



تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون‌سازمانی و نقش تعدیل گر ناهمگونی مدیریت دانش در یک شرکت بیمه‌ای

حاجیه رجبی فرجاد^{۱*}، زهره تاجیک بالایی^۲، محمدمهدی رمضان زاده^۳

۱ دانشجویار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.

۲ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

۳ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۰۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۰۷

چکیده

مزیت رقابتی یکی از موضوعات مهم در سازمان‌های پیشرو بالاخص شرکت‌های بیمه‌ای است با توجه به اهمیت موضوع؛ پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه نقش میانجی شناسایی مشکلات درون‌سازمانی و نقش تعدیل گر ناهمگونی مدیریت دانش در یک شرکت بیمه‌ای صورت گرفته است این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری نیز شامل کارکنان شعب یک شرکت بیمه‌ای در غرب تهران است که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۹۴ نفر محاسبه شد. شیوه نمونه‌گیری در این تحقیق نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش شاخص نسبت روایی محتوایی و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری‌شده و برای تعیین روابط بین متغیرها نیز از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس نسخه ۳ صورت پذیرفت. بر اساس نتایج تحقیق مشخص گردید سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه نقش میانجی مشکلات درون‌سازمانی و نقش تعدیل گر ناهمگونی مدیریت دانش تأثیرگذار است. مدیران شرکت با توجه به موضوع

کلمات کلیدی: سرمایه فکری، مزیت رقابتی، مشکلات درون‌سازمانی، ناهمگونی مدیریت دانش

۱ مقدمه

تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمان‌ها را با چالش‌های مختلفی روبه‌رو کرده است. سازمان‌های پیشرو به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین از فرصت‌های ایجادشده در جهت نیل به اهداف سازمانی بهره‌برداری می‌نمایند. مدیریت دانش^۱ یکی از این ابزارهاست. سازمان‌ها امروزه به دلیل تقابل با بازار رقابتی کنونی و فضای پرچالش حاکم، به این آگاهی رسیده‌اند که یکی از بزرگ‌ترین سرمایه‌های آنان در کسب‌وکار، سرمایه نامشهود دانش بوده که امروزه نیز حفاظت از آن به‌عنوان حراست از مالکیت معنوی^۲ محسوب می‌شود. سرمایه دانشی در سازمان‌ها و بنگاه‌های کسب‌وکار همواره به‌عنوان یک سند تضمینی در برابر شرایط پرتلاطم کسب‌وکار عمل کرده و سازمان‌ها توانسته‌اند به‌وسیله کاربرد صحیح آن در فرایندهای سازمانی خود، نه‌تنها عامل بقای خود را حفظ کرده باشند بلکه یک مزیت رقابتی را نیز تصاحب کنند (Meihami and Meihami, 2014).

مدیریت در هزاره سوم مبتنی بر اقتصاد دانش‌محور^۳ است که در آن پول نقد، ساختمان و سایر امکانات فیزیکی تنها بخشی از ارزش واقعی سازمان‌ها را تشکیل داده و در عوض دارایی‌های ناملموس و نامحسوس برای سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت شده (Gogan, 2014). تفاوت بین ارزش واقعی و ارزش دفتری همان سرمایه فکری^۴ است که شامل دارایی‌های نامحسوس و ناملموس است و برخلاف دارایی‌های فیزیکی و علیرغم ارزش و اهمیت بیشتر، در برنامه‌ریزی‌های سنتی دیده نمی‌شود (عالم‌تبریز و همکاران، ۱۳۸۸). سرمایه فکری مرتبط با دانش کسب‌شده و توانایی ایجادشده در کارکنان است. به دلیل تأثیر زیادی که توجه به سرمایه فکری بر عملکرد سازمان‌ها دارد، سازمان‌های دانش‌محور به شکل تصاعدی در حال افزایش‌اند و تقاضا برای

1 knowledge management

2 Intellectual Property

3 Knowledge-based economy

4 intellectual capital

محصولات و خدمات دانش محور در جهان رو به رشد است. بدین ترتیب سازمان‌های دانش محور، ارزش بیشتری دارند (رضایی و همکاران، ۱۳۸۹).

همچنین یکی از دلایل اصلی پرداختن به سرمایه فکری، ایجاد مزیت رقابتی^۱ در سازمان می‌باشد. از طرفی مزیت رقابتی مجموعه‌ای از توانایی‌های منحصربه‌فرد یک واحد اقتصادی است که اجازه‌ی نفوذ به بازارهای دلخواه و برتری بر رقبای آن واحد فراهم می‌آورد. برای تعریف مزیت رقابتی یک واحد اقتصادی، مدیریت بایستی یک ارزیابی کامل از محیط داخلی و خارجی واحدش به عمل آورد (Cohen & Olsen, 2013). زمانی که مدیر بتواند یک نقطه‌ی قوت در داخل بنگاه اقتصادی‌اش پیدا کند که هم با نیاز بازار همخوانی دارد و هم یک برتری نسبی در بازار ایجاد می‌کند، می‌توان گفت که به یک مزیت رقابتی دست پیدا کرده است (Chahal & Bakshi, 2014). شرکت‌ها در زمینه‌های فناوری، مدیریت و بازاریابی می‌توانند نسبت به رقبای خود، مزیت رقابتی داشته باشند.

داشتن مزیت رقابتی برای بنگاه اقتصادی، یک شرط الزامی نیست؛ اما این ویژگی این امکان را فراهم می‌آورد که بنگاه مسیر اقتصادی خاص خودش را طی کند و امکان تقلید رقبا را محدود نماید. در این صورت جایگاه بهتری را در بازار به دست خواهد آورد. اگر سایر رقبا مزیت رقابتی خاصی برای مقابله نداشته باشند، بقای آن‌ها در میدان رقابت مبهم خواهد بود (Navarro et al., 2010). همچنین رقابت جهانی سبب افزایش فشار بر سازمان‌ها در راستای ارتقاء خدمات و محصولات و در نهایت ارتقاء خود سیستم شده است (Lee & Choi, 2003). در سال‌های اخیر یکی از خواسته‌های عمده مدیران و محققان و مدیریت دانش برای ایجاد مزیت رقابتی مناسب است. امروزه تغییرات محیطی موجب ظهور قابلیت‌های مدیریت دانش به‌عنوان شایستگی اصلی سازمان‌ها برای ارتقای عملکرد فردی، نوآوری، قابلیت‌های سازمانی و مزیت رقابتی شده است (Wagle, 2016).

1. Competitive Advantage

در حال حاضر سازمان‌های دانش‌بنیان برای بهبود عملیات خود و خلق ارزش برای مشتریان روی سیستم‌های مدیریت دانش سرمایه‌گذاری می‌کنند تا به یک سازمان مبتنی بر دانش تبدیل شوند (Mao et al., 2016) از سوی دیگر، در قرن بیست و یکم نمی‌توان از دو عامل مزیت رقابتی و مشکلات درون‌سازمانی چشم‌پوشی کرد، بنابراین برای لحاظ کردن این دو عامل، استفاده از سرمایه فکری ضروری است. یکی از مشکلات و معضلات کنونی سازمانی‌های داخلی، سردرگمی و عدم مدیریت صحیح سرمایه فکری می‌باشد و بالتبع آن این موضوع می‌تواند تأثیر زیادی بر مزیت رقابتی داشته باشد؛ بنابراین محقق بر آن است تا با بررسی ابعاد و مؤلفه‌های مختلف مدیریت سرمایه فکری و تأثیر آن بر مزیت رقابتی گامی در جهت رفع مشکلات درون‌سازمانی بردارد و جنبه‌ی جدیدی از این مبحث مهم را موردبررسی قرار دهد. شرکت‌های بیمه امروزه نقش مهمی را در امر رفاه و برآورده نمودن خدمات سلامت و معیشتی برای مردم به عهده دارند. طبیعتاً این وظیفه‌ی مهم با مشکلات و مخاطرات مثبت و منفی روبرو می‌شود که استفاده صحیح از سرمایه فکری می‌تواند کمک بزرگی به مزیت رقابتی و مشکلات درون‌سازمانی داشته باشد. یکی از بزرگ‌ترین مسائل موجود در شرکت‌های بیمه‌ای بحث مزیت رقابتی می‌باشد. همچنین مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مهم‌ترین چالش‌های نگهداری دانش در این شرکت‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد. علیرغم مطالعاتی که بر روی سرمایه فکری و مزیت رقابتی صورت گرفته است، تاکنون تحقیق جامع و مستقلی پیرامون تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون‌سازمانی صورت نگرفته است؛ بنابراین در تحقیق حاضر، به این سؤال پاسخ داده می‌شود که سرمایه فکری چه تأثیری بر مزیت رقابتی با توجه نقش میانجی مشکلات درون‌سازمانی و نقش تعدیل گر ناهمگونی مدیریت دانش در یک شرکت بیمه‌ای دارد؟

۲ پیشینه تحقیق

دهقانی سلطانی و آذر (۱۳۹۹) در پژوهشی به موضوع نقش مکان و سرمایه فکری در دستیابی به مزیت رقابتی و ارتقاء عملکرد کسب‌وکارهای کوچک پوشاک پرداختند. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که ابعاد سرمایه فکری نیز تأثیر مثبت معناداری بر مزیت رقابتی دارد.

دانش و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش در بیمه ایران استان کرمانشاه پرداختند. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین تحلیل نتایج رگرسیون خطی چندگانه نشان داد که فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید است. به عبارت دیگر، بین ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد رابطه‌ای، بعد شناختی و بعد ساختاری) با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

شمس لاهرودی و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی به موضوع «مطالعه‌ای بر نقش سرمایه فکری بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی مبتنی بر نوآوری» پرداختند نتایج پژوهش نشان داده است که رشد فناوری و توسعه اجتماعی انسان موجب گردیده تا در عصری که به عصر دانش معروف گردیده، سرمایه فکری به عنوان یک دارایی‌های نامشهود حیاتی برای سازمان مطرح شده و به عامل ایجادکننده مزیت رقابتی پایدار در توسعه و رشد عملکرد سازمان تبدیل شود. استفاده مناسب از سرمایه فکری، دانش، مهارت‌های حرفه‌ای و ظرفیت‌های فناورانه در محیط کسب و کار رقابتی، فرآیندهای نوآورانه در سازمان‌ها را تقویت و مبنای اصولی رشد و توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی کشور را به همراه دارد.

محمودی و بهمنی (۱۳۹۸) در تحقیقی دیگر به موضوع «مطالعه تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت مخابرات استان ایلام)» پرداختند یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که مؤلفه‌های سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی بر مزیت رقابتی شرکت مخابرات استان ایلام تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

آقا محمدی (۱۳۹۸) در تحقیقی به موضوع «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی در شرکت بیمه آسیا پرداخت. نتایج تحقیق مبین این است که سرمایه فکری تأثیر مثبتی بر روی مزیت رقابتی در شرکت بیمه آسیا می‌گذارد. ضریب این اثر ۰.۸۹۳ و مثبت برآورد شد.

نصیریان و فلاح تفتی (۱۳۹۸) در تحقیق خود به موضوع «تأثیر یادگیری سازمانی بر مزیت رقابتی با میانجی‌گری متغیر سرمایه فکری (مورد مطالعه: شرکت ایساکو) پرداختند که نتایج

نشان داد یادگیری سازمانی از طریق متغیر میانجی سرمایه فکری بر مزیت رقابتی در سازمان مورد مطالعه به شکل معناداری تأثیر دارد.

الحسینی و انواری نیا (۱۳۹۸) در تحقیق خود به موضوع «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مدیریت دانش (مورد مطالعه: شعب بانک مسکن استان خراسان جنوبی)» پرداختند که نتایج به دست آمده نشان داد سرمایه فکری بر مدیریت دانش تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

شفیعی (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی پرداخته است. در میان عوامل موجود در رابطه بین سرمایه فکری و مزیت رقابتی، نتایج نقش هوش تجاری و تصویر برند را به عنوان دو واسطه کلیدی کشف کردند. علاوه بر این، مشخص شد که حمایت مدیریتی و شدت رقابتی رابطه بین سرمایه فکری، میانجی ها و مزیت رقابتی را تعدیل می کند. مهدی عمر (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی فرآیندهای مدیریت دانش و مزیت رقابتی پایدار (یک بررسی تجربی در دانشگاه های خصوصی) پرداختند. نتایج نشان می دهد که رابطه معنی داری بین فرآیندهای مدیریت دانش و مزیت رقابتی پایدار وجود دارد. برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار بهتر، دانشگاه های خصوصی باید دانش را تولید کنند، دانش را ذخیره کنند، دانش را به اشتراک بگذارند و دانش را به کار گیرند که با شناسایی دانش و تدوین اهداف آن در تمام جنبه های سازمان پشتیبانی می شود. این تحقیق به گروه فعال، دانشی می افزاید که در حال حاضر در حوزه مدیریت دانش استراتژیک موجود است.

لی و لیو^۱ (۲۰۱۸) در تحقیقی به موضوع «نقش شناسایی مشکلات درون سازمانی و سرمایه فکری در مدیریت مزیت رقابتی هتل ها - یک چارچوب یکپارچه» پرداختند که نتایج نشان می دهد که سرمایه مشتری مربوط به سرمایه ساختاری است که سرمایه انسانی هتل را پیش بینی می کند. علاوه بر این، دیدگاه فرایندگرا نشان می دهد که توانایی نوآورانه واسطه تأثیر سرمایه توانایی بر عملکرد رقابتی است.

ابوالوش و همکاران^۱ (۲۰۱۸) در تحقیقی به موضوع «نقش فرایند مدیریت دانش و سرمایه فکری به عنوان متغیرهای واسطه بین زیرساخت مدیریت دانش و عملکرد سازمان» پرداختند که نتایج نشان داد که زیر ساختار مدیریت دانش بر روند مدیریت دانش تأثیر مثبت دارد. علاوه بر این، فرایند مدیریت دانش به طور مثبت، سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را تحت تأثیر قرارداد و بین مدیریت زیرساخت مدیریت دانش و سرمایه فکری میانجی گری کرد. با این حال، زیرساخت های مدیریت دانش به طور مثبت به عملکرد سازمان مرتبط نیست.

لیو^۲ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «ایجاد مزیت رقابتی: پیوند دادن دیدگاه های یادگیری سازمان، رفتار نوآوری و سرمایه فکری» پرداخت. که نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی و سرمایه ارتباطی رابطه بین رفتار نوآوری و سرمایه انسانی را تقویت می کند. این مطالعه داده های ۵۹۵ مدیر هتل را تجزیه و تحلیل می کند و از فرضیات پیشنهادی حمایت جدی می کند.

چانگ ون و همکاران^۳ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان مطالعه ای بر روی «سرمایه فکری و عملکرد شرکت در شرکت های زیست فناوری، به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکت های زیست فناوری» پرداختند که به این نتیجه رسید که ارتباط مثبتی بین نوآوری تکنولوژی و عملکرد مالی وجود دارد.

دیاز فرناندز و همکاران^۴ (۲۰۱۵) تحقیقی را با عنوان «سرمایه فکری بالای تیم مدیریت و عملکرد شرکت» مورد بررسی قرار دادند که نتایج بررسی های این تحقیق نشان می دهد که کمک به مدیران برای تصمیم گیری بهترین استراتژی، نتایج متناقض به دست آمده را روشن خواهد کرد.

برزکالنه و زلگالوه^۵ (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان «سرمایه فکری و ارزش رقابتی شرکت» این موضوع را بررسی کردند. نتایج تجربی تحقیق نشان می دهد که می توان نتایج مختلفی در مورد ارتباط ارزش افزوده ضریب معنوی و ارزش شرکت پیدا کرد. همچنین از دیگر نتایج این تحقیق مشخص گردید سرمایه فکری تأثیر مثبت و معناداری بر ارزش رقابتی شرکت ها دارد.

1. Abualoush et al

2. Liu, Chih-Hsing

3. Chang Wen et al.

4. Diaz-Fernandez et al

5. Berzkalne & Zelgalve

کلارک و همکاران^۱ (۲۰۱۱) در تحقیقی به بررسی «ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت در استرالیا» می‌پردازند که در آن یک نمونه از شرکت‌های استرالیایی بین سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۸ مورد بررسی قرار می‌گیرند. سرمایه فکری به وسیله‌ی روش پالیک اندازه‌گیری شده است. نتایج نشان می‌دهد که رابطه‌ی مستقیمی بین سرمایه فکری و عملکرد مالی در شرکت‌های استرالیایی وجود دارد. همچنین یک ارتباط مثبت بین سرمایه فکری (سرمایه انسانی و ساختاری) در سال قبل و عملکرد مالی سال جاری نیز یافت شد. در این تحقیق یکی از معیارهای ارزیابی عملکرد مالی شرکت‌ها، نرخ بازده حقوق صاحبان سهام می‌باشد. با توجه به بررسی پژوهش‌های مشابهی که در داخل و خارج از کشور صورت پذیرفت بررسی همزمان تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش مشکلات درون سازمانی و نقش ناهمگونی مدیریت دانش در یک شرکت بیمه‌ای صورت نگرفته است و با توجه به خلأ پژوهشی موجود و اهمیت متغیرهای یادشده انجام این تحقیق اهمیت به‌سزایی در افزایش بینش صحیح مدیران شرکت‌های بیمه‌ای و همه مدیران در داخل و خارج از کشور دارد.

۳ مبانی نظری

سرمایه فکری: سرمایه فکری به‌صورت گروهی از دارایی‌های دانشی که به یک سازمان وابسته هستند و با افزودن بر ارزش سازمان از طریق تعیین ذینفعان کلیدی، به‌طور چشم‌گیری در بهبود موقعیت رقابتی سازمان مشارکت می‌کنند، تعریف شده است (Turner et al., 2015). سرمایه فکری رمز پایداری و توسعه سازمان است و آنچه سازمان‌ها را در محیط پرچالش و پیچیده امروزی رقابت‌پذیر می‌کند، توجه به سرمایه فکری است. در اقتصاد دانش‌محور، وظیفه سازمان‌ها فقط تولید خدمت یا محصول نیست، بلکه باید ارزش‌افزوده خلق کنند تا بتوانند در شرایط جدید پایدار بمانند. به همین علت درک مفهوم و شناسایی ابعاد سرمایه فکری به‌عنوان یکی

1. Clarke et al

از مهم‌ترین عوامل ایجاد ارزش افزوده و پایداری، اهمیت فزاینده‌ای برای سازمان‌های دانش‌محور دارند (تفضلی هرندی و همکاران، ۱۳۹۹). سرمایه فکری اصطلاحی برای ترکیب دارایی ناملموس بازار، دارایی فکری، دارایی انسانی و دارایی زیرساختاری است که سازمان را برای انجام فعالیت‌هایش توانمند می‌سازد (Brooking, 2008).

مزیت رقابتی: رقابت، به معنای تلاشی است که مجموعه رقبای حاضر در یک صنعت، جهت تحت فشار قرار دادن یکدیگر به کار می‌گیرند و در این مسیر، هر یک از رقبای حداکثر توان و استعداد خود را در جهت بقا در میدان و دستیابی به مقدمات رشد و توسعه آتی اعمال می‌نماید. عواملی مانند ماهیت رقابت در سطح کلان و نیز راهبردهای اداره شرکت، تأثیر بسزایی بر میزان شدت رقابت‌پذیری دارند. (رضایی و عازم، ۱۳۹۱).

در محیط رقابتی امروز که مبتنی بر اقتصاد دانش‌بنیان است، دانش و سرمایه‌های فکری سازمان به‌عنوان مزیتی رقابتی برای سازمان‌ها شناخته می‌شود (De Castro, 2011).

مشکلات درون‌سازمانی: مشکلات درون‌سازمانی شامل معضلات و چالش‌هایی است که سازمانی‌ها در زمینه‌های مختلف از قبیل ارتباطات، فرایندها، منابع انسانی و... دارند (Carmeli et al., 2013).

ناهمگونی مدیریت دانش: مدیریت دانش یکی از ابزارهای لازم و ضروری در محیط کسب‌وکار نوین امروزی برای مستندسازی، نظارت، مدیریت، ارزیابی و کنترل تمامی دانش‌های نیروی انسانی و سازمانی می‌باشد (Thomsen & Lumbye, 2017). ناهمگونی مدیریت دانش وضعیتی است که از یک‌سو، افراد به دانش زیادی نیاز دارند و از سوی دیگر، با ابهام و عدم اطمینان زیادی در انتخاب پرس‌وجو، تدوین پرس‌وجو و نیز انتخاب منابع اطلاعاتی روبه‌رو هستند (Lindner & Wald, 2011). مدیریت دانش روش‌های جدیدی را برای تفکر و تسهیم منابع فکری و خلاق سازمان پیش روی مدیران سازمان‌ها قرار می‌دهد و به فعالیت‌هایی اشاره دارد که به‌طور سیستماتیک به سامان‌دهی، تقویت فرهنگ یادگیری مستمر، تسهیم دانش و قابل‌دسترس ساختن سرمایه‌های فکری سازمان برای تمامی افراد آن منتهی می‌گردد (نصیری و همکاران،

۲۰۱۶). مشکلات درون‌سازمانی شامل معضلات و چالش‌هایی است که سازمانی‌ها در زمینه‌های مختلف از قبیل ارتباطات، فرایندها، منابع انسانی و ... دارند (Carmeli, Gelbard, Reiter- Palmon, 2013).

مدیریت دانش، فلسفه مدیریتی است که در فعالیت‌های متفاوت سازمانی قابل مشاهده است. مدیریت دانش ابزار نهایی نیست که همه مشکلات مربوط به خلق دانش و اطلاعات را برطرف سازد، بلکه با استفاده از آن، به‌وسیله تعامل بین افراد و گروه‌ها به عملکرد بهتر می‌توان دست یافت. به علاوه، مدیریت دانش نیازمند ذخیره‌سازی اطلاعات و دانش است تا آن را در اختیار اعضای سازمان به‌منظور جستجوی اطلاعات و فعالیت‌های بهینه، قرار دهد. از این‌رو، مدیریت دانش، روشی اکتسابی برای تسهیم دانش و تعامل می‌باشد که راه‌های انجام فعالیت‌ها را روشن می‌سازد. مدیریت دانش، چهار فرآیند عمده را در زمینه دانش افراد دنبال می‌کند: ایجاد دانش، انتقال دانش، به‌کارگیری دانش و ذخیره‌سازی دانش. لذا مدیریت دانش بعد از کشف نواحی دانش موجود در یک سازمان یا پروژه، با تأکید بر حل مسائل گروهی، فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش را ترویج و پشتیبانی می‌کند.

مفهوم سرمایه فکری همیشه مبهم بوده است و تعاریف مختلفی برای تفسیر این مفهوم مورداستفاده 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 غیرمالی جایگزین می‌کنند. بعضی از حرفه‌ها نیز تعاریف کاملاً متفاوتی مانند دارایی‌های ثابت غیرمالی که موجودیت عینی و فیزیکی ندارند، ارائه کرده‌اند.

موضوع رقابت از زمانی آغاز شد که آدام اسمیت کتاب معروف خود را تحت عنوان ثروت ملل منتشر نمود. در زمینه تجزیه و تحلیل رقابت، در دهه ۱۹۸۰ کتاب‌های مایکل پورتر دارای بیشترین خواننده بود. این کتاب‌ها عبارت بودند از "استراتژی رقابتی"، "مزیت رقابتی" و "مزیت‌های رقابتی ملت‌ها". پورتر معتقد است استراتژی رقابتی، برقراری موقعیت پایدار و سودآور در مقابل نیروهایی است که تعیین‌کننده رقابت در صنعت می‌باشند.

مایکل پورتر سه استراتژی مهم را به منظور ارجحیت یافتن بر سایر شرکت‌ها در صنعت مطرح نموده است:

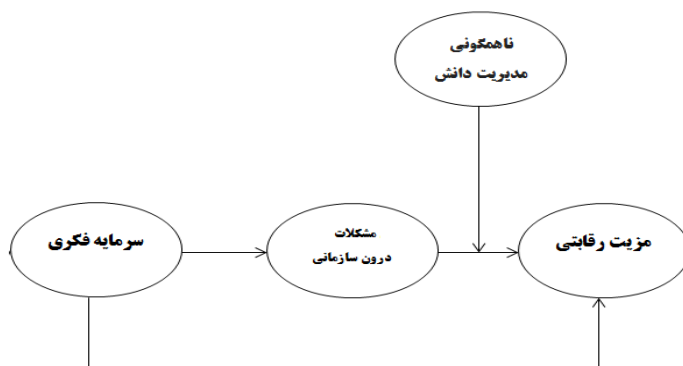
۱- رهبری هزینه: که سازمان‌ها را ملزم به کاهش هزینه‌ها بر اساس تولید انبوه و کنترل شدید هزینه در فعالیتهای اصلی کسب‌وکار می‌نماید؛

۲- تمایز: تمایز محصولات و خدمات ارائه‌شده با ایجاد محصولات منحصربه‌فرد؛

۳- تمرکز: تمرکز بر روی گروهی خاص از خریداران، بخشی از خط تولید و یا یک بازار جغرافیایی خاص. چارچوب پورتر بر اساس این فرض قرار دارد که موفقیت یک صنعت در رقابت بین‌المللی به قدرت نسبی اقتصادی مجموعه‌ای از ویژگی‌های وابسته به کسب‌وکار یا محرک‌های رقابت‌پذیر یعنی شرایط عامل^۱، شرایط تقاضا، صنایع وابسته و حمایت‌کننده، استراتژی، ساختار و ... بستگی دارد (Porter, 2011).

مدل مفهومی تحقیق

در این مدل، متغیر سرمایه فکری به عنوان متغیر مستقل و مشکلات درون سازمانی به عنوان متغیر میانجی و مزیت رقابتی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. همچنین ناهمگونی مدیریت دانش نقش متغیر تعدیل‌گر را ایفا می‌کنند؛ بنابراین مدل مفهومی این تحقیق در نمودار (۱) مشاهده می‌شود:



نمودار (۱): مدل اولیه تحقیق؛ منبع، لی و لیو (۲۰۱۸)

1. Factor conditions

2. Li and Liu

براساس مدل مفهومی تحقیق؛ فرضیات ذیل در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

۱. سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است.
۲. ناهمگونی مدیریت دانش ارتباط میان مشکلات درون سازمانی و مزیت رقابتی را تعدیل می‌کند.

۳. سرمایه فکری بر مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است.

۴. مشکلات درون سازمانی بر مزیت رقابتی تأثیرگذار است.

۴ روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می‌باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و همچنین روش‌های میدانی مانند پرسشنامه استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه این تحقیق کارکنان شعب یک شرکت بیمه‌ای در غرب تهران است که شامل ۱۲۵۰ نفر بود. به‌منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران^۱ استفاده شد که حجم نمونه مناسب تعداد ۲۹۴ نفر بدست آمد. به‌منظور سنجش متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد لی و لیو (۲۰۱۸) استفاده شد که اطلاعات مربوط به آن در جدول (۱) قابل رؤیت است. به‌منظور امتیازدهی و ارزش‌گذاری سؤالات از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده گردید.

1. cochrane formula

جدول (۱): اطلاعات ابزار پژوهش از منبع: لی و لیو (۲۰۱۸)

سازه اصلی	ابعاد	شماره سؤالات
سرمایه فکری	سرمایه رابطه‌ای	۵-۱
	سرمایه ساختاری	۱۰-۶
	سرمایه انسانی	۱۲-۱۱
مزیت رقابتی	توان رقابتی	۱۵-۱۳
	قابلیت نوآورانه	۱۸-۱۶
	عملکرد رقابتی	۲۰-۱۹
مشکلات درون‌سازمانی		۲۳-۲۱
ناهمگونی مدیریت دانش		۲۴-۲۷

در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی از نوع روایی اعتبار منطقی استفاده شد. بدین صورت که پرسشنامه به ۱۲ نفر از صاحب‌نظران و اساتید مدیریت و علوم رفتاری ارسال شد و از آن‌ها در مورد پرسش‌ها و ارزیابی فرضیه‌ها نظرخواهی گردید که به اتفاق پرسشنامه را تأیید نمودند. همچنین به منظور بررسی روایی پرسشنامه از شاخص روایی محتوایی (CVR^1) استفاده گردید که بر اساس نتایج حاصله تمامی سؤالات پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

به منظور تعیین نوع آزمون مورد استفاده در فرضیه‌های پژوهش، ابتدا نرمال بودن یا غیر نرمال بودن داده‌ها از طریق آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف^۲ ($K.S.$) بررسی شد. باتوجه به اینکه مقدار آماره آزمون در مورد متغیرهای تحقیق در سطح خطای ۵٪ بیش‌تر از مقدار بحرانی بود، بنابراین فرض صفر رد شد و بایستی برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از روش ناپارامتریک استفاده کنیم. برای این کار با توجه به اینکه در نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس^۳ نسخه ۳ شرط نرمال بودن داده‌ها ملاک نیست، از این نرم‌افزار برای آزمون معادلات ساختاری استفاده شد.

قبل از آزمون فرضیه‌های تحقیق به بررسی مدل‌های معادلات ساختاری می‌پردازیم. بررسی مدل‌های معادلات ساختاری از دو مرحله اصلی تشکیل شده است. مرحله اول بررسی برازش مدل

1. content validity ratio
2. Kolmogorov-Smirnov
3. Smart PLS V.3

و مرحله دوم، آزمودن فرضیه‌های پژوهش هستند. بررسی برازش مدل خود در سه بخش برازش مدل‌های اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی انجام می‌شود: برازش مدل‌های اندازه‌گیری: یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که دربرگیرنده‌ی یک متغیر به همراه سؤالات آن متغیر است. برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا^۱.

پایایی شاخص: پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار موردسنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ، (۲) پایایی ترکیبی و (۳) ضرایب بار عاملی.

روایی همگرا

معیار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته‌شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. فورنل و لارکر^۲ (۱۹۸۱) معیار AVE را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد ۰/۵ اظهار داشتند؛ یعنی اگر مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده بالای ۰/۵ باشد؛ روایی همگرای قابل‌قبول را نشان می‌دهند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳).

روایی واگرا

روایی واگرایی در این روش از دو روش موردبررسی قرار می‌گیرد: الف) روش بارهای عاملی متقابل؛ ب) روش فورنل و لارکر. در این تحقیق از روش دومی برای سنجش روایی واگرایی استفاده‌شده است. به‌زعم فورنل و لارکر روایی واگرایی وقتی در سطح قابل قبولی است که میزان میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳).

1. Hulland

2. Fornell and Larcker

مقادیر بار عاملی

یکی از مواردی که پایایی شاخص را بررسی می‌کند ضرایب بارهای عاملی است. در صورتی که مقادیر بارهای عاملی بالاتر از ۰/۴ و یا ۰/۵ باشد، می‌توان استنباط کرد که این شاخص دارای معیارهای لازم است.

۴-۱ معیارهای ارزیابی برازش بخش ساختار

الف) اعداد معناداری t

ساده‌ترین معیار برای بررسی رابطه‌ی میان سازه‌ها در مدل بخش ساختاری، اعداد معناداری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ دارد. البته باید توجه داشت که اعداد t فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهند و شدت رابطه‌ی بین سازه‌ها را نمی‌توان با آن‌ها سنجید (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳).

ب) معیارهای R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک تحقیق ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای مکنون درون‌زای مدل است. R^2 معیاری است که برای اتصال بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری مورداستفاده قرار می‌گیرد و نشان از تأثیری دارد که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفت (Chin, 1998).

پ) معیار Q^2

استون و گیسر^۱ (۱۹۷۵) معتقدند مدلهایی که دارای برازش بخش ساختاری مورد تأیید هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. در خصوص میزان پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ تعیین شده است (Henseler, 2009).

1. Stone and geisser

ت) معیار افزونگی

این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوطه حاصل می‌شود و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درون‌زا است که از یک یا چندسازه‌ها برون‌زا تأثیر می‌پذیرد.

۴-۲ معیارهای ارزیابی برازش بخش کلی (معیار GOF^2)

مقدار معیار GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. به این معنی که توسط این معیار، پژوهشگر می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز موردبررسی قرار دهد.

آزمون سو بل

یکی از آزمون‌های متداول به‌منظور بررسی معناداری میانجیگری یک متغیر در رابطه بین دو متغیر دیگر، آزمون سو بل است. در صورت بیشتر بودن نتیجه آزمون از مقدار ۱/۹۶، می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید کرد. علاوه بر آزمون سو بل، برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم متغیر میانجی از آماره‌ی VAF^3 استفاده می‌شود که مقداری بین صفر و یک می‌تواند باشد و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی بودن نقش میانجی دارد.

1. R squares

2. Goodness Of Fit

3. Variance accounted for

۵ یافته‌های تحقیق

در جدول (۲) اطلاعات جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان درج شده است.

جدول ۲: ویژگی‌های جمعیت‌شناسی شرکت‌کنندگان

متغیر	فراوانی (درصد)	متغیر	فراوانی (درصد)
جنسیت	مرد	تحصیلات	۲۲۰ (۷۴.۸)
	زن		۷۴ (۲۵.۲)
سن	کمتر از ۳۰	سابقه	۶۴ (۲۱.۸)
	۳۰-۴۰		۸۲ (۲۷.۸)
	۴۰-۵۰		۷۴ (۲۵.۲)
	بیشتر از ۵۰		۷۴ (۲۵.۲)
متغیر	فراوانی (درصد)	کاردانی و پایین‌تر	۶۵ (۲۲.۱)
		کارشناسی	۱۳۲ (۴۴.۹)
		ارشد و دکتری	۹۷ (۳۳)
		کمتر از ۵ سال	۸۸ (۲۹.۹)
		۵-۱۰ سال	۱۱۷ (۳۹.۸)
		۱۱-۱۵	۵۴ (۱۸.۴)
		بالاتر از ۱۵ سال	۳۵ (۱۱.۹)

بر اساس اطلاعات مندرج در جدول (۳) مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده که بیانگر پایایی مناسب و قابل قبول است. همچنین تمامی مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده از ۰/۵ بیشتر بوده و در نتیجه مدل آورده شده در این پژوهش از روایی و اگرایی مناسبی برخوردار است.

جدول ۳: مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراج‌شده

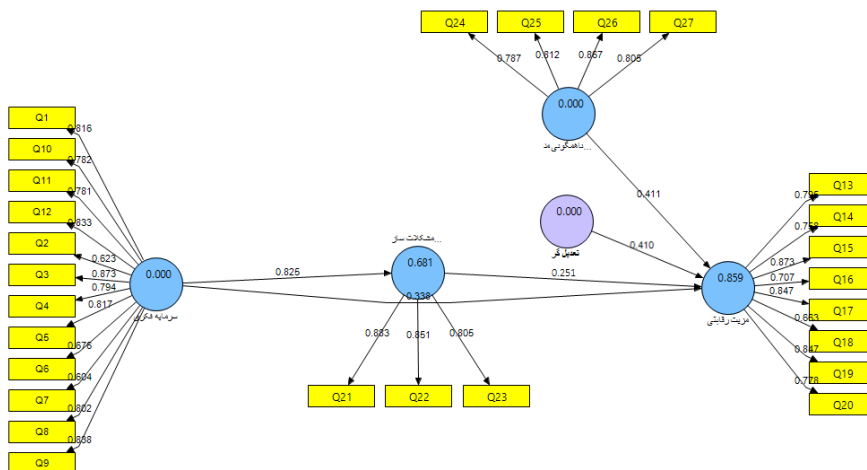
ردیف	متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
۱	سرمایه فکری	۰/۹۸۲	۰/۹۸۳	۰/۵۳۹
۲	مشکلات سازمانی	۰/۹۲۱	۰/۹۳۳	۰/۵۴۲
۳	مزیت رقابتی	۰/۹۴۹	۰/۹۵۵	۰/۸۹۲
۴	ناهمگونی مدیریت دانش	۰/۹۲۸	۰/۹۴۹	۰/۸۲۳

همان‌طور که در جدول (۴) قابل مشاهده است میزان میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل بوده و روایی و اگرایی در سطح قابل قبولی قرار دارد.

جدول (۴): مقادیر روایی و اگرایبی

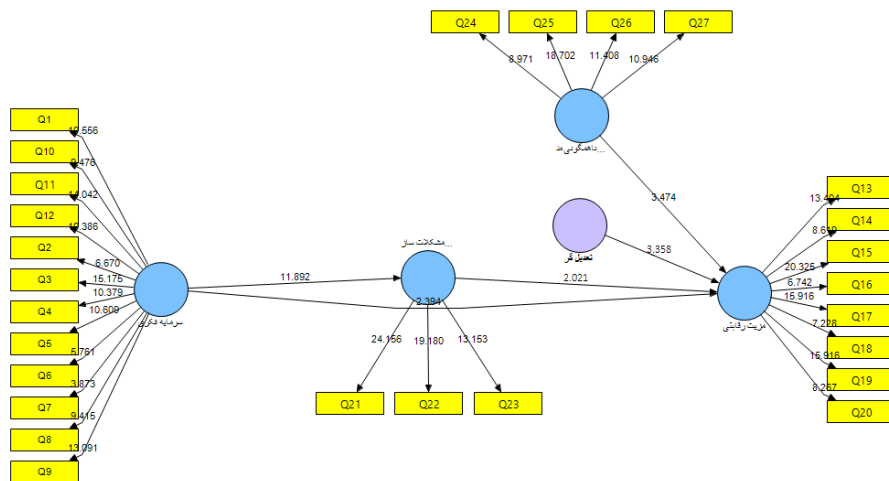
ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴
۱	سرمایه فکری	۰/۷۳۴			
۲	مشکلات سازمانی	۰/۶۳۰	۰/۷۳۶		
۳	مزیت رقابتی	۰/۴۷۲	۰/۶۰۹	۰/۹۴۴	
۴	ناهمگونی مدیریت دانش	۰/۵۲۴	۰/۵۱۵	۰/۸۰۳	۰/۹

نمودار (۲) مقادیر بار عاملی را نشان می‌دهد. با توجه به این که مقادیر بار عاملی بایستی بالاتر از ۰/۴ و یا ۰/۵ باشد، می‌توان استنباط کرد که این شاخص نیز دارای معیارهای لازم است.



نمودار (۲): مقادیر بار عاملی متغیرهای تحقیق (منبع: یافته‌های تحقیق)

همان‌طور که در نمودار (۳) مشخص است، ضرایب مربوط به مسیر بین متغیرها از مقدار ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد.



نمودار (۳): مقادیر ضرایب معناداری t

با توجه به جدول (۵) و توضیحات مبسوط در بخش روش‌شناسی، مقادیر R^2 نشان از برازش مناسب مدل دارد.

جدول (۵): مقادیر R^2

مقادیر R^2	متغیر	ردیف
—	سرمایه فکری	۱
۰/۶۸۱	مشکلات سازمانی	۲
۰/۸۵۹	مزیت رقابتی	۳
—	ناهمگونی مدیریت دانش	۴

استون و گیسر (۱۹۷۵) معتقدند مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری مورد تأیید هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. در خصوص میزان پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ تعیین شده است (Henseler, 2009).

جدول (۶): نتیجه برازش

ردیف	متغیر	SSO	SSE	$Q^2=(1-SSE/SSO)$	نتیجه برازش
۱	سرمایه فکری	195.000000	79.355980	0.157897	تائید برازش
۲	مشکلات سازمانی	195.000000	65.039445	0.245789	تائید برازش
۳	مزیت رقابتی	195.000000	58.253497	0.660238	تائید برازش
۴	ناهمگونی مدیریت دانش	195.000000	63.254854	0.356487	تائید برازش

براساس اطلاعات مندرج در جدول (۷) تمامی معیارهای سنجش مدل ساختاری، برازش مطلوب مدل ساختاری را نشان می دهند.

جدول (۷): مقادیر افزونگی

ردیف	متغیر	مقادیر اشتراکی	مقادیر R^2	نتیجه
۱	سرمایه فکری	۰/۵۳۹	-----	-----
۲	مشکلات سازمانی	۰/۵۴۲	۰/۶۸۱	۰/۳۷۰
۳	مزیت رقابتی	۰/۸۹۲	۰/۸۵۹	۰/۷۶۶
۴	ناهمگونی مدیریت دانش	۰/۸۲۳	-----	-----

با توجه به محاسبات انجام شده معیار GOF برابر با ۰/۲۶۳ به دست آمد که نشان از برازش مناسب مدل کلی دارد.

براساس محاسبات انجام شده، مقدار Z-Value حاصل از آزمون سوبل برابر با ۲/۶۷ شد. لذا تأثیر متغیر میانجی معنادار بوده است.

مقدار VAF^1 که شدت اثر غیرمستقیم متغیر میانجی را می سنجد در این پژوهش برابر با ۰/۳۰۲ به دست آمد.

آزمون فرضیه های تحقیق

شماره یک. سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است. تحلیل داده ها نشان داد که سرمایه فکری با ضریب تأثیری برابر ۰/۳۰۲ بر مزیت

1. variance accounted for

رقابتی از طریق میانجی مشکلات درون‌سازمانی تأثیر دارد و از آنجایی که مقدار معناداری (۲/۶۷) از قدرمطلق ۱/۹۶ بیشتر است، می‌توان ادعا نمود که این تأثیر معنادار نیز است. در نتیجه فرضیه‌ی اول تحقیق مورد آزمون قرار گرفته و نشان از پذیرش آن دارد.

شماره دو. ناهمگونی مدیریت دانش ارتباط میان مشکلات درون‌سازمانی و مزیت رقابتی را تعدیل می‌کند. تحلیل داده‌ها نشان داد که مشکلات درون‌سازمانی با ضریب تأثیری برابر ۰/۴۱۰ بر مزیت رقابتی از طریق ناهمگونی مدیریت دانش تأثیر دارد و از آنجایی که مقدار معناداری (۳/۳۵۸) از قدرمطلق ۱/۹۶ بیشتر است، می‌توان ادعا نمود که این تأثیر معنادار نیز است. در نتیجه فرضیه‌ی دوم تحقیق مورد آزمون قرار گرفته و نشان از پذیرش آن دارد.

شماره سه. سرمایه فکری بر مشکلات درون‌سازمانی تأثیرگذار است. تحلیل داده‌ها نشان داد که سرمایه فکری با ضریب تأثیری برابر ۰/۸۲۵ بر مشکلات درون‌سازمانی تأثیر دارد و از آنجایی که مقدار معناداری (۱۱/۹۸۲) از قدرمطلق ۱/۹۶ بیشتر است، می‌توان ادعا نمود که این تأثیر معنادار نیز است. در نتیجه فرضیه‌ی سوم تحقیق مورد آزمون قرار گرفته و نشان از پذیرش آن دارد.

شماره چهار. مشکلات درون‌سازمانی بر مزیت رقابتی تأثیرگذار است. تحلیل داده‌ها نشان داد که مشکلات درون‌سازمانی با ضریب تأثیری برابر ۰/۲۵۱ بر مزیت رقابتی تأثیر دارد و از آنجایی که مقدار معناداری (۲/۰۲۱) از قدرمطلق ۱/۹۶ بیشتر است، می‌توان ادعا نمود که این تأثیر معنادار نیز است. در نتیجه فرضیه‌ی چهارم پژوهش پس از آزمون مورد تأیید قرار گرفت.

خلاصه‌ای از نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول (۸) گزارش شده است.

جدول (۸): خلاصه نتایج آزمون فرضیه اصلی

متغیر واسطه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	مقدار تی (t)	نتیجه
مشکلات درون‌سازمانی	سرمایه فکری	مزیت رقابتی	۰/۳۰۲	۲/۶۷	تأیید
ناهمگونی مدیریت دانش	مشکلات درون‌سازمانی	مزیت رقابتی	۰/۴۱۰	۳/۳۵۸	تأیید
-----	سرمایه فکری	مشکلات درون‌سازمانی	۰/۸۲۵	۱۱/۹۸۲	تأیید
	مشکلات درون‌سازمانی	مزیت رقابتی	۰/۲۵۱	۲/۰۲۱	تأیید

۶ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در بررسی فرضیه اصلی تحقیق و بر اساس محاسبات انجام‌شده مشخص گردید سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه نقش میانجی مشکلات درون سازمانی و نقش تعدیل گر ناهمگونی مدیریت دانش در شرکت بیمه ایران تأثیرگذار است. نتایج حاصل از این فرضیه همان‌طور که از قبل پیش‌بینی می‌شد با پژوهش مرجع این تحقیق همخوانی دارد.

لی و لیو (۲۰۱۸) در تحقیقی به موضوع «نقش شناسایی مشکلات درون سازمانی و سرمایه فکری در مدیریت مزیت رقابتی» پرداختند. نتایج مطالعه از یک مدل ساختاری پشتیبانی می‌کند که به موجب آن اثرات غیرمستقیم سرمایه فکری بر مزیت رقابتی هتل از طریق مکانیسم‌های شناسایی مشکلات درون سازمانی تعیین می‌شود. با بررسی نتایج این دو تحقیق مشخص می‌شود که مشکلات درون سازمانی نقش واسطه‌ای مهمی در ارتباط میان سرمایه فکری و مزیت رقابتی دارد. در واقع با برطرف نمودن مشکلات درون سازمانی ارتباط میان سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی و مزیت رقابتی بهبود می‌یابد.

در بررسی فرضیه اول تحقیق و بر اساس محاسبات انجام‌شده قدرت رابطه میان متغیرهای سرمایه فکری بر مشکلات درون سازمانی برابر ۰/۸۲۵ محاسبه گردید و آماره t آزمون نیز ۱۱/۹۸۲ به دست آمد، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد فرضیه اول تحقیق تأیید گردید و نشان می‌دهد سرمایه فکری بر مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است.

نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش‌های شمس لاهرودی و همکاران (۱۳۹۸)، محمودی و بهمنی (۱۳۹۸)، آقا محمدی (۱۳۹۸) همخوانی دارد. تأیید این فرضیه بدان معناست که اگر شرکت با حفظ ارزش‌افزوده نسبت به شرکت‌های مشابه بهترین خدمات را به مشتریان ارائه کند و شرکت بر برآورده نمودن خواسته‌های مشتریان تأکید زیادی داشته باشد و همچنین فضای فرهنگی و خدماتی شرکت مناسب و درخور باشد و با ارتقاء مهارت‌های کارکنان و ارائه آموزش

به آن‌ها در هر زمان که لازم باشد از آنان پشتیبانی کند، موجب برطرف شدن مشکلات درون‌سازمانی می‌شود.

در بررسی فرضیه دوم تحقیق و بر اساس محاسبات انجام‌شده قدرت رابطه میان متغیرهای مشکلات درون‌سازمانی بر مزیت رقابتی برابر ۰/۲۵۱ محاسبه گردید و آماره t آزمون نیز ۲/۰۲۱ بدست آمد، بنابراین با احتمال ۹۵ درصد فرضیه اول تحقیق تأیید گردید و نشان می‌دهد مشکلات درون‌سازمانی بر مزیت رقابتی تأثیرگذار است. نتایج حاصل از این فرضیه با پژوهش‌های نصیریان و فلاح تفتی (۱۳۹۸)، لی و لیو (۲۰۱۸)، چانگ ون و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی دارد. تأیید این فرضیه بدان معناست که اگر کارمندان شرکت، زمان قابل‌توجهی را صرف تلاش برای درک ماهیت یک مشکل کنند و همچنین کارمندان مشکلات را از چندین منظر در نظر گیرند و قابلیت تجزیه و تحلیل مشکلات را داشته باشند، موجب بهبود مزیت رقابتی در سازمان می‌شود.

در بررسی فرضیه سوم تحقیق و بر اساس محاسبات انجام‌شده مشخص گردید سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون‌سازمانی تأثیرگذار است. نتایج حاصل از این فرضیه همان‌طور که از قبل پیش‌بینی می‌شد با پژوهش لی و لیو (۲۰۱۸)، تودروسیو و استانیت (۲۰۱۵) همخوانی دارد. تأیید این فرضیه بدان معناست که اگر در سازمان‌ها به مسائل و مشکلات درون‌سازمانی که تقریباً در تمامی سازمان‌ها وجود دارد، توجه بیشتری گردد، منجر به بهبود رابطه‌ی میان سرمایه فکری و مزیت رقابتی می‌شود که به تبع آن توان رقابتی، قابلیت نوآورانه و عملکرد رقابتی بهبود می‌یابد.

در بررسی فرضیه چهارم تحقیق و بر اساس محاسبات انجام‌شده مشخص گردید ناهمگونی مدیریت دانش ارتباط میان مشکلات درون‌سازمانی و مزیت رقابتی را تعدیل می‌کند. نتایج حاصل از این فرضیه همان‌طور که از قبل پیش‌بینی می‌شد با پژوهش مولایی و همکاران (۱۳۹۳)، حبیبی دورکی (۱۳۹۷) و پژوهش لی و لیو (۲۰۱۸) همخوانی دارد. تأیید این فرضیه بدان معناست که اگر شرکت با شرکت‌های مشابهی که توان ارائه خدماتشان را ندارند، در ارتباط باشد و برای کسب دانش لازم از شرکت‌های رقیب بهره‌ی لازم را ببرد و همچنین تجزیه و تحلیل کلیه

مراکز با هم به اشتراک گذاشته شده و با همکاری هم مجدداً تجزیه و تحلیل شوند، موجب بهبودی عملکرد رقابتی سازمان‌ها و کاهش مشکلات درون سازمانی می‌شود.

بر اساس فرضیه اول تحقیق مشخص گردید سرمایه فکری بر مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که دارای بیشترین ارزش برای مشتریان می‌باشند؛ مستندسازی فرآیندهای مذکور و شناسایی و به کارگیری تجربیات رقبای داخلی و خارجی؛ استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن هم چون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای در قسمت‌های مختلف شرکت‌های بیمه‌ای؛ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد؛ اختصاص بودجه و زمان بیشتر به امر تحقیق و توسعه‌ی کاربردی و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از تجربیات رقبای داخلی و خارجی؛ استفاده از سیستم پیشنهادها در داخل سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای مشتریان که یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های فکری درون سازمان می‌باشد، صورت پذیرد.

بر اساس فرضیه دوم تحقیق مشخص گردید مشکلات درون سازمانی بر مزیت رقابتی تأثیرگذار است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد در شرکت‌های بیمه‌ای؛ دانش و تجربیات کارمندان از طریق جلسات و سمینارها به اشتراک گذاشته شود و کارمندان بتوانند به دانش و اطلاعات مربوط به حوزه کاری خود، به سرعت دسترسی داشته باشند. همچنین تمهیداتی در نظر گرفته شود تا یک نیروی کار تازه‌وارد بتواند از طریق مشاهده نحوه کار همکاران خود بر مهارت و تجربه خود بیافزاید.

بر اساس فرضیه سوم تحقیق مشخص گردید سرمایه فکری بر مزیت رقابتی با توجه به نقش میانجی مشکلات درون سازمانی تأثیرگذار است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد در شرکت‌های بیمه-ای؛ سامانه‌های مدیریت ایده‌ها همچون نظام پیشنهادات، اتاق فکر، شورای مشورتی و ... جهت ترکیب ایده‌ها وجود داشته باشد و می‌گردد در سازمان سیستم‌های اطلاعاتی که باعث افزایش دانش سازمانی می‌شود، وجود داشته باشد و همچنین پرسنل بتوانند از طریق جمع‌آوری، تنظیم

و تحلیل دانش‌های به‌دست‌آمده از منابع مختلف، بر دانسته‌های خود بی‌افزایند و دانش جدید بیاموزند.

بر اساس فرضیه چهارم تحقیق مشخص گردید ناهمگونی مدیریت دانش ارتباط میان مشکلات درون‌سازمانی و مزیت رقابتی را تعدیل می‌کند، بنابراین پیشنهاد می‌گردد دانش موجود در محیط خارج سازمان، به‌طور مرتب، در پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان ثبت و نگهداری شود و اطلاعات مربوط به مهارت‌ها، توانمندی‌ها و تخصص‌های کارمندان، در پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان ذخیره و نگهداری شود و همچنین از حافظه سازمانی که شامل مستندات سازمانی است، در پایگاه‌های اطلاعاتی شرکت‌های بیمه‌ای؛ ذخیره و نگهداری شود و در سازمان، سازوکاری مشخص جهت تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار وجود داشته باشد.

پیشنهاده‌ها

بر اساس فرضیه اول تحقیق: پیشنهاد می‌گردد شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که دارای بیشترین ارزش برای مشتریان می‌باشند؛ مستندسازی فرآیندهای مذکور و شناسایی و به کارگیری تجربیات رقبای داخلی و خارجی؛ استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن هم چون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای در قسمت‌های مختلف سازمان؛ استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد؛ اختصاص بودجه و زمان بیشتر به امر تحقیق و توسعه‌ی کاربردی و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از تجربیات رقبای داخلی و خارجی؛ استفاده از سیستم پیشنهادها در داخل سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای مشتریان که یکی از مهمترین سرمایه‌های فکری درون سازمان می‌باشد، صورت پذیرد.

بر اساس فرضیه دوم تحقیق: پیشنهاد می‌گردد در سازمان، دانش و تجربیات کارمندان از طریق جلسات و سمینارها به اشتراک گذاشته شود و کارمندان بتوانند به دانش و اطلاعات مربوط به حوزه کاری خود، به سرعت دسترسی داشته باشند. همچنین تمهیداتی در نظر گرفته شود تا یک نیروی کار تازه‌وارد بتواند از طریق مشاهده نحوه کار همکاران خود بر مهارت و تجربه خود بیافزاید.

بر اساس فرضیه سوم تحقیق: پیشنهاد می‌گردد در سازمان، سامانه‌های مدیریت ایده‌ها همچون نظام پیشنهادات، اتاق فکر، شورای مشورتی و ... جهت ترکیب ایده‌ها وجود داشته باشد و همچنین در سازمان، سیستم‌های اطلاعاتی که باعث افزایش دانش سازمانی می‌شود، وجود داشته باشد، همچنین پرسنل بتوانند از طریق جمع‌آوری، تنظیم و تحلیل دانش‌های به دست آمده از منابع مختلف، بر دانسته‌های خود بی‌افزایند و دانش جدید بیاموزند.

بر اساس فرضیه چهارم تحقیق: پیشنهاد می‌گردد دانش موجود در محیط خارج سازمان، به‌طور مرتب، در پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان ثبت و نگهداری شود و اطلاعات مربوط به مهارت‌ها، توانمندی‌ها و تخصص‌های کارمندان، در پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان ذخیره و نگهداری شود و همچنین از حافظه سازمانی که شامل مستندات سازمانی است، در پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان، ذخیره و نگهداری شود و در سازمان، سازوکاری مشخص جهت تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار وجود داشته باشد.

۷ مراجع

آقا محمدی، حمید (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی در شرکت بیمه آسیا، نهمین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش‌آفرینی، شیراز: موسسه آموزشی مدیران خبره نارون.

حبیبی دورکی، مرتضی. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی شرکت‌های صنعتی پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران، نخستین کنفرانس ملی تحقیق و توسعه در مدیریت و اقتصاد مقاومتی، تهران. تهران: پژوهشگاه فرهنگ و هنر (پژوهشکده مدیریت و توسعه).

الحسینی، مشهور و انواری نیا، محسن. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مدیریت دانش (مورد مطالعه: شعب بانک مسکن استان خراسان جنوبی)، دومین کنفرانس ملی تحقیقات بنیادین در مدیریت و حسابداری. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

دانش، فرشید؛ کاظمی علیشاهی، حمید؛ رحیمی، صالح؛ سهیلی، فرامرز. (۱۳۹۹). رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش در بیمه ایران. *علوم و فنون مدیریت/اطلاعات*، ۶(۲)، ۱۵۵-۱۲۹.

داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.

دهقانی سلطانی، مهدی؛ آذر، عادل. (۱۳۹۹). نقش مکان و سرمایه فکری در دستیابی به مزیت رقابتی و ارتقاء عملکرد کسب و کارهای کوچک پوشاک. *پژوهشنامه مدیریت/اجرایی*، ۱۲(۲۴)، ۲۰۹-۲۳۹.

رضایی، فرزین؛ همتی، حسن؛ زمانی عموقین، رامین. (۱۳۸۹) ارزیابی تأثیر سرمایه فکری در ایجاد ارزش افزوده (اقتصادی و بازار)، *پژوهشنامه اقتصاد و کسب و کار*، ۱(۱)، ۷۱-۵۱.

زاهدی، سید محمد؛ لطفی زاده، فرشته (۱۳۸۶)، ابعاد و مدل های اندازه گیری سرمایه فکری، *فصلنامه مطالعات مدیریت*، ۵(۵۵)، ۳۹-۶۴.

شمس لاهرودی، سید حسن؛ ساره اسماعیلی و آزاده پاکاری. (۱۳۹۸). مطالعه ای بر نقش سرمایه فکری بر مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی مبتنی بر نوآوری، چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تأکید بر بازاریابی منطقه ای و جهانی، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

عالم تبریز، اکبر؛ حاجی باباعلی، علی؛ رجبی فرد، ایمان. (۱۳۸۸). سرمایه فکری. مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران. تهران.

محمودی، منیر و پریسا بهمنی. (۱۳۹۸). مطالعه تأثیر سرمایه فکری بر مزیت رقابتی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت مخابرات استان ایلام)، نخستین کنفرانس ملی مدیریت بازرگانی، کارآفرینی و حسابداری، تهران، مرکز بین المللی همایش ها و سمینارهای توسعه پایدار علوم جهان اسلام. قم: موسسه آموزش عالی حکمت.

مولایی، سوران؛ الله دادی، مهدی؛ مشیر پناهی، محمد. (۱۳۹۳). بررسی رابطه استراتژی های مدیریت دانش و سرمایه های فکری در ایجاد مزیت رقابتی در بانک بیمه های شهر سنج،

همایش ملی مدیریت، فرهنگ‌سازمانی و منابع انسانی. سنندج: دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج.

نصیریان، علی‌محمد؛ فلاح تفتی، سعید. (۱۳۹۸). تأثیر یادگیری سازمانی بر مزیت رقابتی با میانجی‌گری متغیر سرمایه فکری (مورد مطالعه: شرکت ایساکو). چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تأکید بر بازاریابی منطقه‌ای و جهانی. تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

تفضلی‌هرندی، هدی؛ حاجی‌نبی، کامران؛ ریاحی، لیلا؛ مجیدزاده اردبیلی، کیوان. (۱۳۹۹). تأثیر سرمایه انسانی بر سرمایه فکری در پژوهشکده‌های حوزه بهداشت و درمان جهاد دانشگاهی. پایش، ۱۹ (۳)، ۳۳۷-۳۴۷.

همتی، حسن؛ معین‌الدین، محمود؛ مظفری شمسی، مریم. (۱۳۸۹). بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی. شرکت‌های مالی، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مالی، ۴ (۷)، ۲۱-۲۴.

Abualoush, S., Masadeh, R. E., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279-309. Doi: 10.5539/mas.v12n1p151

Bontis, N., & Serenko, A. (2009). A causal model of human capital antecedents and consequents in the financial services industry. *Journal of intellectual capital*, 10(1), 53-69. Doi: 10.1108/14691930910922897

Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2013). Leadership, creative problem-solving capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. *Human Resource Management*, 52(1), 95-121. Doi: 10.1002/hrm.21514

Cohen, J. F., & Olsen, K. (2013). The impacts of complementary information technology resources on the service-profit chain and competitive performance of South African hospitality firms. *International journal of hospitality management*, 34, 245-254. Doi: 10.1016/j.ijhm.2013.04.005

Chahal, H., & Bakshi, P. (2014). Effect of intellectual capital on competitive advantage and business performance: Role of innovation and learning culture. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 11(1), 52-70. Doi:

Clarke, M., Seng, D., & Whiting, R. H. (2011). Intellectual capital and firm performance in Australia. *Journal of intellectual capital*, 12(4), 505-530. Doi: 10.1108/14691931111181706

- Gogan, M. L. (2014). An innovative model for measuring intellectual capital. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 124, 194-199. Doi: 10.1016/j.sbspro.2014.02.477
- Berzkalne, I., & Zelgalve, E. (2014). Intellectual capital and company value. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110, 887-896. Doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.934
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing*. Emerald Group Publishing Limited. Doi: 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014
- Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of management information systems*, 20(1), 179-228. Doi: 10.1080/07421222.2003.11045756
- Lindner, F., & Wald, A. (2011). Success factors of knowledge management in temporary organizations. *International Journal of project management*, 29(7), 877-888. Doi: 10.1016/j.ijproman.2010.09.003
- Liu, C. H., & Huang, Y. C. (2017). A natural capital model of influences for ecotourism intentions and the buffering effects of emotional values. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(7), 919-934. Doi: 10.1080/10548408.2016.1251375
- Li, Y. Q., & Liu, C. H. S. (2018). The role of problem identification and intellectual capital in the management of hotels' competitive advantage-an integrated framework. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 160-170. Doi: 10.1016/j.ijhm.2018.05.022
- Liu, C. H. (2017). Creating competitive advantage: Linking perspectives of organization learning, innovation behavior and intellectual capital. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 13-23. Doi: 10.1016/j.ijhm.2017.06.013
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2019). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*, 94, 320-334. Doi: 10.1016/j.jbusres.2018.02.013
- Mao, H., Liu, S., & Zhang, J. (2015). How the effects of IT and knowledge capability on organizational agility are contingent on environmental uncertainty and information intensity. *Information Development*, 31(4), 358-382. Doi: 10.1177/0266666913518059
- Marr, B. (2008). *Impacting future value: how to manage your intellectual capital*. Canada. The Society of Management Accountants.
- Meihami, B., & Meihami, H. (2014). Knowledge Management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing companies). *International letters of social and humanistic sciences*, 3(14), 80-91.
- Navarro, A., Losada, F., Ruzo, E., & Díez, J. A. (2010). Implications of perceived competitive advantages, adaptation of marketing tactics and export commitment on export performance. *Journal of world business*, 45(1), 49-58. Doi: 10.1016/j.jwb.2009.04.004

- Porter, M. (2011). The Competitive Advantage of the Inner City: Harvard Business Review (1995). In *The City Reader* (pp. 328-341). Routledge.
- Thomsen, E. B. & Lumbye, T. (2017). *How to facilitate knowledge collaboration-developing next practice. In innovation through knowledge*. Springer, Berlin. Doi: 10.1007/978-3-642-34219-6_11
- Díaz-Fernandez, M. C., Gonzalez-Rodriguez, M. R., & Simonetti, B. (2015). Top management team's intellectual capital and firm performance. *European Management Journal*, 33(5), 322-331. Doi: 10.1016/j.emj.2015.03.004
- Shafiee, M. M. (2021). Competitive advantage via intellectual capital: a moderated mediation analysis. *Journal of Intellectual Capital*. Doi: [10.1016/S2212-5671\(15\)01048-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01048-5)
- Todericiu, R., & Stăniț, A. (2015). Intellectual capital–The key for sustainable competitive advantage for the SME's sector. *Procedia Economics and Finance*, 27, 676-681. Doi: 10.1016/S2212-5671(15)01048-5
- Wagle, Mihir. (2016). Impact of Information Technology on Knowledge Work. Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy, <https://hdl.handle.net/11299/180220>.

Research paper

The effect of intellectual capital on competitive advantage with respect to the mediating role of intra-organizational problems and the moderating role of knowledge management heterogeneity in an insurance company

hajieh rajabi farjad^{1*}, zohreh tajik balae², mohammad mahdi.ramezanzadeh³

Received:2021/10/24

Accepted:2022/02/26

Abstract

Competitive advantage is one of the most important issues in leading organizations, especially insurance companies, given the importance of the issue; The present study aimed to determine the effect of intellectual capital on competitive advantage with respect to the mediating role of identifying problems within the organization and the moderating role of knowledge management heterogeneity in an insurance company. The present study aimed to determine the effect of intellectual capital on competitive advantage with respect to the mediating role of identifying problems within the organization and the moderating role of knowledge management heterogeneity in an insurance company. The present study is an applied research in terms of purpose and descriptive-survey in terms of methodology. The statistical population of this research includes the employees of the branches of an insurance company in the west of Tehran. The sample size was calculated based on Cochran's formula of 294 people. Sampling method in this study was simple random sampling. Content validity ratio index and confirmatory factor analysis were used to assess the validity of the questionnaire. Cronbach's alpha coefficient was used to calculate the reliability. To analyze the collected data and to determine the relationships between variables, the structural equation modeling technique was performed using Smart PLS software. Based on the research results, it was found that intellectual capital is

Keywords: Intellectual Capital, Competitive Advantage, Internal Organizational Problems, Knowledge Management Heterogeneity