

## بررسی میزان استقرار و رابطه دو مفهوم سرمایه اجتماعی و ت دانش در میان کارکنان اورژانس اهواز

شبنم شاهینی<sup>۱</sup>، دکتر زاهد بیگدلی<sup>۲</sup> و سمیرا سلیمان پور<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۱/۱۴

تاریخ وصول: ۹۳/۷/۷

### چکیده:

هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت استقرار سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز و تعیین رابطه‌ی بین این دو مفهوم است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی است که به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی محقق ساخته و پرسشنامه‌ی مدیریت دانش برگرفته از پرسشنامه‌ی فولاد (۱۳۹۳)، مبتنی بر مدل جاشپارا انجام شده است. جامعه‌ی پژوهش تمام ۲۸۷ نفر کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز شامل کارکنان ستادی و افراد مستقر در ۲۹ پایگاه اورژانس در سطح اهواز هستند. پرسشنامه‌ها در تابستان سال ۱۳۹۳ بطور حضوری توزیع شد و در نهایت تعداد ۲۴۴ پرسشنامه یا بیش از ۶۱ درصد از آن‌ها در تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 19 صورت گرفت. برای تعیین سطح هر مؤلفه از آزمون تی تک نمونه‌ای و برای تعیین وجود یا نبود رابطه بین دو مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که میزان استقرار سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی در سطح نسبتاً مطلوب و میزان استقرار مدیریت دانش به صورت کلی در سطح متوسط است؛ همچنین رابطه‌ی معنادار مثبت در حد متوسط بین سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش وجود دارد. در انتها، براساس نتایج پژوهش، پیشنهادهایی ارائه شده است.

مفاهیم کلیدی: سرمایه‌ی اجتماعی، مدیریت دانش، اورژانس خدمات پزشکی کارمندان، اهواز

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی shabnam.shahiny@yahoo.com

<sup>۲</sup> استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده‌ی مسؤل)

bigdelizahed20@gmail.com

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز s.soleimanpour13@gmail.com

## مقدمه و بیان مسأله

مراکز درمانی و بهداشتی به دلیل ایفای نقش اساسی در تأمین سلامت جسمی و روحی جامعه از اهمیت بسزائی برخوردارند. در این میان، واحد فوریت‌های پزشکی، اورژانس، از جمله اورژانس ۱۱۵ با توجه به وظایفی که بر عهده دارد برای انجام وظایف خود به نحو مطلوب، نیازمند همدلی و همیاری و جو سازمانی خوب و دانش و تجربه‌ی کافی است تا بتواند منشأ خدمات حیاتی برای جامعه باشد.

سازمان‌های بهداشتی و درمانی به لحاظ اهمیت ویژه‌ای که دارند، ضرورت روزآمد بودن اطلاعات و دانش کارکنان آن‌ها و نیز استقرار مدیریت دانش در این سازمان‌ها برای بهبود کیفیت خدمات آن‌ها محسوس‌تر است. مدیریت دانش بعنوان یک اصل در سازمان‌های بهداشتی و درمانی نسبت به برخی سازمان‌های دیگر دارای اهمیت بیشتری است، و این امر بیانگر ضرورت استقرار مدیریت دانش در این سازمان‌ها از جمله در اورژانس است. با توجه به اینکه بخش بزرگی از خدماتی که توسط این سازمان ارائه می‌شود به صورت گروهی است و انجام کارهای گروهی به اعتماد متقابل افراد به یکدیگر و مشارکت و همدلی و دانش و تجربه‌ی آنان نیاز دارد، اهمیت موضوع سرمایه‌ی اجتماعی به عنوان برانگیزنده و تسهیل‌کننده‌ی فعالیت‌ها و مدیریت دانش در این سازمان نیز نمود پیدا می‌کند.

با توجه به حساسیت کار اورژانس ۱۱۵ اهواز در نجات جان انسان‌ها و لزوم استقرار سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در میان کارکنان این سازمان و به لحاظ اینکه هیچ اطلاعاتی در این زمینه وجود ندارد، پژوهش حاضر سعی دارد به میزان استقرار این دو مفهوم در سازمان مذکور و مشخص کردن رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش بپردازد.

در دنباله‌ی مطلب، ابتدا این دو مفهوم کلیدی به طور مختصر مورد اشاره قرار می‌گیرند.

## تعریف سرمایه اجتماعی

منظور از سرمایه‌ی اجتماعی، منابع و سرمایه‌هایی است که افراد و اجتماعات از طریق پیوند با یکدیگر، در نوع به خصوصی از ارتباطات، می‌توانند به آن دسترسی داشته باشند. عده‌ای مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی را تا قرن ۱۸ و در کارهای ژان ژاک روسو<sup>۱</sup>، اندیشمند فرانسوی، دنبال می‌کنند؛ و عده‌ای دیگر آغاز کاربرد این مفهوم را به کارهای دورکیم<sup>۲</sup>،

<sup>۱</sup> Jean Jacques Rousseau

<sup>۲</sup> Durkheim

کارل مارکس<sup>۱</sup> و ماکس وبر<sup>۲</sup> و پیر بوردیو<sup>۳</sup> که از جمله بنیان‌گذاران کاربرد جدید سرمایه‌ی اجتماعی در علوم اجتماعی محسوب می‌شود، می‌دانند. سرمایه‌ی اجتماعی مفهومی جدید است که از دهه‌ی ۱۹۹۰ به بعد وارد حوزه‌های گوناگون علمی شده است. یکی از پیشگامان مطالعه بر روی سرمایه‌ی اجتماعی، لیدا جادسون هانیفان<sup>۴</sup> نویسنده‌ی کتاب مرکز اجتماع<sup>۵</sup> است که در سال ۱۹۲۰ منتشر شد. این جامعه‌شناس نخستین بار مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی را در سال ۱۹۱۶ مطرح کرد (رنانی و مؤیدفر، ۱۳۹۰: ۱۴۶-۱۱۹). صرف وجود سرمایه‌ی اقتصادی و نیروی انسانی موجب تولید و ایجاد ارزش افزوده نمی‌شود. وجود این مجموعه عوامل زمانی سودمند خواهد بود که افراد با یکدیگر ارتباط برقرار کنند، همکاری کنند، به یکدیگر اعتماد کنند، برنامه‌ریزی کنند، سلسله مراتب ایجاد کنند، تقسیم کار و مشارکت کنند (همان).

هانیفان معتقد بود که سرمایه‌ی اجتماعی به آنگونه دارایی‌های ملموسی اشاره دارد که در زندگی روزمره‌ی مردمان دارای بیشترین اثرات است؛ این دارایی‌ها عبارتند از: حسن نیت، دوستی و رفاقت، همدردی، همدلی و مراوده‌ی اجتماعی میان افراد و خانواده‌ها که ایجاد کننده‌ی یک واحد اجتماعی‌اند (عطار، ۱۳۹۱). سرمایه‌ی اجتماعی محصول جامعه‌ی بشری است (اخترمحققی، ۱۳۸۵). نظریه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی با تدوین کتاب بنیادهای نظریه‌ی اجتماعی کلمن (۱۹۹۰)، نظریه‌پردازی می‌شود و به لحاظ نظری مفهوم دقیق‌تری می‌یابد. کلمن، واضع مفهوم "شعاع اعتماد" سرمایه را به سه دسته تقسیم می‌کند: سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی فیزیکی، و سرمایه‌ی اجتماعی. به نظر او، سرمایه‌ی اجتماعی هنگامی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند (عطار، ۱۳۹۱).

بزرگترین تحقیق در زمینه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کاربردی توسط پاتنام و فوکویاما<sup>۶</sup> (۱۹۹۵)، انجام شده است که دستاوردهای نظری قابل توجهی را در بر داشته است. فوکویاما (۱۹۹۵)، معتقد است که هسته‌ی سرمایه‌ی اجتماعی یعنی اعتماد، در درون عوامل فرهنگی از جمله رفتارهای اخلاقی و معنوی قرار دارد (عطار، ۱۳۹۱). ساباتینی<sup>۷</sup> (۲۰۰۷)، بر این باور است که سرمایه‌ی اجتماعی منحصراً نتیجه‌ی روابط اجتماعی معنادار است که افراد در طول زمان بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند. برخی صاحب‌نظران برای

<sup>1</sup> Karl Marx

<sup>2</sup> Max Weber

<sup>3</sup> Pierre Bourdieu

<sup>4</sup> Lyda Judson Hanifan

<sup>5</sup> Community Center

<sup>6</sup> Putnam Fokoyama

<sup>7</sup> Sabatini

محیط‌های کاری، همکاری و وابستگی را نیز در سرمایه‌ی اجتماعی مهم می‌دانند (محمدی، ۱۳۸۴). همکاری منجر به تبادل دانش قوی‌تر و واقعی‌تر می‌شود (ابیلی و زارع خلیلی، ۱۳۹۲: ۱۵۲-۱۲۹). وابستگی اولین جزء سرمایه اجتماعی سازمانی است که به منزله‌ی تمایل و توانایی افراد در سازمان تعریف می‌شود که در این صورت هدف‌های فردی را تابع هدف‌ها و کنش‌های جمعی می‌نمایند (عباس‌پوراسفدن، مشبکی و هادیان، ۱۳۹۲: ۳۹-۲۳).

از میان مؤلفه‌های مختلف سرمایه‌ی اجتماعی، مؤلفه‌ی اعتماد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا طبق گفته‌ی پورس<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، سرمایه‌ی اجتماعی ارتباط نزدیکی با ویژگی‌های فرهنگی ملی یا منطقه‌ای دارد. اعتماد با افزایش تعاملات، کاهش هزینه‌ی کنترل و کاهش فرصت‌طلبی، عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد. مؤلفه‌ی اعتماد از اصلی‌ترین شاخص‌ها برای مشاهده‌ی سرمایه‌ی اجتماعی است. نوع اعتماد حاکم در بیشتر جوامع اعتماد عام است؛ این نوع اعتماد بدون شناخت از دیگران حاصل می‌شود. زمانی که افراد جامعه با اعتماد به یکدیگر با روحیه‌ی هم‌نوع دوستی، صداقت، تعاون و همکاری زندگی می‌کنند، در محیط کار نیز این ویژگی‌های خود را حفظ می‌کنند و در تعامل با دیگر همکاران هنجارها و رفتارهای اجتماعی را حفظ می‌کنند و باعث نهادینه شدن آن در سازمان می‌شوند. یکی از تأثیرات مهم و مثبت سرمایه‌ی اجتماعی در سازمان‌ها افزایش بهره‌وری نیروهای انسانی شاغل در این سازمان‌هاست. به عبارتی می‌توان گفت که سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی نشان دهنده‌ی کمیت و کیفیت روابط در درون سازمان است. توجه به سرمایه‌ی اجتماعی و کارآفرینی اجتماعی یعنی تشخیص فرصت‌ها و استفاده از آنها، می‌تواند در روابط بین جوامع علمی و نحوه‌ی تبادل اطلاعات در کتابخانه‌ها و توسعه‌ی شبکه‌های علمی کاملاً مؤثر باشد (باب‌الحوائجی و زمانی‌راد، ۱۳۹۲: ۷۸-۶۷). نتایج تحقیق احمدی (۲۰۱۲)، در شرکت ایران خودرو نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین سه بعد شناختی، ارتباطی و ساختاری سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش وجود دارد. رنانی و دلیری (۱۳۸۸: ۱۷۰-۱۴۷)، در مقاله‌ای درباره‌ی این که آیا سرمایه‌ی اجتماعی واقعاً سرمایه است می‌نویسند که سرمایه‌ی اجتماعی شاید برخی از جنبه‌های سرمایه از نگاه اقتصاد را دارا نباشد، اما بسیاری از آن شرایط را دارا بوده و در شدت و ضعف با سایر سرمایه‌ها تفاوت دارد. سرمایه‌ی اجتماعی می‌تواند بعنوان یکی از سرمایه‌های تأثیرگذار در تحلیل‌های اقتصادی وارد شود.

<sup>۱</sup> Pors

## تعریف مدیریت دانش<sup>۱</sup>

اصطلاح مدیریت دانش در سال ۱۹۸۶ توسط کارل ویگ<sup>۲</sup> ابداع و مطرح شد. دانش سرمایه‌ی مشترک یک گروه یا سازمان و به طور کلی یک جامعه است. مفهوم مدیریت دانش در اوایل دهه‌ی ۱۹۹۰ به طور جدی در مباحث سازمانی مطرح شد و از سال ۲۰۰۰ اولین برنامه‌های آموزشی مدیریت دانش در دانشگاه‌ها ظهور پیدا کرد. در آغاز هزاره‌ی سوم، بسیاری از سازمان‌های بزرگ دنیا بیش از نیمی از درآمدهای خود را به مدیریت دانش اختصاص داده‌اند. بنا به گفته‌ی ابطحی و صلواتی (۱۳۸۵)، سازمان‌هایی موفق‌ترند که مدیریت دانش را جزئی از وظایف کارکنان خود می‌دانند و فرهنگ دانش - مداری را در سازمان خود رواج می‌دهند.

مدیریت دانش مفهومی است که تاکنون تعریف‌های زیادی برای آن ارائه شده است. داوِنپورت<sup>۳</sup> و پروساک<sup>۴</sup> (۱۹۹۸)، مدیریت دانش را تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمان می‌دانند. دانش بعنوان یک سرمایه‌ی سازمانی و اساس مدیریت دانش عبارت از گردآوری دانش، قابلیت‌های عقلانی، تجربیات افراد یک سازمان و قابلیت بازیابی آن‌ها بعنوان یک سرمایه‌ی سازمانی است. در این تعریف مدیریت دانش بر ذخیره و بکارگیری دوباره‌ی اطلاعات تخصصی تأکید دارد. سوان<sup>۵</sup> (۱۹۹۹)، مدیریت دانش را فرایند یا فعالیت ایجاد، به دست آوردن، تسخیر، تسهیم و به کار بردن دانش، برای افزایش یادگیری و عملکرد در سازمان‌ها می‌داند. چونگ و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۰)، مدیریت دانش را فرایند بکارگیری و ارائه‌ی مهارت‌ها و تخصص‌های افراد در سازمان می‌دانند که توسط فناوری اطلاعات پشتیبانی می‌شود (نقل در شریف‌زاده و بودلایی، ۱۳۸۷).

احسانی (۱۳۸۵)، اظهار می‌دارد که مدیریت دانش بر این فرض شکل گرفته است که دانش منبعی بالقوه برای برتری رقابتی است. وی دانش را افکار، پندارها و درس‌های آموخته شده در طول زمان می‌داند که به شیوه‌های مختلف مانند تجربه‌ی عملی، استدلال، یادگیری، خواندن و شنیدن در ذهن افراد نقش می‌بندد؛ این دانش ممکن است دانش آشکار یا پنهان باشد. تاونلی (۲۰۰۱)<sup>۷</sup>، مدیریت دانش را مجموعه اقدامات هماهنگ برای

<sup>۱</sup> knowledge management

<sup>۲</sup> Carl M. Wigg

<sup>۳</sup> Davenport

<sup>۴</sup> Prusak

<sup>۵</sup> Swan

<sup>۶</sup> Chong et al

<sup>۷</sup> Townley

خلق و به اشتراک گذاری دانش در سازمان تعریف کرده است و آن را مجموعه تدابیری می‌داند که دستیابی به مأموریت و اهداف سازمان را به حداکثر می‌رساند.

پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز استراتژی مدیریت دانش مستلزم این است که عوامل سازمانی مختلف موجود در یک سازمان از جمله ساختار سازمانی، تکنولوژی و منابع انسانی دارای ویژگی‌های خاصی بوده و از انسجام و هماهنگی لازم برخوردار باشند. وجود شکاف و ناهماهنگی در بین این عوامل مانع پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز استراتژی مدیریت دانش خواهد شد (عباس‌پوراسفدن، مشبکی و هادیان، ۱۳۹۲: ۳۹-۲۳). سازمان‌ها با شناخت و شناسایی ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی خود می‌توانند درک بهتری از الگوی تعاملات بین فردی و گروهی داشته باشند و با استفاده از سرمایه‌ی اجتماعی و استقرار مدیریت دانش سیستم‌های سازمانی خود را بهتر هدایت نمایند (علوی، ۱۳۸۰: ۴۰-۳۴).

در پژوهش حاضر، پژوهشگران بر آن شدند تا ضمن بررسی میزان استقرار دو مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز، رابطه‌ی میان سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش را نیز در این سازمان مورد بررسی قرار دهند.

### پیشینه پژوهش

#### الف) تحقیقات داخلی

سابقه‌ی ورود مدیریت دانش به کشور ایران به حدود بیش از یک دهه‌ی پیش برمی‌گردد. اولین نوشته‌ها و مطالب مرتبط در این باره از سال ۱۳۸۱ به بعد قابل ردگیری است. رفوآ، دهقانی فیروزآبادی و گنج‌خانلو (۱۳۹۱)، در "کتاب‌شناسی مدیریت دانش" توانسته‌اند ۱۵۰۰ رکورد شامل مقالات نشریات، مقالات همایش‌ها، کتب و پایان‌نامه را گردآوری کنند که به ترتیب هر کدام شامل ۴۶۰، ۵۳۸، ۱۰۶ و ۳۹۶ رکورد می‌باشند. بررسی این اثر نشان می‌دهد که نخستین انتشارات مربوط به موضوع مدیریت دانش در ایران در دهه‌ی ۱۳۷۰ به جامعه معرفی شدند، اما رشد و شکوفایی آثار در حوزه‌ی مدیریت دانش به دهه‌ی ۱۳۸۰ برمی‌گردد. بررسی‌ها نشان داده است که از اواخر دهه‌ی ۱۳۸۰ مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی در ایران بیشتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. آنچه در ادامه می‌آید پژوهش‌هایی است که درباره‌ی این دو مفهوم و با تأکید بر ارتباط آن‌ها انجام شده است.

نتایج پژوهش گروسی و نقوی (۱۳۸۷: ۸۲-۶۱)، پایین بودن سطح کیفیت زندگی در بین شهروندان کرمان را ناشی از تأثیر نسبتاً متوسط سرمایه‌ی اجتماعی ایشان می‌دانند. ایمان، مرادی، و حسینی رودبارکی (۱۳۸۷: ۱۶۹-۱۴۴)، در تحقیقی دریافتند که هر اندازه افراد در ساختار اجتماعی موجود دارای سرمایه‌ی اجتماعی بالاتری باشند، سلامت روانی

آن‌ها در وضعیت بهتری قرار خواهد گرفت. ربانی، کلانتری، قاسمی، عریضی، و اسماعیلی (۱۳۸۷: ۴۶-۲۳)، به این نتیجه رسیدند که شهرستان‌های استان اصفهان به لحاظ شاخص‌های رفاه و سرمایه‌ی اجتماعی دارای وضعیت متفاوت می‌باشند. شهرستان اصفهان به لحاظ رفاه در بالاترین سطح قرار دارد، اما به لحاظ سرمایه‌ی اجتماعی از سطح پایینی برخوردار است. عباس‌پوراسفدن، مشبکی و هادیان (۱۳۹۰)، در تحقیقی در راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران دریافتند که رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری بین سرمایه‌ی اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش وجود دارد.

نتایج تحقیق گل‌محمدنژاد بهرامی و مهدوی (۱۳۹۰: ۹۰-۷۱)، نیز نشان داد که میان سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در دبیرستان‌های دخترانه تبریز رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد، همچنین، ارجلو، فرشیدپور، و قائم مقامی (۱۳۹۲)، در پژوهشی در مورد کارکنان بانک ملی دریافتند که بین سرمایه‌ی اجتماعی و مؤلفه‌های مدیریت دانش رابطه‌ی معنی‌دار و مستقیم وجود دارد.

ابیلی و زارع خلیلی (۱۳۹۲)، در پژوهشی در یک شرکت بیمه‌ی دولتی به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد؛ به علاوه، نتایج آزمون همبستگی نشان داد که تمامی مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد.

سرمایه‌ی اجتماعی ممکن است با برخی متغیرها و مفاهیم دیگر نیز رابطه داشته باشد. برای مثال، مطلق، نوابخش، و نقشی (۱۳۹۱: ۱۱۳-۹۷)، در پژوهشی دریافتند که بین سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه و رضایت شغلی آنان رابطه‌ی مستقیم و معناداری وجود دارد؛ و نتایج پژوهش رسولی (۱۳۹۲: ۱۲۴-۱۱۱)، نشان داد که میان حساسیت کارکنان به رعایت عدالت و مرتبه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی آنان در سازمان رابطه‌ی معنادار وجود دارد.

سویزی و محمدی (۱۳۹۰)، دریافتند که افول سرمایه‌ی اجتماعی در هر جامعه‌ای، آن را با مشکلات فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی بسیاری رو به رو می‌سازد که نهایت آن، فروپاشی اجتماعی است. سرمایه‌ی اجتماعی عاملی است که می‌تواند به تولید امنیت در جامعه کمک کند و با کاهش هزینه‌های کنترل جامعه، موجب تقویت همبستگی اجتماعی شود. سرمایه‌ی اجتماعی با تأمین اعتماد مردم به نهادهای دولتی و تحقق مشارکت اجتماعی، ضمن تأمین امنیت منجر به افزایش سرمایه‌گذاری نیز شود.

یکی از تازه‌ترین تحقیقات در زمینه‌ی مدیریت دانش در ایران تحقیق پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد فولاد (۱۳۹۳)، در پتروشیمی شیراز است. نتایج این تحقیق نشان داد که مدیران این شرکت وضعیت استقرار مؤلفه‌های مدیریت دانش در شرکت مذکور برای

استقرار مدیریت دانش را به شرح زیر می‌دانند: خلق دانش و اشتراک دانش در وضعیت متوسط؛ اما ذخیره و سازمان‌دهی دانش و بکارگیری دانش در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارند. در صورتی که کارشناسان این شرکت خلق دانش، و بکارگیری دانش را در سطح نسبتاً مطلوب، اما ذخیره و سازمان‌دهی دانش و اشتراک دانش را در سطح متوسط ارزیابی کردند. در مجموع، مدیران و کارشناسان پتروشیمی شیراز زمینه‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش به صورت کلی در این شرکت را متوسط ارزیابی کرده‌اند.

### ب) تحقیقات خارجی

در تحقیقی در کشور اندونزی، یافته‌های پژوهش سیلوی و المهیرست<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، نشان داد که جنسیت با سرمایه‌ی اجتماعی رابطه دارد. آنان اظهار داشتند که نتایج تحقیق آنها توجه را به سمت محدودیت‌های خاص جنسیتی سرمایه‌ی اجتماعی بعنوان منبع پیشرفت و نیز شناسایی راه‌هایی جلب می‌نماید که در آن‌ها هزینه‌ها و مزایای سرمایه‌های اجتماعی بر اساس جنسیت سازمان‌دهی می‌شود؛ همچنین در تحقیق دیگری در اندونزی، میگوئیل، گرتلر، و لوین<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، دریافتند که سرمایه‌ی اجتماعی اولیه پیش‌بینی کننده‌ی پیشرفت صنعتی نمی‌باشد.

زه‌دی، شفیع‌ی، و خیرخواه (۲۰۱۳)، به این نتیجه دست یافتند که سرمایه‌ی اجتماعی به نحو معناداری بر سرمایه‌ی معنوی تأثیر می‌گذارد. آنان همچنین دریافتند که رابطه‌ی معناداری بین جنبه‌های ساختاری، شناختی، و ارتباطی در سرمایه‌ی اجتماعی و سرمایه‌ی معنوی وجود دارد. آبیلی (۲۰۱۳)، در پژوهشی مربوط به سازمان‌های دانش بنیان ایران دریافت که سازمان‌های دانش بنیان مورد مطالعه‌ی وی از سرمایه‌ی اجتماعی مطلوبی برخوردار نیستند و حتی وضعیت در سازمان‌های بزرگ‌تر بدتر می‌باشد. نتایج پژوهش رضاپور حصار، قهرمانی، و مولوی (۲۰۱۳)، نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش وجود دارد. در ضمن، مؤلفه‌های ساختار سازمانی رابطه‌ی مستقیم معناداری با مدیریت دانش دارند. به این ترتیب، سرمایه‌ی اجتماعی نقش مهمی در افزایش مدیریت دانش بازی می‌کند.

در پژوهشی درباره‌ی شبکه‌های زنان و مردان معلوم شد که شبکه‌های زنان و مردان از نظر ساخت (اندازه و ترکیب شبکه) تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای ندارند، اما از نظر خصوصیات تعاملی و کارکردی متفاوت می‌باشند. زنان انواع زنانه‌تر حمایت (عاطفی) و مردان انواع مردانه‌تر حمایت (مالی و اطلاعاتی) را فراهم می‌کنند. افراد شاغل و متأهل

<sup>1</sup> Silvey & Elmhirst

<sup>2</sup> Miguel, Gertler, & Levine



سرمایه‌ی اجتماعی بالاتری دارند. آنچه که شبکه‌ی روابط زنان و مردان را از هم متمایز می‌سازد، فرصت‌ها و محدودیت‌هایی است که زنان و مردان دارند و ناشی از نابرابری‌های جنسیتی و عدم توزیع برابر امکانات و فرصت‌ها در جامعه می‌باشد (باستانی و صالحی هیکویی، ۱۳۸۶: ۹۶-۶۳).

آنچه به طور کلی از پیشینه‌ها استنباط می‌شود این است که سرمایه‌ی اجتماعی به نوعی با مفاهیم مهم مربوط به ساختارهای سازمانی، روانشناختی و اجتماعی جامعه از سلامت روان گرفته تا رفاه اجتماعی، مدیریت دانش، پیشرفت صنعتی، رضایت شغلی و حتی جنسیت در ارتباط است. در ایران، پژوهش‌ها بیشتر پیرامون ارتباط مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی با مدیریت دانش صورت گرفته است؛ اما بررسی پژوهشگران حاضر نشان داده است که میزان استقرار این دو مفهوم در سازمان‌های پزشکی و درمانی و همچنین ارتباط این دو مفهوم در سازمان‌های پزشکی - درمانی به ویژه در خدمات فوریت‌های پزشکی مورد مطالعه قرار نگرفته است؛ بنابراین، پژوهش حاضر در صدد برآمد تا به بررسی میزان استقرار این دو مفهوم و نیز رابطه‌ی بین این دو مفهوم در اورژانس ۱۱۵ اهواز بپردازد. در همین راستا، فرضیه و پرسش‌های زیر به منظور دستیابی به اهداف پژوهش شکل گرفته است.

### فرضیه پژوهش

بین سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

### سؤال‌های پژوهش

- ۱- از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز زمینه‌های سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی و مؤلفه‌های آن (وابستگی به کار و محیط کار، حمایت و همدلی، مشارکت اجتماعی، ارتباطات و اعتماد) تا چه اندازه فراهم است؟
- ۲- از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز زمینه‌های مدیریت دانش به صورت کلی و مؤلفه‌های آن (خلق دانش، کسب و ذخیره دانش، سازمان‌دهی دانش و اشاعه و اشتراک دانش) در میان کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز تا چه اندازه فراهم است؟

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه‌ی پژوهش شامل تمام کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز شامل کارکنان رسمی، پیمانی،

تبصره‌ی ۳، نیروی طرحی، تبصره‌ی ۴ قدیم و تبصره‌ی ۴ جدید است. تعداد کل کارکنان شاغل در اورژانس ۱۱۵ اهواز شامل ۲۸۷ نفر مستقر در ستاد مرکزی و ۲۹ پایگاه اورژانس ۱۱۵ پراکنده در سرتاسر شهر اهواز است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مبتنی بر دو پرسشنامه است. پرسشنامه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی با ۵ مؤلفه که محقق ساخته است و پرسشنامه مدیریت دانش با ۴ مؤلفه که برگرفته از پرسشنامه‌ی مدیریت دانش فولاد (۱۳۹۳) است که خود مبتنی بر مدل چهار حلقه‌ای جاشپارا می‌باشد.

پرسشنامه‌ی نهایی در قالب یک پرسشنامه اما در دو قسمت جداگانه و ترکیبی از عناصر دو مفهوم است. از تعداد کل ۵۶ پرسش، ۸ پرسش مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی، ۲۸ پرسش درباره‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و ۲۰ پرسش مربوط به مدیریت دانش است. روایی پرسشنامه‌ی نهایی با استفاده از نظرات سه تن از استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و یک نفر استاد روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز صورت گرفت. پایایی پرسشنامه سرمایه‌ی اجتماعی طبق ضریب آلفای کرانباخ برابر با ۰/۷۹ و پرسشنامه‌ی مدیریت دانش برابر با ۰/۸۶ تعیین گردید.

از تعداد ۲۸۷ نفر کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز، در فاصله‌ی زمانی توزیع پرسشنامه‌ها، ۴۳ نفر در مرخصی یا مأموریت و غیر قابل دسترسی بودند؛ بنابراین، تعداد ۲۴۴ پرسشنامه در میان کارکنان موجود به صورت حضوری در اداره‌ی مرکزی و تمام ۲۹ پایگاه موجود در شهر اهواز توزیع شد. توزیع پرسشنامه‌ها پس از اخذ مجوز از حراست دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور و با دریافت کمک از معاونت اورژانس و با همکاری یکی از کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز در شهریور ماه ۱۳۹۳ و به صورت حضوری انجام شد. از تعداد ۲۴۴ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۱۵۹ پرسشنامه دریافت شد که در نهایت تعداد ۱۵۰ پرسشنامه (بیش از ۶۱ درصد) در تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS ۱۹ و آمار توصیفی استفاده شد که شامل فراوانی و درصد فراوانی و میانگین و انحراف معیار بود. برای پاسخ به پرسش‌ها از آمار استنباطی آزمون تی تک نمونه‌ای و برای آزمون فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

آزمون تی تک نمونه‌ای<sup>۱</sup> برای تعیین معنی‌داری اختلاف بین میانگین یک متغیر با یک مقدار ثابت که مقدار آزمون نامیده می‌شود، به کار می‌رود. مهم‌ترین نکته در استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای، انتخاب مقدار آزمون است که باید یک نقطه وسط را بیان کند.

<sup>۱</sup> one-sample t-test

در پرسشنامه‌ی پژوهش حاضر از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، که از عدد ۱ (بسیار مخالفم) تا ۵ (بسیار موافقم) نمره‌گذاری شده است. با توجه به طیف در نظر گرفته شده در پاسخ‌ها، مقدار آزمون عدد وسط یعنی عدد ۳ بعنوان حد متوسط در نظر گرفته شده است. برای تعیین سطح مطلوب بودن میانگین‌ها از جدول ۱ استفاده شده است.

جدول ۱: تعیین سطح مطلوب بودن میانگین‌ها

سطح میانگین	نامطلوب	نسبتاً نامطلوب	متوسط	نسبتاً مطلوب	مطلوب
حدود میانگین	۱ تا ۲	بیشتر از ۲ تا ۳	۳	بیشتر از ۳ تا ۴	بیشتر از ۴ تا ۵

با توجه به جدول ۱، میزان فراهم بودن زمینه‌های سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش با توجه به حد فاصل اعداد درون جدول تعیین می‌شود. حال با توجه به مطالب گفته شده، به تجزیه و تحلیل یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر می‌پردازیم. در جدول ۲ نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای به منظور تعیین سطح متغیر سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی و همچنین سطح هر یک از مؤلفه‌های این مفهوم ارائه شده است. نتایج مندرج در جدول ۲ پاسخ به پرسش‌های اول تا پنجم پژوهش را نیز به دست می‌دهد که در ذیل جدول ۲ به آن پرداخته شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون  $t$  جهت مشخص کردن میزان مطلوب بودن زمینه‌ی متغیر سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی و مؤلفه‌های آن

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	$t$	$P$	ارزیابی سطح مطلوبیت
وابستگی به کار و محیط کار	۱۵۰	۳/۷۸	٪۶۰	۷/۷۱۲	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب
حمایت و همدلی	۱۴۶	۲/۰۵	٪۳۳	۷/۳۴۳	۰/۰۰۰	نسبتاً نامطلوب
مشارکت اجتماعی	۱۵۰	۴/۰۷	٪۶۹	۷/۱۹۰	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب
ارتباطات	۱۵۰	۳/۷۰	٪۷۴	۶/۰۴۲	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب
اعتماد	۱۵۰	۳/۵۰	٪۷۶	۵/۶۲۰	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب
سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی	۱۵۰	۳/۲۸	٪۴۶	۹/۶۶	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب

نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی وابستگی به کار و محیط کار یا همان وابستگی سازمانی از متغیر سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۳/۷۸ از ۵ است. با توجه به این که میانگین این مؤلفه بیشتر از مقدار آزمون ۳ و کمتر از ۴ است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی

وابستگی سازمانی از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی داری  $0/000$  در فاصله‌ی اطمینان  $95\%$ ، اختلاف بین میانگین نمونه  $(3/78)$  و میانگین فرضی  $(3)$  معنادار است ( $p < 0/05$ ).

همچنین، میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی حمایت و همدلی از متغیر سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با  $2/05$  از  $5$  است. با توجه به این که میانگین این مؤلفه کم‌تر از مقدار آزمون  $3$  است، این رقم با توجه به جدول  $1$  بیانگر این است که زمینه‌ی حمایت و همدلی از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً نامطلوب" و به سطح "نامطلوب" بسیار نزدیک است. با توجه به سطح معنی داری  $0/000$  در فاصله‌ی اطمینان  $95\%$ ، اختلاف بین میانگین نمونه  $(2/05)$  و میانگین فرضی  $(3)$  معنادار است ( $p < 0/05$ ).

نتایج مندرج در جدول  $2$  نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی مشارکت اجتماعی از متغیر سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با  $4/07$  از  $5$  است. با توجه به اینکه میانگین این مؤلفه بیشتر از مقدار آزمون  $(3)$  و به میزان ناچیزی از عدد  $4$  بیشتر است، با توجه به جدول  $1$  بیانگر این است که زمینه‌ی مشارکت اجتماعی از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی داری  $0/000$  در فاصله‌ی اطمینان  $95\%$ ، اختلاف بین میانگین نمونه  $(4/07)$  و میانگین فرضی  $(3)$  معنادار است ( $p < 0/05$ ).

جدول  $2$  نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی ارتباطات از متغیر سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با  $3/70$  از  $5$  است. با توجه به اینکه میانگین این مؤلفه بیشتر از مقدار آزمون  $(3)$  است، این رقم با توجه به جدول  $1$  بیانگر این است که زمینه‌ی ارتباطات از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی داری  $0/000$  در فاصله‌ی اطمینان  $95\%$ ، اختلاف بین میانگین نمونه  $(3/70)$  و میانگین فرضی  $(3)$  معنادار است ( $p < 0/05$ ).

از جدول  $2$  معلوم می‌شود که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی اعتماد از متغیر سرمایه‌ی اجتماعی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با  $3/50$  از  $5$  است. با توجه به اینکه میانگین این مؤلفه بیشتر از مقدار آزمون  $(3)$  است، این رقم با توجه به جدول  $1$  بیانگر این است که زمینه‌ی اعتماد از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی داری  $0/000$  در فاصله‌ی اطمینان  $95\%$ ، اختلاف بین میانگین نمونه  $(3/50)$  و میانگین فرضی  $(3)$  معنادار است ( $p < 0/05$ ).

در آخر، جدول  $2$  نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به متغیر اصلی سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با  $3/28$  از  $5$  است. با

توجه به اینکه میانگین این متغیر اصلی بیشتر از مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی استقرار سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ در فاصله‌ی اطمینان ۹۵٪ اختلاف بین میانگین نمونه (۳/۲۸) و میانگین فرضی (۳) معنادار است ( $p < ۰/۰۵$ ).

### متغیر مدیریت دانش

نتایج مربوط به متغیر مدیریت دانش به صورت کلی و همچنین مؤلفه‌های آن بطور یکجا در جدول ۳ نشان داده شده است.

**جدول ۳:** نتایج آزمون  $t$  جهت مشخص کردن میزان مطلوب بودن زمینه‌ی متغیر مدیریت دانش به صورت کلی و مؤلفه‌های آن

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	$t$	$P$	ارزیابی سطح مطلوبیت
خلق دانش	۱۴۷	۳/۱۷	٪۹۰	۴/۲۷۲	۰/۰۰۰	نسبتاً مطلوب
کسب و ذخیره‌ی دانش	۱۴۷	۲/۹۷	٪۹۶	۳/۷۲۸	۰/۶۵	متوسط
سازماندهی دانش	۱۵۰	۳	٪۹۰	۴/۰۷۴	۰/۵۶	متوسط
اشاعه و اشتراک دانش	۱۵۰	۲/۸۳	٪۸۸	۴/۱۲۸	۰/۰۰۰	نسبتاً نامطلوب
مدیریت دانش به صورت کلی	۱۴۷	۳/۰۳	٪۷۷	۴/۸۵	۰/۰۰۰	متوسط

در جدول ۳ نشان داده شده است که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی خلق دانش از متغیر مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۳/۱۷ از ۵ است. با توجه به اینکه میانگین این مؤلفه بیشتر از مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی خلق دانش از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "نسبتاً مطلوب" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ در فاصله‌ی اطمینان ۹۵٪ اختلاف بین میانگین نمونه (۳/۱۷) و میانگین فرضی (۳) معنادار است ( $p < ۰/۰۵$ )؛ همچنین، میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی کسب و ذخیره‌ی دانش از متغیر مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۲/۹۷ از ۵ است. با توجه به اینکه میانگین این مؤلفه‌ی بسیار نزدیک به مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی کسب و ذخیره‌ی دانش از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "متوسط" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۶۵ در فاصله‌ی اطمینان ۹۵٪، اختلاف بین میانگین نمونه (۲/۹۷) و میانگین فرضی (۳) معنادار نیست ( $p < ۰/۰۵$ ).

نتایج مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی سازمان‌دهی دانش از متغیر مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۳ از ۵ است. با توجه به این که میانگین این مؤلفه درست برابر با مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی سازمان‌دهی دانش از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "متوسط" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۵۶ در فاصله‌ی اطمینان ۰/۹۵، اختلاف بین میانگین نمونه (۳) و میانگین فرضی (۳) معنادار نیست ( $p > 0/05$ )؛ همچنین، جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به مؤلفه‌ی اشاعه و اشتراک دانش مربوط به متغیر مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۲/۸۳ از ۵ است. با توجه به این که میانگین این مؤلفه کمتر از مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی اشاعه‌ی دانش از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز بیشتر از ۲ و بسیار نزدیک به سطح "نسبتاً نامطلوب" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ در فاصله‌ی اطمینان ۰/۹۵، اختلاف بین میانگین نمونه (۲/۸۳) و میانگین فرضی (۳) معنادار است ( $p < 0/05$ ).

سرانجام اینکه، جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین پاسخ‌ها به متغیر اصلی مدیریت دانش به صورت کلی از دیدگاه کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز برابر با ۳/۰۳ از ۵ است. با توجه به اینکه میانگین این متغیر اصلی به مقدار بسیار ناچیزی بیشتر از مقدار آزمون (۳) است، این رقم با توجه به جدول ۱ بیانگر این است که زمینه‌ی کلی مدیریت دانش از نگاه پاسخ‌دهندگان در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح "متوسط" است. با توجه به سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ در فاصله‌ی اطمینان ۰/۹۵، اختلاف بین میانگین نمونه (۳/۲۸) و میانگین فرضی (۳) معنادار است ( $p < 0/05$ ).

فرضیه‌ی پژوهش: بین دو متغیر سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش رابطه وجود دارد.

به منظور آزمون فرضیه‌ی پژوهش و تعیین اینکه آیا بین دو متغیر اصلی سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش به صورت کلی رابطه معنی‌دار وجود دارد یا خیر، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون<sup>۱</sup> استفاده شد؛ همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود بین سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی و مدیریت دانش به صورت کلی در سطح آماری  $r = 0/38$  و  $p < 0/001$  همبستگی معنادار مثبت وجود دارد؛ این همبستگی در سطح متوسط است.

<sup>۱</sup> Pearson Correlation

**جدول ۴:** ضریب همبستگی میان سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی و مدیریت دانش به صورت

کلی ( $n=150$ )

متغیر	$N$	$r$	$P$ Sig. (2-tailed)
سرمایه‌ی اجتماعی	۱۵۰	۰/۳۸۷	۰/۰۰۰
مدیریت دانش			

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، بین دو متغیر سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش همبستگی معنادار مثبت ( $p < 0/001$  و  $r = 0/387$ ) به میزان متوسطی وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه میزان سرمایه اجتماعی میان کارکنان بیشتر باشد، میزان استقرار مدیریت دانش در آن سازمان بیشتر است.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که متغیر سرمایه‌ی اجتماعی در چهار مؤلفه (وابستگی به کار و محیط کار، مشارکت اجتماعی، ارتباطات، و اعتماد) در سطح "نسبتاً مطلوب" و در یک مؤلفه، حمایت و همدلی، در سطح "نسبتاً نامطلوب" قرار دارد. همچنین، سرمایه‌ی اجتماعی به صورت کلی در میان کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح نسبتاً مطلوبی است. این یافته خلاف یافته‌ی ربانی، کلانتری، قاسمی، عربی و اسماعیلی (۱۳۸۷)، در اصفهان است. با توجه به این که چهار مؤلفه از ۵ مؤلفه‌ی این متغیر و به ویژه دو مؤلفه‌ی "اعتماد" و "ارتباطات"، در سطح مطلوبی قرار دارند، انتظار می‌رود که کارکنان در بعد حمایت و همدلی نیز از وضعیت بهتری برخوردار باشند. از آنجایی که فوکویاما (۱۹۹۵)، اعتماد را هسته‌ی اصلی سرمایه‌ی اجتماعی می‌داند و جامعه‌ی مورد پژوهش از اعتماد در سطح نسبتاً مطلوبی برخوردار است، می‌توان انتظار داشت که کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز از ویژگی حمایت و همدلی در سطح بالاتری برخوردار باشند و در نتیجه به قول پورس (۲۰۰۷)، عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشند. مطلق، نوابخش و نقشی (۱۳۹۱)، بر این باور هستند که سرمایه‌ی اجتماعی رابطه‌ای مستقیم و معنادار با رضایت شغلی کارکنان دارد؛ بنابراین، اورژانس ۱۱۵ اهواز می‌تواند با تقویت و ارتقاء سطح سرمایه‌ی اجتماعی کارکنان و به ویژه در زمینه‌ی حمایت و همدلی بستر لازم برای افزایش رضایت شغلی و به تبع آن بهبود عملکرد شغلی را نیز فراهم سازد.

از سوی دیگر، از آنجایی که جامعه‌ی مورد مطالعه جامعه‌ای بسته و آحاد آن بسیار همگن هستند، تفسیر این وضعیت که چرا علیرغم اینکه کارکنان مورد پژوهش از نظر مؤلفه‌های مهم سرمایه‌ی اجتماعی شامل اعتماد، وابستگی سازمانی، مشارکت و ارتباطات

در سطح مطلوب هستند، آنان از حمایت و همدلی در سطح نامطلوبی برخوردارند، دشوار می‌باشد. شاید تحقیقات بیشتری در چنین سازمانی یا سازمان‌های مشابه بتواند نتایج دقیق‌تری به دست دهد.

یافته‌ها همچنین نشان داد که از میان مؤلفه‌های مدیریت دانش، مؤلفه‌ی "خلق دانش" در سطح نسبتاً مطلوب و دو مؤلفه‌ی کسب و ذخیره‌ی دانش، سازماندهی دانش در سطح متوسط هستند. از سوی دیگر، مدیریت دانش به صورت کلی در اورژانس ۱۱۵ اهواز در سطح متوسط و مؤلفه‌ی اشاعه و اشتراک دانش در سطح نسبتاً نامطلوب است. با توجه به این که خلق دانش که از عناصر اصلی و اولیه‌ی مدیریت دانش است، در این سازمان صورت می‌گیرد و این مؤلفه در سطح نسبتاً مطلوبی است، امید می‌رود که این سازمان با برنامه‌ریزی بتواند زمینه‌های سایر فعالیت‌های مربوط به مدیریت دانش را به سطح بالاتری ارتقاء دهد. هسته‌ی اصلی و زیربنایی مدیریت دانش یعنی تولید دانش در این سازمان در سطح قابل قبولی است و نشان می‌دهد که کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز در صورت توجه بیشتر مسئولان سازمان در جهت ذخیره، سازماندهی و اشتراک دانش تولید شده می‌توانند در راستای توسعه و بهبود خدمات سازمان گام‌های بلندتری بردارند. البته، توجه بیشتر و جدی‌تری باید به فعالیت‌های مربوط به اشاعه و اشتراک دانش بشود.

به نظر می‌رسد که یکی از چالش‌های بنیانی در پیاده‌سازی مدیریت دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز نبود فرهنگ بارور اشاعه و اشتراک دانش باشد که خود ناشی از نبود فرهنگ سازمانی مناسب است. عامل‌های فرهنگی و انسانی مهم‌ترین نقش را در پیاده‌سازی اصولی و درست برنامه‌های مدیریت دانش دارند و این امر باید در این سازمان بیشتر مورد توجه قرار گیرد. با توجه به وضعیت مناسب سرمایه‌ی اجتماعی در این سازمان، به نظر می‌رسد عامل‌های فرهنگی و انسانی قابل قبولی در این سازمان حضور دارد و تنها لازم است با مدیریت خوب این امور سامان داده شوند. برگزاری کارگاه‌های آموزشی، جلسات سخنرانی، تهیه‌ی بولتن و بروشور و چاپ مقاله و کتاب از جمله روش‌های توسعه‌ی اشاعه و اشتراک دانش در سازمان مورد مطالعه است.

به منظور استقرار مدیریت دانش در این سازمان، باید ابتدا مدیران و کارکنان سازمان اهمیت این موضوع را به روشنی و کامل درک نمایند و با تعیین جایگاه فعلی اورژانس، برای فعالیت‌های آینده‌ی آن برنامه‌ریزی کنند. انگیزش کارکنان، تربیت کارکنان دانش‌محور، استخدام افراد بر اساس شایستگی و مهارت و دانش، مبارزه با روحیه‌ی تغییرگریزی، آموزش، اعتماد و تشویق کارکنان از جمله فعالیت‌های مهم در زمینه‌ی رشد منابع انسانی سازمان و در نتیجه ارتقاء سطح خدمات آن است.



باید در نظر داشت که برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در هر سازمان لازم است که پیش‌شرط‌های اساسی برای موفقیت آن فراهم باشند. تلاش برای استقرار مدیریت دانش به تنهایی نمی‌تواند تضمین‌کننده‌ی رسیدن به منافع متصور آن باشد. به علاوه، برای ایجاد تغییر در سازمان، باید ابتدا زمینه‌های مناسب ساختار سازمانی، عوامل زمینه‌ای فرهنگی و انسانی و فناوری‌های مورد نیاز در سطح قابل قبولی فراهم آیند.

برای ارتقاء وضعیت موجود، ممکن است استقرار سیستم‌های مدیریت دانش کارساز باشد. در سیستم‌های مدیریت دانش انتقال دانش به صورت رسمی و معین و ثبت شده صورت می‌گیرد. در نتیجه، افراد برای انتقال دانش خود دچار تردید و بیم امکان سوء استفاده توسط دیگران نمی‌شوند، زیرا در نظام مدیریت دانش، مشخص است که دانش معینی در مرحله‌ی اول در اختیار چه کسی بوده است؛ به این ترتیب، استفاده از نظام مدیریت دانش می‌تواند تا اندازه‌ای به صاحبان دانش جهت تبدیل دانش ضمنی خود به دانش آشکار اطمینان خاطر دهد که حقوق معنوی و مادی آنان محفوظ خواهد بود. در نتیجه آنان با خیالی آسوده با بکارگیری و اشاعه و اشتراک دانش، تجربه و تمامی آموخته‌های خود را به دیگران انتقال می‌دهند و در نتیجه به توسعه‌ی دانش در سازمان خود کمک می‌کنند.

برای تشویق صاحبان دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز برای آن که دانش و تجربیات خود را در اختیار دیگران بگذارند، باید قبل از هر چیز مدیران این سازمان در سطوح کلان و خرد با مدیریت دانش و منافع آن آشنا شده و آن را باور کنند و از اجرای عملی آن حمایت کنند؛ به گونه‌ای که در این سازمان به افرادی بیشتر بها داده شود که از دانش و تجربه‌ی بالاتری برخوردارند و دانسته‌های خود را در اختیار همکاران و سایر افراد سازمان قرار می‌دهند؛ همچنین، سازمان می‌تواند با بکارگیری سیستم‌های اطلاعاتی به منظور سرعت بخشیدن و تسهیل دسترسی مدیران به اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری و همچنین استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی برای ثبت، ذخیره، سازمان‌دهی و اشتراک و انتقال دانش به اصلاح نواقص و ارتقاء وضعیت موجود اقدام کند.

آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش همبستگی معنادار مثبت وجود دارد. این یافته با یافته‌های عباس‌پور اسفدن، مشبکی و هادیان (۱۳۹۰)، یافته‌های گل‌محمدنژاد، بهرامی و مهدوی (۱۳۹۰)، ارجلو، فرشیدپور و قائم مقامی (۱۳۹۲) و یافته‌های ابیلی و زارع خلیلی (۱۳۹۲) همسو است.

با توجه به این که تحقیقات مورد اشاره در انواع سازمان‌ها از جمله شرکت بیمه، دبیرستان، راه‌آهن و بانک صورت گرفته‌اند، می‌توان چنین استنباط کرد که رابطه‌ی بین دو مفهوم سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش مستقل از نوع سازمان و بافت اجتماعی - شغلی

است و انواع سازمان‌ها صرف‌نظر از نوع فعالیت می‌توانند با برنامه‌ریزی و فرهنگ‌سازی جهت افزایش سرمایه‌ی اجتماعی به توسعه، ترویج و تقویت مدیریت دانش در آن سازمان‌ها کمک نمایند.

بر اساس یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود:

۱. اورژانس اهواز با فرهنگ‌سازی و بسترسازی لازم نسبت ارتقاء سطح حمایت‌های هم‌دلی میان کارکنان اقدام کند.
۲. اورژانس اهواز تلاش کند تا سطح مؤلفه‌های نسبتاً مطلوب مؤلفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی را به سطح مطلوب ارتقاء دهد.
۳. از آنجایی که در مدیریت دانش، مؤلفه‌ی خلق دانش در سطحی نسبتاً مطلوب است، اورژانس ۱۱۵ اهواز برای ارتقاء سطح مؤلفه‌های دیگر اقدام کند تا دانش و تجربیات تولید شده در سازمان به درستی کسب، ذخیره، سازماندهی و اشاعه شوند و با بکارگیری دانش و تجربیات کارکنان، به بهبود عملکرد سازمان کمک شود.
۴. پیشنهاد می‌شود تحقیقات مشابهی در اورژانس‌های سایر شهرها و استان‌ها در این زمینه صورت گیرد تا تصویر جامع‌تری از وضعیت استقرار سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در این سازمان در سطح کلان ترسیم گردد.
۵. پیشنهاد می‌شود در پژوهشی دیگر علاوه بر کارکنان اورژانس، سایر کارکنان سازمان‌های پزشکی و درمانی از قبیل کارکنان بیمارستان‌ها نیز در جامعه‌ی پژوهش مد نظر باشند، زیرا ممکن است همگنی زیاد کارکنان اورژانس باعث شده باشد تا مسائل ریزتر و دقیق‌تر در این حوزه پنهان بمانند.
۶. پیشنهاد می‌شود موانع استقرار کامل سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در اورژانس ۱۱۵ اهواز شناسایی و راهکارهای مناسب برای برطرف نمودن آن‌ها مورد مطالعه قرار گیرد.
۷. به منظور آشناسازی کارکنان اورژانس ۱۱۵ اهواز با چرایی و چگونگی مدیریت دانش و سرمایه‌ی اجتماعی و درک عمیق این مفاهیم، پیشنهاد می‌شود همایش‌ها و کارگاه‌های مرتبط توسط استادان فن و موضوع در این سازمان برگزار شود.
۸. پیشنهاد می‌شود در این سازمان سیستم تشویق و پاداش‌دهی برای توسعه‌ی اشتراک دانش و بهره‌گیری افراد از دانش و تجربیات همکاران برقرار گردد و افرادی که در اجرا و توسعه‌ی مدیریت دانش در سازمان فعال هستند از جایگاه بهتری برخوردار شوند.

**فهرست منابع:**

- آبیلی، خدایار و زارع خلیلی، مجتبی (۱۳۹۲). "رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش در یک شرکت بیمه‌ی دولتی"، پژوهشنامه‌ی بیمه، سال ۲۸، شماره‌ی ۲، شماره‌ی مسلسل ۱۱۰.
- ابطحی، حسین و صلواتی، عادل (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان، تهران: پیوند نو.
- احسانی، محمد (۱۳۸۵). ارائه‌ی چارچوبی برای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان‌های تحقیق و توسعه، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، دانشکده‌ی مهندسی صنایع، <http://kmcenter.mihanblog.com/post/1>، بازبایی: دهم دی‌ماه ۱۳۹۳.
- اختر محقق، مهدی (۱۳۸۵). سرمایه‌ی اجتماعی، تهران.
- ارجلو، آتنا؛ فرشیدپور، علیرضا و قائم‌مقامی، مهدی (۱۳۹۲). بررسی رابطه‌ی بین ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی و مؤلفه‌های مدیریت دانش: پژوهش موردی در شعب بانک ملی اراک، گچساران: اولین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان‌ها.
- ایمان، محمدتقی؛ مرادی، گلمراد و حسینی رودبارکی، سکینه (۱۳۸۷). "بررسی تطبیقی سرمایه‌ی اجتماعی و سلامت روانی دانشجویان غیر بومی دانشگاه‌های تهران و شیراز"، فصلنامه‌ی رفاه اجتماعی، سال هشتم، شماره‌ی ۳۰ و ۳۱.
- باب‌الحوادثی، فهیمه و زمانی‌راد، نسترن (۱۳۹۲). "سنجش رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و کارآفرینی اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مطالعه‌ی موردی: کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران"، فصلنامه‌ی نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، سال دوم، شماره‌ی ۲۰، پیاپی ۶.
- باستانی، سوسن و صالحی هیکویی، مریم (۱۳۸۶). "سرمایه‌ی اجتماعی شبکه و جنسیت: بررسی ویژگی‌های ساختی، تعاملی، و کارکردی شبکه‌ی اجتماعی زنان و مردان در تهران"، مجله‌ی مطالعات جامعه‌شناختی، شماره‌ی ۳۰، بهار.
- ربانی، رسول؛ کلانتری، صمد؛ قاسمی، وحید؛ عریضی، فروغ‌السادات و اسماعیلی، رضا (۱۳۸۷). "بررسی رابطه‌ی رفاه اجتماعی با سرمایه‌ی اجتماعی در فرایند توسعه؛ مطالعه‌ی موردی: شهرستان‌های استان اصفهان"، مجله‌ی پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)، جلد بیست و نهم، شماره‌ی ۱.
- رسولی، رضا (۱۳۹۲). "بررسی رابطه‌ی حساسیت کارکنان به رعایت عدالت سازمانی و مرتبه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی آنان در سازمان؛ مطالعه‌ی موردی: بیمارستان طالقانی دانشگاه

علوم پزشکی شهید بهشتی تهران"، دوفصلنامه‌ی شناخت اجتماعی، سال دوم، شماره‌ی ۲، پاییز ۴.

رفوآ، شبنم؛ دهقانی فیروزآبادی، نرجس‌السادات و گنج خانلو، سهیلا (۱۳۹۱). کتاب‌شناسی مدیریت دانش، تهران: چاپار.

رنانی، محسن، و مؤیدفر، رزیتا (۱۳۹۰). چرخه‌های افول اخلاق و اقتصاد: سرمایه‌ی اجتماعی و توسعه در ایران، تهران: طرح نو.

رنانی، محسن و دلیری، حسن (۱۳۸۸). آیا سرمایه‌ی اجتماعی، واقعاً سرمایه است؟ راهبرد پاس، شماره‌ی ۱۹، پاییز.

سویزی، محسن و فریبرز محمدی (۱۳۹۰). نقش سرمایه‌ی اجتماعی در تأمین سرمایه‌گذاری، فصلنامه‌ی رهنامه‌ی سیاست‌گذاری. سال دوم، شماره‌ی ۳.

شریف‌زاده، فتاح، و بودلایی، حسن (۱۳۸۷). مدیریت دانش در سازمان‌های اداری، تولیدی و خدماتی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

عباس‌پوراسفدن، قنبر؛ مشبکی، اصغر و هادیان، مهدی (۱۳۹۰). "تأثیر ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی در استقرار مدیریت دانش؛ مطالعه موردی: شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران، پژوهشنامه‌ی اقتصاد و کسب و کار، سال دوم، شماره‌ی ۱.

عباس‌زاده، محمد؛ علیزاده اقدم، محمدباقر و اسلامی بناب، سید رضا (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی بین سرمایه‌ی اجتماعی و آنومی اجتماعی، دوره‌ی ۱، شماره‌ی ۱.

عطار، سعید (۱۳۹۱). بنیادهای نظری سرمایه‌ی اجتماعی (بررسی وضعیت سرمایه‌ی اجتماعی در ایران)، یزد: دانشگاه یزد.

علوی، بابک (۱۳۸۰). "نقش سرمایه‌ی اجتماعی در توسعه"، تدبیر، شماره‌ی ۱۱۶.

فولاد، مریم (۱۳۹۳). بررسی امکان‌سنجی پیاده‌سازی مدیریت دانش بر اساس چرخه‌ی چهار حلقه‌ای جاشپارا در شرکت سهامی عام پتروشیمی شیراز از دیدگاه مدیران و کارشناسان این شرکت، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

گروسی، سعیده و نقوی، علی (۱۳۸۷). سرمایه‌ی اجتماعی و کیفیت زندگی در شهر کرمان، فصلنامه‌ی رفاه اجتماعی، سال هشتم، شماره‌ی ۳۰ و ۳۱.

گل‌محمدنژاد بهرامی، غلامرضا و مهدوی، مولود (۱۳۹۰). "بررسی رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی و مدیریت دانش در دبیرستان‌های دخترانه‌ی شهر تبریز"، فصلنامه‌ی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره‌ی چهارم.

محمدی، علی (۱۳۸۴). سرمایه‌ی اجتماعی و سنجش آن، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.

مطلق، معصومه؛ نوابخش، فرزاد و نقشی، فتاح (۱۳۹۱). "بررسی جامعه‌شناختی رابطه‌ی سرمایه‌ی اجتماعی با رضایت شغلی؛ مطالعه موردی: کارکنان شاغل در سازمان بهزیستی کرمانشاه"، مجله‌ی مطالعات توسعه‌ی اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره‌ی سوم.

Abili, K. (2011). "Social management in Iranian knowledge-based organizations", *The Electronic Journal of Knowledge Management*. 9(3): 203-210. Available online at: [www.ejkm.com](http://www.ejkm.com).

Ahmadi, A.A. (2012). "Role of the social capital in effectiveness of knowledge management within Iran Khodro Diesel Company", *International Journal of Learning and Development*. 2(1).

Davenport. T. H. and Prusak, Larry (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.

Miguel, Edward, Gertler, Paul, Levine, David I. (2005). "The Review of Economics and Statistics", 87(4): 754- 762.

Pors, (2007). Globalization, culture, and social capital: library professionals on the move. *Library Management*, 28(415).

Rezapour Hesa, F., Ghahremani, M. and Molavi, M. (2013). "The relationship between social capital and organizational knowledge management, human resource administration .Case study: Urmia Justice", *Switzerland Research Park Journal*. 102(11).

Sabatini, F. (2007). The role of social capital in economic development. Working paper No. 43. University of di Siena.

Silvey, Rachel and Elmhirst, Rebecca (2003). "Engendering social capital: women workers and rural-urban networks in Indonesia's crisis", *World Development*. 31 (5): 865- 879

Swan, J. A., Newell, S. & Robertson, M. (2000). Limits of IT-driven knowledge management initiatives for interactive innovation processes: toward a community-based approach, proceedings: 33rd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences, Maui, Hawaii, 4-7 January 2000.

Townley, Charles T. (2001). Knowledge management and academic libraries. [http:// education. nmsu.edu/ emd/ faculty/ Townley/Townley vita.pdf](http://education.nmsu.edu/emd/faculty/Townley/Townley_vita.pdf). [Retrieved: Nov. 18, 20014].

Zohdi, M., Shafeai, R., and Kheirkhah, H. (2013). "A study of the relationship between social capital and organization's intellectual capital. Case study: Kurdistan department of

---

education”, International Research Journal of Applied and Basic Sciences. 4(9): 2509-2516.