

Exploring the Performance of Intellectual Capital from the Perspective of 1 Knowledge Management Processes in one of the Hospitals in Tehran

Darabi M², Zahedi MR³

● Abstract

Introduction: Knowledge management is a process that helps the organization to find, select, organize and publish important and useful information. This article aims to investigate the effects of knowledge management in the organization and identify the factors affecting the performance of intellectual capital in one of the hospitals in Tehran.

Methods: This research is an applied research in terms of its purpose and descriptive and correlational in terms of data collection method. After studying the background of the subject and examining the existing models regarding the management of knowledge and intellectual capital and the formation of the theoretical framework, the important variables of the research were identified and the hypotheses of the research were determined. The statistical population of the research includes researchers and employees of one of the hospitals in Tehran. They were selected as a sample using the Krejs and Morgan table and based on the simple random sampling method (n=80). The tools used in this research are Proust et al.'s knowledge management questionnaire (2000) and Botis' intellectual capital (1998).

Results: The validity of the questionnaires was confirmed by 10 experts, and through Cronbach's alpha test, the reliability of both questionnaires was 0.78 and 0.80, respectively. The results of the data analysis showed that each of the dimensions (evaluation, goal, identification, acquisition, development, sharing, maintenance and use) of knowledge management directly had a positive effect on the performance of intellectual capital.

Conclusion: From the above findings, it can be concluded that in order to improve intellectual performance in their organization, each of the organizations should make necessary plans to improve each aspect of knowledge management.

Key words: Process, Knowledge management, Performance, Intellectual capital.

1- **Cite this article:** Darabi, Massoud; Zahedi, Mohammadreza (1402). Exploring the performance of intellectual capital from the perspective of knowledge management processes in one of the hospitals in Tehran. *Health Management*, 14(49): 37-54. DOI: 10.30495/JHM.2023.73878.11142

2- Assistant Professor Malek Ashtar University of Technology, Tehran Branch· Iran, (Corresponding Author), E-mail: masuod.darabi@gmail.com

3- Associate Professor of Malek Ashtar University of Technology

کنکاشی بر عملکرد سرمایه فکری از منظر فرآیندهای مدیریت دانش در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران^۱

مسعود دارابی^۲ / محمدرضا زاهدی^۳

چکیده

مقدمه: مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان کمک می‌کند اطلاعات مهم و مفید را یافته، گزینش، سازماندهی و منتشر کند مقاله حاضر با هدف بررسی تأثیرات مدیریت دانش در سازمان و شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران انجام شده است.

روش پژوهش: این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. پس از مطالعه پیشینه موضوع و بررسی الگوهای موجود در مورد مدیریت دانش و سرمایه فکری و شکل‌گیری چارچوب نظری، متغیرهای مهم تحقیق شناسایی و فرضیات تحقیق مشخص گردید. جامعه آماری پژوهش، شامل محققین و کارکنان یکی از بیمارستان‌های شهر تهران می‌باشد. با استفاده از جدول کرجس و مورگان و بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ($n=80$) به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه مدیریت دانش پروست و همکاران (۲۰۰۰) و سرمایه فکری بوتیس (۱۹۹۸) می‌باشد.

یافته‌ها: روایی پرسشنامه‌ها توسط ۱۰ نفر از افراد خبره مورد تایید قرار گرفت و از طریق آزمون آلفای کرونباخ پایایی هر دو پرسشنامه به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۸۰ به دست آمد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که هر یک از ابعاد (ارزیابی، هدف، شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم، نگهداری و استفاده) مدیریت دانش بطور مستقیم با عملکرد سرمایه فکری تأثیر مثبت داشته است.

نتیجه‌گیری: از یافته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که هر یک از سازمان‌ها به منظور بهبود عملکرد فکری در سازمان خود باید در جهت ارتقای هر یک از ابعاد مدیریت دانش برنامه ریزی‌های لازم را بعمل آورند.

کلید واژه‌ها: فرآیند، مدیریت دانش، عملکرد، سرمایه فکری.

۱- استناد به این مقاله: دارابی، مسعود؛ زاهدی، محمدرضا (۱۴۰۲). کنکاشی بر عملکرد سرمایه فکری از منظر فرآیندهای مدیریت دانش در یکی از

بیمارستان‌های شهر تهران. مدیریت بهداشت و درمان، ۱۴(۴۹): ۳۷-۵۴. DOI: 10.30495/JHM.2023.73878.11142

۲- استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: masuod.darabi@gmail.com

۳- دانشیار، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، تهران، ایران

مقدمه

امروزه سازمان‌ها بیش از پیش با مسائل و مشکلات گوناگون رو به رو هستند و در این میان سازمان‌هایی به موفقیت دست می‌یابند که از فرصت‌ها به خوبی استفاده و از تهدیدها به نفع خود سود برند. تغییر و تحولات در دهه‌های اخیر و افزایش روزافزون رقابت، پویایی و عدم اطمینان محیطی، سازمان‌ها را به سوی انعطاف‌پذیری، سرعت در پاسخگویی به نیازهای بازار و نوآوری حرکت داده تا بتوانند هم‌چنان در صحنه رقابت باقی بمانند. در این بین نقش دانش انسانی و مدیریت دانش در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان شده است. رهبران تجارت جهانی به طور فزاینده به این دیدگاه باور دارند که دانش سرمایه‌های انسانی از مهمترین قابلیت‌های سازمانی می‌باشد و پایه تمام مزیت‌های رقابتی به شمار می‌رود [۱]. از اینرو کارکنان هوشمند و با دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرآیندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌کنند. تلاش‌های نوآورانه در سازمان نتیجه سرمایه‌گذاری هدفمند در فرآیند یادگیری و ارتقاء مدیریت دانش است [۲].

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان کمک می‌کند اطلاعات مهم و مفید را یافته، گزینش، سازماندهی و منتشر کند. هم‌چنین مدیریت دانش برای انجام فعالیت‌هایی چون حل مسأله، آموختن پویا و تصمیم‌گیری ضروری می‌باشد. مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن سازمان به عملکرد هوشمندانه‌تر بهبود بخشد از طرف دیگر مدیریت دانش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی تلاش می‌کند [۳].

امروزه در سازمان‌ها علاوه بر دارایی‌های مشهود دارایی‌های نامشهود اهمیت کلیدی را در راستای موفقیت هرچه بیشتر سازمان‌ها برعهده دارند، چرکه این منابع جزئی از منابع بی پایان و از عناصر کلیدی موفقیت هر سازمان به شمار می‌رود. در این میان، سرمایه فکری از مهم ترین دارایی‌های نامشهود سازمان است و آن را

ابزاری ارزشمند برای توسعه دارایی‌های کلیدی سازمان می‌دانند. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند نقش بسیار مؤثری را در راستای موفقیت مستمر سازمان ایفا نماید. هم‌چنین بقاء و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و مؤسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر اداره ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است، بنابراین مهم ترین مؤلفه کار و فعالیت انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند، سپس آن را به اجرا در می‌آورند و بر پایه آنها تداوم فعالیت‌های آینده را پیش بینی می‌کنند. شواهد تجربی نشان می‌دهد زمانی که عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید، بنابراین در حیطه مشاغل گاهی فرصت‌ها به گونه ای فراهم می‌شوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند [۴، ۵]. در نوآوری این تحقیق می‌توان گفت که بر اساس ماهیت وزرات نفت وجود سرمایه فکری و بررسی جریان و فرآیندهای دانشی از جمله گام‌های مهم در رسیدن به اهداف متعالی سازمانی بشمار می‌آید. هم‌چنین یکی از بیمارستان‌های شهر تهران با داشتن کارکنان و مدیران مجرب و دارای مهارت در زمینه کاری خود بر اهمیت مدیریت مناسب سرمایه فکری موجود در این سازمان در جهت موفقیت هر چه بهتر در اجرای اهداف، وظایف و مأموریت‌های محوله می‌افزاید. با توجه با این که عملکرد و میزان کارایی کارکنان همواره از سوی مسئولین و مدیران این سازمان مورد پرسش می‌باشد. لذا محقق در این تحقیق درصدد آن است تا به این سوال پاسخ دهد که آیا رابطه معناداری بین مدیریت دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران وجود دارد؟ می‌توان براساس تحقیقات، انجام این تحقیق در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران از چند جهت می‌تواند اهمیت داشته باشد: اطلاع رسانی به فرماندهی و مدیریت و تسهیل در فرایند مدیریت و نیل به اهداف سازمانی، کمک به تصمیم‌گیری‌های دقیق و کارآمد، تأمین رضایت کارکنان و کمک به بهبود عملکرد سازمان، بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان.

استراتژیک و تصمیم‌گیری ضروری است. در اوایل دوران انقلاب صنعتی، سازمان‌ها اثربخشی و راندمان و در نتیجه، توانایی رقابتی خود را با خودکار کردن نیروی کار، افزایش دادند. اکنون در روزگار کارکنان دانشی، بسیاری از سازمان‌ها دستخوش تجدید ساختار در مقیاسی عظیم برای حذف مشاغل و کارکنان مازاد بر نیاز شده‌اند. این جنبش با فرآیند مهندسی مجدد که به پیدایش سازمان‌های یادگیرنده انجامید، کنار گذاشته شد. با این حال، سازمان‌ها در حال رویایی با رقابت جهانی فزاینده و مشتریانی به مراتب پیچیده‌تر هستند. شرکت‌ها برای رقابت‌پذیر ماندن باید هم‌چنان در کاهش هزینه‌ها و گسترش بازارهای خود نوآور باشند. از اینرو، سازمان‌ها در حال افزایش کارایی فرآیندهای خود هستند. در این مرحله است که مدیریت دانش وارد عرصه می‌شود. سازمان‌ها رفته رفته در می‌یابند که مزیتی فراوان و تا حد زیادی استفاده نشده در اطراف سازمان وجود دارد. مدیریت دانش به عنوان یک استراتژی کاری و شغلی به طور همزمان بر روی مرزهای چندگانه سازمان عمل کرده و نیز ابزاری جهت پیشرفت کلی برنامه یک سازمان محسوب می‌گردد. مدیریت دانش با ایجاد قدرت داخلی در سازمان‌های کشور، سعی در برطرف نمودن چالش‌های خارجی را دارد و این امر با بهره‌برداری از منابع دانش موجود در کارکنان، منابع اطلاع‌رسانی، تکنولوژی اطلاعاتی و کاربردهای آن و همچنین ارتباط آنها با مشتریان و تأمین‌کنندگان انجام خواهد شد. مفهوم مدیریت دانش تعیین کننده ابزاری برای انجام و پیشرفت‌های کاری است که می‌تواند شامل اجزای مختلف کار، توزیع و توسعه محصولات و خدمات باشد و توانایی اجرای فعالانه برای توسعه و بهبود مستمر را نیز در بر داشته باشد [۶-۸]

مفاهیم پایه در مدیریت دانش

به هنگام بحث در موضوع مدیریت دانش، تعریف دانش از ضروریات به شمار می‌رود. بدون چنین تعریفی، مدیران دقیقاً متوجه نمی‌شوند که به دنبال مدیریت چه چیزی هستند و آیا اصولاً چنین دانشی برای اعمال مدیریت دارند یا خیر؟

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران می‌باشد و سوال اصلی این تحقیق: آیا بین مدیریت دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ فرضیه‌های تحقیق: آیا بین فرایندهای هفتگانه مدیریت دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد؟

روش پژوهش

این تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی است و بر حسب ماهیت از نوع توصیفی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را محققین و مدیران آشنا به مبانی مدیریت و سرمایه فکری یکی از بیمارستان‌های شهر تهران تشکیل می‌دهد که تعداد آنها ۱۰۰ نفر می‌باشد. بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۸۰ نفر بعنوان حجم نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری این تحقیق، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات، پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه‌های به کار گرفته شده در این پژوهش، شامل پرسشنامه مدیریت دانش پروست و همکاران (۲۰۰۰) و پرسشنامه ارزیابی سرمایه فکری بوتیس (۱۹۹۸) می‌باشد. روش تجزیه و تحلیل این پژوهش در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشد. در آمار توصیفی به ویژگی جمعیت شناختی افراد نمونه (سن، جنس، میزان تحصیلات و غیره) و در بخش آمار استنباطی به استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها پرداخته شد.

ادبیات نظری

مدیریت دانش

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها یاری می‌کند اطلاعات مهم را یافته، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت‌هایی چون حل مشکلات، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی

فرآیندهای مدیریت دانش

مدیریت دانش را می‌توان فرآیند ایجاد، تأیید، ارائه، توزیع و کاربرد دانش دانست. این پنج عامل در حوزه مدیریت دانش برای یک سازمان زمینه آموزش، بازخور، آموزش مجدد و یا حذف آموزش را فراهم می‌آورد که معمولاً برای ایجاد، نگهداری و احیاء قابلیت‌های سازمان مورد نیاز است. در ادامه هر کدام از این عوامل شرح داده شده است.

الف) ایجاد دانش

ایجاد دانش به توانایی سازمان‌ها در ایجاد ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین و مفید اشاره دارد. سازمان‌ها با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و کنونی با روش‌های مختلف به خلق واقعیت‌ها و مفاهیم جدید می‌پردازند. ایجاد دانش فرآیند مهمی است که در آن انگیزه، تلقین، تجربه و شانس نقش مهمی را ایفا می‌کند. معیار سنجش دانش نو، نقش مؤثر آن در حل مسائل جاری و نوآوری در بازار است. با این حال، توصیه نمی‌شود که سازمان‌ها بکوشند تحت هر شرایطی دانش جدید ایجاد کنند. روش‌های مختلفی وجود دارد که با آنها می‌توان تجربیات را دوباره آزمود. در برخی موارد یک سازمان می‌تواند با تکیه بر توانایی‌های خود و کاهش کاستی‌ها، قابلیت خود را بهبود بخشد. یک سازمان می‌تواند با تقویت قابلیت‌های بخش تحقیق و توسعه، بررسی محیط خارجی و بکارگیری فناوری خارج از سازمان پایه دانش مستحکم‌تری ایجاد کند. برخی سازمان‌ها نیز ممکن است بکوشند تا اطلاعات موجود را به شکلی نو تغییر و سازماندهی نمایند.

ب) اعتبار بخشی

اعتبار بخشی به دانش، به گستره‌های اشاره دارد که شرکت‌ها می‌توانند بر روی دانش اثر گذاشته و اثرات آن را بر محیط سازمانی ارزیابی نمایند. چرا که با گذشت زمان بخشی از دانش گذشته نیاز به بازنگری و انطباق با واقعیت کنونی دارد. اغلب تقابل مداوم و چند وجهی بین فناوری، فنون و افراد برای سنجش اعتبار دانش مورد نیاز است. اعتبار بخشی به دانش فرآیند سختی از کنترل، آزمون و بهبود مداوم دانش پایه برای

جواب این سؤال آن گونه که در ابتدا ساده و آشکار به نظر می‌رسد، آسان نیست این موضوع وقتی به دانش سازمان مربوط شود مشکل‌تر هم می‌شود. برای ارائه تعریف دقیق از دانش بایستی موضوعات مختلف در سطوح متفاوت بررسی شوند. یکی از مهم‌ترین ابعاد مدیریت دانش، تعریف دقیق دانش، اطلاعات و داده‌ها می‌باشد [۹].

داده‌ها

داده‌ها اولین سطح مدیریت دانش را تشکیل می‌دهند و در واقع اعداد، ارقام، نمودارها یا صفات ویژه‌ای هستند که از مشاهده، تجربه، یا محاسبه به دست آمده‌اند و به خودی خود تولید معنی نمی‌کنند. داده‌ها را می‌توان مواد خام عناصر مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به شمار آورد [۱۰].

اطلاعات

دومین سطح مدیریت دانش را اطلاعات تشکیل می‌دهد. اطلاعات در برگرفته داده‌ها در یک زمینه خاص می‌باشد، در این سطح، داده‌ها گروه‌بندی، پالایش و سازماندهی شده‌اند تا بتوانند معنادار شوند. اطلاعات مجموعه‌هایی از داده‌ها، توصیفات و تفاسیر مرتبط و دیگر موضوعات مربوط به متن با توجه به اهداف، رویدادها یا فرآیندهای ویژه است [۱۱، ۱۲].

دانش

اطلاعاتی سازمان یافته، تلفیقی یا طبقه‌بندی شده محسوب می‌شود که جامعیت داشته و آگاهی و فهم را افزایش می‌دهد. پیچیدگی مفهوم دانش باعث شده است که دیدگاه‌های مختلفی در خصوص آن شکل بگیرد. ولی آنچه که از تعاریف مختلف بر می‌آید دانش به اطلاعاتی گفته می‌شود که از طریق فرآیندهایی مثل ژرف اندیشی و تبادل نظر و یادگیری در ذهن افراد و یا گروه‌ها پردازش شده است، لذا اطلاعات ماده خام ایجاد دانش است که ممکن است در کتاب‌ها، گزارش‌ها، فایل‌های کامپیوتری و غیره جای گرفته باشد. دانش مفهومی فراتر از داده و اطلاعات است و به مجموعه اطلاعات سازماندهی شده، راهکار عملی مرتبط با آن، نتایج به کارگیری آن در تصمیم‌های مختلف و آموزش مرتبط با آن، گفته می‌شود [۲، ۸، ۱۳].

راه پیروزی در جهان امروز است سازمان باید بتواند دانش مناسب را در جای مناسب به کار گیرد. سازمان‌ها در بهره‌گیری از منابع دانش خود راه‌های مختلفی پیشرو دارند. معیار ارزیابی در مفید بودن دانش معمولاً مشخص نیست، در عین حال اگر سازمانی، دانش را در کارها و فعالیت‌های رایج خود مفید دانست باید ترتیبی اتخاذ نماید که گروه‌های کاری بتوانند به سنجش و ارزیابی دانش بپردازند.

مزایای مدیریت دانش

مدیریت دانش مزایای شایان اهمیتی دارد. متأسفانه استناد به آنها یا به کمیت درآوردن مستقیم آنها با مشکل روبه روست. دهنام گری در یک مباحثه پیوسته در گردهمایی مدیریتی دانش مزایای عمده مدیریت دانش را اینگونه مورد بحث قرار می‌دهد:

۱- **جلوگیری از افت دانش:** نیازهای دانش، سازمان را به طور مداوم پیش‌بینی کرده و از افت دانش در سازمان جلوگیری می‌کند.

۲- **بهبود تصمیم‌گیری:** در توضیح این مطلب بایستی اذعان داشت هنگامی انسان می‌تواند بهترین تصمیم‌گیری را در زمین‌های داشته باشد که نسبت به آن مسأله دانش کافی در اختیار داشته باشد. در صورت دسترسی به دانش مورد نظر، تصمیمات زودتر و بهتر می‌توانند اتخاذ گردند.

۳- **انعطاف‌پذیری و انطباق‌پذیری:** کارکنان درک بهتری از کار خود به دست می‌آورند و راه حل‌های نوآوری را مطرح می‌کنند.

۴- **مزیت رقابتی:** سازمان را قادر می‌سازد تا مشتریان دیدگاه‌ها و بازار رقابت را بهتر درک کرده و فرصت‌های رقابتی را شناسایی کنند.

۵- **توسعه دانایی:** یک مالکیت معنوی به دانش موجود در سازمان می‌بخشد.

۶- **افزایش محصول:** دانش در خدمت افزایش و توسعه محصول قرار می‌گیرد.

۷- **مشتری مداری:** سازمان‌ها را قادر می‌سازد با توجه به دانش، توجه خود را به نیازهای مشتری معطوف سازند.

رسیدن به واقعیت‌های موجود و بالقوه است. با تغییر واقعیت‌ها، نیاز به تبدیل دانش به اطلاعات و داده‌ها پیش می‌آید. به این دلیل که پیشرفت در یک زمینه، اطلاعات، فرضیه‌ها، قوانین و مقررات جدیدی را ایجاد کرده و بخشی از قواعد و فرضیه‌های قدیمی‌را از رده خارج می‌سازد. بنابراین برای سازمان‌ها مرور، آزمون و افزایش مداوم اعتبار دانش پایه برای رسیدن به دانش جاری ضروری است.

ج) ارائه دانش

ارائه دانش حاکی از شیوه‌هایی است که از آن طریق دانش به اعضای سازمان ارائه می‌شود. به طور کلی سازمان‌ها می‌توانند روندهای مختلفی در جهت ایجاد دانش پایه خود اتخاذ نمایند. با این وجود، دانش سازمانی در موقعیتهای مختلفی توزیع شده، روندهای مختلفی را در بر دارد و در رسانه‌های مختلف چاپی و الکترونیکی ذخیره شده است و هر کدام گونه متفاوتی از ارائه دانش را ایجاد می‌کند. با دلیل وجود این گونه‌های متفاوت، تجدید ساختار و منسجم ساختن این دانش از منابع مجزا برای اعضای سازمان دشوار است. اگر چه اعضای سازمان امکان دارد اطلاعات مربوط را از طریق ساماندهی داده‌ها در پایگاه‌های مختلف بیابند اما باز هم منسجم ساختن و تغییر اطلاعات از جهات مختلف دشوار است.

د) توزیع دانش

لازم است که دانش قبل از بهره‌برداری در سطوح سازمانی در درون سازمان به اشتراک گذاشته شود. تعامل بین فناوریهای سازمان، فنون و افراد می‌تواند اثر مستقیم بر توزیع دانش داشته باشد. ساختار افقی سازمانی، تقویت و سیاست درهای باز جریان دانش را در میان بخش‌ها و افراد سرعت می‌بخشد.

ذ) کاربرد دانش

به طور کلی دانش سازمانی باید در جهت محصولات، خدمات و فرآیند سازمان به کار گرفته شود. اگر سازمانی به راحتی نتواند شکل صحیح دانش را در جای مناسب آن مشخص نماید در عرصه‌های رقابتی با مشکل مواجه خواهد شد. زمانی که نوآوری و خلاقیت

سرمایه فکری

سرمایه فکری به مجموع دانش‌ها و توانایی‌های همه کارکنان اطلاق می‌شود که منجر به ایجاد ثروت برای سازمانی می‌شود [۱۵، ۱۴]. به عبارت دیگر سرمایه‌های فکری به صورت گروهی از دارایی‌های دانش محور تعریف می‌شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزء ویژگی‌های آن سازمان محسوب می‌شوند و به طور قابل ملاحظه‌های از طریق افزایش سطح ارزش افزوده برای ذینفعان کلیدی، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شوند [۱۷، ۱۶].

ویژگی‌های سرمایه فکری

با وجود شباهت سرمایه فکری با دارایی‌های مشهود، در توانایی بالقوه برای ایجاد جریان‌های نقدی آتی، اما ویژگی‌هایی که سرمایه فکری را از این دارایی‌ها متمایز می‌کنند، عبارتند از:

دارایی‌های فکری، دارایی‌های غیر رقابتی هستند. برخلاف دارایی‌های فیزیکی که فقط می‌توانند برای انجام یک کار به خصوص در یک زمان خاص مورد استفاده قرار بگیرند، دارایی‌های فکری را می‌توان به طور همزمان برای چند امر خاص به کار گرفت. برای مثال، سیستم پشتیبانی از مشتری می‌تواند، امکانی حمایت از هزاران مشتری را در یک زمان خاص فراهم کند. این توانایی یکی از مهم‌ترین معیارهای برتری دارایی‌های فکری بر دارایی‌های فیزیکی است. سرمایه انسانی و سرمایه رابطه‌ای، قابلیت تبدیل شدن به مالکیت شخصی ندارند، بلکه باید بین کارکنان و مشتریان و تامین کنندگان مشترک باشند. بنابراین، رشد این نوع از دارایی‌ها نیاز به مراقبت و توجه جدی دارد [۱۸].

عناصر سرمایه فکری

از نظر محققان و صاحب‌نظران متعدد سرمایه فکری شامل سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری (رابطه‌های) می‌باشد [۱۹] که در ادامه به توضیح هر یک از آنها پرداخته می‌شود:

سرمایه انسانی: سرمایه انسانی به قابلیت‌ها، مهارت‌ها و تخصص اعضای سازمانی اطلاق می‌شود اهم شاخص‌های سرمایه انسانی عبارتند از: شایستگی

حرف‌های و تخصصی کارکنان کلیدی، تحصیلات، تجربه، تعداد افراد شرکت با زمینه قبلی مرتبط و همچنین توزیع دقیق مسئولیت‌ها در ارتباط با مشتریان می‌باشد [۲۰، ۱۵].

سرمایه مشتری: سرمایه مشتری یا ارتباطی شامل وابستگی‌های برون سازمانی مانند وفاداری مشتریان، حسن شهرت و روابط شرکت با تأمین کنندگان منابع آن می‌باشد. این موضوع از طریق ارزش دریافتی یک مشتری از انجام داد و ستد با سازمان تعریف می‌شود. سرمایه مشتری شامل مواردی نظیر ارزش امتیازات تحت تملک شرکت، روابط آن با مردم و سازمان‌های مرتبط با مشتریان، سهم بازار، نرخ حفظ یا از دست دادن مشتریان و همچنین سودآوری خالص به ازای هر مشتری می‌گردد [۲۱، ۲۲].

سرمایه ساختاری: سرمایه ساختاری به ساز و کار و ساختار یک واحد تجاری مرتبط است و می‌تواند کارکنان را در عملکرد بهینه فکری یاری کند و بدین ترتیب سازمان قادر خواهد بود، عملکردش را بهتر کند [۱۴]. به عبارت دیگر سرمایه ساختاری دانشی است که در پایان هر روز کاری در سازمان باقی می‌ماند، به کل سازمان تعلق دارد، قابل تولید شدن مجدد و به اشتراک گذاشتن با دیگران می‌باشد [۲۱].

مدیریت سرمایه فکری

پنج مرحله برای مدیریت موفق سرمایه فکری بیان شده است.

در مرحله اول باید سرمایه فکری تعریف و شناسایی شود. یعنی باید معیارهای شناسایی آن مشخص شود تا بر این اساس، بتوان ارزش واقعی دارایی‌های فکری سازمان را تعیین کرد. مشخص کردن این که چه اقلامی جزو سرمایه فکری هستند، از این نظر مهم است که می‌تواند به سازمان در جهت رسیدن به اهدافش کمک کند.

در مرحله دوم، سرمایه فکری از نظر محرک‌های ارزش، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. منظور از محرک‌های ارزش، عواملی هستند که موجب تغییر در ارزش سرمایه فکری می‌شوند و آن را تحت تاثیر قرار می‌دهند. این محرک‌ها

۲- **ارزیابی دانش:** نحوه‌ی رسیدن به هدف‌های معین و استفاده از نتایج آن به عنوان بازخورد، برای تعیین یا اصلاح هدف، به این بخش مربوط است [۲۵]. کامل کننده این دو چرخه بازخور است.

ب) سیکل درونی

۱- **تعیین هدف‌های دانش:** هدف‌های مدیریت دانش باید از هدف‌های اصلی سازمان نشأت گرفته و هماهنگ با اهداف خرده سیستم‌های دیگر سازمان در دو سطح استراتژیک و عملیاتی مشخص شوند. در سطح استراتژیک تبدیل و نگهداری سازمان بر مبنای مدیریت دانش و نیز ایجاد فرهنگ و اتخاذ سیاست‌های لازم برای آن انجام می‌شود و در سطح عملیاتی با توجه به هدف‌های مذکور باید نحوه‌ی شناسایی، استفاده، توزیع، کاربرد و نگهداری دانش مشخص شده و برنامه‌های لازم طراحی شده در زمان معین به اجرا درآید.

۲- **شناسایی دانش:** با طرح این پرسش آیا میدانیم که چه میدانیم؟ بایستی انجام این وظیفه یعنی کشف دانش را آغاز کرد. بسیاری از سازمان‌ها به سبب آشنا نبودن با دانش خود در تصمیم‌گیری و یا هدف‌گذاری‌ها دچار مشکل می‌شوند. ناگفته نماند که شناسایی منابع دانش درون و بیرون سازمان توأمان انجام می‌شود.

۳- **کسب دانش:** در این مرحله بایستی دانش‌های کشف و شناسایی شده از بازارهای داخلی و خارجی شکار شوند. در اینجا باید مشخص کرد که چه قابلیت‌هایی را از خارج خریداری کرد و مورد استفاده قرار داد [۲۶].

۴- **توسعه دانش:** چگونه می‌توان تخصص جدیدی ایجاد کرد؟ توسعه دانش سنگ بنایی می‌باشد که مکمل فرآیند کسب دانش است. تمرکز اصلی آن بر روی ایجاد مهارت‌های جدید، محصولات جدید و ایده‌های بهتر و فرآیندهای کارا تر می‌باشد.

۵- **تسهیم دانش:** چگونه می‌توان دانش را در محل درست خود قرار داد؟ شرط‌های اساسی برای تبدیل اطلاعات و تجارب جداگانه به چیزی است که کل سازمان بتواند از آن استفاده نماید. در این مرحله پیش‌شرط‌های اساسی عبارتند از:

باید بر اساس یک طرح استراتژیک و برنامه هدفمند مشخص شوند. در مرحله سوم، اطلاعات مدیریتی دقیق و معناداری در رابطه با اندازه‌گیری عملکرد سرمایه فکری جمع‌آوری می‌شود. در مرحله چهارم، اطلاعات مدیریتی این مفهوم مورد استفاده قرار گرفته است. بسیاری تمایل دارند از اصطلاحاتی مانند دارایی‌ها، منابع یا محرک‌های عملکرد به جای کلمه سرمایه استفاده کنند و آنها واژه فکری را با کلماتی مانند نامشهود، بر مبنای دانش یا غیر مالی جایگزین می‌کنند. در مرحله آخر نیز گزارش‌های خارجی در رابطه با عملکرد سازمان در زمینه سرمایه فکری اش در طول یک یا چند دوره مالی فراهم می‌شوند. این گزارش‌ها برای سهامداران داخلی و خارجی و بقیه افرادی که منافعی در شرکت دارند مفید خواهد بود [۲۳، ۷].

مدل مفهومی پژوهش

در این بخش با توجه به هدف پژوهش که بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران می‌باشد، پس از انجام مطالعات کتابخانه‌ای در خصوص مدیریت دانش و عملکرد سرمایه، مؤلفه‌ها و معیارها جهت مطالعه تحلیلی استخراج شد که در ادامه چارچوب نظری این پژوهش در خصوص مدیریت دانش براساس مدل ساختمانی پروست و همکاران (۲۰۰۰) و سرمایه فکری از مدل بوتیس (۱۹۹۸) بصورت زیر استفاده شده است. (شکل ۲)

پروبت، روب و مه‌دورت (۲۰۰۰) مدلی را به نام مدل پایه‌های (سنگ بنای) ساختمان مدیریت دانش برای مدیریت دانش طراحی نمودند. طراحان این مدل، مدیریت دانش را به صورت سیکلی دینامیکی می‌بینند که در چرخش داریم است. این مدل شامل هشت جزء و متشکل از دو سیکل درونی و بیرونی است [۲۴].

الف) سیکل بیرونی

۱- **تعیین اهداف دانش:** هدف‌های مدیریت دانشی باید از هدف‌های اصلی سازمان نشأت گرفته و در سطح استراتژیک و عملیاتی مشخص شوند.

می‌باشند و برای تحلیل باید از آزمون پارامتریک استفاده شود. (جدول ۲)

آمار استنباطی

فرضیه اول بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون معنی‌داری پیرسون استفاده شده است، نتایج بدست آمده بدین شرح می‌باشد: بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد، چرا که سطح معنی‌داری بدست آمده ($\text{sig}=0/047$) کمتر از آلفای تحقیق ($0/05$) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌داری بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می‌یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح متوسط قرار دارد. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد، به این مفهوم که تغییرات در اهداف دانش باعث ایجاد نوسان در متغیر تابع (عملکرد سرمایه فکری) خواهد شد. (جدول ۳)

فرضیه دوم بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

هر کس باید چه مقدار دانش را و با چه سطحی، در مورد مسئله‌ای بداند و قادر به انجام آن باشد، چگونه می‌توان اشتراک و تسهیم دانش را تسهیل نمود؟ ضرورتی ندارد که همه چیز را همگان بدانند. بنابراین اصل تقسیم قابلیت‌های افراد در محدوده، توزیع و اشتراک دانش باید به صورت معناداری تعریف شود. مهم‌ترین گام در اینجا تحلیل چگونگی انتقال دانش از فرد به گروه و سازمان است.

۶- کاربرد دانش: چگونه می‌توان مطمئن شد که دانش به کار برده می‌شود؟ مفهوم کلی مدیریت دانش کسب اطمینان از این مسئله است که دانش موجود در یک سازمان به صورت مؤثرتر و پرباری به نفع کل سازمان به کار گرفته می‌شود [۲۵].

۷- نگهداری دانش: ذخیره و نگهداری و روزآمد کردن دانش و جلوگیری از نابودی دانش برای استفاده‌های بعدی است که در این راستا باید ساز و کارهای مناسبی در نظر گرفته شود.

۸- ارزیابی دانش: نحوه رسیدن به هدف‌های معین شده و استفاده از نتایج به عنوان بازخور برای تعیین یا اصلاح هدف در اینجا صورت می‌گیرد. البته بایستی نتایج کمی و کیفی با هم در نظر گرفته شوند [۲۶]. (شکل ۱)

با توجه به نتایج به دست آمده مشاهده می‌گردد که مدیریت دانش با ۰/۷۲ و سرمایه فکری با ۰/۸۰ درصد از لحاظ پایایی پرسشنامه در سطح مناسب می‌باشند

یافته‌ها

بعد از گردآوری داده‌ها و ورود آنها به نرم‌افزار SPSS فرضیه‌های تحقیق با روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

بررسی نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

با توجه به نتایج به دست آمده جدول ۲ نشان داد که مقدار سطح معناداری برای تمام ابعاد بیشتر از مقدار خطا ۰/۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال

$H_1 = \overline{X}_1 \neq \overline{X}_2$ بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج بدست آمده از جدول ۶ بدین شرح می‌باشد که بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری همبستگی معنی‌داری وجود دارد، چرا که سطح معنی‌داری بدست آمده (Sig=۰/۰۱۸) کمتر از آلفای تحقیق (α=۰/۰۵) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌داری بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می‌یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح متوسط قرار دارد. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد، به این مفهوم که تغییرات در کسب دانش باعث ایجاد نوسان در متغیر تابع (عملکرد سرمایه فکری) خواهد شد. (جدول ۶)

فرضیه پنجم بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0 = \overline{X}_1 = \overline{X}_2$ بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 = \overline{X}_1 \neq \overline{X}_2$ بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۷ چون سطح معناداری بدست آمده (Sig=۰/۰۲۹) کمتر از آلفای تحقیق (α=۰/۰۵) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که فرضیه H_0 رد و H_1 مبنی بر رابطه بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری مورد تأیید می‌گردد. اما با توجه به مقدار ۰/۶۳۴ ضریب همبستگی می‌توان گفت که شدت این رابطه نسبتاً قوی و جهت آن نیز مستقیم می‌باشد، بدین معنی که توسعه دانش بر عملکرد سرمایه فکری تاثیرگذار می‌باشد. (جدول ۷)

فرضیه ششم بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_1 = \overline{X}_1 \neq \overline{X}_2$ بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۴ چون سطح معناداری بدست آمده (Sig=۰/۰۱۵) کمتر از آلفای تحقیق (α=۰/۰۵) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که فرضیه H_0 رد و H_1 مبنی بر رابطه بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری مورد تأیید می‌گردد. اما با توجه به مقدار ۰/۴۹۵ ضریب همبستگی می‌توان گفت که شدت این رابطه متوسط و جهت آن نیز مستقیم می‌باشد، بدین معنی که ارزیابی دانش بر عملکرد سرمایه فکری تاثیرگذار می‌باشد. (جدول ۴)

فرضیه سوم بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0 = \overline{X}_1 = \overline{X}_2$ بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 = \overline{X}_1 \neq \overline{X}_2$ بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۵ چون سطح معناداری بدست آمده (Sig=۰/۰۲۷) کمتر از آلفای تحقیق (α=۰/۰۵) می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که فرضیه H_0 رد و H_1 مبنی بر رابطه بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری مورد تأیید می‌گردد. اما با توجه به مقدار ۰/۴۸۷ ضریب همبستگی می‌توان گفت که شدت این رابطه متوسط و جهت آن نیز مستقیم می‌باشد، بدین معنی که شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری تاثیرگذار می‌باشد. (جدول ۵)

فرضیه چهارم بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0 = \overline{X}_1 = \overline{X}_2$ بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

ایجاد نوسان در متغیر تابع (عملکرد سرمایه فکری) خواهد شد. (جدول ۹)

فرضیه هشتم بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0 = \bar{X}_1 = \bar{X}_2$ بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 = \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$ بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۱۰ چون سطح معناداری بدست آمده $(\text{sig}=0/03)$ کمتر از آلفای تحقیق $(\alpha=0/05)$ می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که فرضیه H_0 رد و H_1 مبنی بر رابطه بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری مورد تایید می‌گردد. اما با توجه به مقدار ضریب همبستگی می‌توان گفت که شدت این رابطه نسبتاً قوی و جهت آن نیز مستقیم می‌باشد، بدین معنی که استفاده دانش بر عملکرد سرمایه فکری تاثیرگذار می‌باشد. (جدول ۱۰)

نتیجه‌گیری

فرضیه اول بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه اهداف دانش باید به مساعدت و همکاری دیگر سازمان‌ها در فعالیتهای فوق برنامه سازمان، راه اندازی بخش تحقیقات و توسعه و فناوری (یا ارتقای کیفی آن در صورت وجود)، وجود استراتژی‌های حمایت از تغییر و تحول کاری و تولید و عدالت در خدمات

$H_0 = \bar{X}_1 = \bar{X}_2$ بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 = \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$ بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۸ چون سطح معناداری بدست آمده $(\text{sig}=0/032)$ کمتر از آلفای تحقیق $(\alpha=0/05)$ می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که فرضیه H_0 رد و H_1 مبنی بر رابطه بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری مورد تایید می‌گردد. اما با توجه به مقدار ضریب همبستگی می‌توان گفت که شدت این رابطه نسبتاً قوی و جهت آن نیز مستقیم می‌باشد، بدین معنی که تسهیم دانش بر عملکرد سرمایه فکری تاثیرگذار می‌باشد. (جدول ۸)

فرضیه هفتم بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$H_0 = \bar{X}_1 = \bar{X}_2$ بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1 = \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$ بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول ۹ بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری همبستگی معنی‌داری وجود دارد، چرا که سطح معنی‌داری بدست آمده $(\text{sig}=0/004)$ کمتر از آلفای تحقیق $(\alpha=0/05)$ می‌باشد، پس نتیجه کلی این است که در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌داری بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری وجود دارد. نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور خطی بوده یعنی هر دو توأمان افزایش یا کاهش می‌یابند، شدت همبستگی بین دو متغیر در سطح نسبتاً قوی قرار دارد. بنابراین فرضیه اصلی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد، به این مفهوم که تغییرات در نگهداری دانش باعث

از نوآوری و خلق ایده‌های جدید، وجود فرصت‌هایی برای خلق، جذب و ورود دانش به سازمان و کشف و سازمان دهی سرمایه‌های فکری افراد برنامه‌های نوینی ارائه کرد.

فرضیه چهارم بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد..

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه کسب دانش باید عادت به نوآوری در بین مدیران و کارکنان، دقت در جذب نیروهای دانشی و باتجربه برای کار در سازمان، توانمندی مدرسان ضمن خدمت در انتقال مفاهیم و تجربیات نو و تاثیر آن بر کیفیت کاری و میزان پیشنهادات دست اول و منحصر بفرد واصله (به کمیته پیشنهادات) ارائه شود.

فرضیه پنجم بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه توسعه دانش باید توسعه سیستم‌های مدیریت اطلاعات و پشتیبانی علمی و حرفه ای به همکاران، اطلاع رسانی ابتکارات، نوآوری‌ها و آثار کارکنان، تاثیر مستندسازی فعالیت‌های دانشی کارکنان (تالیف کتاب، مقاله، سایت) بر ارزشیابی عملکرد آنها، توجه و حمایت سازمان به ارتقای حرفه ای و تحصیلات تکمیلی کارکنان، حرکت به سمت Paperless شدن (حذف کاغذ و کاغذ بازی)، تاثیر ساعات آموزش ضمن خدمت و گواهینامه‌های مهارت بر مزایای شغلی، مساعدت مالی سازمان در زمینه تالیفات و نوآوری

تخصصی و توزیع عادلانه کارکنان تخصصی در هر بخش مورد توجه قرار گیرد.

فرضیه دوم بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه ارزیابی دانش باید تاثیر دانش و تجربیات فردی، بر رضایت‌مندی ذینفعان (مدیران، کارکنان، مشتریان)، تعداد کارکنان مولف و پژوهنده دارای اثر مکتوب (کتاب و مقاله یا سایت و وبلاگ)، نقش ارتباطات کارکنان، بر بهبود کار و بهره وری، برآورده شدن انتظارات سازمان از نوآوری‌ها و ابتکارات، کارآمدی و اثربخشی دوره‌های کارورزی و دوره‌های کارگاهی تخصصی و رضایت کارکنان باتجربه از عملکرد سازمان در استفاده از دانش و تجربه آنها بررسی صورت گیرد.

فرضیه سوم بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه شناسایی دانش باید در جهت کارایی سیستم پاداش و ترفیعات برای حمایت از خلاقیت و نوآوری، توجه به ملاک خلاقیت و نوآور بودن در استخدام کارکنان جدید، شناسایی منظم محققان و پژوهشگران در سازمان، رعایت قانون کپی رایت و احترام به حقوق نوآوران و پیشنهاد دهندگان طرح‌های جدید، برنامه ریزی برای جذب نخبگان برای کار در سازمان و افزایش سرمایه دانشی، تشویق و حمایت مدیران ارشد

زمینه نگهداری دانش باید میزان مراجعه و دسترسی کارکنان به کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعاتی، سایتهای تخصصی، مهارت در کاربرد و استفاده از نرم افزارهای بانک اطلاعات Access - Excel، فرهنگ احترام به کارکنان دانشی و پیشکسوتان و استفاده از نظرات و پیشنهادات آنها، انگیزه در به روز رسانی اطلاعات و دانش حرفه ای و ارتقای مدرک علمی خود و گزارش نویسی در پایان جلسات و ثبت و ضبط اسناد فعالیت‌ها و مصوبات بصورت مدون و مستند بررسی شود.

فرضیه هشتم بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه استفاده دانش باید در جهت ارتباط بین مدرک تحصیلی با سمت و کار کارمند، مهارت کارکنان در Search (جستجوی یک مطلب در اینترنت)، حفظ و نگهداری کارکنان دانشی (هنگام بازنشستگی یا ترک خدمت)، تاثیر مستقیم سرپرستان (مسئول بخش‌ها) در افزایش کیفیت تولید، تاثیر دارایی دانش در امنیت شغلی کارکنان و تاثیر انتقال تجربیات افراد با سابقه و صاحب نظر، بر افزایش بهره وری برنامه ریزی مدونی صورت گیرد.

پیشنهادات

- ارائه آموزش‌ها، مشاوره‌ها و فرصت‌های سازمانی برای کمک به بهبود وضع آتی دانش کارکنانی که دارای عملکرد مناسب هستند
- استفاده موثر از مدیریت دانش سازمان و افزایش آن در جهت بهره گیری هرچه بیشتر از سرمایه‌های فکری و تأثیرگذاری آن بر عملکرد سازمان
- تسهیل جاری سازی ابعاد مدیریت دانش با توجه به نقش آن در بکارگیری موثر سرمایه‌های فکری سازمان

کارکنان، موظف نمودن کارکنان به شرکت در دوره‌های کاربری رایانه و اینترنت و ساخت مراکز فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد بررسی قرار گیرد.

فرضیه نهم بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در زمینه تسهیم دانش باید در جهت ایجاد تسهیلات برای تامین و توزیع رایانه و خدمات اینترنت برای کارکنان، تفویض اختیارات به کارکنان رده‌های پایین، توجه به جایگاه ارزشمند کارکنان باتجربه، فرهنگ گفتگوی حرفه ای کارکنان در محل کار، استقبال فعال کارکنان از شرکت در فراخوان‌ها، همایش‌ها و کنفرانس‌های تخصصی، فرهنگ استفاده کارکنان از تجربه‌های کاری یکدیگر، مهارت در ارسال اطلاعات در اینترنت، مشارکت و پیگیری تغییر و تحولات، پایبندی به عنوان یک مسئول به تفویض اختیارات و تمرکززدایی، میزان تعهد مدیران به تصمیم گیری مشارکتی، انتشار دانش کارکنان به صورت کتاب، نشریات آموزشی، مقاله و یا اینترنت، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و کیفیت شبکه اینترنت و اینترنت در سازمان و امکانات مادی و مالی برای برپایی جلسات و همایش‌ها و کنفرانس‌های تخصصی اقداماتی صورت گیرد.

فرضیه دهم بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از ضریب همبستگی استفاده شد. نتایج حاصل از اجرای ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری در یکی از بیمارستان‌های شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد. لذا نتایج حاصل نشان داد که در

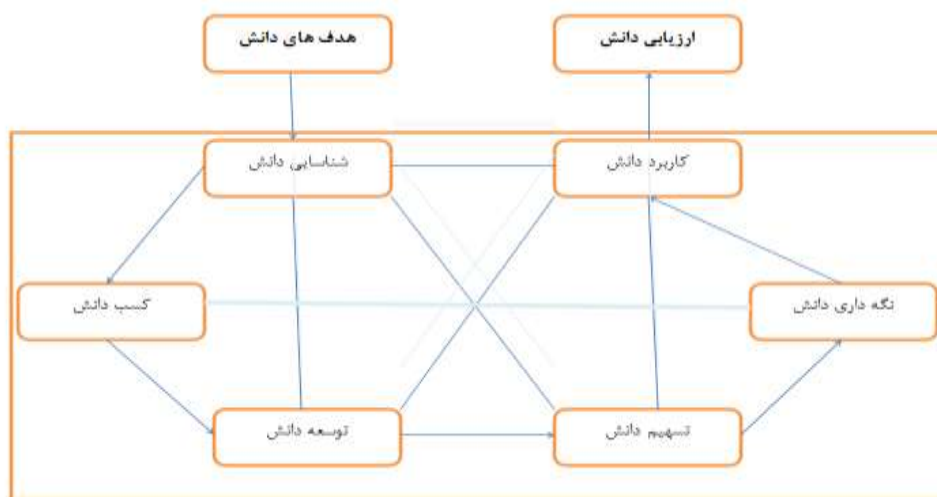
- جامعه آماری این پژوهش کارکنان یکی از بیمارستان‌های شهر تهران می‌باشد. به پژوهش‌گران آینده نیز پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در همین راستا را در استان‌های دیگر و یا در سازمان‌های دیگر به انجام رسانند و نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه نمایند.

در این تحقیق تاثیر هر یک از ابعاد مدیریت دانش بر سرمایه فکری بررسی شده است. پژوهشگران آینده می‌توانند تاثیر مدیریت دانش را بر هر یک از مولفه‌های سرمایه فکری مورد بررسی قرار دهند.

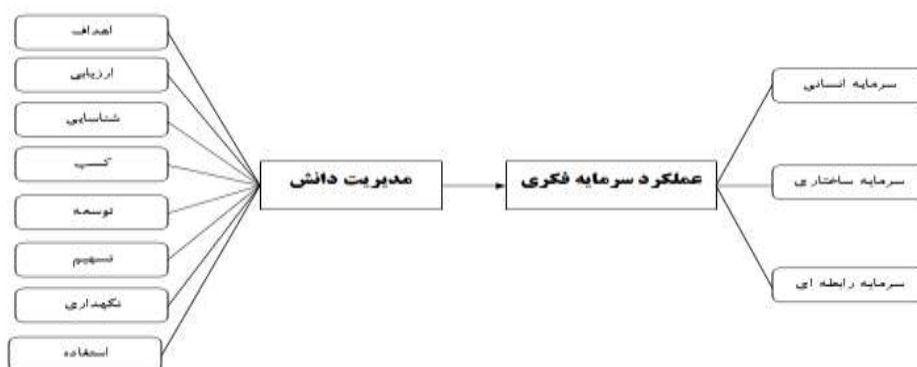
برای بهبود عملکرد در خصوص ارائه خدمات برای دستیابی به کیفیت پایدار ارائه خدمات در سازمان - تغییر نگرش و دانش مدیران و کارکنان درباره سرمایه فکری و ابعاد آن.

توصیه برای پژوهش‌های بعدی

- از آن جا که مدل‌های گوناگون کثیری پیرامون مدیریت دانش و سرمایه فکری ارائه گردیده است، پژوهشگران می‌توانند در پژوهش‌های خود از مدل‌های دیگر نیز به تناسب استفاده کنند.



شکل ۱ - مدل پایه‌های ساختمانی مدیریت دانش، منبع: (زاهدی و نجاری، ۱۳۸۷).



شکل ۲ - مدل مفهومی پژوهش

جدول ۱ - تحلیل پایایی گویه‌های ابعاد مدیریت دانش و سرمایه فکری

ضریب آلفای کرونباخ	متغیر	ابعاد مدل پایه‌های ساختمانی مدیریت دانش.
۰/۷۲	ارزیابی	
۰/۵۶	هدف	
۰/۸۰	شناسایی	
۰/۷۳	کسب	
۰/۸۵	توسعه	
۰/۷۸	تسهیم	
۰/۷۷	نگهداری	
۰/۵۲	استفاده	
۰/۷۲	میانگین	
۰/۸۱	سرمایه انسانی	ابعاد سرمایه فکری
۰/۷۶	سرمایه ساختاری.	
۰/۸۴	سرمایه رابطه ای	
۰/۸۰	میانگین.	

جدول ۲ - نتیجه آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

نتیجه گیری	تایید فرضیه	مقدار خطا	سطح معناداری	ابعاد	مدیریت دانش
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۹۷	ارزیابی	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۱۵۸	هدف	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۷۴	شناسایی	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۱۶۴	کسب	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۸۷	توسعه	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۶۱	تسهیم	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۸۲	نگهداری	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۹۷	استفاده	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۸۳	سرمایه انسانی	سرمایه فکری
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۹۴	سرمایه ساختاری.	
نرمال است	H ₀	۰/۰۵	۰/۰۶۲	سرمایه رابطه ای	

جدول ۳ - ضریب همبستگی بین تعیین اهداف دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
اهداف دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۴۳۳**	۰/۰۴۷

جدول ۴ - ضریب همبستگی بین ارزیابی دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
ارزیابی دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۴۹۵**	۰/۰۱۵

جدول ۵ - ضریب همبستگی بین شناسایی دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
شناسایی دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۴۸۷**	۰/۰۲۷

جدول ۶ - ضریب همبستگی بین کسب دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کسب دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۵۲۶**	۰/۰۱۸

جدول ۷ - ضریب همبستگی بین توسعه دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
توسعه دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۶۳۴**	۰/۰۲۹

جدول ۸ - ضریب همبستگی بین تسهیم دانش با عملکرد سرمایه فکری

متغیر ملاک	متغیر تابع	ضریب همبستگی	سطح معناداری
تسهیم دانش	عملکرد سرمایه فکری	۰/۷۲۳**	۰/۰۳۲

جدول ۹ - ضریب همبستگی بین نگهداری دانش با عملکرد سرمایه فکری

سطح معناداری	ضریب همبستگی	متغیر تابع	متغیر ملاک
۰/۰۰۴	۰/۷۴۱**	عملکرد سرمایه فکری	نگهداری دانش

جدول ۱۰ - ضریب همبستگی بین استفاده دانش با عملکرد سرمایه فکری

سطح معناداری	ضریب همبستگی	متغیر تابع	متغیر ملاک
۰/۰۳	۰/۷۶۵**	عملکرد سرمایه فکری	استفاده دانش

Reference:

- 1- Hitt, P. Ireland, H. Strategic Management Comprtiveness and Concept. (6rd ed). Homson south western; 2005.
- 2- Fatehi, Zamanali. knowledge management (concepts, principles, goals and models). Research and Risk Control Department, Sepeh Bank; 2019: 1-2. [In Persian]
- 3- Anwari, Ali Asghar, Shehai, Behnam. Knowledge management and learning organization: An analysis of the role of documenting knowledge and experience. Journal of Information Technology Management, 2018; 1(2): 3. [In Peersian]
- 4- Ahmadian, Majid, Ghorbani, Rahim. Investigation of the relationship between intellectual capital and organizational performance: the study of the Ministry of Economic Affairs and Finance, Economic Magazine, 2013; 11-12: 112-113. [In Persian]
- 5- Omid Vaisi, Mohammad Reza Zahedi, 2021. Presenting the model of the impact of intellectual capital on the performance of knowledge-based organizations based on the role and position of organizational innovation, Journal of Innovation Management in Defense Organizations, 2021; 4(3): 125-146. [In Persian]
- 6- Akhwan, Peyman, Heydari, Safarnaz. Customer knowledge management as an approach to gain competitive advantage. 2016; 18: 24-26. [In Persian]
- 7- Zahedi, Mohammad Reza, Visi, Omid (2022). Designing the structural capital measurement model of universities, Journal of Marine Science Education, 2022; 9(1): 114-137. [In Persian]
- 8- Piri, M., Zahedi, M.R, Vaziri Goodarzi, E. and Mohammadpanah, M. "Proposing a model for dynamical computing the risk of knowledge domains in the organizational knowledge map", VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 2020; Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-07-2019-0110>
- 9- Adeyemi, I. O, Uzamot, W. O & Temim, F. M. Knowledge transfer and use as predictors of law firm performance: Nigerian lawyer's perspectives. International Journal of Knowledge Management, 2022; 18(1): 1-17. doi:10.4018/IJKM.291097
- 10- Adeyemi, I. O, Uzamot, W. O & Temim, F. M. Knowledge transfer and use as predictors of law firm performance: Nigerian lawyer's perspectives. International Journal of Knowledge Management, 2022; 18(1): 1-17. doi:10.4018/IJKM.291097
- 11- Zahedi, M, Akhavan, P & Naghdi Khanachah, S. Identifying the Key Barriers to Knowledge Management and Lessons Learned in the Project-Based Military Organizations. MILITARY MANAGEMENT QUARTERLY, 2020; 19(76): 29-68.
- 12- Zahedi, M. R & Khanachah, S. N. The effect of knowledge management processes on organizational innovation through intellectual capital development in Iranian industrial organizations. Journal of Science and Technology Policy Management; 2020.
- 13- Ghorbani, S., & Khanachah, S. N. Investigating the reasons for failures and delays in R&D projects with the project management approach. Annals of Management and Organization Research, 2020; 1(4): 319-334.
- 14- Chen, J, Zhu, Z and Xie, H.Y. Measuring intellectual capital: a new model and empirical study, Journal of Intellectual Capital, 2004; 5(1): 195-212.
- 15- Zahedi, Mohammad Reza (۲۰۱۹) Intellectual Capital from Basics to Functionality, Malik Ashtar University

- of Technology Publications, first edition; 2019. [In Persian]
- 16- Gupta, B., Lyer, L.S., and Aronson, JE. Knowledge management: practices and challenges .Industrial Management and Data Systems, 2000; 100(1): 17-21.
- 17- Ghorbani, S., & Khanachah, S. N. Providing a framework for knowledge sharing in knowledge-based organizations according to social capital indicators. Annals of Management and Organization Research, 2021; 1(4): 271-284. <https://doi.org/10.35912/amor.v1i4.490>
- 18- Dastgir, Mohsin, Mohammadi, Kamran, ۲۰۱۸, intellectual capital; The inexhaustible treasure of the organization, Tadbir; 2018: 214. [In Persian]
- 19- Ramírez -C, Yolanda, SP, Jesús, AR. Intellectual Capital in Spanish University. Journal of Intellectual Capital, 2007; 4: 732-748.
- 20- Lokshina, I. & Lanting, C. A qualitative evaluation of IoT-driven eHealth: knowledge management, business models and opportunities, deployment and evolution. In Data-Centric Business and Applications; 2019: 23-52. Springer, Cham.
- 21 Mouritsen, J., Larsen HT and Bukh, PND. Intellectual Capital and the Capable Firm: Narrating, Visualizing and Numbering for Managing Knowledge. Accounting Organizations and Society, 2001; 26: 735-762.
- 22- Massaro, M., Dumay, J. & Garlatti, A. Public sector knowledge management: a structured literature review. Journal of Knowledge Management, 2017; 19(3): 530-558.
- 23- Marr, B. Measuring and Benchmarking Intellectual, Benchmarking: an International Journal, 2004; 11(6): 559-570.
- 24- Seyed Judain, Seyed Reza, Emami, Mostafa, Rostgar, Abdul Ghani. Investigation of the relationship between organizational culture and knowledge management (case study: Iran's National Oil Products Refining and Distribution Company). Scientific-research quarterly of management and human resources in the oil industry, fourth year, 2019; 12: 9-10. [In Persian]
- 25- Rabiei, Ali, Nowrozi, Mehshad. Presenting a model and algorithm in order to improve the implementation process of knowledge management (case study: New Economy Bank). Journal of Science and Technology, second year, 2019; 3: 84- 85. [In Persian]
- 26- Zahedi, Shams al-Sadat, Najari, Reza, 2008, Human resource productivity and knowledge management. Pik Noor, sixth year, first issue; 2008: 6. [In Persian]