

بررسی ظرفیت جذب دانش و فناوری صنایع تولیدی و خدماتی (بررسی موردی شرکت‌های دارویی و بانک‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران)

■ محمود مرادی^۱

دانشیار گروه مدیریت دانشگاه گیلان
رشت، کیلومتر ۵ جاده تهران، دانشکده ادبیات و علوم
انسانی

■ عاطیه صفردوست^{۲*}

دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی، دانشگاه علامه
طباطبایی
تهران، اتوبان همت، بعد از پل کن، میدان دهکده المپیک،
دانشگاه علامه طباطبایی

■ یاسر صفردوست^۳

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش
عالی کوشیار
رشت، گل‌سار، خیابان ۸۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۲/۲۵ و تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۴/۱۹

چکیده

در محیط نوین کسب‌وکار که دو ویژگی اصلی آن ابهام و پیچیدگی است، مزیت رقابتی سازمان‌ها بیش از آنکه وابسته به منابع فیزیکی آنها باشد، به دانشی که در اختیار آنهاست بستگی دارد. یکی از مفاهیم مرتبط با دانش و فناوری در سازمان، مفهوم ظرفیت جذب دانش و فناوری است که در این پژوهش در سطح فردی به دو بعد توانایی و انگیزه کارکنان و در سطح سازمانی به فرایندهای یادگیری تقسیم می‌گردد. هدف از پژوهش حاضر، بررسی نقاط ضعف و قوت سازمان‌ها در جذب دانش و فناوری می‌باشد. بدین منظور و برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش، مدیران شرکت‌های داروسازی و بانک‌ها به‌عنوان دو صنعت تولیدی و خدماتی مهم در بازار بورس اوراق بهادار تهران مورد بررسی قرار گرفتند. ابتدا با تحلیل عاملی تأییدی، برازش مدل‌های مربوط به متغیرها تأیید گردید و در نهایت نتایج آزمون t تک نمونه‌ای نشان داد که با وجود ضعف در برخی زیر متغیرها، وضعیت جذب دانش و فناوری در سازمان‌های مورد بررسی در سطح قابل قبولی است. همچنین براساس نتایج آزمون فریدمن، شاخص‌های جذب با هم تفاوت معناداری دارند.

واژگان کلیدی: ظرفیت جذب سازمان، ظرفیت جذب کارکنان، یادگیری سازمانی، دانش سازمانی، فناوری.

۱ آدرس پست الکترونیکی: M.moradi@guilan.ac.ir

* عهده دار مکاتبات

+ آدرس پست الکترونیکی: Safardoust 931@atu.ac.ir

۳ آدرس پست الکترونیکی: Yaser.safardoust@gmail.com

۱- مقدمه

ایجاد فرایندهای دستیابی به اطلاعاتی اقدام کنند که از آنها برای شبیه‌سازی و تلفیق اطلاعات مبتنی بر دانش سازمانی و فعال کردن اطلاعات شبیه‌سازی شده استفاده نمایند [۵].

زاهرا و جرج^۷ در سال ۲۰۰۲ تعریف عمومی کوهن و لوینتال را گسترش دادند و ظرفیت جذب را به‌عنوان یک مجموعه از فرایندهای سازمانی می‌دانند که طی آن سازمان به کسب، شبیه‌سازی، انتقال و استخراج دانش می‌پردازد تا قابلیت‌های پویایی در خود ایجاد نماید که به خلق و بهره‌گیری از دانش مرتبط می‌باشد و توانایی سازمان را برای دستیابی و حفظ مزیت رقابتی افزایش می‌دهد [۶]. این تعریف ظرفیت جذب را به‌عنوان یک قابلیت پویا در نظر گرفته است [۵].

در بازمینی ادبیات ظرفیت جذب دانش، لین و همکاران^۸ در سال ۲۰۰۶ فرایندهای ظرفیت جذب (شناسایی، شبیه‌سازی و به‌کارگیری دانش خارجی) را به سه فرایند یادگیری سازمانی (یادگیری اکتشافی، انتقالی و استخراجی) مرتبط کردند و ظرفیت جذب دانش را شامل فرایندهای متوالی یادگیری در سازمان می‌دانند [۷].

از سوی دیگر، زمانی که به ظرفیت جذب دانش اشاره می‌کنیم دانش را به‌عنوان دارایی مهم شرکت، برای خلق مزیت رقابتی پایدار می‌دانیم. اما توجه به این نکته ضروری است که سازمان‌ها به‌طور عادی با مشکلاتی در مدیریت و ارزیابی این دارایی مواجه هستند [۸]. مشکل زمانی افزایش می‌یابد که ویژگی‌های پنهان دانش مطرح گردد. دانش سازمان یک دارایی پویا، وابسته و دائماً در حال تغییر می‌باشد که همین امر بررسی و اندازه‌گیری آن را مشکل‌ساز می‌کند [۵]. همچنین این حقیقت وجود دارد که دانش در وهله اول به افراد مربوط است و در گام بعد به کل سازمان برمی‌گردد؛ بنابراین نیازمند رویکردی هستیم که ظرفیت جذب دانش را نه فقط در سطح سازمان بلکه در سطح افراد آن سازمان نیز بررسی نماید. زمانی که ظرفیت جذب فردی در سازمان مدنظر قرار می‌گیرد، تئوری‌های رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مطرح می‌گردند. بر این اساس با توجه به تحقیقاتی که مینباوا و همکاران^۹ از سال ۲۰۰۳ آغاز نموده‌اند، ظرفیت جذب با دو مؤلفه توانایی و انگیزه کارکنان سنجیده می‌شود.

با توجه به اهمیت و جایگاه ظرفیت جذب دانش و

تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمان‌ها را با چالش‌های مختلفی روبرو کرده است و آنها را بر آن داشته تا برای موفقیت در دنیای رقابت، تولید دانش و مدیریت، آن را به‌عنوان اهداف اصلی خود در نظر بگیرند. امروزه تلاش‌های فراوانی جهت درک و تأیید نقش دانش صورت گرفته است. مجموعه دانش کارکنان یک سازمان برای توسعه پایگاه دانش سازمانی ضروری است.

مفهوم ظرفیت جذب دانش به یک دیدگاه کلان اقتصادی برمی‌گردد که به توانایی اقتصاد برای بهره‌گیری و جذب اطلاعات و منابع خارجی اشاره دارد. کوهن و لوینتال^۴ در سال ۱۹۹۰ این مفهوم کلان اقتصادی را در تئوری‌های مربوط به سازمان‌ها وارد نمودند و ظرفیت جذب را به‌عنوان توانایی یک سازمان برای تشخیص ارزش اطلاعات خارجی جدید، شبیه‌سازی و به‌کارگیری آن برای اهداف تجاری در نظر گرفتند. ظرفیت جذب به تدریج به‌عنوان یک محرک کلیدی در کسب مزیت رقابتی سازمان تبدیل شده است [۱]. مفهوم ظرفیت جذب بر مبنای تئوری‌های کلی‌تری است که توزیع فرایندهای دانش برای عملکرد سازمانی را مورد توجه قرار می‌دهد و این تئوری‌ها شامل رویکرد مبتنی بر منابع شرکت^۵ (RBV) و زیرمجموعه آن، یعنی قابلیت‌های پویا^۶ می‌باشند.

رویکرد مبتنی بر منابع، عملکرد ممتاز و مشخص سازمان‌ها را با ماهیت و ترکیب دارایی‌هایی که آن سازمان‌ها می‌توانند بدست آورند مشخص می‌کند و بر این اساس بین سازمان‌ها تفاوت قائل می‌شود. رویکرد مبتنی بر منابع یک منظر کلی تئوریک فراهم می‌کند که روی قابلیت‌های پویا متمرکز است [۲]. قابلیت‌های پویا، به درک ماهیت و استفاده از منابع داخلی سازمان کمک می‌نماید و به‌عنوان توانایی سازمان برای تلفیق، ساخت و بازسازی شایستگی خارجی برای پاسخگویی به محیط متغیر است [۳]. از نقطه نظر قابلیت پویا، سازمان‌ها به‌عنوان نهادهای دانش هستند که در قالب فرایندهای دانشی به فعالیت می‌پردازند [۴]. مفهوم قابلیت پویا بیان می‌کند که سازمان‌هایی که در حال رقابت هستند، با اطلاعات جدید به دست آمده و با منابع موجود در سازمان، مزیت‌های رقابتی مورد نیاز برای ایجاد قابلیت‌های جدید را ایجاد می‌کنند. سازمان‌ها برای اینکه تغییرات محیطی و فرصت‌های جدید را تشخیص دهند، باید به

7 Zahra & George,
8 Lane et al
9 Minbaeva et al

4 Cohen & Levinthal
5 resource-based view
6 dynamic capabilities

از این‌رو پژوهش حاضر قصد دارد با مقایسه دو صنعت بانکداری و داروسازی به‌عنوان دو صنعت مهم خدماتی و تولیدی کشور، وضعیت جذب دانش و فناوری را در این دو بخش مقایسه نماید و ضمن توجه به تفاوت‌ها و شباهت‌های موجود در دو بخش، به ارائه راهکارهایی در جهت بهبود ظرفیت جذب دانش و فناوری بپردازد. در نهایت، به‌نظر می‌رسد با بررسی عوامل و ابعاد اثرگذار بر جذب دانش و فناوری در این دو بخش، می‌توان ضمن تعیین وضعیت موجود در جهت بهبود شرایط و ارتقای سطح توانمندی صنایع تولیدی و خدماتی کشور در جهت جذب بهینه دانش و فناوری گام برداشت. راهکارهای ارائه شده می‌تواند برای صنایع در گیر در بخش تولیدی و خدماتی کشور مثرتر واقع گردد.

۲- ادبیات و پیشینه پژوهش

۲-۱- دانش سازمانی و اهمیت آن

در دهه‌های اخیر اهمیت دانش به شدت فزونی یافته است. امروزه دانش، مبنای اساسی رقابت است [۸]. این عنصر مهم برای تشکیل مزایای رقابتی، کارایی سازمانی و موفقیت سازمان دارای اهمیت بالایی است. به دلیل وجود آگاهی گسترده در خصوص اهمیت مدیریت دانش، بسیاری از سازمان‌ها آن را به‌عنوان یک راهبرد مهم و ضروری می‌دانند و از طریق آن، ارکان بقا و پایداری در محیط رقابتی امروزی را برای خود فراهم می‌سازند. در سازمان‌ها و تشکیلات اقتصادی موفق، سازمان از طریق مدیریت دانش، دانش خود را ارتقا بخشیده، ضمن حمایت از تحقیق و توسعه به ایجاد دانش جدید کمک می‌نماید. دانش را می‌توان به صورت‌های مختلفی دسته‌بندی نمود. در یکی از این دسته‌بندی‌ها، دانش به دو بخش آشکار^{۱۰} و ضمنی^{۱۱} تقسیم می‌شود [۸]. در خصوص دانش آشکار یا صریح از آنجایی که این دانش به آسانی قابل انتقال است و می‌توان آن را به آسانی مدون و کدگذاری کرد؛ به همین دلیل به اشتراک‌گذاری دانش صریح به راحتی امکان‌پذیر است. اما دانش ضمنی یا نهان، با توجه به اینکه این دانش در رأی و نظر، بینش و بصیرت هر فرد نهفته است، بنابراین به سادگی قابل کدگذاری و تبدیل به قوانین و دستورالعمل‌ها نیست. دانش ضمنی اغلب از طریق تجربه، مشاهده، تقلید، ارتباط و تعامل با دیگران و آزمون سعی و خطا بدست می‌آید [۱۰].

فرایندهای یادگیری در کسب مزیت رقابتی و عملکرد سازمان، این تحقیق به دنبال آن است که با رویکردی جامع به بررسی وضعیت و جایگاه ظرفیت جذب دانش در سازمان‌ها بپردازد. بدین منظور، ابتدا مؤلفه‌های مربوط به دانش و توانایی برای جذب دانش با دو رویکرد ظرفیت جذب کارکنان (بعد فردی) و ظرفیت جذب کلی سازمان (بعد سازمانی) بررسی می‌گردند. در ادامه، به‌منظور مقایسه دو بخش تولید و خدمات، ابتدا دو صنعت به‌عنوان نماینده بخش خدمات و بخش تولیدی انتخاب گردیدند که این دو بخش عبارتند از: صنعت بانکداری کشور (بخش خدمات) و صنعت دارویی (بخش تولید) و در ادامه نقاط قوت و ضعف صنایع منتخب در جذب دانش مورد بررسی قرار گرفته است.

همان‌طور که اشاره شد، در پژوهش حاضر دو صنعت مهم کشور، یعنی صنایع داروسازی (در بخش تولید) و بانکداری (در بخش ارائه خدمات) به‌عنوان نماینده دو بخش تولیدی و خدماتی مورد بررسی قرار می‌گیرند. صنعت داروسازی در بخش تولیدی کشور از جایگاه ارزشمندی برخوردار است که به دو عامل فناوری و نیروی انسانی، به‌طور یکسان توجه دارد. این صنایع به دلیل بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته تولید و توسعه محصول نیازمند افراد یا نیروی انسانی با تخصص بالا هستند. بنابراین وجود نیروی انسانی متخصص و کارآموز در کنار ابزار، تجهیزات و فناوری‌های پیشرفته و مدرن، امر حیاتی برای بقا و پیشرفت این صنایع است. از سوی دیگر، کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد در سازمان‌ها، بیشتر از آن که وابسته به منابع فیزیکی آنها باشد، به دانشی که در اختیار کارکنان سازمان است، بستگی دارد [۲۶]. شرکت‌های داروسازی به‌عنوان سازمان‌هایی دانش محور برای ارتقای نوآوری در ارائه محصولات جدید، نیازمند انتقال و تسهیم دانش بین کارکنان و سازمان هستند. یکی از صنایع مهم در بخش خدمات، صنعت بانکداری است که تامین‌کننده وجوه نقد و تامین مالی برای گسترش فعالیت‌های سرمایه‌گذاری تولیدی و خدماتی دیگر است. صنعت بانکداری کشور جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان، نیازمند ارائه راهکارهای خلاق و نوآورانه است. بنابراین بانک‌ها به نیروهای کارآمدی وابسته‌اند که به کسب و انتقال دانش حساس هستند و یادگیری از منابع داخلی (کارکنان) و خارجی (رقبا) به‌خصوص مشتریان را مورد توجه قرار می‌دهند. کارکنان با توانایی بالا در جذب دانش، سطح جذب دانش سازمان را بهبود می‌بخشد و به بهبود نوآوری در عملکرد سازمان کمک می‌کنند [۱].

10 Explicit

11 Tacit or implicit

ظرفیت جذب، یک محدودیت مهم در انتقال دانش در بین واحدهای یک سازمان می‌باشد و انتقال دانش بین واحدهای سازمانی فرصت یادگیری چندجانبه را فراهم می‌کند [۱۲]. به‌طور کلی می‌توان برای بررسی یادگیری در سازمان، به فرایندهای یادگیری در سازمان که ظرفیت جذب سازمان را تشکیل می‌دهد، توجه نمود:

یادگیری اکتشافی^{۱۲}:

به معنای اکتساب دانش خارجی است [۷]. برای یادگیری اکتشافی دانش پیشین ضروری است [۱۵]. سطح بالایی از یادگیری اکتشافی به شرکت کمک می‌کند که دانش بیرون سازمان را کسب کند و با توجه به مزایایی چون انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری نسبت به مشتری و غیره، عملکرد پایداری داشته باشد [۱۶]. در واقع، در گام اول زمانی که نیاز به دانش در سازمانی احساس شود، بسیاری از سازمان‌ها مکانیزم‌های شناسایی منابع دانش خارجی را فعال می‌کنند [۱۷].

یادگیری استخراجی^{۱۳}:

به به‌کارگیری دانش به دست آمده اشاره دارد [۶]. یادگیری استخراجی بر مبنای تعریف مبتنی بر فرایند، به دانش نهفته در محصول یا خدمت توجه می‌کند [۷]. شرکت ممکن است با سطح بالای یادگیری استخراجی با شبیه‌سازی و تلفیق دانش در فرایندهای نوآوری به عملکرد بالایی دست یابد [۶]. بعد از تعیین کارکردهای بالقوه دانش، سازمان، آن را به‌کار می‌گیرد و این به معنای واقعی، گام به‌کارگیری و استخراج را نشان می‌دهد [۱۶].

یادگیری تبدیلی یا انتقالی^{۱۴}:

بین این دو نوع یادگیری رابطه برقرار می‌کند و به حفظ دانش طی زمان اشاره دارد. یادگیری تبدیلی ضروری است؛ چراکه گاهی دانش شبیه‌سازی شده باید برای سال‌ها حفظ شود تا در تولید یک محصول جدید به‌کار گرفته شود و نبود این فرایند گاهی به فقدان حفظ دانش شبیه‌سازی شده منجر می‌گردد [۱۶]. برای اجتناب از دست رفتن مهارت‌ها و امور یا جریانات رایج، شرکت‌ها باید به‌صورت فعال به مدیریت حفظ و نگهداری دانش برای زنده نگه‌داشتن دانش شبیه‌سازی شده توجه کنند [۷]. متعاقب استخراج دانش، حفظ آن یک تعامل یا واکنش لازم است که از طریق تجربه، درونی‌سازی می‌شود [۱۸].

افزایش اهمیت دانش به‌عنوان منبع حیاتی بازتاب می‌یابد و با رویکردهای تئوریک که با دانش در ارتباط هستند، نشان داده می‌شود. رویکرد مبتنی بر دانش یک سازمان، دانش و توانایی را در نظر می‌گیرد و تلفیق دانش افراد در خصوص انجام وظایف روزمره را برای ایجاد مزیت رقابتی ضروری می‌داند [۱۱].

۲-۲- مفهوم ظرفیت جذب دانش و فناوری

اگر چه ادبیات، روش‌های بسیاری را برای مفهوم‌سازی و عملیاتی کردن ظرفیت جذب نشان می‌دهد، اغلب دستیابی به جنبه‌های گوناگون ظرفیت جذب ممکن نیست. علاوه بر آن به این موضوع که سازمان‌ها چگونه می‌توانند ایجاد و توسعه ظرفیت جذب را افزایش دهند، توجه چندانی نشده است.

ظرفیت جذب در سه حالت مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری می‌شود: ۱- دارایی، ۲- قابلیت ذاتی (متداول) و ۳- قابلیت پویا [۷]. ظرفیت جذب به‌عنوان دارایی، به معنای سطح دانش پیشین واحدهای سازمانی است (ظرفیت ایستای دانش) و با معیارهایی چون شدت تحقیق و توسعه و ... سنجیده می‌شود [۱۲]. ظرفیت جذب به‌عنوان قابلیت ذاتی سازمان، آن را به‌عنوان فرایندهای کاری به حساب می‌آورد که شرکت برای تعیین، شبیه‌سازی، تبدیل و به‌کارگیری دانش خارجی به‌کار گرفته است. قابلیت پویا به‌طور ضمنی به ظرفیت سازمان برای خلق، توسعه و اصلاح پایگاه منابع اشاره می‌کند [۱۳]. قابلیت پویا از قابلیت ذاتی متمایز است و به توانایی برای تغییر و بازسازی قابلیت‌های ذاتی موجود بر می‌گردد. مفهوم قابلیت پویا برای ظرفیت جذب سازمان، توانایی آن برای بازسازی قابلیت‌های متداول موجود است. توجه به موارد اشاره شده برای شناسایی و مفهوم‌سازی ظرفیت جذب ضروری است. دیدگاه غالب این است که ظرفیت جذب، توانایی سازمان است نه دارایی آن [۷].

۳-۲- ظرفیت جذب دانش و فرایندهای یادگیری سازمانی

کارکنان و دانشی که در سر آنهاست، منابع بسیار ارزشمندی برای سازمان هستند. از این رو یادگیری سازمانی و تولید دانش در طول چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است. یادگیری سازمانی راه اصلی ایجاد کار و فعالیت دانش‌محور و بهبود کارایی سازمان است. ظرفیت جذب سازمانی به‌عنوان یکی از عواملی است که روی یادگیری بین واحدها و انتقال دانش اثرگذار است. به بیان دیگر، یادگیری در درون سازمان شامل انتقال دانش میان واحدهای سازمان است [۱۲] و ظرفیت جذب موجب انتقال دانش بین واحدهای سازمانی می‌شود [۱۴]، بر این اساس می‌توان یادگیری سازمانی را با توجه به ظرفیت جذب سازمانی تعریف نمود. اسلورونکی (۱۹۹۶) به این نتیجه دست یافت که فقدان

12 Exploratory Learning
13 Exploitative Learning
14 Transformative Learning

۲-۴- ظرفیت جذب دانش و فناوری کارکنان

رویکرد دانش محور به ظرفیت جذب دانش در سازمان، به دلیل چشم پوشی از فعالیت و کنش فردی و توجه بیش از حد به قابلیت های سازمانی، مورد انتقاد قرار گرفته است. این رویکرد، انتقال دانش را به عنوان یک موضوع مهم در تلفیق دانش سازمانی مطرح کرده، اما غالباً روی تجمع منابع دانش سازمان تمرکز می کند [۱۹] و این به معنای ناچیز شمردن نقش افراد در فرایندهای دانش است. تمرکز روی افراد براساس این نظریه مورد توجه قرار گرفته است که نمی توان به فرایند دانش بین سازمانی دست یافت؛ مگر اینکه انتقال دانش از سطح فردی شروع شود [۲۰]. براساس آنچه که پیش از این بیان شد، افراد، ظرفیت جذب دانش متفاوتی دارند که این امر روی انتقال دانش سازمان اثر می گذارد [۱۴ و ۲۱]. طبق نظر مینباوا و همکاران در سال ۲۰۰۳ ظرفیت جذب از این منظر به دو عامل توانایی و انگیزه کارکنان بر می گردد:

توانایی کارکنان: تعریف لغوی توانایی، به خواص انسانی مثل مهارت های اولیه، شایستگی ها، تجارب و دستاوردهای پیشین اشاره دارد که برای انجام ماهرانه وظایف مورد نیاز است. توانایی یک فرد می تواند دانش مرتبط پیشین او را نشان دهد و این دانش قبلی، برای بهره گیری از دانش جدید مورد نیاز است [۱۴ و ۲۲].

انگیزه کارکنان: انگیزه به تمایل به درگیری در یک فعالیت خاص اشاره دارد. افراد توانمند (با توانایی بالا برای یادگیری) اگر انگیزه کافی نداشته باشند، ظرفیت جذب با موفقیت صورت نمی گیرد [۱۴ و ۲۲]. انگیزه کارکنان به دو بخش تقسیم می شود: انگیزه بیرونی و درونی. افراد زمانی به شکل بیرونی انگیزه می شوند که نیازهایشان به شکل مستقیم از طریق جبران های مالی ارضا گردد [۲۳]. این در حالی است که زمانی فرد به صورت درونی انگیزه می شود که وظیفه ای را قبول نماید که نیازهای درونی او را ارضا می کند [۲۴].

ادبیات پژوهش در این زمینه بیانگر این مطلب است که انگیزه بیرونی به اندازه درونی نمی تواند به انتقال دانش کمک نماید و به عنوان یک تعیین کننده برای رفتار دانش محور و یادگیری باشد. به طور مثال، افرادی که به شکل درونی برانگیخته شده اند نسبت به افرادی که توسط محرک های بیرونی تشویق شده اند، سطوح بالاتری از یادگیری را نشان می دهند [۲۵]. به این دلیل که افراد به طور عمومی زمانی خلاق ترند که انگیزه آنها ریشه در درون خود آنها داشته باشد.

۲-۵- پیشینه پژوهش

ورود مفهوم ظرفیت جذب به حوزه مدیریت و سازمان با کار کوهن و لوینتال در سال ۱۹۹۰ آغاز گردید. ظرفیت جذب از دیدگاه آنها، توانایی تشخیص ارزش اطلاعات خارجی جدید، شبیه سازی و به کارگیری آن برای دستیابی به اهداف تجاری است و به شکل گسترده ای به دانش پیشین سازمان و کارکنان وابسته است.

مینباوا و همکاران در سال ۲۰۰۳ به مفهوم سازی ظرفیت جذب در سطح کارکنان سازمان پرداختند. بر این اساس ظرفیت جذب ترکیبی از توانایی و انگیزه یادگیری کارکنان است [۱۴].

لین و همکاران در سال ۲۰۰۶ در قالب یک مدل، فرایندها و عوامل موثر بر ظرفیت جذب را مورد توجه قرار دادند و فرایندهای ظرفیت جذب (شناسایی، شبیه سازی و به کارگیری دانش خارجی) را به سه فرایند یادگیری سازمانی (یادگیری اکتشافی، انتقالی و استخراجی) مرتبط نمودند [۷].

لیچتن هالر در سال ۲۰۰۹ به بررسی تعریف فرایند محور ظرفیت جذب پرداخت. از دیدگاه او فرایندهای یادگیری سازمانی با توجه به پژوهش های صورت گرفته، مکمل هم هستند. این فرایندها در عین مجزا بودن برای اثرگذاری باید به طور متوالی و پیوسته در نظر گرفته شوند [۱۶].

از دیدگاه رابرتز و همکاران (۲۰۱۲) ظرفیت جذب سازمان، وابسته به ظرفیت جذب مجموعه ای کارکنان آن سازمان است، همچنین ظرفیت جذب سازمانی تنها به مجموع ظرفیت جذب تک تک افراد بر نمی گردد، بلکه شامل دانش انتقال یافته بین افراد و واحدها نیز هست [۱۳].

گباوئر و همکاران در سال ۲۰۱۲، به ظرفیت جذب دانش در قالب فرایندهای یادگیری سازمانی توجه نمودند که شامل چهار مرحله یادگیری اکتشافی، تلفیقی، انتقالی و استخراجی است. همچنین در این پژوهش به نقش کلیدی یادگیری انتقالی در ایجاد مزیت رقابتی پایدار اشاره شده است [۲۷].

- حسینی و حاجی پور در سال ۱۳۸۶ به بررسی رابطه بین ظرفیت جذب دانش و عملکرد سازمان پرداختند. براساس پژوهش آنها، دانش سازمانی مهم ترین منبع سازمان قلمداد می شود. ظرفیت جذب، توان یک سازمان در استفاده از منابع خارج از مرزهای سازمان را نشان می دهد و امروزه از اهمیت بسزایی برخوردار است [۲۸].

حاجی کریمی و حاجی پور در سال ۱۳۸۷ به بررسی و تبیین ظرفیت جذب دانش به عنوان یک قابلیت و اقدام جمعی و چند سطحی پرداختند و بیان کردند که دانش به عنوان یکی از

شده‌اند. به‌منظور اطمینان از روایی محتوا، از نظر اساتید و صاحب‌نظران در این حوزه بهره گرفته شد. روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی به کمک نرم‌افزار لیزرل مورد بررسی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد، که برای سؤال‌های مربوط به مؤلفه‌های ظرفیت جذب دانش در سازمان و کارکنان و کل پرسشنامه به ترتیب برابر با ۸۸/۹، ۹۲/۴ و ۹۱/۵ درصد است که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

در این پژوهش برای بررسی روایی از مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)^{۱۵}، نرم‌افزار لیزرل ۸/۵۰ استفاده شد. جهت برازش متغیرهای پژوهش در قالب دو مدل به برازش آنها می‌پردازیم. شاخص‌های برازش مناسب مدل بسیار هستند. در این تحقیق از ۶ شاخص معروف و مهم استفاده شد.^{۱۶} شوماخر و لومکس (۱۳۸۸)، مقادیر بین یک تا پنج را برای شاخص NC قابل قبول می‌دانند. مقادیر قابل قبول برای شاخص‌های NFI، NNFI و GFI بیشتر از ۰/۹۰ و برای شاخص RMSEA کمتر از ۰/۱ و همچنین برای RMR کمتر از ۰/۰۵ است [۳۱].

۴-۱- تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل‌ها

قبل از ورود به مرحله آزمون فرضیه‌های پژوهش لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری اطمینان حاصل شود. این کار توسط تحلیل عاملی تأییدی انجام می‌شود و بار عاملی^{۱۷} یا ارتباط بین عامل با شاخص‌های مربوط به آن است. تأیید یا رد معناداری بارهای عاملی با توجه به مقدار (T-Value) صورت می‌گیرد. در صورتی که این میزان کوچک‌تر از ۱/۹۶- و بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، این رابطه تأیید می‌شود. نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های مربوط به دو عامل که در جدول شماره یک ارائه شده است، نشان داد که کلیه بارهای عاملی و شاخص آماره T در سطح قابل قبولی هستند.

مهم‌ترین منابع سازمان می‌تواند حاصل یادگیری مبتنی بر تجربه یا مبتنی بر به‌کارگیری منابع دانش خارج از مرزها باشد [۲۹].

– روضانیان و بساق زاده در سال ۱۳۹۰ به بررسی مفهوم ظرفیت جذب دانش و اثر آن بر سیستم‌های اطلاعاتی پرداختند. در این پژوهش توانایی یا ظرفیت جذب دانش، به‌عنوان بعد جدیدی از یادگیری و خلاقیت مدنظر قرار گرفت [۳۰].

۳- سؤالات پژوهش

این پژوهش به دنبال بررسی وضعیت جذب دانش کارکنان و سازمان‌هاست. بر این اساس سؤالات پژوهش عبارتند از:

- ✓ آیا وضعیت جذب دانش و فناوری کارکنان (بعد فردی) در دو صنعت داروسازی و بانک در وضعیت مطلوبی قرار دارد؟
- ✓ آیا وضعیت جذب دانش و فناوری (بعد سازمانی) در دو صنعت داروسازی و بانک در سطح مطلوبی است؟
- ✓ آیا شاخص‌های جذب دانش و فناوری در دو صنعت داروسازی و بانک با هم تفاوت معناداری دارند؟

۴- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش، دو صنعت مهم در بورس اوراق بهادار تهران یعنی صنعت داروسازی و بانک به‌عنوان صنایع دانش‌محور مورد تحلیل قرار گرفتند. از ۲۶ شرکت داروسازی تعداد ۱۶ شرکت و از ۱۰ بانک حاضر در بورس تعداد ۸ بانک، با توجه به رایزنی‌های انجام شده حاضر به همکاری شدند.

با توجه به موضوع پژوهش، نیازمند افرادی بودیم که از دانش کافی در رابطه با سازمان خود برخوردار بوده و بر روندها و رویه‌های سازمانی اشراف کامل داشته باشند؛ در نتیجه مدیران واحدهای سازمانی به‌عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شدند. با برآوردهای صورت‌گرفته حجم جامعه آماری (مدیران واحدها در ۲۴ سازمان) برابر با ۳۶۰ نفر تعیین گردید که با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران حجم نمونه در سطح خطای ۵ درصد، ۱۸۶ نفر تعیین گردید. به دلیل این که احتمال می‌رفت برخی از پرسشنامه‌ها بازگشت داده نشود، تعداد ۲۴۰ پرسشنامه (در هر سازمان ۱۰ عدد) توزیع شد که از این تعداد ۱۹۸ عدد بازگشت داده شد. پرسشنامه پژوهش شامل ۲۱ سؤال است. به‌منظور سنجش متغیر ظرفیت جذب دانش کارکنان از پرسشنامه مینباوا و همکاران در سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۱۰، برای متغیر ظرفیت جذب دانش سازمان از پرسشنامه لیچتن‌هال (۲۰۰۹) استفاده شد [۱۶]. تمامی سؤالات با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت اندازه‌گیری

15 Structural Equation Modeling

۱۶ NC، کای اسکور بهنجار یا نسبی: RMSEA، شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد: NFI شاخص برازش هنجار شده: NNFI شاخص برازش هنجار شده: GFI، شاخص نیکویی برازش: RMR شاخص ریشه میانگین مربعات باقیمانده

17 Factor Loading

جدول ۱: نتایج تحلیل عاملی تأییدی

عامل	شاخص‌ها	سؤالات	آماره T	بار عاملی	R ²
ظرفیت جذب دانش و فناوری کارکنان	توانایی	AB1	۱۰,۹۶	۰,۷۱	۰,۵۱
		AB2	۱۳,۳۴	۰,۸۲	۰,۶۷
		AB3	۱۰,۲۲	۰,۶۸	۰,۴۶
		AB4	۱۱,۷۷	۰,۷۵	۰,۵۶
		AB5	۱۱,۱۶	۰,۷۲	۰,۵۲
	انگیزش	MO1	۱۱,۳۷	۰,۷۳	۰,۵۳
		MO2	۱۴,۲۴	۰,۸۶	۰,۷۳
		MO3	۱۴,۰۲	۰,۸۵	۰,۷۲
		MO4	۶,۹۹	۰,۴۹	۰,۲۴
		EXR1	۷,۶۳	۰,۵۳	۰,۲۸
اکتشافی	EXR2	۱۲,۴۱	۰,۷۷	۰,۵۹	
	EXR3	۱۵,۳۱	۰,۸۹	۰,۷۹	
	EXR4	۱۱,۹۷	۰,۷۵	۰,۵۶	
	TR1	۱۲,۵۷	۰,۷۸	۰,۶۰	
تبدیلی	TR1	۸,۰۱	۰,۵۵	۰,۳۰	
	TR1	۱۲,۴۲	۰,۷۷	۰,۵۹	
	TR1	۱۳,۸۱	۰,۸۳	۰,۶۸	
	EXI1	۱۳,۰۳	۰,۷۹	۰,۶۳	
استخراجی	EXI2	۱۱,۵۴	۰,۷۳	۰,۵۳	
	EXI3	۱۳,۱۸	۰,۸۰	۰,۶۴	
	EXI4	۱۰,۸۵	۰,۷۰	۰,۴۹	
ظرفیت جذب دانش و فناوری سازمان	تبدیلی	TR1	۸,۰۱	۰,۵۵	۰,۳۰
		TR1	۱۲,۴۲	۰,۷۷	۰,۵۹
		TR1	۱۳,۸۱	۰,۸۳	۰,۶۸
		EXI1	۱۳,۰۳	۰,۷۹	۰,۶۳
		EXI2	۱۱,۵۴	۰,۷۳	۰,۵۳
	استخراجی	EXI3	۱۳,۱۸	۰,۸۰	۰,۶۴
		EXI4	۱۰,۸۵	۰,۷۰	۰,۴۹

۴-۲- بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

نمی‌توانند از یک توزیع خاص مانند نرمال برخوردار باشند. با توجه به این که سطح معناداری در تمامی متغیرها بالای ۰/۰۵ است، بنابراین فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود؛ بنابراین جهت بررسی فرضیات و روابط بین متغیرها باید از آزمون‌های پارامتریک استفاده شود.

جهت تجزیه و تحلیل و انتخاب نوع آزمون مربوطه، ابتدا باید نرمال بودن توزیع داده‌ها مورد بررسی قرار گیرد. جدول شماره دو نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S) را نشان می‌دهد. در این آزمون اگر معیار تصمیم (Sig.) یا همان سطح معناداری کمتر از ۵ درصد باشد فرض صفر رد می‌شود؛ یعنی داده‌ها

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S)

تعداد	توانایی کارکنان	انگیزه کارکنان	ظرفیت جذب دانش کارکنان	یادگیری اکتشافی	یادگیری تبدیلی	یادگیری استخراجی	ظرفیت جذب دانش سازمان
۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸	۱۹۸
۱,۱۳۲	۱,۲۶۶	۱,۰۴۳	۱,۲۴۷	۱,۲۹۲	۱,۱۲۱	۱,۳۴۶	۱,۳۴۶
۰,۰۶۷	۰,۰۵۷	۰,۲۲۷	۰,۰۸۹	۰,۰۶۲	۰,۱۳۴	۰,۰۵۳	۰,۰۵۳

۵- یافته‌های پژوهش

۵-۱- بررسی وضعیت شاخص‌های ظرفیت جذب دانش و فناوری

با توجه به این که تمامی سؤالات مربوط به متغیرها با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت سنجیده شده است؛ بنابراین می‌توان عدد ۳ را به عنوان حد وسط در نظر گرفت. در صورتی که میانگین وضعیت متغیرهای مورد نظر بالای ۳ باشد، نشان دهنده مطلوب بودن وضعیت متغیر و در غیر این صورت نامطلوب بودن وضعیت متغیر در نظر گرفته می‌شود. با توجه به مطالب اشاره شده می‌توان فرضیه زیر را بیان کرد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 & \text{(نامطلوب بودن وضعیت متغیر)} \\ H_1: \mu > 3 & \text{(مطلوب بودن وضعیت متغیر)} \end{cases}$$

به منظور بررسی فرضیات H_0 و H_1 باید حالت یک دنباله در آزمون T را در نظر بگیریم. در صورتی که مقادیر محاسبه شده با استفاده از نرم افزار SPSS مربوط به حالت دودنباله است، در این حالت شروطی باید بررسی شود. در صورتی این شروط برقرار بود می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود. ابتدا میزان t مشاهده شده (به دست آمده از نمونه آماری) را با t بحرانی (با استفاده از جدول) مقایسه می‌کنیم که باید t مشاهده شده از t بحرانی بزرگ‌تر باشد. میزان t بحرانی در حالت یک دنباله با توجه به درجه آزادی‌های دو صنعت همگی برابر با ۱,۹۶ است. علاوه بر آن باید سطح معناداری پایین‌تر از ۰/۰۵ باشد. در نهایت باید بازه داده شده در سطح اطمینان ۹۵ درصد شامل عدد صفر نباشد.

۵-۲- بررسی وضعیت شاخص‌های ظرفیت جذب دانش و فناوری در کارکنان

جدول شماره سه نتایج مربوط به بررسی وضعیت توانایی جذب دانش در کارکنان سازمان‌ها را به تفکیک دو صنعت نشان می‌دهد. با توجه به نتایج می‌توان بیان کرد که در خصوص بانک‌های مورد بررسی شاخص انگیزه کارکنان با توجه به مقدار آماره t (کمتر از ۱/۹۶) و سطح معناداری (بیشتر از ۵ درصد) در وضعیت مطلوبی قرار ندارد؛ اما علی‌رغم اینکه جذب انگیزه کارکنان یکی از نقاط ضعف این صنعت می‌باشد، با توجه به بالا بودن میزان توانایی کارکنان در جذب دانش (سطح دانش پیشین آنها) سطح ظرفیت جذب دانش در این سازمان‌ها در وضعیت مطلوبی می‌باشد (شاخص توانایی کارکنان و ظرفیت جذب دانش با توجه به مقدار t و سطح معناداری کمتر از ۵ درصد در سطح مطلوبی قرار دارند).

در مورد شرکت‌های داروسازی نتایج نشان می‌دهد که میزان

توانایی و انگیزه کارکنان در سطح مطلوبی قرار دارد. در واقع ضمن اینکه کارکنان از سطح دانش پیشین (توانایی) مطلوبی برخوردار هستند، سازمان‌ها در ایجاد انگیزه در کارکنان نیز موفق هستند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که وضعیت توانایی کارکنان (با توجه به میزان t و سطح معناداری) از میزان انگیزه آنها در سطح مطلوب‌تری قرار دارد. به طور کلی یافته‌ها نشان می‌دهد که صنعت داروسازی از لحاظ جذب دانش و فناوری در سطح مطلوبی قرار دارند.

۵-۳- بررسی وضعیت شاخص‌های ظرفیت جذب دانش و فناوری در سازمان

جدول شماره چهار نتایج بررسی وضعیت توانایی جذب صنایع مورد بررسی را به تفکیک نشان می‌دهد. با توجه به نتایج می‌توان بیان کرد که صنعت داروسازی از لحاظ شاخص‌های یادگیری و جذب دانش در سطح مطلوبی قرار دارد. تنها میزان یادگیری استخراجی که به معنای به‌کارگیری دانش است، در سطح قابل قبولی نیست و این به معنای وجود یک ضعف در این حوزه است. میزان یادگیری انتقالی از بقیه شاخص‌ها بالاتر است و نشان می‌دهد که حفظ و بقای دانش از نقاط قوت شرکت‌های داروسازی به‌عنوان یک نماینده از بخش تولیدی کشور است.

در خصوص صنعت بانکداری؛ علی‌رغم مطلوب بودن سطح توانایی جذب دانش در این سازمان‌ها، دو شاخص یادگیری انتقالی و یادگیری اکتشافی (با توجه به مقدار آماره t و سطح معناداری بیشتر از ۵ درصد) در سطح مطلوبی نیستند. در واقع یافته‌ها نشان می‌دهد که اگر چه بانک‌ها در دریافت یا کسب دانش خارجی موفق بوده و در سطح مطلوبی قرار دارند، اما حفظ دانش و به‌کارگیری آن از نقاط ضعف این سازمان‌ها به‌عنوان یک نماینده از بخش خدماتی کشور است.

جدول ۳: آزمون t تک نمونه‌ای برای متغیرهای ظرفیت جذب دانش کارکنان

ارزش آزمون $t = 3$							
صنایع	T	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵٪		
					حداقل مقدار	حداکثر مقدار	
بانک	توانایی کارکنان	۶.۳۱۴	۱۱۱	۰.۰۰۰	۳.۴۷۳۲	۰.۳۲۴۷	۰.۶۲۱۷
	نگیزه کارکنان	۱.۵۳۷	۱۱۱	۰.۱۲۷	۳.۱۳۶۲	-۰.۳۹۴	۰.۳۱۱۷
	ظرفیت جذب دانش	۴.۵۲۲	۱۱۱	۰.۰۰۰	۳.۳۴۱۳	۰.۱۹۱۷	۰.۴۹۰۸
داروسازی	توانایی کارکنان	۲۲.۵۴۴	۸۶	۰.۰۰۰	۳.۶۷۳۷	۰.۶۱۳۸	۰.۷۳۳۵
	نگیزه کارکنان	۳.۳۸۵	۸۶	۰.۰۰۱	۳.۳۰۷۰	۰.۱۲۵۳	۰.۴۸۸۷
	ظرفیت جذب دانش	۱۰.۰۸۰	۸۶	۰.۰۰۰	۳.۵۱۰۷	۰.۴۰۹۲	۰.۶۱۲۲
مجموع دو صنعت	توانایی کارکنان	۱۲.۷۴۱	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۵۷۶۸	۰.۴۸۷۵	۰.۶۶۶۰
	نگیزه کارکنان	۴.۳۱۳	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۲۶۲۶	۰.۱۴۲۶	۰.۳۸۲۷
	ظرفیت جذب دانش	۹.۳۱۷	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۴۴۷۳	۰.۳۵۲۶	۰.۵۴۱۹

جدول ۴: آزمون t تک نمونه‌ای برای متغیرهای ظرفیت جذب دانش سازمان

ارزش آزمون $t = 3$							
صنایع	T	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین	سطح اطمینان ۹۵٪		
					حداقل مقدار	حداکثر مقدار	
داروسازی	یادگیری اکتشافی	۴.۳۴۳	۸۶	۰.۰۰۰	۳.۵۰۴۴	۰.۲۷۱۷	۰.۷۳۷۱
	یادگیری انتقالی	۱.۵۵۰	۸۶	۰.۱۲۷	۳.۱۶۶۷	-۰.۴۸۸	۰.۳۸۲۱
	یادگیری استخراجی	۲.۳۰۵	۸۶	۰.۰۶۵	۳.۲۹۳۹	۰.۳۸۴	۰.۵۴۹۳
	ظرفیت جذب سازمان	۲.۹۹۶	۸۶	۰.۰۰۴	۳.۳۲۱۶	۰.۱۰۶۶	۰.۵۳۶۷
بانک	یادگیری اکتشافی	۲.۶۴۶	۱۱۱	۰.۰۰۹	۳.۲۰۹۸	۰.۰۵۲۷	۰.۳۶۷۰
	یادگیری انتقالی	۳.۴۱۴	۱۱۱	۰.۰۰۱	۳.۲۶۳۴	۰.۱۱۰۵	۰.۴۱۶۳
	یادگیری استخراجی	۲.۴۰۳	۱۱۱	۰.۰۵۲	۳.۱۷۱۹	۰.۰۳۲۱	۰.۳۱۱۷
	ظرفیت جذب سازمان	۳.۰۳۱	۱۱۱	۰.۰۰۳	۳.۲۱۵۰	۰.۰۷۴۴	۰.۳۵۵۶
مجموع دو صنعت	یادگیری اکتشافی	۴.۷۶۶	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۲۷۵۳	۰.۱۶۱۳	۰.۳۸۹۲
	یادگیری انتقالی	۵.۳۶۳	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۳۲۳۲	۰.۲۰۴۴	۰.۴۴۲۱
	یادگیری استخراجی	۴.۶۵۴	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۲۷۷۸	۰.۱۶۰۱	۰.۳۹۵۵
	ظرفیت جذب سازمان	۵.۴۴۶	۱۹۷	۰.۰۰۰	۳.۲۹۲۱	۰.۱۸۶۳	۰.۳۹۷۹

اولویت‌های آخر این سازمان‌ها قرار دارند (رتبه ۵ و ۴). در مورد بانک‌های مورد بررسی، توانایی کارکنان و توانایی کسب دانش خارجی یا یادگیری اکتشافی به‌عنوان اولویت‌های اول و دوم و جز نقاط قوت این سازمان‌ها مطرح هستند؛ درعین حال دو شاخص انگیزه کارکنان و توانایی حفظ دانش بدست آمده در اولویت‌های نهایی این سازمان‌ها قرار دارد.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی ظرفیت جذب دانش در سازمان‌های حاضر در بورس تهران (دو صنعت مهم تولیدی و خدماتی کشور یعنی صنعت داروسازی و بانک) پرداخته است.

نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی جهت سنجش مدل-های اندازه‌گیری نشان داد که دو مدل پژوهش از برازش قابل قبولی برخوردار هستند. مقدار بارهای عاملی کلیه شاخص‌ها قابل قبول و مقدار t برای همه بالاتر از $1/96$ است. شاخص‌های برازش نشان می‌دهد که مدل‌های اندازه‌گیری مربوط به هر عامل مناسب هستند. نتایج آزمون t نشان می‌دهد که با توجه به مقدار آماره t (بیشتر از $1/96$) و سطح معناداری (کمتر از ۵ درصد) در دو صنعت تولیدی و خدماتی مورد بررسی، ظرفیت کارکنان و سازمان در جذب دانش خارجی در سطح مطلوبی است.

با وجود مطلوب بودن سطح ظرفیت جذب دانش در کارکنان و سازمان به‌نظر می‌رسد که شرکت‌های داروسازی به دلیل اهمیت نقش انگیزه که عاملی موثر در موفقیت جذب دانش می‌باشد [۱۴ و ۲۲]؛ باید در ایجاد انگیزه‌های بیرونی و خصوصاً انگیزه‌های درونی کارکنان تلاش‌های بیشتری را صورت دهند. با توجه به مباحث مطرح‌شده در زمینه علوم رفتاری و روانشناسی که عامل مهم در زمینه بهبود رفتار (در اینجا ظرفیت جذب) را بالا بودن انگیزه درونی افراد می‌دانند و اینکه انگیزه بیرونی به اندازه انگیزه درونی نمی‌تواند به انتقال دانش کمک نماید [۲۵]؛ باید سعی شود که با برنامه‌های مدیریت رفتار کارکنان و تمهیدات مدیریتی در سازمان‌ها، به دنبال افزایش انگیزه درونی کارکنان (در کنار انگیزه بیرونی) باشیم.

یافته‌ها نشان داد که میانگین یادگیری انتقالی در بانک‌های مورد بررسی در سطح مطلوبی نمی‌باشد. از آنجایی که بر طبق نظر زاها و جرج (۲۰۰۱) به اهمیت نقش یادگیری انتقالی به-عنوان رابط بین دو نوع دیگر یادگیری تاکید شده و این نوع از یادگیری به حفظ دانش در طی زمان منجر می‌گردد [۱۶]، تلاش بیشتر در زمینه درونی‌سازی تجربیات کارکنان و فرایندهای حفظ دانش در سازمان و مدیریت حفظ و نگهداری دانش برای

۵-۴- اولویت‌بندی و تعیین جایگاه متغیرهای موثر بر جذب دانش در سازمان

رتبه‌بندی شاخص‌های ظرفیت جذب دانش با استفاده از آزمون فریدمن صورت می‌گیرد. فرضیات مورد بررسی در آزمون فریدمن به شرح زیر است:

میانگین رتبه‌ها در همه متغیرها یکسان است: H_0
حداقل دو متغیر، میانگین رتبه‌هایشان با هم اختلاف معنادار دارد: H_1
جدول شماره پنجم نتایج مربوط به رتبه‌بندی متغیرها در دو صنعت را نشان می‌دهد.

جدول ۵: رتبه‌بندی براساس آزمون فریدمن

رتبه	میانگین رتبه	صنایع
۱	۳.۶۵	توانایی کارکنان
۵	۲.۶۲	انگیزه کارکنان
۳	۲.۹۱	یادگیری اکتشافی
۲	۳.۱۲	یادگیری انتقالی
۴	۲.۷۱	یادگیری استخراجی
۱	۳.۷۲	توانایی کارکنان
۴	۲.۶۵	انگیزه کارکنان
۲	۳.۳۲	یادگیری اکتشافی
۵	۲.۴۳	یادگیری انتقالی
۳	۲.۸۸	یادگیری استخراجی
۱	۳.۶۰	توانایی کارکنان
۵	۲.۶۸	انگیزه کارکنان
۴	۲.۸۳	یادگیری اکتشافی
۲	۳.۰۲	یادگیری انتقالی
۳	۲.۸۷	یادگیری استخراجی

نتایج نشان می‌دهد که در هر دو صنعت، معناداری آزمون فریدمن براساس مقدار آماره کای دو و سطح معناداری (کمتر از ۰/۰۵) تأیید و فرضیه H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر این اساس اولویت‌بندی متغیرها در دو صنعت به‌صورت زیر است:

۱. توانایی کارکنان
۲. یادگیری انتقالی
۳. یادگیری استخراجی
۴. یادگیری اکتشافی
۵. انگیزه کارکنان

همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که توانایی کارکنان (در سطح فردی) و توانایی حفظ دانش در طی زمان یعنی یادگیری انتقالی (اولویت اول و دوم براساس میزان امتیاز بدست آمده) به-عنوان مهم‌ترین نقاط قوت سازمان‌های داروسازی مطرح هستند. از سوی دیگر، میزان انگیزه کارکنان (در سطح فردی) و توانایی به‌کارگیری دانش بدست آمده یا یادگیری استخراجی در

کارکنان تعلق گیرد که هر دو از مصادیق عوامل محرک و ایجاد انگیزه در کارکنان هستند.

برای ارتقای انگیزه کارکنان ایجاد و برقراری ارتباط سازنده در بین کارکنان دارای اهمیت است. برقراری حس همکاری و مشارکت در کارکنان، ضمن ارتقای سطح انگیزه کارکنان به انتقال دانش بیشتر، منجر به انتقال دانش ضمنی یا نهان در سازمان می‌گردد. همچنین با توجه به اهمیتی که محرک‌های درونی در ایجاد انگیزه پایدارتر در کارکنان دارند، اهمیت مشارکت کارکنان قابل توجه می‌باشد. همچنین نقش مشارکت کارکنان در بخش خدماتی و تولیدی باید به تفکیک مورد بررسی و دقت قرار گیرد.

با توجه به اینکه از نقاط ضعف بانک‌ها، پایین بودن میزان یادگیری انتقالی و استخراجی است و با در نظر گرفتن اینکه سطح این دو شاخص در صنعت داروسازی نیز نسبت به سطح یادگیری اکتشافی پایین‌تر است، پیشنهاد می‌گردد در جهت ارتقای توانایی و انگیزه کارکنان و برای تسریع در فرایندهای یادگیری انتقالی و استخراجی تلاش‌های جدی‌تری صورت گیرد.

با توجه به اهمیت یادگیری انتقالی در محیط‌های به شدت پویای امروز که در آن سازمان‌ها به حفظ دانش در طی زمان نیازمند هستند [۱۸]، تلاش در جهت ارتقای سطح فرایندهای یادگیری انتقالی از اهمیت بسزایی برخوردار است و فراهم کردن بستری که منجر به کسب تجربه در حین انجام وظایف گردد، می‌تواند به درونی‌سازی دانش در کارکنان و حفظ آن در سازمان کمک نماید [۱۸]. این مهم برای شرکت‌های دارویی به دلیل ماهیت رقابتی و پویایی بازار از اهمیت بسیاری برخوردار است.

در صنایع تولیدی و دارویی جهت ارتقای فرایندهای یادگیری استخراجی ضمن توجه به دانش پیشین کارکنان ایجاد درک عمیق از دانش فناورانه می‌تواند منجر به ارتقای این فرایندها گردد. با توجه به ادبیات، آگاهی از دانش روز کسب‌وکار یا دانش بازار می‌تواند به سازمان کمک کند تا چه حد دانش شبیه‌سازی شده به تولید محصول جدید تبدیل شده است [۶ و ۱۶]. بر این اساس دستیابی به اطلاعات روز در حوزه فعالیت سازمان‌ها می‌تواند بسیار ارزشمند باشد. پیشنهاد می‌شود که صنایع مورد بررسی به خصوص بانک‌ها با ایجاد سیستم‌های اطلاعاتی مناسب و استقرار آنها در سازمان و

زنده نگه داشتن دانش شبیه‌سازی شده [۷] می‌تواند به ارتقای سطح یادگیری انتقالی در بانک‌ها کمک نماید. در واقع، به منظور حفظ دانش در طی زمان، ابتدا باید فرایند درونی‌سازی و انتقال درست آن به داخل سازمان صورت گیرد تا در گام بعد نسبت به حفظ آن اقدام گردد. به نظر می‌رسد بالاتر بودن رتبه یادگیری استخراجی نسبت به یادگیری انتقالی به این موضوع اشاره دارد که با وجود اینکه انتقال دانش به درون سازمان و فرایند درونی‌سازی در رتبه‌های آخر قرار دارد، اما همین دانش اندک درونی شده در حد قابل قبولی در سازمان حفظ و نگهداری می‌گردد. در واقع فرایندهای مربوط به بهره‌گیری از دانش بدست آمده و توسعه فرایندهای حافظه سازمانی در صنعت بانکداری کشور با توجه به مکانیسم‌های موجود به شکل تقریباً کارآمدی عمل می‌کنند.

همچنین نتایج نشان داد که میانگین شاخص یادگیری استخراجی در صنعت بانکداری کشور در سطح پایینی است. مصادیق این شاخص را می‌توان در بهبود روال کاری و ارائه خدمات بهتر به مشتری از طریق دانشی که از مشتری (از طریق نظر خواهی و ...) به سازمان نفوذ کرده و درونی می‌گردد مشاهده نمود. بر این اساس با توجه به اهمیت یادگیری استخراجی برای کاربردی کردن دانش بدست آمده [۶] و نقش آن به‌عنوان به دانش نهفته در محصول یا خدمت [۷] که با شبیه‌سازی و تلفیق دانش در فرایندهای نوآوری، ارتقای عملکرد سازمان را به دنبال دارد [۶]، پیشنهاد می‌شود که ضمن تلاش در زمینه کسب و حفظ دانش، به منظور به‌کارگیری دانش، انگیزه‌های لازم در کارکنان سازمان ایجاد گردد.

به‌طور کلی با توجه به اهمیت ظرفیت جذب دانش پیشنهادت زیر ارائه می‌گردد:

- با توجه به پایین بودن شاخص انگیزه نسبت به میزان توانایی کارکنان (در هر دو صنعت مورد بررسی) و نظر به اهمیت انگیزه بری تسریع فرایندهای یادگیری و جذب دانش، پیشنهاد می‌گردد با ایجاد سیستم‌های پاداش و ارائه سیستم‌های مشارکت کارکنان در امور سازمانی که می‌تواند منجر به بهبود وضعیت انگیزش بیرونی و درونی کارکنان گردد، به این مهم توجه شود. به‌طور مثال در صنعت بانکداری و خدماتی کشور ایجاد انگیزه از طریق عوامل محرک درونی و بیرونی و افزایش سطح درآمدها و تشویق‌های معنوی در قبال ارائه خدمات مطلوب‌تر به مشتریان از طریق نظام بازخورد صورت گیرد. در بخش تولیدی کشور نیز پاداش‌های مادی و معنوی در قبال میزان ارزش افزوده و افزایش بهره‌وری کار به

برگزاری کنفرانس‌های توجیهی (کامپسن و فورس^{۱۸}، ۲۰۱۱) به ارتقای سطح یادگیری استخراجی کمک نماید. به منظور تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود که:

- براساس یافته پژوهش مینباوا و همکاران (۲۰۰۳) و عمر و همکاران (۲۰۱۱)، انتقال دانش در سازمان از نتایج ظرفیت جذب است. از آنجایی که انتقال دانش با مفاهیم مهم سازمانی همچون ارتباطات (طبق نظر مینباوا و همکاران، ۲۰۰۳ و اسپراگون و بودولیس^{۱۹}، ۲۰۱۲)، اعتماد (بر طبق دیدگاه فاس و مینباوا^{۲۰}، ۲۰۰۹ و اروپ و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۰) و مشارکت سازمانی در ارتباط است، پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی رابطه بین ظرفیت جذب دانش با این متغیرها مورد بررسی قرار گیرد. در واقع توجه به هر یک از این عوامل می‌تواند منجر به بهبود توان جذب سازمان‌های تولیدی و خدماتی گردد.

- با توجه به اینکه نوع و ماهیت ساختارهای سازمانی در ارتباطات سازمانی و انتقال دانش (اسلوزونکی^{۲۲}، ۱۹۹۶) حائز اهمیت است و در تحقیق کوهن و لوینتال (۱۹۹۰) نیز به رابطه بین ظرفیت جذب سازمان و ساختار و روال‌های سازمان اشاره شده است، پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی به صورت تجربی، این رابطه بررسی گردد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

18 Camiso'n & Fore's
19 Spraggon & Bodolica
20 Foss & Minbaeva
21 Aarup et al
22 Szulanski

فهرست منابع

- [1] Kostopoulos, K.; et al.; "Absorptive capacity, innovation, and financial performance", Journal of Business Research, Vol. 64, Issue 12, pp.1335-1343, 2011.
- [2] Zollo, M.; Winter, S.G.; "Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities", Organization science, Vol. 13, Issue 3, pp.339-351, 2002.
- [3] Teece, D.J.; *Dynamic capabilities and strategic management: organizing for innovation and growth*, Oxford University Press, USA, 2009.
- [4] Jantunen, A.; "Knowledge-processing capabilities and innovative performance: an empirical study", European Journal of Innovation Management, Vol 8, Issue 3, pp.336-349, 2005.
- [5] Harvey, G.; et al.; "Absorptive capacity in a non-market environment", Public Management Review, Vol. 12, Issue 1, pp.77-97, 2010.
- [6] Zahra, S.A.; George, G.; "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension", Academy of management review, Vol. 27, No. 2, pp.185-203, 2002.
- [7] Lane, Peter J.; Koka, Balaji R.; Pathak, Seemantini; "The Reification of Absorptive Capacity: A Critical Review And Rejuvenation Of The Construct", Academy of management review, Vol. 31, No. 4, pp.833-863, 2006.
- [8] Nonaka, I.; Takeuchi, H.; *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*, Oxford University Press, 1995.
- [9] López-Nicolás, C.; Meroño-Cerdán, Á.L.; *Strategic knowledge management, innovation and performance*. International journal of information management, Vol. 31, Issue 6, pp.502-509, 2011.
- [10] Letmathe, P., Schweitzer, M.; Zielinski, M.; "How to learn new tasks: Shop floor performance effects of knowledge transfer and performance feedback", Journal of Operations Management, 2012.
- [11] Lindner, F.; Wald, A.; "Success factors of knowledge management in temporary organizations", International Journal of Project Management, Vol. 29, Issue 7, pp.877-888, 2011.
- [12] Tsai, W.; "Knowledge transfer in intraorganizational networks: effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance", Academy of Management Journal, Vol. 44, No. 5, pp.996-1004, 2001.
- [13] Roberts, N.; et al.; "Absorptive Capacity and Information Systems Research: Review, Synthesis, and Directions for Future Research", MIS Quarterly, Vol. 36, Issue 2, pp.625-648, 2012.
- [14] Minbaeva, D.B.; et al.; "MNC knowledge transfer, subsidiary absorptive capacity, and HRM", Journal of International Business Studies, Vol. 34, Issue 6, pp.586-599, 2003.
- [15] Szulanski, G.; "Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm", Strategic management journal, Vol. 17, Issue S2, pp.27-43, 1996.
- [16] Lichtenthaler, U.; "Absorptive capacity, environmental turbulence, and the complementarity of organizational learning processes", Academy of Management Journal, Vol. 52, No. 4, p. 822-846, 2009.
- [17] Cohen, W.M.; Levinthal, D.A.; "Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation", Administrative science quarterly, Vol. 35, No.1, pp.128-152, 1990.
- [18] Argote, L.; McEvily, B.; Reagans, R.; "Managing knowledge in organizations: An integrative framework and review of emerging themes", Management science, Vol. 49, Issue 4, pp.571-582, 2003.
- [19] Felin, T.; Hesterly, W.S.; "The Knowledge-Based View, Nested Heterogeneity, and New Value Creation: Philosophical Considerations on the Locus of Knowledge", Academy of Management Review, Vol. 32, No. 1, p. 195-218, 2007.
- [20] Minbaeva, D.B.; Mäkelä, K.; Rabbiosi, L.; *Explaining intra-organizational knowledge transfer at the individual level*, Knowledge Creation Diffusion Utilization, 2010.
- [21] Aarup, E.K.; et al.; "Knowledge transfer: Dispatching capacity and the role of motivation", International Technology Management, pp.1-9, 2010.
- [22] Minbaeva, D.B.; "HRM practices and MNC knowledge transfer", Personnel Review, Vol. 34, Issue 1, pp.125-144, 2005.
- [23] Osterloh, M.; Frey, B.S.; Frost, J.; "Managing motivation, organization and governance", Journal of Management and Governance, Vol. 5, Issue 3, pp.231-239, 2001.
- [24] Osterloh, M.; Frost, J.; Frey, B.S.; "The dynamics of motivation in new organizational forms", International Journal of the Economics of Business, Vol. 9, No. 1, pp.61-77, 2002.
- [25] Deci, E.L.; Koestner, R.; Ryan, R.M.; "A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation", Psychological bulletin, Vol. 125, Issue 6, pp.627, 1999.
- [26] Johannessen, J. A.; Olsen, B.; "Knowledge Management and Sustainable Competitive Advantages: The Impact of Dynamic Contextual Training", International Journal of Information Management, Vol. 23, Issue 4, pp.277-289, 2003.
- [27] Gebauer, H.; Worch, H.; Truffer, B.; "Absorptive capacity, learning processes and combinative capabilities as determinants of strategic innovation", European Management Journal, Vol. 30, Issue 1, pp.57-73, 2012.

- [۲۸] رمضانیان، محمد رحیم؛ مرادی، محمود؛ بساق‌زاده، نرجس؛ "بررسی رابطه میان تسهیم دانش و توانایی جذب، قابلیت نوآوری"، نهمین همایش بین‌المللی مدیریت، ۱۳۹۰.
- [۲۹] هومن، حیدرعلی؛ مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل، چاپ چهارم، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۱۳۹۰.
- [۳۰] حسینی، محمود؛ حاجی پور، بهمن؛ "تبیین روابط ذهنیت مشترک، ظرفیت جذب دانش، نوآوری و انعطاف پذیری: شرکت‌های دارویی کشور"، فصلنامه مدرس علوم انسانی، سال دوازدهم، شماره ۴، پیاپی ۵۹، ۱۳۸۶.
- [۳۱] حاجی کریمی، عباسعلی؛ حاجی پور، بهمن؛ "طراحی مدل اندازه‌گیری ظرفیت جذب دانش: مطالعه موردی صنایع دارویی کشور"، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، جلد ۱۴، شماره ۱، صص ۷۰-۵۱، ۱۳۸۷.

