



بررسی تاثیر سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های رسانه‌ای (مطالعه موردی: معاونت رسانه‌های مجازی سازمان صدا و سیما)

جمشید صالحی صدقیانی^۱

مریم اخوان خرازیان^۲

مریم احمدی طاهری^{۳*}

امیر حاتمی^۴

چکیده

در اقتصاد دانش محور، از سرمایه فکری به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و موفقیت هر سازمان به توانایی مدیریت این دارایی‌ها بستگی دارد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های رسانه‌ای انجام شده است. مطالعه موردی این تحقیق، معاونت رسانه‌های مجازی سازمان صدا و سیما است. برای انجام تحقیق، ۱۶۲ نفر از مدیران و کارشناسان معاونت رسانه‌های مجازی سازمان صدا و سیما به روش نمونه‌گیری ساده گزینش شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه ۵۰ سوالی که پایایی آن بررسی شده بود، استفاده شد. بررسی و تحلیل داده‌ها با معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار AMOS انجام شد. نتایج بررسی مدل نشان داد که مدل تحقیق از برازش مطلوب برخوردار است. همچنین با توجه به نتایج تحلیل مسیر، سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های رسانه‌ای تأثیر مثبت و معنادار دارد.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، بهره‌وری دانش، معادلات ساختاری.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۶/۳۰، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۹/۲۴

۱. استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه علامه طباطبایی.

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید بهشتی.

۳. کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه شهید بهشتی.

E-mail: Maryam_ahmaditaheri@yahoo.com

۴. دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه تهران.

۱. مقدمه

تغییرات مستمر دانش، وضعیت عدم تعادل جدیدی برای سازمان‌ها ایجاد کرده است. جریان بی‌پایان دانش، بازارها را در حالت تغییر مداوم قرار داده است که این امر سازمان‌ها را ملزم به تغییرات مستمر می‌کند (مشبکی و زارعی، ۱۳۸۶). در عصر کنونی دانش، سازمان‌ها در یافته‌اند که در این زمان عمر آن‌ها تداوم نخواهد یافت مگر این‌که یک راهبرد برای مدیریت و ارزش‌گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند. اگر پذیرفته شود که دانش به‌عنوان منبع اصلی مزایای نسبی ما تبدیل شده و سرمایه فکری دارایی جدید است، فرایند تبدیل این منبع به دارایی به یک چالش جدید تبدیل می‌شود. در این تحقیق، فرایند تبدیل دانش به ارزش به‌عنوان بهره‌وری دانش در نظر گرفته شده است. دراکر کسی بود که اهمیت فزاینده دانش را منبع تولید تصدیق کرد. همان‌طور که بهره‌وری دانش عامل تعیین‌کننده در اقتصاد دانشی خواهد بود، مسئولیت اصلی مدیران امروزه این است که دانش مولد ایجاد کنند. از آنجاکه دراکر دریافت، نه تنها منبع اصلی تولید (دانش)، بلکه ابزار تولید (مغز) در اختیار کارکنان است، او همچنین نتیجه گرفت که بزرگ‌ترین چالش در اقتصاد دانشی، بهره‌وری دانش‌کاران بود؛ بنابراین بهره‌وری دانش‌کاران را بزرگ‌ترین چالش مدیران قرن ۲۱ اعلان کرد (استم، ۲۰۰۷).

یکی از عوامل موثر بر بهره‌وری دانش در سازمان‌ها، سرمایه فکری است. دانشمندان توجه زیادی به سرمایه فکری دارند. گالبریت اقتصاددان (۱۹۶۹)، اولین کسی بود که مفهوم سرمایه فکری را پیشنهاد داد و سرمایه فکری را رفتاری که به‌کارگیری مغز را نیاز دارد، توضیح داد. سرمایه فکری یک نیروی عقلانی ثابت در نظر گرفته نشده است؛ بلکه به‌عنوان یک نیروی عقلانی پویای سخت‌ایجادکننده فعالیت‌ها دیده شده است. مروری بر مطالعات گذشته نشان داده که سرمایه فکری مجموعه‌ای از ناملموس‌ها است (مانند مآخذ، قابلیت‌ها و شایستگی‌ها) که عملکرد سازمان و خلق ارزش را موجب می‌شود (هانگ، ۲۰۰۷). با توجه به اهمیت و جایگاه بهره‌وری دانش در سازمان‌ها، در این تحقیق به بررسی تاثیر سرمایه فکری سازمانی بر این متغیر در سازمان‌های رسانه‌ای پرداخته می‌شود. رسانه یک مؤسسه فرهنگی و اجتماعی برای تأثیرگذاری بیشتر بر مخاطبان، ناگزیر به ربودن گوی سبقت از دیگر فعالان عرصه فرهنگ و اجتماع است و برای تحکیم نقش خود به عنوان «پل ارتباطی میان حاکمیت و افکار عمومی» باید بتواند بیش از سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی دیگر حاضر و ناظر باشد. این امر سبب شده است تا سازمان‌های رسانه‌ای در عصر حاضر با ویژگی‌های متمایزی همراه باشند؛ به‌گونه‌ای که اداره این سازمان‌ها با سایر سازمان‌ها تفاوت چشمگیری پیدا کرده است. در اهمیت نقش مشارکت سرمایه‌های فکری در مدیریت سازمان‌های رسانه‌ای همین بس که با توجه به تغییرات روزافزون قرن بیست و یکم و برای توانمندسازی آن‌ها به رقابت موثر در بازارهای کاملاً رقابتی

باید مدیران رسانه‌ها با محوریت سرمایه‌های فکری خود، دانایی سازمانی را مدیریت کنند. بی‌شک مشارکت سرمایه‌های فکری در حصول اعتماد و ارتباط دوسویه و توانایی تیم‌سازی و تجمیع ایده‌ها و ایجاد حس مسئولیت‌پذیری جمعی انکارناپذیر است (صدقی، ۱۳۹۳).

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

در اقتصاد دانش محور، از سرمایه فکری^۱ به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و در دنیای امروز، موفقیت هر سازمان به توانایی مدیریت این دارایی‌ها بستگی دارد. امروزه رشد اهمیت سرمایه‌های فکری، به‌عنوان یک ابزار مؤثر برای افزایش رقابت شرکت‌ها مشاهده می‌شود. اندازه‌گیری سرمایه فکری به منظور مقایسه شرکت‌های مختلف، تعیین ارزش واقعی آن‌ها و حتی بهبود کنترل‌های آن‌ها ضروری است (مقیمی، ۱۳۸۸). ریشه‌های مفهوم سرمایه فکری بسیار عمیق هستند. جان کنت گالبریت (۱۹۶۹)، برای نخستین بار از عبارت «سرمایه فکری» استفاده کرد. این در حالی بود که پیش از آن، پیتر دراگر مفهوم «کارگران آگاه» را مطرح کرده بود. اگرچه سیستم‌های بیشتری در حال استفاده از مفهوم سرمایه فکری هستند؛ اما هنوز هم بسیاری از افراد اطلاعی از این مفهوم ندارند (خلعتبری و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به گذر جوامع از عصر صنعت به عصر اطلاعات، اهمیت سرمایه‌های فکری نیز در دنیای تجارت بیشتر شده است. در طول عصر صنعت، بهای تمام شده دارایی‌ها، کارخانه‌ها و تجهیزات و مواد خام عواملی بودند که برای موفقیت یک تجارت لازم بود؛ اما در عصر اطلاعات، استفاده موثر از سرمایه‌های فکری است که معمولاً در موفقیت یا شکست یک مجموعه موثر است. اقتصاد نوین که از پدیده اطلاعات و دانش نشأت گرفته است، نقش بسزایی در افزایش چشمگیر اهمیت سرمایه فکری در امر تحقیقات و تجارت داشته است (صابر معاش و کوثری، ۱۳۹۱). سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آن را برای ایجاد ارزش افزوده در بر می‌گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می‌شود (قلیچ‌لی و مشبکی، ۱۳۸۵). سرمایه فکری دارایی است که توانایی سازمان را برای ایجاد ثروت اندازه‌گیری می‌کند. این دارایی ماهیت عینی و فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به‌کارگیری دارایی‌های مرتبط با منابع انسانی، عملکرد سازمانی و روابط خارج از سازمان به دست آمده است. همه این ویژگی‌ها باعث ایجاد ارزش به دست آمده به دلیل این که یک پدیده کاملاً داخلی است، قابلیت خرید و فروش ندارد (روس و باراسون،^۲

1. Intellectual Capital
2. Rose and Barrons

۲۰۰۵). باوجود شباهت سرمایه فکری با دارایی‌های مشهود، در توانایی بالقوه برای ایجاد جریان‌های نقدی آتی، ویژگی‌هایی که سرمایه فکری را از این دارایی‌ها متمایز می‌کنند، عبارت‌اند از:

* دارایی‌های فکری، دارایی‌های غیر رقابتی هستند. بر خلاف دارایی‌های فیزیکی که فقط می‌توانند برای انجام یک کار به خصوص در یک زمان خاص مورد استفاده قرار بگیرند؛

* سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی، قابلیت تبدیل شدن به مالکیت شخصی ندارند؛ بلکه باید بین کارکنان و مشتریان و تامین‌کنندگان مشترک باشند؛ بنابراین رشد این نوع دارایی‌ها نیاز به مراقبت و توجه جدی دارد (خلعتبری، ۱۳۹۱).

سرمایه فکری سازمانی بر عوامل متعددی تاثیر دارد. یکی از این عوامل بهره‌وری دانش است. دراکر معتقد است که بهره‌وری دانش و دانش‌کاران باید اصولاً به‌عنوان یک مسئولیت مدیریتی دیده شود. دراکر تأکید می‌کند که بهره‌وری دانش‌کاران بزرگ‌ترین چالش مدیریتی در قرن ۲۱ خواهد بود (استم، ۲۰۰۷).

دیدگاه دراکر، مبتنی بر نظریه‌های مدیریتی، بهره‌وری دانش را یک توانایی سازمانی و در جهت بهبود فرآیند تولید مبتنی بر دانش تفسیر می‌کند. بر مبنای این مفهوم، مزایای رقابتی سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای بستگی به توانایی سازمان‌ها در پربارتر کردن دانش‌کاران خواهد داشت. دیدگاه ماکلوپ (۱۹۷۲) مبتنی بر نظریه اقتصاد، بهره‌وری دانش را یک نتیجه، در جهت شرح دادن تفسیر می‌کند. این نتیجه‌گیری توجه را به رابطه بین دانش، ایجاد ارزش و رشد اقتصاد جلب می‌کند. در ادامه هاریسون و کسل (۲۰۰۴) پیشنهاد کرده‌اند که بهره‌وری دانش مربوط می‌شود به راهی که افراد، تیم‌ها و واحدها در خلال یک سازمان به نوآوری و بهبود مبتنی بر دانش دست پیدا می‌کنند. استم (۲۰۰۷) استدلال می‌کند که بهره‌وری دانش به فرآیند تبدیل دانش به ارزش اشاره دارد. مفهوم بهره‌وری دانش بر مبنای این دیدگاه است که دانش یک شایستگی است که وابسته به افراد است؛ لازم است دانش به‌عنوان یک نیروی بالقوه برای اقدام، درک شود که فقط به اطلاعات ذخیره شده بستگی ندارد؛ بلکه همچنین وابسته به عکس‌العمل افراد با آن یا به عبارتی نحوه استفاده از دانش، است (مالهورتا، ۲۰۰۰). جایی که دانش حکم فرماست (نه فقط در میان مدیران سطح بالا بلکه در تمام سطوح سازمان) عملیات روزانه باید به گونه‌ای طراحی شود که بهره‌وری دانش را حمایت کند. این فرایند مستلزم شناسایی، جمع‌آوری و آماده کردن اطلاعات مرتبط و همچنین استفاده از این اطلاعات برای توسعه مهارت‌های جدید و عرضه این مهارت‌ها برای بهبود و ایجاد تغییرات اساسی در رویه‌های عملیاتی، محصولات و خدمات است. یادگیری قلب این فرایند است: ردیابی اطلاعات مرتبط، توسعه و عرضه شایستگی‌های جدید مبتنی بر فرایندهای یادگیری قدرتمند هستند (استم، ۲۰۰۷).

نظریه اقتصاد کارکنان را به‌عنوان هزینه برای سازمان می‌بیند؛ اما اگر بهره‌ور باشند، دانش‌کاران باید به‌عنوان دارایی سرمایه‌ای در نظر گرفته شوند. لازم است هزینه کنترل شود و کاهش یابد؛ در حالی که دارایی‌ها باید ایجاد شوند تا سازمان رشد کند (دراکر، ۱۹۹۹). برای کمک به این که سازمان‌ها بهره‌وری دانش خود را بهبود ببخشند، دراکر (۱۹۹۳) پیشنهاد می‌کند که نظریه‌ای توسعه دهند که روابط بین بهره‌وری دانش کاران و محیط شرکت را آشکار کند. از دیدگاه وی، محیط جدا از افراد نیست و برای بهبود بهره‌وری دانش هردو عامل بر یکدیگر تأثیر گذارند. علاوه بر این، دراکر (۱۹۹۹) ۶ عامل اصلی که بهره‌وری دانش را تعیین می‌کنند، را مشخص می‌کند که شامل کار (وظیفه)، استقلال داخلی، نوآوری مستمر، یادگیری و آموزش مستمر، کیفیت و در نظر گرفتن دانش کاران به‌عنوان یک دارایی به جای هزینه، است. استم (۲۰۰۷)، تقویت بهره‌وری دانش را پیشنهاد می‌کند که شامل کسب تخصص موضوع، یادگیری شناسایی و حل مشکلات، ترویج مهارت‌های فکری، به‌دست آوردن مهارت‌های ارتباطی، به‌دست آوردن مهارت‌هایی برای خود تنظیمی انگیزش، ترویج صلح و ثبات و ایجاد آشفته‌گی خلاق در جهت برانگیختن نوآوری است.

۳. روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی است و از نظر نوع و ماهیت، یک تحقیق توصیفی-تحلیلی است؛ زیرا این روش متضمن جمع‌آوری منظم اطلاعات درباره افراد، گروه‌ها و اجتماعات جهت اخذ اطلاعات لازم به‌طور مستقیم و تعبیر و تفسیر نتایج به طریق آماری است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه مدیران و کارشناسان خبره در معاونت رسانه‌های مجازی سازمان صدا و سیما هستند. طبق آمار ارائه‌شده، جامعه آماری ۲۸۰ نفر است. روش نمونه‌گیری ساده است و تعداد نمونه مورد استفاده در این پژوهش توسط فرمول نمونه‌گیری کوکران محاسبه شد. تعداد نمونه ۱۶۲ نفر برآورد شد. در این پژوهش برای دریافت اطلاعات و جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌ای ۵۰ سوالی استفاده شد. پایایی این پرسشنامه به میزان ۰/۸۵۷ برآورد شد که نشان از پایایی ابزار تحقیق دارد. در این مقاله برای تحلیل در راستای برآزش مدل و به‌دست آوردن میزان تاثیر متغیرها از نرم‌افزار AMOS ویرایش ۱۸ استفاده شد. مدلسازی معادلات ساختاری، تحلیل ساختارهای کوواریانس، مدلسازی علی و تحلیل ساختارهای گشتاوری مجموعه اصطلاحاتی هستند که همگی یک رویکرد خاص به تحلیل‌های آماری مرتبط با متغیرهای پنهان دارند و این نرم‌افزار قابلیت اجرای این تحلیل‌ها را دارا است. در این تحقیق هدف بررسی تاثیر سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های رسانه‌ای است. فرضیه تحقیق عبارت است از: سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های

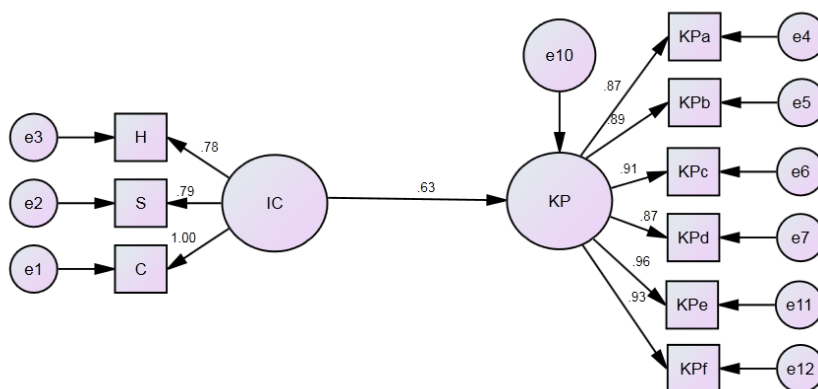
رسانه‌ای تاثیر مثبت و معنادار دارد. سرمایه فکری سازمانی شامل سه مولفه سرمایه ساختاری، انسانی و رابطه‌ای است. همچنین بهره‌وری دانش توسط شش مولفه کار (وظیفه)، استقلال داخلی، نوآوری مستمر، یادگیری و آموزش مستمر، کیفیت و در نظر گرفتن دانش کاران به عنوان یک دارایی به جای هزینه اندازه‌گیری و تبیین می‌شود.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها فرایندی چند مرحله‌ای است که طی آن داده‌هایی که از طریق به کارگیری ابزارهای جمع‌آوری در نمونه آماری فراهم آمده‌اند، خلاصه، کدبندی، دسته‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل‌ها و ارتباطات بین این داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید. در واقع تحلیل اطلاعات شامل سه عملیات اصلی است. ابتدا شرح و آماده‌سازی داده‌های لازم برای آزمون فرضیه‌ها، سپس تحلیل روابط میان متغیرها و در نهایت مقایسه نتایج مشاهده شده با نتایجی که فرضیه‌ها انتظار داشتند. در این فرآیند داده‌ها هم از لحاظ مفهومی و هم از لحاظ تجربی پالایش می‌شوند و روش‌های گوناگون آماری نقش بسزایی در استنتاج‌ها و تعمیم‌ها به عهده دارند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بررسی صحت و سقم فرضیه‌ها برای هر نوع تحقیق از اهمیت خاصی برخوردار است. امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع‌آوری شده از موضوع مورد تحقیق است، تجزیه و تحلیل اطلاعات از اصلی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های تحقیق محسوب می‌شود. داده‌های خام با استفاده از نرم‌افزار آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و پس از پردازش به شکل اطلاعات در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرند. در این بخش برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در آمار استنباطی به بررسی فرضیه‌های تحقیق توسط معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار آموس پرداخته می‌شود. در این بخش در راستای بررسی فرضیه از رویکرد معادلات ساختاری استفاده شده است. در این راستا ابتدا به شاخص‌های برازش مدل پرداخته می‌شود. در گام بعد به بررسی فرضیه تحقیق با توجه به تحلیل مسیر پرداخته می‌شود.

مدل طراحی شده در نرم‌افزار به صورت شکل ۱ است. همان‌طور که مشاهده می‌شود ۲ متغیر پنهان توسط ۹ متغیر مشاهده شده اندازه‌گیری و تبیین شده است.



شکل ۱: مدل طراحی شده در نرم‌افزار

شاخص‌های برازش مدل به صورت جدول ۱ است.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل

نوع شاخص	معادل فارسی	میزان استاندارد	مدل تدوین شده	نتیجه
CMIN/DF	کای اسکوئر نسبی	۵ >	۲/۸۳۸	مطلوب
NFI	شاخص برازش هنجار شده بنتلر - بونت	۰/۹ <	۰/۹۶۱	مطلوب
RFI	شاخص برازش نسبی	۰/۹ <	۰/۹۳۶	مطلوب
IFI	شاخص برازش افزایشی	۰/۹ <	۰/۹۷۴	مطلوب
TLI	شاخص برازش توکر - لويس	۰/۹ <	۰/۹۵۸	مطلوب
CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹ <	۰/۹۷۴	مطلوب

نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی که در آخرین ستون از جدول گزارش شده است و کای اسکوئر نسبی خوانده می‌شود به جهت قضاوت درباره مدل تدوین شده و حمایت داده‌ها شاخص مناسبی است. این شاخص که مقادیر ۱ تا ۵ برای آن مناسب و مقادیر نزدیک به ۲ تا ۳ بسیار خوب تفسیر می‌شود. شوماخر و لومکس مقادیر بین ۱ تا ۵، کارمایز و مک ایور مقادیر بین ۲ تا ۳، اولمن در سال ۲۰۰۱ مقادیر بین ۱ تا ۲ و کلاین در سال ۲۰۰۵ مقادیر بین ۱ تا ۳ را قابل قبول می‌دانند (قاسمی، ۱۳۸۸). در جدول ۱، مقدار ۲/۸۳۸ گزارش شده است و نشان از وضعیت قابل قبول برای مدل است. مقدار NFI یا شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت به دست آمده مقدار ۰/۹۶۱ است که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹ که حد مطلوب این شاخص است، مدل با توجه به این شاخص تایید شده و از برازش مناسب و مطلوبی برخوردار است. مقدار RFI یا شاخص

برازش نسبی به دست آمده مقدار ۰/۹۳۶ است که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل اشاره دارد. مقدار IFI یا شاخص برازش افزایشی به دست آمده مقدار ۰/۹۷۴ است که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد. مقدار TLI یا شاخص برازش توکلر-لوییس به دست آمده مقدار ۰/۹۵۸ است که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰، به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد. مقدار CFI یا شاخص برازش تطبیقی به دست آمده مقدار ۰/۹۷۴ است که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد. به منظور بررسی فرضیه ضرایب مسیر گزارش شده است.

جدول ۲: بررسی فرضیه

نتیجه	سطح معناداری	تخمین استاندارد	خطای استاندارد	تخمین	متغیر وابسته	متغیر مستقل
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۳	۰/۱۳۶	۱/۱۹	بهره‌وری دانش	سرمایه فکری سازمانی

با توجه به جدول ۲، سطح معناداری گزارش شده از ۰/۰۵ کوچکتر است؛ بنابراین تأثیر و ارتباط معنادار است. اعداد گزارش شده در ستون‌های تخمین و تخمین استاندارد میزان تأثیر و ارتباط را گزارش می‌نمایند. مقدار مثبت این مقادیر نشان از مثبت بودن و مستقیم بودن میزان تأثیر دارند. این تأثیر به میزان ۱/۱۹ (غیر استاندارد) و ۰/۶۳ (استاندارد) است. نتایج نشان می‌دهد که سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش تأثیر معنادار دارد.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

امروزه برای افزایش عملکرد در سازمان‌ها استفاده بهینه از دانش و سرمایه فکری در سازمان‌ها است که با ورود به اقتصاد دانش‌محور، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین، سرمایه و ماشین‌آلات از ارزش بیشتری برخوردار شده است و عوامل سنتی تولید به تدریج نقش پررنگ خود را از دست داده‌اند؛ به طوری که در این اقتصاد، دانش مهمترین عامل تولید محسوب می‌شود و از آن به عنوان مزیت رقابتی نام برده می‌شود. در این مقاله به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر بهره‌وری دانش در سازمان‌های رسانه‌ای پرداخته شد. پس از ارزیابی مدل ارائه شده مشخص شد مدل دارای برازش مطلوب است. نتایج تحلیل نشان داد سرمایه فکری سازمانی بر بهره‌وری دانش تأثیر مثبت و معنادار دارد. نتایج تحقیق همراستا با نتایج تحقیقات خلعتبری و همکاران در سال ۱۳۹۱، صدقی در سال ۱۳۹۳، استم در سال ۲۰۰۷ است. با توجه به

نتایج تحقیق، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها به سه مولفه سرمایه فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه‌ای) توجه نمایند. فرآیندسازی برای مدیریت سرمایه‌های فکری نیازمند روش‌های حرفه‌ای جدید است که مبتنی بر پیشرفت تفکرات بشری طراحی شده‌اند. سرمایه فکری زاده عرصه علم و دانش است و می‌تواند موثرترین نقش را در راستای موفقیت سازمان ایفا کند. اگر یک سازمان کارکنانی با توانایی بالا، ولی سیستم و روبه‌های ضعیف داشته باشد، همین امر مانع رسیدن سازمان به سطح عملکرد موفق خواهد بود. در گام اول توجه به سرمایه انسانی امری ضروری است. توجه به روند استخدامی کارکنان در سازمان رسانه‌ای و ارزیابی سطح سواد رسانه‌ای کارکنان از مهمترین شاخص‌ها است. با توجه به ارزیابی سطح سواد رسانه‌ای نقاط ضعف مشخص شده و بر حسب آن دوره‌های آموزشی برای بهبود نقاط ضعف ضروری است. همچنین لزوم توجه به بحث اثربخشی دوره‌ها در این گام ضروری است. توجه به خلاقیت و نوآوری کارکنان و لزوم تاکید بر خلق و تسهیم دانش سازمانی از شاخص‌های دیگر می‌باشد. در این راستا پیشنهاد می‌شود به توسعه فرهنگ تسهیم دانش در سازمان توجه ویژه شود. پیش‌نیاز این امر وجود سیستم یکپارچه مدیریت دانش در سازمان است که بر اساس آن انتقال دانش تسریع شود و چهارچوب‌های دانشی در سازمان نهادینه شود تا در پوشش آن‌ها دانش سازمانی بالنده شود و سبب تقویت یادگیری سازمانی گردد. استفاده از فن‌آوری‌های نوین در این بخش راهگشا است. استفاده از شبکه‌های اجتماعی داخلی به منظور تسهیم دانش سازمانی و همچنین ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد بر اساس دانش تولیدی در سازمان می‌تواند انگیزاننده‌های اصلی برای ترویج فرهنگ تسهیم دانش سازمانی باشند. در بخش سرمایه ساختاری، لزوم توجه به فرآیندهای دانش‌محور و تسهیل در روند ارتباطی کارکنان مهم و حیاتی است. در این راستا، باید به مهندسی مجدد فرآیندهای سازمانی پرداخته شود تا در راستای آن فرآیندهای دانشی بهینه شود. در بخش سرمایه ارتباطی لزوم توجه به مشتریان و مخاطبان سازمانی امری ضروری است. ایجاد ساز و کاری به منظور توسعه ارتباط با مشتریان در این بخش پیشنهاد می‌شود. استفاده از سیستم مدیریت ارتباط با مشتری که در راستای آن تعاملی سازنده بین مشتری و سازمان برقرار شود سبب توسعه مشتری‌محوری در سازمان می‌شود. نتایج تحقیق نشان داد که سرمایه ارتباطی بیشترین تاثیر را در تبیین سرمایه فکری سازمانی در سازمان‌های رسانه‌ای ایفا می‌نماید. سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی در اولویت‌های دوم و سوم قرار دارند. از این‌رو، سازمان‌های رسانه‌ای به منظور بهبود بهره‌وری دانش باید به مقوله سرمایه فکری سازمانی و شاخص‌های آن توجه ویژه نمایند.

منابع

۱. خلعتبری، عبدالصمد، پور بخشیان، علیرضا و پوررستمی، فاطمه (۱۳۹۱). «تاثیر سرمایه‌های فکری بر عملکرد منابع انسانی». دانشگاه‌های پیام نور استان مازندران.
۲. صدقی، مهدی (۱۳۹۳) «نقش سرمایه‌های فکری در مدیریت سازمان‌های رسانه‌ای»، *مجله الکترونیکی رسانه نیوز*.
۳. قلیچ‌لی، بهروز، مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). «نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری در سازمان: مطالعه دو شرکت خودروسازی»، *فصلنامه دانش مدیریت*، شماره ۷۵، ۱۴۷-۱۲۵.
۴. مشبکی، اصغر و عظیم زارعی (۱۳۸۲). «مدیریت دانش با محوریت نوآوری». *فصلنامه مدیریت و توسعه*، شماره ۱۶.
۵. مقیمی، سیدمحمد و روح‌الله حفیظی (۱۳۸۸). «مدیریت عملکرد و رابطه آن با کیفیت خدمات در شعب بانک ملی شهر اصفهان»، دوره ۱، شماره ۳، ۱۶۴-۱۴۷.
6. Drucker, P. F. (1993). *Post capitalist Society*. New York: HarperCollins Publishers.
7. Drucker, P. F. (1999a). "Knowledge-worker productivity: the biggest challenge", *California Management Review*, 41(2), 79-94.
8. Harrison, R. and Kessels, J. W. M. (2004). *Human Resource Development in a Knowledge Economy: An Organizational View*. New York: Palgrave Macmillan.
9. Machlup, F. (1972). *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*, Princeton, NJ: Princeton University Press.
10. Malhotra, Y. (2015). Role of organizational controls in knowledge management: is knowledge management really an "oxymoron"? In Y. Malhotra (Ed.), *Knowledge management and virtual organizations*. Hershey: Idea Group Publishing.
11. Mouritsen, J., Bukh, P. N., & Marr, B. (2005). A reporting perspective on intellectual capital. In B. Marr (Ed.), *Perspectives on intellectual capital* (pp. 69-81). Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann
12. Salman, N. and Saives, A. L. (2005). "Indirect networks: An intangible resource for biotechnology innovation", *R&D Management*, 35(2), 203-215.
13. Stam, C. D. (2007). "Making sense of knowledge productivity: beta testing the KPenhancer", *Journal of Intellectual Capital*, 8(4), 628-640.
14. Subramaniam, M. and Youndt, M. A. (2005). "The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities", *Academy of Management Journal*, 48(3), 450-463.
15. Tseng, C. Y. and Goo, Y. J. J. (2005). "Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: Empirical study of Taiwanese manufacturers", *R&D Management*, 35(2), 187-201.