



## افزایش سرمایه فکری در سازمان: بررسی نقش یادگیری سازمانی

رضا حسنوی<sup>۱</sup> - مجید رمضان<sup>۲</sup>  
(تاریخ دریافت مقاله ۸۹/۱/۲۵ تاریخ پذیرش ۸۹/۴/۲)

### چکیده

در اقتصاد مبتنی بر دانش، از 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. به علاوه، یکی از قابلیت های مهم سازمانی که می تواند به سازمان ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر "مزیت پایدار" ایجاد کند، یادگیری سازمانی است. هدف این مقاله بررسی نقش یادگیری سازمانی در ایجاد سرمایه فکری در شرکت صنعتی استبان صنعت پارس می باشد. جهت بررسی هدف پژوهش با روش تحلیلی آماری - توصیفی با جامعه آماری "مدیران و کارمندان شرکت" در نظر گرفته شد. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که در این شرکت بین یادگیری سازمانی و سرمایه فکری شان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت واضح تر، با افزایش میزان یادگیری سازمانی، سرمایه فکری سازمان در ابعاد انسانی، ساختاری و رابطه ای افزایش می یابد.

واژه های کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای، سرمایه اجتماعی، یادگیری سازمانی.

۱- دانشیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر

۲- استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر

### – مقدمه

نقطه آغاز این تحقیق، بیان این مطلب است که اقتصاد از شکل صنعتی به شکل دانشی تغییر کرده است. [۲] مزیت رقابتی سازمان‌ها مبتنی بر توانایی آنها در بکارگیری منابع دانشی می‌باشد. اهمیت فزاینده دانش به عنوان یک منبع اقتصادی از رویکردهای مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است که هر کدام بر جنبه‌های مختلف اما مرتبط یک پدیده مشابه تاکید دارند. برخی از نمونه‌های آن عبارتند از: جامعه دانشی، جامعه اطلاعاتی، اقتصاد اطلاعاتی، جامعه یادگیرنده، اقتصاد یادگیرنده، جامعه شبکه‌ای، اقتصاد نامشهود و اقتصاد خلاق. اکنون اقتصاد دانشی که در آن، دانش به عنوان عامل اصلی مزیت رقابتی مطرح می‌باشد، یک پدیده جدید است. حرکت کردن به سمت اقتصاد دانشی به مفهوم افزایش سهم دانش به عنوان یک عامل تولید است. البته دانش یک عامل جدید تولید نیست، بلکه اهمیت نسبی دانش در مقایسه با زمین، نیروی کار و سرمایه در طول چند دهه گذشته افزایش یافته است.

در این میان، نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است. از طرف دیگر، یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق مزیت و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت پایدار ایجاد کند، یادگیری سازمانی است. در این تحقیق، نقش یادگیری سازمانی در ایجاد سرمایه فکری در یک شرکت تولیدی-صنعتی<sup>۱</sup> مورد بررسی قرار گرفته است.

### – پیشینه و مبانی نظری تحقیق

دارایی‌های ناملموس همیشه در عملیات سازمان‌ها وجود داشته است. دیکسی در سال ۱۸۹۶ و گالبرایس در سال ۱۹۶۹ اولین کسانی بودند که به ترتیب واژه ناملموس و «سرمایه فکری» را بکار بردند. [۴] در این چند دهه اخیر روی این موضوعات فعالیت‌های زیادی صورت گرفته و اهمیت پرداختن به اطلاعات مربوط به ناملموس‌ها رشد زیادی داشته است. اما تحقیقات روی ناملموس‌ها دارای یک مشکل اساسی تحت عنوان «عدم وجود یک اصطلاح واحد» است. مفاهیم با عناوین متفاوتی ارائه شده و هر کدام از محققین تعاریف جدید را با بکارگیری اصطلاح خود ارائه می‌نمودند. این اختلاف علمی سبب کندی در پیشرفت تحقیقات شده و تاکنون توافقی روی تعریف یکسان، حاصل نشده است. [۴]، [۵]، [۶]

لذا تعاریف بسیار زیادی در مورد مفهوم واقعی ناملموس‌ها ارائه شده است که می‌تواند مفید و یا مضر باشد. این موضوع از آن جهت مفید است که تعاریف زیاد جنبه‌های مختلف مفهوم پیچیده ناملموس را نشان می‌دهد و به این دلیل مضر است که عدم وجود توافق روی یک تعریف، سبب سردرگمی محققین می‌شود. اصطلاحاتی که معمولاً در ادبیات برای ناملموس بکاربرده می‌شود عبارتند از: مایملک فکری، دارایی‌های ناملموس، سرمایه فکری، دارایی‌های فکری، سرمایه دانشی و دارایی‌های دانش محور [۴]. از آنجا که این موضوع در مراحل اولیه خود قرار دارد، بسیاری از محققین هنوز هم به ارائه اصطلاحات جدید می‌پردازند. مدیریت سرمایه فکری و یادگیری سازمانی تا مدت زیادی در عمل به عنوان واقعیت‌های تقریباً جدا از هم در نظر گرفته می‌شدند. با این حال، عناصر مشخص مشترکی بین آنها وجود دارد.

### – مفهوم سرمایه فکری

مفهوم دانش، با رویکردهای مختلفی در یک سازمان به کار برده می شود. در مطالعات انجام شده، منابع دانشی سازمان به عنوان سرمایه فکری<sup>۱</sup> آن سازمان شناخته می شوند. این مطالعات، سرمایه فکری را بعنوان مجموع دانشی که سازمان برای کسب مزیت رقابتی از آن استفاده می کند، در نظر می گیرند. [۵]، [۸] از دیدگاه روس و همکارانش، سرمایه فکری شامل همه فرایندها و دارایی‌هایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی‌شوند و هم چنین شامل همه دارایی‌های ناملموسی است (از قبیل: علامت های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری، نام‌های تجاری و غیره) که در روش‌های حسابداری نوین مورد توجه قرار داده می‌شوند. به عبارت دیگر، سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضاء سازمان و کاربرد دانش آنها است. استوارت معتقد است سرمایه فکری شامل دانش، اطلاعات، دارائی فکری و تجربه است که می‌تواند برای ثروت آفرینی مورد استفاده واقع شود. سرمایه فکری توانایی ذهنی جمعی یا دانش کلیدی به صورت یک مجموعه است.

## عناصر سرمایه فکری<sup>۲</sup>

مفهوم‌سازی ابعاد مختلف سرمایه فکری، ابزاری را جهت ترکیب رویکردهای مختلف ارائه می‌دهد که از طریق آن، دانش در سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ترکیب، سه بعد سرمایه فکری را که در ادبیات تحقیق مشخص شده است، یعنی سرمایه انسانی<sup>۳</sup>، سازمانی<sup>۴</sup> و اجتماعی<sup>۵</sup>، از یکدیگر متمایز می‌نماید که در این بخش به توضیح بیشتر درباره آنها ارائه شده است.

## ۱- سرمایه انسانی

سرمایه انسانی به صورت ترکیبی از دانش، مهارت، ابتکار و توانایی کارکنان فردی سازمان برای انجام وظایف تعریف شده است. (بونتیس، ۲۰۰۱) و از طرف دیگر شامل ارزش‌ها، فرهنگ و جوسازمانی نیز می‌شود. یک شرکت می‌تواند مالک سرمایه انسانی باشد. استوارت اظهار می‌کند اگرچه در یک سازمان یادگیرنده، کارکنان به عنوان مهمترین دارایی در نظر گرفته می‌شوند با این وجود آنها در تملک سازمان نیستند، چرا که هنوز یک بحث چالش‌برانگیز این است که آیا دانش جدید ایجاد شده توسط کارکنان، متعلق به سازمان است یا خیر؟ با این حال، سرمایه انسانی سبب شده است که سازمان‌ها تا حد زیادی به دانش و مهارت های کارکنان خود برای ایجاد درآمد، رشد و هم چنین، بهبود کارایی و بهره‌وری متکی باشند.

## ۲- سرمایه ساختاری / سازمانی

سرمایه ساختاری شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه‌های داده، ساختار سازمانی، حق انحصاری اختراع، علامت‌های تجاری و دیگر قابلیت‌های سازمانی به منظور پشتیبانی از بهره‌وری می‌باشد. به عبارتی دیگر، سرمایه سازمانی شامل دانش نهادینه شده و تجربه کدبندی شده‌ای است که در داخل پایگاه‌های داده‌ها، ساختارها، نظام‌ها و فرآیندهای سازمان می‌باشد و مورد استفاده قرار می‌گیرد. [۱۰] سرمایه ساختاری عبارت است از: "هر چیزی است که زمانی که کارکنان به منزل می‌روند در شرکت باقی می‌ماند." سرمایه ساختاری همچنین فراهم کننده سرمایه مشتری و ارتباطات توسعه داده شده با مشتریان

1- Intellectual Capital

2- Intellectual Capital Elements

3- Human Capital

4- Organizational Capital

5- Social Capital

۱- لازم به ذکر است به دلیل حفظ اطلاعات سازمانی این شرکت،

از ذکر نام آن در این مقاله خودداری شده است.

کلیدی است. برخلاف سرمایه انسانی، شرکت می‌تواند مالک سرمایه ساختاری باشد و به تجارت آن بپردازد. سرمایه ساختاری تابعی از سرمایه انسانی نیز می‌باشد. بنابراین، سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در تعامل بایکدیگر به سازمان‌ها کمک می‌کنند که به طور هماهنگ سرمایه مشتریان را شکل و توسعه دهند و به کارگیرند.

### ۳- سرمایه اجتماعی

سومین بعد، سرمایه اجتماعی، دربرگیرنده دانشی است که در تعاملات بین افراد و شبکه روابط متقابل آنها قرار دارد و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

سرمایه اجتماعی اهمیت اساسی شبکه‌های قوی، روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری را در اجتماعات آشکار می‌سازد. از دیدگاه سازمانی، گوشال وناهاپیت (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون، قابل دسترس از طریق و شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی ناشی شده از آن تعریف می‌کنند.

از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارائی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند.

### – مفهوم یادگیری در سازمان

با توسعه دانش و فناوری و گسترش حیطه‌های کسب و کار، بنگاه‌های اقتصادی گسترش یافته‌اند، و محیط کسب و کار به محیطی رقابتی و پر از چالش تبدیل گردیده است و الگوهای ذهنی جدیدی ظاهر شده‌اند که بقاء را برای بسیاری از بنگاه‌ها مشکل ساخته است. در چنین محیطی طبیعی است که الگوهای ذهنی رقابتی تغییر شکل دهند. بزرگترین امتیاز رقابتی در الگوهای ذهنی جدید کسب و کار، یادگیری بیان شده است. از این رو، مرکزیت الگوی ذهنی جدید، یادگیری است. بنابراین، سازمان‌هایی موفق‌تر هستند که زودتر، سریع‌تر و بهتر از رقبای یاد بگیرند. درست به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سال‌های اخیر مطرح شده و رشد فزاینده‌ای داشته است. لذا، سازمان‌ها به جای رفتارها و حرکت‌های سنتی خود که در بهترین شکل آن در برگیرنده آموزش نیز می‌بود، تبدیل به سازمانی شوند که همواره یاد می‌گیرند، یعنی کوشش خود را در جهت یادگیری به عنوان یک امتیاز رقابتی به کار می‌برند. یادگیری در سه سطح اتفاق می‌افتد که عبارتند از سطح فردی، گروهی و سازمانی. مقاله حاضر، تاثیر هر یک از این سطوح یادگیری بر عناصر سرمایه فکری را مورد بررسی قرار می‌دهد. لذا، به دلیل اهمیت سطوح یادگیری در این تحقیق، به بررسی هر یک از آنها بطور جداگانه می‌پردازیم.

### – ماتریس یادگیری

ماتریس یادگیری، ساختاری زوجی با نه خانه است که در آن سه سطح یادگیری قرار داده شده است (شکل شماره ۱ را ملاحظه فرمایید). این ماتریس، یادگیری را به عنوان پدیده‌ای تعاملی و چند بعدی معرفی می‌نماید. [۷]

این چارچوب، تفاوت‌های سطوح یادگیری را شرح می‌دهد.

	فرد	گروه	سازمان
فرد	<b>I-I</b> فرد	<b>I-G</b> فرد بر گروه اثر می گذارد.	<b>I-O</b> فرد بر سازمان اثر می گذارد.
گروه	<b>G-I</b> گروه بر فرد اثر می گذارد.	<b>G-G</b> گروه	<b>G-O</b> گروه بر سازمان تاثیر می گذارد.
سازمان	<b>O-I</b> سازمان بر فرد اثر می گذارد.	<b>O-G</b> سازمان بر گروه اثر می گذارد.	<b>O-O</b> سازمان

شکل شماره ۱: ماتریس یادگیری (Lorraine, ۱۹۹۷, p ۴۹)

### ۱- یادگیری فردی

افراد، واحد تشکیل دهنده تیمها و سازمانها هستند. یادگیری فردی برای تحول مستمر سازمان، گسترش و توسعه قابلیت‌های محوری و آماده‌سازی همگان برای آینده نامشخص ضروری می‌باشد. پیتر سنگه (۱۹۹۰) تاکید می‌کند: سازمانها از طریق افراد یاد می‌گیرند، البته یادگیری افراد یادگیری سازمانی را تضمین نمی‌کند اما بدون آن یادگیری سازمانی حاصل نمی‌شود. اسکون و آرگریس نیز یادگیری فردی را ضروری دانسته‌اند اما برای یادگیری سازمانی کافی نمی‌دانند. جملات مربوط به یادگیری فردی (خانه I-I) فرآیندهای ادراک و تفسیر را می‌سنجند که منجر به تغییر رفتاری و شناختی می‌شود. جدول شماره ۱ مقیاس‌های استفاده شده جهت جمع‌آوری اطلاعات درباره یادگیری فردی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱: مقیاس‌های سنجش یادگیری فردی (Lorraine, ۱۹۹۷, p ۱۰۰)

۱	افراد، ایده‌های بسیار جدیدی را تولید می‌کنند.
۲	اقداماتی که افراد انجام می‌دهند، ماهیت تجربی و آزمایشی دارد.
۳	افراد قادر هستند سنتها را از بین ببرند و امور را به شیوه‌ای جدید و متفاوت ببینند.
۴	افراد قادر هستند تا از طریق کارشان رشد کنند.
۵	افراد از مباحث حیاتی که بر کارشان تاثیر می‌گذارد، آگاه هستند.
۶	افراد بازخورهای منفی را بدون ایجاد حالت تدافعی می‌پذیرند.
۷	افراد، جهت و مسیر کار خود را به روشنی می‌دانند.
۸	افراد در کارهایی که انجام می‌دهند، احساس موفقیت و کمال دارند.
۹	افراد دارای ظرفیت تغییر و رشد با سازمان هستند.
۱۰	افراد از آنچه انجام می‌دهند، احساس غرور می‌نمایند.

۱۱	افراد در آنچه انجام می دهند، احساس مالکیت می کنند.
۱۲	افراد در جستجوی روش های جدید و بهتر انجام کار هستند.
۱۳	افراد در زمینه کارهای تخصصی خود دارای دانش و آگاهی هستند.
۱۴	افراد در محیط کار دارای سطح بالایی از توان هستند.
۱۵	افراد در کارشان احساس اطمینان می کنند.
۱۶	هنگامی که افراد خطائی را مرتکب می شوند، سعی می کنند آنرا پنهان کنند.
۱۷	افراد بر محیط خارجی (مانند: مشتریان و رقبا) نظارت می کنند تا خطرات و فرصت های آینده را ارزیابی کنند.
۱۸	افراد سطح بالایی از شایستگی را در محیط کار از خود نشان می دهند.
۱۹	منشاء بیشتر ایده های نوآورانه ما، کارکنان سازمان هستند.

## ۲- یادگیری گروهی

در سازمان های پیچیده امروز تیم ها اهمیت بیشتری می یابند. یادگیری تیمی به این معناست که تیم ها قادر باشند به عنوان یک هویت واحد فکر کرده، خلق کنند و بیاموزند. متفکرین زیادی از جمله «سنگه» و «پاولوسگی» به اهمیت یادگیری تیمی خصوصا به عنوان پلی برای حصول یادگیری سازمانی اشاره کرده اند. تمرکز یادگیری گروهی، بر خانه G-G در ماتریس یادگیری می باشد. جدول شماره ۲ مقیاس های استفاده شده جهت جمع آوری اطلاعات درباره یادگیری گروهی را نشان می دهد.

جدول شماره ۲: مقیاس های سنجش یادگیری گروهی (Lorraine, ۱۹۹۷, p ۱۰۱)

۱	در سازمان ما، کارگروهی ارزشمند می باشد.
۲	سایر افراد سازمان با ما همکاری می کنند تا اطلاعات خودشان را با ما تسهیم کنند.
۳	در گروه من، نگرش های مختلف مورد حمایت قرار می گیرند.
۴	در گروه من، راه حل های موثری جهت مدیریت تضاد وجود دارد.
۵	هنگام کار در گروه، نظریه هایی شکل می گیرند که با انجام کار انفرادی ایجاد نمی شوند.
۶	ما نمی دانیم که چگونه بطور اثربخش در گروه کار کنیم.
۷	هنگام کار در گروه، ما افراد مناسبی را داریم که مباحث را مورد بررسی قرار می دهند.
۸	ما موفقیت خود را با دیگران تسهیم می کنیم.
۹	ما شکست های خود را با دیگران تسهیم می کنیم.
۱۰	در جلسات، ما آماده ایم تا در صورت ارائه اطلاعات جدید، مجددا در مورد تصمیمات فکر کنیم.
۱۱	بسیاری از جلسات گروهی ما فاقد بهره وری لازم هستند.
۱۲	در جلسات، ما به دنبال درک نظرات افراد هستیم.

### ۳- یادگیری سازمانی

یادگیری سازمانی از طریق به اشتراک گذاشتن بصیرتها، دانش، تجربه و الگوهای ذهنی اعضای سازمان حاصل می‌شود. یادگیری سازمانی بر پایه دانش و تجربه‌ای که در حافظه سازمان وجود دارد بنا می‌شود و به ساز و کارهایی مانند سیاستها، راهبردها و الگوهای بروی ذخیره دانش متکی است. در حقیقت افراد و گروه‌ها عواملی هستند که از طریق آنها یادگیری سازمانی محقق می‌شود. آرگریس (۱۹۹۹) نیز یادگیری سازمانی را در گرو به اشتراک گذاشتن دانش، باورها و مفروضات در میان افراد تیم‌ها می‌داند. تمرکز یادگیری سازمانی، بر خانه O-O در ماتریس یادگیری می‌باشد. مقیاس‌های استفاده شده در این یادگیری تلاش می‌کنند تا ادراک درباره ذخیره دانش در ساختار، فرهنگ، چشم انداز و راهبردها و نظام‌های سازمانی را مورد ارزیابی قرار دهند. جدول شماره ۳ مقیاس‌های استفاده شده جهت جمع آوری اطلاعات درباره یادگیری سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۳: مقیاس‌های سنجش یادگیری سازمانی (Lorraine, ۱۹۹۷, p ۱۰۲)

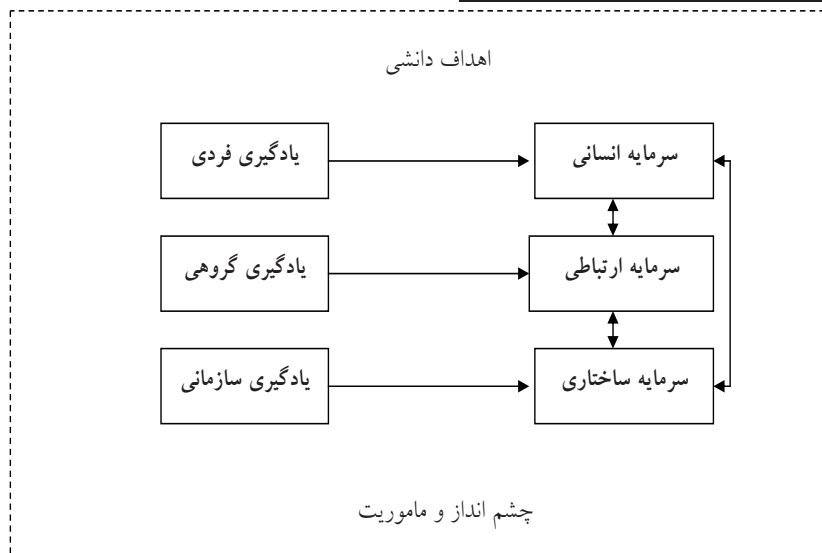
۱	ساختار سازمانی از مسیر راهبردی ما حمایت می‌کند.
۲	ما راهبردی داریم که ما را به آینده‌ای خوب راهنمایی می‌کند.
۳	ویژگی ساختار سازمانی ما اعتماد بالا می‌باشد.
۴	ما یک چشم انداز چالشی واقع گرا برای سازمان داریم.
۵	فرهنگ سازمانی ما نوآور می‌باشد.
۶	ما یک سازمان یادگیرنده داریم.
۷	سیستم‌های اطلاعات ما پیشرو هستند.
۸	ما سیستم‌هایی داریم که ما را قادر به پیگیری مباحث حیاتی اثرگذار بر سازمان خودمان می‌کند.
۹	سازمان ما دارای شاخص‌های نسبی عملکرد می‌باشد.
۱۰	ساختار سازمانی ما باید مجدد مورد ارزیابی قرار بگیرد.
۱۱	دارایی‌های فیزیکی ما کافی نمی‌باشند.

### - اهداف تحقیق

هدف از انجام این تحقیق، آزمون الگو مفهومی تاثیر یادگیری بر سرمایه فکری در عرصه کسب و کار صنعتی می‌باشد. در این تحقیق تلاش می‌شود تا خلا ناشی از کمبودهای پژوهش‌های مربوط به سرمایه فکری و یادگیری برطرف گردد و در زمینه اهمیت ارتباط بین این دو متغیر بسترسازی شود.

### ۱- الگوی مفهومی تحقیق

بر اساس مطالعات نظری این تحقیق که اساساً براساس نظریات بنتیس (۲۰۰۱) درباره سرمایه فکری و نمت (۱۹۹۷) بوده است، الگو مفهومی تحقیق (نمودار شماره ۱) که نشان دهنده رابطه یادگیری سازمانی با سه عنصر سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای است، طراحی شده است. لذا بر اساس این الگو فرضیات تحقیق شکل گرفتند.



نمودار ۱: الگو مفهومی تحقیق

## ۲- فرضیات تحقیق

تحقیق حاضر دارای سه فرضیه اصلی به شرح زیر است :

۱. یادگیری سازمانی بر سرمایه فکری سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
  - ۱-۱. یادگیری فردی بر سرمایه انسانی در سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
  - ۱-۲. یادگیری گروهی بر سرمایه رابطه‌ای در سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
  - ۱-۳. یادگیری سازمانی بر سرمایه ساختاری در سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
۲. سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و یادگیری گروهی در سازمان مورد مطالعه بر سرمایه رابطه‌ای تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.
۳. سرمایه انسانی و یادگیری سازمانی در سازمان مورد مطالعه بر سرمایه ساختاری تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

## ۳- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی توصیفی و تحلیلی است. در این تحقیق به توصیف و تحلیل وضعیت موجود متغیرهای سرمایه فکری و یادگیری سازمانی و نیز روابط متقابل بین آنها در سازمان مورد مطالعه پرداخته شده است.

## ۴- روش و ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات

در این تحقیق جهت جمع‌آوری اطلاعات از یادداشت برداری کتابخانه‌ای و پرسش‌نامه ارزیابی سرمایه فکری بر اساس معیارهای بنتیس و پرسش‌نامه ارزیابی یادگیری سازمانی بر اساس معیارهای نمت استفاده گردید. عناصر و ابعاد پرسشنامه سنجش میزان یادگیری فردی، گروهی و سازمانی در جداول ۱، ۲ و ۳ و



عناصر و ابعاد پرسشنامه سنجش سرمایه فکری در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۴: عناصر و ابعاد پرسشنامه سنجش سرمایه فکری

عناصر	معیارهای اندازه گیری
سرمایه انسانی	شایستگی کارکنان در سطح ایده آل، برقراری و حفظ روابط بین گروههای کاری، استقرار برنامه ریزی جانشینی، تعمق کارکنان درباره اقدامات شان، استخدام بهترین متقاضیان شغل براساس برنامه جذب، پشرفت برنامه ریزان طبق نگاره زمانبندی، انجام درست کارتوسط کارکنان، همکاری کارکنان به صورت تیمی و کسب بازدهی، طرح ایده های جدید به طور مستمر، یادگیری کارکنان از همدیگر، ارتقاء مهارت های کارکنان به طور مستمر، وجود رضایت کارکنان از شرکت، تشویق آزادی بیان ایده ها در جلسات گروهی، دسترسی به کارکنان هوشمند و خلاق، کسب حداکثر بازدهی از کارکنان، دسترسی به بهترین کارکنان در صنعت، تلاش جمعی کارکنان برای متمایز شدن از رقباء
سرمایه ساختاری	اجرای اکثر ایده های جدید و عالی، کاهش مستمرهزینه به ازای هر دلار درآمد، حمایت از طرح ایده ها و محصولات جدید، افزایش درآمد سرانه به طور مستمر، ساختار سازمانی تسهیل کننده همکاری و هماهنگی، طرح بیشترین ایده ها و محصولات جدید در صنعت، بهترین در صنعت از نظر درآمد سرانه، دسترسی آسان به اطلاعات از طریق، استفاده کارآ از منابع در دسترس، سیستم های اطلاع رسانی، عدم وجود فاجعه دیوانسالاری، رویه ها و سیستم های سازمانی تسهیل کننده نوآوری، فرهنگ و جو سازمانی حمایت و تسهیل کننده، تسهیم ایده های عالی بین کارکنان، عدم مانع تراشی افراد برای پیشرفت یکدیگر، رشد سهم بازار به طور مستمر
سرمایه رابطه ای	وجود رضایت کلی مشتریان از شرکت، سرمایه گذاری روی خواسته های مشتری، کاهش زمان حل مسأله مشتریان تا حد زیاد، اطمینان از تداوم رابطه با مشتری، بالاترین سهم بازار در صنعت، شناخت کارکنان از بازارهای هدف و نوع مشتریان، دسترسی به مشتریان وفاداردر مقایسه با شرکتهای رقیب، ارائه بهترین خدمات ارزشمند به مشتریان در صنعت، استقبال روز افزون مشتریان از ما، توجه به خواسته ها و نگرش مشتری، مقرارت منصفانه و دو طرفه با تأمین کننده انجام به موقع تعهدات در قبال تأمین کننده، نشر بازخورد مشتری در سراسر شرکت، دسترسی آسان سرمایه گذار به اطلاعات مالی مورد نیاز، تحسین روابط بلندمدت با مشتریان، پاسخ صادقانه به سؤالات سرمایه گذار از سوی منابع آگاه توسط دیگران، تماس دائمی با مشتری برای آگاهی از نیازهایش

### ۵- روایی و اعتبار ابزارهای جمع آوری اطلاعات

روایی پرسشنامه های تحقیق از نوع روایی محتوی است که در این باره محتوی پرسشنامه ها که براساس مبانی نظری تنظیم شده بود، مورد تأیید تعدادی از خبرگان دانشگاهی و سازمانی آشنا با صنعت مربوطه قرار گرفت. هم چنین در این تحقیق از آزمون آلفای کرونباخ برای بررسی اعتبار داده ها استفاده شد. همانطور که نون نالی (۱۹۷۸) اظهار کرده است، اگر آلفا بزرگتر از ۰.۷ باشد، نتیجه معتبر خواهد بود. بدین ترتیب، مقدار آلفای کرونباخ بدست آمده برای پرسشنامه های یادگیری سازمانی و سرمایه فکری به ترتیب عبارتند از ۰.۹۱ و ۰.۸۷ می باشد.

### ۶- روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از تحقیق از روش های آماری تحلیل همبستگی و از تحلیل رگرسیون به منظور بررسی تعیین تأثیر متغیرهای مستقل برمتغیرهای وابسته استفاده شد.

### ۷- آزمون فرضیات

به منظور آزمون فرضیه های تحقیق از نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است که نتایج حاصله به ترتیب زیر مورد بحث قرار داده می شوند:

فرضیه ۱. یادگیری سازمانی بر سرمایه فکری سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	R Square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۶/۹۸	./۴۸	./۲۵	./۴۸	سرمایه فکری	یادگیری سازمانی	۱

♦ ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون های آماری این فرضیه، می توان گفت که در سطح معنی داری پنج درصد، یادگیری سازمانی بر سرمایه فکری سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد. بنابراین، فرضیه اهم شماره ۱ در سطح اطمینان ۰/۹۵ در سازمان مربوطه تأیید می شود.

فرضیه ۱-۱. یادگیری فردی بر سرمایه انسانی سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	R Square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۶/۶۱	./۴۴	./۲۳	./۴۴	سرمایه انسانی	یادگیری فردی	۱-۱

♦ ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵ معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون های آماری این فرضیه، می توان گفت که در سطح معنی داری پنج درصد، یادگیری فردی بر سرمایه انسانی سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد. بنابراین، فرضیه ۱-۱ در سطح اطمینان ۰/۹۵ در سازمان مربوطه تأیید می شود.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	R Square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۶/۲۴	./۴۳	./۱۹	./۴۳	سرمایه ارتباطی	یادگیری گروهی	۱-۲

♦ ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵. معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون های آماری این فرضیه ، می توان گفت که در سطح معنی داری پنج درصد، یادگیری گروهی بر سرمایه ارتباطی سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد. بنابراین، فرضیه ۱-۲ در سطح اطمینان ۰/۹۵. در سازمان مربوطه تأیید می شود.

فرضیه ۱-۳. یادگیری سازمانی بر سرمایه ساختاری سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	R Square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۶/۱۳	./۳۹	./۱۷	./۳۹	سرمایه ساختاری	یادگیری سازمانی	۱-۳

با توجه به نتایج آزمونهای آماری این فرضیه، می توان گفت که در سطح معنی داری پنج درصد، یادگیری سازمانی بر سرمایه ساختاری سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی داری دارد. بنابراین، فرضیه ۱-۳ در سطح اطمینان ۰/۹۵. در سازمان مربوطه تأیید می شود.

### - تحلیل فرضیات مسیر الگوی تحقیق

به منظور تحلیل مسیر فرضیات ۲ و ۳ تحقیق از روش تحلیل رگرسیون استفاده شد. در این فن با استفاده از ضریب رگرسیون جزئی ( $\beta$ ) استاندارد، ضریب علیت یا ضریب مسیر، تأثیر مستقیم یک متغیر برون زا (متغیر مستقل) بر متغیر درون زا (متغیر وابسته) تحلیل می شود. فرضیه ۲. سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و یادگیری گروهی در سازمان مورد مطالعه بر سرمایه رابطه ای تأثیر مثبت و معنی داری دارند.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	اماره F	R Square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۶/۹۵ ./۸۳ ۱/۸	./۶۰ ./۰۹ ./۱۵	۴۸/۵	./۵۰	./۶۵	سرمایه ارتباطی	سرمایه انسانی سرمایه ساختاری یادگیری گروهی	۲

## ♦ ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵. معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌داری پنج درصد، سرمایه انسانی و یادگیری گروهی به ترتیب به میزان ۰/۶۰ و ۰/۱۵، بر افزایش سرمایه ارتباطی سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در حالی که سرمایه ساختاری تأثیر معنی‌داری بر سرمایه ارتباطی ندارد.

فرضیه ۳. سرمایه انسانی و یادگیری سازمانی در سازمان مورد مطالعه بر سرمایه ساختاری تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

نتیجه	Sig. *	آزمون T	$\beta$ استاندارد	اماره F	R square	R	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه
تایید	./..	۹/۹۷ ۱/۵	./۷۳ ./۷۰	۷۰/۱	./۵۴	./۶۷	سرمایه ساختاری	سرمایه انسانی یادگیری سازمانی	۳

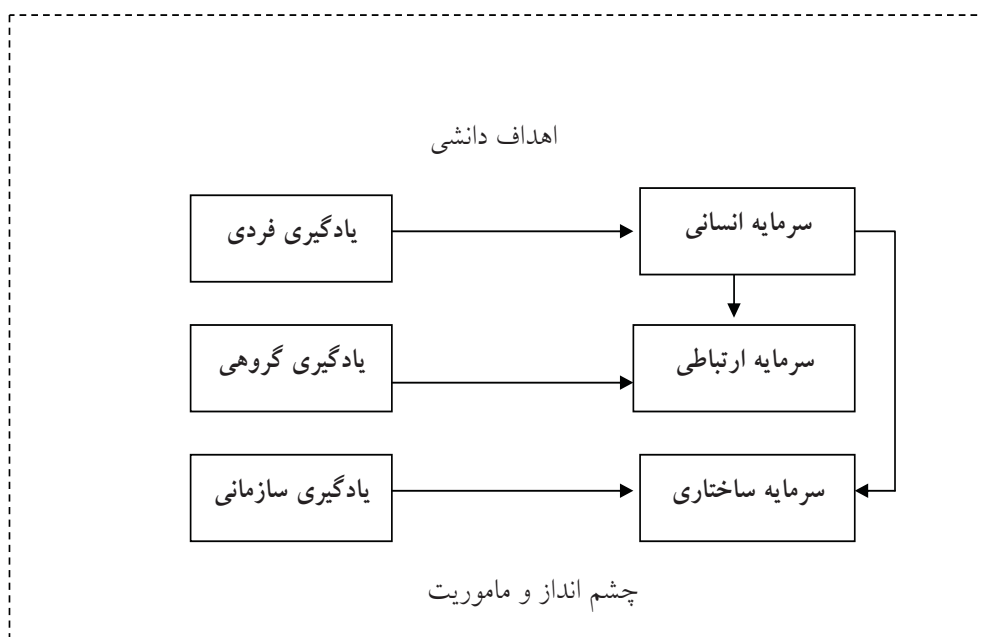
## ♦ ضریب رگرسیون در سطح ۰/۰۵. معنی دار است.

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری این فرضیه، می‌توان گفت که در سطح معنی‌داری پنج درصد، سرمایه انسانی در سازمان مورد مطالعه به میزان ۰/۷۳، در افزایش سرمایه ساختاری آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در حالیکه یادگیری سازمانی تأثیر معنی‌داری بر سرمایه ساختاری ندارد.

## - نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نتایج تحقیق نشان داد که یادگیری سازمانی به طور کلی بر سرمایه فکری و هریک از عناصر آن شامل سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری در سازمان مورد مطالعه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این بدین معنی است که با سرمایه‌گذاری در آموزش و یادگیری در سطوح فردی، گروهی و سازمانی می‌توان انتظار داشت سرمایه فکری شرکت شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای آن افزایش یابد. به عبارت واضح‌تر، یادگیری در تمام سطوح سازمان و ایجاد سازمان یادگیرنده به عنوان یکی از قابلیت‌ها و دارائی‌های مهم سازمانی می‌تواند به سازمان مطالعه شده در خلق و تسهیم دانش موجود در سرمایه‌های فکری‌شان کمک بسیار نماید و برای آنها در مقایسه با شرکت‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. هم‌چنین نتایج تحقیق نشان داد که یادگیری گروهی و سرمایه انسانی در سازمان مورد مطالعه در افزایش سرمایه رابطه‌ای آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در حالی که سرمایه ساختاری تأثیر معنی‌داری بر سرمایه رابطه‌ای ندارد. به علاوه، می‌توان ادعا کرد که سرمایه انسانی و یادگیری سازمانی در سازمان مورد مطالعه در افزایش سرمایه ساختاری آنها تأثیر مثبت و معنی‌دار دارند. در نتیجه، الگوی تحقیق نهایی به صورت نمودار شماره ۲ پیشنهاد می‌شود. این بدین معنی است که اگر چه بین یادگیری سازمانی و عناصر سرمایه فکری همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد، با این وجود نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که سرمایه

ارتباطی نتوانسته است بر ایجاد سرمایه ساختاری در سازمان مطالعه شده تأثیر معنی داری بگذارد .

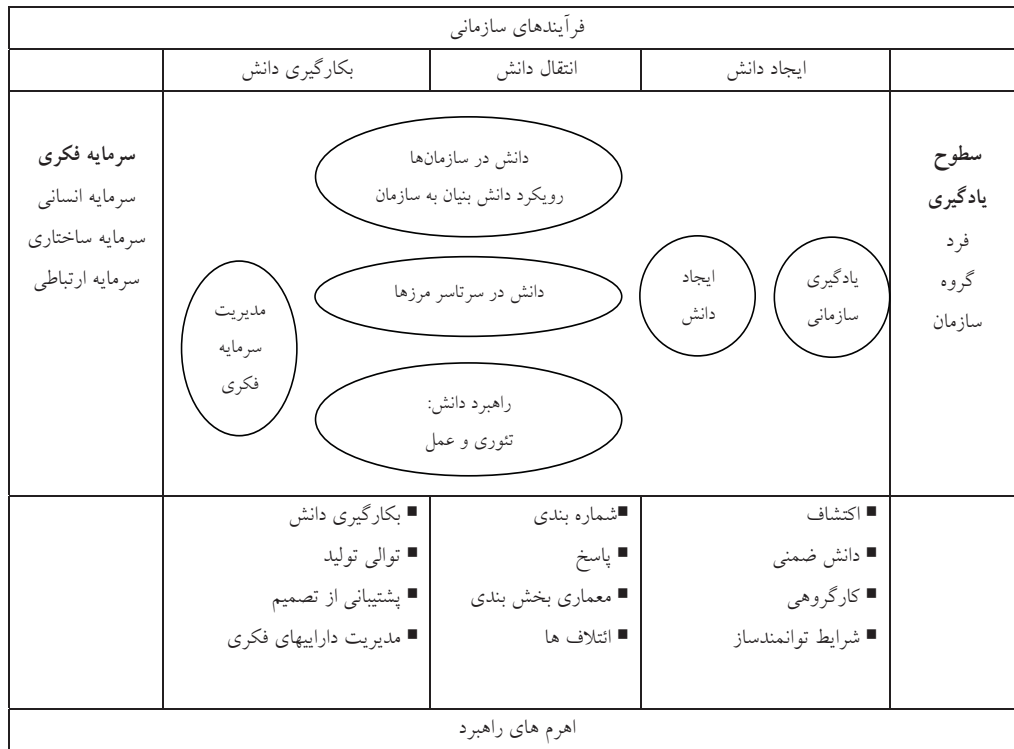


## نمودار ۲: الگوی نهایی تحقیق

بطور کلی، سازمان‌ها نیازمند انواع و سطوح مختلفی از دانش می‌باشند، تا بتوانند موفق شوند. سازمان‌ها برای توسعه محصولات خود نیازمند دانش هستند؛ آنها برای تعیین بازارها، نیازمند دانش درباره مشتریان و رقبای خود هستند؛ آنها برای هماهنگی و انسجام جریان و بکارگیری منابع برای چگونگی بهبود سرمایه فکری و قابلیت‌های اصلی خود به دانش نیاز دارند. می‌توان اثر متقابل بین فرآیندهای دانش، انواع سرمایه فکری و کانون یادگیری و نوآوری در سازمان را بررسی و مطالعه کرده و یک راهبرد دانش بنیان اثربخش ایجاد نمود.

راهبرد دانش بنیان پاسخی است که ویژگی‌های خاص یک شرکت و اقتضائات محیطی که در آن فعالیت می‌کند را به هم مرتبط می‌نماید.

در جهان پیچیده و پویا، سازمان‌ها باید چابک باشند تا از فرصت‌ها و راهبردهای مختلفی استفاده کنند؛ ترکیب اکتشاف دانش جدید و بکارگیری دانش موجود، تسهیم و حمایت از دانش، مدیریت جریان سرمایه فکری. چنین چارچوبی برای ایجاد راهبردی دانش بنیان و مدیریت دانش راهبردی است که در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



شکل شماره ۲: چارچوب مدیریت دانش راهبردی (بونتیس، ۲۰۰۲)

## منابع

- 1- Burt, R.S.1992. **Structural holes: The social structure of competition**. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- 2- Bourdieu, P. 1985. The forms of capital. In J.G. Richardson (Ed.), **Handbook of theory and research for the sociology of education, 241-258**. New York: Greenwood.
- 3- Cathrine, L. Wang and Pervaiz, K. Ahmed, 2003, Structure and structural dimensions for knowledge-based organizations, *Measuring business excellence*, VOL. 7, NO. 1, PP 51-62.
- 4- Kostova, T., & Roth, K. 2003. Social Capital in Multinational Cor-

porations and a Micro-Macro Model of its Formation. ***Academy of Management Review*, 28: 297-317.**

5- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. 1998. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. ***Academy of Management Review*, 23: 242-266.**

6- Nelson, R., & winter, S. 1982. An evolutionary theory of economic change. Cambridge, MA: Belknap Press.

7- Putnam, R.D. 1995. Bowling alone: America's declining social capital. ***Journal of Democracy*, 6(1): 65-78.**

8- Roberts, H. (1999), "The control of intangibles in the knowledge-intensive firm", paper presented at the 22nd Annual Congress of the European Accounting Association, Bordeaux.

9- Walsh, J. P., & Ungson, G. R. 1991. Organizational memory. ***Academy of Management Review*, 16: 57-91.**

10- Youndt, M. A., Subramaniam, M., & Snell, S. A. 2004. Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. ***Journal of Management Studies*, 41: 335-362**