

چکیده

امروزه عرصه رقابت سازمانها را مجبور به استفاده از مدیریت دانش و سرمایه فکری کرده است. به گونه ای که اقتصاد کنونی مزیت رقابتی شرکتها بر پایه دارایی نامشهود و سرمایه فکری گردیده و با برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر وبا اتکا به دانش و تکنیکهای سازمانی و مهارتهای تخصصی این امر را محقق می گردد. زمانی که شرکتها از اقتصاد صنعتی به سمت اقتصاد دانشی حرکت می کنند با چالشهای بزرگی مانند پویایی و عدم اطمینان و پیچیدگی رو به رو هستند لذا دراین شرایط نیاز به آگاهی بیشتر در مورد سرمایه فکری و کنترل آنی آن فزونی می آید، این موضوع باعث شده است که شرکتها دارایی نامشهود خود را شناسایی و مدیریت کنند. در این تحقیق تاثیر فرآیندهای مدیریت دانش بر اجزای سرمایه فکری در مرکز دانش بنیان مورد سنجش قرار گرفت، نتایج حاصل از تایید عاملی دراین تحقیق نشان داد که تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی نداشته و اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری ندارد و نیز مشاهده گردید که سایر فرآیندهای مدیریت دانش تاثیر معناداری بر اجزای سرمایه فکری داشته و برای بارور کردن سرمایه فکری می توان از فرآیندهای دانش و تغییر در ابعاد آن استفاده نمود.

کلیدواژه:

مدیریت دانش، سرمایه فکری، فرآیندهای مدیریت دانش

بررسی ارتباط بین فرایندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری در یک مرکز دانش بنیان

دکتر رضا حسنوی

دانشیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر

دکتر پیمان اخوان

دانشیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر

دکتر مجید رمضان

استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر

محمدرضا زاهدی (نویسنده مسئول)

دانشجوی دکتری صنایع دانشگاه صنعتی مالک اشتر

مقدمه

امروزه نقش و برجستگی دارایی های نامشهود همانند سرمایه فکری و مدیریت دانش در ایجاد مزیت رقابتی بسیار بیشتر از دارایی های سنتی همانند پول، زمین، ماشین آلات و غیره می باشد. ارزش هر دانشی به ارزش تصمیمی پر می گردد که به این دانش نیاز دارد (Gerami, 2010). مدیران سازمانهای ایرانی باید از تک بعدی نگریستن به دارایی ها خودداری کنند و در میزان هر یک از دارایی های خود تجدید نظر کنند. دهه گذشته مبدل به عصر رشد غیرمادی گرای ۱ در زمینه منابع استراتژیک شرکت ها شده است. جهانی شدن بازارها، باعث شده که شرکتها به سوی کسب مزیت رقابتی از طریق ایجاد دارایی های نامشهود داخلی که براحتی توسط سازمانهای دیگر قابل تقلید نیستند بروند. از دیدگاه استراتژیک، امروزه از دانش و سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می شود و موفقیت یک سازمان به توانایی اش در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد متأسفانه از آنجائی که ماهیت دانش نامشهود و ناملموس است، آن را توسط هیچ یک از مقیاس های سنتی حسابداری مالی نمی

توان اندازه گیری کرد. از دیدگاه استراتژیک، سرمایه فکری می تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش سازمان مورد استفاده واقع شود. امروزه، رشته در حال تکوین سرمایه فکری یک موضوع هیجان انگیز هم برای محققان و هم برای دست اندرکاران سازمانی شده است. سازمان های کشورمان نیز برای همسویی با سایر سازمان ها و افزایش توان رقابتی، در عرصه های داخلی و جهانی نیازمند مدیریت دانش و استفاده از سرمایه های فکری سازمان خود هستند.

مدیریت دانش

از آنجا که نویسندگان مختلف از رشته های گوناگون، نسبت به موضوع مدیریت دانش با دیدگاه ها و انگیزه های متفاوت نگریسته اند، تعاریف گوناگونی نیز، ارائه نموده اند. این تعاریف، شکل دهی به دانش، برنامه ها و رویه ها و همچنین شیوه هایی که سازمان ها به تحلیل موقعیت می پردازند و ارتباط برقرار می کنند و علاوه بر موارد فوق مباحثی در رابطه با فرهنگ، رسوم و ارزش ها و برقراری رابطه با مشتریان و... را در برمی گیرد. گلد و همکاران در سال ۲۰۰۱ موضوعات مدیریت دانش اثربخش را از دیدگاه قابلیت های سازمانی بیان کردند. این دیدگاه بیان می کند که شالوده دانش شامل تکنولوژی، ساختار و فرهنگ همراه با فرایند کسب، تبدیل و کاربرد دانش، پیش نیاز مدیریت دانش موثر می باشند و برای حمایت از منابع سازمانی ضروری می باشند. سوی و همکارانش در سال ۲۰۰۵ بیان کردند که مدیریت دانش شامل سه فرایند به هم وابسته می باشد: کسب دانش، تبدیل دانش و کاربرد دانش. دانش فقط یک منبع مهم برای یک شرکت نیست بلکه به عنوان یک منبع اصلی مزیت رقابتی بکار گرفته می شود. بنابراین، توانایی های مدیریت دانش به فرایندهای مدیریت دانش در یک سازمانی که دانش رادر شرکت توسعه می دهد و استفاده می کند اشاره دارد (Liao And Wu, 2009). در جدول زیر برخی از تعاریف برای آشنایی بیشتر با مدیریت دانش آورده شده است.

جدول ۱- تعاریف مدیریت دانش

محقق	تعریف
Liebeskind (1997)	مدیریت دانش سیستمی برای اداره، جمع آوری، اصلاح و اشاعه دانش در تمام اشکال آن در یک سازمان است.
Chait (1994)	مدیریت دانش یک فرایند چند بعدی است که به مدیریت موثر و هم زمان چهار بعد نیاز دارد: محتوا، فرهنگ، فرایند و زیرساخت ها.
Civi (2000)	مدیریت دانش، کسب، تسهیم و استفاده از دانش داخل سازمان است که فرایندهای یادگیری و سیستم اطلاعات مدیریت را نیز شامل می شود.
Watson (2002)	مدیریت دانش شامل کسب، ذخیره، بازیابی، بکارگیری، خلق و بازنگری دارایی دانش یک سازمان از راه کنترل شده است.
Sousa, Hendriks (2006)	مدیریت دانش، سیاست ها، راهبردها و تکنیک هایی است که از طریق بهینه کردن شرایط برای افزایش کارایی، خلاقیت و همکاری میان کارکنان، از رقابت پذیری در سازمان حمایت می کند.
مهدوی (1380)	مدیریت دانش شامل، فراگیری، ذخیره سازی، بازیابی، کاربرد و تولید می باشد و دانشهای با ارزش سازمان را در کنترل داشتن است.
افرازه (1381)	مدیریت دانش به عنوان فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، تسهیم، نگهداری، ارزیابی و به کارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فردی مناسب در سازمان می باشد که از طریق ایجاد پیوند بین منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می پذیرد.

در دید منابع محور یک بنگاه، دانش به عنوان منبع حیاتی سازمان تلقی می شود. (Alavi & leidner, 2001) معتقدند، سازمان هایی که از منابع دانش خود آگاه هستند، منابع ارزشمند و منحصر به فردی دارند که تقلید و بهره بردن از آن ها برای دست یابی به مزیت رقابتی پایدار مشکل است. بنابراین ابزارهای دست یابی، نگهداشت و ارتقای منابع دانش می تواند تا اندازه ی زیادی به موفقیت سازمانها یاری رساند.

با توجه به تعریف و مدلها، مدیریت دانش، ریشه در علوم شناختی، علوم زبان شناختی، سیستم های اطلاعاتی، تکنولوژی های مربوط به پایگاه داده ای، علم ارتباطات کتابخانه ای، تحصیل، جامعه شناسی، روانشناسی، و علم ارتباطات دارد.



(Hallouche and Sultan, 2008). تغییرات مختلف و اختلافات در تعاریف مدیریت دانش را می توان به نوع پارادایم مدیریت دانش دانست. یک پارادایم، محاسباتی است که سیستم محور و تکنولوژی محور بوده و تنها از دانش آشکار به صورتی مکانیکی و ایستا جهت بهینه سازی استفاده می کند. و پارادایم دیگر پارادایم آگانیکی بوده که با توجه به ابعاد اجتماعی - سازمانی خود، تنها انسان محور بوده و به صورتی پویا و با استفاده از دانش صریح و ضمنی، به دنبال حداکثر سازی می باشد. (Hazlett et al, 2011)

فرایندهای مدیریت دانش

محققان مختلفی، طبقه بندی های متنوعی از فرایندهای مدیریت دانش ارائه داده اند به طور مثال در زیر به برخی از آنها اشاره خواهد شد:

کسب دانش: کسب دانش فرایند اول مدیریت دانش می باشد که اهمیت خاصی به توانایی دانش فردی در سازمانها می دهد. و زمانیکه دانش کسب می شود برای سازمان مفید خواهد بود. کسب دانش باید متناسب با نیازهای سازمانی باشد و هم جهت با چشم انداز، استراتژیهای سازمان باشد.

- **ایجاد دانش:** گلد و همکاران (۲۰۰۱) اشاره دارند که ایجاد دانش، ایجاد دانش جدید است بنابراین در ارتباط با انگیزش، نگرش، تخصص و بصیرت کارکنان می باشد. نوناکا و تاکوچی^۴ (۱۹۹۵) بیان کردند که ایجاد دانش باید از طریق یک نفر مطلع و دروس تدریس شده و تشریح تجربیات افرادی که باهم در سازمان کار می کنند انجام پذیرد. ایجاد دانش یعنی تعاما دانش بین دانش ضمنی و دانش صریح یا چیزی که به آن مدل SECI گفته می شود.

- **ذخیره دانش:** گلد و همکاران (۲۰۰۱) بیان کردند که، دانشی که ایجاد می شود باید ذخیره و بطور سیستماتیک طبقه بندی شود تا به آسانی قابل بازیابی باشد. دانش برای اینکه بتواند ذخیره شود نیازمند تسویه شدن می باشد تا برای سازمان ارزشمند و مفید باشد.

- **بکارگیری دانش:** بکارگیری دانش آخرین مرحله فرایند مدیریت دانش می باشد که آن باعث افزایش اثربخشی مدیریت دانش در سازمان می باشد. و آن اشاره به انتقال و استفاده دانش دارد.

ادل و گرایسون (۱۹۹۸)، مدلی دیگر را برای مدیریت دانش ارائه داده اند. این مدل مبتنی بر دو رکن اساسی است (شکل ۱).

ایجاد و شناسایی دانش که به روش های متعدد می تواند ایجاد کرد و شناسایی دانش های مفیدی که در فرایندها، رویه های کاری و اقدامات سازمان وجود دارد.

جمع آوری بعد از اینکه دانش های مفید مورد شناسایی قرار گرفتند، کار بعدی جمع آوری این دانش ها می باشد. سازماندهی سازماندهی دانش، بیشتر دربرگیرنده فعالیت های پردازش دانش است. در این مرحله، دانش به شکل مناسبی تبدیل می گردد.

توزیع بعد از سازماندهی دانش، آن بایستی به روش های مختلف بین افراد توزیع شود. در این مرحله با استفاده از ابزار و سازو کارهای مناسب باید دانش ذخیره شده در دسترس افرادی که به آن نیاز دارند قرار بگیرد.

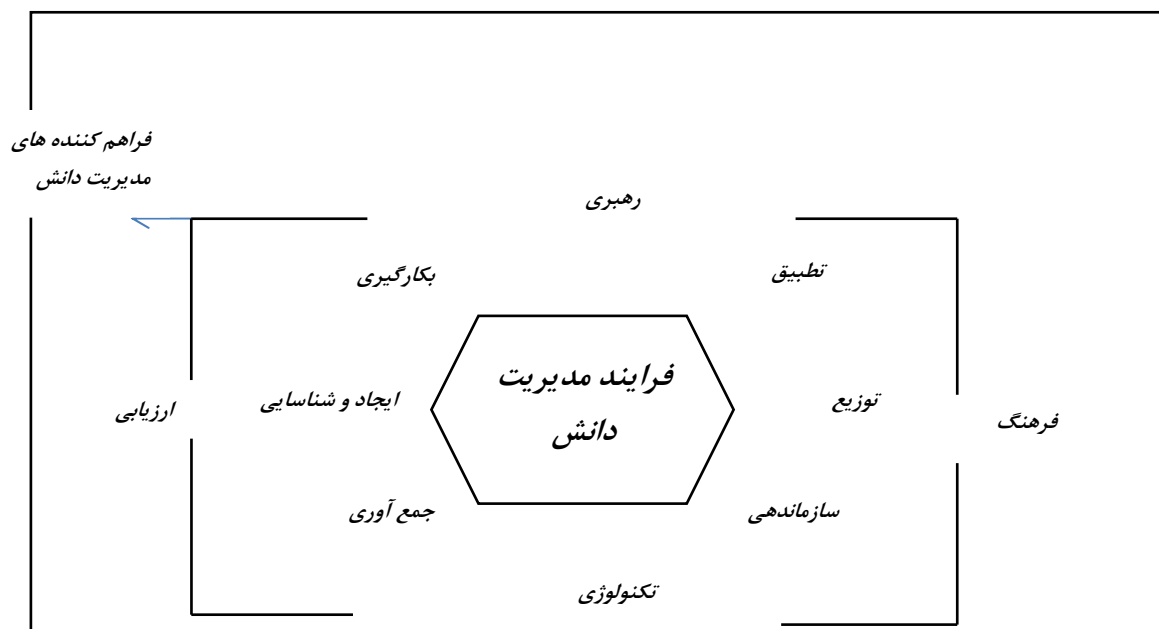
تطبيق این مدل قبل از بکارگیری دانش توصیه می کند که آنرا از لحاظ صحت و سقم مورد ارزیابی و تطبيق قرار داد و این کار باید توسط افرادی حرفه ای در یک سازمان صورت گیرد. بکارگیری دانش تا زمانی که دانش مورد استفاده قرار نگیرد افزایش پیدا نمی کند و در این مرحله دانش در فرایندهای کاری و تصمیمات سازمان جاری می شود.

فراهم کننده های مدیریت دانش

دومین رکن این مدل را عواملی تشکیل می دهند که نقش اساسی در شکل گیری مدیریت دانش در یک سازمان ایفا می کنند. این عوامل به چهار دسته تقسیم می گردند:

رهبری: حمایت مدیریت یا رهبری در سازمان از فعالیت های مدیریت دانش، از مهم ترین و موثرترین عوامل در شکل گیری مدیریت دانش است. صاحب نظران مانند داوونپورت، لی و چوی از حمایت مدیریت عالی بعنوان عاملی حیاتی و مهم یاد کرده اند. فرهنگ: مدیریت دانش بدون وجود یک بستر فرهنگی مناسب و مبتنی بر اعتماد نمی تواند بطور موفق اجرا شود. مدیریت دانش برخلاف مدیریت اطلاعات با ارزش ها و باورها در ارتباط است و چون فرهنگ در برگیرنده این عوامل است، می تواند نقش مهمی در مدیریت دانش ایفا نماید.

تکنولوژی: فناوری به شکل ابزار و سازوکارهای مناسب می تواند مخصوصا در ذخیره دانش سازمان نقش مهمی را ایفا نماید. اندازه گیری دانش: اندازه گیری و سنجش دانش به ما کمک می کند که دریابیم تا چه حد به سمت اهداف مدیریت دانش گام برداشته ایم. از طرفی با سنجش و ارزیابی دانش می توان، دانش های کهنه و قدیمی را نیز از سازمان دور کرد. (O' Dell, Grayson&1998)



شکل ۱- مدل مبتنی بر فرایندها و فراهم کننده های مدیریت دانش (Grayson& O' Dell, 1998)



در این تحقیق نیز محقق از پنج فرآیند مدیریت دانش که به صورت زیر توصیف شده اند و همپوشانی زیادی با مدل‌های قبلی فرآیندهای مدیریت دانش دارد جهت بررسی ارتباط با اجزای سرمایه فکری استفاده نموده است:

خلق و تولید دانش: اشاره به میزان توسعه و یا ایجاد منابع دانش توسط سازمانها در طول مرزبندی عملیاتی و وظیفه ای سازمانها دارد و نیازمند توانمندی برای تولید کاربردهای جدید از دانش موجود و بهره برداری از مهارت‌های جدید بالقوه کشف نشده است (Liao Et Al, 2010). سدر و گابل در سال ۲۰۱۰ بیان کردند که مرحله خلق و تولید دانش، به صورت اساسی با برنامه ریزی و پیاده سازی مراحل چرخه عمر سیستمهای سازمانی در ارتباطند و خلق و کسب دانش را محتاج به کاربرد دانش می دانند. (Sedra And Gable, 2010).

حفظ دانش: شامل جاسازی در یک مخزن دانشی است به طوری که نشان دهنده نوعی ماندگاری در گذر زمان است. این مخزن دانشی می تواند یک فرد و یا یک سیستم اطلاعاتی باشد. دانش حفظ شده افراد از طریق مشاهدات، تجارب، و اقدامات آنها حاصل می شود (Sedra And Gable, 2010) این مرحله به دنبال شناسایی دانش مهم و حیاتی برای گذشته و آینده سازمان و ذخیره آن به شکل معقول و قابل دسترسی برای کارمندان سازمان است. (Kongpichayanond, 2009)

برای سیستم ذخیره دانش باید فاکتورهایی همچون وجود ساختارهایی برای ارائه سریع و صحیح اطلاعات، طبقه بندی مبتنی بر نیازهای یادگیری، توانایی ارائه اطلاعات به صورتی دقیق و شفاف و محتوایی به موقع، دقیق و در دسترس (Allameh, 2011)، فرآیندهایی برای جایگزین کردن دانشهای قدیمی، بررسی و تحلیل خطاها و شکستها در سازمان (Liao And Wu, 2009) مورد نیاز است.

اشتراک دانش: شامل تسهیم اطلاعات، ایده ها، پیشنهادات و تخصصها میان افراد یک سازمان می باشد (Nayir And Uzuncarsili, 2008) و اشاره به میزان اشتراک گذاری منابع دانشی در داخل مرزبندی های عملکردی و وظیفه ای دارد که همین توانمندی می تواند به صورت اساسی فرآیندهای کسب و کار را تغییر دهند. اشتراک گذاری اطلاعات نه تنها موجب تسهیل تعاملات میان وظیفه ای شده بلکه موجب تسهیم مخازن دانشی در میان مشارکت کنندگان در فرآیندهای سازمانی خواهد شد و همین امر خود موجب مشارکت کنندگان در فرآیندهای سازمانی خواهد شد و همین امر خود موجب مشارکت و درک عمیق از یک فرآیند به صورت جامع خواهد شد (Liao Et Al, 2010)

توزیع دانشی و انتقال دانش: غالباً نقشی جایگزین برای هم هستند و توصیف کننده فرآیندهای کسب و کاری هستند که دانش را در میان اعضای یک سازمان و یا گروههای همکار منتقل کرده و توزیع می کند. در این مرحله باید مراقب بود که دانش توزیع شده باید به صورتی مناسب، مفید، قابل تفسیر و درک ارائه شود (Kongpichayanond, 2009)

بهره برداری و کاربرد دانش: اشاره به کارگیری دانش به اشتراک گذاشته در سازمانها دارد و سازمانها را مجاز به جمع آوری مراجعات و برگشتهها به منابع دانشی دانسته است. (Liao Et Al, 2010). این فرآیند مدیریت دانش اشاره به کاربرد دانش برای شرایط جدیدی دارد که کاربران می توانند در آن شرایط چیزی آموخته و دانشی را ایجاد نمایند. (Kongpichayanond, 2009). از طرفی نکته کلیدی در مدیریت دانش، استفاده بهره ور از دانش معرفی شده در سازمان است و این شامل حمایت از تصمیم گیری ها و حل مساله (Allameh Et Al, 2011) در جهت پاسخگویی موثر از دانش معرفی کرد (Nayir And Uzuncarsili, 2010). همچنین بسیاری معتقدند که مزیت رقابتی در دانش موجود در سازمان نیست بلکه در کاربرد آن دانش است که می تواند این مزیت را برای سازمان ایجاد کند (Sedra And Gable 2010) و همچنین آنها معتقدند که این مرحله از مدیریت دانش، بیشترین تاثیر را بر چرخه عمر سیستم های سازمانی و موفقیت آنها در یک کسب و کار دارد. آنچه که در این مرحله مهم است اینست که دانش انتقالی به سازمان و بین افراد، بایستی با کالاها، خدمات و فرآیندهای سازمانی یکپارچه شود و برای دریافت کننده و منتقل کننده دانش یک مفهوم مشترک ایجاد نماید (Nayir And Uzuncarsili, 2010) دانش در طولانی



مدت بع عنوان منبع کلیدی برای سازمانها در نظر گرفته شده است و مدیریت موثر آن هم برای موفقیت امری ضروری است (Nevo And Chan, 2007)

بخش دوم تحقیق مربوط به متغیر سرمایه فکری می باشد که در این بخش این متغیر را توضیح و بررسی خواهیم نمود:

سرمایه فکری^۱

در رابطه با سرمایه فکری تعاریف مختلفی ارائه شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره خواهد شد:

۱- سرمایه فکری یک چیز فرار و گریزان است اما زمانیکه کشف شود و مورد استفاده قرار گیرد سازمان را قادر می سازد تا با یک منبع جدید در محیط رقابت کند. (Bontis, 1996)

۲- سرمایه فکری شامل همه فرایندها و داراییهایی است که بطور معمولی و سنتی در ترازنامه نشان داده نمی شود و همچنین شامل آن دسته از داراییهای نامشهودی مانند علائم تجاری یا مارکهای تجاری، مارک ها و حق امتیاز است که روشهای حسابداری مدرن آنها را در نظر می گیرند (Roos et al, 1997)

۳- سرمایه فکری شامل حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان و تبدیل کاربرد عملی دانش اعضای سازمان است. (Roos et al, 1997)

۴- سرمایه فکری تفاوت بین ارزش بازاری یک شرکت و هزینه جایگزینی داراییهای آن است. (Seetharaman et al, 2002)

۵- سرمایه فکری مجموعه منحصر بفردی از منابع مشهود و نامشهود شرکت و همچنین سرمایه فکری نیز به تغییر و تحولات این منابع مشهود و نامشهود نیز اطلاق می شود (Gupta, 2001)

۶- سرمایه فکری، مواد فکری از قبیل دانش و اطلاعات و مالکیت (دارائی) معنوی و تجربه است که باعث ایجاد ثروت می شوند و هنوز تعریف جهانشمولی برای آن وجود ندارد. (Stewart, 1997)

۷- سرمایه فکری جستجو و پیگیری استفاده موثر از دانش (کالا ساخته شده) در مقایسه با اطلاعات (مواد خام) است (Bontis, 1998)

۸- سرمایه فکری یک ماده فکری است که جمع آوری و شکل بندی می شود و برای تولید یک دارایی با ارزش تر مورد استفاده قرار می گیرد (Klein et al, 1994)

دو مشکل در این تعریف وجود دارد:

۱ (مفهوم ماده فکری یا ذهنی واضح نیست.

۲ (به محدودیت های جمع آوری و شکل بندی و استفاده از سرمایه فکری اشاره نشده است. و همچنین به این موضوع اشاره نشده است که چگونه می توان دانش ضمنی و تجربه افراد را جمع آوری و شکل بندی کرد و به آن جهتی داد که سازمان می خواهد.

۹- سرمایه فکری یک اطلاعات و دانش کاربردی برای خلق یک ارزش برای شرکت است (Edvinsson, 1997)

۱۰- سرمایه فکری یک دانش سازمانی وسیع و گسترده ای که مخصوص و منحصر بفرد برای هر شرکتی است که به شرکت اجازه می دهد تا بطور پیوسته خود را با شرایط در حال تغییر و تحول انطباق دهد (Mouritsen, 1998)



۱۱- سرمایه فکری، دانش موجود در سازمان است و در دو سطح فردی و سازمانی مطرح می شود که سطح فردی شامل دانش، مهارت و استعداد و ... است و در سطح ساختاری چیزهایی مانند پایگاه داده خاص هر مشتری، تکنولوژی و روشهای و فرایندهای سازمانی و فرهنگ و است. (Haanes et al, 1997)

۱۲- برخی دیگر سرمایه فکری را بصورت شایستگی های یک شرکت در نظر گرفته اند که این شایستگی ها عمدتاً با تجربه و تخصص افراد داخل یک سازمان مرتبط است. در واقع این دانش و تجربه افراد داخل شرکت است که می تواند ارزش ایجاد کند که این کار از طریق فرایندهای مبادله دانش و خلق دانش جدید صوت می گیرد و باید توجه داشت که این شایستگی ها فقط بوسیله افراد و در داخل سازمان ایجاد نمی شود بلکه گاهی به وسیله یا بواسطه ای محیطی که سازمان در آن قرار دارد خلق می شود مثلاً شبکه همکاری بین شرکتها در یک منطقه خاص (and prahalad Hamel, 1994).

باید این موضوع را در نظر داشت که همکاری های بین سازمانی عاملی است که موجب میشود تا نوآوری ملی اتفاق بیافتد که این بحث در مفهوم سیستم های ملی نوآوری قرار می گیرد. در این حالت و شرایط سرمایه فکری یک شرکت بجای اینکه به ویژگی های سازمان وابسته باشد به جایگاه شرکت در آن شبکه بستگی دارد (Arora et al., ۱۹۹۰).

۱۳- سرمایه فکری یک جریان دانشی در درون یک شرکت است (Dierickx and cool, 1989).

۱۴- سرمایه فکری بصورت گروهی از دارایی های دانشی تعریف می شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزو ویژگی های یک سازمان محسوب می شوند و به طور قابل ملاحظه ای از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان؛ به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می شود (Marr, 2004)

در پایان باید گفت که پیدایش اقتصاد دانشی باعث افزایش معرفیت سرمایه فکری به عنوان یک موضوع تحقیقاتی و کسب و کار شده است. اکنون زمان جالبی و خوبی برای فعال بودن در زمینه تحقیقات سرمایه فکری است. امروزه جامعه محققان سرمایه فکری در جایگاه مهمی قرار دارند. این محققان نبرد و مبارزه ای را از سال های پیش برای قبولاندن اهمیت سرمایه فکری داشته اند و سمینارها و مقالات و کتب زیادی را در این زمینه ارائه کرده اند و بیشتر تلاش های صورت گرفته شده در زمینه توسعه چهارچوب سرمایه فکری بوده است و اکنون این ضرورت بوجود آمده است که آنها بر روی اندازه گیری و مدیریت و افشاء آن تمرکز کنند.

باید گفت که موضوع علم سرمایه فکری یک موضوع بین رشته ای است و در بر گیرنده علوم مختلفی مانند حسابداری، مدیریت دانش، خط مشنگداری و اقتصاد و مدیریت منابع انسانی و ... است.

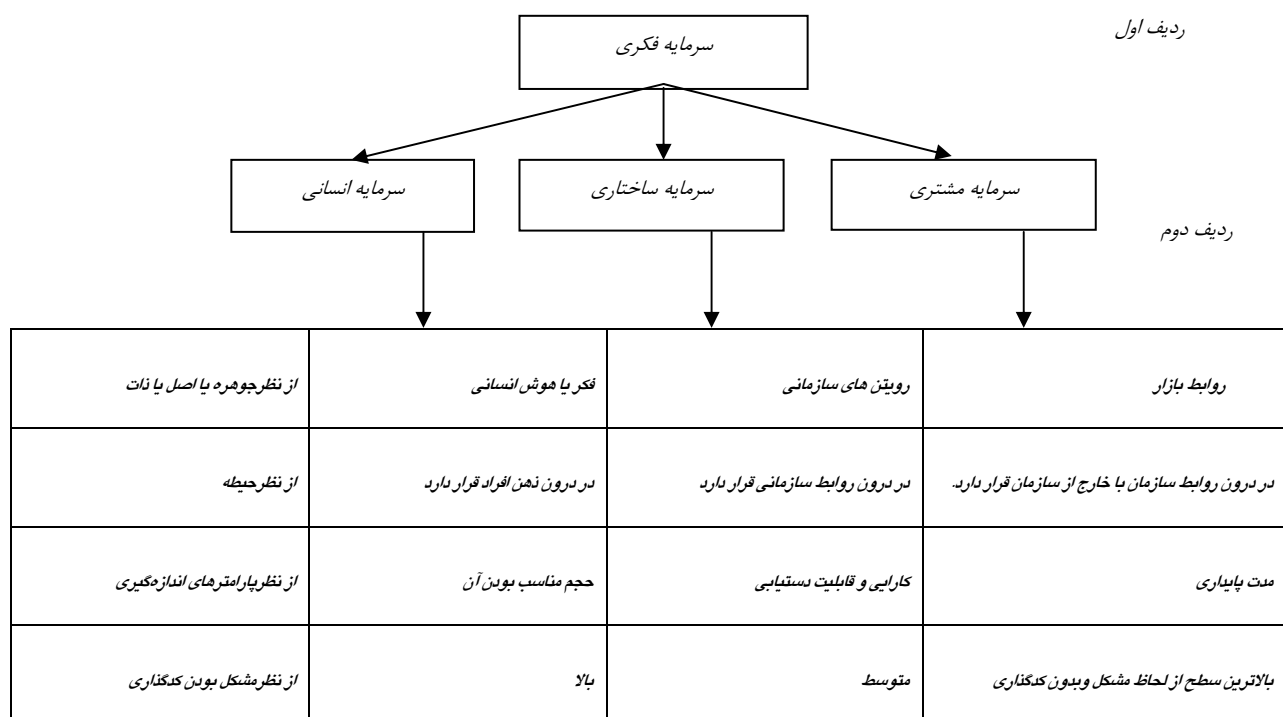
هر چند که امروزه این اعتقاد وجود دارد که مطالعه سرمایه فکری بیشتر به عنوان یک هنر توصیف می شود تا یک علم؛ که در بر گیرنده عوامل روانی و خلاقیت است و بیشتر شامل یک ادغامی از مطالعات رفتاری (رفتارهای مشتری و سازمانی) است (Lim et al, 2004)

اجزای سرمایه فکری

بونتیس^۱ (۱۹۹۸)، ابتدا به سه نوع سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری اشاره کرد و در سال ۲۰۰۰ طبقه بندی خود را بصورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی^۲ و دارایی یا مالکیت معنوی^۳ تغییر داد. منظور از سرمایه انسانی سطح دانش فردی است که کارکنان یک سازمان دارای آن می باشند که این دانش معمولاً بصورت ضمنی می باشد. منظور از سرمایه ساختاری کلیه داراییها غیر انسانی یا قابلیت های سازمانی^۴ است که برای برآورده شدن (کردن) نیازهای (الزامات) بازار مورد استفاده قرار می گیرد و منظور از سرمایه ارتباطی کلیه دانش قرار گرفته شده در روابط یک سازمان با محیط خود شامل مشتریان، عرضه کنندگان، مجامع علمی و غیره است که به عقیده ایشان مهمترین جزء یک سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری

است بخاطر اینکه موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری آن است و منظور از مالکیت معنوی، آن قسمت از داراییهای نامشهود است که براساس قانون، مورد حمایت و شناسایی قرار گرفته است مانند کپی رایت، حق اختراع و حق امتیاز (Bontis, 1998 and Bontis et al., 2000).

به عقیده بونتیس در بین این سرمایه‌ها فکری، سرمایه انسانی مهم است بخاطر اینکه منبع نوآوری و بازسازی (نوسازی) استراتژیک^۱ است که از یک جلسه طوفانی فکری یا یک رویاپردازی در اداره و یا کنار گذاشتن فایل‌های قدیمی توسط کارکنان و یا از طریق بهبود مهارت‌های شخصی و غیره حاصل می‌شود.



شکل ۲) مفهوم‌سازی سرمایه فکری از سوی بونتیس منبع: (Bontis, 1998)

همچنین بونتیس به وجود یکسری روابط متقابل میان اجزای سرمایه‌های فکری معتقد است که به این صورت که حتی اگر یک سازمان دارای سرمایه انسانی مناسبی باشد ولی دارای یک سرمایه ساختاری مناسبی نباشد نمی‌تواند از دانش قرار گرفته شده در افراد خود استفاده کند و به تبع هم نمی‌تواند به سرمایه مشتری خود، پاسخ مناسبی دهد (Bontis et al., 2000).

سرمایه انسانی

قرن بیستم را می‌توان عصر "سرمایه انسانی" دانست چون پیش از قرن نوزدهم سرمایه گذاری در سرمایه انسانی و صرف هزینه در مورد هزینه های ضمن خدمت از اهمیت چندانی برخوردار نبود. در قرن بیستم، آموزش، مهارت‌ها و دانش تبدیل به عوامل تعیین کننده کارایی ملل و افراد شد. سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است (Bontis, 2002). سرمایه انسانی به قابلیت‌ها، مهارت‌ها و تخصص اعضای انسانی یک سازمان اطلاق



می‌شود^{۱۰}. سرمایه انسانی برخوردار از تفکر است. هدف اولیه از سرمایه انسانی، نوآوری در کالا و خدمات و نیز بهبود فرایندهای بازرگانی است^{۱۱} همچنین به رغم روس و روس^{۱۲} کارکنان، سرمایه فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکری شان ایجاد می‌کنند (Roos J. R., ۱۹۹۷)، سیمون کوزنتس^{۱۳} برنده جایزه نوبل اقتصاد در سال ۱۹۷۱، اعتقاد داشت که مفهوم سرمایه که تنها سرمایه فیزیکی و کالایی را شامل می‌شود؛ مفهوم ناقص و نارساست. لذا، باید سرمایه انسانی و سرمایه فیزیکی هر دو به حساب آیند. او در این مورد می‌گوید: سرمایه انسانی یک کشور، صنعت پیشرفته، ابزارها و ادوات صنعتی آن کشور نیست؛ بلکه اندوخته دانش‌های بدست آمده در نتیجه آزمایش‌های متعدد و کارآموختگی افراد آن کشور برای به کار بردن این دانش‌هاست (سبحانی، ۱۳۷۱: ۷۶).

سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی دانش در سازمان می‌شود که در بر گیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی فرایندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزشش برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد، است (Roos J. R., ۱۹۹۷). سرمایه ساختاری دانشی است که در پایان هر روز کاری در سازمان باقی می‌ماند، به کل سازمان تعلق دارد، و قابل تولید شدن مجدد و به اشتراک گذاشتن با دیگران است^{۱۴}. این نوع سرمایه به وسیله مزایای رقابتی یک شرکت به اضافه‌ی توانایی‌های کارکنان آن ایجاد می‌شود و شامل مواردی نظیر شهرت، تجربه، محصولات، خدمات و روش‌های تولید آن می‌شود^{۱۵}. از دیدگاه بنتیس اگر یک سازمان دارای سیستم‌ها و رویه‌های کاری ضعیفی باشد، سرمایه فکری کلی به حداکثر توانایی بالقوه‌اش دست نخواهد یافت. در حالی که، سازمان‌هایی با سرمایه ساختاری قوی دارای یک فرهنگ حمایتی خواهند شد که به افراد امکان می‌دهد تا دست به کارهای جدیدی بزنند، با شکست روبه رو شوند و یاد بگیرند (Bontis, ۱۹۹۹). چن و همکاران اضافه می‌کنند که سرمایه ساختاری تابعی از سرمایه انسانی نیز است. بنابراین سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در تعامل با یکدیگر به سازمان‌ها کمک می‌کنند که به طور هماهنگ سرمایه مشتریان را شکل و توسعه داده و به‌کارگیرند (Chen, ۲۰۰۵). شامل فناوری‌ها، شبکه داده‌ها، انتشارات، فرایندها و سازمان است. سرمایه ساختاری در واقع به گونه‌ای است که استفاده از سرمایه دانشی را تسهیل می‌کند نقشه و راهنمایی برای دارایی‌های سرمایه فکری ایجاد می‌کند (Brown, ۲۰۰۲).

سرمایه رابطه‌ای

استوارت بیان می‌کند موضوع اصلی سرمایه مشتری، دانش موجود در کانال‌های بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه مشتری نشان دهنده توانایی بالقوه یک سازمان به خاطر عوامل نامشهود بیرونی‌اش است (Stewart, ۱۹۹۸). در تعاریف جدید مفهوم سرمایه مشتری به سرمایه رابطه‌ای گسترش یافته است که شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین کنندگان، انجمن‌های تجاری یا دولت برقرار می‌کند. رشد سرمایه رابطه‌ای به حمایت از سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بستگی دارد و به طور کلی، سرمایه رابطه‌ای که به عنوان یک پل و واسطه در فرایند سرمایه فکری عمل می‌کند، عامل تعیین کننده اصلی در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازاری و در نتیجه، عملکرد کسب و کار سازمان است (Chen, ۲۰۰۵). سرمایه رابطه‌ای، وابستگی‌های برون سازمانی مانند وفاداری مشتریان، حسن شهرت سازمان و روابط شرکت با تأمین کنندگان منابع آن را شامل می‌شود. این موضوع از راه ارزش دریافت شده یک مشتری از انجام داد و ستد با سازمان، تعریف می‌شود^{۱۶}. سرمایه مشتری مواردی نظیر ارزش امتیازات تحت تملک شرکت، روابط آن با مردم و سازمان

مرتبط با مشتریان، سهم بازار، نرخ نگهداری و یا از دست دادن مشتریان، و همچنین سودآوری خالص به ازای هر مشتری را شامل می‌شود.^{۱۷} در واقع توسعه سرمایه مشتری است و شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا و تأمین کنندگان و انجمن‌های تجاری و یا دولت برقرار می‌کند، می‌باشد. رشد سرمایه مشتری به حمایت از سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری بستگی دارد (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵).

سرمایه فکری و مدیریت دانش

نتایج حاصل از تحقیقات بیان می‌دارد که سرمایه فکری و مدیریت دانش بر هم تاثیر می‌گذارند و ارتباط بین آنها اهمیت بسیار مهمی برای کارایی سازمان دارد. سرمایه فکری مدیریت دانش منبعی اساسی جهت کسب مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی می‌باشند

(Nonaka et al., ۲۰۰۰; Marr et al., ۲۰۰۴; Curado, ۲۰۰۴; Shih et al., ۲۰۰۸; ۲۰۱۰).

از سوی دیگر چالش‌های محیطی سازمانها را مجبور به استفاده از مدیریت دانش و سرمایه فکری کرده است (Shih et al., ۲۰۱۰). به عقیده نوناکا، هانگ، زو و فینک مدیریت دانش و سرمایه فکری به هم وابسته بوده و شامل طیف وسیعی از فعالیت‌های فکری از خلق دانش تا نفوذ دانش می‌باشد. (Nonaka et al, 2000.; Huang and Wu, 2010; Zhou and Fink, 2003). همچنین به نظر می‌رسد که دانش برای سازمانها بسیار حیاتی می‌باشد (Dumay, 2009). هانگ و وو^{۱۸} در سال ۲۰۱۰ کشف کردند که اجزای سرمایه فکری رابطه مثبت و معناداری با بهره‌وری دانش در صنعت ساخت و ساز تایوان دارد^{۱۹} (Huang and Wu, 2010). همچنین در سال ۲۰۱۰ شیخ و همکارانش^{۲۰} ارتباط مثبت و معناداری را بین مدیریت دانش و سرمایه فکری کشف کردند (Shih et al, ۲۰۱۰). به علاوه تحقیقات مدیریت دانش به طور اساسی بر فرآیندهای مجزای مدیریت دانش در تلاش جهت شناسایی و فهم مشخصه‌های آنها تمرکز کرده‌اند (Syed-Ikhsan and Rowland, 2004). بنابراین تحقیقاتی در زمینه پیچیدگی ارتباط بین سرمایه فکری و مدیریت و حیاتی بودن آنها در جهت فهم سهل و ساده آن مفاهیم انجام شده است. سرمایه فکری از شناخت وسیعی در مورد دانشی که برای سازمان حائز اهمیت است نشات می‌گیرد (Dumay, 2009). سرمایه فکری و مدیریت دانش اهداف مختلفی شامل محدوده و طیف وسیعی از فعالیت‌های فکری^{۲۱} از خلق دانش تا سرمایه‌گذاری بر روی دانش را در بر می‌گیرد (Zhou and Fink, ۲۰۰۳). رامیرز^{۲۲} و همکارانش در سال ۲۰۰۷ مدیریت سرمایه فکری و مدیریت دانش را به عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های مدیریتی هدف در شناسایی و ارزیابی و ارزش‌گذاری دارایی‌های دانشی سازمان و همچنین سرمایه‌گذاری بر روی دارایی از طریق خلق دانش و به اشتراک‌گذاری دانش جدید معرفی کردند. زمانی که فعالیتهای مدیریت دانش برای گسترش و توسعه و نگهداری سرمایه فکری به کار برده شدند به عنوان منبعی برای ایجاد مزیت رقابتی به کار برده شد (Seleim and Khalil, 2007). به عبارت دیگر زمانی که سرمایه فکری به درستی به کار گرفته شود و از آن به درستی بهره‌برداری شود باعث افزایش ظرفیت جذب سازمانی می‌شود که نهایتاً باعث تسهیل در فرآیندهای مدیریت دانش خواهد شد. و همچنین کورتینی و بنوونه^{۲۳} در سال ۲۰۱۰ اظهار داشتند که دانش می‌تواند به ارزش سازمان از طریق دارایی‌های نامشهود بیافزاید. (Cortini and Benevene, 2010). ژو و فینک^{۲۴} در سال ۲۰۰۳ نیز بیان کردند که مدیریت دانش و فرآیندهای مدیریت دانش بر روی سرمایه فکری تاثیر می‌گذارند و باعث توسعه و گسترش و انباشت سرمایه فکری خواهد شد (Zhou and Fink, 2003). ارتباطی که سرمایه فکری و مدیریت دانش با هم دارند و تاثیری که این دو متغیر بر هم دارند نهایتاً بر مزیت رقابتی تاثیر خواهند گذاشت. مدیریت دانش در واقع شامل معانی پویای از یادگیری سازمانی^{۲۵} نوآوری^{۲۶}



شایستگی^{۲۷}، تخصص^{۲۸} و توانایی^{۲۹} که برای توسعه و گسترش سرمایه فکری به کار گرفته می شود (Rastogi, ۲۰۰۰) و همچنین هدف مدیریت دانش ساخت و بهره برداری موثر سرمایه فکری می باشد. هاس^{۳۰} اضافه می کند که سرمایه فکری جمعی از تصمیم های روزانه و تجارب که در فرآیندهای کاری اتفاق می افتد و همچنین آموزش ها و راهنمایی ها، فرمها و اشکالی که همه آنها مکانیسم های مدیریت دانش را ایجاد می کنند می باشد.

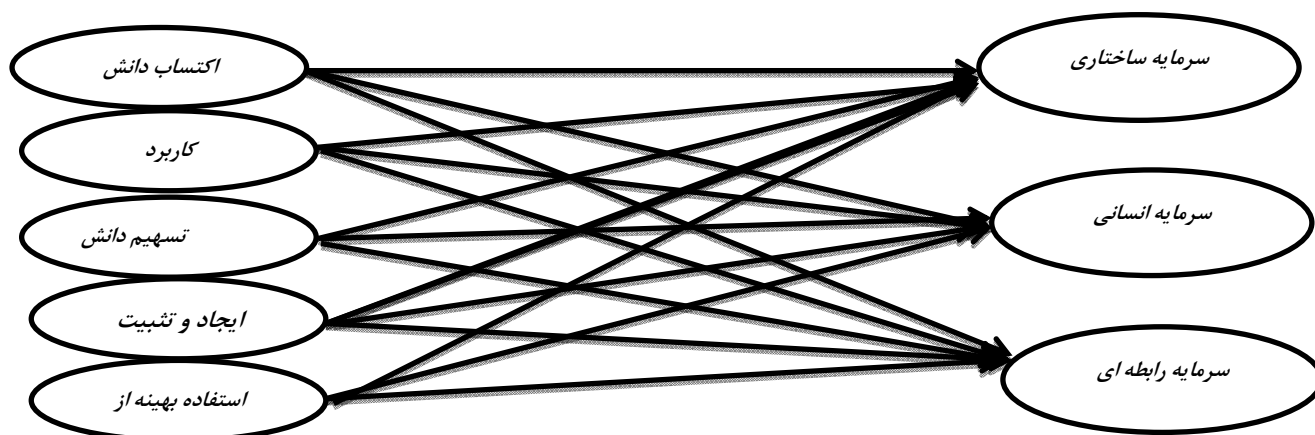
فرضیه تحقیق

با توجه هدف تحقیق فرضیه اصلی اینگونه مطرح می گردد که: بین فرآیندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری رابطه معناداری وجود دارد..

روش تحقیق

این تحقیق بر حسب ماهیت دادهها «کمی»^{۳۱} و از جهت هدف تحقیق از نوع «کاربردی»^{۳۲} بوده و روش تحقیق حاضر بر حسب نحوه گردآوری دادهها جزء «تحقیقات توصیفی» از نوع همبستگی می باشد. همچنین، از لحاظ گردآوری دادهها در زمره پژوهش های میدانی قرار می گیرد. جامعه آماری این تحقیق ۵۰۰ نفر از محققین مرکز دانش بنیان بوده و حجم نمونه بدست آمده بر اساس رابطه کوکران^{۳۳}، برابر با ۳۸۴ نفر برآورد گردیده است. در این تحقیق از روش نمونه گیری «احتمالی تصادفی ساده»^{۳۴} استفاده شده است.

به منظور جمع آوری دادهها و اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پایایی ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شده و برابر با ۰/۹۵ می باشد. همچنین از آنجایی که پرسشنامه به تایید خبرگان فن رسیده است بنابراین می توان بیان داشت که ابزار از روایی برخوردار می باشد.



شکل ۳. مدل پیش فرض تحقیق



جدول شماره ۴ : ضرایب آلفای کرونباخ و ماتریس کواریانس بین متغیرهای پنهان (اندازه نمونه = ۳۸۴)

آلفای کرونباخ	استفاده از آلفای کرونباخ	ایجاد دانش	تسهیم دانش	کاربرد دانش	اكتساب دانش	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه رابطه ای	سرمایه رابطه ای
.954								.99	سرمایه رابطه ای
	.945						.99	.94	سرمایه ساختاری
		.948				1	.93	.89	سرمایه انسانی
			.952		1	.6	.55	.53	اكتساب دانش
				.953	1	.82	.55	.56	کاربرد دانش
					1	.68	.74	.69	تسهیم دانش
						1	.67	.71	ایجاد دانش
							1	.84	استفاده از دانش
								.77	

جدول ۴، ماتریس واریانس-کواریانس بین متغیرهای پنهان را نشان می دهد. ستون آخر این جدول ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرها نشان داده می شود که تمامی این ضرایب از مقدار 0.7 بالاتر می باشند و نشان از پایایی و اعتبار ابزار اندازه گیری می باشند.

همچنین آلفای کرونباخ کل نیز 0.956 می باشد که این ضریب از مقدار 0.7 نیز بالاتر می باشد و نشان از پایایی و اعتبار کلی مناسب و عالی ابزار اندازه گیری (پرسشنامه) می باشد.

آزمون برازش الگوی مفهومی

در این بخش، الگوی مفهومی پژوهش در قالب دیاگرام مسیر ترسیم و با استفاده از روش های مختلف برازش آن سنجیده می شود. یک مدل کامل معادله ساختاری در حقیقت بیانگر آمیزه ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تاییدی (CFA) است.

تفسیر نتایج ارزیابی تناسب مدل

به طور کلی در کار با برنامه لیزرل، هریک از شاخص های بدست آمده برای مدل به تنهایی دلیل برازندگی مدل یا عدم برازندگی آن نیستند، بلکه این شاخص ها را باید در کنار یکدیگر و با هم تفسیر کرد. مقدارهای به دست آمده برای این شاخص ها نشان می دهد که الگو در جهت تبیین و برازش از وضعیت مناسبی برخوردار نیست و مدل نیاز به اصلاحات دارد. پس از اصلاحات انجام شده، شاخص های برازش مدل از وضعیت مناسبی برخوردار شده اند و بنابراین پاسخ به فرضیات پژوهش بلامانع می باشد. تمامی این نتایج در جدول ۵ خلاصه شده اند.



جدول شماره ۵- : شاخص های برازش مدل

نام شاخص	مقدار به دست آمده	خدمت
(کای دو بر درجه‌ی آزادی)	۲,۸۲	کمتر از ۳
GFI (نیکویی برازش)	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۹
RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	.344	کمتر از ۰/۱
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۰/۹۳	بالاتر از ۰/۹
AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)	.83	بالاتر از ۰/۸
NFI (برازندگی نرم شده)	۰/۹۰	بالاتر از ۰/۹
NNFI (برازندگی نرم نرم شده)	۰/۹۱	بالاتر از ۰/۹

معادلات اندازه گیری شده (Measurement Equations)

به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه یا متغیر مکنون، از ابزار تحلیل عاملی تأییدی استفاده می شود. تحلیل عاملی تأییدی سازه های تحقیق به صورت زیر ارائه می شوند.

جدول شماره ۶ : نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) شامل بارهای عاملی (Factor loading)

اکتساب دانش	بار عاملی	کاربرد دانش	بار عاملی	تسهیم و مبادله دانش	بار عاملی	ایجاد تشبیت دانش	بار عاملی	استفاده بهینه از دانش	بار عاملی
Q1	.7	Q9	.73	Q16	.84	Q21	.82	Q31	.81
Q2	.73	Q10	.77	Q17	.89	Q22	.82	Q32	.78
Q3	.82	Q11	.84	Q18	.88	Q23	.94	Q33	.81
Q4	.86	Q12	.77	Q19	.90	Q24	.79	Q34	.84
Q5	.89	Q13	.87	Q20	.94	Q25	.77	Q35	.75
Q6	.85	Q14	.74			Q26	.75	Q36	.73
Q7	.81	Q15	.55			Q27	.83	Q37	.7
Q8	.69					Q28	.84	Q38	.72
						Q29	.83		
						Q30	.74		
سرمایه انسانی	بار عاملی	سرمایه ساختاری	بار عاملی	سرمایه رابطه ای	بار عاملی				
Q39	.88	Q46	.89	Q53	.86				
Q40	.94	Q47	.84	Q54	.81				
Q41	.96	Q48	.89	Q55	.85				
Q42	.90	Q49	.84	Q56	.88				
Q43	1.19	Q50	.91	Q57	.92				
Q44	.8	Q51	.93	Q58	.91				
Q45	.86	Q52	.88						

**P<0.01, *P<0.05

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان می دهد که سازه های مورد مطالعه از جهت روایی دارای اعتبار بالایی هستند و بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند و در اندازه گیری سازه ی مورد نظر سهم معناداری دارند. در واقع مقصود از روایی آن است که وسیله ای اندازه گیری بتواند خصیصه و ویژگی مورد نظر را اندازه بگیرد. اهمیت روایی از آن جهت است که اندازه گیریهای نامناسب و ناکافی می تواند هر پژوهش علمی را بی ارزش و ناروا سازد.



پاسخ به فرضیه پژوهش با استفاده معادلات ساختاری

فرضیات تحقیق:

اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی دارد.
 اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری ندارد.
 اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای دارد.
 کاربرد دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی دارد.
 کاربرد دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری دارد.
 کاربرد دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای دارد.
 تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی ندارد.
 تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری دارد.
 تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای دارد.
 ایجاد و تثبیت دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی دارد.
 ایجاد و تثبیت دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری دارد.
 ایجاد و تثبیت دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای دارد.
 استفاده بهینه از دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی دارد.
 استفاده بهینه از دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری دارد.
 استفاده بهینه از دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای دارد.

جدول شماره ۷: نتایج بررسی فرضیات

فرضیه	β (ضریب مسیر)	آماره آزمون (t)	ضریب تعیین (R^2)	نتیجه فرضیه
فرضیه اول: فرضیه دوم: فرضیه سوم: فرضیه چهارم: فرضیه پنجم:	اکتساب دانش ← سرمایه رابطه ای کاربرد دانش ← سرمایه رابطه ای تسهیم و مبادله دانش ← سرمایه رابطه ای ایجاد و تثبیت دانش ← سرمایه رابطه ای استفاده بهینه از دانش ← سرمایه رابطه ای	.75 -1.25 3.45 -2.57 3.65	3** -4** 5.87** -4.88** 6.03**	.9
فرضیه ششم: فرضیه هفتم: فرضیه هشتم: فرضیه نهم: فرضیه دهم:	اکتساب دانش ← سرمایه ساختاری کاربرد دانش ← سرمایه ساختاری تسهیم و مبادله دانش ← سرمایه ساختاری ایجاد و تثبیت دانش ← سرمایه ساختاری استفاده بهینه از دانش ← سرمایه ساختاری	.49 -1.19 .23 -2.72 3.77	1.95 -3.78** 3.48** -5.06** 6.14**	1
فرضیه یازدهم: فرضیه دوازدهم: فرضیه سیزدهم: فرضیه چهاردهم: فرضیه پانزدهم:	اکتساب دانش ← سرمایه انسانی کاربرد دانش ← سرمایه انسانی تسهیم و مبادله دانش ← سرمایه انسانی ایجاد و تثبیت دانش ← سرمایه انسانی استفاده بهینه از دانش ← سرمایه انسانی	.56 -1.18 .13 -2.8 3.82	2.17* -3.65** 1.64 -5.04** 6**	.9

** $p < .01$ * $p < .05$



فرضیه اول این پژوهش تاثیر اکتساب دانش بر سرمایه انسانی را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه انسانی تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه انسانی ۰.۷۵ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

فرضیه دوم این پژوهش تاثیر کاربرد دانش بر سرمایه انسانی را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: کاربرد دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه انسانی تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه انسانی ۱.۲۵ در جهت مخالف تغییر خواهد کرد.

فرضیه سوم این پژوهش تاثیر تسهیم ومبادله دانش بر سرمایه انسانی را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: تسهیم ومبادله دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی خواهد داشت. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر تسهیم ومبادله دانش یک واحد تغییر کند سرمایه انسانی ۳.۴۵ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

فرضیه چهارم این پژوهش تاثیر ایجاد و تثبیت دانش بر سرمایه انسانی را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: ایجاد و تثبیت دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه انسانی تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر ایجاد و تثبیت دانش یک واحد تغییر کند سرمایه انسانی ۲.۵۷ در جهت منفی تغییر خواهد کرد.

فرضیه پنجم این پژوهش تاثیر استفاده بهینه از دانش بر سرمایه انسانی را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: استفاده بهینه از دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه انسانی تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر استفاده بهینه از دانش یک واحد تغییر کند سرمایه انسانی ۳.۶۵ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۹ شده است. این ضریب توانایی پیش بینی متغیر وابسته توسط متغیر مستقل را بررسی می کند. بر این اساس متغیر فرآیندهای مدیریت دانش ۹۰ درصد از تغییرات سرمایه انسانی را پیش بینی کند. ۱۰ درصد باقیمانده مربوط به خطای پیش بینی می باشد.

معادله ساختاری مربوط به پنج فرضیه اول مربوط به سرمایه انسانی عبارتند از:

$$y1 = 0.75*x1 - 1.25*x2 + 3.45*x3 - 2.57*x4 + 3.65*x5$$

فرضیه ششم این پژوهش تاثیر اکتساب دانش بر سرمایه ساختاری را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری ندارد و فرضیه مذکور تایید نمی شود.

فرضیه هفتم این پژوهش تاثیر کاربرد دانش بر سرمایه ساختاری را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه ساختاری تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه ساختاری ۱.۱۹ در جهت منفی تغییر خواهد کرد.

فرضیه هشتم این پژوهش تاثیر تسهیم ومبادله دانش بر ساختاری را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه ساختاری تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه ساختاری ۰.۲۳ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

فرضیه نهم این پژوهش تاثیر ایجاد و تثبیت دانش بر ساختاری را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه ساختاری تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه ساختاری ۲.۷۲ در جهت منفی تغییر خواهد کرد.

فرضیه دهم این پژوهش تاثیر استفاده بهینه از دانش بر ساختاری را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه ساختاری تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه ساختاری ۳.۷۷ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

معادله ساختاری مربوط به پنج فرضیه دوم مربوط به سرمایه ساختاری عبارتند از :

$$y_2 = - 1.19*x_2 + 0.23*x_3 - 2.72*x_4 + 3.77*x_5$$

مقدار ضریب تعیین چندگانه (R²) برابر ۱ شده است. این ضریب توانایی پیش بینی متغیر وابسته توسط متغیر مستقل را بررسی می کند. بر این اساس متغیر فرآیندهای مدیریت دانش کلیه تغییرات سرمایه ساختاری را پیش بینی کند.

فرضیه یازدهم این پژوهش تاثیر اکتساب دانش بر سرمایه رابطه ای را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: اکتساب دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه رابطه ای تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر اکتساب دانش یک واحد تغییر کند سرمایه رابطه ای ۰.۵۶ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

فرضیه دوازدهم این پژوهش تاثیر کاربرد دانش بر سرمایه رابطه ای را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: کاربرد دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه رابطه ای تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر کاربرد دانش یک واحد تغییر کند سرمایه رابطه ای ۱.۱۸ در جهت منفی تغییر خواهد کرد.

فرضیه سیزدهم این پژوهش تاثیر تسهیم و مبادله دانش بر سرمایه رابطه ای را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه رابطه ای نخواهد گذاشت.

فرضیه چهاردهم این پژوهش تاثیر ایجاد و تثبیت دانش بر سرمایه رابطه ای را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: ایجاد و تثبیت دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه رابطه ای تاثیر منفی می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر ایجاد و تثبیت دانش یک واحد تغییر کند سرمایه رابطه ای ۰.۲۸ در جهت منفی تغییر خواهد کرد.

فرضیه پانزدهم این پژوهش تاثیر استفاده بهینه از دانش بر سرمایه رابطه ای را آزمون می کند. با توجه به ضریب مسیر و آماره t می توان گفت: استفاده بهینه از دانش در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر سرمایه رابطه ای تاثیر مثبت می گذارد. ضریب مسیر (β) بیانگر آن است که اگر استفاده بهینه از دانش یک واحد تغییر کند سرمایه رابطه ای ۰.۸۲ در جهت مثبت تغییر خواهد کرد.

مقدار ضریب تعیین چندگانه (R²) برابر ۰/۹ شده است. این ضریب توانایی پیش بینی متغیر وابسته توسط متغیر مستقل را بررسی می کند. بر این اساس متغیر فرآیندهای مدیریت دانش ۹۰ درصد از تغییرات سرمایه رابطه ای را پیش بینی کند. ۱۰ درصد باقیمانده خطای پیش بینی می باشد.

معادله ساختاری مربوط به پنج فرضیه سوم مربوط به سرمایه رابطه ای عبارتند از :

$$y_3 = 0.56*x_1 - 1.18*x_2 - 2.80*x_4 + 3.82*x_5$$

نتیجه گیری

در این تحقیق ارتباط بین فرآیندهای مدیریت و سرمایه فکری مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفت و نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که تسهیم و مبادله دانش تاثیر معناداری بر سرمایه انسانی نداشته و اکتساب دانش تاثیر معناداری بر سرمایه ساختاری ندارد. همچنین بین سایر فرآیندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری در این مرکز دانش بنیان رابطه معنی داری مشاهده شد، که وجود این روابط را می توان بدین صورت تبیین کرد:

باتوجه به تغییراتی که در عرصه کسب و کارها صورت پذیرفته است، دانش به صورت روزافزونی مورد توجه سازمان ها قرار گرفته است. فضای رقابتی کسب و کار، سازمان ها را به سمت مدیریت دانش جهت منتفع شدن از مزایای آن رهنمون گشته است. مدیریت دانش جهت شناسایی و اهرم قرار دادن دانش مجتمع شده در سازمان و به منظور تقویت آن در صحنه رقابت



کاربرد دارد. در واقع می توان گفت که برای سازمان های مدرن، دانش یک منبع استراتژیک است که باید در جهت بقا و حفظ مزیت رقابتی، ایجاد گردد. این عقیده وجود دارد که مدیریت چنین منبع استراتژیکی سازمان را قادر می سازد تا منافع ویژه ای بدست بیاورد؛ از جمله کاهش هزینه ها، نوآوری در محصولات و خدمات، رویه های توسعه محصولات و خدمات، بهبود کیفیت و... . ترکیب ابعاد بیان شده مدیریت دانش منجر به اثربخشی مدیریت دانش می شود که در عملکرد سازمان نمود پیدا می کند یعنی باعث افزایش کارایی، انطباق پذیری و نوآوری در سازمان می شود و همچنین توانایی یادگیری را در سازمان به شدت بالا می برد.

در عصر فرا رقابتی سازمانها با محیطی رو برو هستیم که مشخصه آن افزایش پیچیدگی و جهانی شدن و پویایی است لذا سازمانها برای استمرار و استقرار خود با چالشهای نوینی مواجه است که برون رفت از این چالشها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارتها و تواناییهای درونی است که این کار از طریق مبنای دانش سازمانی و سرمایه فکری صورت می گیرد که سازمانها از آنها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده میکنند. دانش و سرمایه فکری بعنوان استراتژیهای پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمانها تشخیص داده شده است. لذا در جهان دانش محور کنونی " قابلیتهای سازمانی بر اساس دانش و سرمایه فکری بوده است و مدیران بایستی درک کنند که چه قابلیتهایی برای حفظ مزیت رقابتی شدن لازم است. لذا داراییهای دانشی و سرمایه فکری در حال تبدیل شدن به اهرم استراتژیک برای مدیریت کردن عملکرد کسب و کار و نوآوری مستمر شرکت میباشد لذا شرکت فقط محصول و خدمت تولید نمیکند بلکه بایستی ارزش افزوده برای باقی ماندن در اقتصاد جدید خلق کنند و در این عصر چالش اصلی مدیران آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسانها در سازمان دانش محور است مدیریت دانش و سرمایه فکری به مهارت اساسی مدیران در این سازمان ها تبدیل شده است. در اقتصاد کنونی مزیت رقابتی شرکتها بر پایه دارایی نامشهود و سرمایه فکری است که با برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر و با اتکا به دانش و تکنیکهای سازمانی و مهارتهای تخصصی این امر را محقق ساخته اند سازمانها از طریق دانش و فرآیندهای موجود در مدیریت دانش به سرمایه فکری تبدیل کنند زمانی که شرکتها از اقتصاد صنعتی به سمت اقتصاد دانشی حرکت میکنند با چالشهای بزرگی مانند پویایی و عدم اطمینان و پیچیدگی رو به رو هستند لذا در این شرایط نیاز به آگاهی بیشتر در مورد سرمایه فکری و کنترل آنی فزونی میابد و لذا این موضوع باعث شده است که شرکتها دارایی نامشهود خود را شناسایی و مدیریت کنند.

نتایج این تحقیق می باید هم برای محققان و هم برای کسانی که در عمل نیازمند بررسی دارایی های نامشهود سرمایه فکری و مدیریت دانش اند جذاب و قابل کاربرد می باشد. محقق از مدلی استفاده نموده که در وهله اول مدل مذکور را تست کرده و پس از داشتن برآزش کافی مدل سعی در بررسی فرضیات داشته است. نتایج تحقیق در واقع تاحدودی تاییدی بر ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری بوده است. نتایج این تحقیق با تحقیقات قبل از آن باید جهت رشد تحقیقات آینده برای ایجاد مدلی پیچیده و همچنین پارادایمی جدید در ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری استفاده شود. در عمل نیز باید دو متغیر مدیریت دانش و سرمایه فکری جهت مزیت رقابتی در شرکتها در سرلوحه کار آنها قرار گیرد. مدیریت دانش به تنهایی خود یک هدف نیست، و همچنین سازمانهای امروزی بدون مدیریت دانش قادر به بقا نخواهند بود. سازمانها از طریق مدیریت دانش و سرمایه فکری باید در جهت افزایش ارزش به وسیله فروش کالاهای رقابتی و خدمات با کیفیت بالا تلاش کنند. استراتژی ها، تصمیمات سازمانی و توسعه منابع انسانی جهت افزایش تعاملات مدیریت دانش و سرمایه فکری باید منطبق و سازگار با هم باشند. نتایج تحقیق می بایستی مرکز دانش بنیان را به تلاش جهت افزایش و بهبود سرمایه فکری و ایجاد و جریان دانش در سازمانها وادارد. فرآیندهای مدیریت دانش با توجه به فرضیات تایید شده بر سرمایه فکری تاثیر دارند لذا



مرکز دانش بنیان می بایستی جهت غنی تر کردن سرمایه فکری، اکتساب دانش و استفاده بهینه از دانش را در خود تقویت کنند که در بخش پیشنهادات مفصلاً راهکارهای لازم ارائه شده است.

پیشنهادات

محقق پیشنهاداتی را بر اساس هر متغیر و بعد در زیر آورده است:

پیشنهادات مربوط به اکتساب دانش

۱. پرسنل و گروه های کاری به صورت مستمر اطلاعات مربوط به مهارت های خود را مستند سازی کرده و در اختیار دیگران قرار دهند.
۲. مکان های فیزیکی و الکترونیکی ذخیره اطلاعات، همیشه حاوی آخرین اطلاعات به هنگام و به روز باشند.
۳. سازمان به پرسنل و گروه های کاری که مایل به مدیریت دانش خود هستند، امکانات و منابع لازم را اختصاص دهد.
۴. پرسنل و گروه های کاری بتوانند محیط اطلاعاتی خود را بهبود دهند.
۵. هدف از آموزش فنون و سیستم های جدید، استفاده از آنها در جهت افزایش عملکرد پرسنل و گروه های کاری باشد.
۶. پرسنل در مواقعی درخواست دسترسی به اطلاعات کنند که واقعاً به آن نیاز داشته باشند.
۷. افراد معینی دانش سازمانی را شناسائی، جمع آوری، طبقه بندی، خلاصه سازی و منتشر کنند.
۸. هنگامیکه افراد در پی اطلاعات خاصی هستند، شناسائی و معرفی گروه های تخصصی به آنان، به سهولت امکان پذیر باشد.
۹. متخصصین در شناسائی اطلاعات با اهمیت برای کاربران و درخواست کنندگان اطلاعات، نقش داشته باشند.
۱۰. هر وقت از افراد خواسته شود که به جستجوی اطلاعات بپردازند، قادر به انجام این درخواست باشند.
۱۱. روش های اجرائی برای مستند سازی و در اختیار قرار دادن اطلاعات به دیگران در سازمان وجود داشته باشد.
۱۲. ابزارها و امکانات الکترونیکی و دستور العمل های مکتوب جهت هدایت افراد برای دسترسی به اطلاعات وجود داشته باشد.
۱۳. کلیه افراد بتوانند از میان انبوه بانک های اطلاعاتی، به جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود بپردازند.
۱۴. در خواست های اطلاعات که در جلسات و یا از طریق شبکه داخلی مطرح می شوند، به راحتی قابل فهم باشند.
۱۵. مکان های فیزیکی و الکترونیکی ذخیره اطلاعات، همیشه حاوی بهترین اطلاعاتی هستند که تحت عناوین مختلف و دقیق قابل دسترسی باشند.

پیشنهادات مربوط به مرحله به کار بردن دانش:

۱. همه افراد بتوانند ایده یا نظر خود را آزادانه ارائه نمایند.
۲. همکاری با رقبا به عنوان یک رویکرد مناسب برای رشد سازمان، مورد نظر مدیران ارشد باشد.
۳. افرادی که دارای ایده های جالبی هستند، مورد حمایت قرار گیرند تا پیگیر ایده های خود باشند.
۴. کارکنان، سازمان را سازمانی انعطاف پذیر دانند، نه سازمانی مقرراتی و سختگیر.
۵. همه افراد بتوانند پیرامون وضعیت مالی سازمان، شرح و توضیح دهند.
۶. افراد برای بهبود کار خود بتوانند از اطلاعات موجود استفاده کنند.



۷. محیط کاری به گونه ای طراحی شود که ایده های جدید، به راحتی بتوانند بین گروه های کاری جریان و گردش داشته باشند.
۸. در مواقع نیاز و ضروری، جابجائی شغلی در محیط کاری سازمان باکمترین تلاش امکان پذیر باشد.
۹. مشارکت مستمر بین سازمان و دیگر سازمان ها و افراد برای بهبود ارزیابی برنامه های ارائه شده وجود داشته باشد.
۱۰. گزارشات مرتبط، بر مبنای کاری که افراد به آن نیاز دارند تنظیم شود.
۱۱. مکان های غیر رسمی در سازمان برای نشست ها و ملاقات های افراد وجود داشته باشد که در آن جا بصورت خلاقانه برای کمک به حل مشکلات فکر کنند.
۱۲. تمامی ایده هابه طور جدی اخذ و بررسی گردند و اهمیتی نداشته باشد که این ایده ها از کجا و توسط چه افرادی پیشنهاد شده باشد.
۱۳. همه افراد بتوانند شرح دهند که تصمیماتشان چگونه بر عملکرد کل سازمان تاثیر گذار می باشد.

پیشنهادات مربوط به مرحله تسهیم و مبادله دانش:

۱. عضویت افراد در گروه های کاری، موجب تسهیل انتقال دانش به تمامی بخش های سازمان شود.
۲. افرادی که از اشتراک گذاری دانش خودداری می کنند، از برخی مزایای سازمانی محروم شوند.
۳. گردانندگان حرفه ای و خبرگان سازمان، افراد را در ارائه بهتر آنچه که می دانند یاری رسانند، تا دیگران بهتر بتوانند مطالب را اخذ نمایند.
۴. افراد در مورد مشکلات پیش آمده برای ایده ها و مهارت های به اشتراک گذاشته شده، با دیگران به تبادل نظر بپردازند.
۵. اشتراک گذاری دانش به طور رسمی و علنی به رسمیت شناخته شود.
۶. افراد فعالیت های اشتراک گذاری دانش را بر اساس اطلاعات محوری وظایف خود متمرکز سازند.
۷. زمان مجاز و لازم برای اشتراک گذاری دانش در سازمان وجود داشته باشد.
۸. افراد بتوانند در سازمان، کسانی که دارای دانش قابل استفاده اند را شناسایی کنند.
۹. رفتارهای اشتراک گذاری دانش، از نتایج عملکرد سیستم های ارزشیابی به وجود آیند.
۱۰. پشتیبانی و حمایت از فرایند اشتراک گذاری دانش، توسط نقش های اختصاصی از جمله مدیر دانش و یا هماهنگ کننده دانش صورت پذیرد.

پیشنهادات مربوط به مرحله ایجاد و تثبیت دانش:

۱. سیستم های فن آوری اطلاعات، افراد را با منابع اطلاعاتی مورد نیاز آنها ارتباط دهند.
۲. یک گروه یا یک شخص امور مربوط به مدیریت دانش را در سازمان هدایت کند.
۳. برای حفظ افرادی که دارای مهارت های ویژه در انجام کارها هستند، تلاش شود.
۴. مدیران ارشد از همه مدیران بخواهند تا مدیریت دانش را در طرح های شغلی خود لحاظ نمایند.
۵. فرایند بهبود محصولات، به طور آشکار مشتری را در نظر گیرد.
۶. این اعتقاد وجود داشته باشد که مدیریت دانش وظیفه همه افراد است.
۷. افراد بدانند در چه مواقعی لازم نیست اطلاعات را با دیگران به اشتراک بگذارند.
۸. روش اجرایی رسمی جهت اطمینان از به اشتراک گذاشتن ایده ها و اطلاعات، بین گروه ها و افراد وجود داشته باشد.
۹. افراد به طور مرتب، در فکر انتقال دانش خود به مکان های مختلف سازمان باشند.



پیشنهادات مربوط به مرحله استفاده بهینه از دانش:

۱. هر وقت کارها تمام شود و یا با نفرات گروه ها کار نداریم، با آنها با حفظ منزلت و احترام رفتار شود.
۲. افراد جهت کسب مهارت ها و تخصص های جدید، به سازمان ها و مراکز مختلف برای کارآموزی فرستاده شوند.
۳. به منظور تشخیص نیاز به کسب دانش جدید و تصمیم گیری در خصوص آن، با گروه های تحقیقات صنعتی مشورت شود.
۴. قبل از قبول پروژه ها و سفارشات جدید، به این موضوع اندیشیده شود که آیا دانش ایجاد شده برای سازمان را از طریق دیگر هم می توان بدست آورد.
۵. برای حفظ افرادی که دارای دانش استراتژیک و مهم برای سازمان هستند، روش های تشویقی و حمایتی وجود داشته باشد و دائماً بازنگری شوند.
۶. از طریق انعقاد قرارداد با سازمان های دیگر، مجموعه مهارت های خود را کامل کنند.
۷. قبل از فسخ قرارداد افراد، قابلیت استفاده از مهارت ها و دانش آنها در مکان های دیگر سازمان بررسی شود.
۸. از طریق انعقاد قرارداد با سازمان های دیگر، مجموعه مهارت های خود را کامل کنند.

پیشنهاد برای تحقیقات آتی

با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادات ذیل برای تحقیقاتی آتی ضروری به نظر می رسد:

- تحقیق بر روی روش ها و شیوه های مدیریت دانش و میزان اثربخش بودن هر روش بر افزایش نوآوری در سازمان، تحقیق بر روی ابعاد و مؤلفه های تشکیل دهنده درونی مدیریت دانش و سایر متغیر ها و مشخص کردن ارتباط بین این مؤلفه ها به صورت جزئی تر، گسترده تر کردن مدل و افزون متغیر های دیگر همچون زیرساختارهای مدیریت دانش (فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و ...) به مدل تحقیق، بررسی رابطه میان مدیریت دانش، سرمایه فکری در سایر سازمان های خدماتی و تولیدی. این کار سبب می شود قدرت تعمیم پذیری نتایج به دست آمده افزایش یابد.



منابع

۱. افزاه، عباس (۱۳۸۶). مدیریت دانش (مفاهیم، مدلها، اندازه گیری و پیاده سازی). انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
۲. قلیچ لی، بهروز و مشبکی، اصغر (۱۳۸۵)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه موردی دو شرکت خودرو ساز ایرانی)، فصل نامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵.
۳. سبحانی، حسن (۱۳۷۱). بازدهی سرمایه گذاری آموزشی. مجله تحقیقات اقتصادی، شماره ۴۵، ص ۷۶.
۴. مهدوی، محمدتقی (۱۳۸۰). فرهنگ توصیفی تکنولوژی. چاپ اول. تهران. نشر چاپار.
5. Alavi, M., S. Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and the knowledge management systems. *MIS Quarterly*. p. 107-136.
6. Allameh, S.M., Zare, S.M., And Davoodi, S.M.R, (2011), *Examining The Impact Of Km Enable On Knowledge Management Process*, *Procedia Computer Science*, 3, Pp: 1211-1223.
7. Arora, A. and Gambardella, A. (1990), "Complementarity and external linkages : the strategies of the large firms in biotechnology", *Journal of Industrial Economics*, Vol. XXX V III, pp. 361-379.
8. Bontis, N, Crossan, M. AND Hulland, J, (2002) *Managing An Organizational Learning System By Aligning Stocks And Flows*". *Journal Of Management Studies*, 39(4),. 437-466.
9. Bontis, N. (1998), "Intellectual capital : an exploratory study that develops measures and Models", *Management Decision*, Vol. 36 No.2, pp. 63-76.
10. Bontis, N., Keow, W,C,C. and Richardson, S. (2000), "Intellectual capital and Business performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual capital*, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100.
11. Bontis, N. (1998) *Managing Organizational Knowledge By Diagnosing Intellectual Capital: Framing And Advancing The State Of The Field*, *International Journal Of Technology Management*, Vol. 18 No. 5/6, 433-462.
12. Brown, Ch.J. (2002), *Factors That Affect The Successful Commercialization Of Intellectual Capital*, Thesis For The Award Of The Degree Of Doctor Of Business Administration Of The Curtin University Of Technology, Vol 1, 38-39.
13. Chait, L.P.C. (1999). *Reating a successful Knowledge management system*. *The Journal of business Strategy*. p.23.
14. Chen, M. And Chen, A (2005), *Integrating Option Model And Knowledge Management Performance Measures: An Empricial Study*, *Journal Of Informayion Science*, 31(5), Pp381-393.
15. Civi, E. (2000). *Knowledge management as a competitive asset*. *Marketing Intelegence and Planning*. p.166-174.
16. Cortini, M. and Benevene, P. (2010), "Interaction between structural and human capital in Italian NPO: leadership, organizational culture and human resource management", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11 No. 2, pp. 123-39.
17. Curado, C. (2008), "Perceptions of knowledge management and intellectual capital in banking industry", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 12, pp. 141-55.
18. Dierickx, I and Cool, K. (1989), "Asset stock accoumulation and sustainability of competitive advantage", *Management Science*.
19. Dumay, J.C. (2009), "Reflective discourse about intellectual capital: research and practice", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10 No. 4, pp. 489-503.
20. Edvinsson, L. (1997). *Developing Intellectual Capital At Skandia*. *Long Range Planning*, 30(3), 307.
21. Gerami, M., (2010), *Knowledge Management*, *International Of Computer Science And Information Security*, 7(2), Pp: 234-238.
22. Gold, A. H., Malhotra, A., And Segars, H. (2001), *Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective*, *Journal Of Management Information Systems* 18(1), Pp: 185-214.
23. Gupta, O. and Roos, G. (2001), "Mergers and acquisitions through an Intellectual capital perspective", *Journal of Intellectual capital*, Vol. 2 No. 3, pp. 297-309.



24. Haanes, K. and Lowendahl, B. (1997), "The unit of activity : towards an alternative to the theories of firm", in Thomas, H. et al., *strategy, Structure and style*, John wiley & Sons, New york, NY.
25. Hallouche, F .,And Sultan,A .,(2008), *Knowledge Management : Assessment Of Strategies And Innovative Technologies,Proceedigs Of The World Congress On Engineering And Computer Science 2008 WCECS 2008,October 22-24,2008,San Francisco,USA.*
26. Hamel, G. and Prahalad, C.K. (1994), *Competing For the Future*, Harvard Business School press, Boston, MA.
27. Hazlett, S-A., Mcadam, R., Gallagher, S., (2011), *Theory Building In Knowledge Management: In Search Of Paradigms*, *Journal Of Management Inquiry* , 14, Pp: 31-42.
28. Huang, Y. and Wu, Y.J. (2010), "Intellectual capital and knowledge productivity: the Taiwan biotech industry", *Management Decision*, Vol. 48 No. 4, pp. 580-99.
29. Klein, D.A. and Prusak, I. (1994), "characterizing intellectual capital", *Center for Business Innovation, Ernst & young LIP working paper.*
30. Kongpichayanond , P., (2009), *Knowledge Management For Sustained Competitive Advantage In Members And Acquisitions, Advantage In Developing Human Resources*, 11, Pp: 375-387.
31. Liao, C., Chuang, S-H. And To , P-L. , (2010), *How Knowledge Management Mediates The Relationship Between Environment And Organizational Structure* , *Journal Of Business Research*, Article In Press, Elsevier.
32. Liao, S-H., And Wu, C-C., (2009), *The Relationship Among Knowledge Management , Organization Learning , And Organization Performance*, *International Journal Of Business Management*, 4 (4), Pp: 64-76.
33. Liao,shu-H ,Wu,chi-c .(2010). *System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation. Expert Systems with Applications* . pp. 1096–1103.
34. Liebeskind, T.P.(1996). *Knowledge, Strategy, and the theory of the firm*, *strategic Management Journal*. 17(Winter special Issue). Pp. 93-107.
35. Lim, I,I,k. and Dallimore, p. (2004), "Intellectual capital : management attitudes in ServICe Industries", *Journal of Intellectual capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 181-194.
36. Marr, B. (2004) "Measuring and Benchmarking Intellectual", *Benchmarking : an International Journal*, Vol. 11, No. 6, pp. 559-570.
37. Mouritesen, J. (1998), "Driving growth : economiC value added versus Intellectual capital", *Management a ccounting Research* , Vol. 9, pp. 461-482.
38. Nayir, Z.D., And Uzuncarcili, U., (2008), *A Cultural Perspective On Knowledge Management : The Success Story Of Sarkuysan Company* , *Journal Of Knowledge Management* ,12(2).Pp: 141on -155.
39. Nevo,D. And Chan, Y.E.(2007) *A Delphi Of Knowledge Management Systems: Scope Of Requirements, Information & Management*,44(6),Pp: 583-597
40. Nonaka, I.(2000), *A Dynamic Theory Organization Knowledge Creation*, *Organization Science* , 5(1), Pp 14-37.
41. O' Dell, C ; Grayson, C. J. (1998). *Only we know: I dentification and Transfer of internal best practice*, in: *California management review*. vol. 4. No. 3. pp. 154-174.
42. O'Dell, C. and Grayson, C.J.J. (2006), *If Only We Knew What We Know: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice*, *The Free Press*, New York, NY.
43. Rastogi, P. N.(2000), *Knowledge Management And Intellectual Capital The New Virtuous Reality Of Competitiveness* , *Human Systems Management*, 19 (1), Pp: 39-49.
44. Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C. And Edvinsson, L, (1997), *Intellectual Capital: Navigating In The New Business Landscape*, *Macmillan*, Houndmills, Basingtoke.
45. Sedera, D., Ans Gable,G.G., *Knowledge Management Competence For Enterprise System Success*, *Journal Of Strategic Information System*, 19, Pp: 296-306.



46. Seetharaman, A., Sooria, H.H.B.Z. and Saravanan, A, S. (2002), "Intellectual capital accounting and Reporting in the knowledge economy", *Journal of Intellectual capital*, vol. 3 No. 2, pp . 128-148.
47. Seleim, A., dan Khalil, O., 2007. "Knowledge Management and Organizational Performance in the Egyptian Software Firms", *International Journal of Knowledge Management*, Vol.3, No.4, pp.37-66
48. Shih, K., Chang, C. and Lin, B. (2010), "Assessing knowledge creation and intellectual capital in banking industry", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11 No. 1, pp. 74-89.
49. Souse, C.A.A. And Hendriks, P.H.J.(2006), *The Diving Bell And The Butterfly- The Need For Grounded Theory In Developing A Knowledge Based View Of Organizations*, *Organizational Research Methods* , 9 (3), Pp: 315-339.
50. Stewart, T. A. (1998), *La Nueva Riqueza De Las Organizaciones: El Capi Tal Intellectual*, Barcelona: Granica, 70-72.
51. Syed-Ikshan, S.O.S.and Rowalds, F.(2004), "Benchmarking knowledge management in a public organization in Malasiya". *Benchmarking- an international journal*, vol. 11 No. 2, in press.
52. Watson,lan. (2003). *Applying Knowledge management: Techniques for Building corporate Memories*. Morgan Kaufmann Publishers.
53. Zhou, A.Z. and Fink, D. (2003), "Knowledge management and intellectual capital: an empirical examination of current practice in Australia", *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 1 No. 2, pp. 86-94.

پی نوشت

- ¹ Immaterialize
- ² Gold, Malhortra, & Segars, 2001
- ³ Cui, Griffith & Cavusgil, 2005
- ⁴ Nonaka & Takochi
- ⁵ .Intellectual capital
- ⁶ - Bontis
- ⁷ - Relational Capital
- ⁸ - Organizational Capabilities
- ⁹ - Strategic Renewal
- ¹⁰ Malcom, 2002
- ¹¹ Mounritsen, 2001
- ¹² Roos, G. and Roos, J.
- ¹³ . Kuznets
- ¹⁴ Mounritsen, 2001
- ¹⁵ Rodov & Leliaert, 2002
- ¹⁶ Malcom 2002
- ¹⁷ Mouritsen, 2002
- ¹⁸ Huang and Wu
- ¹⁹ Taiwan Biotech industry
- ²⁰ Shih et al. (2010)
- ²¹ Intellectual activities
- ²² Ramirez
- ²³ Cortini and Benevene
- ²⁴ Zhou and Fink
- ²⁵ organizational learning
- ²⁶ innovation
- ²⁷ competencies
- ²⁸ expertise
- ²⁹ capability
- ³⁰ Huss
- ³¹ Quantitative Research
- ³² Practical Research



³³Cochran

³⁴Probably Simple Ransom sampling