

ارایه یک مدل نظری برای نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی

دکتر علی اکبر امین بیدختی^۱

ماشالله نظری^۲

(تاریخ دریافت ۸۸/۶/۲۵ - تاریخ تصویب ۸۸/۸/۲۰)

چکیده

سرمایه اجتماعی با زمینه مساعدی که از وجود مباحث اجتماعی در حوزه سازمان و مدیریت داشته، در مطالعات سازمانی وارد شده است. در حال حاضر دیدگاه نسبتاً جدیدی در تئوری سازمان از سوی صاحب‌نظران مطرح بوده و آن‌ها اعتقاد دارند که یک سازمان یک گروه اجتماعی است که مشخصه آن سرعت و کارایی در ایجاد و انتقال دانش است. آن‌ها اساساً بحث می‌کنند که سازمان‌ها دارای قابلیت‌های خاصی برای خلق و تسهیم دانش‌اند که برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت مشخصی ایجاد می‌کند. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که قادر است سازمان‌ها را در خلق و تسهیم دانش مدد رساند. با توجه به نقش مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در خلق و تسهیم دانش، این مقاله در صدد است تا با ارائه مدلی مشخص نماید که با تقویت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان، می‌توان آن را به یک سازمان دانش‌محور تبدیل و آن را به سازمان یادگیرنده نزدیک کرد و از این طریق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی را نهادینه و عملکردهای اقتصادی را بهبود بخشید. با تحقق این مهم با توجه به ارتباط دو طرفه بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد اقتصادی، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی تأثیر پذیرفته و باعث توسعه آن‌ها خواهد شد. با انجام این امر مجدداً چرخه ارتباط

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه سمنان، a_aminbeidokhti@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

مؤلفه‌های این تحقیق بطور مستمر ادامه می‌یابد و این نوع سازمان‌ها می‌توانند یک مزیت رقابتی پایدار نسبت به دیگر سازمان‌ها برای خود به وجود آورند.

واژگان کلیدی: اعتماد، اخلاقیات، مشارکت، سازمان دانش محور، سازمان یادگیرنده، اقتصاد مبتنی بر دانش، فناوری اطلاعات.

مقدمه

در سال‌های اخیر اهمیت سرمایه اجتماعی به مثابه یک دارایی نامشهود سازمانی، مورد توجه علاقه‌مندان مباحث سازمان و مدیریت قرار گرفته است. پرداختن اغلب محققان به این مقوله و نیز شواهد کمی، بیانگر نقش انکارناپذیر سرمایه اجتماعی در موفقیت سازمان‌هایی است که می‌خواهند در محیط‌های متلاطم امروزی به موجودیت خود ادامه دهند.

با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای و نیز پیشرفت سریع فناوری برتر از دهه ۱۹۹۰ میلادی، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است و امروزه دانش به عنوان مهمترین سرمایه محسوب می‌شود. در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش زندگی می‌کنند و می‌میرند؛ در این میان موفق‌ترین سازمان‌ها، آنهایی هستند که از این دارایی ناملموس به نحو بهتر و سریع‌تری استفاده کنند. مطالعات نشان داده‌اند که بر خلاف کاهش بازدهی منابع سنتی (مثل پول، زمین، ماشین‌آلات و غیره)، دانش در واقع منبعی برای افزایش عملکرد کسب و کار است. از دیدگاه استراتژیک، امروزه از دانش به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود (مشبکی و قلیچلی، ۱۳۸۶).

به علاوه یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می‌تواند به سازمان‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر، مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی است؛ زیرا خلق دانش سازمانی و یادگیری سازمانی مستلزم تسهیم دانش است و پیش‌نیاز تسهیم دانش نیز وجود مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از قبیل، اعتماد، مشارکت و همکاری در بین اعضای سازمان است. یافته‌های تحقیقات نشان داده است که ایجاد اعتماد، و وجود حس همکاری و مشارکت در بین افراد ضمن تسهیل و ترغیب تسهیم دانش، منجر به خلق دانش سازمانی می‌گردد (خائف الهی و متقی، ۱۳۸۶).

در راستای وقوع پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات، مفهوم سازمان یادگیرنده وارد ادبیات مدیریت و سازمان‌ها شده است. ایجاد و حفظ مزیت رقابتی برای سازمان‌ها در قرن حاضر،

ارایه یک مدل نظری برای نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی ۵۷

مستلزم شناخت تغییرات تأثیرگذار بر سازمان، چابکی و انعطاف در مواجهه با تغییرات و افزایش قابلیت‌ها در ارتباط با تقاضاهای متنوع مشتریان است و تنها سازمان‌های یادگیرنده این گونه‌اند. سازمان‌ها می‌توانند با حرکت به سوی سازمان یادگیرنده شدن، امکان نوآوری در فرآیندها، فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خویش را فراهم آورند و در نتیجه، موقعیت رقابتی خویش را بهبود بخشند. در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز، حرکت سازمان‌ها به سوی سازمان‌های یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. برای ایجاد سازمان‌های یادگیرنده باید با نگرشی سیستمی پنج زیرسیستم یادگیری، سازمان، افراد، دانش و فناوری را مد نظر قرار داد (مارکوارت^۱، ترجمه زالی، ۱۳۸۵).

تأثیر سرمایه اجتماعی در توسعه دانش سازمانی و یادگیری سازمانی، سازمان‌ها را به سازمان دانش‌محور تبدیل و آن‌ها را در جهت رسیدن به سازمان یادگیرنده شدن نزدیک می‌کند. با تغییر سازمان‌ها به سازمان‌های یادگیرنده، می‌توان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی را در بین اعضای سازمان نهادینه کرد و از این طریق عملکردهای اقتصادی را بهبود بخشید. لذا این مقاله با توجه به مطالب فوق در پی آن است تا چگونگی ارتباط مؤلفه‌های ارایه شده این تحقیق را مشخص نماید.

تعریف سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی به گونه‌های مختلف توسط پژوهشگران تعریف شده است (جاکوب^۲، ۱۹۶۱؛ پوتنام^۳، ۱۹۹۵؛ پورتز^۴، ۱۹۹۸؛ فوکویاما^۵، ۱۹۹۹؛ پاکستون^۶، ۱۹۹۹) با جمع‌بندی نظرات ابراز شده می‌توان سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از شبکه‌ها، هنجارها، ارزش‌ها و درکی دانست که همکاری درون گروه‌ها و بین گروه‌ها را در جهت کسب منافع متقابل، تسهیل می‌کند. سرمایه اجتماعی با پدید آوردن «چهارچوب‌ها و قالب‌های رفتاری» معین و تعریف شده‌ای، چون:

۱- Marquardt

۲ - Jacob

۳ - Potnam

۴ - Ports

۵ - Fokoyama

۶ - Patxton

اجبارها، انتظاراتها، اعتماد، هنجارها، ضمانت‌های اجرایی مؤثر، روابط اقتدار و سازمان اجتماعی، شبکه روابط اجتماعی میان کنشگران را استحکام می‌بخشد و با تسهیل رفتارهای کنشگران در این شبکه تحقق هدف یا هدف‌های آنان را ممکن می‌سازد (کلمن^۱، ۱۹۹۰).

سرمایه اجتماعی سازمانی

لینا وون برن^۲ (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی سازمانی را به عنوان منبعی که ناشی از ویژگی روابط اجتماعی درون سازمانی که این منبع از طریق سطوح جهت‌گیری هدف جمعی و اعتماد مشترک، قابل تشخیص است؛ تعریف کرده‌اند. محققین تا کنون چندین شاخص را برای سرمایه اجتماعی شناسایی کرده‌اند اما در این مقاله تنها سه شاخص مهم از سرمایه اجتماعی سازمانی شامل اعتماد، مشارکت و همکاری و اخلاقیات به عنوان ابعاد موضوع انتخاب گردیده است.

اعتماد: اعتماد را می‌توان شاخص‌ترین نتیجه سرمایه اجتماعی دانست. به همین خاطر است که در بسیاری از تحقیقات، از اعتماد به عنوان جایگزین سرمایه اجتماعی نام برده‌اند. پاتنام^۳ می‌گوید: «اعتماد، چرخ‌های حیات اجتماعی را روغن می‌زند». برای درک این مفهوم، بد نیست تا نگاه ویژه‌ای به آن داشته باشیم. به تعبیر کلمن^۴ «اعتماد قدرت عمل کردن را تسهیل می‌کند». اعتماد تسهیل‌کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به حداقل می‌رساند و برای حل مسائل مربوط به نظم اجتماعی، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و عنصر پیش‌قراردادی و مقدم حیات اجتماعی است (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۳).

آنتونی گیدنز^۵، اعتماد و تأثیر آن بر فرآیند توسعه را زیربنا و زمینه‌ساز اصلی در جوامع مدرن می‌داند. هر جا که سطح اعتماد بالا باشد، مشارکت و همیاری مردم در عرصه‌های اجتماعی، بیشتر و آسیب‌های اجتماعی کمتر است (اکبری، ۱۳۸۳). اعتماد از جمله مفاهیمی است که به تکرار در بحث‌های: رهبری، تغییر، روابط انسانی، و مشارکت فعال افراد مورد نظر بوده است.

۱ - Coleman

۲ - Leana and Buren

۳ - Potnam

۴ - Coleman

۵ - Anthony Giddens

ارایه یک مدل نظری برای نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی ۵۹

اعتماد برای ایجاد روابط انسانی مؤثر، برقراری و بهبود ارتباط سازمانی، اعمال رهبری مردمی و تحولی، تشکیل گروه و کار گروهی، ایجاد همکاری و ایجاد تغییر سازمانی موفقیت‌آمیز، ضروری و لازم است (علاقه بند، ۱۳۸۴).

مشارکت: مشارکت می‌تواند تعاریفی گسترده و محدود داشته باشد. مشارکت در ابعاد گسترده فرآیندی تعریف می‌شود که به واسطه آن، فرد نقش‌هایی در حیات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی کشورش ایفا می‌کند و جامعه را جهت نیل به اهدافش یاری می‌رساند. مفهوم محدودتر مشارکت بر اقداماتی متمرکز است که شهروندان باید انجام دهند تا از این طریق با مدیریت همکاری کنند، بر آن تأثیر بگذارند و در زمینه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری با آن‌ها تعامل داشته باشند تا از یک‌سویه نیازها و خواسته‌های خود برسند و از سوی دیگر منافع عمومی تأمین گردد (مقصودی، ۱۳۸۵).

مشارکت دادن کارکنان، چنانچه ناشی از باور داشتن به «مدیریت روابط انسانی» باشد، نشانه‌ای از توجه به رشد و شخصیت انسان‌هاست و در جهت تأمین نیاز کارکنان به کسب احترام و خودیابی فوق‌العاده اثربخش خواهد بود. اهمیت مشارکت کارکنان در امور سازمان، سبب بوجود آمدن مفهوم «مدیریت مشارکتی» به عنوان یک سبک مدیریتی در سازمان‌ها گردیده است. این نوع مدیریت، بر همکاری و مشارکت علاقه‌مندانه اعضای سازمان در روند فعالیت مبتنی است و می‌خواهد از ایده‌ها و نظریات نیروهای سازمان در جهت رفع مشکلات سازمانی بهره جویید. مشارکت وسیع‌تر، امکان ایجاد اعتماد بیشتری را فراهم می‌آورد و شرکت‌کنندگان در آن، تجربیاتی را به دست می‌آورند و فرصت پیدا می‌کنند شاهد و ناظر خیرخواهی، قابلیت اعتماد، شایستگی، درستکاری و وسعت نظر شرکا و همکاران خود باشند. پاول^۱، از این اعتماد فراوان جمعی، به عنوان سرمایه اجتماعی نام می‌برد و با آن، مانند یک ثروت واقعی برخورد می‌کند (سلیمی، ۱۳۸۰).

اخلاقیات: بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت معتقدند که در زمان حاضر، غالب جوامع بشری به بحران اخلاقی و مشکلات ناشی از بی‌توجهی به ارزش‌های انسانی و معنویات دچار شده‌اند. این وضعیت در همه کشورهای جهان کم و بیش وجود دارد، لیکن در جوامعی که

غالب مردم یا از ثبات نسبی اقتصادی و یا حداقل امکانات زندگی و رفاهی بی‌بهره‌اند، نادیده گرفتن ارزش‌ها و اصول اخلاقی بیشتر به چشم می‌خورند. در این جوامع به منافع و صلاح جامعه چندان اهمیت داده نمی‌شود و بیشتر کسب سود مدنظر است. شمار تخلفات در امور بازرگانی و داد و ستد و تعداد شکایات و نارضایتی‌ها روزافزون است و کنترل اجتماعی نیز چندان اعمال نمی‌شود. آنچه امروزه باید عمیقاً بدان توجه شود و به مرحله اجرا درآید، نقش سازنده سازمان‌ها در آموزش وظایف و مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقی است که جامعه به آن نیاز دارد. برنامه‌ریزی جامع و مستمر در زمینه آموزش تغییر نگرش و دیدگاه‌های اخلاقی در جهت منافع و خیر و صلاح جامعه می‌تواند به تدریج در شیوه تفکر افراد جامعه و نهایتاً در مؤسسات و سازمان‌های گوناگون هر جامعه اثر سازنده داشته باشد. ارزش‌ها و اصول اخلاقی بعدی از ابعاد سرمایه اجتماعی است که با تقویت آن‌ها در سازمان‌ها می‌توان بر میزان سرمایه اجتماعی افزود که نتیجه آن دستیابی به بهره‌وری بیشتر از منابع و از جمله از سرمایه انسانی است (نجف‌بیگی، ۱۳۸۰).

ایجاد سازمان‌های دانش‌محور از طریق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

فرایند یادگیری سازمانی، ارتباط مستقیمی با دانش سازمانی دارد. دانش سازمانی گامی فراتر از یادگیری سازمانی است و منبعی است که از طریق تجمیع یادگیری سازمانی ایجاد می‌شود. به عبارت دیگر، دانش سازمانی به صورت درونی ایجاد می‌شود و از طریق فرایند یادگیری تکامل پیدا می‌کند، یعنی افراد و سازمان‌ها دانش صریح و ضمنی خود را ایجاد، پردازش و تغییر می‌دهند و راه یادگیری سازمانی را تعیین می‌کنند. یادگیری سازمانی و دانش سازمانی از برنامه‌های مهم بهسازی سازمانی می‌باشند. این دو فرایند تغییر مرتبط به هم، معطوف به کمک به سازمان‌ها برای توسعه و استفاده از دانش برای تغییر و بهبود مستمر خودشان می‌باشد. همچنین در محیط‌های پیچیده و سریعاً متغیر امروزی نقش حیاتی دارند و یقیناً اهمیت آن‌ها در آینده بیشتر خواهد شد.

آن‌ها می‌توانند منبع بازسازی استراتژیک بوده و سازمان‌ها را در اکتساب و بکارگیری دانش سریع‌تر و اثربخش‌تر از رقبا و در نتیجه استقرار برتری رقابتی پایدار توانمند سازند. لذا منظور از سازمان دانش‌محور در این تحقیق، توسعه یاگیری سازمانی و دانش سازمانی است. حال به تعریف یادگیری سازمانی و دانش سازمانی و ارتباط آن‌ها با سرمایه اجتماعی پرداخته می‌شود و در نهایت نقش حیاتی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی برای ایجاد سازمان‌های دانش‌محور ارائه

خواهد شد.

یادگیری سازمانی و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی سازمانی

طبق تعریف گروین^۱، یادگیری سازمانی عبارت است از «فرایند بهبود اقدامات از طریق دانش و فهم بهتر» و به بیانی دیگر فرایندی است که سازمان را توانمند می‌سازد تا اطلاعات را به دانش تبدیل کند و به تع آن قابلیت سازمانی در هم‌نوایی با تقاضاهای محیطی بیشتر می‌شود. از نظر کوئینگ^۲ یادگیری سازمانی، فرایند جمعی اکتساب و خلق شایستگی‌ها است که در روش مدیریت موقعیت‌ها، تغییر ایجاد کرده و شرایط را متحول خواهد کرد. اگرچه هر یک از تعاریف یادگیری سازمانی از نگاه خاصی موضوع را بیان می‌کنند، اما تمرکز همگی آن‌ها روی «تغییرشناختی» است (دیویز^۳، ۲۰۰۳).

سازمان‌ها باید برای کارکنان خود فرصت‌هایی را ایجاد کنند که آن‌ها بتوانند آموخته‌های جدید خود را به دیگران انتقال دهند و هنگامی ترغیب به یادگیری و انتقال آن به دیگران می‌شوند که شرایط مناسب و از جمله جو اعتماد در سازمان ایجاد شود. به عبارت دیگر، یادگیری سازمانی به شرایطی از قبیل تلاطم محیطی، نوع ساختار، مناسب بودن استراتژی سازمانی و قوت فرهنگ بستگی دارد و برای پشتیبانی از یادگیری سازمانی باید ساختار، استراتژی و فرایندهای مناسب طراحی شود. یادگیری سازمانی جزء اصلی سازمان یادگیرنده بوده و برای انجام آن عوامل مربوط به فرهنگ سازمانی مانند کارآفرینی و نوآوری عوامل مربوط به جو سازمانی مثل ساختار پویا، رهبری تسهیل‌گر و ایجاد جو اعتماد و مشارکت در بین اعضای سازمان و وجود نیروی انسانی دانش‌گر ضروری به نظر می‌رسد (یانگ^۴، ۲۰۰۴).

تایمون^۵ (۲۰۰۳) بیان می‌دارد که بهتر است که فرهنگ مدیریتی در یک سازمان به صورت پله-کانی و سلسله مراتب نباشد، بلکه بر پایه مشارکت و هم‌فکری و تبادل اطلاعات و یافته‌های تازه

۱ - Garvin

۲ - Koenig

۳ - Dawes

۴ - Yang

۵ - Tymon

باشد. این امر باعث به وجود آمدن محیطی با سطح دانش بالا و کارآمد می‌گردد. در چنین محیطی، افراد باتجربه با دانش روز هماهنگ شده و نیروی کار جوان نیز از تجربیات آن‌ها بهره‌لازم را می‌برند. شواهد محکمی وجود دارد که سازمان‌هایی که از سرمایه اجتماعی قدرتمندی سود می‌برند، می‌توانند به سرمایه‌های لازم برای کارآفرینی و فعالیت‌های شجاعانه دست یابند، یادگیری سازمانی را بهبود بخشند، از توانایی یافتن متحدان استراتژیک سود ببرند و از منابع خود در برابر پیشنهادهای غیردوستانه - تصاحب شرکت - به خوبی دفاع کنند. یک سرمایه اجتماعی سازمانی، یک دیواره دفاعی برای دمکراسی است (بیکر^۱، ۱۳۸۲).

با توجه به ادبیات فوق می‌توان گفت که مدیران سازمان‌ها می‌توانند با اتخاذ تدابیر لازم یعنی با ایجاد جو اعتماد، همکاری و مشارکت در بین اعضاء سازمان که از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی محسوب می‌شوند، در تولید و انتقال دانش موفق بوده و یادگیری سازمانی را بهبود بخشند.

دانش سازمانی و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی سازمان

از زمانی که دانش به عنوان منبع اولیه مزیت رقابتی، جایگزین زمین، نیروی کار و سرمایه در بازار شد، توانایی ایجاد دانش جدید، مشارکت در دانش موجود و به کار بردن دانش سازمانی برای موقعیت‌های جدید اهمیت یافت. در سال‌های اخیر، توجه فزاینده به نقش سرمایه اجتماعی موجب شده است اهمیت فرآیندهای یادگیری و ایجاد دانش تشریح شود. دانش ترکیب پویایی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش‌های کارشناسی است که چارچوبی برای ارزشیابی و یکپارچگی تجربیات و اطلاعات جدید فراهم می‌کند. این دانش از ذهن‌های آگاهان سرچشمه گرفته و مورد استفاده قرار می‌گیرد. در سازمان‌ها این دانش، نه تنها در اسناد یا گزارش‌ها، بلکه در امور روزانه، فرآیندها، اعمال و هنجارها نهفته است (لسر^۲، ۲۰۰۰).

در یک طبقه بندی کلی، دانش شامل دانش فردی و دانش سازمانی است. دانش فردی، دانشی است که در ذهن افراد جای دارد. دانش سازمانی، دانشی است که به واسطه تعاملات میان فناوری، فنون، و افراد در سازمان شکل می‌گیرد (بهات^۳، ۲۰۰۱). چنین تعاریفی از دانش

۱ - Baker

۲ - Lesser

۳ - Behat

سازمانی، اهمیت عنصر انسانی و نقش ارتباطات میان افراد در سازمان را در خلق و بکارگیری دانش سازمانی نشان می‌دهد. به عبارتی می‌توان گفت که افراد در سازمان و ایجاد ارتباطات مناسب همراه با اعتماد و حس همکاری در آنان، اصلی‌ترین عنصر در مدیریت اثربخش دانش سازمانی هستند.

پیترسن و پاول فلت^۱ در سال ۲۰۰۲ تحقیقی را در خصوص اهمیت ایجاد اعتماد در سازمان‌های مختلف دانمارک انجام دادند. آن‌ها دریافتند که وجود اعتماد برای موفقیت در ایجاد دانش، حیاتی و حتی مهم‌ترین عنصر این موفقیت است. این عنصر مخصوصاً در توزیع دانش، خودنمایی می‌کند. آن‌ها معتقدند که اگر جو اعتماد بر سازمان حاکم نباشد کارکنان، دانش خود را در اختیار دیگران نخواهند گذاشت. داوینپورت و پروساک^۲ نیز معتقدند که اعتماد، و وجود حس همکاری و مشارکت در بین افراد سازمان تأثیری مثبت بر رونق بازار دانش در سازمان دارد و اعتماد باید گسترش یابد تا بازار دانش در سازمان رونق بگیرد. به عبارتی برای اجرای اثربخش فرآیندهای مدیریت، دانش نوع تعاملات و ارتباطات انسانی حائز اهمیت است. چنانچه سازمانی بتواند هرچه بیشتر تعاملات اثربخش را در میان کارکنان خویش، در داخل گروه‌ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، احتمال خلق دانش جدید در سازمان، انتقال و تبادل دانش میان افراد سازمان و در نتیجه مدیریت اثربخش دانش سازمانی نیز بیشتر خواهد بود. به دیگر سخن از الزامات دانش سازمانی ایجاد و گسترش فرهنگی در سازمان است که این ارتباطات و تعاملات را ترغیب و تسهیل کند. توجه به ارتباطات و تعاملات اثربخش میان افراد سازمان و ایجاد جوی آکنده از اعتماد متقابل و حس همکاری میان آنان، ما را به مفهوم سرمایه اجتماعی نزدیک می‌سازد.

ادبیات فوق نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند با ایجاد جو اعتماد، همکاری و مشارکت در بین اعضای سازمان در توسعه دانش سازمانی موفق بوده و آن را بهبود بخشند. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت با توجه به ارتباط مستقیم بین دانش سازمانی و یادگیری سازمانی، مدیران می‌توانند با توسعه آنها، از طریق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، سازمان را به یک سازمان دانش‌محور تبدیل نمایند. در پایان ضرورت دارد که با نگارش ویژگی‌های سازمان‌های

۱ - Petersen and Poulfelt

۲ - Davenport and Prusak

دانش محور، نقش حیاتی این مؤلفه ها را برای ایجاد این گونه سازمان‌ها مشخص نمود. از جمله ویژگی‌هایی که این سازمان‌ها را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد، می‌توان به چنین نکاتی اشاره داشت:

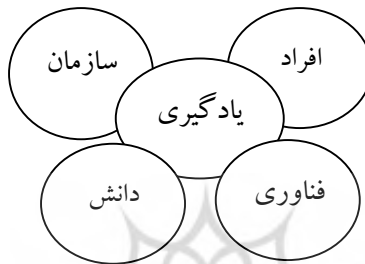
- ۱- در سازمان دانش محور ارتباط روشنی بین مشارکت در دانش و حل مسائل و مشکلات مشتریان وجود دارد.
- ۲- در این سازمان‌ها مشارکت در دانش به‌طور جدی به هسته ارزشی سازمان ارتباط دارد و این مشارکت از طریق تبادل اطلاعات بین کارکنان و سرپرستان جریان پیدا می‌کند و در همان حال از طریق مدیران ارشد حمایت می‌شود.
- ۳- در اینگونه سازمان‌ها، همسطح‌سازی دانش با اعتقاد به اینکه قدرت فرد از دانش اوست، از طریق تشویق و آماده‌سازی محیط یادگیری، به ویژه آموزش انفرادی و ارتقاء تحصیلی و مشارکت در یافته‌ها از طریق تبادل نظر فردی و گروهی اتفاق می‌افتد. با ملاحظه این ویژگی‌ها می‌توان گفت که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی برای ایجاد این گونه سازمان‌ها نقش اساسی را به عهده دارند.

سازمان یادگیرنده و ارتباط آن با سازمان‌های دانش محور

در این قسمت بعد از تعریف سازمان یادگیرنده به این موضوع پرداخته خواهد شد که سازمان‌های دانش محور که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در ایجاد آن نقش اساسی داشته است، چگونه سریع‌تر به سازمان یادگیرنده تبدیل خواهند شد. پارادیم قدیمی فرماندهی و کنترل سبب ایجاد و توسعه سازمان‌های چندبخشی شده است و زمانی چنین پارادیمی به خاطر تأکید بر کارایی و تخصص‌گرایی در صدر طرح‌های سازمانی قرار داشت. اما در قرن بیست و یکم سرعت تطبیق چنین سازمان‌هایی در مواجهه با محیط‌های متغیر، جهانی شدن، حمایت از مصرف‌کننده و مباحثی از این قبیل، پایین است. بنابراین، شکل جدیدی از سازمان‌ها در صنایع به‌طور سریع و متغیر، مثل صنعت نرم‌افزار در حال شکل‌گیری است که سازمان‌های یادگیرنده نام دارد. تأکید چنین سازمان‌هایی روی تیم‌سازی، کم کردن از سطوح میانی مدیریت و به کارگیری فرایندهای یادگیری از قبیل شاخص‌سازی و تجربه است (جمیز^۱،

(۲۰۰۳).

در تعریف سیستماتیک، یک سازمان یادگیرنده سازمانی است که با قدرت و به صورت جمعی یاد می‌گیرد و دائماً خودش را به نحوی تغییر می‌دهد که بتواند با هدف موفقیت مجموعه سازمانی به نحو بهتری اطلاعات را جمع‌آوری، مدیریت و استفاده کند (مارکوارت^۱، ترجمه زالی، ۱۳۸۵). مارکوارت در کتاب ارزشده خود تحت عنوان «ایجاد سازمان یادگیرنده» مدل سیستمی سازمان یادگیرنده شکل زیر را ارائه نموده است.



مدل سیستمی سازمان یادگیرنده

در اینجا هر یک از زیرسیستم‌های پنج‌گانه به طور مختصر توضیح داده می‌شود. یادگیری، زیرسیستم اصلی سازمان یادگیرنده است. یادگیری در سطوح فردی، گروهی و سازمانی رخ می‌دهد. اگرچه انواع یادگیری فردی، گروهی و سازمانی مرتبط به هم هستند اما یادگیری سازمانی بیش از مجموع یادگیری فردی یا گروهی است. خرده سیستم یادگیری به سطوح و انواع یادگیری که برای یادگیری سازمانی و مهارت‌های سازمانی مربوطه، حیاتی هستند اشاره دارد. دومین زیر سیستم، خود سازمان یعنی فضا و چارچوبی است که یادگیری در آن رخ می‌دهد. این زیر سیستم دارای اجزای کلیدی چشم‌انداز، فرهنگ، استراتژی و ساختار می‌باشد. زیرسیستم افراد در سازمان یادگیرنده شامل کارکنان، مدیران، مشتریان، مشارکت کنندگان کسب و کار و خود جامعه است.

زیرسیستم دانش نیز به مدیریت کسب و ایجاد دانش در سازمان اشاره دارد و این زیرسیستم

شامل کسب، خلق، ذخیره، تحلیل و داده کاوی، انتقال و نشر و به کارگیری و روان سازی دانش می‌باشد. زیرسیستم فناوری، شامل پشتیبانی و یک پارچه سازی شبکه‌های فناورانه و ابزارهای اطلاعاتی است که امکان دست‌یابی و تبادل اطلاعات و یادگیری را فراهم می‌سازد. این زیرسیستم شامل فرایندهای تکنیکی، سیستم‌ها، ساختارهای همکاری و ... می‌باشد.

او معتقد است زیرسیستم‌های پنج‌گانه فوق (مدل سازمان یادگیرنده) به طور پویا با هم وابسته و مکمل یکدیگرند. اگر زیرسیستمی تضعیف شود یا وجود نداشته باشد، سایر زیرسیستم‌ها به طور فاحشی تضعیف خواهند شد (مارکوارت، ترجمه زالی، ۱۳۸۵). دانش قلب تپنده ایجاد سازمان یادگیرنده و غذای سازمان یادگیرنده محسوب می‌شود، مواد مغذی دانش، سازمان را قادر به رشد می‌سازد. همچنین سازمان یادگیرنده حاصل یادگیری سازمانی است (رهنورد، ۱۳۸۷). با توجه به ادبیات مطرح شده، برای نشان دادن ارتباط بین سازمان‌های دانش محور با سازمان یادگیرنده، می‌توان گفت که سازمان‌هایی که با استفاده از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی، سازمان خود را به سازمان دانش محور تبدیل نموده‌اند در واقع به دو زیرسیستم اصلی سازمان‌های یادگیرنده، یعنی به دانش سازمانی و یادگیری سازمانی توجه جدی به عمل آورده‌اند. به عبارتی گام بلندتری را در مقایسه با دیگر سازمان‌ها در جهت ایجاد سازمان یادگیرنده برداشته‌اند و نوعی مزیت پایدار سازمانی برای خود به وجود آورده و این نوع سازمان‌ها توان و قابلیت بهتری دارند که با تقویت زیرسیستم‌های افراد، سازمان و فناوری، به عبارتی دیگر زیرسیستم‌های مورد اشاره این قسمت، خود را کاملاً در جهت سازمان یادگیرنده شدن هدایت نمایند.

نهادینه سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از طریق سازمان یادگیرنده

در این قسمت با تشریح ویژگی‌های سازمان یادگیرنده به این موضوع پی خواهیم برد. سازمان‌هایی که با تکیه بر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی مورد نظر تحقیق، به سازمان‌های دانش محور تبدیل و توانسته‌اند گام بلندتری در جهت سازمان یادگیرنده شدن بردارند، قادر هستند این مؤلفه‌ها را در سازمان خود در بین اعضای سازمان نهادینه نمایند.

سازمان یادگیرنده جایی است که الگوهای جدید تفکر رشد می‌یابند، اندیشه‌های جمعی و گروهی ترویج می‌شوند و افراد، چگونگی آموختن را به اتفاق هم می‌آموزند (الوانی، ۱۳۷۷). سازمان‌های یادگیرنده دارای ویژگی‌های گوناگونی هستند که آن‌ها را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد. سازمان‌های مذکور نسبت به محیط بسیار حساس بوده و ظرفیت‌های تغییر آن‌ها بسیار

زیاد است. این حساسیت نسبت به محیط و قدرت تغییر به آن‌ها امکان یادگیری مؤثر را می‌دهد. سازمان‌های یادگیرنده دارای نوعی انسجام و یکپارچگی بوده و دارای فرهنگ خاصی می‌باشند. بدین ترتیب اعضای سازمان به هم پیوند خورده و ماهیتی یکپارچه به وجود می‌آورند که آموزش تک تک افراد منجر به یادگیری سازمانی می‌گردد. این سازمان‌ها آستانه پذیرش بسیار بالایی دارند و شیوه‌های غیرمعمول و غیرمتداول را به سرعت و سهولت پذیرا می‌شوند. این ویژگی گشودگی و باز بودن نسبت به محیط و پذیرش آنچه در سازمان معمول نبوده است، سازمان را به صورت نوعی محیط یادگیری تبدیل می‌کند (سنگه^۱، ترجمه هدایت، ۱۳۷۵).

در سازمان یادگیرنده یادگیری جمعی به اندازه یادگیری فردی اهمیت دارد. بنابراین سازمان یادگیرنده، زاینده روابط و همکاری مؤثر است و حد و مرز سازمان، بستگی به روابط بین افراد دارد. آموختن در سازمان یادگیرنده از طریق حل مسائل به صورت سازمان یافته، آزمایش آموخته‌ها و نگرش‌های جدید، تجارب خود سازمان و اهداف، تجارب فردی و تجارب بهتر دیگران و نهایتاً انتقال دانش در سازمان رخ می‌دهد.

در این سازمان‌ها افراد می‌دانند که چگونه به صورت فردی و جمعی برای گردآوری داده‌ها، پرسیدن سؤال مناسب، حل مسائل و اتخاذ تصمیم عمل نمایند. در سازمان یادگیرنده توجه به آموزش‌های غیررسمی معطوف است؛ در حالی که در سازمان‌های سنتی توجه به آموزش‌های رسمی است. در آموزش‌های متداول به دلیل اینکه جنبه‌های ارزشی و اجتماعی یادگیری نادیده گرفته می‌شود و صرفاً به شرح وظایف رسمی و ... توجه می‌گردد، آموختن آنطور که مورد انتظار سازمان است انجام نمی‌گیرد، ولی در آموزش‌های غیررسمی به دلیل اهمیت ابعاد اجتماعی و روانشناختی آنچه آموخته می‌شود به طور عمیقی به شرایط یادگیری ارتباط پیدا می‌کند. در نهایت کارکنان سازمان یادگیرنده دارای سه ویژگی خاص از قبیل اعتماد به نفس، پشتکار جدی و تمایل برای همکاری و مشارکت هستند (گس^۲، ۱۹۹۷).

با توجه به ویژگی‌های سازمان یادگیرنده و بخصوص توجه به سه ویژگی خاص (اعتماد به نفس، پشتکار جدی، تمایل برای همکاری و مشارکت) ایجاد شده در کارکنان سازمان یادگیرنده به وضوح نشان می‌دهد که این سازمان‌ها می‌توانند که اندیشه‌های جمعی و گروهی را در بین اعضا

۱ - Senge

۲ - Gues

سازمان گسترش دهند و به نوعی در کارکنان خود اعتماد به نفس، پشتکار جدی و تمایل برای همکاری و مشارکت را نهادینه‌سازی نمایند. همچنین با ملاحظه این ویژگی‌ها می‌توان پی برد که این سازمان‌ها دارای نوعی انسجام و یکپارچگی بوده و دارای فرهنگی قوی می‌باشند. بدین ترتیب اعضای سازمان به هم پیوند خورده و ماهیتی یکپارچه به وجود می‌آورند.

این انسجام و یکپارچگی موجب می‌گردد که جریان تبادل اطلاعات در بین اعضای سازمان و در بین شبکه‌ها به سهولت انجام پذیرد و اطلاعات مؤثر و به موقع و کافی به تمام افراد سازمان داده شود. این امر سبب برقراری جو اعتماد، صمیمیت و مسئولیت‌پذیری در بین اعضای سازمان شده و به نوعی این مؤلفه‌ها در اعضای سازمان نهادینه می‌شوند. شایان ذکر است با فراهم آمدن چنین شرایط مناسب، به نوعی سازمان یادگیرنده قابلیت آن را داراست که سرمایه انسانی خود را هم توسعه دهد. به عبارتی با نهادینه‌سازی این مؤلفه‌ها افراد این سازمان‌ها با برقراری تعاملات دوجانبه به دانش و مهارت‌های یکدیگر دسترسی پیدا می‌کنند و از این طریق سرمایه انسانی آن‌ها افزایش می‌یابد.

بهبود عملکردهای اقتصادی از طریق نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

ادبیات سرمایه اجتماعی، اهمیت این سرمایه را از لحاظ تجربی در برخی اقتصادها به اثبات رسانده و آن را برای تربیت و انباشت سرمایه‌های انسانی، دست‌یابی به توسعه مالی، کارایی سیاست‌های دولت و اقدام به نوآوری، گردش اطلاعات و نیل به رشد اقتصادی لازم شمرده است. سرمایه اجتماعی هم بر روند توسعه، تأثیرگذار است و هم از آن تأثیر می‌پذیرد. به همین خاطر، با توسعه اقتصادی یک کشور، سرمایه اجتماعی آن کشور نیز باید توسعه یابد. به خاطر گستردگی مفهوم سرمایه اجتماعی، این مفهوم از مسیرهای مختلفی می‌تواند بر اقتصاد تأثیرگذار باشد (آیر^۱، ۲۰۰۵).

سرمایه اجتماعی یکی از کلیدی‌ترین مفاهیمی است که نقش این مفهوم در عملکرد اقتصادی ملل، مناطق، جوامع و حتی شرکت‌ها حائز اهمیت فراوانی است. اثری که سرمایه اجتماعی بر عملکرد اقتصادی می‌گذارد، اغلب از طریق سرمایه‌گذاری است. به این معنی که سرمایه اجتماعی با فراهم کردن محیطی آرام و باثبات از نظر اجتماعی و سیاسی، در وهله اول بر سرمایه-

ارابه یک مدل نظری برای نهادینه‌سازی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی جهت بهبود عملکرد اقتصادی ۶۹

گذاری تأثیر می‌گذارد؛ سپس در مراحل بعدی، تغییر ایجاد شده در سرمایه‌گذاری، عملکرد اقتصادی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (سوری، ۱۳۸۳).

نک و کیفی^۱ (۱۹۹۷) در مقاله‌ای تحت عنوان "آیا سرمایه اجتماعی پیامد اقتصادی دارد؟"، یکی از جامع‌ترین مطالعات بین‌کشوری، پیرامون تأثیر سرمایه اجتماعی بر اقتصاد را انجام داده‌اند. در این تحقیق شواهدی ارائه می‌شود که بر اساس آنها، سرمایه اجتماعی، نقش مهمی در عملکردهای اقتصادی قابل اندازه‌گیری ایفا می‌کند.

از دیگر مسائلی که در این مقاله دنبال شده است، میزان تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی، بر سهم سرمایه‌گذاری در تولید ناخالص داخلی است. اعتماد در معادله برآوردی این تحقیق، با سرمایه‌گذاری هم‌بستگی داشت. طبق این بررسی، هر هفت درصد افزایش در اعتماد، با یک دهم افزایش در سهم سرمایه‌گذاری در تولید ناخالص داخلی، همراه است. شاخص هنجارهای مدنی نیز، از معنی‌داری بالایی برخوردار بوده‌اند، و هر یک دهم افزایش در این شاخص، افزایش یک-درصدی سرمایه‌گذاری را به دنبال داشته است.

مطالعه لاپورتا^۲ (۱۹۹۷) نیز از گسترده‌ترین مطالعات انجام شده درباره رابطه اعتماد و عملکرد اقتصادی است. لاپورتا و همکارانش دریافته‌اند که اعتماد میان مردم رابطه‌ای مثبت با بهبود عملکرد اقتصادی دارد (فیروز آبادی، ۱۳۸۵). می‌توان در موارد زیر بین کارکردهای سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد اقتصادی رابطه برقرار نمود: هر قدر در یک جامعه اعتماد متقابل بین مردم بیشتر باشد، هزینه مبادله کاهش می‌یابد. افزایش اعتماد به کاهش مقررات و قوانین مورد نیاز برای برقراری قراردادها در جامعه کمک می‌کند. همچنین عضویت در شبکه‌های اجتماعی باعث افزایش قدرت دسترسی افراد به اطلاعات می‌شود. عدم تقارن‌های اطلاعاتی بین بنگاه‌ها و مصرف‌کنندگان باعث دور شدن بازارها از کارآیی نهایی خود می‌شود. به علاوه، تمایل به همکاری متقابل، احتمال رفتارهای سودجویانه در قالب سواری مجانی را کاهش می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهد زمانی که افراد احتمال برخورد بیشتری را با فرد دیگری بدهند، رفتار آن‌ها از سواری مجانی دور می‌شود. به این ترتیب سرمایه اجتماعی انگیزه تولید برون‌داد منفی در جوامع را کاهش می‌دهد.

۱- Knack and Keefer

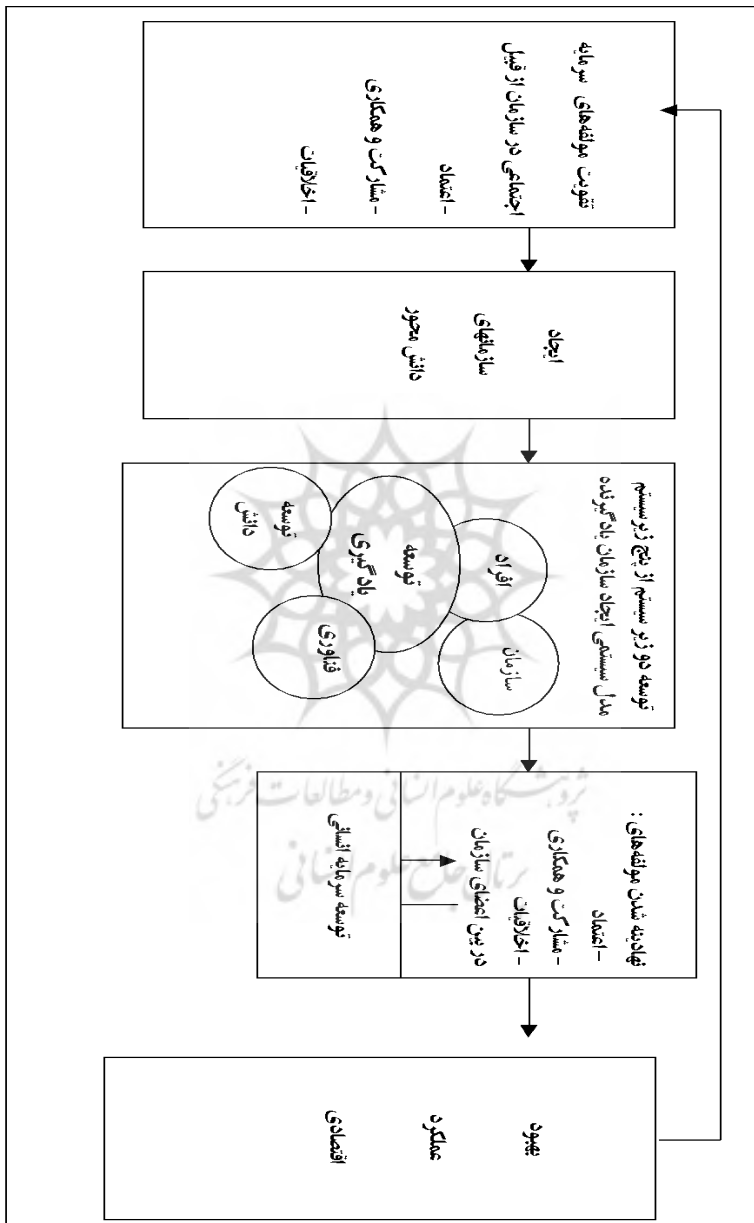
۲ - Laporta

به طور کلی می‌توان آثار سرمایه اجتماعی بر توسعه اقتصادی را در مواردی مانند اثر بر رشد اقتصادی، اثر بر اقتصاد سیاسی و عملکرد دولت، اثر بر توسعه روستایی، اثر بر سرمایه انسانی و فکری، اثر بر عملکرد بنگاه‌ها و ساختارهای سازمانی، اثر بر بهداشت و سلامت بیان نمود. با توجه به ادبیات فوق می‌توان گفت که رابطه معناداری بین سرمایه اجتماعی و بهبود عملکردهای اقتصادی وجود دارد. نکته حائز اهمیت این است که صرف دانستن وجود رابطه معنادار بین آنها، نمی‌تواند برای بهره‌جستن از آن کارساز باشد. مهم آن است که چگونه می‌توان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی را در بین اعضای جامعه و به ویژه با توجه به موضوع تحقیق آن‌ها را در سازمان-ها نهادینه‌سازی نمود. به عبارتی تلاش نمود تا بتوان جوی آکنده از اعتماد، حس همکاری و مشارکت و مسئولیت‌پذیری را در بین اعضای سازمان بوجود آورد، تا از این طریق بتوان از آثار مثبت سرمایه اجتماعی در جهت بهبود عملکردهای اقتصادی بهره برد.

بر این اساس تحقیق حاضر راهکاری را در جهت نهادینه کردن این مؤلفه‌ها در بین اعضای سازمان ارائه می‌نماید. به عبارتی مقاله حاضر تا به اینجا نشان داد که از طریق مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی از قبیل اعتماد، مشارکت و همکاری و اخلاقیات، مدیران می‌توانند یادگیری سازمانی و دانش سازمانی را توسعه دهند، با تقویت آنها، دو زیرسیستم از پنج زیرسیستم سازمان‌های یادگیرنده توسعه می‌یابد و از طرفی قادر بوده‌ایم سازمان خود را به سازمانی دانش‌محور تبدیل نمائیم. به علاوه اگر چنانچه سازمان‌های دانش‌محور بتوانند به غیر از زیرسیستم دانش سازمانی و یادگیری سازمانی، سه زیرسیستم دیگر سازمان خود (یعنی زیرسیستم افراد، زیرسیستم سازمان و زیرسیستم فناوری) را توسعه دهند، به سازمانهای یادگیرنده تبدیل می‌شوند. سازمان یادگیرنده شدن باعث آن می‌شود که مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی سازمانی مورد نظر تحقیق در بین اعضای سازمان نهادینه شوند.

اگر اکثریت سازمان‌های امروزی تلاش نمایند تا خود را به صورت سازمان یادگیرنده تبدیل نمایند، در سطح کل این امر موجب می‌شود که نهادینه‌سازی مؤلفه‌ها سرمایه اجتماعی سازمانی، صورت پذیرفته و این امر باعث بهبود عملکردهای اقتصادی خواهد شد. از طرفی پیشنهاد تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که ارتباطی دو طرفه بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و بهبود عملکردهای اقتصادی وجود دارد. لذا با بهبود عملکردهای اقتصادی، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی تأثیر پذیرفته و باعث توسعه آن‌ها خواهد شد. با تحقق این امر مجدداً چرخه ارتباط مؤلفه‌های این

تحقیق بطور مستمر ادامه می‌یابد و سازمان‌ها می‌توانند یک مزیت رقابتی پایدار برای خود به وجود آورند. با توجه به مطالب فوق، مدل پیشنهادی تحقیق به شکل ذیل ارائه می‌شود.



نتیجه

در دورنمای رقابتی جدید موفقیت سازمان‌ها بواسطه کنترل بر منابع کمیاب نیست، بلکه علت موفقیت این سازمان‌ها در کسب دانش است. سازمان‌ها می‌توانند با بهره‌گیری از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، یادگیری سازمانی و دانش سازمانی خود را توسعه دهند و برای خود مزیت رقابتی ایجاد نمایند.

در حوزه سازمان و مدیریت، توجه صاحب نظران به نیازها و مسایل اجتماعی، از زمان‌های گذشته، زمینه مساعدی برای گسترش مباحث سرمایه اجتماعی ایجاد کرده است. با نگرارش چند دیدگاه از صاحب‌نظران این حوزه می‌توان به یک نتیجه کلی دست یافت که در اینجا بعد از ذکر این دیدگاه‌ها در نهایت نتیجه حاصله آورده خواهد شد.

تحلیل بارنارد^۱ (۱۸۸۶-۱۹۶۱) از وظایف مدیر، ناشی از رهیافت سیستم‌های اجتماعی است. او تأکید می‌کند که وظیفه مدیران، حفظ نظام تلاش‌های همکارانه در یک سازمان است (کوئنتز^۲، ۱۹۹۸).

بلیک و موتون^۳ در نظریه "شبکه مدیریت" ضمن تشریح سبک‌های مختلف مدیریت، سبک مدیریت تیمی را مطلوب می‌دانند، زیرا این سبک مدیریت هم به کار و هم به انسان توجه زیاد دارد. این سبک مدیریت بر وابستگی متقابل و اعتماد و احترام بین مدیران و کارکنان در پیگیری اهداف سازمان تأکید دارد، بنابراین موجب موفقیت، بهره‌وری و کارآیی بیشتر می‌شود. لیکرت^۴ نظریه سیستم‌های مدیریتی خود را بر اساس اعتماد متقابل و تعامل میان مدیران و کارکنان قرار داده است و اذعان می‌دارد هر قدر مدیران، سبک خود را به سیستم پیشنهادی او که در آن اعتماد همکاری و تعامل متقابل در بالاترین حد است نزدیک‌تر کنند، قدرت تولیدی سازمان‌های آن‌ها نیز افزایش خواهد یافت (سرتو^۵، ۱۹۹۳).

۱- Barnard

۲ - koontz

۳ - Blake and Mouton

۴ - Likert

۵ - Certo

آرجریس^۱ بر یادگیری درباره "خود" و دیگران تأکید و اعتقاد دارد تعهد به آموختن بر نوعی رابطه دلالت دارد که متضمن معنای مشترکی است، و نه تنها احتمال ایجاد شرایط اعتماد، گشودگی و عزت نفس را در بر دارد، بلکه شرایط مراوده اجتماعی عام را نیز ایجاد می‌کند. او اعتقاد دارد اگر امروزه اکثر سازمان‌ها از بی‌اعتمادی، ارتباطات بسته و رسمیت بیش از حد رنج می‌برند، باید تغییراتی در راستای اعتماد متقابل شخصی بیشتر، ارتباطات بازتر، انعطاف‌پذیری شخصی و سازمانی بیشتر ایجاد کرد. او اعتقاد دارد که باید الگوهای سنتی محو و الگوهای جدید، اقتباس و تثبیت شود (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

با اندکی تأمل در دیدگاه‌های فوق می‌توان اظهار داشت چنانچه مدیران با اجرای صحیح وظایفی که در اداره نمودن سازمان‌ها به عهده آنهاست تلاش نمایند، قادرند مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی را در سازمان تقویت نمایند. زیرا صداقت، اخلاق درست و اعتمادسازی به شرطی بوجود می‌آید که مدیران عالی سازمان سرمشق و الگوی دیگران باشند و با ایجاد مصادیق، آن الگوها را در واحدها و ادارات عملی سازند. به عبارتی مدیران می‌توانند با ایجاد نظام‌های مشارکتی، توجه به سمبل‌های فرهنگی، ایجاد ارتباطات سازمانی مناسب برای تبادل سریع اطلاعات در بین اعضای سازمان، دلبسته نمودن کارکنان به سازمان از طریق ایفای مناسب نقش رهبری، داشتن ثبات رویه به هنگام تصمیم‌گیری و ارج نهادن به ارزش‌های اصولی، بدون تحمیل هیچ گونه هزینه‌ای به سازمان نسبت به دیگر منابع سازمانی که هزینه‌بر هستند، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (مانند جوی آکنده از اعتماد، حس همکاری و مشارکت، اخلاق درست و ...) را در بین اعضای سازمان ایجاد نمایند. این مؤلفه‌ها همانطور که در متن مقاله بیان گردید موجب توسعه یادگیری سازمانی و دانش سازمانی شده و سازمان‌ها را به سازمان دانش‌محور تبدیل و آن را به سازمان یادگیرنده نزدیک می‌کند.

با توجه به ویژگی‌های این سازمان‌ها، به نوعی این مؤلفه‌ها در بین اعضای سازمان نهادینه شده و از این طریق می‌توان عملکردهای اقتصادی جامعه را بهبود بخشید. چنانچه قبلاً اشاره شد با بهبود عملکردهای اقتصادی، مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی تأثیر پذیرفته و باعث توسعه آن‌ها خواهد شد. با تحقق این امر مجدداً چرخه ارتباط مؤلفه‌های این تحقیق بطور مستمر ادامه می‌یابد و سازمان‌ها

می‌توانند یک مزیت رقابتی پایدار برای خود به وجود آورند.

منابع

- الوانی، سیدمهدی (۱۳۷۷)، **سازمان‌های یادگیرنده مدیریت عمومی**، تهران: نشر نی.
- ابطیحی، سید حسین و صلواتی، عادل (۱۳۸۵)، **مدیریت دانش در سازمان**، تهران: انتشارات اسکوئی.
- ازکیا، مصطفی، و غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳)، **توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی ایران**، تهران: نشر نی.
- اکبری، امین (۱۳۸۳)، **نقش سرمایه اجتماعی در مشارکت، بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مشارکت سیاسی - اجتماعی**، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.
- بیکر، واین (۱۳۸۲)، **مدیریت و سرمایه اجتماعی**، ترجمه سید مهدی الوانی و مندجین ربیعی، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- پالسی، هرسی (۱۳۸۳)، **مدیریت رفتار سازمانی**، ترجمه علاقه‌بند، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- خائف الهی، احمد علی و متقی، پیمان (۱۳۸۶)، **ارائه الگوی فرایندی خلق دانش سازمانی: تبیین نقش اعتماد در خلق دانش**، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- دهنارت، رابرت بی (۱۳۸۰)، **تئوری‌ها مدیریت دولتی**، ترجمه سید مهدی الوانی، و حسن دانائی فرد، تهران: انتشارات صفار.
- رهنورد، فرج‌الله (۱۳۷۸)، «یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده»، **مجله مدیریت دولتی**، شماره ۴۳.
- سلیمی، محمدحسین (۱۳۸۰)، «مشارکت و مدیریت مشارکتی در آموزش و پرورش»، **مدیریت در آموزش و پرورش**، شماره ۲۸.
- سنگه، پیترا (۱۳۷۵)، **پنجمین فرمان: خلق سازمان فراگیر**، ترجمه حافظ کمال هدایت و محمد روشن، تهران.
- سوری، علی (۱۳۸۳)، **سرمایه اجتماعی و عملکرد اقتصادی**، دانشگاه بوعلی.
- علمی، زهرا و شارع پور، محمود (۱۳۸۴) «سرمایه اجتماعی و چگونگی تأثیر آن بر اقتصاد»، **مجله تحقیقات اقتصادی**، شماره ۷۱.
- فیروزآبادی، سید احمد و ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۸۵) «سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی - اجتماعی در کلان‌شهر تهران»، **فصلنامه رفاه اجتماعی**، شماره ۲۳.

- مارکوارت، مایکل (۱۳۸۵)، *ایجاد سازمان یادگیرنده*، ترجمه محمدرضا زالی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- مشبکی، اصغر و قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۶)، *مزیت رقابتی: تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی*، دانشگاه تربیت مدرس.
- مقصودی، علی اصغر (۱۳۸۵)، *نقش مشارکت در توسعه محلی*، انتشار ۸۵/۲/۱۷ آدرس اینترنتی: www.Khodayeman.Blogfa.com/post-61.aspx
- Certo , S. C. (1993) , *Modern management , diversity, quality, ethics and the global environment*; 6. Ed. Allyn and Bocon.
- Chen, J. Zhu, Z. and Xie , H. Y.(2004), "Measuring intellectual capital: a new model and empirical study " , *Journal of intellectual capital* , Vol. 5 , No. 1. P .195.
- Coleman, J. S.(1988) , “Social capital in the creation of human capital” , *American Journal of Sociology* , P. 95.
- Dawes , P.L. (2003)" A model of the effects of technical consultants on organizational learning in high – technology purchase situations " , *The Journal of High technology management Research* : Vol. 14
- Gues , A.(1997)" *The living company*" , Boston: Harvard business press.
- Iyer S , Kiston M , and Toh B.(2005), "*Social Capital , Economic growth and regional development* " , regional studies 39.
- Koontz , H. And wehrich , H.(1988), *Management* , 9 th. Ed. MC Grow Hill.
- Leana , C. R. And Van Buren , H. J.(1999), "*organizational social capital and employment" practices*. Academy of management Review , 24: P. 538.
- Yang, J. T. (2004), " Qualitative knowledge capturing and organizational learning : two case studies in Taiwan hotels " , *tourism management* ; , No. 25