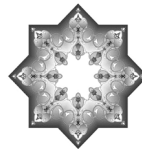


**ارزیابی ارتباط اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی
با عملکرد سازمان با تأکید بر نقش میانجی‌گری
سرمایه فکری
(مورد مطالعه: شرکت‌های کاشی و سرامیک استان یزد)**



صفحات ۳۹ تا ۶۲

دریافت: ۹۹/۱۱/۱۱

پذیرش: ۹۹/۱۱/۲۵

نوع مقاله: پژوهشی

محمد زارعی محمداآبادی^۱

DOR: 20.1001.1.22285067.1400.27.82.2.5

چکیده

امروزه دانش یا سرمایه‌ی فکری به‌عنوان عامل تولید ثروت، در کسب مزیت رقابتی و پیشبرد اهداف سازمان نقش به‌سزایی دارد. صنعت کاشی و سرامیک از صنایع تولیدی مهم ایران است و توجه به عملکرد این صنعت، نیاز اساسی می‌باشد. هدف این پژوهش، ارزیابی تأثیر اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی بر عملکرد شرکت‌های کاشی و سرامیک با تأکید بر نقش میانجی سرمایه فکری است. جامعه آماری پژوهش، مدیران و خبرگان صنعت کاشی و سرامیک استان یزد بود. پژوهش حاضر، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. داده‌های پژوهش با پرسشنامه‌های استاندارد اشتراک‌گذاری دانش، سرمایه‌ی فکری و عملکرد سازمانی جمع‌آوری شد. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها حاکی از روایی و پایایی مطلوب ابزارهای اندازه‌گیری بودند. برای آزمون مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر روش PLS استفاده شد. نتایج نشان داد که سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای با عملکرد عملیاتی و مالی ارتباط معناداری دارد، همچنین اشتراک‌گذاری دانش صریح و دانش ضمنی منابع انسانی به ترتیب بر عملکرد مالی و عملیاتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، توجه به عوامل مؤثر بر اشتراک‌گذاری دانش و ارتقاء ابعاد سرمایه فکری، عامل مؤثری در بهبود عملکرد می‌باشد.

واژگان کلیدی: اشتراک‌گذاری دانش، سرمایه فکری، عملکرد سازمانی، منابع انسانی، مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM).

۱- بیان مسئله

تأکید بر دانش، اساسی‌ترین مشخصه‌ی سازمان‌های هوشمند قرن ۲۱ است. سازمان‌های امروزی دارای فناوری‌های پیشرفته بوده و نیازمند کسب، مدیریت و بهره‌برداری از دانش به‌منظور بهبود عملکرد خود هستند. دانش، مهم‌ترین منبع راهبردی سازمان‌هاست و مدیریت دانش در سازمان‌ها روزبه‌روز در حال افزایش است. (اجمل و همکاران، ۲۰۱۰) یکی از ارکان اصلی مدیریت دانش، به اشتراک‌گذاری دانش در سطوح داخلی سازمان و با سایر سازمان‌ها است که مزایایی از جمله دسترسی به دانش رقابتی، افزایش مزیت رقابتی، کسب ارزش و هم‌افزایی دارد و عدم بهره‌گیری از آن منجر به هدررفت سرمایه‌ها، تحمیل هزینه‌ها و کاهش بهره‌وری می‌شود. کلید مزیت رقابتی شرکت‌ها، استراتژی‌هایی است که بر اساس انباشت دانش نیروی انسانی طراحی شوند و مدیریت موفق دانش، یکی از مشخصه‌های اصلی بقاء سازمان است. (حسینی و رضوی، ۱۳۹۵) سازمان‌هایی که راهی کارآمد برای استخراج، استفاده و اشتراک‌گذاری دانش یافته‌اند و دانش را یک دارایی مهم می‌دانند، مدیران آن‌ها رمز موفقیت حال و آینده خود را کسب کرده‌اند. (بویک و همکاران، ۲۰۱۸) همچنین، در فضای رقابتی کنونی توجه به عملکرد نیز بسیار ضروری است و تداوم فعالیت سازمان‌ها به چگونگی عملکرد آن‌ها نیز بستگی دارد. (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲) عملکرد، موضوع اصلی تمام تحلیل‌های سازمانی است و نمی‌توان سازمانی را تصور کرد که مشمول ارزیابی عملکرد نباشد. سازمان‌ها برای ارائه‌ی بازخورد به مدیران در ارتباط با نیل به اهداف راهبردی به ارزیابی عملکرد متکی‌اند. (کراونس و همکاران، ۲۰۱۰) از جنبه‌های مهم عملکردی سازمان‌ها، جنبه‌ی عملیاتی و مالی آن‌هاست. (صفایی و خلیلی، ۱۳۹۴) همچنین، پژوهش‌ها بر ضرورت به‌کارگیری سرمایه فکری برای توسعه‌ی عملکرد سازمان‌ها تأکید کرده‌اند. (ساردو و همکاران، ۲۰۱۸) سرمایه فکری، شامل خبرگی، تفکرات خلاق و مهارت‌های سازمانی بوده و بر پایه‌ی مشتریان، فرآیندها، سیستم‌ها، نیروی انسانی و امثال آن قابل دسته‌بندی است و به‌عنوان همه‌ی فرآیندها و دارایی‌هایی نامشهود نام برده می‌شود که در ترازنامه منعکس نمی‌شوند. (بونیس و همکاران، ۲۰۱۸) امروزه سازمان‌ها با چالش‌های بزرگ مالی مواجه شده‌اند، از این رو بیش‌ازپیش به دارایی‌های ناملموس خود همانند مهارت و دانش کارکنان، برند و سیستم‌ها توجه می‌کنند. (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲) مدیریت مؤثر سرمایه فکری نه تنها برای سازمان ارزش‌آفرین است،

بلکه مزیت رقابتی آن‌را نیز بهبود می‌دهد. لذا در اقتصاد دانشی برخلاف اقتصاد صنعتی، سرمایه فکری به‌عنوان عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌ها، در کسب مزیت رقابتی و پیشبرد اهداف سازمانی نقش به‌سزایی دارد. (دارابی و همکاران، ۱۳۹۶)

صنعت کاشی و سرامیک، از جمله صنایعی است که سهم بزرگی در صادرات غیرنفتی ایران دارد. این صنعت با توجه به نقش مهمی که در بالا رفتن سطح بهداشت جامعه داشته و همچنین به دلیل برخورداری از مزایای فراوان تولیدی از جمله مواد اولیه، سوخت، انرژی، نیروی انسانی، طی سال‌های اخیر، رشد فراوانی را در گروه صنعت کانی‌های غیرفلزی داشته است. همچنین، در سند راهبردی وزارت صمت کشور برای افق ۱۴۰۴، صنعت کاشی - و سرامیک جزء هفت صنعت راهبردی کشور انتخاب شده است. از طرفی، به دلیل عدم رعایت برخی از استانداردهای رایج دنیا، شرکت‌های ایرانی در چند سال آینده، قادر به رقابت با شرکت‌های خارجی نخواهند بود. از آنجا که رسیدن به سطح بالایی از عملکرد، هدف اصلی هر شرکتی است و پژوهش‌ها بیانگر اهمیت و تأثیر مثبت به اشتراک‌گذاری دانش (صریح و ضمنی) و سرمایه فکری و ابعاد آن بر ارتقا و بهبود عملکرد و کسب مزیت رقابتی شرکت است، انجام پژوهشی گسترده در شرکت‌های کاشی و سرامیک استان یزد که هر سه مفهوم اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی، سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را در برگیرد؛ می‌تواند روشنگر نکات ارزشمندی در راستای بهبود عملکرد این صنعت باشد. بنابراین، هدف پژوهش حاضر، ارزیابی ارتباط اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی با عملکرد شرکت‌های کاشی و سرامیک استان یزد با تأکید بر نقش میانجی‌گری سرمایه‌ی فکری است.

۱.۲ ادبیات پژوهش

۱.۲.۱ ادبیات تجربی

در خصوص پژوهش‌های انجام‌شده، تاکنون پژوهشی که هر سه متغیر اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی، سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را با هم در این صنعت، بررسی کرده باشد به دست پژوهشگر نرسیده است، اما مطالعاتی انجام‌شده است که این متغیرها را به‌صورت دوتایی بررسی کرده‌اند که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

سلیلی و همکاران (۱۳۹۸) در یک مطالعه به بررسی تأثیر مدیریت دانش بازاریابی بر مزیت رقابتی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای متغیرهای قابلیت نوآوری و عملکرد سازمانی

پرداختند. نتایج آزمون فرضیه‌های مدل با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ (SEM) و نرم-افزار PLS نشان داد که مدیریت دانش بر قابلیت نوآوری، عملکرد سازمان و مزیت رقابتی، تأثیر مثبت و معناداری دارد. طاهری‌زاده و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی رابطه‌ی سرمایه اجتماعی، کارآفرینی سازمانی و عملکرد سازمانی را با رویکرد SEM بررسی کردند. نتایج حاصل نشان داد که سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی سازمانی و کارآفرینی سازمانی بر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم دارد؛ همچنین، سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم دارد، این تأثیر به صورت غیرمستقیم و به واسطه‌ی متغیر میانجی کارآفرینی سازمانی، شدت بیشتری می‌یابد. نتایج پژوهش دارابی و همکاران (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که سرمایه فکری و فرآیندهای مدیریت دانش (دانش آفرینی، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و به کارگیری دانش) ارتباط نسبتاً قوی و معناداری باهم دارند. محمودزاده و عفتی‌باران (۱۳۹۶) در پژوهشی، تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که ضریب کارایی سرمایه انسانی در مقایسه با ضریب کارایی سرمایه ساختاری و سرمایه فیزیکی تأثیر بیشتری بر سوددهی دارد. فیلسوفیان و اخوان (۱۳۹۶) در مطالعه خود با هدف بررسی تأثیر رفتار تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی نشان دادند که اشتراک دانش به میزان نسبتاً زیادی بر عملکرد در سازمان اثرگذار است. جعفری و رضایی (۱۳۹۵) در پژوهش خود تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در صنعت بانکداری را بررسی کردند. در این پژوهش از روش تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های مدیریت دانش، ارتباط مثبت معناداری بر عملکرد سازمان دارند. حاجی کریمی و منصوریان (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی و تبیین نقش مدیریت دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی پرداختند. آن‌ها برای آزمون مدل مفهومی پژوهش از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده کردند. نتایج پژوهش، نشان داد که دریافت داده‌ها، توسعه دانش و مدیریت ارتباط با مشتری بر بهبود عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد.

شیوجاهت و همکاران (۲۰۱۹) در یک مطالعه رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش (شامل خلق، اشتراک و کاربرد دانش) و نوآوری را بررسی کردند. داده‌های جمع‌آوری شده از بخش فناوری اطلاعات کشور پاکستان با استفاده از نرم‌افزار PLS تحلیل شدند. نتایج نشان داد

^۱. Structural Equation Modeling (SEM)

که بهره‌وری کارگذاران دانش، نقش میانجی بین فرآیندهای مدیریت دانش و نوآوری دارد. ساردو و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان رابطه سرمایه فکری و عملکرد مالی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری با ایجاد و حفظ روابط بلندمدت با سهامداران کلیدی توسعه می‌یابند. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که بین سرمایه‌های فکری و عملکرد مالی رابطه معناداری وجود دارد. پیروزی و ترولانو (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی میان سرمایه اجتماعی و عملکرد مالی و غیرمالی در واحدهای بهداشتی و درمانی ایتالیا پرداختند. نتایج حاصل، بیانگر تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان است. الینگر و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود دریافتند که سرمایه‌گذاری سازمان در سرمایه اجتماعی به‌طور قابل‌توجهی بر بهبود رفتار شهروندی سازمانی، تعهد کارکنان و عملکرد سازمان مؤثر است. همچنین در این راستا نتایج پژوهش شاه‌پسند و همکاران (۲۰۱۳) بیانگر آن بود که بین ابعاد سرمایه فکری و مدیریت دانش ارتباطی متوسط، مثبت و معنادار وجود دارد. تان و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی رابطه بین سرمایه فکری و ابعاد آن با عملکرد مالی را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین سرمایه فکری و ابعاد آن با عملکرد جاری، رابطه مثبتی برقرار است، سرمایه فکری به‌طور معنادار بر عملکرد آتی واحد تجاری نیز تأثیر می‌گذارد و نرخ رشد سرمایه فکری به‌صورت مثبتی با عملکرد مالی رابطه دارد.

۲.۲. ادبیات نظری

دانش

دانش به‌عنوان چارچوبی برای ارزیابی و پیوند تجربیات و اطلاعات جدید حاصل از ترکیب تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و پیش‌تخصصی تعریف می‌شود. دانش شامل اطلاعات است، اما تمام اطلاعات ممکن است الزاماً به‌عنوان دانش در نظر گرفته نشود، مگر این‌که اطلاعات، پردازش شده و به فرد/ کنشگر معنایی بدهد. (سلیلی و همکاران ۱۳۹۸) نوناکو و تاکچی (۱۹۹۵) دانش را به دانش صریح و دانش ضمنی دسته‌بندی کرده‌اند. دانش صریح، دارای یک محتوای ثابت است که مستند، ساختاریافته، بیرونی و آگاهانه است و می‌تواند از طریق نمادها، کلمات، داستان‌سرایی و فناوری اطلاعات، اخذ و به اشتراک گذاشته شود. (زبال و همکاران، ۲۰۱۹) دانش صریح مجموعه‌ای از خط‌مشی‌ها، رویه‌ها، نرم‌افزارها، مستندات، دستورالعمل‌ها، گزارش‌ها، طراحی‌ها، قواعد، فرآیندها، کمیت‌ها و اهداف هر

سازمان است که می‌تواند در توسعه سرمایه فکری و ابعاد آن در سازمان‌ها مؤثر باشد. (باواخانی، ۱۳۹۵) از سوی دیگر، دانش ضمنی یا تلویحی در قلمرو ادراک و رفتار فردی انسان قرار دارد که به احساسات، شهود و بینش‌های انسانی اشاره دارد. (زبال و همکاران، ۲۰۱۹) دانش ضمنی، دانشی است که در پی تجربه‌ها، مهارت‌ها و دانایی‌های شخصی، در اذهان کارکنان سازمان پدید می‌آید و در بینش، رفتار و توانایی‌های شخص می‌تواند شناسایی شود. (جیا و لموس، ۲۰۱۰)

مدیریت دانش

مدیریت دانش، توانایی‌های سازمان به استفاده از منابع دانش در قالب فرآیندهای پردازش دانش هماهنگ به منظور ایجاد هم‌افزایی دانش است. (وو و هو، ۲۰۱۸) مدیریت دانش، فرآیندی است که به واسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش)، توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند و یکی از مهم‌ترین چرخه‌های مدیریت دانش، اشتراک دانش است. (فوا و همکاران، ۱۳۹۲) به عبارت دیگر، مدیریت دانش، تشویق کارکنان در جهت تسهیم (به اشتراک گذاری) دانش و ایده‌ها به منظور افزایش ارزش افزوده‌ی محصولات است. (حاجی کریمی و منصوریان، ۱۳۹۱) دانش، دارایی است که وقتی دیگران در آن سهیم می‌شوند افزایش می‌یابد و تسهیم و توزیع آن باعث رشد آن می‌شود. تسهیم دانش در موفقیت سازمان، عاملی کلیدی است چراکه می‌تواند باعث گسترش سریع‌تر دانش به بخش‌هایی از سازمان که قادر به بهره‌برداری از آن هستند، گردد. اشتراک‌گذاری دانش، فعالیت در دسترس قرار دادن دانش است و باعث تسهیم ایده‌ها می‌شود. اشتراک‌گذاری دانش، فعالیتی آگاهانه و داوطلبانه است و در این زمینه، سازمان‌ها برای اشتراک‌گذاری دانش به اعتماد، مدیریت ریسک و نشر دانش با مکانیزم‌های حمایتی مناسب نیاز دارند. (آلشارو و همکاران، ۲۰۱۷)

سرمایه فکری

سرمایه فکری به عنوان یکی از عناصر شایستگی‌های محوری و مزیت رقابتی شرکت‌ها محسوب می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در سال‌های اخیر، سرمایه فکری حدود ۸۰٪ از ارزش یک شرکت را در برمی‌گیرد. (نامدارزنگنه، ۱۳۹۲) سرمایه فکری عبارت است از داشتن دانش، به کارگیری تجربه، تکنولوژی سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه‌کننده و نیز

توانایی‌های حرفه‌ای که یک مزیت رقابتی در بازار را از آن شرکت می‌کند. سرمایه فکری، حاصل جمع دانش اعضای شرکت و کاربرد عملی این دانش است که می‌تواند در رشد و موفقیت شرکت مؤثر باشد. (قلیچلی، ۱۳۹۵) تاکنون دسته‌بندی‌های مختلفی از سرمایه فکری ارائه شده که در سطح جهانی سه جزء اصلی سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای مورد قبول واقع شده است. (ساردو و همکاران، ۲۰۱۸) هر یک از ابعاد اصلی سرمایه فکری را می‌توان به شرح زیر تعریف کرد. (نامدارزنگنه، ۱۳۹۲)

- **سرمایه انسانی:** این سرمایه شامل نیروی انسانی و قابلیت‌های کارکنان و مهارت‌ها است (ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد).
- **سرمایه ساختاری:** شامل فعالیت‌های تحقیق و توسعه سازمان و اطلاعات موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی و دانش ذخیره در سازمان و فرآیندهای موجود آن است.
- **سرمایه رابطه‌ای:** شامل دانش موجود در ارتباطات سازمان با مشتریان و محیط بیرونی است و دانش ذخیره در زنجیره‌ی ارزش سازمان را در برمی‌گیرد.

عملکرد سازمانی

امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و باعث بقا، توسعه و موفقیت خویش شوند، باید به دنبال ارتقا و بهبود عملکرد خود باشند. در محیط رقابتی کنونی که یکی از مشخصه‌های بارز آن کمیابی منابع است، مدیریت و ارزیابی عملکرد، نقشی حیاتی برای سازمان ایفا می‌کند. (آمادو و همکاران، ۲۰۱۲) عملکرد، نشان‌دهنده‌ی فعالیت یک سازمان است که در طول یک دوره‌ی زمانی صورت می‌گیرد و با ارزیابی آن می‌توان کارایی سازمان را مورد سنجش و ارزیابی قرار داد. (زارعی محمودآبادی و همکاران، ۲۰۱۸) از جنبه‌های عملکردی سازمان‌ها که به‌طور سنتی، بسیار مورد توجه قرار داشته است، جنبه‌ی عملیاتی و مالی آن‌هاست و از آنجا که کسب سود، هدف اصلی بسیاری از سازمان‌ها محسوب می‌شود، عملکرد مالی و اندازه‌گیری آن اهمیت بسیار زیادی دارد. (صفایی و خلیلی، ۱۳۹۴)

توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

در عصر اقتصاد دانش‌مدار، دانش به‌عنوان یک منبع حیاتی برای کسب برتری رقابتی شناخته شده است. دانش سازمانی می‌تواند به شکل کارآمد و مؤثر از طریق فرآیند اشتراک دانش در سطح سازمان توزیع شود. هنگامی که دانش گردآوری شده توسط یک فرد، گروه یا

اداره با دیگر کارکنان به اشتراک گذاشته شود، به دانش سازمانی تبدیل می‌شود. بدین ترتیب که اشتراک دانش در سازمان، به تولید دانش جدید منجر می‌شود. (چائو و همکاران، ۲۰۱۱) البته برای اینکه سازمان‌ها بتوانند به رقابت پردازند، مدیریت دارایی‌های دانش (صریح و ضمنی) سازمان ضرورت یافته است. دانش هنگامی می‌تواند به بهبود و ارتقای عملکرد سازمان‌ها منجر شود که در سطح سازمان به اشتراک گذاشته شود. بنابراین، اشتراک دانش به-عنوان یک عنصر کلیدی در فرایند مدیریت دانش و ارتقاء عملکرد سازمان شناخته شده است. محققان نیز در پژوهش‌های خود بر نقش و اهمیت انواع دانش (صریح و ضمنی) و اشتراک-گذاری آن بر بهبود و توسعه عملکرد سازمان‌ها (عملیاتی و مالی) تأکید کرده‌اند. (فیلسوفیان و اخوان، ۱۳۹۶؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۴) بر این اساس می‌توان دسته اول از فرضیه‌های اصلی پژوهش را به صورت زیر تدوین کرد:

- **فرضیه اصلی (۱): «اشتراک‌گذاری دانش صریح و دانش ضمنی بر عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی به‌طور مستقیم تأثیر مثبت و معنادار دارد.»**

اشتراک‌گذاری دانش صریح و دانش ضمنی نقش مؤثری در ارتقا و بهبود قابلیت‌ها و مهارت‌های کارکنان، دانش ذخیره‌شده در سازمان و فرآیندهای موجود آن و دانش موجود در ارتباطات سازمان با مشتریان و محیط بیرونی دارد. پژوهش‌های متعدد بر تأثیر اشتراک‌گذاری دانش صریح و ضمنی بر ارتقاء ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای تأکید کرده‌اند. (وانگ و همکاران، ۲۰۱۴) بر این اساس می‌توان دسته اول از فرضیه‌های فرعی پژوهش را به صورت زیر تدوین کرد:

- **فرضیه فرعی (۱): «اشتراک‌گذاری دانش صریح و دانش ضمنی بر ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) تأثیر مثبت و معنادار دارد.»**

عملکرد سازمان تحت تأثیر عوامل متعددی است؛ یکی از این عوامل تأثیرگذار، سرمایه فکری است. ظهور اقتصاد مبتنی بر دانش، باعث افزایش اهمیت سرمایه انسانی به‌عنوان یک دارایی نامشهود و منبع مهم ایجاد مزیت رقابتی یک سازمان شده است و گام برداشتن در جهت ارتقاء این سرمایه نامشهود، منجر به ارتقا و بهبود عملکرد مالی و عملیاتی سازمان می‌شود. (محمودزاده و عفتی‌باران، ۱۳۹۶) سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرآیندهای موجود در درون سازمان دارد که کارکنان از آن‌ها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارتشان را به

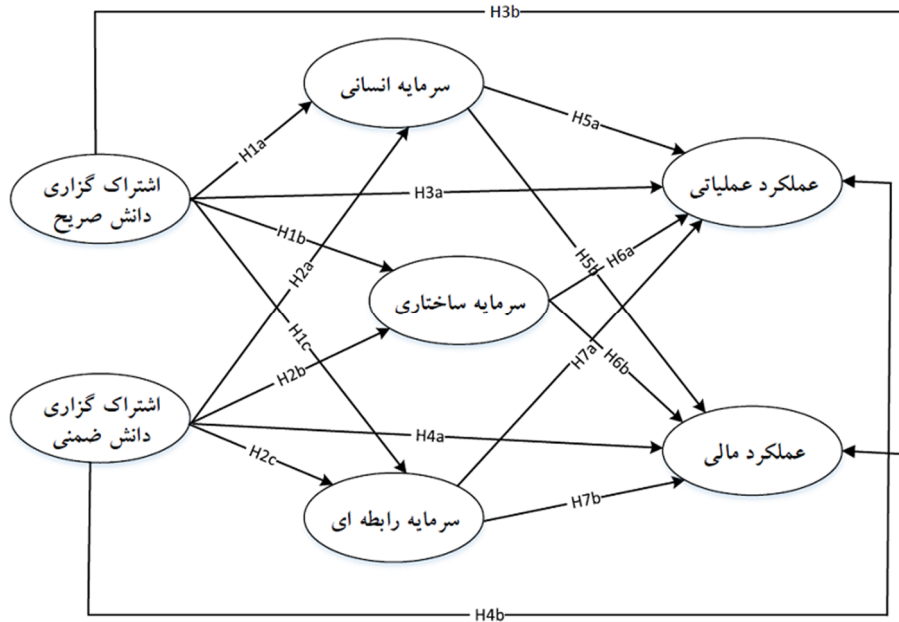
کار می‌گیرند. این سرمایه شامل مکانیزم‌ها و ساختارهایی است که نقش اصلی آن در حمایت از کارکنان برای رسیدن به عملکرد بهینه فکری و از سویی عملکرد بهینه در شرکت است. (بوتیس، ۲۰۰۱) به عبارتی سرمایه ساختاری مجموع دارایی‌هایی است که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن ساخته و بهبود می‌بخشد و در صورتی که ساختار سازمانی شامل قوانین و سیستم‌های ضعیفی باشد نمی‌توان از این قابلیت‌ها و استعداد‌های کارکنان در جهت خلق ارزش و دستیابی به عملکرد برتر سازمانی استفاده کرد. (اولی و همکاران، ۱۳۹۵) سرمایه رابطه‌ای، دانش موجود در رابطه با هر ذینفعی است که بر حیات سازمان تأثیر قرار می‌گذارد. بی‌شک مراجعه‌کنندگان به سازمان منبع جدید صلاحیت سازمان‌ها هستند؛ چراکه آن‌ها صلاحیت کلی سازمان را احیاء می‌کنند. تعهد، انگیزش و رضایت کارکنان تأثیر مثبتی بر رضایت، وفاداری و حفظ مشتریان دارد که در نتیجه باعث افزایش عملکرد سازمان می‌شود. در این راستا؛ پژوهش‌های متعدد به نقش سرمایه رابطه‌ای بر ارتقا عملکرد مالی و عملیاتی سازمان‌ها تأکید کرده‌اند. (حسین‌پور و آذر، ۱۳۹۰) لذا می‌توان دسته دوم فرضیه‌های فرعی پژوهش را به صورت زیر تدوین کرد:

- فرضیه فرعی (۲): «ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) بر عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد».

با توجه به فرضیه‌های فرعی و توجه به اینکه اشتراک‌گذاری دانش صریح و دانش ضمنی منابع انسانی بر ابعاد سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) تأثیر داشته و همچنین ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی تأثیرگذار است؛ بر این اساس می‌توان دسته دوم فرضیه‌های اصلی پژوهش را به صورت زیر تدوین کرد:

- فرضیه اصلی (۲): «اشتراک‌گذاری دانش (صریح و ضمنی) بر عملکرد (عملیاتی و مالی) به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی سرمایه فکری (شامل ابعاد سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) تأثیر مثبت و معنادار دارد».

در نهایت؛ پس از مطالعات کتابخانه‌ای و مرور گسترده‌ی ادبیات پژوهش و همچنین بررسی روش‌ها و مدل‌های به کاررفته شده در مطالعات پیشین، مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر ارائه می‌شود (شکل ۱):



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش و تأثیر عوامل پیشایند بر عملکرد عملیاتی و مالی

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، توصیفی-تحلیلی؛ به لحاظ نتایج، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری و تحلیل داده‌ها از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و خبرگان صنعت کاشی و سرامیک استان یزد است. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۸۶ نفر برآورد و از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای (نمونه‌گیری تصادفی با طبقه‌بندی) استفاده شد. اطلاعات لازم برای انجام پژوهش با استفاده از پرسشنامه به‌دست آمده است، بر این اساس ۲۸۶ پرسشنامه بین جامعه آماری توزیع شد که ۲۸۱ پرسشنامه کامل بازگشت شده و در تحلیل داده‌ها استفاده شد. (نرخ بازگشت ۹۸٪) ابزار پژوهش به ترتیب پرسشنامه‌های استاندارد ۱۳ گویه‌ای اشتراک‌گذاری دانش (شامل دو مؤلفه اشتراک‌گذاری دانش صریح با ۶ گویه و اشتراک‌گذاری دانش ضمنی با ۷ گویه) (یاسینی و شیری، ۱۳۹۳)، پرسشنامه استاندارد ۱۷ گویه‌ای سرمایه فکری (شامل سه مؤلفه سرمایه انسانی (۵ گویه)، ساختاری (۷ گویه) و رابطه‌ای (۵ گویه)) (پیران و ناستی‌زایی، ۱۳۹۵) و پرسشنامه استاندارد ۱۱ گویه‌ای عملکرد سازمانی (شامل مؤلفه‌های عملکرد مالی با ۶ گویه و

عملکرد عملیاتی با ۵ گویه) (استیوو، ۲۰۱۲) بود. روایی محتوایی ابزار پژوهش با تأیید نظر ۱۰ نفر از خبرگان موضوع، روایی سازه بر اساس مقادیر بارهای عاملی و پایایی ابزار نیز با مقدار معنی‌دار ضریب پایایی ترکیبی تأیید شد. همچنین میزان پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های اشتراک‌گذاری دانش، سرمایه فکری و عملکرد سازمانی با مقادیر به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۹۱ و ۰/۸۴ تأیید شد (مقادیر بالاتر از ۰/۷ برای ضریب آلفای کرونباخ مطلوب و مورد تأیید است). برای آزمون فرضیه‌های پژوهش و روابط میان سازه‌ها، از روش حداقل مربعات جزئی^۱ (PLS) استفاده شد. به طوری که این روش در شرایطی که حجم نمونه کم باشد، برای بررسی ارتباط میان متغیرهای پنهان مناسب خواهد بود؛ همچنین، این روش الزامی برای نرمال بودن توزیع متغیرها نداشته و برای مدل‌های پیش‌بینی بسیار پیچیده، مناسب است. لذا به منظور آزمون فرضیه‌ها و تعیین معناداری مسیرهای مدل پژوهش، مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری از نرم‌افزار Smart PIS نسخه ۲ استفاده شد.

در رویکرد SEM، پیش از برازش جزئی مدل یا همان آزمون فرضیه‌های پژوهشی، برازش کلی مدل مفهومی بررسی می‌شود. روش PLS برای ارزیابی مدل‌های معادلات ساختاری، بخش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل را تحت پوشش قرار می‌دهد. با توجه به وجود شاخص‌های مختلف در هر بخش، در این پژوهش، مهم‌ترین شاخص‌های هر بخش بررسی شده است. برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری، از شاخص‌های ضرایب بارهای عاملی، روایی همگرا و پایایی مرکب^۲ (CR) استفاده شده است. همچنین از آنجا که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها است، روش مدل-سازی معادلات ساختاری معیار مدرن‌تری نسبت به آلفا، به نام پایایی مرکب به کار می‌برد که مقادیر بیشتر از ۰/۷ برای پایایی مرکب بیانگر برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری است. روایی همگرا، دومین معیاری است که برای برازش مدل‌ها در روش PLS استفاده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج‌شده^۳ (AVE) نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. مقادیر بیشتر از ۰/۵ برای میانگین واریانس استخراج‌شده را

^۱. Partial Least Squares (PLS)

^۲. Composite Reliability (CR)

^۳. Average Variance Extracted (AVE)

مناسب مدل‌های اندازه‌گیری می‌دانند. در بخش برازش ساختاری مدل از ضرایب معناداری و شاخص ضریب تعیین (R Square) استفاده شده است. در مورد ضریب تعیین، سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R Square معرفی می‌شود. برای بخش برازش کلی مدل نیز از معیار GoF^۱ استفاده شده است. معیار GoF طبق رابطه‌ی زیر به‌دست می‌آید.

$$GoF = \sqrt{Communnality \times R^2}$$

به‌طوری‌که $Communnality$ میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه و R^2 میانگین مقادیر R Square سازه‌های درون‌زای مدل می‌باشد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای معیار GoF تعیین شده است. (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳)

۴. تحلیل تجربی

نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها (جدول ۱) نشان می‌دهد که مقدار پایایی مرکب برای تمام متغیرهای مدل، مطلوب می‌باشد. همچنین شاخص R Square که تنها برای متغیرهای پنهان درون‌زای مدل (متغیرهای پنهانی که نقش متغیر وابسته در مدل داشته باشند) محاسبه و گزارش می‌شود، برای متغیرها در سطح متوسط و قوی است که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. مقادیر به‌دست‌آمده برای معیار AVE نیز همگی در سطح مطلوب هستند. مقدار معیار GoF نیز برای مدل به‌صورت زیر محاسبه می‌شود. حاصل شدن مقدار ۰/۵۰۰۸ برای معیار GoF نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

$$GoF = \sqrt{Communnality \times R^2} = \sqrt{0.4120 \times 0.6088} = 0.5008$$

جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل

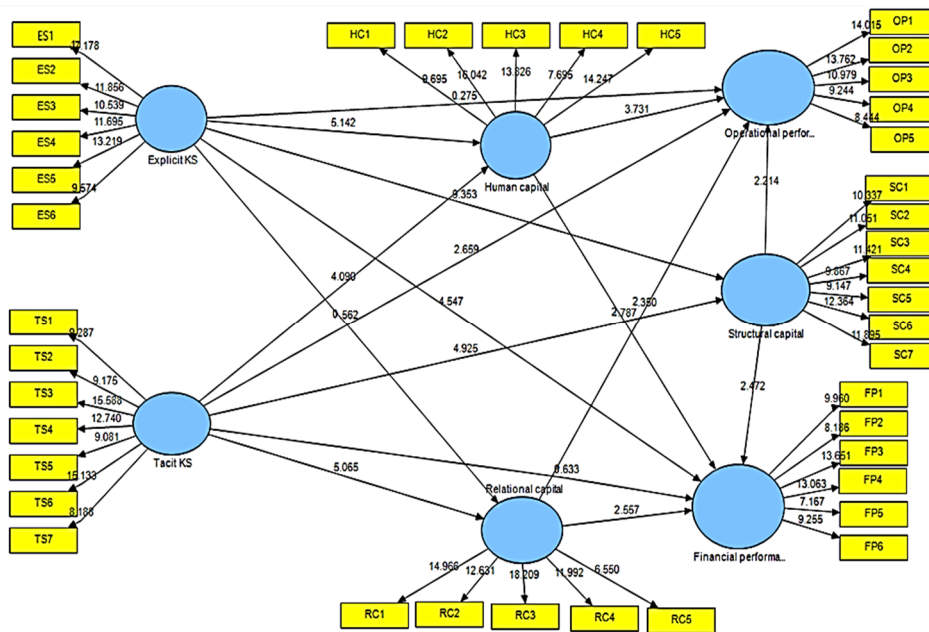
متغیر	AVE	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی مرکب (CR)	R ² Communality
اشتراک گذاری دانش صریح	۰/۵۳۸	۰/۷۶۵	۰/۸۳۷	۰/۴۶۵
اشتراک گذاری دانش ضمنی	۰/۵۰۴	۰/۷۳۱	۰/۸۱۲	۰/۳۸۵
سرمایه انسانی	۰/۵۱۱	۰/۷۱۶	۰/۷۸۷	۰/۴۲۸
سرمایه ساختاری	۰/۵۰۱	۰/۷۳۴	۰/۸۱۴	۰/۳۸۶
سرمایه رابطه‌ای	۰/۵۱۳	۰/۷۵۶	۰/۷۸۹	۰/۴۳۱
عملکرد عملیاتی	۰/۵۰۱	۰/۷۴۳	۰/۷۷۴	۰/۴۰۸
عملکرد مالی	۰/۵۰۴	۰/۷۳۷	۰/۷۸۶	۰/۳۸۱

همچنین ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل، اعداد معنادار t (-t values) است. در صورتی که مقدار آماره t خارج از بازه (۱/۹۶- تا ۱/۹۶+) قرار گیرد، بار عاملی و یا ضریب مسیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه می‌باشد که اگر این مقدار، برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید برازش مناسب مدل اندازه‌گیری در این بخش است. همان‌گونه که از جدول ۲ مشخص است، تمامی مقادیر بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار است. همچنین مقادیر آماره آزمون (t-value) مربوط به هر سؤال نیز از ۱/۹۶ بیشتر است که معناداری بارهای عاملی را در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌کند. شکل ۲ مدل پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد که تمام مقادیر (به جز سه مورد) بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و مورد تأیید می‌باشند.

جدول ۲. ضرایب بارهای عاملی

سازه‌ها	سؤالات	بار عاملی	آماره t	سازه‌ها	سؤالات	بار عاملی	آماره t
اشتراک گذاری دانش صریح	ES1	۰/۸۶۴	۱۷/۱۷۸	FP1	۰/۶۱۱	۹/۹۶۰	
	ES2	۰/۶۶۰	۱۱/۸۵۶	FP2	۰/۸۹۵	۸/۱۸۶	
	ES3	۰/۶۲۰	۱۰/۵۳۹	FP3	۰/۶۸۵	۱۳/۶۵۱	
اشتراک گذاری دانش ضمنی	ES4	۰/۶۵۶	۱۱/۶۹۵	FP4	۰/۶۴۷	۱۳/۰۶۳	
	ES5	۰/۶۷۰	۱۳/۲۱۹	FP5	۰/۷۸۴	۷/۱۶۷	
	ES6	۰/۸۸۵	۹/۵۷۴	FP6	۰/۵۹۵	۹/۲۵۵	

۱۰/۳۳۷	۰/۶۴۱	SC1		۹/۲۸۷	۰/۵۸۲	TS1	
۱۱/۰۵۱	۰/۶۳۸	SC2		۹/۱۷۵	۰/۸۵۴	TS2	
۱۱/۴۲۱	۰/۶۱۵	SC3	سرمایه	۱۵/۵۸۸	۰/۷۰۴	TS3	اشتراک‌گذاری
۹/۸۶۷	۰/۶۰۶	SC4		۱۲/۷۴۰	۰/۶۵۶	TS4	
۹/۱۴۷	۰/۸۸۸	SC5	ساختاری	۹/۰۸۱	۰/۶۰۲	TS5	دانش ضمنی
۱۲/۳۶۴	۰/۶۴۶	SC6		۱۵/۱۳۳	۰/۶۷۷	TS6	
۱۱/۸۹۵	۰/۸۵۸	SC7		۸/۱۸۸	۰/۸۴۵	TS7	
۱۴/۹۶۶	۰/۶۸۱	RC1		۹/۶۹۵	۰/۵۹۹	HC1	
۱۲/۶۳۱	۰/۶۷۸	RC2	سرمایه	۱۶/۰۴۲	۰/۷۱۴	HC2	سرمایه
۱۸/۲۰۹	۰/۷۲۵	RC3		۱۳/۸۲۶	۰/۶۸۹	HC3	
۱۱/۹۹۲	۰/۶۴۳	RC4	رابطه‌ای	۷/۶۹۵	۰/۸۴۵	HC4	انسانی
۶/۵۵۰	۰/۸۳۷	RC5		۱۴/۳۴۷	۰/۷۰۵	HC5	
				۱۴/۰۱۵	۰/۶۹۵	OP1	
				۱۳/۷۶۲	۰/۶۷۹	OP2	
				۱۰/۹۷۹	۰/۶۴۲	OP3	عملکرد
				۹/۲۴۴	۰/۸۹۱	OP4	عملیاتی
				۸/۴۴۴	۰/۵۹۵	OP5	



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش در حالت معناداری ضرایب (t-value)

یک نوع روابط بین متغیرهای مکنون در مدل سازی معادلات ساختاری از نوع اثر مستقیم می باشد. اثر مستقیم در واقع یکی از اجزاء سازنده مدل های معادلات ساختاری است و رابطه جهت داری را میان دو متغیر نشان می دهد. از آنجا که فرضیه های پژوهش حاضر بر اثر روابط بین متغیرهای پنهان مدل دلالت دارند. یافته های حاصل نشان می دهد که با توجه به داده های گردآوری شده و نتایج آزمون؛ مدل پژوهش تأیید شده است و همه ی فرضیه های مربوط به اثر مستقیم متغیرها به جز سه فرضیه تأیید می شود (جدول ۳).

جدول ۳. آماره t ، ضریب مسیر (β) و نتیجه فرضیه های مربوط به اثرات مستقیم

فرضیه های پژوهش	آماره t	ضریب مسیر (β)	خطای استاندارد	نتیجه فرضیه
اشتراک گذاری دانش صریح ← عملکرد مالی	۴/۵۴۷	۰/۳۷۱	۰/۰۸۱	تأیید
اشتراک گذاری دانش صریح ← عملکرد عملیاتی	۰/۲۷۵	۰/۰۷۲	۰/۲۷۵	رد
اشتراک گذاری دانش ضمنی ← عملکرد مالی	۰/۶۳۳	۰/۰۹۲	۰/۰۶۶	رد
اشتراک گذاری دانش ضمنی ← عملکرد عملیاتی	۲/۶۵۹	۰/۱۹۱	۰/۰۷۱	تأیید
اشتراک گذاری دانش صریح ← سرمایه انسانی	۵/۱۴۲	۰/۴۲۹	۰/۰۸۳	تأیید
اشتراک گذاری دانش صریح ← سرمایه ساختاری	۹/۳۵۳	۰/۵۳۱	۰/۰۵۶	تأیید
اشتراک گذاری دانش صریح ← سرمایه رابطه ای	۰/۵۶۲	۰/۰۹۵	۰/۱۶۷	رد
اشتراک گذاری دانش ضمنی ← سرمایه انسانی	۴/۰۹۹	۰/۳۳۷	۰/۰۸۲	تأیید
اشتراک گذاری دانش ضمنی ← سرمایه ساختاری	۴/۹۲۵	۰/۳۰۲	۰/۰۶۱	تأیید
اشتراک گذاری دانش ضمنی ← سرمایه رابطه ای	۵/۰۶۵	۰/۳۴۶	۰/۰۶۸	تأیید
سرمایه انسانی ← عملکرد عملیاتی	۳/۷۳۱	۰/۲۳۲	۰/۰۶۲	تأیید
سرمایه ساختاری ← عملکرد عملیاتی	۲/۲۱۴	۰/۱۸۴	۰/۰۸۲	تأیید
سرمایه رابطه ای ← عملکرد عملیاتی	۲/۳۵۰	۰/۱۲۴	۰/۰۵۲	تأیید
سرمایه انسانی ← عملکرد مالی	۲/۵۵۷	۰/۱۹۵	۰/۰۶۸	تأیید
سرمایه ساختاری ← عملکرد مالی	۲/۴۷۲	۰/۱۷۳	۰/۰۶۹	تأیید
سرمایه رابطه ای ← عملکرد مالی	۲/۵۵۷	۰/۱۹۲	۰/۰۷۴	تأیید

از آنجا که برخی از فرضیه‌های پژوهشی در رابطه با نقش میانجی‌گری سرمایه فکری تدوین شده است و در آزمون مدل مفهومی پژوهش نیز تنها ضرایب تأثیر مستقیم برآورد می‌شود؛ در نتیجه لازم است که ضرایب تأثیر غیرمستقیم نیز به صورت جداگانه آزمون و محاسبه شوند. بدین منظور از آزمون پرکاربرد سوبل^۱ استفاده شده است. آزمون سوبل به منظور بررسی معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود. در این آزمون یک مقدار t یا Z -value از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود که در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶ در سطح اطمینان ۹۵٪، معنادار بودن تأثیر میانجی متغیر مورد نظر تأیید می‌شود.

$$Z \text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times s_a^2) + (a^2 \times s_b^2) + (s_b^2 \times s_a^2)}}$$

برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره VAF^2 استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک دارد و هر چه این مقدار به یک، نزدیک‌تر باشد نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی است. در واقع این مقدار، نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد و به صورت زیر محاسبه می‌شود (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳):

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

در روابط بالا، a : مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ b : مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته؛ c : مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته؛ S_a : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی؛ S_b : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر میانجی و وابسته می‌باشد.

با توجه به اطلاعات جدول ۳ جهت بررسی «تأثیر اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی به طور غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی سرمایه انسانی» محاسبات زیر انجام می‌شود:

$$Z \text{-value} = \frac{0.429 \times 0.232}{\sqrt{(0.232^2 \times 0.083^2) + (0.429^2 \times 0.062^2) + (0.083^2 \times 0.062^2)}} = 2.995$$

همان‌طور که مشاهده می‌شود، مقدار Z -value حاصل از آزمون سوبل برابر ۲/۹۹۵ شد که

1. Sobel Test

2. Variance Accounted For (VAF)

به دلیل بیشتر بودن از مقدار ۱/۹۶ می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵٪، تأثیر متغیر میانجی سرمایه انسانی در رابطه میان اشتراک‌گذاری دانش صریح و عملکرد عملیاتی، معنادار است. همچنین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی سرمایه انسانی به صورت زیر محاسبه می‌شود. این بدان معنی است که بیش از نیمی (۵۸٪) از اثر کل اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی سرمایه انسانی تبیین می‌شود.

$$VAF = \frac{0.429 \times 0.232}{(0.429 \times 0.232) + 0.072} = 0.580$$

نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های «تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش (صریح و ضمنی) بر عملکرد (عملیاتی و مالی) از طریق متغیر میانجی سرمایه فکری (شامل ابعاد سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای)» در جدول ۴ گزارش شده است. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۴، تنها دو فرضیه؛ «تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد (عملیاتی و مالی) از طریق متغیر میانجی سرمایه رابطه‌ای» رد می‌شود و بقیه‌ی فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵٪، تأیید می‌شوند.

جدول ۴. آماره Z-value، شدت تأثیر غیرمستقیم و نتیجه فرضیه‌های مربوط به متغیر میانجی سرمایه فکری

فرضیه‌های پژوهش	Z-value	اثر غیرمستقیم	نتیجه فرضیه
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه انسانی ← عملکرد عملیاتی	۲/۹۹۵	۰/۵۸۰	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه انسانی ← عملکرد مالی	۲/۴۷۳	۰/۱۸۴	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه انسانی ← عملکرد عملیاتی	۲/۷۲۲	۰/۲۹۱	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه انسانی ← عملکرد مالی	۲/۳۰۶	۰/۴۱۷	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه ساختاری ← عملکرد عملیاتی	۲/۱۷۲	۰/۵۷۶	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه ساختاری ← عملکرد مالی	۲/۴۱۱	۰/۱۹۹	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه ساختاری ← عملکرد عملیاتی	۲/۰۱۰	۰/۲۲۶	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه ساختاری ← عملکرد مالی	۲/۲۰۱	۰/۳۶۳	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه رابطه‌ای ← عملکرد عملیاتی	۰/۵۱۲	۰/۱۴۱	رد
اشتراک‌گذاری دانش صریح ← سرمایه رابطه‌ای ← عملکرد مالی	۰/۵۲۰	۰/۰۴۷	رد
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه رابطه‌ای ← عملکرد عملیاتی	۲/۱۲۶	۰/۱۸۴	تأیید
اشتراک‌گذاری دانش ضمنی ← سرمایه رابطه‌ای ← عملکرد مالی	۲/۲۷۷	۰/۴۲۰	تأیید

۵. نتیجه‌گیری

با افزایش مشکلات و پیچیده شدن فضای رقابتی، نیاز به راه‌حل‌های بهتر و مبتنی بر دانش، جهت ارتقاء سرمایه فکری و در نتیجه بهبود عملکرد شرکت، بیش‌ازپیش حائز اهمیت است. از این رو در پژوهش حاضر محقق بر آن شد که با نگاهی وسیع، مدلی در زمینه‌ی ارتباط به اشتراک-گذاری دانش منابع انسانی بر عملکرد شرکت‌های کاشی‌وسرامیک استان یزد با تأکید بر نقش میانجی سرمایه فکری ارائه کند. یافته‌های پژوهش بر اساس روش SEM حاکی از آن بود که تأثیر اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر تمام ابعاد سرمایه فکری (شامل سرمایه انسانی) $(\beta=0/337)$ ، ساختاری $(\beta=0/302)$ و رابطه‌ای $(\beta=0/346)$ مثبت و معنادار است؛ بدین معنا که با اشتراک-گذاری دانش ضمنی منابع انسانی در شرکت‌های کاشی‌وسرامیک، سرمایه فکری در این شرکت‌ها تعالی می‌یابد. در این میان، اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر سرمایه رابطه‌ای دارای بیشترین تأثیر مستقیم و به میزان ۳۴/۶ درصد است. درحالی‌که اشتراک‌گذاری دانش صریح تنها بر سرمایه انسانی $(\beta=0/429)$ و ساختاری $(\beta=0/531)$ تأثیر مثبت و معنادار دارد. یعنی با اشتراک‌گذاری دانش صریح منابع انسانی در شرکت‌های کاشی‌وسرامیک، سرمایه انسانی و ساختاری در این شرکت‌ها ارتقا می‌یابد. بنابراین، توجه به دانش به‌عنوان منبع اصلی توسعه سرمایه فکری بسیار ضروری است. این یافته از پژوهش با پژوهش فیض و همکاران (۱۳۹۷) و سلیم و خلیل (۲۰۱۱) همسو می‌باشد. عدم معناداری تأثیر اشتراک‌گذاری دانش صریح بر سرمایه رابطه‌ای $(t=0/562)$ اشاره به این موضوع دارد که در اشتراک‌گذاری دانش صریح، زمان بیشتری طول می‌کشد تا روابط خوب با ذینفعان داخلی و خارجی ایجاد و حفظ شود.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای بر عملکرد عملیاتی و مالی شرکت تأثیر مثبت و معناداری دارد. بدین معنی که بهبود وضعیت سرمایه فکری و ابعاد آن (ساختاری، انسانی و رابطه‌ای) منجر به افزایش عملکرد در شرکت‌های کاشی‌وسرامیک خواهد شد. در این رابطه، تأثیر مستقیم سرمایه انسانی بر عملکرد عملیاتی دارای بیشترین تأثیر مستقیم با ضریب تأثیر ۰/۲۳۲ است، به طوری که می‌توان اظهار داشت، سرمایه انسانی به میزان ۲۳/۲ درصد از تغییرات متغیر عملکرد عملیاتی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. این نتیجه از پژوهش با پژوهش ساردو و همکاران (۲۰۱۸) و محمودزاده و عفتی‌باران (۱۳۹۶) هم‌راستا بود.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد مالی، مثبت ($\beta=0/371$) و معنادار ($t=4/547$) است و اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر عملکرد عملیاتی نیز تأثیر مثبت ($\beta=0/191$) و معنادار ($t=2/659$) دارد. مطابق با ضرایب استاندارد شده مسیر بین متغیرها، می‌توان اظهار کرد که اشتراک‌گذاری دانش صریح به میزان ۳۷/۱ درصد از تغییرات متغیر عملکرد مالی و اشتراک‌گذاری دانش ضمنی به میزان ۱۹/۱ درصد از تغییرات متغیر عملکرد عملیاتی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. این نتیجه از پژوهش با آنچه پیش‌تر توسط برخی پژوهشگران همچون لین و کوآ (۲۰۰۷) و مشبکی و همکاران (۱۳۹۱) انجام شده است، همخوانی دارد که ظرفیت مدیریت و به اشتراک‌گذاری دانش منابع انسانی را منبع مستقیمی جهت بهبود عملکرد سازمانی می‌دانند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که شرکت‌های کاشی و سرامیک (به‌عنوان شرکت‌هایی دانش‌محور) برای افزایش عملکردشان در تمامی حوزه‌ها، نیاز به تقویت و ارتقاء ظرفیت مدیریت دانش و اشتراک‌گذاری دانش خود دارند، چرا که اهمیت به اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان عاملی جهت حفظ مزیتی رقابتی تأیید شده است. بنابراین، مجهز نمودن مدیران و کارکنان شرکت‌های کاشی و سرامیک به دانش حرفه‌ای، توجه به عوامل مؤثر بر توسعه اشتراک‌گذاری دانش، طبقه‌بندی دانش سازمانی، بهره‌گیری از دانش برای حل مشکلات سازمانی و انتقال دانش سازمانی میان کارکنان، عملکرد مالی و عملیاتی را ارتقاء می‌دهد. از سوی دیگر نتایج پژوهش حاضر نشان داد که به اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی ($t=0/275$) و اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر عملکرد مالی ($t=0/633$) تأثیر معناداری نداشت. این موضوع دلالت بر این دارد که تأثیر اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی بیشتر از طریق مؤلفه‌های متغیر میانجی سرمایه فکری می‌باشد، درحالی‌که تأثیر آن بر عملکرد مالی از طریق متغیرهای میانجی جزئی‌تر و بیشتر به‌صورت مستقیم است. به‌طوری‌که تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی از طریق متغیر میانجی سرمایه انسانی، مثبت ($\beta=0/580$ شدت تأثیر) و معنادار ($Z=2/995$) و تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد عملیاتی از طریق متغیر میانجی سرمایه ساختاری نیز مثبت ($\beta=0/576$ شدت تأثیر) و معنادار ($Z=2/172$) است. در مقابل، تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر عملکرد مالی بیشتر از طریق متغیرهای میانجی است، درحالی‌که تأثیر آن بر عملکرد عملیاتی از طریق متغیرهای میانجی جزئی‌تر و بیشتر به‌صورت مستقیم است. به‌طوری‌که، تأثیر

غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش ضمنی بر عملکرد مالی از طریق متغیر میانجی سرمایه انسانی، مثبت ($Z=0/417$) شدت تأثیر) و معنادار ($Z=2/306$)، از طریق متغیر میانجی سرمایه ساختاری، مثبت ($Z=0/363$) شدت تأثیر) و معنادار ($Z=2/201$) و درنهایت از طریق متغیر میانجی سرمایه رابطه‌ای نیز مثبت ($Z=0/420$) شدت تأثیر) و معنادار ($Z=2/277$) است.

همچنین نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های «تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش (صریح و ضمنی) منابع انسانی بر عملکرد (عملیاتی و مالی) از طریق متغیر میانجی سرمایه فکری (شامل ابعاد سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای)» نشان داد که تنها دو فرضیه؛ «تأثیر غیرمستقیم اشتراک‌گذاری دانش صریح بر عملکرد (عملیاتی و مالی) از طریق متغیر میانجی سرمایه رابطه‌-ای» رد می‌شود و بقیه‌ی فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأیید می‌شوند. دلیل رد این دو فرضیه، عدم ارتباط معنادار اشتراک‌گذاری دانش صریح با سرمایه رابطه‌ای است که پیش‌تر بیان شد. در مجموع از ۲۸ فرضیه مطرح‌شده در پژوهش حاضر، ۲۳ فرضیه تأیید شد.

درنهایت با نگاه کلی به نتایج پژوهش حاضر، طراحی ساختار دانش‌مدار در تمام سطوح شرکت‌های کاشی‌وسرامیک به‌عنوان یکی از صنایع مهم و کلیدی کشور، در بهبود وضعیت عملکرد مالی و عملیاتی این شرکت‌ها مؤثر خواهد بود. مدیریت و اشتراک‌گذاری دانش، یک نیاز راهبردی برای شرکت‌های دانش‌محور همچون شرکت‌های کاشی‌وسرامیک محسوب می‌شود. فرآیندهای مدیریت دانش با خلق، ثبت و اشتراک دانش و فراهم آوردن بستر استفاده صحیح و به‌موقع از دانش سازمانی، قابلیت تفکر نظام‌مند و آینده‌نگرانه را در این شرکت‌ها تقویت می‌کند که به‌نوبه‌ی خود ارتقادهنده‌ی عملکرد در این شرکت‌ها است. همچنین به‌کارگیری سرمایه فکری و ابعاد آن، مزیت پایدار برای این شرکت‌ها را به دنبال خواهد داشت و باعث توسعه و ارتقاء عملکرد این شرکت‌ها می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران شرکت‌های کاشی‌وسرامیک به آموزش و اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان خود و مدیریت سرمایه فکری بیش‌ازپیش اهمیت دهند. یکی از اولین فعالیت‌هایی که باید از طرف مدیران این شرکت‌ها مدنظر قرار گیرد و در بخش‌های مختلف به آن تأکید شود، نیازسنجی‌های آموزشی با تأکید بر اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مدیریت دانش و تعیین برنامه‌های مستمر آموزشی ویژه‌ی بخش‌های مختلف شرکت است تا بدین‌وسیله ضمن ارتقاء سرمایه فکری کارکنان، عملکرد مالی و عملیاتی شرکت توسعه یابد.

منابع

- Ajmal, M., Petri & Tauno H. K. Critical factors for knowledge management in project business, Emerald Group Publishing Limited. *Journal of Knowledge Management*, 2010; 14(1):32-67.
- Hosseini, H., & Razavi, S. M., Analysis of the role of Depression of learning and experience on dimensions of organizational learning and innovation in department of sport and youth employment Yazd. *Journal of Organizational Behavior Studies in Sport*, 2016; 3(10):102-111. [In Persian]
- Bavik, Y. L., Tang, P. M., Shao, R., & Lam, L. W. Ethical leadership and employee knowledge sharing: Exploring dual-mediation paths. *The Leadership Quarterly*, 2018; 29(2): 322-332.
- Ahmadian, M., & Ghorbani, R., Investigating the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance (Case Study: the Ministry of Economy and Finance). *Journal of Economics*, 2014; 11: 111-130. [In Persian]
- Cravens, K., S., Oliver, E., G., & Stewart, J., S., Can a positive approach to performance evaluation accomplish your goals? *Kelley School of Business*, 2010; 53, 269-279.
- Safaei, A., & Khalili, S., Application of multi criteria decision making methods for financial performance evaluation of companies traded on Tehran Stock Exchange, *Journal of Executive Management*, 2016; 7(14): 53-71. [In Persian]
- Sardo, F., Serrasqueiro, Z., & Alves, H., On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 2018; 75: 67-74.
- Bontis, N., Ciambotti, M., Palazzi, F., & Sgro, F., Intellectual capital and financial performance in social cooperative enterprises. *Journal of Intellectual Capital*, 2018; 19(4): 712-731.
- Darabi, R., Nasiri, M., & Molaii eel zoleh, A., Investigation the impact of intellectual capital on knowledge management processes by organizational culture (Case study: Mazandaran University of Medical Sciences. *jha*. 2017; 20 (68) :65-74. [In Persian]
- Salili, S., Hamidizadeh, M., Gharechah, M., Haji Karimi, A. (2019). Marketing Knowledge Management Functions on Empowering Competitive Advantages. *Journal of Business Administration Researches*, 11(21), 403-425. [In Persian]
- Zebal, M., Ferdous, A., & Chambers, C. (2019). An integrated model of marketing knowledge—a tacit knowledge perspective. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*.

-Bawkhani, A., The Effect of Intellectual Capital on Knowledge Management in Knowledge-Based Organizations (Case Study: The Atomic Energy Organization of Iran). *Library and Information Science*, 2017; 6(2): 24-40. [In Persian]

-Joia, L., & Lemos, B., Relevant factors for tacit knowledge transfer within organisations, *Journal of Knowledge Management*, 2010; 14(3): 410-427.

-Wu, L., & Hu, Y. P. (2018). Open innovation based knowledge management implementation: a mediating role of knowledge management design. *Journal of Knowledge Management*.

-Fawa, S., Tajdaran, M., & Rezaei Sharif Abadi, S., Situation of Infrastructure Components of Knowledge Sharing Implementation in the Insurance Industry, *Library and Information Research*, 2014; 3: 315-346. [In Persian]

-Haji Karimi, A., Mansorian, T. (2013). Investigating the Role of Customer Knowledge Management in Organizational Performance Improvement. *Journal of Business Administration Researches*, 4(8), 75-92. [In Persian]

-Alsharo, M., Gregg, D., & Ramirez, R., Virtual team effectiveness: The role of knowledge sharing and trust. *Information & Management*, 2017; 54(4); 479-490.

-Namdar Zangeneh, S. (2013). The Impact of Intellectual Property on Technology Transfer Effectiveness in Pure and Innovative Imitation Stages. *Journal of Business Administration Researches*, 5(9), 65-84. [In Persian]

-Ghulich Lay, B., *Knowledge Management: The Process of Creating, Dividing and Using Intellectual Capital in Business*, Tehran: Samt Publication, 2017. [In Persian]

-Amado, C., A., F., Santos, S., P., & Marques, P. M., Integrating the Data Envelopment Analysis and the Balanced Scorecard approach for enhanced performance assessment. *Omega*, 2012; 40: 390-403.

-Zarei Mahmoudabadi, M., Azar, A., & Emrouznejad, A., A novel multilevel network slacks-based measure with an application in electric utility companies, *Energy*, 2018; 158: 1120-1129.

-Taherizade, A., Mirghafoori, S. H., & Naser Sadrabadi, A., Investigating the Relationship between Social Capital, Organizational Entrepreneurship, and Organizational Performance by SEM and BSC Hybrid Approach: A Case Study. *jha*. 2018; 21 (72) :77-89. [In Persian]

-Mahmoudzadeh, M., & Efati Baran, F., The Impact of Intellectual Capital on the Financial Performance of Banks in Iran, *Risk Modeling and Financial Engineering*, 2017; 2(1): 60-79. [In Persian]

-Philsoophian, M., & Akhavan, P., The effect of knowledge sharing behavior on organizational performance (Case Study: Iranian Space Agency). *Journal of*

- Information Processing and Management. 2017; 32 (3) :713-730. [In Persian]
- Jafari, M., Rezaee, F. (2016). To evaluate the impact of knowledge management marketing on the banking industry performance of Iran. *Journal of Business Administration Researches*, 8(16), 79-98. [In Persian]
- Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M. (2019). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442-450.
- Pirozzi, M. G., & Ferulano, G. P., Intellectual capital and performance measurement in healthcare organizations: An integrated new model. *Journal of Intellectual Capital*, 2016; 17(2), 320-50.
- Ellinger, A., Findley Musgrove C, Ellinger A, Bachrach D, Elmadag Bas A, Wang Y. Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance. *Journal of Business Research* 2013; 66 (8): 1124-33.
- Shahpasand, M., Savari, M., & Sarani, V., The Effect of Intellectual Capital on Knowledge Management: Study on Agriculture Organization Experts in Kurdistan Province. *International Journal of Business and Social Science*, 2013; 4(12): 321-327.
- Tan, H. P., Plowman, D. & Hancock, P. (2007). Intellectual capital and financial returns of companies. *Journal of Intellectual Capital*. 8(1). 76-95.
- Chao, C. Y., Hwu, S. L. & Chang, C. C., Supporting interaction among participants of online learning using the knowledge sharing concept, *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2011; 10(4): 311-319.
- Wang, Z., Wang, N., & Liang, H., Knowledge sharing, intellectual capital and firm performance. *Management decision*, 2014; 52(2): 230-258.
- Bontis, N., Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Reviews*. 2001; 3(1): 41-60.
- Oli, M. R., Hajizadeh, H., & Saedi, M., The Relationship Between Intellectual Capital and Producer of Pharmaceutical Companies, *Financial Accounting and Audit Research*, 2016; 5(8): 73-91. [In Persian]
- Hossein Pour, D., & Azar, M., Developing an Appropriate Model for the Improvement of Organizational Performance Based On Two Approaches: Intellectual Capital And Social Capital, *Journal of Development Evolution Management*, 2011; 3(7): 19-29. [In Persian]
- Yasini, A., & Shiri, A., The effect of teachers' self-motivation and social capital on their willingness to share tacit and explicit knowledge, *Journal of Management System*, 2014; 3(8): 87-113. [In Persian]
- Piran, M., & Nastiezaie, N., The Relationship between Intellectual Capital

and Social Responsibility and Ethical Behavior among Faculty Members. Iranian Journal of Medical Education. 2016; 16: 454-464. [In Persian]

-Stevó, P., The influence of intellectual capital on export performance, Journal of Intellectual Capital, 2012; 13(2): 248 – 261.

-Davari, A., Rezazadeh, A. (2017). Structural Equation Modeling with Software PLS. Jahad University Press, 240.

-Feyz, D., Zarei, A., & Mohsenzadeh, Y., Investigating the relationship between knowledge management and strategic thinking formulation by explaining the mediating role of intellectual capital in knowledge based companies. Journal of Strategic Management Researches. 2018; 24(70): 15-44. [In Persian]

-Seleim, A., & Khalil, O., Understanding the knowledge management-intellectual capital relationship: a two-way analysis. Journal of Intellectual Capital, 2011; 12(4), 586-614.

-Lin C.Y., & Kuo T.H. The mediate effect of learning and knowledge on organizational performance. Industrial Management & Data Systems, 2007;107(7): 1066-1083.

-Moshabaki, A., Bastam, H., & Deh Yadegari, S., Enhancing Organizational Performance through Intentional Organizational Forgetting: Case study. jha. 2012; 15 (48) :93-105. [In Persian]