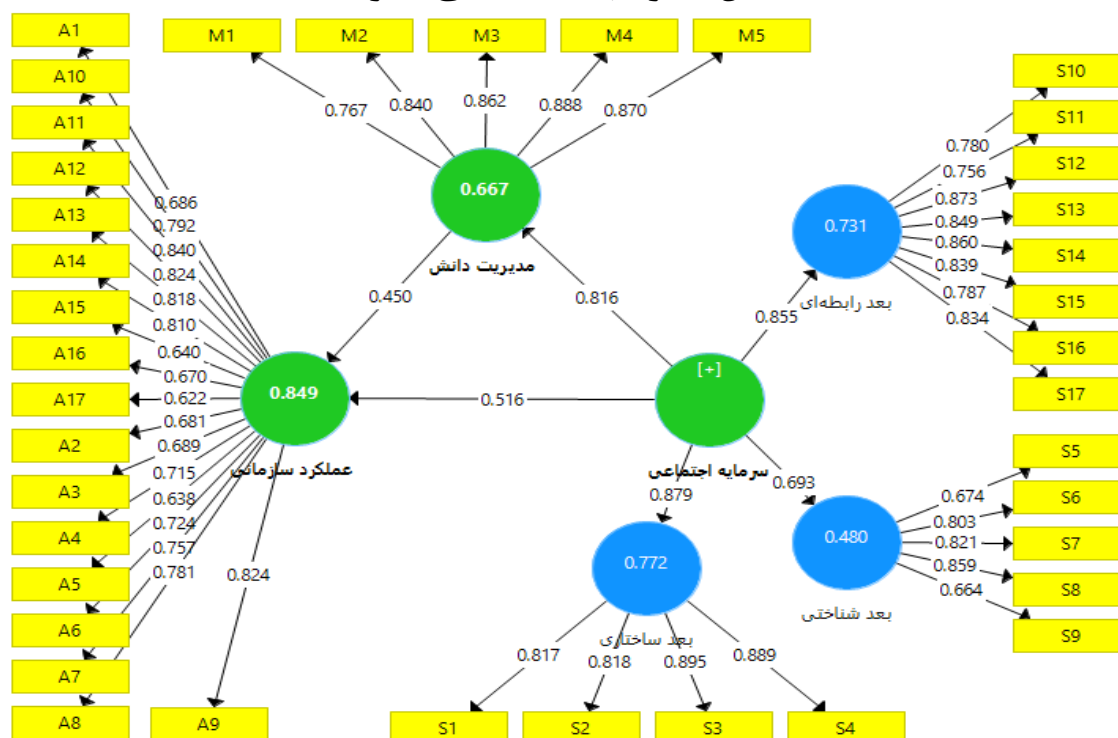
نگاره ۹ مقادیر آماره استون گیسر متغیرهای پژوهش

متغیرها	SSO	SSE	معیار استون گیسر $Q^2 (=1-SSE/SSO)$	وضعیت
سرمایه اجتماعی	۵۳۰,۶۸۳	۳۱۰,۱۲۸	۰,۴۱۶	تناسب پیش بین قوی
عملکرد سازمانی	۳,۶۵۵,۰۰۰	۱,۹۴۸,۷۱۹	۰,۴۶۷	تناسب پیش بین قوی
مدیریت دانش	۱,۰۷۵,۰۰۰	۴۸۸,۲۱۱	۰,۵۴۶	تناسب پیش بین قوی

^۱ Stone-Geisser



شکل ۱ ضرایب معناداری تی متغیرها



شکل ۲ میزان ضریب مسیر متغیرها

نگاره ۱۰ میزان تی استیودنت، میزاضریب مسیر و خطای استاندارد متغیرها

مستقل	مسیر	وابسته	تی استیودنت	میزان ضریب	انحراف استاندارد	سطح معناداری	علامت
سرمایه اجتماعی	-> عملکرد سازمانی	۱۰,۲۰۶	۰,۵۱۶	۰,۵۱	۰,۰۰۱	+	
سرمایه اجتماعی	-> مدیریت دانش	۳۲,۷۸۵	۰,۸۱۶	۰,۲۵	۰,۰۰۱	+	
مدیریت دانش	-> عملکرد سازمانی	۹,۱۲۸	۰,۴۵۰	۰,۴۹	۰,۰۰۱	+	

با دقت در این که در نرم افزار اسمارت پی ال اس از میزان تی استیودنت برای بررسی معنی دار بودن ضرایب استفاده می شود و این میزان برای خطای ۵ درصد عدد ۱/۹۶ می باشد برای بررسی معنی داری از مقایسه میزان تی استیودنت روابط با عدد مفروض فوق استفاده می گردد. به طوری که اگر میزان تی استیودنت از میزان ۱/۹۶ بیشتر باشد، رابطه نشان داده شده معنی دار است. بنابراین با دقت در شکل فوق ملاحظه می شود تمامی روابط مدل معنادار می باشد.

نیز برای بررسی فرضیه ها و نقش میانجی گری متغیر از یک تست پر کاربرد به نام تست سوبل استفاده شده است که برای معناداری تاثیر متغیر میانجی در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود. در تست سوبل یک میزان Z-value از طریق فرمول زیر بدست می آید که در صورت بیشتر شدن این میزان از ۱/۹۶ می توان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن تاثیر میانجی یک متغیر را تایید نمود.

$$Z - value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2)}}$$

در این رابطه:

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

S_a: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی

S_b: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

نیز برای تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره ای به نام VAF استفاده می شود که میزان بین ۰ و ۱ را اختیار می کند و هرچه این میزان به ۱ نزدیکتر باشد نشان از قوی تر بودن تاثیر متغیر میانجی دارد در واقع این میزان نسبت اثر غیر مستقیم بر اثر کل را می سنجد.

میزان VAF از طریق فرمول زیر محاسبه می شود:

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

C: میزان ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته

فرضیه اول:

۱. سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.

با دقت در نگاره فوق و اینکه تی استیودنت (۱۰/۲۰۶) بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد و نیز با دقت در مثبت بودن ضریب مسیر، می توان نتیجه گرفت که سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه دوم:**۲. سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش ادارات دولتی تأثیر دارد.**

با دقت در نگاره فوق و اینکه تی استیودنت (۳۲/۷۸۵) بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد و نیز با دقت در مثبت بودن ضریب مسیر، می توان نتیجه گرفت که، سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه سوم:**۳. مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.**

با دقت در نگاره فوق و اینکه تی استیودنت (۹/۱۲۸) بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد و نیز با دقت در مثبت بودن ضریب مسیر، می توان نتیجه گرفت که، مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه چهارم (فرضیه تکمیلی اصلی):**۴. سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در ادارات دولتی تأثیر معناداری دارد.**

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی = ۰/۸۱۶

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته = ۰/۴۵۰

S_a : خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی = ۰/۰۲۵

S_b : خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته = ۰/۰۴۹

$$Z - value = \frac{(0.816) \times (0.450)}{\sqrt{((0.450)^2 \times (0.025)^2) + ((0.816)^2 \times (0.049)^2)}} = 8.840$$

با دقت در اینکه میزان Z-value محاسبه شده (۸/۸۴۰) بزرگتر از ۱/۹۶ بدست آمده است در نتیجه مدیریت دانش نقش میانجی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی کارکنان ادارات دولتی دارد.

"تعیین شدت اثر غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی":

c: میزان ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته = ۰/۵۱۶

$$VAF = \frac{(0.816) \times (0.450)}{(0.816) \times (0.450) + (0.516)} = 0.416$$

این بدان معناست که ۴۱/۶ درصد از اثر کل سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی کارکنان ادارات دولتی از طریق غیر مستقیم توسط مدیریت دانش تبیین می شود در نتیجه میانجیگری جزئی دارد.

بحث و نتیجه گیری

امروزه عملکرد ادارات دولتی نقش مهمی در توسعه اقتصادی دارد. سازمان های موثر همانند یک ماشین صنعتی خوب طراحی شده و روغن کاری شده کار می کنند. هر بخش به گونه ای طراحی و با کل سازمان یکپارچه می شود تا با موفقیت، به نتایجی که سازمان برای دستیابی به آن برنامه بندی کرده برسد و تا حد امکان، زمان و منابع کمتری اتلاف شود. اثربخشی سازمانی روشی نوین برای سنجش و هدایت سازمان ها برای رسیدن به هدف هاشان است. عملکرد همیشه زمانی بهبود می یابد که رهبری و مدیریت در بهترین حالت عملکردی خود باشد. رهبری نقش بسزایی در تعیین جهت گیری تیم ها، ایجاد استراتژی ها و اجرای آن ها به شیوه ای موثر برای دستیابی به هدف ها، ارتباطات کارآمد، همسویی هدف ها در سراسر سازمان، توسعه کارکنان، مسئولیت پذیری و بهترین استفاده از منابع ایفاء می کند. برای

رسیدن به بالاترین سطح عملکرد در سازمان، باید به عواملی همچون سرمایه اجتماعی توجه شود. در این پژوهش نتایج زیر حاصل گردید:

فرضیه اول: سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.

فرضیه دوم: سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش ادارات دولتی تأثیر دارد.

فرضیه سوم: مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی ادارات دولتی تأثیر دارد.

فرضیه چهارم (تکمیلی اصلی): سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در ادارات دولتی تأثیر معناداری دارد.

ماهیت فعالیت ادارات دولتی و زیر مجموعه های مطبوعه به گونه ای است که در نظم دهی امور تاثیرات زیادی دارد. ادارات دولتی به عنوان شخصیت حقوقی موثر بر زندگی مردم باید تمامی مولفه های سرمایه اجتماعی را در فعالیت ها بگنجانند و کارکنان را نیز در جهت بهبود فعالیت های مرتبط با سرمایه اجتماعی رهنمون نماید. مولفه های سرمایه اجتماعی همزمان با هم سبب بهبود عملکرد سازمان ها خواهد شد. در بیشتر سازمان ها، مدیران به دنبال ارتقا و بهبود عملکرد کسب و کار خویش می باشند. به عبارت دیگر، امروزه اگر سازمان ها بخواهند جایگاه خود را حفظ نمایند. باید به نحوی عمل کنند که باعث بنا، توسعه و موفقیت سازمانی شود. سازمان ها باید در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب رجوعان را به درستی ایفا کنند. راهبرد مناسب برای ارتقای عملکرد جهت حفظ توان رقابت با سازمان های مشابه توجه به عملکرد سازمانی است. همه این عوامل باید با در نظر گرفتن مدیریت دانش به عنوان یک عامل کلیدی باشد. امروزه هیچ سازمانی بدون مدیریت دانش دوام نخواهد آورد.

تاکنون تحقیق های زیادی در خصوص این موضوع انجام نشده است. چند پژوهش در ارتباط با تحقیق وجود دارد که با نتایج این تحقیق تا حدی همخوانی داشت:

نوع پسند اصیل و سایر نویسندگان (۱۳۹۳) رابطه ی بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی در سازمان بنادر و دریانوردی استان گیلان را رد نکردند. ژو و سایر نویسندگان (۲۰۲۲) رابطه سیستم های مدیریت منابع انسانی انعطاف پذیر و عملکرد نوآوری کارکنان در چین را رد نکردند. کاتو (۲۰۲۲) انعطاف پذیری منابع انسانی به عنوان یک مکانیسم میانجی بین سیستم های کاری با عملکرد بالا و عملکرد سازمانی را تایید نمودند.

از اینرو با دقت در نتایج تحقیق حاضر می توان عنوان نمود که پژوهش های داخلی نوع پسند اصیل و سایر نویسندگان (۱۳۹۳) و پژوهش های خارجی ژو و سایر نویسندگان (۲۰۲۲) و کاتو (۲۰۲۲) با پژوهش حاضر تا حد زیادی همخوانی داشت زیرا در تحقیق فعلی نیز تاثیر متغیرها بر عملکرد تایید شده است.

با دقت در نتایج فرضیه پیشنهادت کاربردی به شرح ذیل ارائه می گردد:

همواره باید ادارات دولتی بحث سرمایه اجتماعی را مورد توجه قرار دهند و در این زمینه آموز شهای لازم را به کارکنان بدهند تا در نهایت عملکرد سازمانی را بهبود ببخشند. هر سه بعد سرمایه اجتماعی باید به صورت همزمان و به یک اندازه مورد توجه قرار گیرند.

عملکرد سازمانی روشی نظام مند جهت بازنگری عملکرد کاری کارکنان و تعیین سهم نسبی آنها در دستیابی به هدف ها سازمان است. ارزیابی عملکرد به عنوان یک ابزار سنتی پایش سازمانی در واقع مهارت ها، دستاورها و رشد کارکنان سازمان را ارزیابی می کند. حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد کاری آن است. عملکرد را ارزش های کلی مورد

انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌ای مشخص از زمان انجام می‌دهد. از اینرو برای دستیابی به آن سازمان‌ها نیازمند جهت‌دهی سایر متغیرهای مهم مدیریتی و اجتماعی هستند که بدون آنها دستیابی به عملکرد تسهیل گردد.

به صورت خلاصه ادارات دولتی باید مقوله سرمایه اجتماعی را به صورت دقیق به کارکنان خود آموزش دهند و زمینه‌های آموزشی را در ادارات به صورت نهادینه ارائه نمایند تا در نهایت بتوانند عملکرد خود را بهبود بخشند. سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش به صورت همزمان توسط ادارات دولتی به منظور تشریح رابطه این دو بیان گردد تا کارمندان بتوانند خود را با این موضوعات وفق دهند و آنها را در راستای خدمت به ارباب رجوع و توسعه عملکرد سازمانی بهبود بخشند.

به صورت کلی توجه همزمان به سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش باید مورد توجه ادارات دولتی قرار بگیرد. این مهم باید از وزارتخانه‌ها در ستاد شروع و سپس به استان و در نهایت شهرستان‌ها ابلاغ گردد تا توسعه عملکرد سازمانی در ادارات دولتی به صورت همزمان رخ دهد. تدوین دستورالعملی در این زمینه به هیات دولت و هیات وزیران پیشنهاد می‌گردد که بهتر است متولی اصلی آن بهتر است وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و سازمان مدیریت و برنامه‌بندی باشند. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که برای تکمیل ادبیات موضوع پژوهش‌های زیر را انجام دهند و با نتایج این پژوهش مقایسه نمایند:

- تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در شرکت‌های خصوصی قم
- تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در بانک‌های خصوصی قم
- تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در بانک‌های دولتی قم
- تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی با میانجی مدیریت دانش در سایر ادارات دولتی قم به تفکیک هر یک از امور اجتماعی (مانند اداره فرهنگ و ارشاد و آموزش پرورش) و اقتصادی (مانند اداره مالیاتی و جهاد کشاورزی)

منابع و مآخذ

- اسماعیل زاده، علی، کارمزدی، زهرا، (۱۳۹۱)، کاربرد دانش در بهبود فعالیتهای تجاری و شناسائی فرصتها، کنفرانس ملی کارآفرینی و مدیریت کسب و کارهای دانش بنیان، دانشگاه مازنداران: آبان ماه.
- بختیاری، مسعود، کاشانی پور، محمد، غلامی جمکرانی، رضا، جهانگیر نیا، حسین، (۱۳۹۹)، مدلسازی مولفه‌ها و مولفه‌های ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران، حسابداری مدیریت، دوره ۱۳(۴۶)، صص ۱۷-۲۹.
- پیران، فاطمه، شهرکی، علی‌رضا، بنی‌هاشمی، سید علی، (۱۴۰۱)، تأثیر سرمایه اجتماعی و دانش جمعی بر هوش تجاری و چابکی سازمان (مطالعه موردی: شعب بانک ملی شهر زاهدان)، مجله علمی "مدیریت سرمایه اجتماعی"، دوره ۹(۳)، صص ۳۵۹-۳۸۰.
- حسینی، ابوالحسن، تبسمی، امیر، دادفر، زهرا. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۸(۲۹)، صص ۱۵۵-۱۷۱.
- زاهدی، محمدجواد، شیانی، ملیحه، علی پور، پروین، رابطه سرمایه اجتماعی با رفاه اجتماعی، فصلنامه رفاه اجتماعی، بهار ۱۳۸۸، دوره ۹، شماره ۳۲، از صفحه ۱۰۵ تا صفحه ۱۲۵.

ستارارجمندی، محمد، مجیدی، مریم، امینی، زین العابدین، ساده، احسان، (۱۴۰۱)، طراحی مدل سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی (همسو با سند چشم‌انداز و سیاست‌های اقتصاد مقاومتی)، مجله علمی "مدیریت سرمایه اجتماعی"، ۹(۳)، صص ۳۳۱-۳۵۸.

شریفیان ثانی، مریم. سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری. رفاه اجتماعی ۱۳۸۰؛ ۱(۲): صص ۵-۱۸.
کشاورزی، علی حسین، صفری، سعید، خوشخو تیتکانلو، صادق، (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر روش کسب دانش بر نوآوری کارآفرینان در کسب‌وکارهای حوزه صنعت کشاورزی مورد مطالعه: کسب‌وکارهای گلخانه‌ای شهر پاکدشت، فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۳۹-۱۶۴.

نادری، ابوالقاسم، حیدری کبریتی، طیبه، امیری، عبدالرضا، (۱۳۹۴). ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی: مورد پژوهی شرکت بیمه آسیا، پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، ۲(۵)، صص ۱-۳۰.

نوع پسند اصیل، سید محمد، ملک اخلاق، اسماعیل، عاشق حسینی مهروانی، مجید، (۱۳۹۳). بررسی رابطه‌ی بین مدیریت استعداد و عملکرد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۶(۱)، ۳۱-۵۱.

Al-Omoush, K., S., Simón-Moya, V., Sendra-García, J., (2020), The impact of social capital and collaborative knowledge creation on e-business proactiveness and organizational agility in responding to the COVID-19 crisis, Journal of Innovation & Knowledge, Vol. 5, pp. 279-288.

Andrews, R. & Brewer, G. A. (2015). "Social capital and public service performance: does managerial strategy matter?", Public Performance & Management Review, 38(2), pp. 187-213.

Berraies, S., Lajili, R. and Chtioui, R. (2020), "Social capital, employees' well-being and knowledge sharing: does enterprise social networks use matter? Case of Tunisian knowledge-intensive firms", Journal of Intellectual Capital, Vol. 21 No. 6, pp. 1153-1183.

Bushra Meaad Ramadan, Samer Eid Dahiyat, Nick Bontis, Mahmoud Ali Al-dalahmeh, (2017) "Intellectual capital, knowledge management and social capital within the ICT sector in Jordan", Journal of Intellectual Capital, Vol. 18 Issue: 2, pp.437-462

Compton, M. & Meier, K. (2016). "Managing social capital and diversity for performance in public organizations", public administration, 94(3), pp. 609-629.

Francis Fukuyama (2007). Social Capital and Civil Society, conference on second Generation Reform: 116.

Grover. R. Madhavi. R. , 1998. From Embedded Knowledge to Embodied Knowledge: New Product Development as Knowledge Management. Journal of Marketing, 62(4): 1-12

Jhang, F. H. (2019). "Bonding social capital and political trust: The mediating role of trust in public figures in Taiwan", The Social Science Journal, 59(1), pp. 71-84.

Jose Carlos Pinho , (2016), "Social capital and export performance within exporter-intermediary relationships: the mediated effect of cooperation and commitment", Management Research Review, Vol. 39 Iss 4 pp 1-37.

Katou, A.A. (2022), "Human resources flexibility as a mediating mechanism between high-performance work systems and organizational performance: a multilevel quasi-longitudinal study", EuroMed Journal of Business, Vol. 17 No. 2, pp. 174-192.

Liu, Chih-Hsing., (2017), The relationships among intellectual capital, social capital, and performance - The moderating role of business ties and environmental uncertainty, Tourism Management Journal, Vol. 61, PP. 553-561

Nonaka. , Takeuchi. H. 1995. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press

- Oke, A.E. (2022), "Operational Performance: A Measure of Project Success", Measures of Sustainable Construction Projects Performance, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 129-134.
- sanford,r.(2009). The Impact of Activity-Based Costing on Organizational Performance. Degree Doctor, Nova Southeastern University.pp. 50-61.
- Sözbilir, F. (2018).” The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations”, International Journal Thinking Skills and Creativity, 27(3), pp. 92-100.
- Sultana, N. , M. , Zahn, (2015), Earnings conservatism and audit committee financial expertise, Accounting & Finance, Volume 55, Issue 1, pages 279–310.
- Thompson, M. J. R. (2015). Social capital, innovation and economic growth. NIPE Working Paper Series, 3, 1-24.
- Úbeda-García, M., Claver-Cortés, E., Marco-Lajara, B. and Zaragoza-Sáez, P. (2017), "Human resource flexibility and performance in the hotel industry: The role of organizational ambidexterity", Personnel Review, Vol. 46 No. 4, pp. 824-846.
- Wickramasinghe, N. (2005). The Phenomenon of Duality: The Key to Facilitating the Transition from Knowledge Management to Wisdom for Inquiring Organizations. In Courtney et al. (Eds.), Inquiring organizations: Moving from Knowledge Management to Wisdom. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Xu, Y., Qian, H., Zhang, M., Tian, F., Zhou, L. and Zhao, S. (2022), "Flexible human resource management systems and employee innovation performance in China – based on the moderated mediation effect", Chinese Management Studies, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.

The effect of social capital on organizational performance with the mediation of knowledge management in public offices of Qom

Abstract

Today, the role of social capital on the performance of organizations has been highlighted, and the impact of knowledge in this field cannot be ignored. The aim of the thesis was to determine the effect of social capital on organizational performance through the mediation of knowledge management in the government offices of Qom in 1403. A 5-choice questionnaire was distributed among 215 employees of government offices, and after analyzing the answers based on structural equations, it was determined that (1) social capital has a positive and significant effect on the organizational performance of government offices. (2) Social capital has a positive and significant effect on the knowledge management of government departments. (3) Knowledge management has a positive and significant effect on the organizational performance of government departments. (4) Knowledge management has a mediating role in social capital on the organizational performance of government department employees. Social capital should receive serious attention from government agencies.

Keywords

social capital, organizational performance, knowledge management
