

## نقش سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده بر ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش آفرینی کارکنان درمانی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد

ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی<sup>۱\*</sup>

مهدی کاتب<sup>۲</sup>

زهرا حیدری‌زاده<sup>۳</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۱۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۲/۱۵)

### چکیده

بیمارستان‌ها یکی از پرتعامل‌ترین سازمان‌ها هستند. تعاملاتی که می‌تواند موجب یادگیری و دانش‌آفرینی نیروی انسانی آن گردد به شرطی که فرهنگ این محیط به سمت سازمان یادگیرنده سمت و سو یابد. هدف این مقاله بررسی نقش سرمایه فکری بر ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش‌آفرینی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده در سازمان‌های درمانی است. پژوهش حاضر از نظر روش‌شناسی، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان درمانی بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد شامل ۸۰۰ نفر می‌باشد. در این پژوهش از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی استفاده شد که بر اساس بخش‌ها و نسبت‌ها تعداد نمونه هر یک از بخش‌ها معین شد. حجم نمونه با توجه به جامعه آماری و با استفاده از فرمول کوکران ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه فکری بنتیس (۲۰۰۴)، فرهنگ سازمان یادگیرنده یانگ و همکاران (۲۰۰۴)، پرسشنامه دانش‌آفرینی چوی و لی (۲۰۰۲) و ظرفیت یادگیری سازمانی چیوا (۲۰۰۷) استفاده شد. همچنین، به منظور بررسی روابط متغیرها در الگوی مفهومی مدل معادلات ساختاری مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌های پژوهش حاکی از بالاترین سطح همبستگی (۰/۷۷) میان سرمایه فکری با یادگیری سازمانی و کمترین سطح همبستگی (۰/۵۶) میان سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده می‌باشد. همچنین نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده با فرایندهای دانش‌آفرینی و ارتقای ظرفیت یادگیری سازمانی رابطه داشته و می‌توانند نقش تبیین‌کننده‌ای را ایفا کنند.

**واژه‌های کلیدی:** ظرفیت یادگیری سازمانی، دانش‌آفرینی، سرمایه فکری، فرهنگ سازمان یادگیرنده

<sup>۱</sup> - استادیار مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران، مسئول مکاتبات: ghasemzadee@yahoo.com

<sup>۲</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران

<sup>۳</sup> - دانشجوی دکتری، گرایش مدیریت آموزش عالی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران

## ۱- مقدمه

محیط بیمارستان یکی از پرتعامل‌ترین محیط‌های کاری و تعاملات میان کادر درمان، پزشکان و بیماران است که همه این تعاملات به شرطی که محیط به سمت یادگیرنده بودن سمت و سو یافته و بر ایجاد قابلیت‌های یادگیری سازمانی تمرکز یابد، موجبات یادگیری و تجربه‌اندوزی نیروی انسانی و در نتیجه ارتقاء سطح خدمات ارائه شده را فراهم می‌آورد (دادگرپناه و عرفانی‌خانقاهی، ۱۳۹۲). از سویی بر اساس پژوهش‌ها چشم‌انداز سرمایه فکری به طور گسترده‌ای برای تحقیق در صنایع دانش‌محور کاربرد داشته ولی متأسفانه در بخش بهداشت و درمان کمتر بدان توجه شده است. در حالی که بخش بهداشت و درمان در مقایسه با صنایع دیگر یک محیط غیر قابل پیش‌بینی را در بر می‌گیرد که برای طولانی مدت هم با فعالان و ذی‌نفعان بیشتری مواجه بوده و هم چالش‌های بیشتری را پیش رو دارد (Peng et al., 2007).

از سوی دیگر، بیمارستان‌ها علاوه بر هدف اصلی خود که ارتقای سلامت و تضمین و تأمین آن است به نوعی یک سازمان یادگیرنده نیز محسوب می‌شوند. سازمانی که پیوسته در تعامل با محیط اطراف خود بوده، به خلق دانش جدید پرداخته و آن را به گونه‌ای یکپارچه در شبکه‌های ارتباطی قرار می‌دهد تا دیگران نیز به آسانی از این روش‌ها استفاده کنند (یعقوبی، ۱۳۸۹). بدین لحاظ ضرورت دارد سازمان بصورت مستقیم یا غیرمستقیم برای حفظ، بقا و تداوم حیات خود با تغییراتی که آن را با تهدید مواجه می‌نمایند تطبیق یابد (قاسم‌زاده علیشاهی، ۱۳۹۴). در همین راستا پیتر دراگر، با به کارگیری مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانشکار، دانش و سازمان‌های دانشی نوید نوع جدیدی از سازمان‌ها را می‌دهد که در آن‌ها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه در آینده جوامعی می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند (الوانی، ۱۳۸۲).

این در حالی است که جهت استقرار مدیریت دانش، لازم است اقداماتی مناسب برای متقاعد کردن مدیران و سهامداران با توجه به مزایا، ارزش‌ها و دستاوردهای آن در سازمان دانش‌محور اعمال کرد (Akhavan et al., 2014). همچنین، مدیریت باید از جوانب و روش‌هایی که از طریق آن‌ها می‌توان دانش را مستقر کرد، آگاه باشد و ساز و کارهای کاربرد دانش برای هدایت فرایندهای سازمانی، ساختارها و فعالیت‌هایی که منجر به بهبود عملکرد و بهبود کسب و کار می‌شوند را بشناسد (Mills & Smith, 2011). در این نوع جدید از اقتصاد، دانش سازمانی و سرمایه فکری به عنوان منابع کلیدی برای دستیابی به مزیت رقابتی پذیرفته می‌شوند (Finn & Torgir, 2008; Chen, 2008).

از سرمایه فکری با عنوان نماینده دانش تجمیعی که در کارکنان، جریان‌ها و متداول سازمانی و روابط شبکه‌ای یک سازمان جاسازی شده است، یاد می‌شود (Bontis, 2002) و معمولاً سه بعد

اصلی مرتبط به هم شامل سرمایه انسانی (HC)، سرمایه ارتباطی (RC) و سرمایه ساختاری (SC) را در بر می‌گیرد (Dzinkowski, 2000). سرمایه انسانی مؤید افرادی است که منبع ابداع و نوآوری هستند و به عواملی نظیر دانش، مهارت، قابلیت و طرز تلقی کارکنان اشاره داشته و به بهبود عملکرد منجر می‌شود (Chen et al., 2004). از سرمایه ارتباطی با عنوان ارزش روابطی که به روابط تجاری منتهی می‌شود یاد می‌کنند و شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین‌کنندگان، انجمن‌های تجاری و یا دولت برقرار می‌کند (Bontis et al., 1998)؛ سرمایه ساختاری نیز ابزاری است برای تقسیم کردن و انتقال دانش و در برگیرنده سرمایه‌های سازمانی نظیر نوآوری، فرایندها و فرهنگ سازمانی، و نیز سرمایه نوسازی و توسعه، نظیر حق ثبت محصولات و تلاش‌های آموزشی است (Edvinsson, 1996). در واقع سرمایه فکری، دانش ارزشمند یک سازمان است (Bassi, 1997) که به منابع با ارزش، ناملموس و بی‌نظیر برای دانش‌آفرینی در یک سازمان اشاره دارد (Peng et al., 2007; Marr et al., 2004).

از نظر نوناکا و تاکوچی فرایند دانش‌آفرینی (خلق دانش) مهمترین منبع رقابت‌های بین‌المللی بوده و برای سازمان‌ها ارزش و پتانسیلی برای خلق و حفظ مزیت رقابتی فراهم می‌کند (Bryant, 2005; Mitchell & Boyle, 2010). دانش‌آفرینی سازمانی، توانایی سازمان به عنوان یک مجموعه واحد در خلق دانش نوین، انتشار آن از طریق سازمان و کاربرد آن در تولیدات، خدمات و سیستم‌های مختلف است (همتی، ۱۳۹۳). از دانش با عنوان آنچه افراد درباره ارباب رجوع، محصولات، فرایندها، اشتباهات و موفقیت‌ها باید بدانند یاد می‌شود (Bollinger & Smith, 2001) و سازمانی که توانایی ایجاد خلق دانش را دارد بر یک اساس پویا قابلیت را توسعه داده است که منحصر بفرد بوده و بطور بالقوه‌ای مبنایی برای یادگیری سازمانی مستمر فراهم می‌کند (Mitchell & Boyle, 2010). یادگیری سازمانی یعنی فرایندی که به بهبود اقدامات از طریق دانش بهتر و شناخت مؤثرتر منجر می‌شود (Fiol & Lyles, 1985). بر این اساس، به توانایی درونی یک سازمان جهت خلق، غنی‌سازی و کاربست دانش برای کار بهتر از رقبا بر حسب عملکرد و رقابت‌پذیری ظرفیت یادگیری سازمانی گفته می‌شود (Limpibuterny & Johri, 2009) که یکی از ابزارهای اساسی و ضروری عملیات و عملکرد سازمان‌ها شناخته شده و مبین توانایی یک سازمان برای اجرای اقدامات مناسب مدیریت، ساختارها و رویه‌هایی است که فرایند یادگیری را تسهیل و تشویق می‌کند (خورشید و پاشا‌زاده، ۱۳۹۱).

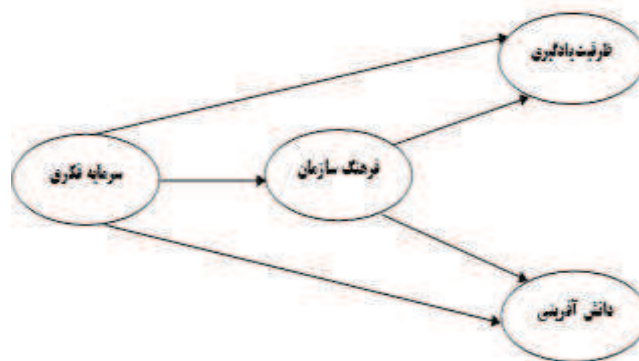
یادگیری سازمانی، همه ابعاد تفسیری و ساختاری سیستم را در بر می‌گیرد (Nadi & Yarmohammadian, 2012). گومژ و همکاران (۲۰۰۵) آن را بعنوان قابلیت خلق، کسب، انتقال و یکپارچه‌سازی دانش و اصلاح رفتار سازمان برای انعکاس موقعیت جدید با دیدگاه بهبود عملکرد سازمان تعریف می‌کنند (اقدسی و خاکزار بفره‌ئی، ۱۳۸۷). در مطالعات الگر و چیوا از آن با عنوان

فرایندی یاد می‌شود که سازمان از طریق آن یاد می‌گیرد و این یادگرفتن به معنی هرگونه تغییر در مدل‌های سازمانی است که منجر به بهبود یا حفظ عملکرد سازمان می‌شود (Alegre & Chiva, 2008). بنابراین، خلق فرصت‌های یادگیری مداوم، پرسشگری و گفت و شنود، تشویق حس همکاری و یادگیری گروهی، توانمندی کارکنان به جانب دیدگاه مشترک، ایجاد نظام خلق و تسهیم یادگیری، ارتباط سازمان با محیط پیرامون، رهبری راهبردی از جمله ویژگی‌های یک سازمان یادگیرنده است که به طور مداوم یاد می‌گیرد و خود را تغییر می‌دهد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۲).

با این حال سازمان‌ها باید محیطی برای اشتراک، انتقال و تبادل دانش در میان اعضا به وجود آورند و افراد را جهت مفهومی کردن تعاملات خویش آموزش دهند (قلتاش و همکاران، ۱۳۹۰). زیرا، در تضمین جریان بهینه دانش وجود یک فرهنگ پشتیبان و متناسب عامل مهمی است (امین‌بیدختی و همکاران، ۱۳۹۰). فرهنگی که حامی مدیریت دانش بوده، به دانش ارزش داده و خلق، حفظ و کاربرد آن را تشویق کند (Wong, 2005). چالشی که در این مسیر وجود دارد این است که به هر حال دانش، قدرت است و برخی افراد راضی نیستند آنچه را موجب اقتدار خود می‌دانند، در اختیار دیگران قرار دهند و عده بسیاری دلیل اهمیت خود را در سازمان، دانشی می‌دانند که در اختیار دارند. با این حال، میل به اشتراک گذاشتن دانش باید یک بخش پذیرفته شده در فرهنگ هر سازمان باشد و سازمان باید انگیزه لازم برای اشتراک دانش بین افراد را ایجاد، هزینه‌هایی را نیز در این راه صرف کند. با اطمینان می‌توان گفت که هزینه‌های صرف شده در این مسیر، بسیار کمتر از خسارت از بین رفتن دانش آن سازمان خواهد بود (Lehesvitra, 2004). بنابراین به این دلیل که مدیریت موفق سرمایه فکری ارتباط نزدیکی با فرایندهای مدیریت دانش دارد (Marr et al., 2003)، وجود یک فرهنگ سازمانی که بتواند تغییرات را بخوبی مورد حمایت قرار داده و همچنین برای کاویدن، فهمیدن، یاد دادن و خلق دانش مورد نیاز سازمان و اشاعه آن میان اعضای سازمان، ضروری به نظر می‌رسد؛ چرا که فرهنگ سازمانی در هر سازمان هویت و شخصیت آن سازمان به شمار می‌رود (قلتاش و همکاران، ۱۳۹۰)، و مجموعه‌ای از ارزش‌ها مسلم فرض شده، باورهای اساسی، حافظه گروهی، انتظارات و تعاریفی از موفقیت را که در یک سازمان موجود بوده و آن ایدئولوژی رایجی که افراد در ذهن خود به همراه دارند را منعکس می‌کند (امین‌بیدختی و همکاران، ۱۳۹۰). از این رو در یک سازمان یادگیرنده شبیه مراکز درمانی که تمرکز بر دانش‌آفرینی سازمانی و توسعه ظرفیت‌های یادگیری سازمانی است وجود فرهنگی اینچنینی ضروری می‌نماید. زیرا یادگیری در پاسخ به محیط رخ می‌دهد و سازمان باید اطمینان یابد که شرایط مناسب برای یادگیری را مهیا کرده است (حاجی‌عزیزی و همکاران، ۱۳۸۸).

در راستای پژوهش حاضر بررسی مبانی پژوهشی حاکی از اینست که سرمایه فکری از جمله عوامل تأثیرگذار بر ارتقای ظرفیت یادگیری سازمانی است ( Hsu & Fang, 2009; Marr et al., 2003; JafariFarsani, 2012; Khayatmoghadam, 2013). همچنین، پژوهشی از بونتیس (۱۹۹۸) ارتباط مهم و معنی‌داری را بین ابعاد سرمایه فکری و عملکرد در کسب و کار نشان می‌دهد. یافته‌های بیشتر حاکی از اینست که سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری (مؤلفه‌های سرمایه فکری) رابطه‌ای معنادار با ظرفیت‌های یادگیری سازمانی دارند ( KhayatMoghadam et al., 2013). این در حالی است که طی پژوهشی در بخش خدمات بهداشتی و درمانی تایوان عناصر مهم سرمایه فکری و شاخص‌های عملکرد بیمارستانی مورد توجه قرار گرفتند ( Peng et al., 2007). در مطالعه دیگری با عنوان نقش سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده بر ظرفیت یادگیری سازمانی در سازمان‌های درمانی، قاسم‌زاده علیشاهی (۱۳۹۴) اینطور نتیجه می‌گیرد که هر دو متغیر سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده نقش معنی‌داری در تبیین ظرفیت‌های یادگیری سازمانی ایفا می‌کنند. با این حال ادامه پژوهش‌ها حاکی از اینست که مهم‌ترین مانع برای استقرار مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی است (Pauleen & Mason, 2002). در پژوهش از لیووویتز (۱۹۹۱) وضعیت فرهنگ سازمانی برای پشتیبانی از یادگیری سازمانی کاملاً منفی ذکر شده و گفته می‌شود هیچ جنبه رسمی از فرهنگ سازمانی وجود ندارد که از مدیریت دانش حمایت کند. همچنین، پژوهش دیگری بزرگترین مانع در خلق سازمان‌های دانش‌محور را فرهنگ سازمانی عنوان می‌کند (Chase, 1997)، با این حال مطالعات دیگر حاکی از اینست که فرهنگ سازمانی هسته مرکزی مدل‌های شرح داده شده در مورد ارزیابی سرمایه فکری است و عنوان می‌کنند که ارتباطی قوی بین فرهنگ و اجزای سرمایه فکری وجود دارد (Canizares et al., 2007).

هدف این مطالعه بررسی این مورد است که بیمارستان‌ها چگونه اهمیت سرمایه فکری و محیط سازمان یادگیرنده را در بخش بهداشت و درمان مورد توجه قرار می‌دهند. در حالی که این دو متغیر از اهم موضوعات مرتبط با تغییر و تحولات سازمانی هستند. در مجموع بر اساس آنچه بیان گردید، الگوی مفهومی و نظری ارتباط بین سرمایه فکری با پیامدهای ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش‌آفرینی با نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده در قالب شکل ۱ تدوین شد.



شکل ۱: مدل مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

منبع: (مطالعات نگارندگان)

مبتنی بر مدل پژوهش سؤال اصلی این بود که آیا سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده با ظرفیت یادگیری و دانش آفرینی رابطه دارد؟

## ۲- روش تحقیق

از آنجایی که هدف پژوهش حاضر تعیین روابط علی میان سرمایه فکری و پیامدهای سازمانی و فردی (ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش آفرینی) در قالب مدل مفهومی بود، لذا پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل یابی معاللات ساختاری بود. در مدل تحلیلی پژوهش، سرمایه فکری متغیر مستقل، فرهنگ سازمان یادگیرنده متغیر میانجی و ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش آفرینی متغیر وابسته بودند. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان درمانی بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد با حجم آماری ۸۰۰ نفر بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ( $p = 0/5$ ،  $d = 0/5$ ) با توجه به جامعه آماری، ۲۰۰ نفر در نظر گرفته شد. برای این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی استفاده شد که حجم نمونه هر یک از طبقات متناسب با حجم جامعه آماری هر بخش بیمارستان تعیین شد.

جدول ۱: تعداد نمونه به نسبت تعداد جامعه در هر یک از بخش‌ها

بخش های درمانی	جامعه	نمونه
اورژانس	۱۳۲	۳۳
اطفال	۸۳	۲۱
داخلی	۶۹	۱۷
مغز و اعصاب	۸۲	۲۰
عفونی	۸۲	۲۱
اعصاب و روان	۷۰	۱۷
قلب و عروق	۷۲	۱۸
سی سی یو	۵۸	۱۵
آی سی یو	۶۹	۱۷
نوزادان	۸۳	۲۱
مجموع	۸۰۰	۲۰۰

منبع: (محاسبات نگارندگان)

برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد استفاده شد. پرسشنامه‌های حاضر از نوع خود-گزارشی بودند که توسط کارکنان نمونه پژوهشی حاضر تکمیل شدند.

پرسشنامه سرمایه فکری: برای اندازه‌گیری سرمایه فکری از پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بنتیس (۱۹۹۸) استفاده شد. سرمایه فکری شامل سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه سازمانی می‌باشد. در پژوهش حاضر از بعد سرمایه انسانی که شامل ۲۰ سؤال است، استفاده شد. این ابزار بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) پاسخ داده می‌شود. پژوهش‌های قبلی ضریب پایایی ۰/۸۵ و ۰/۸۶ برای این ابزار برآورد کرده‌اند (قاسم‌زاده، ۱۳۹۴؛ al, 2013; KhayatMoghadam et ., 2013; Bontis, 1998). شایان ذکر است که سرمایه انسانی شامل تمام قابلیت‌های فردی، استعدادها، دانش و تجربه کارکنان، سازمان و مدیران می‌باشد (شیرزادکبریا، ۱۳۹۱).

پرسشنامه فرهنگ سازمان یادگیرنده: برای سنجش این متغیر از پرسشنامه نسخه کوتاه DLOQ هفت سؤالی یانگ؛ واتکینز و مارسیک (Watkins et al., 2004) به عنوان یک سازه تک بعدی استفاده شد. پژوهش‌های قبلی ضرایب پایایی این ابزار را از ۰/۶۸ تا ۰/۸۳ گزارش کرده‌اند (قاسم‌زاده، ۱۳۹۴).

پرسشنامه قابلیت یادگیری سازمانی: قابلیت یادگیری سازمانی با پرسشنامه ۱۴ سؤالی چپوا و همکاران (۲۰۰۷) سنجیده شد که بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم = ۱

تا کاملاً موافقم= ۵) پاسخ داده می‌شود. در پژوهش‌های قبلی با ضریب ۰/۷۹، پایایی این ابزار محرز شده است (قاسم‌زاده، ۱۳۹۴؛ KhayatMoghadam et al., 2013).

پرسشنامه دانش‌آفرینی: این متغیر با استفاده از پرسشنامه دانش‌آفرینی چوی و لی (۲۰۰۲) با ۱۶ گویه در قالب طیف لیکرت شش درجه‌ای (خیلی‌زیاد=۶، زیاد=۵، تاحدی زیاد=۴، تاحدی کم=۳، کم=۲، خیلی کم=۱) مورد سنجش قرار گرفته است. این پرسشنامه چهار مؤلفه دارد و برای هر یک از مؤلفه‌ها نیز (جامعه‌پذیری، برونی‌سازی، درونی‌سازی و ترکیب) چهار گویه در نظر گرفته شده است (همتی، ۱۳۹۳). در پژوهش‌های پیشین ضریب پایایی این ابزار تأیید شده است (Choi & Lee, 2002).

با وجود استاندارد بودن ابزارها و استفاده مکرر آن‌ها در پژوهش‌های مدیریت در داخل و خارج از کشور ( Khayat Moghadam, 2013; Marr, 2003; Hsu & Fang, 2009; Peng et al., 2007; Bontis, 1998)، روایی و پایایی آن‌ها مجدداً در پژوهش حاضر مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. برای برآورد ضریب پایایی محاسبه همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه‌ها در پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضرایب پایایی پرسشنامه‌های فرهنگ سازمان یادگیرنده، سرمایه فکری، ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش‌آفرینی به ترتیب: ۰/۸۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۲ به دست آمد. بنابراین همه پرسشنامه‌ها پایایی بالایی داشتند. همچنین جهت بررسی روایی پرسشنامه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. طبق بررسی شاخص‌های برازش مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری، روایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، جهت رعایت اصول فرهنگی در پژوهش حاضر، توزیع و تکمیل کلیه پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر انجام شد. لازم به ذکر است که در ابتدا پژوهشگر جهت دستیابی به مشارکت‌کنندگان با ارائه معرفی‌نامه به مسئولان مراجعه و با توضیح اهداف پژوهش پس از اخذ موافقت، برای هر مشارکت‌کننده به توضیح و تشریح اهداف پژوهش پرداخته و با تعیین وقت قبلی اجرای پرسشنامه‌ها آغاز گردید. همچنین، مشارکت‌کنندگان نسبت به محرمانه بودن داده‌ها اطمینان حاصل نمودند.

جهت بررسی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه‌گیری شده در الگوی مفهومی نیز از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL استفاده شد.



## ۳- یافته‌های پژوهش

جدول شماره ۲ اطلاعات جمعیت‌شناختی و زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان را در پژوهش حاضر نشان می‌دهد.

جدول ۲: اطلاعات جمعیت‌شناختی و زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان

متغیر / شاخص	تعداد	درصد
جنسیت		
مرد	۱۰۳	۴۸/۷
زن	۹۷	۵۱/۳
تحصیلات		
دیپلم و فوق	۲۹	۱۴/۷
لیسانس	۱۱۹	۵۹/۳
فوق لیسانس و دکتری	۵۲	۲۶

منبع: (محاسبات نگارندگان)

طبق جدول ۲ از بین کارکنان درمانی مورد مشاهده ۴۸,۷ درصد مرد و ۵۱,۳ درصد نیز زن بوده‌اند. همچنین ۱۴,۷ درصد نمونه دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم، ۵۹,۳ درصد لیسانس و ۲۶ درصد نیز فوق لیسانس و دکتری بوده‌اند.

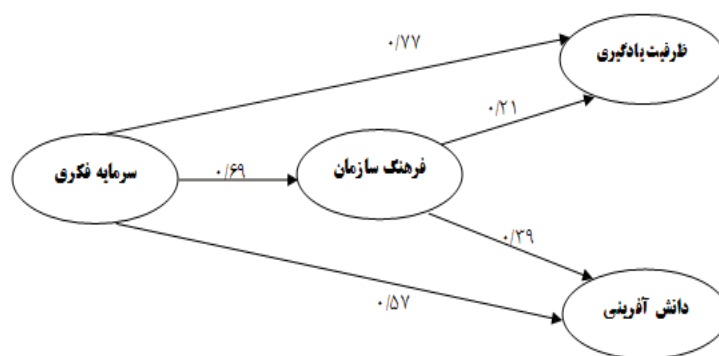
جدول ۳: شاخص‌های توصیفی و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

شاخص	سرمایه‌گذاری	فرهنگ سازمان یادگیرنده	ظرفیت یادگیری	دانش‌آفرینی	میانگین	انحراف معیار
سرمایه‌گذاری	۱				۳/۳۰	۰/۶۳
فرهنگ سازمان یادگیرنده	۰/۵۶**	۱			۳/۲۰	۰/۷۷
ظرفیت یادگیری	۰/۷۷**	۰/۶۱**	۱		۳/۰۴	۰/۷۱
دانش‌آفرینی	۰/۶۷**	۰/۶۴**	۰/۷۲**	۱	۳/۳	۰/۶۰

\* < ۰/۰۵, \*\* < ۰/۰۱

منبع: (محاسبات نگارندگان)

جدول ۳ میانگین و انحراف استاندارد نمرات کارکنان را در هر یک از متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد. همچنین، همبستگی بین متغیرهای پژوهش در این جدول (۳) ارائه شده است. چنانچه در جدول مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار هستند. بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین سرمایه فکری با ظرفیت یادگیری سازمانی و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده مربوط می‌شود. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و درون‌زا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که هر گونه افزایش در نمرات سرمایه فکری همراه با افزایش فرهنگ سازمان یادگیرنده، ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش‌آفرینی می‌باشد. همچنین هر گونه افزایش در نمرات فرهنگ سازمان یادگیرنده همراه با افزایش در میزان نمرات ظرفیت یادگیری سازمانی و دانش‌آفرینی در بین کارکنان نمونه مورد پژوهش بود.



شکل ۲: الگوی تابع ساختاری پس از برازش داده‌ها با الگوی مفروض

منبع: (محاسبات نگارندگان)

همچنین، به منظور شناخت هر چه بهتر روابط علی و نحوه ارتباط سرمایه فکری با فرهنگ سازمان یادگیرنده و دو پیامد احتمالی آن مدل مسیر با استفاده از مدل معادلات ساختاری صورت گرفت. یافته‌های حاصل از این تحلیل، مؤید نتایج و یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر در مدل ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش است. همان‌طور که در خروجی نرم‌افزار از تخمین‌های استاندارد (نمودار ۲) و نیز اعداد معنی‌داری مربوط به تحلیل مسیر در فرضیه‌های پژوهش (جدول ۴) مشاهده می‌شود، مقادیر شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است و مقدار نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با ۱,۷۴ و کوچکتر از مقدار مجاز ۳، مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۷۱ و کوچکتر از ۰/۰۸ می‌باشد. همه ضرایب معنی‌دار دیده می‌شوند.

ضریب مسیر مستقیم سرمایه فکری بر ظرفیت یادگیری سازمانی با مقدار ضریب ۰/۷۷ معنی‌دار دیده می‌شود. سرمایه فکری دارای رابطه مثبت و معنی‌دار با فرهنگ سازمان یادگیرنده با ضریب ۰/۶۹ می‌باشد. همین‌طور فرهنگ سازمان یادگیرنده دارای رابطه مثبت معنی‌دار با ظرفیت یادگیری سازمانی با مقدار ضریب ۰/۲۱ می‌باشد. بنابراین نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده در رابطه بین سرمایه فکری و ظرفیت یادگیری سازمانی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده، سرمایه فکری دارای رابطه غیرمستقیم و معنی‌دار نیز با ظرفیت یادگیری سازمانی با ضریب ۰/۱۵ می‌باشد.

سرمایه فکری دارای رابطه مثبت و معنی‌دار با فرهنگ سازمان یادگیرنده با ضریب ۰/۶۹ می‌باشد. فرهنگ سازمان یادگیرنده دارای رابطه مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر دانش‌آفرینی با ضریب ۰/۳۹ می‌باشد. بنابراین نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده در رابطه بین سرمایه فکری و دانش‌آفرینی در مدل تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی فرهنگ سازمان یادگیرنده، سرمایه فکری دارای رابطه غیرمستقیم و معنی‌دار بر دانش‌آفرینی با ضریب ۰/۲۷ می‌باشد. مشاهده می‌شود که ضریب مستقیم سرمایه فکری بر دانش‌آفرینی با ضریب ۰/۵۷ مثبت و معنی‌دار است. پس سرمایه فکری علاوه بر مسیر مستقیم از طریق فرهنگ سازمان یادگیرنده هم منجر به دانش‌آفرینی در بین کارکنان می‌شود.

جدول ۴: ضرایب تأثیر مستقیم و غیر مستقیم سرمایه فکری بر روی ظرفیت یادگیری و دانش‌آفرینی از طریق

فرهنگ سازمان یادگیرنده

نتیجه	t	ضریب مسیر استاندارد	مسیر فرضیه‌ها
اثر مستقیم دارد	۶/۹۶	۰/۷۷	سرمایه فکری بر ظرفیت یادگیری
اثر مستقیم دارد	۴/۸۳	۰/۵۷	سرمایه فکری بر دانش‌آفرینی
اثر مستقیم دارد	۵/۱۹	۰/۶۹	سرمایه فکری بر فرهنگ سازمان یادگیرنده
اثر مستقیم دارد	۲/۲۸	۰/۲۱	فرهنگ سازمان یادگیرنده بر ظرفیت یادگیری
اثر مستقیم دارد	۳/۲۱	۰/۳۹	فرهنگ سازمان یادگیرنده بر دانش‌آفرینی
اثر غیرمستقیم دارد	-	۰/۱۵	سرمایه فکری بر ظرفیت یادگیری (از طریق فرهنگ)
اثر غیرمستقیم دارد	-	۰/۲۷	سرمایه فکری بر دانش‌آفرینی (از طریق فرهنگ)
, NNFI= ., NFI = 0/89.۹۵, IFI = 0/., $X^2/df = 1/74$ , RMSEA = 0/071۵۵۵ $X^2 = 967/98$ , df = ۰/۹۴			

منبع: (محاسبات نگارندگان)

#### ۴- بحث و نتیجه‌گیری

ارائه خدمات بهداشتی در یک جامعه با سلامت و پیشرفت آن جامعه ارتباط مستقیم دارد. بنابراین با توجه به این که هدف از ارائه این گونه خدمات تأمین سلامت کامل جسمی، روانی و اجتماعی برای افراد جامعه است و به دلیل این که در سازمانی مانند بیمارستان حیات بر آموزش مستمر بنیان شده (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹)، باید توجه ویژه‌ای به فرهنگ سازمانی این گونه سازمان‌ها مبذول داشت. چرا که یافته‌ها حاکی از اینست که محیط سازمان می‌تواند به عنوان مانع یا تسهیل‌گر فعالیت‌های یادگیری و دانش‌آفرینی بوده و گاه جو آموزش آنچنان از درجه اهمیت بالایی برخوردار باشد که شیوه‌های مدیریت، عملکرد کارکنان و باورهای آنان را تحت تأثیر قرار دهد (دادگرپناه و عرفانی‌خانقاهی، ۱۳۹۲). این در حالی است که هر سازمان یادگیرنده، بایستی دارای حافظه سازمانی و ابزاری نیز باشد که موجبات ذخیره، بازنمایی و به اشتراک‌گذاری سرمایه‌های دانشی و فکری و انسانی را فراهم آورد (قاسم‌زاده علیشاهی، ۱۳۹۴) که در یک فرهنگ سازمانی متناسب، سیستم مدیریت سرمایه‌های فکری بهتر می‌تواند دانش‌های جدید را یاد گرفته، آن را در قالب بهبود یافته‌ای مدیریت کرده و در اختیار افراد قرار دهد.

یافته‌های این پژوهش حاکی از وجود روابط مثبت و معنی‌دار میان همه متغیرهای مورد بحث می‌باشد. هرچند در بررسی پیشینه پژوهش به موردی عیناً مشابه برخورد نشد ولی تا حدودی با یافته‌های قبلی همخوانی دارند. معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین متغیرهای این پژوهش با یافته‌های بونتیس (۱۹۹۸)؛ هسو و فانگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)؛ خیاط مقدم (۲۰۱۳) و مار<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) دارد. هر چند در این پژوهش رابطه مثبت و معنی‌داری میان متغیر فرهنگ سازمان یادگیرنده با دانش‌آفرینی و ظرفیت‌های یادگیری سازمانی مشاهده شده که این یافته در مغایرت با برخی یافته‌های پیشین در این زمینه است؛ مطالعاتی از قبیل یافته‌های لیووویتز (۱۹۹۱)، چس (۱۹۹۷)، پاولین و ماسون (۲۰۰۲) عامل فرهنگ سازمانی را فاکتوری حمایت‌کننده برای مدیریت دانش قلمداد نمی‌کنند. عبارتی، فرهنگ سازمانی می‌تواند بطور قابل توجهی موجب پیشرفت و یا ممانعت از موفقیت اقدامات دانش شود (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۱). توضیح این مطلب بدین صورت است که ورود دانش به هر سازمانی موجی از تغییرات را در پی دارد. بنابراین، شاید دلیل مانع بودن فرهنگ سازمانی گزارش شده در تحقیقات پیشین بعثت حجم گستره تغییرات و عدم آمادگی کارکنان سازمان‌های مذکور با این موج تغییر باشد. از آن جایی که در این پژوهش عامل فرهنگ سازمان یادگیرنده به عنوان فاکتوری میانجی در جهت ایجاد ظرفیت‌های یادگیری سازمانی و فرایند دانش‌آفرینی مطرح شده، این امر ممکن است متأثر از

<sup>۱</sup>-Hsu & Fang

<sup>۲</sup>-Marr

ویژگی محیط پویا، یادگیرنده و پر از تعاملات مراکز درمانی باشد. یعنی، فرهنگ سازمانی می‌تواند بستر مورد نیاز یا زیرساخت لازم برای فرایند دانش‌آفرینی و خلق دانش جدید باشد (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۱) و به دلیل اینکه دانش‌آفرینی خود مقدمه نوآوری مستمر و باعث برتری در رقابت می‌باشد توجه به شرایط مناسب برای ایجاد این عامل مهم ضروری می‌نماید.

بنابراین پیشنهاد می‌شود به منظور ارتقاء سطح یادگیری سازمانی، نقش مؤثر فرهنگ سازمان یادگیرنده از سوی مدیریت سازمان مورد بازنگری جدی و عمیق قرار گیرد. چرا که سازمان‌ها با درک اهمیت دانش در پی راه‌های خلق آن بوده‌اند. در این راستا توصیه می‌شود به منظور افزایش ظرفیت‌های دانشی خود در تحقیق، توسعه، برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های مهارت‌آموزی سرمایه‌گذاری کرده، همزمان در جهت ایجاد فرهنگی با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده بکوشد. زیرا دانش برای خلق و تسهیم نیاز به زمینه مناسب دارد که پیشنهاد می‌شود این زمینه مناسب از طریق ایجاد تعاملات حمایت‌کننده اعتماد و مشارکت بین نیروی انسانی، در جهت تقویت شبکه‌های علمی فراهم شود. در چنین محیطی متخصصین و صاحب‌نظران از طریق تعاملات سازنده بهتر می‌توانند دانش خود را با دانش‌های موجود ترکیب نموده و دانش‌آفرینی را در سازمان رواج دهند. خاطر نشان می‌سازد در اجرای این پژوهش یکی از عمده‌ترین محدودیت‌ها مقطعی بودن روش مطالعه بود که شاید در بررسی موضوعاتی از این دست با روش تحقیق روندی اطلاعات معتبرتری در اختیار پژوهشگر و متخصصان این حیطه قرار گیرد. همچنین با توجه به این که جامعه آماری این پژوهش بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد بود، این امر از میزان تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش به دیگر حوزه‌ها و سازمان‌ها می‌کاهد؛ بنابراین توصیه می‌شود پژوهش‌های مشابهی در مطالعات متعدد و در جوامع آماری و قلمروهای مکانی دیگری نیز انجام شوند تا قابلیت تعمیم‌پذیری در طیف گسترده‌ای از محیط‌های سازمانی را افزایش دهد. ضمن این که استفاده از پرسشنامه‌های خودگزارشی به عنوان تنها ابزار سنجش جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش حاضر نیز محدودیت‌های خاص خود را دارد. در ادامه انتظار می‌رود با ارائه این کار تحقیقی، پایه‌ای برای پژوهش‌های آتی در حوزه درمان فراهم آید.

امروزه سازمان‌ها به منظور دستیابی به کارایی و اثربخشی در جهت رشد و توسعه همه جانبه نیازمند کارکنانی توانمند و اثربخش می‌باشند، که تبادل دانش و اطلاعات در محیطی با فرهنگ پشتیبان در خلق، حفظ و کاربرد بهینه دانش از مهمترین مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌باشد. از طرفی بیمارستان‌ها به دلیل اهمیت بالا در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی و تأمین سلامت جامعه و همچنین ارائه خدمات فنی به سازمان‌های بهداشتی، از لحاظ یادگیری می‌بایست جایگاه استراتژیک خود را در تحقق سازمان یادگیرنده و خلق دانش نوین در تولیدات، خدمات و بهبود سیستم‌های بهداشتی و درمانی پیدا کرده و حرکت به سمت سازمان‌های

یادگیرنده را آغاز نمایند. بر اساس یافته‌های پژوهش که حاکی از وجود روابط معنادار بین متغیرهای مورد پژوهش است می‌توان نتیجه گرفت که فرهنگ سازمانی به عنوان یک زیرساخت اساسی می‌تواند محور عمل مدیریت در سازمان قرار گیرد و با توجه به اهمیت نقش یادگیری سازمانی در بقای سازمان‌ها می‌توان با ایجاد عوامل تسهیل‌کننده و ترویج دهنده یک فرهنگ سازمانی مطلوب به استقرار و حفظ سرمایه‌های فکری در سازمان کمک کرد و از این طریق به نحو بهتر و صحیح‌تری در جهت دانش‌آفرینی و خلق فرصت‌های یادگیری سود برد.

### ۵- منابع

- اقدسی، محمد و بفرئی، خاکزار. (۱۳۸۷). سنجش سطح قابلیت‌های یادگیری سازمانی در بیمارستان‌ها. نشریه بین‌المللی مهندسی صنایع و مدیریت تولید دانشگاه علم و صنعت ایران، جلد ۱۹، شماره ۴، صص ۸۳-۷۱.
- امین‌بیدختی، علی اکبر؛ مکوند حسینی، شاهرخ و احسانی، زهرا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهرستان سمنان. فصلنامه راهبرد، سال بیستم، شماره ۵۹، صص ۲۱۶-۱۹۱.
- حاجی‌عزیزی، نادیا؛ دخت عصمتی، محدثه و مرادی، شیما. (۱۳۸۸). فراموشی سازمانی: رویکردی نوین در مدیریت دانش. علوم و فناوری اطلاعات، دوره ۲۵، شماره ۲، صص ۳۳۰-۳۱۷.
- خورشید، صدیقه و پاشازاده، عاطفه. (۱۳۹۱). تأثیر هوش سازمانی بر قابلیت‌های عاطفی و یادگیری سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و دوم، شماره ۶۹، صص ۵۸-۲۵.
- دادگرپناه، ژیلا و عرفانی‌خانقاهی، معصومه. (۱۳۹۲). پیش‌بینی رابطه جو یادگیری با انتقال آموزش در بیمارستان میلاد تهران و ارائه مدل. فصلنامه بیمارستان (ارگان رسمی انجمن علمی اداره امور بیمارستانهای ایران)، سال دوازدهم، شماره ۴، شماره مسلسل ۴۷، صص ۷۰-۶۳.
- رحیمی، فرح‌الله؛ زراءنژاد، منصور و بخشی زاده، علیرضا. (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیر فرهنگ سازمانی بر فرایند خلق دانش، یک تحقیق تجربی بر مبنای چارچوب پارسونز. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال چهارم، شماره هشتم، صص ۴۰-۱۳.
- شیرزاد کبریا، بهارک. (۱۳۹۱). بررسی ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه فکری در بین اعضای پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲. فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره یکم، شماره مسلسل ۱۳، صص ۹۳-۷۳.
- عباسی، عنایت؛ کابلی، نرجس؛ فرهادیان، همایون. (۱۳۹۲). بررسی فرهنگ یادگیری سازمانی در سازمان حفاظت محیط زیست: کاربرد مدل سازمان یادگیرنده. تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۴۴، شماره ۲، صص ۳۲۸-۳۱۷.
- قاسم‌زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۴). نقش سرمایه فکری و فرهنگ سازمان یادگیرنده بر ظرفیت یادگیری سازمانی. مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره سیزدهم، شماره سوم، صص ۱۸۸-۱۸۰.
- قلناش، عباس؛ صالحی، مسلم؛ جاودانی، مریم و سینا، حمید. (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره اول، صص ۷۵-۶۹.

ظرفیت یادگیری سازمانی و ... / ابوالفضل قاسم‌زاده علیشاهی، مهدی کاتب و زهرا حیدری‌زاده  
 لیوویتز، جی. (۱۹۹۱). مدیریت دانش، آموزه‌هایی از مهندسی دانش. ترجمه: محمد حسن‌زاده، سازمان مدیریت و  
 برنامه‌ریزی، تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.  
 الوانی، سیدمهدی. (۱۳۸۲). یادگیری الگویی، راهی به سوی توسعه و بهبود سازمان. فصلنامه مدیریت و توسعه،  
 شماره ۱۶.  
 همتی، محمدعلی. (۱۳۹۳). بررسی نقش دانش‌آفرینی بر مهارت‌های مدیریتی مدیران دانشگاه علوم پزشکی تبریز.  
 پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، دانشکده علوم تربیتی.  
 یعقوبی، مریم؛ کریمی، سعید؛ جوادی، مرضیه و نیکبخت، اکرم. (۱۳۸۹). رابطه بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی و  
 مدیریت دانش در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان، مدیریت سلامت، سال سوم، شماره ۴۲، صص  
 ۶۵-۷۴.

- Akhavan, P., Ramezan, M., Yazdi Moghaddam, J., & Mehralian, G. (2014). Exploring the relationship between ethics, knowledge creation and organizational performance: Case study of a knowledge-based organization. *VINE: The journal of information and knowledge management systems*, 44(1), 42-58.
- Alegre, J., & Chiva, R. (2008). Assessing the impact of organizational learning capability on product innovation performance: An empirical test. *Technovation*, 28(6), 315-326.
- Bassi, L. J. (1997). Harnessing the power of intellectual capital. *Training & Development*, 51(12), 25-31.
- Bollinger Autrey S, Robert D, Smith (2001). Managing Organizational Knowledge as a Strategic Asset. *Journal of Knowledge Management*. 5(1): 8-18.
- Bontis N (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Management Decision*; 36(2): 63-76.
- Bontis, N. (2002), "Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field", in Choo, C.W., Bontis, N. (Eds), *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*, Oxford University Press, Oxford, pp.621-42.
- Bontis, N., Dragonetti, N.C., Jacobsen, K. and Roos, G. (1999) "The Knowledge Toolbox: A review of the Tools Available to Measure and Manage Intangible Resources", *European Management Journal* Vol.17 No.4, pp.391-402.
- Bryant S (2005). the impact of peer mentoring on organizational knowledge creation and sharing: an empirical study in a software firm. *Group and Organization Management*. 30(3): 319-38.
- Chase R (1997). The Knowledge – based Organization: An International Survey. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1.
- Chen J, Zhu Z, Xie HY (2004). Measuring Intellectual Capital: a new Model and Empirical Study. *Journal of Intellectual Capital*. 5(1): 195-212.
- Chen YS (2008). The Positive Effect of Green Intellectual Capital on Competitive Advantages of Firms. *Journal of Business Ethics*. 7(3): 271-86.
- Choi B, Lee H (2002). Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process, Expert system with application. 23, 173-187.
- Dzinkowski, R. (2000), "The Measurement and Management of Intellectual Capital: An Introduction", *Management Accounting*, Vol. 78 No.2, pp.32-6.

- Edvinsson L, Sullivan P (1996). Developing model for managing intellectual capital. *European Management Journal*. 14(4),356-65
- Finn OB & Torgeir D(2008). Knowledge management in software engineering: A systematic review of studied concepts, findings and research methods used. *Information and Software Technology*, 50: 1055-106
- Fiol C, Lyles MA (1985). Organizational Learning, *Academy of Management Review*, 10(4): 803-813.
- Hsu Y-H, Fang W (2009). Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. *Technological Forecasting & Social Change*, 76: 664-677
- JafariFarsani J, BidmeshgipourM, Habibi M, Rashidi MM (2012). Intellectual capital and organizational learning capability in Iranian active companies of petrochemical industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 1297 – 1302.
- Jun Jo S, KyooJooB(2011). Knowledge Sharing: The influence of learning organization culture, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *J Leadersh Organiz Stud*, 18(3): 353-64.
- KhayatMoghadam S, Zabihi M R, Kargaran M, Hakimzadeh A (2013). This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. Available online at [www.ispacs.com/jsca](http://www.ispacs.com/jsca) Volume: 2013, Article ID: jsca-00011, 9 Pages
- Kong, E., Thomson, S.B. (2006), "Intellectual Capital and Strategic Human Resource Management in Social Service Non-profit Organizations in Australia", *The International Journal of Human Resource Development and Management*, Vol. 6 No.2-4, pp.213-31.
- LehesvitraT(2004). Learning to Forget and Forgetting to Learn. *Development and Learning in Organizations*. 18(6): 26-29.
- Limpibuntern T, JohriLM (2009). Complementary role of organizational learning capability in new service development (NSD) process. *Learning organization*. 16 (4): 325-48.
- Marr B, Gupta O, Pike S, RoosG (2003). Intellectual Capital and Knowledge Management Effectiveness, *J of Management Decision*. 41(8): 771-781 The Emerald Research Register for this journal is available at <http://www.emeraldinsight.com/researchregister>
- Marr B, Schiuma G, Neely A (2004). The dynamics of value creation: mapping your intellectual performance drivers. *Journal of Intellectual Capital*. 5(2): 312-25.
- Mills A M & smith T A  
(2011). Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of Knowledge Management*, 15 (1): 156-171.
- Pauleen D, Mason D ().2002Newzealand Knowledge Management: Barriers and drivers of knowledge management uptak” *Journal of knowledge management*.8(5): 23-54



- Peng T N, Pike S, RoosG (2007). Intellectual capital and performance indicators: Taiwanese healthcare sector. *Journal of Intellectual Capital*, 8(3): 538 – 556  
<http://dx.doi.org/10.1108/14691930710774902>
- Rebecca Mitchell & Brendan Boyle (2010). Knowledge creation measurement methods", *Journal of Knowledge Management*. 14(1):67 – 82.  
<http://dx.doi.org/10.1108/13673271011015570>
- Sanchez Canizares SM, Munoz MAA, Miguel AAM & Guzman TL (2007). Organizational culture and intellectual capital: a new model. *Journal of Intellectual Capital*, 8(3): 409-30.
- Watkins K, Marsick V, Yang B (2004). The construct of the learning organization: Dimension, measurement, and validation. *Human resource development quarterly*. 15(1): 33-35.
- Wong KY (2005). Critical Success Factor for Implementing Knowledge Management in Small and Medium Enterprises. *Industrial Management & data system*. 105(3): 261-79.

