

چکیده

یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر رشد صنعت گردشگری در کشورهای مختلف، نحوه فعالیت آژانس‌های مسافرتی بوده که بتوانند با عرضه خدمات متنوع، باعث جذب هر چه بیشتر مسافران از اقصی نقاط دنیا شوند. از همین رو، توجه به نحوه فعالیت‌های این آژانس‌ها از جمله مسائلی بوده که می‌تواند به بهبود این صنعت در کشور کمک کند. بر همین اساس، هدف از تحقیق حاضر بررسی ارتباط میان جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی، اشتراک‌گذاری دانش، نوآوری با عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط در صنعت گردشگری بوده می‌باشد. جامعه آماری تحقیق را ۱۵۷ نفر از کارکنان آژانس‌های مسافرتی و گردشگری شهر رشت تشکیل دادند. برای محاسبه حجم نمونه آماری از فرمول کوکران برای جوامع محدود استفاده شد و در نهایت ۱۱۴ پرسشنامه صحیح توسط محقق به روش نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس دریافت گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزارهای SPSS-25 و PLS-3 انجام گرفت. نتایج یافته‌های تحقیق نشان داد که تمامی جنبه‌های سرمایه اجتماعی (تراکم شبکه، مرکزیت شبکه، سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و سرمایه اجتماعی شناختی) تاثیر مثبتی بر اشتراک‌گذاری دانش دارند، بنابراین می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی به طور کلی با اشتراک‌گذاری دانش رابطه مثبت و معناداری دارد. از طرفی نتایج نشان داد که اشتراک‌گذاری دانش با نوآوری رابطه مثبت و معناداری دارد، ولی این رابطه در مورد عملکرد اثبات نشد. در نهایت، تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده مشخص نمود که ارتباط مثبت و معناداری بین نوآوری و عملکرد وجود دارد. از نتایج بدست آمده می‌توان به منظور بهبود فضای درونی آژانس‌های مسافرتی و گسترش فعالیت‌های گردشگری در این موسسات استفاده نمود.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، اشتراک‌گذاری دانش، نوآوری، صنعت گردشگری