

نقش تسهیم دانش در رابطه میان اجزای سرمایه‌های فکری و رفتار نوآورانه

علی صالحی¹، حسن دانایی‌فرد^{2*}

1- استادیار، دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، قزوین، ایران

2- استاد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

پذیرش: 94/1/15

دریافت: 92/2/26

چکیده

هدف پژوهش حاضر، طراحی و برآزش مدلی از روابط میان اجزای سرمایه فکری و رفتار نوآورانه با توجه به نقش مداخله‌گرانه تسهیم دانش است. این پژوهش از نوع توصیفی بوده است که از نظر هدف کاربردی و از روش همبستگی تبعیت نموده است. جامعه آماری عبارت از کارکنان صغی بیمارستان‌های شهر تهران که نظر به گستردگی زیاد آنها، بیمارستان‌های پیامبر (ص)، لولاگر، سجاد، پارس، حضرت رسول (ص)، هاشمی‌نژاد و آپادانا به عنوان خوشه‌های اصلی مورد توجه قرار گرفتند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد گردآوری و با استفاده از روش معاللات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه فکری به طور مستقیم، رفتار نوآورانه را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد، اما با مداخله تسهیم دانش، این رابطه تقویت می‌شود. همچنین سرمایه فکری در سازمان‌های مورد مطالعه با تسهیم دانش رابطه معناداری ندارد، اما تمایلات افراد و هنجارهای ذهنی کارکنان بر قصد و نیت آنان نسبت به تسهیم دانش اثر می‌گذارد و این خود به بهبود رابطه میان اجزای سرمایه فکری و رفتار نوآورانه کمک می‌کند.

واژه‌های کلیدی: رفتار نوآورانه، سرمایه فکری، سرمایه‌های انسانی، اجتماعی و سازمانی، تسهیم دانش.



1- مقدمه

سالمندی و رکود اقتصادی دو پدیده‌ای هستند که خط‌مشی‌گذاران مراقبت‌های بهداشتی را در طی دهه‌های آینده در سراسر دنیا مشغول به خود خواهد کرد. بر این اساس انتظار می‌رود، هزینه‌های بهداشت و درمان حدود 20 درصد از درآمد خالص ملی کشورها را در بر گیرد [1]، ص 155. به این ترتیب بسیاری از دولت‌ها متعهد شده‌اند تا نسبت به منطقی کردن هزینه‌های بهداشت و درمان و توسعه فناوری و تغییرات سازمانی اقدام کنند. با وجود این تلاش‌ها در طی یک دهه گذشته، سرانه هزینه‌های مراقبت‌های بهداشتی به طور مستمر در حال افزایش بوده است [2، ص 185] و به رغم استفاده از فناوری‌های نوین و تغییرات سازمانی، مراقبت‌های بهداشتی قادر به ایجاد بهبود در میانگین بهره‌وری نیست. به همین دلیل است که مراقبت‌های بهداشتی جزء کارهای به شدت سخت محسوب می‌شود و تنها تغییرات شدید در رفتار متخصصان مراقبت‌های بهداشتی می‌تواند سطح بهره‌وری را بهبود دهد. در طول چند دهه گذشته، تعدادی از پژوهشگران به بررسی این موضوع پرداخته‌اند که چگونه می‌توان با صرف هزینه‌های کم، عملکرد سازمان‌های مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی را بهبود داد. اغلب آنان معتقدند که این سازمان‌ها، سازمان‌های دانش‌محورند و از این رو ایجاد پویایی در دارایی‌های دانشی این سازمان‌ها می‌تواند عملکرد آنها را بهبود دهد [3، ص 756]. بر همین اساس در گذشته همگان اعتقاد داشتند که عملکرد هر سازمانی در گرو مدیریت اقلام هزینه‌ای و مالی آن است، اما امروزه این رویکرد معنای مطلق خود را از دست داده و به این فرض رسیده است که 80 درصد از عملکرد سازمانی به مدیریت صحیح اقلام سرمایه فکری باز می‌گردد. در این راستا به‌تازگی پژوهشگران یک ارتباط معناداری میان مدیریت سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمان‌ها پیدا کرده‌اند و ادعا می‌کنند که هزینه اثربخش مدیریت سرمایه‌های فکری، کلید اصلی بهبود عملکرد در سازمان‌ها است [4، ص 541]. حتی عده‌ای معتقدند که توفیق مالی سازمان‌ها نیز در گرو موفقیت اقلام سرمایه فکری است؛ یعنی اقلام سرمایه فکری بر عملکرد مالی سازمان‌ها نیز اثر دارند. از طرف دیگر به عقیده صاحب‌نظران میان اجزای درونی سرمایه فکری، نوعی تعامل و همسویی موجود است که بر یکدیگر اثر مثبت دارند [5، ص 328]. بر این اساس هدف اصلی این پژوهش، بررسی اثرگذار بودن اجزای سرمایه فکری در رفتارهای



نوآورانه از طریق تسهیم دانش در سازمان است که در نهایت موجب افزایش عملکرد سازمانی می‌شود. در حال حاضر این پژوهش قصد دارد تا به سؤال‌های اساسی زیر پاسخ دهد:

- 1) آیا اجزای سرمایه‌های فکری، رفتارهای نوآورانه کارکنان صنفی بیمارستان‌های شهر تهران را تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهند؟
- 2) تأثیر سرمایه فکری بر ادراک تسهیم دانش چگونه است؟
- 3) آیا نیت تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد؟
- 4) نقش تسهیم دانش در ارتباط میان اجزای سرمایه فکری و رفتارهای نوآورانه چیست؟

2- مروری بر مفاهیم پایه

2-1- رفتار نوآورانه¹

اگرچه مفاهیم خلاقیت و نوآوری به یکدیگر مرتبط هستند، با این حال هر یک بر مورد خاصی تکیه دارند. خلاقیت به‌عنوان تولید و خلق ایده‌های نو تعریف می‌شود؛ در حالی که نوآوری به معنای بکارگیری ایده‌های نو برای اولین بار است [6، ص 315]. از این رو نوآوری به فرآیند پیچیده‌تری اشاره دارد که هدف آن ایجاد، انتقال، تغییر و واکنش به ایده‌های جدید است. به این ترتیب نوآوری کارکنان در محیط کار نیز رفتاری پیچیده است که یک فرآیند سه مرحله‌ای شامل: 1) درک مسئله، 2) ارائه راه‌حل‌ها و ایده‌های نو، 3) بهبود ایده‌ها، راه‌حل‌ها و یافتن قاعده‌ای منطقی به منظور دفاع از آنها را طی می‌کند [7، ص 293]. از آن جایی که نوآوری فعالیتی است که به‌وسیله فعالیت‌های ناپیوسته و متوالی شناخته می‌شود، می‌توان از افراد انتظار داشت که در هر ترکیبی از این رفتارها در هر زمانی ایفای نقش کنند و در واقع رفتارهای نوآورانه از خود نشان دهند. صاحب‌نظران رفتارهای نوآورانه را به دو بُعد تقسیم کرده‌اند: ارائه و آزمودن ایده‌های نو شامل فرآیندهای تنظیم و تجزیه و تحلیل مشکل، کشف ایده‌ها، ایجاد و ترکیب ایده‌ها و آزمودن آنها از لحاظ نظری و در نهایت بررسی سودمندی آنها [7، ص 316]. انتقال از مرحله ارائه و آزمودن ایده‌ها به پیاده‌سازی آنها، تغییری را در ساختار کنترلی سازمان

1. Innovative behavior



ایجاب می‌کند. اجرای نوآوری، ایجاد یک مداخله در ساختار قدرت است که طی آن به تسهیم دانش، انعطاف‌پذیری، توانمندسازی، کنترل و شایستگی نیاز دارد.

2-2- تسهیم دانش¹

تسهیم دانش به عنوان یکی از مراحل چرخه مدیریت دانش به معنای قرار دادن دانش خود در اختیار دیگران و به طور طبیعی دستیابی به دانش دیگران در زمان نیاز است. تسهیم دانش را دادن و گرفتن دانش از دیگران تعریف کرده‌اند [8، ص 79]. به زعم مکدرموت² وقتی می‌گوییم فردی دانش خود را تسهیم می‌کند، به این معنا است که آن فرد دیگران را با استفاده از دانش، بینش و افکار خود در جهت تقویت موقعیت آنها راهنمایی می‌کند. بنابراین می‌توان گفت دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل نمی‌شود، مگر با سایر اعضای سازمان به اشتراک گذاشته شود [9، ص 32]. به عقیده صاحب‌نظران، یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش، بهبود تسهیم دانش بین افراد در سازمان و نیز بین افراد و سازمان برای ایجاد مزیت رقابتی می‌باشد. تسهیم دانش مؤثر بین اعضای سازمان، منجر به کاهش هزینه‌های تولید دانش و تضمین انتشار بهترین روش‌های کاری شده و سازمان را قادر به حل مسائل خود می‌نماید [10، ص 376].

2-3- سرمایه فکری³

سرمایه فکری، تعاریف متعددی را در ادبیات نظری رشته‌های اقتصاد و مدیریت دارد. برخی این سازه را نمایش ارزش مالی حاصل از نوآوری‌ها، اختراعات و هوشمندی انسان‌ها در سازمان تعریف کرده‌اند و برخی آن را معادل دارایی‌های دانشی یک سازمان می‌پندارند که به کسب اهداف کاری یاری می‌رسانند. از طرفی این نوع سرمایه، مجموعه‌ای از دارایی‌های نامشهود تلقی می‌شود که شناخت درونی کارکنان از فرآیندهای اطلاعاتی، تخصص‌های درونی و بیرونی، محصولات، مشتریان، و رقبا را شامل می‌شود [11، ص 364]. سازمان همکاری و

1. Knowledge Sharing
2. McDermott
3. Intellectual Capital



توسعه اقتصادی (1999) سرمایه فکری را ارزش اقتصادی دو مقوله از دارایی‌های نامشهود سازمانی، یعنی انسان و ساختار تعریف می‌کند. در این تعریف انسان می‌تواند مشتریان، کارکنان، تأمین‌کنندگان، رقبا و مقامات دولتی باشد. از نظر بونتیس¹ سرمایه فکری به معنای جمع‌آوری منابع نامشهود و جریان‌های آنهاست. او معتقد است اجزای سرمایه فکری با اثرگذاری بر یکدیگر، جریان ارزش آفرینی شرکت را مشخص می‌کنند [12، ص 795]. سرمایه فکری، انبوهی از ارزش‌های سازمانی نظیر سودآفرینی، جایگاه‌یابی استراتژیک، اکتساب نوآوری‌ها از دیگر شرکت‌ها، وفاداری مشتریان، کاهش هزینه‌ها، بهبود بهره‌وری و غیره را به همراه دارد [5، ص 330].

3- چارچوب مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

سرمایه فکری به عنوان مجموعه دانش که سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی استفاده می‌کنند، در عملکرد نوآورانه نقش مهمی ایفا می‌کند [13، ص 453]. همچنین توانمندی‌های ویژه سازمان‌ها در خلق و انتقال دانش، به عنوان یک عنصر اصلی مزیت رقابتی شناخته می‌شود [14، ص 256]. نگاه دانش‌محورانه از سازمان‌ها نیز به طور قوی با تحلیل نوآورانه منطبق است؛ تحلیلی که به عنوان فرآیند خلق دانش جدید و استفاده از آن در فعالیت‌ها و محصولات سازمان تعریف شود [15، ص 60]. بر این اساس پژوهشگران تلاش کرده‌اند تا نقش سرمایه فکری در بهبود عملکرد سازمانی نظیر ظرفیت‌های یادگیری و توانمندی‌های نوآورانه [16، ص 71] را شناسایی کنند و مشخص سازند که چگونه سازمان‌ها می‌توانند برای ایجاد این نوع بهبودها بر سرمایه فکری تکیه کنند [17، ص 111]. اما باید توجه داشت که بررسی نقش سرمایه فکری در سطح فردی نوآوری، چندان مورد توجه قرار نگرفته است. با این وجود نقطه آغاز خلق دانش جدید همیشه به افراد بر می‌گردد؛ از این رو درک چگونگی تأثیر سرمایه فکری بر افراد، منبع مهمی محسوب می‌شود که می‌توان از آن برای درک چگونگی فعال کردن «ماریچ دانش»² در سازمان‌ها که موجب نوآوری می‌شود، استفاده کرد [14، ص 246]. بر این

1. Bontis

2. Spiral of Knowledge



اساس، پژوهش حاضر به درک ارتباط میان سرمایه فکری و رفتارهای نوآورانه کارکنان کمک می‌کند. رفتارهای نوآورانه می‌توانند در جهت معرفی ایده‌ها، فرآیندها و محصولات نو در محیط سازمان به عنوان رفتار افراد تعریف شوند. علاوه بر این در پژوهش‌های دیگری، اهمیت رفتار نوآورانه در بهبود عملکرد مستمر مورد تأکید قرار گرفته است [18، ص 1443؛ 19]. همچنین برخی از پژوهشگران دریافته‌اند وقتی که نوآوری یا درک ایده‌های نوآورانه به صورت یک فعالیت فردی انجام می‌شود، باز می‌توانند موجب موفقیت جمعی شوند. بر این اساس مرور نتایج پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید رفتار نوآورانه افراد را از طریق مدیریت مناسب سرمایه فکری مورد حمایت قرار دهند [20، ص 455]. با توجه به اهمیت مدیریت سرمایه فکری در بهره‌برداری از توانایی‌های نوآورانه افراد، فرضیه زیر ارائه می‌شود:

• **فرضیه 1:** ادراک کارکنان از سرمایه فکری سازمان تأثیر مثبت بر رفتار نوآورانه دارد.

با مرور مبانی نظری مشاهده شد که برای سرمایه فکری سه وجه کاملاً متمایز در نظر گرفته شده است: سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی و سرمایه سازمانی [20، ص 597]. بررسی‌ها نشان می‌دهند که این تمایزات بسیار حیاتی هستند؛ زیرا هر یک از ابعاد سرمایه فکری به مجموعه خاصی از منابع انسانی، فناوری‌های اطلاعات و بررسی‌های پژوهش و توسعه نیازمند است [21، ص 339]. سرمایه انسانی، موجودی دانش افراد یک سازمان است [12، ص 795]. روس¹ و همکاران معتقدند که کارکنان سرمایه فکری را از شایستگی، نگرش و چالاکی فکری خود ایجاد می‌کنند [22، ص 415]. مهم‌ترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی سازمان، مجموعه مهارت‌های نیروی کار، عمق و وسعت تجربه آنهاست. منابع انسانی می‌توانند به منزله روح و فکر منابع سرمایه فکری باشند. این سرمایه در پایان روز کاری، با ترک سازمان از سوی کارکنان، از سازمان خارج می‌شود. سرمایه انسانی شامل موارد زیر است:

1- مهارت‌ها و شایستگی‌های نیروی کار؛

2- دانش آنها در زمینه رشته‌هایی که برای موفقیت سازمان مهم هستند؛

3- استعدادها، اخلاق و رفتار آنها [22، ص 415].

1. Ross



جزء مهم دیگر سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی است که گاهی اوقات دارایی فرد به شمار می‌آید. در آن صورت به شبکه‌های اجتماعی گسترده و منافع قابل دسترس برای فرد تأکید می‌شود و در موارد دیگر به کیفیت این روابط در قالب هنجارهای اعتماد و همیاری پرداخته می‌شود؛ از این رو سرمایه اجتماعی، دارایی جمع قلمداد می‌شود [23، ص 57]. سرمایه اجتماعی، ارتباط محکمی با سرمایه‌های انسانی و اقتصادی دارد؛ به این ترتیب زمینه مهم توسعه فرهنگی و اقتصادی است. سرمایه اجتماعی موجب ایجاد حس همکاری، همیاری و مشارکت میان اعضا جامعه می‌شود. از سوی دیگر کاهش و افول این سرمایه، موجب تبعیض، نابرابری، عدم حس اعتماد عمومی، کاهش مشارکت اجتماعی، افزایش انحرافات و فروپاشی خانواده و شکاف بین نسلی می‌شود [12، ص 225].

از سوی دیگر، سرمایه سازمانی شامل همه ذخایر غیرانسانی دانش در سازمان می‌شود که دربرگیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی فرآیندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش باشد، است [24، ص 121]. بونتیس نیز سرمایه سازمانی را در دستورالعمل‌ها، راهبردها، خط‌مشی‌ها و هر آنچه ارزش سازمان را بیشتر از ارزش فیزیکی آن می‌سازد، معرفی می‌کند. براساس یافته‌های بونتیس در سازمانی با اسلوب و شیوه‌های ضعیف، سرمایه فکری به تمامی پتانسیل خود نمی‌رسد [12، ص 796]. سرمایه سازمانی، دامنه گسترده‌ای از عناصر ضروری را پوشش می‌دهد. مهم‌ترین آنها معمولاً شامل: 1- فرآیندهای مهم اجرایی سازمان، 2- چگونگی ساختاربندی آنها، 3- سیاست‌ها، جریان‌های اطلاعاتی و عناصر پایگاه‌های داده، 4- رهبری و سبک مدیریت آن، 5- فرهنگ سازمان، 6- طرح‌های پاداش کارکنان [25، ص 8].

براساس توضیحات بالا، فرضیه شماره 1 در قالب سه فرضیه فرعی زیر ارائه می‌شود:

- فرضیه 1,1: ادراک کارکنان از سرمایه انسانی سازمان تأثیر مثبت بر رفتار نوآورانه دارد.
- فرضیه 1,2: ادراک کارکنان از سرمایه اجتماعی سازمان تأثیر مثبت بر رفتار نوآورانه دارد.
- فرضیه 1,3: ادراک کارکنان از سرمایه سازمانی سازمان تأثیر مثبت بر رفتار نوآورانه

دارد.



مرور پیشینه پژوهش این ایده را تقویت می‌کند که ممکن است سرمایه فکری به صورت غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار باشد. برخی میان سرمایه فکری و مدیریت دانش از منظر خلق و مدیریت دارایی‌های فکری از دیدگاه حاکمیتی و استراتژیک شرکت تمایز قائل شده‌اند؛ به طوری که مدیریت دانش به تسهیل و مدیریت فعالیت‌های دانش‌محور، نظیر خلق، انتقال، استفاده و تسهیم دانش می‌پردازد. این تمایز موجب می‌شود که برای تأثیرگذاری بر عملکرد سازمانی، نخست سرمایه فکری و سپس رفتار نوآورانه مطرح شود که از طریق فعالیت‌های دانش‌محور انجام می‌شود [26، ص 406]. این بررسی‌ها نشان می‌دهد که تسهیم دانش پیش‌نیاز ضروری سرمایه فکری برای تبدیل به رفتار نوآورانه است؛ زیرا تسهیم دانش به معنای اقدامی است که طی آن کارکنان اطلاعات درون و برون سازمانی مرتبط با دیگران را توزیع می‌کنند [24، ص 121]. از این رو تسهیم دانش در اجرای موفق فرآیند مدیریت دانش از اهمیت زیادی برخوردار است. بر این اساس فرضیه زیر ارائه می‌شود:

• **فرضیه 2: ادراک کارکنان از سرمایه فکری سازمان، رفتار نوآورانه را از راه تسهیم دانش تحت تأثیر مثبت قرار می‌دهد.**

برای تحقق رابطه مثبت میان سرمایه فکری سازمان و رفتار نوآورانه از راه تسهیم دانش، تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده مورد توجه قرار گرفت. این تئوری به این موضوع می‌پردازد که اجرای یک رفتار از طریق نیت‌های افراد صورت می‌گیرد. بر مبنای این تئوری، نیت از طریق سازه‌های مختلفی نظیر گرایش‌ها¹، هنجارهای ذهنی² و کنترل رفتاری درک شده³ تحت تأثیر قرار می‌گیرند [21، ص 339]. در این میان گرایش به این موضوع می‌پردازد که ممکن است افراد نسبت به اشتراک گذاشتن دانش خود تمایل داشته باشند، زیرا آنان نسبت به منافی که از طریق این نوع رفتار حاصل می‌شود، ادراک مثبت دارند. همچنین هنجار ذهنی منعکس‌کننده ایده‌ای است که افراد از آن برای اشتراک گذاشتن دانش از طریق فشارها و درخواست‌هایی که از افراد مرتبط در محیط‌شان ایجاد می‌شود، پیروی می‌کنند. کنترل رفتاری ادراک شده نیز بر این فرض مبتنی است که ممکن است افراد خواهان به اشتراک گذاشتن نباشند، زیرا آنها مسائل

1. Attitudes
2. Subjective Norm
3. Perceived Behavioral Control



را در اجرای رفتار و کنترل نتایج آن درک می‌کنند. کنترل رفتاری ادراک شده به عنوان یک معیار کنترل رفتاری واقعی عمل می‌کند که ممکن است برخلاف نیت مثبت افراد مانع مشارکت آنان شود [27، ص 315]. بنابراین این سازه (به عنوان شاخصی برای کنترل رفتار واقعی) هم اثر مستقیم و هم (به عنوان شاخص ادراک) اثر غیرمستقیم بر تسهیم دانش دارد. بر این اساس فرضیه‌های زیر ارائه طرح می‌شوند:

- فرضیه 1,2. نیت کارکنان در مورد تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش آنان اثر مثبتی دارد.
 - فرضیه 2,2. گرایش کارکنان به تسهیم دانش بر نیت آنها در تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد.
 - فرضیه 3,2. هنجار ذهنی کارکنان بر نیت آنان در تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد.
 - فرضیه 4,2. ادراک کنترل رفتاری کارکنان بر نیت آنان در تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد.
 - فرضیه 5,2. ادراک کنترل رفتاری کارکنان بر رفتار تسهیم دانش آنان تأثیر مثبت دارد.
- نتایج برخی دیگر از پژوهش‌های این ایده را مطرح می‌کنند که سرمایه فکری ممکن است از قصد و نیت تسهیم دانش حمایت کنند. در این میان سرمایه انسانی، میزان دانش موجود در بین افراد یک جامعه را بیان می‌کند. صاحب‌نظران معتقدند که سرمایه انسانی می‌تواند میزان کیفیت انتقال و تسهیم دانش را بهبود دهد [27، ص 315]. از این رو درک سرمایه انسانی بالاتر ممکن است موجب شکل‌گیری انتظارات بیشتری از منافع قابل حصول در ارتباط با تسهیم دانش شود. بر این اساس می‌توان فرضیه زیر ارائه کرد:

- فرضیه 3. ادراک کارکنان از سرمایه انسانی سازمان بر گرایش‌های آنها در جهت تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد.

همچنین از آن جایی که سرمایه اجتماعی به طور شدیدی با مفهوم روابط متقابل مرتبط است، ممکن است نخست ارزیابی افراد از منافع قابل دسترس با تسهیم دانش را تحت تأثیر قرار دهد و سپس بر گرایش‌های آنها تأثیرگذار باشد. بر مبنای تئوری تبادلات اجتماعی، افراد از راه تسهیم دانش، انتظار دریافت پاداش اجتماعی از طریق ارتقا مقام و منزلت و احترام دارند [28، ص 118]. از طرف دیگر، سرمایه اجتماعی با روابطی که افراد از طریق تعامل‌های مستمر در طی زمان برقرار می‌کنند، ارتباط قوی دارد. به این ترتیب پیوندهای شدید اجتماعی بین افراد موجب نفوذ متقابل می‌شود [29، ص 206]. در این ارتباط پژوهش‌های انجام شده است که در آنها به بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ادراک کنترل از تسهیم دانش پرداخته شده است.



یافته‌های اخیر نقش اعتماد و ارتباطات اجتماعی را مورد توجه قرار داده است، زیرا اعتماد اغلب به عنوان مهم‌ترین ادراک تبادل دانش تلقی می‌شود، به‌ویژه در سازمان‌هایی نظیر بیمارستان‌ها که مکانیزم کنترل به طور کامل توسعه نیافته است [30، ص 84]. همچنین پیوند قوی بین افراد در انتقال دانش ضمنی یک ضرورت فرض می‌شود که متداول‌ترین شکل دانش در حوزه بهداشت محسوب است [31، ص 27]. از این رو فرضیه‌های زیر مطرح شده‌اند:

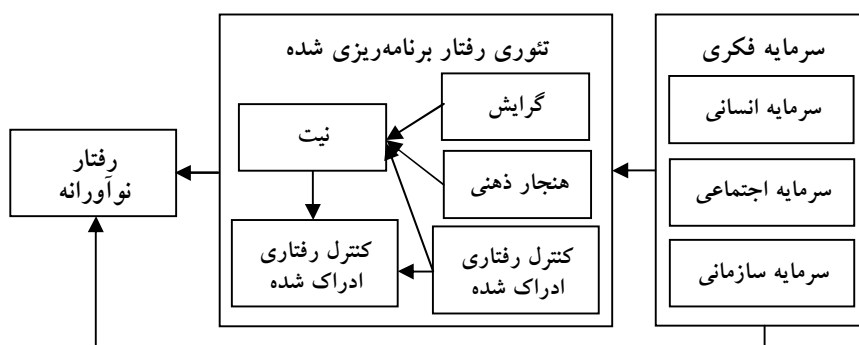
• فرضیه 1,3. ادراک کارکنان از سرمایه اجتماعی سازمان بر گرایش آنها از تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد.

• فرضیه 2,3. ادراک کارکنان از سرمایه اجتماعی سازمان بر کنترل رفتاری ادراک شده آنها تأثیر مثبت دارد.

• فرضیه 3,3. ادراک کارکنان از سرمایه اجتماعی سازمان بر هنجار ذهنی آنها تأثیر مثبت دارد. درنهایت سرمایه سازمانی کمیت و کیفیت دانش تعبیه شده در متون مدون را مورد توجه قرار می‌دهد. متون مدون ممکن است تسهیلاتی را برای افراد فراهم کند، زیرا نخست به انتقال دانش بین کارکنان کمک می‌کند. دوم پایش آن را برای مدیران سازمان آسان می‌سازد [15، ص 61]. بر این اساس فرضیه زیر ارائه می‌شود:

• فرضیه 4. ادراک کارکنان از سرمایه سازمانی بر کنترل رفتاری ادراک شده آنان تأثیر مثبت دارد.

به این ترتیب چارچوب مفهومی پژوهش به شرح شکل 1 می‌باشد.



شکل 1 الگوی مفهومی پژوهش



4- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی و به لحاظ هدف، کاربردی است که از روش همبستگی تبعیت می‌کند. جامعه آماری این پژوهش شامل کادر پرستاری، تکنسین‌های اتاق عمل، بی‌هوشی، مامایی و کارکنان صفی بیمارستان‌های شهر تهران (بیمارستان‌های پیامبر (ص)، لولاگر، سجاد، پارس، حضرت رسول (ص)، هاشمی‌نژاد و آپادانا) بوده‌اند. از این رو با توجه به مشخص و محدود بودن تعداد گروه پرستاری بیمارستان‌های مورد مطالعه برای انتخاب نمونه‌ها از فرمول انتخاب نمونه در جامعه‌های محدود استفاده شد. بر این اساس، تعداد نمونه 169 نفر تعیین شد، اما پژوهشگر به منظور اطمینان بیشتر 250 پرسشنامه را ملاک ارزیابی قرار داد. در نهایت حجم نمونه آزمودنی‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به شرح جدول 1 تعیین شد.

جدول 1 تعیین سهم هر یک از دستگاه‌های دولتی مورد مطالعه

بخش	بیمارستان پیامبر (ص)	لولاگر	سجاد	پارس	هاشمی‌نژاد	حضرت رسول (ص)	آپادانا	جمع کل
CCU/ ICU	4	7	8	5	0	6	4	34
ارتویدی	0	0	0	2	6	3	3	14
اطفال	1	2	0	2	0	2	1	8
انکولوژی	7	0	0	3	0	0	0	10
جراحی	3	8	12	10	11	3	10	57
خون	4	0	0	1	0	0	1	6
زنان	0	9	0	7	6	6	0	28
دیالیز	0	0	4	1	0	0	0	5
رومانولوژی	0	0	0	3	0	0	1	4
ریه	0	0	0	2	0	2	3	7
سونوگرافی	0	0	8	0	1	1	0	10
عقوتی	5	0	0	2	0	1	0	8
خدد	0	0	0	3	0	4	0	7
فک و صورت	0	0	0	1	0	0	4	5
کلیه و خدد	6	0	1	0	0	3	0	10
گوش و حلق	0	0	0	5	1	0	2	8
مردان	2	0	0	2	0	0	1	5
نفرولوژی	0	0	0	0	0	0	5	5
نورولوژی	0	0	0	1	0	3	0	4
نوزادان و اطفال	2	6	1	1	1	2	2	15
جمع	34	32	34	51	26	36	37	250

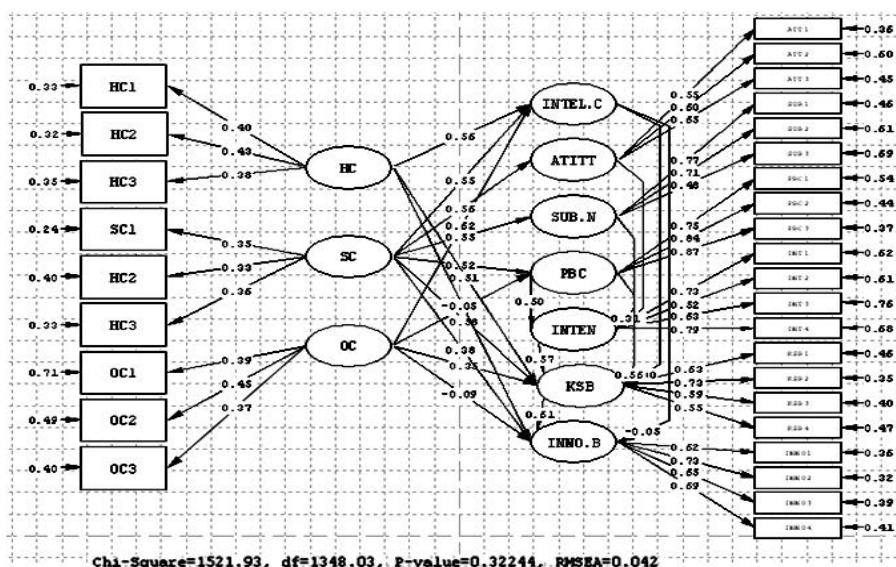
همچنین در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از یک پرسشنامه چند قسمتی استفاده شد که هر قسمت آن پرسشنامه‌های استاندارد بودند. برای سنجش سرمایه فکری و رفتار



نوآورانه، پرسشنامه استاندارد که توسط بونتیس (2000)، صاحب‌نظر برجسته عرصه سرمایه فکری طراحی شده بود، بکار گرفته شد. این ابزار متشکل از 52 سؤال اصلی (علاوه بر مشخصات جمعیت‌شناختی) به زبان انگلیسی بوده و پس از ترجمه نسبت به روایی آن اقدام شد. از طرف دیگر برای سنجش مؤلفه‌های رفتار برنامه‌ریزی شده، از پرسشنامه استاندارد مورا¹ و همکاران استفاده شد که شامل 38 سؤال بود. در نهایت داده‌های گردآوری شده با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد تحلیل قرار گرفتند.

5- تحلیل داده‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و به طور خاص تکنیک تحلیل مسیر به بررسی فرضیه‌ها پرداخته شد. دو خروجی مهم این روش، مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت ضریب معناداری است که در قالب شکل‌های 2 و 3 ارائه شده‌اند.

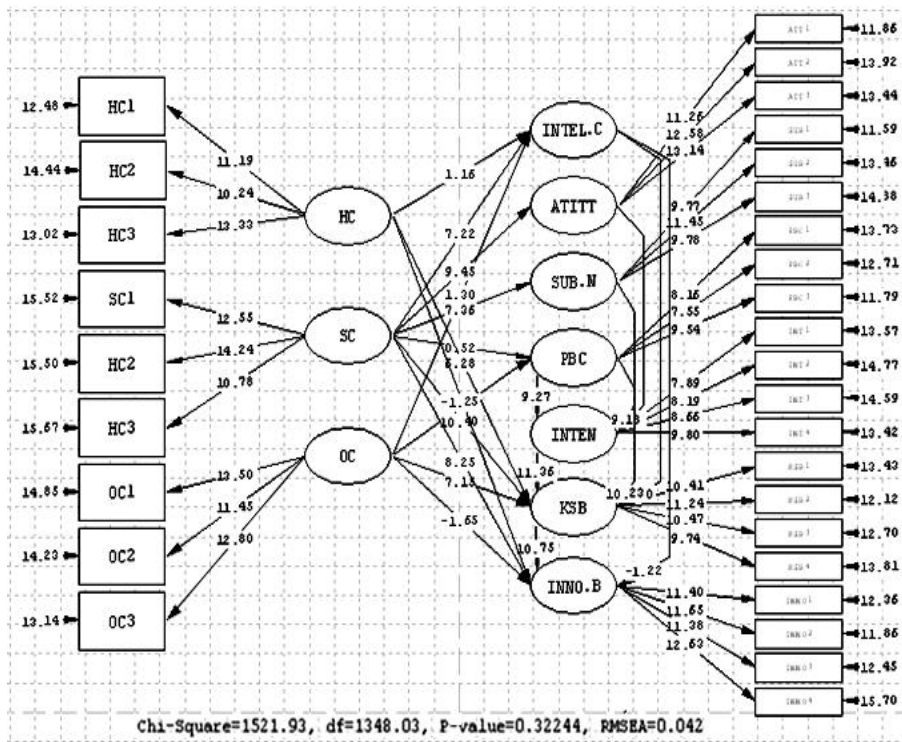


شکل 2 مدل معادلات ساختاری برحسب ضریب استاندارد

1. Mura



نتیجه آزمون لیزرل بیانگر آن است که نخست ارتباط مستقیم میان سرمایه فکری با رفتار نوآورانه مورد تأیید قرار نگرفته است، اما روابط غیر مستقیم آنها از طریق تسهیم دانش تأیید شده است، به عبارت دیگر سرمایه فکری از طریق تسهیم دانش، موجب تقویت رفتار نوآورانه کارکنان شده است. این بررسی نشان می‌دهد که از میان اجزای سرمایه فکری، تنها سرمایه اجتماعی با رفتار نوآورانه رابطه مثبت دارد. از طرف دیگر گرایش کارکنان نسبت به تسهیم دانش و کنترل رفتاری ادراک شده با نیت کارکنان در زمینه تسهیم دانش رابطه معنادار داشته‌اند؛ اما هنجار ذهنی با نیت کارکنان رابطه مثبت و معنادار نداشته است. همچنین ادراک تسهیم دانش به طور مثبت رفتار نوآورانه را تحت تأثیر قرار داده است. در نهایت رابطه میان اجزای سرمایه فکری با اجزای رفتار برنامه‌ریزی شده مثبت و معنادار بوده است.



شکل 3 مدل معادلات ساختاری برحسب سطح معناداری



نتیجه آزمون معادلات ساختاری نشان می‌دهد که در مدل پژوهش با ورود تسهیم دانش به عنوان متغیر مداخله‌گر، شدت همبستگی بین سرمایه فکری و رفتارهای نوآورانه تقویت می‌شود. از طرف دیگر، با توجه به شاخص‌های $\chi^2/df < 3$ ، $GFI > 0.5$ ، $CFI > 0.9$ ، $RMSEA < 0.08$ ، این مدل دارای برازندگی لازم بوده و مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به میزان اثر متغیرها بر یکدیگر و در نظر گرفتن ضرایب معناداری این روابط، می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت. جدول 2 نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول 2 نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	سطح معناداری	آماره t	معادله بررسی شده	فرضیه پژوهشی
عدم تأیید	-1/22	-0/212	+e (سرمایه فکری) = f رفتار نوآورانه	رابطه میان سرمایه فکری و رفتار نوآورانه
عدم تأیید	-1/25	-2/312	+e (سرمایه انسانی) = f رفتار نوآورانه	رابطه میان سرمایه انسانی و رفتار نوآورانه
تأیید	8/25	3/490	+e (سرمایه اجتماعی) = f رفتار نوآورانه	رابطه میان سرمایه اجتماعی و رفتار نوآورانه
عدم تأیید	-1/65	-5/521	+e (سرمایه سازمانی) = f رفتار نوآورانه	رابطه میان سرمایه سازمانی و رفتار نوآورانه
تأیید	10/23	7/417	+e (رفتار تسهیم دانش) = f نیت کارکنان	رابطه میان نیت و رفتار تسهیم دانش
تأیید	7/36	9/090	+e (نیت) = f گرایش کارکنان	رابطه میان گرایش و نیت کارکنان در تسهیم دانش
عدم تأیید	-1/41	-0/129	+e (هنجار ذهنی) = f نیت کارکنان	رابطه میان هنجار ذهنی و نیت کارکنان در تسهیم دانش
تأیید	9/13	8/792	+e (کنترل رفتاری) = f نیت کارکنان	رابطه میان کنترل رفتاری ادراک شده و نیت تسهیم دانش
تأیید	8/11	4/360	+e (کنترل رفتاری) = f تسهیم دانش	رابطه میان کنترل رفتاری ادراک شده و تسهیم دانش
تأیید	6/28	5/770	+e (سرمایه انسانی) = f تسهیم دانش	رابطه میان سرمایه انسانی و تسهیم دانش
تأیید	9/45	7/184	+e (سرمایه اجتماعی) = f گرایش کارکنان	رابطه میان سرمایه اجتماعی و گرایش بر تسهیم دانش
تأیید	8/52	8/876	+e (سرمایه اجتماعی) = f کنترل رفتاری	رابطه میان سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری ادراک شده
تأیید	7/36	6/628	+e (سرمایه اجتماعی) = f هنجار ذهنی	رابطه میان سرمایه اجتماعی و هنجار ذهنی
تأیید	10/40	13/412	+e (نوآوری) = f عملکرد	رابطه میان سرمایه سازمانی و کنترل رفتاری ادراک شده
تأیید	10/75	11/314	+e (سرمایه فکری + تسهیم دانش) = f رفتار نوآورانه	رابطه میان سرمایه فکری و رفتار نوآورانه از طریق تسهیم دانش



چنان که مشاهده می‌شود، میزان معناداری ضرایب همبستگی روابط در فرضیه‌های اول، دوم، چهارم و هفتم، بین $1/96$ و $-1/96$ می‌باشند. به این ترتیب می‌توان گفت که ضرایب مسیر معنادار نبوده است و از نظر آماری مورد قبول مورد تأییر قرار نگرفته‌اند، اما سایر فرضیه‌های پژوهش تأیید شدند.

6- نتیجه‌گیری و بحث

هدف اصلی این پژوهش، طراحی و برآزش مدلی از روابط میان اجزای سرمایه فکری و رفتار نوآورانه با توجه به نقش مداخله‌گرانه ادراک تسهیم دانش بود. هر چند ممکن است این نوع موضوعات کمتر مورد توجه قرار گیرند ولی از آن جایی که دانش نو همیشه از افراد نشأت می‌گیرد، انجام این نوع پژوهش‌ها می‌تواند پایه و اساسی برای درک نوآوری سازمانی باشد [15، ص 66]. بر این اساس، نتایج حاصل به شرح زیر بحث می‌شود:

1. چنان که نتایج آزمون آماری نشان داد، سرمایه فکری با رفتار نوآورانه رابطه مثبت و معناداری نداشت، اما مداخله ادراک تسهیم دانش موجب تقویت این رابطه می‌شود. بر این اساس می‌توان به مکانیزمی اشاره کرد که از راه آن ثروت سازمانی از طریق سرمایه فکری، گرایش افراد نسبت به خلق دانش جدید و ارائه ایده‌های نو را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این رو براساس نتایج حاصل می‌توان مکانیزم جدید را با عنوان مدیریت دانش معرفی کرد، زیرا مدیریت دانش، توان بالقوه سرمایه فکری را به تلاش‌های افراد پیوند می‌دهد [26، ص 404]. همچنین از آن جایی که در این پژوهش رابطه مستقیم میان سرمایه اجتماعی و رفتار نوآورانه تأیید شد، به مدیران بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود تا به تقویت شبکه‌های روابط کارکنان بپردازند. از این جهت نتایج پژوهش با نتایج پژوهش‌های پیشین مشابهت دارد، زیرا که براساس پژوهش‌های انجام شده، رفتار نوآورانه به عنوان یک کارکرد ترکیبی برای سازماندهی فرصت‌ها به منظور ایجاد تغییر و یافتن حمایت‌های خارجی در زمینه ایده‌های نو به توانمندی‌های ویژه‌ای نیازمند است. مهم‌ترین این توانمندی‌ها افراد خلاق و نوآور هستند. این افراد برای دستیابی به مشوق‌های خارجی و ارتقای نوآوری با شبکه‌های اطلاعاتی قوی آشنایی دارند.



2. در این پژوهش رابطه میان سرمایه فکری با رفتار تسهیم دانش نیز بررسی شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که رابطه قوی میان آنها وجود ندارد، اما سرمایه فکری و اجزای آن می‌توانند موجب پیش‌بینی و تقویت گرایش افراد نسبت به تسهیم دانش، شکل‌گیری هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری ادراک شده شود. این نتیجه تقریباً با نتایج پژوهش‌های مشابه انطباق دارد، زیرا براساس پژوهش‌های پیشین افزایش موجودی دانش (یعنی همان سرمایه فکری) مستقیماً به تسهیم دانش منجر نمی‌شود، اما از طریق مداخله تمایلات کارکنان این امر محقق می‌شود [32، ص 191]. کاربرد اصلی این یافته‌ها آن است که محوریت رفتار کارکنان تنها در فعالیت نهایی خلق ایده نو ظاهر نمی‌شود بلکه رفتار کارکنان در ابتدای فرآیند نوآوری افراد نیز نمایان است. از این رو برای مدیران سازمان‌های مورد مطالعه قبل از هر چیز درک طبیعت کارکنان و ویژگی‌های اجتماعی که ادراکات آنها را شکل می‌دهد، ضرورت دارد. بر این اساس درک مناسبی از عوامل مؤثر در گرایش‌های کارکنان بر تسهیم دانش شکل می‌گیرد، زیرا گرایش‌ها و کنترل رفتاری ادراک شده به عنوان دو محرک اصلی تقویت نیت کارکنان در زمینه تسهیم دانش است. بنابراین به مدیران بیمارستان‌ها توصیه می‌شود، وقت زیادی را برای بهبود ادراک کارکنان در این زمینه که تسهیم دانش می‌تواند موجب بهبود و توسعه فعالیت‌های آنها شود، تخصیص دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود در این زمینه امکانات و تسهیلات لازم را فراهم کنند.

3. در این پژوهش چگونگی تأثیر سرمایه فکری بر بهبود تمایلات و درک کنترل کارکنان مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج حاصل بیانگر رابطه مستقیم میان سرمایه انسانی با گرایش کارکنان به تسهیم دانش و نیز سرمایه اجتماعی و سازمانی با کنترل رفتاری ادراک شده است. نتایج حاصل از این جهت جالب به نظر می‌رسند که به مدیران سازمان‌های مورد مطالعه اجازه می‌دهد تا روش کاملاً مشخصی را پیش روی کارکنان در جهت ایجاد انتظارات مثبت در مورد منافع آینده قابل دسترس با تسهیم دانش قرار دهند. از طرف دیگر مدیران باید اجرای تسهیم دانش را در سازمان تسهیل کنند و متناسب با نتایج حاصل ادراک کنترل کارکنان را بهبود دهند.

4. نتایج این پژوهش با مبانی نظری نیز انطباق داشت، زیرا که بر مبنای مبانی نظری سرمایه اجتماعی، پیش‌بینی کننده اصلی تسهیم دانش است، به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی به عنوان یک سرمایه مؤثر کنترل کارکنان، تسهیم دانش را بهبود می‌دهد. همچنین سرمایه اجتماعی



موجب بهبود موقعیتی می‌شود که طی آن کارکنان در دسترس دیگران قرار می‌گیرند و موجب تسهیل انتقال دانش ضمنی می‌شوند. از این رو بر اساس نتایج حاصل پیشنهاد می‌شود که مدیران بر فرآیند تسهیم دانش و رفتار نوآورانه در سازمان‌های مورد مطالعه نظارت کامل داشته باشند و به نوعی آنها را تحت تأثیر قرار دهند. تسهیم دانش و رفتار نوآورانه جزء فعالیت‌هایی محسوب می‌شوند که در ماورای رفتار کاری تعیین شده قرار می‌گیرند و اغلب افراد سبک خودشان را در ایجاد یک رفتار جدید نشان می‌دهند.

نتایج بعضی از پژوهش‌ها نشان می‌دهند که امکان اجرا و پایش این فعالیت‌ها بسیار مشکل است و محرک‌های اقتصادی در آنها تأثیرگذار نیستند [33، ص 92]. از این رو ممکن است ایفای نقش مدیران سازمان‌های مورد مطالعه در جهت توسعه تسهیم دانش و رفتار نوآورانه مؤثر واقع شود. همچنین مدیران باید به شناسایی موانع سازمانی بپردازند که موجب می‌شوند گرایش کارکنان به تسهیم دانش کم شود و کمتر خود را متعهد به درگیر شدن در این گونه فعالیت‌ها کنند. اهرم اصلی پژوهش این امر، سرمایه اجتماعی است؛ سرمایه‌ای که از طریق توسعه شبکه قوی روابط میان کارکنان موجب می‌شود که ایده‌های نو و تجربیات جدید بین آنان مبادله شود. این وضعیت بیانگر آن است که مدیران بهتر است به جای برخورداری از رویکرد سخت، نظیر توجه به محرک‌های اقتصادی، رویکرد نرم، نظیر فرهنگ متمرکز شوند.

7- منابع

- [1] Sisko A., Keehan S.; "Health spending projections"; National Health Expenditure Accounts Projections Team, *Medicare Health Affairs*, Vol. 27, 2008.
- [2] Baumol W.J.; "Children of performing arts, the economic Dilemma: The climbing costs of healthcare"; *Journal of Cultural Economics*, Vol. 20, 1996.
- [3] Habersam M, Piper M.; "Exploring intellectual capital in hospitals: Two case studies in Italy and Austria"; *European Accounting Review*, Vol. 12, No. 4, 2003.
- [4] Peng T., Roos G.; "Intellectual capital and performance indicators: Taiwanese healthcare sector"; *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8, No. 3, 2007.



- [5] Sullivan J. H.; "Valuing intangible companies: An intellectual capital approach"; *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 4, 2000.
- [6] Mumford M. D.; "Managing creative people: Strategies and tactics for innovation"; *Human Resources Management Review*, Vol. 10, No. 3, 2000.
- [7] Woodman R., Sawyer J.; "Toward a theory of organizational creativity"; *Academy of Management Review*, Vol. 18, 1993.
- [8] McDermott R., O'Dell C.; "Overcoming culture barriers to sharing knowledge"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, 2001.
- [9] Bircham H., Corner J.; "An empirical study of the impact of question structure on recipient attitude during knowledge sharing"; *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol. 9, No. 2, 2005.
- [10] Von Krogh G.V.; "Knowledge sharing and the communal resource"; *In Easterby-Smith & Lyles (Eds.), The Blackwell Handbook of Organizational learning and Knowledge Management*, 2003.
- [11] Brooking A.; "Management of intellectual capital"; *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, 1997.
- [12] Bontis N., Fitz-enz J.; "Intellectual capital ROI: A causal map of human capital antecedents and consequents"; *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 3, No. 5, 2002.
- [13] Subramanian M., Youndt M.A.; "The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities"; *Academy of Management Journal*, Vol. 48, No. 3, 2005.
- [14] Nahapiet J., Ghoshal S.; "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage"; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, 1998.
- [15] Nonaka I.; "The Knowledge - Creating Company"; *Harvard Business Review*, November-December, 1991.
- [16] Kang S. C., Snell S. A.; "Intellectual capital architectures: A framework for human resource management"; *Journal of Management Studies*, Vol. 46, 2009.



- [17] Mura M., Longo M.; "Developing a tool for intellectual capital assessment"; *The Journal of Knowledge Engineering*, DOI: 10.1111/j.1468-0394.2012.00650.x, 2012.
- [18] Scott S. G., Bruce RA; "Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace"; *Academy of Management Journal*, , Vol. 38, 1994.
- [19] Janssen O.; "Job demands, perceptions of effortreward fairness, and innovative work behavior"; *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, 2000.
- [20] Van de Ven A.; "Central problems in the management of innovation"; *Management Science*, Vol. 32, 1986.
- [21] Youndt M. A., Snell S. A.; "Intellectual Capital Profiles"; *Journal of Management Studies*, Vol. 41, No. 2, 2004.
- [22] Roos G.; "Measuring your company's intellectual performance"; *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, 1997.
- [23] Tavassoli G. A., Mousavi M.; "The meaning of capital in new and classical theories"; University of Tehran, *Social Science Quarterly*, Vol. 26, 2005.
- [24] Marr B., Gray D.; "Why Do firms measure theirIC?"; *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 4, 2003.
- [25] Stewart T. A.; "Intellectual capital: The new wealth of organizations"; *Doubleday, New York, N.Y.*, 1997.
- [26] Wiig K. M.; "Integrating intellectual capital and knowledge management"; *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, 1997.
- [27] Chowdhury S.; "The role of affect-and cognition-based trust in complex knowledge sharing"; *Journal of Managerial Issues*, Vol. 17, No. 3, 2005.
- [28] Blau P. M.; "Exchange and power in social life"; *New York: John Wiley and Sons*, 1964.
- [29] Granovetter M.; "The strength of weak ties: A network theory revisited"; *Sociological Theory*, Vol.1, 1983.



- [30] Lettieri E., Masella C.; "Priority setting for technology adoption at a hospital level"; Relevant Issues from the *Literature Health Policy*, Vol. 90, No. 1, 2009.
- [31] Garavaglia G., Lettieri E.; "Efficiency and quality in nursing homes"; *Health Care Management Science*, Vol. 14, No. 1, 2011.
- [32] Davenport T. H.; "Ten principles of knowledge management"; *Knowledge and Process Management*, Vol. 4, 1998.
- [33] Bock G.W., Kim Y. G.; "Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing"; *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 1, 2005.