

سهام پیش‌بینی‌کنندگی سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش سازمانی

مطالعه موردی در بیمارستان امام علی (ع) کرمانشاه

ایوب پژوهان*

تاریخ پذیرش: ۹۴/۸/۱۹

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۲

چکیده:

زمینه و هدف: امروزه سرمایه‌های فکری و اجتماعی به‌عنوان دارایی‌های ناملموس و دانش‌محور، از عوامل اصلی موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شوند. از طرفی، مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در تولید ثروت از دانش، سرمایه فکری و اجتماعی کمک می‌کند. پژوهش حاضر با هدف تعیین سهم پیش‌بینی‌کنندگی سرمایه فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر، به صورت مقطعی در بهار ۱۳۹۴ انجام شد. جامعه آماری کلیه کارکنان بیمارستان امام علی (ع) بود. از بین آنها ۱۵۵ نفر به روش غیر تصادفی سهمیه‌ای انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از سه پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس (۴۲ سؤال) شامل ابعاد انسانی، ساختاری، رابطه‌ای، سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۷ سؤال) شامل ابعاد ساختاری، رابطه‌ای، شناختی و مدیریت دانش لاوسون (۲۴ سؤال) گردآوری شد. داده‌ها به کمک آزمون همبستگی پیرسون، نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و تکنیک معادلات ساختاری AMOS تجزیه و تحلیل شد.

نتایج: ۷۱٪ شرکت‌کنندگان در مطالعه دارای مدرک کارشناسی و ۴۰٪ در رده سنی کمتر از ۳۰ سال قرار داشتند. یافته‌های پژوهش بیانگر وجود رابطه مثبت معنادار بین ابعاد سرمایه فکری و اجتماعی با مدیریت دانش بود. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه فکری ۰/۷۹ و سرمایه اجتماعی ۰/۸۹ از تغییرات مدیریت دانش را در جهت مثبت پیش‌بینی می‌کردند. نهایتاً ابعاد ساختاری سرمایه فکری و رابطه‌ای سرمایه اجتماعی، بیشترین تأثیر مستقیم را بر مدیریت دانش داشتند.

نتیجه‌گیری: با توجه به سهم سرمایه‌های فکری و اجتماعی در کاربست استراتژی مدیریت دانش، مسئولان بیمارستان می‌توانند با سرمایه‌گذاری بیشتر بر دارایی‌های دانش‌محور، به بیمارستان در افزایش ارزش افزوده، بهبود عملکرد و تعالی ارائه خدمات بالینی یاری رسانند.

کلمات کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش سازمانی، بیمارستان

آدرس الکترونیکی: Pazhouhan@pnu.ac.ir

^۱ مربی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور (* نویسنده مسوول): تلفن: ۰۹۱۸۳۳۸۸۴۰۴

* این مقاله مستخرج از پژوهشی است که با حمایت مالی دانشگاه پیام نور انجام شده است.

مقدمه

عصر دانایی محور^۱ که در آن دانش^۲ بسان مهمترین سرمایه سازمانها محسوب می‌شود، نیازمند رویکرد متفاوت مدیریتی نسبت به مسائل سازمان و کارکنان است. تغییر ماهیت فعالیت‌های سازمانها به کارهای دانشی موجب اهمیت یافتن روزافزون کاربرد مدیریت دانش^۳ در سازمانها شده است (۱). مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمانها کمک می‌کند اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت‌هایی از قبیل حل مسئله، آموختن و یادگیری پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری ضروری است (۲ و ۳). بنابراین مدیریت دانش فرآیند ایجاد و خلق دانش، اعتباربخشیدن به دانش، شکل بخشیدن به آن، توزیع دانش و کاربرد علمی آن در سازمان می‌باشد (۴). پیترو دراکر^۴ عقیده دارد راز موفقیت سازمانها در قرن ۲۱ مدیریت دانش است (۵). به‌زعم گورو و داوونپورت^۵ مدیریت دانش در حال تبدیل شدن به یک وظیفه کاملاً تجاری (۶) و یک جنبه‌ی جدید از مدیریت برای بسیاری از سازمانها است (۷).

از طرف دیگر، شناخت عوامل اثرگذار بر مدیریت دانش سازمانی از جمله اقدامات اولیه در به‌کارگیری اثربخش سرمایه‌های فکری^۶ سازمان است (۸). امروزه سرمایه فکری عامل اصلی کسب مزیت رقابتی^۷ و سودآوری سازمانها است (۹). مار و اسکیموما^۸ اظهار داشته‌اند که سرمایه فکری مجموعه‌ای از دارایی‌های دانش محور است که به یک سازمان اختصاص دارد و در زمره ویژگی‌های آن محسوب می‌شود و از طریق افزودن ارزش به ذینفعان کلیدی سازمان، به‌طور قابل ملاحظه‌ای به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شود (۱۰). در تعریف دیگری سرمایه فکری فراهم‌کننده پایگاه منابع جدید است که از طریق آن سازمان می‌تواند به رقابت پردازد (۱۱) و عملکرد مالی و ارزش بازار خود را بهبود بخشد (۱۲). در ادبیات، بیشتر تعاریف در مورد سرمایه فکری شامل سه جزء سرمایه انسانی^۹، ساختاری^{۱۰} و رابطه‌ای (مشتری^{۱۱}) است (۱۳-۱۶). سرمایه انسانی می‌تواند به‌صورت مجموعه‌ای از عناصر کلیدی مانند دانش ترکیبی، مهارت‌ها، تجارب، نگرش‌ها و شایستگی کارکنان تعریف شود (۱۷) که هدف اولیه آن، نوآوری در محصولات و خدمات و

بهبود فرآیندهای کسب‌وکار است (۱۸). سرمایه ساختاری شامل کلیه عوامل چارچوب فیزیکی و غیر فیزیکی سازمان است (۱۹). سرمایه رابطه‌ای بر اساس شبکه ارتباطی سازمانها با بازیگران داخلی و خارجی است (۲۰) که از طریق این ارتباطات، ثروت اقتصادی سازمان را با ایجاد وفاداری مشتری، تعهد و کاهش هزینه معاملات، بهبود می‌بخشد (۲۱).

از سوی دیگر یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می‌تواند به سازمانها در خلق و تسهیم دانش کمک نماید و برای آنها در مقایسه با سازمانهای دیگر مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند، سرمایه اجتماعی^{۱۲} است (۲۲). واژه سرمایه دلالت می‌کند که سرمایه انسانی یا سرمایه اقتصادی ماهیتی زاینده و مولد دارد (۲۳). مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به‌عنوان منبعی بارز اشاره دارد و در غیاب آن، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند. سرمایه اجتماعی چه در سطح مدیریت کلان، چه در سطح مدیریت سازمانها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند (۸). سرمایه اجتماعی را می‌توان در سه بُعد تجزیه و تحلیل کرد. بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی نمایانگر شبکه ارتباطات کلی، کلیت پیکربندی و پیوندهای میان فردی بین افراد است (۲۴).

ناهاپیت و گوشال^{۱۳} اظهار می‌دارند، بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بیانگر نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سوابق تعاملاتشان برقرار می‌کنند (۲۲). بُعد شناختی^{۱۴} سرمایه اجتماعی به منابعی که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیر و تفاسیر و سیستم‌های معانی مشترک در بین گروه‌ها است، اشاره دارد (۲۵). با این تفاسیر در بسیاری از سازمانها، به ویژه سازمانهای بهداشتی و درمانی فرآیند مدونی در رابطه با یافتن، گزینش و سازمان‌دهی اطلاعات و بهره‌وری از آن به‌منظور حل مشکلات، آموزش و تصمیم‌گیری وجود ندارد که در نتیجه موجب از دست دادن دارایی‌های نهفته‌ای می‌گردد که کارکنان دانش‌مدار^{۱۵} با خروج خود از سازمان و یا به دلیل عدم پرورش مهارت‌ها و توانایی‌هایشان به سازمان تحمیل می‌کنند (۲۶). بنابراین بیمارستان به‌عنوان یک سازمان مراقبت بهداشتی و درمانی، یکی از سازمانهایی است که با بهره‌مندی از استراتژی مدیریت دانش می‌تواند بهره‌وری و کیفیت عملکرد خود را ارتقاء بخشد (۲۷). تاکنون پژوهش‌های متعددی در خصوص ارتباط سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش انجام شده است.

12. Social Capital

13. Nahapiet J. & Ghoshal S.

14. Cognitive dimension

15. Knowledge-based Staff

1. Knowledge-based

2. Knowledge

3. Knowledge Management (KM)

4. Drucker, F. Peter

5. Grover & Davenport

6. Intellectual Capital (IC)

7. Competitive Advantage

8. Marr & Schiuma

9. Human Capital

10. Structural Capital

11. Customer or Relation Capital

واکر^۲ و رومن^۳ حاکی از آن بود که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت معناداری در انتقال دانش داشته و گسترش سرمایه اجتماعی موجب تسهیل فرآیند انتقال دانش می‌شود (۳۸ و ۳۹). نتایج پژوهش چن^۴ (۲۰۰۹) نیز گویای آن بود که در توسعه نظام مدیریت دانش، ابعاد سرمایه اجتماعی تأثیر زیادی دارند (۲۹). بر این اساس، با مطالعه ادبیات و پیشینه پژوهش، اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص سهم و تأثیر سرمایه فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش در سازمان‌ها و کسب‌وکارهای تولیدی، صنعتی، تجاری و آموزشی انجام شده و به نظر تاکنون پژوهشی در این زمینه در یک سازمان سلامت صورت نگرفته است. در نتیجه انجام چنین پژوهشی ضروری به نظر می‌رسد؛ تا با مقایسه یافته‌های این پژوهش با پژوهش‌های دیگر، مدیران و متصدیان بیمارستان بتوانند اقدامات مفیدتری در خصوص بهبود فرآیندهای مدیریتی و کسب‌وکار، خلق مزیت رقابتی پایدار از طریق دارایی‌های دانشی، ارائه خدمات باکیفیت، بهبود عملکرد و اتخاذ تصمیمات آگاهانه و منطقی و حل مشکلات انجام دهند.

در پژوهش حاضر با توجه به ضرورت و اهمیت کاربرد مدیریت دانش در سازمان‌های امروزی، پژوهشگر در پی حصول شناخت بیشتر عوامل مؤثر بر اجرای مناسب این راهبرد در بیمارستان امام علی (ع) است. در همین راستا با توجه به اهمیت سرمایه‌های فکری و اجتماعی، پژوهشگر تلاش نموده است تا چگونگی ارتباط و سهم سرمایه‌های فکری و اجتماعی و ابعاد آنها را بر مدیریت دانش سازمانی جستجو کند و میزان تأثیر مدیریت دانش از سرمایه‌های مذکور را در کارکنان بیمارستان، مورد بررسی قرار دهد. از آنجاکه بیمارستان امام علی (ع) به‌عنوان بزرگ‌ترین و تنها مرکز فوق تخصصی قلب و عروق در غرب کشور فعالیت می‌کند؛ لذا بر اساس چشم‌انداز و رسالت سازمانی تدوین شده، خود را متعهد می‌داند که با بهره‌گیری از سرمایه‌های ارزشمند منابع انسانی توانمند و مدیریت دانایی محور، در جهت ارتقاء کمیت و کیفیت ارائه خدمات ایمن و قابل اعتماد، جلب مشارکت ذینفعان، مشتری‌مداری، علمی نمودن مدیریت‌ها، ایجاد جو آرامش، آسایش، تفاهم و همکاری بین سرمایه‌های اصلی و ارزشمند خود یعنی نیروی انسانی، راهبردهایی را اتخاذ نماید؛ لذا نتایج حاصله می‌تواند زمینه را برای استفاده بهینه‌تر از دارایی‌های دانش‌محور در جهت استقرار و کاربست مدیریت دانش فراهم نموده و مدیران با سرمایه‌گذاری بیشتر در سرمایه‌های فکری و اجتماعی و استفاده مؤثر و کارآمد از آنها، بیمارستان را برای افزایش

نتایج پژوهش‌های صورت گرفته حاکی از آن است که رابطه معناداری بین دارایی‌های نامشهود سازمانی (سرمایه فکری و اجتماعی) با مدیریت دانش برقرار است (۲۸ و ۲۹). یافته‌های پژوهش الوانی و همکاران بیانگر ماهیت متفاوت اقدامات مدیریت دانش است. نتایج پژوهش مذکور نشان داد وجود سرمایه اجتماعی در گروه‌های سازمانی، بر توسعه فعالیت‌های نرم مدیریت دانش (فعالیت‌های انتقال و خلق دانش) تأثیرگذار بوده است؛ باین حال رابطه معناداری با توسعه فعالیت‌های سخت مدیریت دانش (فعالیت‌های کسب، ثبت و کاربرد دانش) نشان نداده است (۸). بر اساس نتایج پژوهش‌های انجام شده بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد (۳۰ و ۳۱). همچنین نتایج پژوهش منوریان و امینی نشان داد، بین ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) و ابعاد مدیریت دانش، رابطه مثبت معنادار وجود دارد و ابعاد رابطه‌ای و ساختاری سرمایه اجتماعی تأثیر بیشتری بر مدیریت دانش داشتند (۳۲).

یافته‌های پژوهش رضایی و همکاران تحت عنوان بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان شهید فقیهی شیراز حاکی از آن بود که بین مدیریت دانش، سرمایه فکری و ابعاد آن با میزان کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجع‌کنندگان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد (۳۳). در مطالعه ای دیگر، سرمایه فکری تأثیر مثبت معناداری بر مدیریت دانش داشت، اما سرمایه اجتماعی فاقد چنین تأثیری بود. سرمایه فکری به‌صورت غیرمستقیم و از طریق مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری داشت (۳۴). نتایج پژوهش محسنی فرد و همکاران بیانگر آن بود که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت معناداری وجود داشت (۳۵).

یافته‌های پژوهش دیانی و همکاران نشان داد بین میزان سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با میزان اجرای مدیریت دانش رابطه مثبت معنادار وجود داشت. در میان ابعاد سرمایه اجتماعی بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بیشترین ارتباط را با میزان اجرای مدیریت دانش دارد (۳۶). یافته‌های پژوهش علامه و شیخ ابومسعودی نشان داد که ابعاد انسانی و ساختاری سرمایه فکری به‌طور غیرمستقیم با نقش میانجی‌گری سرمایه فرهنگی و نیز اقدامات مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشتند (۳۷). نتایج پژوهش بنتیس^۱ و همکاران (۲۰۰۰) حاکی از آن بود که بین ابعاد سرمایه فکری روابط متقابلی وجود داشته و سرمایه فکری بر روی عملکرد تجاری دارای اثر نسبتاً متوسطی بوده است (۳۵). همچنین نتایج پژوهش مانو و

². Manu & Walker

³. Rottman

⁴. Chen

¹. Bontis, N.

فکری در قالب ۴۲ سؤال (بعد انسانی سؤالات ۱۵-۱، بعد ساختاری سؤالات ۲۸-۱۶ و بعد رابطه‌ای سؤالات ۴۲-۲۹) و بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت^۶ (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) تدوین شده است. از طرف دیگر، همان‌طور که نونالی^۷ اظهار کرده است اگر آلفا بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد، نتیجه معتبر خواهد بود (۴۰)؛ براین اساس در سال ۱۳۹۱ دامنه همسانی درونی (آلفای کرونباخ)^۸ پرسشنامه مذکور در داخل کشور، ۰/۸۳ برآورد شده است (۱۱). در این پژوهش ضرایب همسانی درونی برای پرسشنامه ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین مقدار پایایی بر اساس روش تصنیف یا دونیمه سازی گاتمن^۹ ۰/۸۲ به دست آمد که حاکی از همسانی درونی بالای سؤالات است.

پرسشنامه سرمایه اجتماعی: این پرسشنامه در سال ۱۹۹۸ توسط ناهاپیت و گوشال (۲۴) طراحی شده است. در این پرسشنامه ابعاد سرمایه اجتماعی در قالب ۱۷ سؤال (بعد ساختاری سؤالات ۴-۱، بعد رابطه‌ای سؤالات ۱۲-۵ و بعد شناختی سؤالات ۱۷-۱۳) و بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) تدوین شده است. در سال ۱۳۹۱ دامنه همسانی درونی کل پرسشنامه ۰/۹۰ برآورد شده است (۱۱). در این پژوهش ضرایب همسانی درونی برای پرسشنامه ۰/۸۲ به دست آمد. همچنین مقدار پایایی بر اساس روش گاتمن ۰/۷۵ برآورد شد.

پرسشنامه مدیریت دانش: این پرسشنامه که تلفیقی از مدل ویگ^{۱۰}، پاریک^{۱۱} و هورویچ^{۱۲} و آرماکوست^{۱۳} است در سال ۲۰۰۳ توسط شرون لوسون^{۱۴} (۳) تهیه شده است که شامل ۲۴ سؤال ۵ گزینه‌ای است. پرسشنامه مذکور بر اساس پیوستار لیکرت (کاملاً موافقم=۱، موافقم=۲، نه موافقم نه مخالفم=۳، مخالفم=۴، کاملاً مخالفم=۵)، ۶ مؤلفه مدیریت دانش شامل دانش آفرینی سؤالات ۴-۱، جذب دانش سؤالات ۸-۵، سازمان‌دهی دانش سؤالات ۱۲-۹، ذخیره دانش سؤالات ۱۶-۱۳، انتشار دانش سؤالات ۲۰-۱۷ و به‌کارگیری دانش سؤالات ۲۴-۲۱ را موردسنجش قرار می‌دهد. روایی پرسشنامه مدیریت دانش از طریق همبستگی بین هر یک از مؤلفه‌های پرسشنامه توسط لوسون اثبات شده است. ضریب پایایی پرسشنامه به ترتیب برای دانش آفرینی ۰/۸۴، جذب دانش ۰/۸۹، سازمان‌دهی دانش ۰/۸۶، ذخیره دانش ۰/۸۸، انتشار دانش ۰/۸۹ و به‌کارگیری دانش ۰/۸۰

کارایی، اثربخشی و بهره‌وری و تغییرات و تحولات موفقیت‌آمیز آتی آماده نماید. با توجه به مطالب مذکور این سؤال مطرح می‌شود که آیا دارایی‌های دانشی موجود در بیمارستان، بر عملکرد مدیریت دانش سازمانی نقش و تأثیر دارند؟ بنابراین هدف اصلی پژوهش، بررسی سهم و نقش پیش‌بینی‌کنندگی سرمایه های فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش سازمانی در بین کارکنان بیمارستان امام علی (ع) کرمانشاه بود.

مواد و روشها

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی بود که در بهار ۱۳۹۴ در بیمارستان امام علی (ع) کرمانشاه انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم به بالا تشکیل می‌داد. کارکنان بر اساس گروه شغلی به چهار رسته شغلی پرستاری (۷۲ نفر)، پشتیبانی (۴۸ نفر)، پاراکلینیکی (۲۹ نفر) و پزشک (۶ نفر)، و بر اساس وضعیت استخدام به پنج گروه قراردادی، پیمانی، رسمی آزمایشی، رسمی قطعی و سایر طبقه‌بندی شدند. نمونه‌گیری به روش غیر تصادفی سهمیه‌ای^۱ به نسبت جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، رسته شغلی، وضعیت استخدام و سنوات خدمت انجام شد. به‌منظور برآورد حداقل حجم نمونه از جدول مورگان و کرجسی^۲ استفاده شد. با توجه به حداقل نمونه موردنیاز، ۱۶۹ نفر به‌طور متناسب و برحسب رسته شغلی و به‌صورت غیر تصادفی انتخاب شدند. نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۹۲٪ بود؛ بدین معنی که ۱۵۵ نفر از افراد، پرسشنامه‌ها را تکمیل و عودت دادند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر چهار قسمت بود: قسمت اول مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی^۳ (جنسیت، سن، تحصیلات، وضعیت تأهل، سابقه خدمت، وضعیت استخدام، رشته تحصیلی، رسته شغلی)، قسمت دوم شامل ۱۷ سؤال برای سنجش سرمایه اجتماعی، قسمت سوم شامل ۴۲ سؤال برای سنجش سرمایه فکری و قسمت چهارم شامل ۲۴ سؤال برای سنجش مدیریت دانش سازمانی. با توجه به این که پرسشنامه‌های مورد استفاده استاندارد می‌باشند و در پژوهش‌های متعدد داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی^۴ آن‌ها تأیید شده است، لذا جهت حصول اطمینان، از سوی خبرگان دانشگاهی و آشنا با حوزه بهداشت و درمان، روایی پرسشنامه‌ها بررسی و مورد تأیید واقع شدند.

پرسشنامه سرمایه فکری: این پرسشنامه در سال ۱۹۹۸ توسط بنتیس ساخته شده است. در این پرسشنامه ابعاد سرمایه

⁶ Likert Scale

⁷ Nunnally, J. C.

⁸ Cronbach's alpha

⁹ Guttman Split-Half Coefficient

¹⁰ Social Capital Questionnaire

¹¹ Knowledge Management Questionnaire

¹² Wiig, K

¹³ Parikh

¹⁴ Hurwicz

¹⁵ Armacost

¹⁶ Lawson, Sheron

¹ Non-probability Sampling Method

² Daryle, W. Morgan & Robert, V. Krejcie

³ Demographic

⁴ Reliability & Validity

⁵ Intellectual Capital Questionnaire

بر اساس یافته‌های جدول (۱)، می‌توان اظهار داشت که در هر سه متغیر مورد مطالعه، رسته پرستاری به نسبت سایر رسته‌های شغلی، بالاترین میانگین نمرات را به خود اختصاص داده بود. جدول (۲) میانگین امتیازات ابعاد سرمایه‌های فکری، اجتماعی و مدیریت دانش را در نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد.

جدول ۲: میانگین امتیازات متغیرهای پژوهش

متغیر	ابعاد	میانگین	انحراف معیار
تربیت و پرورش	بُعد ساختاری	۲/۸۵	۰/۴۵۸
	بُعد رابطه‌ای	۳/۰۷	۰/۵۴۱
	بُعد انسانی	۲/۷۳	۰/۵۳۳
تربیت و پرورش	بُعد ساختاری	۳/۵۰	۰/۶۹۲
	بُعد رابطه‌ای	۳/۷۵	۰/۵۴۳
	بُعد شناختی	۳/۲۰	۰/۵۱۷
تربیت و پرورش	دانش آفرینی	۲/۷۵	۰/۸۳۷
	جذب دانش	۳	۰/۷۷۱
	سازمان‌دهی دانش	۳	۰/۸۲۴
	ذخیره دانش	۳	۰/۸۱۷
	انتشار دانش	۳	۰/۸۱۶
	به‌کارگیری دانش	۳	۰/۷۲۲

بر اساس یافته‌های جدول (۲)، بُعد رابطه‌ای سرمایه فکری در بیمارستان امام علی (ع) در سطح مطلوبی قرار داشت، اما ابعاد ساختاری و انسانی سرمایه فکری در وضعیت پایین‌تر از متوسط قرار داشتند. همچنین نتایج جدول (۲) حکایت از آن داشت که ابعاد سرمایه اجتماعی در بیمارستان از وضعیت مطلوبی برخوردار بودند. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که در بیمارستان امام علی (ع)، مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن از وضعیت متوسطی برخوردار بودند. همه مؤلفه‌های مدیریت دانش، به جز مؤلفه‌ی دانش آفرینی، دارای نمره متوسط بودند. در مجموع نمره کلی مدیریت دانش از وضعیت متوسطی برخوردار بود. همچنین بر اساس جداول (۳) و (۴)، یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی پیرسون حکایت از آن داشت که بین ابعاد سرمایه فکری و ابعاد سرمایه اجتماعی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین پژوهش، با مدیریت دانش به‌عنوان متغیر ملاک، رابطه مثبت معناداری مشاهده شد.

برآورد شد (۳). در داخل کشور پایایی پرسشنامه مذکور ۰/۹۲/۴۱ و ۰/۸۹/۴۲ تعیین شده است. در این پژوهش ضرایب همسانی درونی برای کل پرسشنامه ۰/۹۴ و برای مؤلفه‌های مدیریت دانش از جمله دانش آفرینی و جذب دانش ۰/۸۱، سازمان‌دهی دانش ۰/۸۴، ذخیره دانش ۰/۸۳، انتشار دانش ۰/۸۱ و به‌کارگیری دانش ۰/۸۰ به دست آمد. همچنین مقدار پایایی بر اساس روش گاتمن برای کل پرسشنامه ۰/۸۵ برآورد شد.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۳۷/۴ درصد از نمونه مورد مطالعه را مردان و ۶۲/۶ درصد را زنان تشکیل دادند. از نظر سن بیشترین فراوانی پاسخ‌دهندگان در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال با ۴۰ درصد و کمترین فراوانی در گروه سنی بیشتر از ۵۰ سال با ۱/۹ درصد مجموع بود. در رابطه با میزان تحصیلات، یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که ۷۱ درصد از افراد مورد مطالعه دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۰/۶ درصد دارای مدرک تحصیلی دکتری تخصصی بودند. از نظر وضعیت تأهل، ۶۲/۶ درصد متأهل و ۳۷/۴ درصد مجرد بودند. از نظر سابقه خدمت ۴۰/۶ درصد از افراد مورد مطالعه دارای سابقه کمتر از ۵ سال و بیشتر از ۱۰ سال و ۱۸/۷ درصد دارای سابقه خدمت ۱۰-۵ سال بودند. از نظر وضعیت استخدام، ۳۱٪ از اعضای نمونه دارای وضعیت رسمی قطعی، ۲۹ درصد قراردادی، ۱۹/۴ درصد پیمانی، ۴/۵ درصد رسمی آزمایشی و ۱۵/۵ درصد سایر بودند. در نهایت، از نظر رسته شغلی، بیشترین فراوانی مربوط به رسته پرستاری با ۴۶/۵ درصد بود. رسته‌های پشتیبانی، پاراکلینیکی و پزشکی به ترتیب دارای فراوانی ۳۱، ۱۸/۷ و ۳/۹ درصد بود.

جدول ۱: میانگین نمرات متغیرها در رسته‌های شغلی

رسته شغلی	متغیر	میانگین	انحراف معیار
پرستاری	سرمایه فکری	۱۲۲/۸۲	۱۹/۷۹
	سرمایه اجتماعی	۶۰/۴۰	۷/۵۸
	مدیریت دانش	۷۴/۸۰	۱۴/۹۷
پشتیبانی	سرمایه فکری	۱۱۷/۲۷	۱۸/۸۶
	سرمایه اجتماعی	۵۸/۴۸	۸/۸۸
	مدیریت دانش	۷۳/۱۹	۱۷/۳۷
پاراکلینیکی	سرمایه فکری	۱۱۷/۴۱	۱۶/۷۸
	سرمایه اجتماعی	۵۸/۵۵	۶/۷۲
	مدیریت دانش	۶۷/۴۵	۱۶/۱۶
پزشک	سرمایه فکری	۱۱۷/۳۳	۱۳/۱۷
	سرمایه اجتماعی	۵۶	۶/۰۷
	مدیریت دانش	۶۷/۱۶	۱۵

جدول ۳: ماتریس همبستگی بین ابعاد سرمایه فکری و مدیریت دانش

متغیر	بُعد انسانی	بُعد ساختاری	بُعد رابطه‌ای	مدیریت دانش
بُعد انسانی	۱			
بُعد ساختاری	**۰/۵۲	۱		
بُعد رابطه‌ای	*۰/۲۹	**۰/۳۴	۱	
مدیریت دانش	**۰/۶۱	**۰/۴۷	**۰/۶۶	۱

* همبستگی در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است.

** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنادار است.

جدول ۴: ماتریس همبستگی بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش

متغیر	بُعد ساختاری	بُعد رابطه‌ای	بُعد شناختی	مدیریت دانش
بُعد ساختاری	۱			
بُعد رابطه‌ای	**۰/۳۲	۱		
بُعد شناختی	*۰/۱۹	**۰/۲۴	۱	
مدیریت دانش	**۰/۴۱	**۰/۳۷	**۰/۴۶	۱

* همبستگی در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است.

** همبستگی در سطح خطای ۰/۰۱ معنادار است.

از سوی دیگر، به‌منظور پی بردن به روابط علی میان مدیریت دانش به‌عنوان متغیرملاک و مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری و اجتماعی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ با کاربرد نرم‌افزار AMOS بهره گرفته شد. مدل معادلات ساختاری دو مدل اندازه‌گیری^۲ و ساختاری^۳ را در بین متغیرهای مدل پژوهش موردبررسی قرار می‌دهد. در مدل اندازه‌گیری، هماهنگی درونی مدل در دو بخش برازش مدل یا میزان انطباق و ضریب همبستگی بین متغیرها موردبررسی قرار گرفت. روابط علی بین متغیرهای مدل پژوهش در قالب مدل معادلات ساختاری برآورد گردید. با توجه به معیارهای پیشنهادشده برای تعیین شاخص‌های نیکویی برازش پیرامون روایی سازه (۴۳) پرسشنامه‌های سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی، می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای به‌کاررفته در پژوهش، مدل مناسبی برای تبیین تأثیر مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش است.

جدول ۵: شاخص‌های نیکویی برازش پیرامون روایی سازه پرسشنامه سرمایه فکری

شاخص برازش	معیار مطلوب*	مقدار گزارش شده
χ^2 / df	≤ 3	$3/6$ (P= 0/000)
NFI شاخص برازش هنجار شده	$\geq 0/90$	۰/۹۶
CFI شاخص برازش مقایسه‌ای	$\geq 0/90$	۰/۹۸
IFI شاخص برازش افزایشی	$\geq 0/90$	۰/۹۷
RMSEA ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$< 0/05$	۰/۰۳

جدول ۶: شاخص‌های نیکویی برازش پیرامون روایی سازه پرسشنامه سرمایه اجتماعی

شاخص برازش	معیار مطلوب*	مقدار گزارش شده
χ^2 / df	≤ 3	$3/8$ (P= 0/000)
NFI شاخص برازش هنجار شده	$\geq 0/90$	۰/۹۸
CFI شاخص برازش مقایسه‌ای	$\geq 0/90$	۰/۹۴
IFI شاخص برازش افزایشی	$\geq 0/90$	۰/۹۶
RMSEA ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$< 0/05$	۰/۰۳

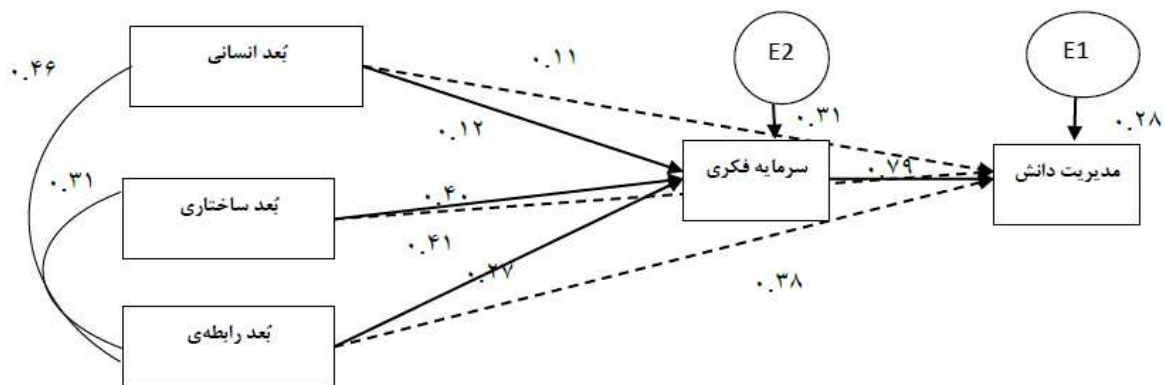
^۱. Structural Equation Modeling (SEM)

^۲. Measurement

^۳. Structure

رابطه‌ای دارای اثر ($r=0/38$; $p=0/000$) و بُعد انسانی دارای کمترین اثر ($r=0/11$; $p=0/000$) مستقیم بر متغیر مدیریت دانش بود. بر اساس یافته‌های شکل (۱)، دو متغیر بُعد انسانی و رابطه‌ای با مقدار $0/46$ بیشترین کوواریانس را به خود اختصاص داد. این مطلب نمایانگر آن بود که بین سرمایه انسانی با سرمایه رابطه‌ای، رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. در پایان کاربست ابعاد سرمایه فکری، $0/79$ درصد از تغییرات مدیریت دانش را در جهت مثبت، تبیین و پیش‌بینی می‌کرد.

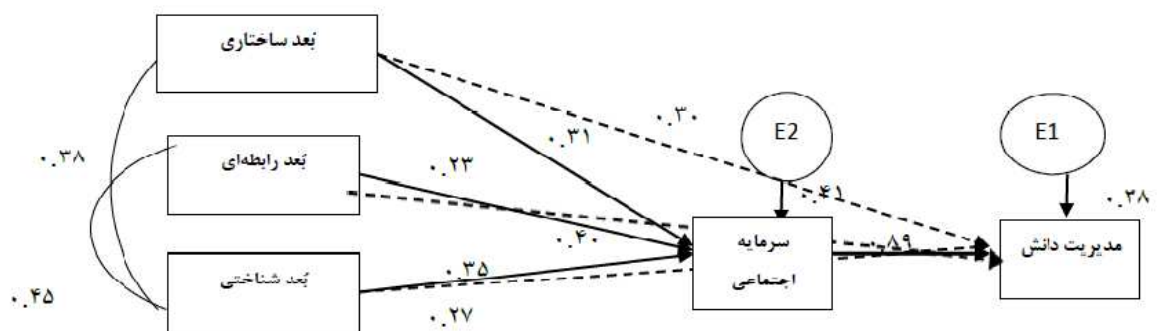
دومین مرحله در برآورد مدل، پس از آزمون نتایج برازش مدل یا برآورد مدل اندازه‌گیری، برآورد مدل ساختاری یا آزمون معناداری ضرایب مسیر فرض شده در مدل پژوهش و واریانس تشریح شده یا ضریب تعیینی است که به‌وسیله هر مسیر برآورد می‌گردد. نتایج شکل (۱) حاکی از آن بود که رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد سرمایه فکری و مدیریت دانش وجود دارد. بررسی اثرات متغیرهای مستقل نمایانگر آن بود که بُعد ساختاری بیشترین اثر مثبت و معنادار را با متغیر مدیریت دانش داشت ($r=0/41$; $p=0/000$). در این میان بُعد



شکل ۱: تأثیر ابعاد سرمایه فکری بر مدیریت دانش

رابطه‌ها گویای آن بود که متغیر سرمایه اجتماعی اثر مستقیم با مدیریت دانش داشت به‌طوری‌که $0/89$ درصد از تغییرات مدیریت دانش را در جهت مثبت تبیین و پیش‌بینی می‌کرد. با توجه به شکل (۲)، ابعاد ساختاری و شناختی با مقدار $0/45$ بیشترین کوواریانس را به خود اختصاص دادند. این مطلب نمایانگر آن بود که بین دو بُعد ساختاری و شناختی، رابطه مثبت و معناداری وجود داشت و بالا رفتن هر کدام سبب بالا رفتن متغیر دیگر می‌شد.

همچنین یافته‌ی دیگر تحلیل مسیر بیانگر آن بود که رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش وجود داشت. بررسی اثرات متغیرهای مستقل حاکی از آن بود که بُعد رابطه‌ای بیشترین اثر مثبت و معنادار را با متغیر مدیریت دانش داشت ($r=0/40$; $p=0/000$). در این میان بُعد ساختاری دارای اثر ($r=0/30$; $p=0/000$) و بُعد شناختی کمترین تأثیرگذاری مستقیم را بر متغیر وابسته مدیریت دانش داشت. علاوه بر این، بررسی دیگر



شکل ۲: تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر باهدف بررسی سهم و نقش پیش بینی کنندگی سرمایه‌های فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش سازمانی در بیمارستان امام علی(ع) کرمانشاه انجام شد. بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان اظهار داشت که در هر سه متغیر مورد مطالعه شامل سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش، رسته پرستاری به نسبت سایر رسته‌های شغلی، بالاترین میانگین نمرات را به خود اختصاص داد. در این پژوهش بُعد رابطه‌ای سرمایه فکری و ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی سرمایه اجتماعی در بیمارستان امام علی(ع) در سطح مطلوبی قرار داشتند؛ این در حالی است که ابعاد ساختاری و انسانی سرمایه فکری در وضعیت پایین‌تر از متوسط قرار داشتند. همچنین یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که در بیمارستان امام علی(ع)، مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن از وضعیت متوسطی برخوردار بودند. مجموع یافته‌های پژوهش حاضر مطرح کننده تأثیر و سهم پیش بینی کنندگی مثبت سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش سازمانی در بیمارستان امام علی(ع) بود. این یافته با نتایج پژوهش روحی پناه و همکاران(۱۱) همخوانی دارد.

در پژوهش مذکور ابعاد دارایی‌های نامشهود سازمانی بر مدیریت دانش تأثیر داشت و بُعد انسانی از سرمایه فکری و بُعد ساختاری از سرمایه اجتماعی، بیشترین اثر مستقیم را بر مدیریت دانش داشتند. در تبیین نتیجه این پژوهش و یافته‌های پژوهش روحی پناه و همکاران، می‌توان اظهار نمود که وجود دارایی‌های ناملموس و دانش محور در گروه‌های سازمانی، بر توسعه و کاربست فعالیت‌های مدیریت دانش تأثیر گذار است و شناخت عوامل مؤثر بر مدیریت دانش سازمانی، از جمله دارایی‌های فکری و اجتماعی و ابعاد آنها، از اقدامات اولیه در پیاده سازی راهبرد مدیریت دانش است. از سوی دیگر نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری حاکی از آن بود که بین ابعاد سرمایه فکری(انسانی، ساختاری، رابطه‌ای) و مدیریت دانش سازمانی در بیمارستان امام علی(ع) رابطه مثبت معناداری وجود داشت. این نتیجه نیز با یافته‌های پژوهش‌های رضایی و همکاران، زرگر، و محسنی فرد و همکاران(۳۳-۳۵) همسو بوده و همخوانی داشت.

در تبیین و تحلیل این یافته نیز می‌توان گفت که شناسایی، بهبود و تقویت ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه فکری به عنوان یکی از قابلیت‌های مهم سازمان در خلق، تسهیم و کاربرد دانش سازمانی، می‌تواند باعث توسعه فعالیت‌های دانش محور و استراتژی مدیریت دانش شود. همچنین یافته‌های دیگر پژوهش بیانگر آن بود که بین ابعاد سرمایه اجتماعی(ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) و مدیریت دانش همبستگی مثبت و معناداری

وجود داشت. به عبارت دیگر، با افزایش سرمایه اجتماعی، فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان به طور مؤثر عملیاتی و اجرا خواهند شد. در نتیجه هر چه قدر سطح سرمایه اجتماعی سازمان افزایش یابد، آن سازمان دانش محورتر خواهد شد. این یافته نیز با شواهد موجود در پژوهش‌های ایبلی و زارع خلیلی، چن، زمردیان و رستمی، دموری و همکاران، منوریان و امینی، محسنی فرد و همکاران، دیانی و همکاران، مانو و واکر، رومتن(۲۸-۳۲ و ۳۵ و ۳۶ و ۳۸ و ۳۹) موافق و همسو بوده است.

همانگونه که ملاحظه می‌شود پژوهشگران زیادی بر اهمیت و تأثیر سرمایه اجتماعی بر توسعه و بکارگیری مدیریت دانش در سازمانها تأکید می‌کنند. این بدین معنی است که با سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی بیمارستان و ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی می‌توان انتظار داشت که زمینه برای استقرار و پیاده سازی مدیریت دانش سازمانی در بیمارستان امام علی(ع) فراهم گردد. به عبارت واضح تر، سرمایه اجتماعی به عنوان یکی از دارایی‌های نامشهود سازمانی می‌تواند به بیمارستان در خلق، تسهیم، اشتراک و کاربرد دانش موجود در بیمارستان کمک شایان توجهی نموده و برای بیمارستان در مقایسه با بیمارستان‌های دیگر مزیت رقابتی پایدار ایجاد نماید.

از سوی دیگر، این یافته با نتیجه پژوهش زرگر(۳۴) تحت عنوان تأثیر سرمایه فکری و اجتماعی بر مدیریت دانش و نقش آن بر اثربخشی سازمانی در سازمانهای ورزشی ایران، همخوانی نداشت. چرا که وی در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت دانش ندارد. از دلایل احتمالی عدم انطباق یافته این پژوهش با نتیجه پژوهش زرگر می‌تواند این باشد که در پژوهش مذکور جامعه آماری شامل مدیران و معاونین سازمان‌های ورزشی مختلف در ایران بود که در این جامعه آماری، سمت‌های یکسان در سازمانهای متفاوت، مورد نظر پژوهشگر بوده است. لذا بر اساس مفهوم سرمایه اجتماعی که به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک سازمان اشاره دارد(۸)؛ در پژوهش حاضر رسته‌های شغلی متفاوت، تنها در یک سازمان مدنظر بوده و به عبارت واضح تر جامعه آماری شامل کارکنان یک بیمارستان بوده که به نسبت مدیران و معاونین جامعه آماری پژوهش قبلی، با یکدیگر ارتباطات و تعاملات بیشتری دارند.

شایان ذکر است در پژوهش الوانی و همکاران، رابطه معناداری بین سرمایه اجتماعی با توسعه فعالیت‌های نرم مدیریت دانش از جمله فعالیت‌های انتقال و خلق دانش، مشاهده شد؛ این در حالی است که بین سرمایه اجتماعی و فعالیت‌های سخت مدیریت دانش، شامل فعالیت‌های کسب، ثبت و کاربرد دانش رابطه معناداری برقرار نبود(۸)؛ چراکه وی در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که اقدامات و

مدیریت دانش توجه کافی مبذول گردد. اجرای موفق استراتژی مدیریت دانش و توجه به عوامل مؤثر بر آن می‌تواند به مسئولان بیمارستان و سایر سازمان‌های متولی ارتقاء سلامت جامعه، در افزایش سرعت عملکرد، هدایت بهتر سیستم، افزایش نرخ نوآوری و خلاقیت، افزایش توان پاسخگویی به تغییرات شتابان و غیرقابل پیش‌بینی محیط متلاطم خارجی و در نهایت افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری سازمان و ارتقاء ارائه کیفیت خدمات بالینی یاری رساند.

در پایان با توجه به یافته‌های پژوهش و محدودیت‌های آن و اهمیت و تأثیر مثبت سرمایه‌های فکری و اجتماعی به‌عنوان سرمایه‌های ناملموس و دانش‌محور در پیاده‌سازی استراتژی مدیریت دانش، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد سهم و نقش سرمایه‌های فکری و اجتماعی را بر روی مدیریت دانش به‌صورت جداگانه مورد مطالعه و بررسی قرار دهند. از طرف دیگر، سرمایه‌های فکری و اجتماعی جزء ناملموس‌ترین منابع سازمان‌ها محسوب می‌شوند و تنها از طریق پرسشنامه نمی‌توان به شناخت کافی سرمایه‌های مذکور پی برد، لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی با روش‌های کیفی، این سرمایه‌های دانشی مورد بررسی و مطالعه قرار گیرند. همچنین با عنایت به اینکه نتایج این پژوهش مربوط به بیمارستان امام علی (ع) کرمانشاه است، پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌های مشابهی را در سایر بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی-درمانی و سازمان‌های متولی سلامت جامعه، برای بالا بردن قدرت تعمیم نتایج پژوهش به کل بیمارستان‌ها و مراکز سلامت کشور، انجام گردد.

تشکر و قدردانی

این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی مصوب با کد ۲۳۵/س.ک است که با حمایت مالی دانشگاه پیام نور استان کرمانشاه انجام شده است. بنابراین از حمایت‌های مادی و معنوی معاونت محترم پژوهشی و همچنین کلیه کارکنان بیمارستان امام علی (ع) کرمانشاه که در امر تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ما را یاری کردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نماییم.

فعالیت‌های نرم و سخت مدیریت دانش، از یکدیگر متمایز بوده و از ماهیت متفاوتی برخوردارند. در نتیجه تأثیر سرمایه اجتماعی نیز بر توسعه مدیریت دانش، بسته به ماهیت و نوع این اقدامات، متفاوت است. همچنین متغیرهای پیش‌بین سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۸۹ از تغییرات مدیریت دانش را در جهت مثبت تبیین و پیش‌بینی می‌کنند.

لازم به ذکر است بُعد ساختاری سرمایه فکری بیشترین اثر مستقیم را با متغیر مدیریت دانش داشت. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که بر اساس نظر زگلات و زیگان^۱ (۱۹) بُعد ساختاری سرمایه فکری شامل کلیه عوامل چارچوب فیزیکی و غیر فیزیکی سازمان از قبیل ساختارهای سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم‌های عملیاتی، قوانین، دستورالعمل‌ها، سیستم مدیریت دانش و پایگاه‌های داده است. بنابراین از آنجا که بُعد ساختاری سرمایه فکری در بیمارستان بیشترین تأثیر مستقیم را بر روی مدیریت دانش دارد، لذا ضروری به نظر می‌رسد که به کلیه عوامل فیزیکی و غیرفیزیکی سازمان که در تشکیل بُعد ساختاری سرمایه فکری نقش دارند، توجه کافی مبذول گردد تا به کارکنان برای تحقق عملکرد فکری مناسب، کمک نماید. همچنین بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بیشترین اثر مستقیم را با متغیر مدیریت دانش داشت.

یافته مذکور با نتایج مطالعات منوریان و امینی، و دیانی و همکاران (۳۶ و ۳۲) موافق و همسو بود. بنابراین می‌توان اظهار نمود که هرچقدر بیمارستان شبکه ارتباطات سازمانی خود را با کارکنان خود به‌عنوان بازیگران داخلی و مراجعین، مشتریان و ذینفعان به‌عنوان بازیگران خارجی بیمارستان، تقویت کند؛ از طریق این ارتباطات می‌تواند برای خود مزیت رقابتی پایدار ایجاد نموده و زمینه را برای توسعه فعالیت‌های مدیریت دانش سازمانی فراهم نماید. از آنجا که در محیط بسیار متغیر و پویای امروز، سازمان‌ها به‌ضرورت و اهمیت استفاده از دارایی‌های دانش‌محور در کسب مزیت رقابتی پایدار واقف شده‌اند و رشد و بالندگی خود را در گرو به‌کارگیری سرمایه‌های ناملموس می‌دانند، لذا به‌زعم تان و همکاران^۲ (۲۰۰۷) سرمایه‌گذاری و رشد سرمایه فکری بر روی عملکرد فعلی و آتی سازمان‌ها تأثیرگذار است (۳۵). در نتیجه استفاده از سرمایه‌های غیر فیزیکی (سرمایه‌های فکری و اجتماعی) از جمله عوامل موفقیت استقرار و کاربرد رویکرد مدیریت دانش در سازمان‌ها است. بر اساس یافته‌های پژوهش ضروری به نظر می‌رسد که به سرمایه‌های فکری و اجتماعی سازمان به‌عنوان یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده مثبت و تأثیرگذار بر اجرای موفق راهبرد

^۱. Zeglat & Zigan

^۲. Tan and et al

References

- Sadeghi F. Salehiabiane S. The importance of using knowledge management in organizations. Monthly electricity industry. 2008, 13(143)[in Persian].
- Hosseini Y. The relationship between organizational culture and knowledge management at the Tarbiat Modarres University. M.Sc. Thesis. 2006[in Persian].
- Lawson Sh. Examining the Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management, Dissertation Doctor of International Business Administration. Nova Southeastern University. 2003:1-131.
- Sadeghi A. Jafari H. Khodayari R. Pakdaman M. Mohammad R. Ahadi nezhad B. A case study: the association between organizational cultures with management knowledge in Hasheminezhad hospital - Tehran. Journal of Hospital. 2011, 10(2): 50-57[in Persian].
- Bergeron B. Essentials of Knowledge Management. Translated by Ansari M. 2007[in Persian].
- Grover, V. Davenport T. H. General Perspectives on Knowledge Management: fostering a Research Agenda, Journal of Management Information System. 2001, 18(1): 5-21.
- Ponzi L. Koenig M. Knowledge Management: Another Management Fad? Information Research. 2002, 8(1). [Available at <http://www.informationr.net/ir/8-1/paper145.html>].
- Alvani S. Nategh T. Farahi M. The Role of Social Capital in Knowledge Management Development. Iranian Academy of Management Sciences. 2007, 2 (5): 35-70[in Persian].
- Vafaeyeganeh M. Yasbolaghisharahib B. Mohammadi E. Havasbeigi F. A Survey of Intellectual Capital in Public and Private Insurance Companies of Iran Case: Tehran city, 4th World Conference on Psychology, Counseling and Guidance WCPCG-2013, Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2014, 114: 602-609.
- Marr B. Schiuma G. Measuring and Managing Intellectual Capital and Knowledge Assets in New Economy Organizations. Handbook of Performance Measurement. London: Gee pub. 2001.
- Rohipanah A. Jajarmizadeh M. Nikkar M. Effect of intangible assets of the organization (social capital and intellectual capital) on knowledge management in water and Wastewater Company in Yazd Province. Third National Conference on Industrial Engineering and System. 2012[in Persian].
- Su H. Y. Business ethics and the development of intellectual capital, Journal of intellectual capital. 2014, 9(4): 585-608.
- Shaban M. Kavida M. Intellectual capital, financial performance and market valuation: An empirical investigation of information technology industry in India. Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation. 2013, 9(1): 55-62.
- Ruta C. D. HR portal alignment for the creation and development of intellectual capital. International Journal of Human Resource Management. 2009, 20(3):562-577.
- Walsh K. Enz C. Canina L. The impact of strategic orientation on intellectual capital investments in customer service firms. Journal of Services Research. 2008, 10(4):300-317.
- Yang C. Lin, C.Y. Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. Journal of Human Resource Management. 2009, 20 (9):1965-1984.
- Hendriks, P. H. J. Sousa, C. A. A. rethinking the liaisons between Intellectual Capital Management and Knowledge Management. Journal of Information Science. 2013, 39(2): 270-285.
- Stewart T. A. Intellectual Capital. London: Nicholas Berkley Publishing. 1997.
- Zeglat D. Zigan K. Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. Tourism and Hospitality Research.2014, 13(2): 83-100.
- Longo M. Muro M. The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention, Information & Management Journal. 2011, 48(7): 278-287.
- Kohtamäki M. Partanen J. Möller K. Making a profit with R&D services, the critical role of relational capital. Industrial Marketing Management Journal. 2013, 42(1): 71-81.
- Ghlichli B. Moshabaki A. The role of social capital in the creation of intellectual capital. Management Knowledge. 2006, 19(75): 125-147[in Persian].
- Baker w. Social capital and management. Translated by Alvani S. Rabiemandjin M. Industrial Management Institute Pub. Tehran. 2003[in Persian].
- Nahapiet J. Ghoshal S. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. Academy of Management Review.1998, 23(2): 242-266.
- Nonaka L. Takeuchi H. The knowledge creating company. New York: Oxford University Press. 1995.
- Delgoshyii B. Riahi L. motaghi M. Relationship of quality of working life in Kashan teaching and non-teaching hospitals with knowledge management according to the top and middle manager's point of view. Journal of Hospital. 2010, 9(1-2): 67-74[in Persian].
- Karami M. The application of knowledge management systems in clinical coding process. Journal of Hospital. 2006, 6(2-3): 57-61[in Persian].
- Abili KH. Zarekhalili M. The Relationship between social capital and knowledge management organization in a state insurance company Iranian Insurance Research. 2013, 28(2): 129-152[in Persian].

29. Chen I. Social Capital, IT Capability, and the Success of Knowledge Management Systems. *Knowledge Management & E-Learning. An International Journal*. 2009, 1(1): 36-50.
30. Zomorodian Gh. Rostami A. Establishing a System of Knowledge Management based on social capital. *Management Accounting*. 2010, 3(5): 45-63[in Persian].
31. Demoori D. Mansoori H. TaheriDemneh M. Relationship between knowledge management and social capital at the Islamic University. *Management in Daneshgah-E-Eslami*. 2009, 13(1):44-64[in Persian].
32. Monnavarian A. Amini A. Does Interaction within Network Lead To Knowledge Management? *Business Strategy Series*. 2009, 10(3): 139- 155.
33. Rezaei Gh. Rezaei H. Rezaei L. Manochehri F. The role of knowledge management and intellectual capital to improve the quality of services (Case study: Shiraz Martyr Faghihi Hospital). *Health Accounting*. 2013, 2(1): 20-34[in Persian].
34. Zargar T. The effect of intellectual and social capital on knowledge management and organizational effectiveness in its role of sports organizations in Iran. PhD Thesis. Islamic Azad University, Central Tehran Branch. 2012[in Persian].
35. Mohsenifard GH. Rezaee GH. Hosseinirad S. The Relationship of Social Capital to Intellectual Capital and Knowledge Management (A Case study of Islamic Azad University, Arsanjan Branch). *New Approach in Education Management*. 2014, 4(15): 139-154[in Persian].
36. Dayani M. Parirokh M. Mahmoudi H. The Role of Social capital in Knowledge Management Practice in University libraries of Mashhad. *Library and Information Science*. 2012, 2(58): 91-117[in Persian].
37. Allameh S. SheikhAboomasoudi A. The effect of intellectual capital, with the mediating role of knowledge management and cultural capital on organizational performance from the perspective of the BSC (Case Study: Isfahan Gas Company). *Management Accounting*. 2015, 8(24): 73-87[in Persian].
38. Manu C. Walker H.T. Making Since of Knowledge Management Transfer and Social Capital Generation for a Pacific Island Aid Infrastructure Project. *The Learning Organization*. 2006, 13(5):475- 494.
39. Rottman J. W. Successful Knowledge Transfer within Offshore Supplier in Strategic Alliance. *Journal of Information Technology*. 2008, 23: 31- 43.
40. Nunnally J. C. *Psychometric Theory*. McGraw-Hill, New York, NY. 1978.
41. Kouchaki M. Ghaumi A. Hasanmoradi N. determine of the relationship organizational culture (Quinn Model) and feasibility of implementation of knowledge management in Iranian Gas Transmission Corporation. *Journal of Occupational and Organizational Consulting*. 2012, 4(12):101-124[in Persian].
42. Aminbeidokhti A. Makvand Hosseini SH. Ehsani Z. The Relationship between organizational culture and knowledge management in the city of Semnan Education. *Quarterly Rahbord*. 2011, 20(59): 191-216[in Persian].
43. Hooman H. Structural equation modeling using LISREL software (with amendments), Tehran: SAMT publication. 2014[in Persian].

Predicting of intellectual and social capitals in knowledge organizational management of: A case study of Imam Ali Hospital in Kermanshah

Pazhouhan.A*¹

Submitted: 2015.6.12

Accepted: 2015.11.10

Abstract

Background: Today, intellectual and social capitals as intangible and knowledge-based assets are one of the main factors of organizations' success. On the other hand, knowledge management is a process which helps organizations engenders wealth from knowledge, intellectual and social capitals. This study aimed to determine the role of intellectual and social capitals in predicting knowledge management.

Materials and Methods: The present research is a descriptive-analytical study carried out in the spring 2015. The target population consisted of all staff of Imam Ali hospital in which selected 155 employees using the quota non-random sampling. The data were collected using three standard questionnaires of Bontis' intellectual capital (42 items) including human, structural, and relational dimensions, Nahapiet and Goshal's social capital (17 items) including structural, relational, and cognitive dimensions, and Lawson' knowledge management (24 items). The data were analyzed using Pearson correlation, employing IBM SPSS version 22 software and structural equation technique of AMOS.

Result: 71% of study participants had bachelor's degree and 40% aged less than 30 years old. The results indicated that the dimensions of social and intellectual capitals were significantly and positively correlated with knowledge management. The results of path analysis revealed the intellectual and social capitals predicted knowledge management with the positive changes 0.79 and 0.89 respectively. As a final point, the structural dimension of intellectual capital and the relational dimension of social capital had the highest direct impact on knowledge management.

Conclusions: Given the important role of intellectual and social capitals in the application of strategies of knowledge management, hospital officials are able to facilitate hospitals increase added value and improve performance and excellence in presenting clinical services by investing more in knowledge-based assets.

Keywords: Intellectual Capital, Social Capital, Organizational knowledge management, Hospital

¹. Instructor, Department of Public Administration, Payame Noor University, I. R. of IRAN.

(* Corresponding author) , Email: Pazhouhan@pnu.ac.ir Tel: 09183388404