

«مدیریت بهره‌وری»

سال نهم - شماره 34 - پاییز 1394

ص ص 44 - 27

تاریخ دریافت مقاله: 93/08/28

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 94/01/17

نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه‌های فکری و بهره‌وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران)

دکتر سعید صیادی¹

راحله چمنی‌فرد²

امین نیک‌پور³

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری و رضایت شغلی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی در بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران می‌باشد. پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی - همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. همچنین این پژوهش از نظر هدف، کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان شعب بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران بوده و تعداد 260 نفر مطابق با جدول مورگان به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌های سرمایه فکری، رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی (مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر تحلیل مسیر) استفاده شد و داده‌ها از طریق نرم افزارهای SPSS و LISREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش نشان داد که سرمایه فکری علاوه بر تأثیر مستقیم، به صورت غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی نیز بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر می‌گذارد و شدت تأثیر غیرمستقیم از مستقیم بیشتر است.

واژه‌های کلیدی: سرمایه فکری، رضایت شغلی، بهره‌وری نیروی انسانی، بانک تجارت

¹ - استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. sayadi@iauk.ac.ir

² - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. sh_chamanifard@yahoo.com

³ - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران. nikpour2003@yahoo.com (نویسنده مسؤل).

مقدمه

امروزه، افزایش بهره‌وری به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم‌گیران هر کشور است، بسیاری از کشورها عمده برنامه توسعه خود را بر مبنای افزایش بهره‌وری قرار داده‌اند؛ به نحوی که طی 15 سال اخیر افزایش بهره‌وری در سطح جهان 40 برابر شده است (عزیزی و شفیعی‌رودپشتی، 1391، 72). بهره‌وری یکی از عوامل پیشرفت هر جامعه است و مقدار و میزان رشد بهره‌وری در هر کشوری نقش به‌سزایی بر سطح رفاه، میزان تورم، بیکاری، سلامت اقتصادی جامعه و رقابت‌پذیری در سطح جهان دارد. با توجه به محدودیت منابع، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته‌های بشری در این رقابت شدید در صحنه جهانی، بهره‌وری عامل رشد و بقا در بلندمدت می‌باشد (محمدی‌پیراسته و همکاران، 1390، 205).

به علت اهمیت بالای بهره‌وری، تحقیقات متعددی در زمینه عوامل مؤثر بر بهره‌وری صورت گرفته است و همگی تأکید کرده‌اند که نیروی انسانی دارای بیشترین بُعد در مجموعه عوامل مؤثر بر بهره‌وری است (نصرت‌پناه و همکاران، 1391، 188). علاوه بر این، در این زمانه که دنیای سازمانی را دنیای رقابت می‌نامند، با همهٔ مسائل، مشکلات و پیچیدگی‌هایش، پیش‌بینی بسی دشوار است. لیکن، برای غلبه بر این وضع نامطمئن، یکی از مؤثرترین راه‌ها که پیش‌روی مدیران سازمان قرار دارد، بهره‌ور نمودن کارکنان سازمان است (عزیزی و شفیعی‌رودپشتی، 1391، 749).

در واقع، بهره‌وری نیروی انسانی¹ یکی از اساسی‌ترین پیش‌فرض‌های بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود و هرگونه سعی و تلاش در بهره‌وری سازمان بدون وجود بهره‌وری کارکنان بی‌معناست (محمدی‌پیراسته و همکاران، 1390، 205). می‌توان گفت که منابع انسانی مهم‌ترین زیرساخت هر کشور و سازمان است و مشارکت آن‌ها در امور و تلاش‌های آگاهانه آنان می‌تواند بر افزایش بهره‌وری سازمانی و ملی تأثیر عمده بگذارد، که همین امر موجب افزایش اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی در دنیای امروز (به ویژه در دنیای سازمانی) شده است. لذا برای تحقق بخشیدن به بهره‌وری نیروی انسانی در حوزه سازمانی، لازم است تا راهکارهای لازم شناسایی شود. از جمله راهکارهایی که

¹-Employee Productivity

به نظر می‌رسد در این زمینه می‌تواند مؤثر واقع شود، توجه به سرمایه‌های فکری¹ سازمان و رضایت شغلی² کارکنان سازمان است.

ماهیت انتزاعی و پویای سرمایه فکری، تعریف آن را مشکل ساخته است و همین مسأله باعث شده است که تعریف جامعی از سرمایه فکری مورد توافق صاحب‌نظران وجود نداشته باشد. سرمایه فکری، شامل حاصل جمع دانش اعضای یک سازمان و تبدیل کاربرد عملی دانش اعضای سازمان است (روس و روس³، 1997، 414). سرمایه فکری، به مجموعه منحصر به فردی از منابع مشهود و نامشهود شرکت و همچنین به تغییر و تحولات این منابع مشهود و نامشهود اطلاق می‌شود (گوپتا و روس⁴، 2001، 298). سرمایه فکری، بخشی از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت دارنده و مالک آن به شمار می‌آید (انواری رستمی و رستمی، 1382، 54). سرمایه فکری، اطلاعات و دانش به کار برده شده برای کار کردن، جهت ایجاد ارزش است (ایلیانی و تانسوئی⁵، 2008، 706). سرمایه فکری، دارایی‌های نامشهودی است که از فناوری، اطلاعات مشتریان، اعتبار و فرهنگ سازمان تشکیل شده است برای توان رقابتی سازمان بسیار مهم و حیاتی است (چوپانی و دیگران، 1391، 32). سرمایه فکری، شامل سرمایه انسانی و سرمایه‌های مشتری می‌باشد (بونتیس، 1998، 66).

1- سرمایه انسانی⁶: به‌عنوان دانش ترکیبی، مهارت، تجربه و توانایی یکایک افراد سازمان تعریف می‌شود (مک‌گیل⁷، 2006، 26).

2- سرمایه ساختاری⁸: شامل همه ذخایر غیرانسانی دانش در سازمان می‌شود (مک‌گیل، 2006، 26).

3- سرمایه مشتری⁹: ارزشی است که مشتریان سازمان برای سازمان قائل‌اند که این ارزش به وسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریان شکل می‌گیرد (مک‌گیل، 2006، 27).

¹. Intellectual Capital

². Job Satisfaction

³. Roos & Roos

⁴. Gupta & Roos

⁵. Ileanu & Tanasoiu

⁶. Human Capital

⁷. McGill

⁸. Structural Capital

⁹. Customer Capital

رضایت شغلی، یکی از متداول‌ترین متغیرهای مورد مطالعه طی چند دهه اخیر در حوزه سازمانی بوده است و مانند اکثر متغیرهای علوم اجتماعی ارائه یک تعریف مورد توافق از آن دشوار می‌باشد. رضایت شغلی، میزان کلی تأثیر یا احساسات مثبتی است که افراد در مورد کارهایشان کسب می‌کنند (قلی‌پور سلیمانی و آزاده‌دل، 1380، 68). رضایت شغلی، نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل، آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند (مقیم، 1385، 391). رضایت شغلی، حالت عاطفی مثبت است که از احساس لذت یک کارمند از شغل خود نشأت می‌گیرد و ادراکات و محرک‌های اطراف یک کارمند از عوامل مهم در ایجاد این رضایت است (عاقل و لگزیان، 1387، 90). رضایت شغلی، ترکیبی از موارد روان‌شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی است که باعث می‌شود شخص اظهار نماید که "من از شغل خود رضایت دارم" (نیک‌پور و سلاجقه، 1391، 35). پنج عامل عمده که به عنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح هستند، عبارتند از (مقیم، 1385، 391):

- 1- پرداخت¹: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت.
- 2- فرصت‌های ارتقا و پیشرفت²: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت.
- 3- سرپرست³: توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.
- 4- شغل⁴ (ماهیت کار): حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسؤولیت فراهم می‌آورد.
- 5- همکاران⁵: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

بهره‌وری نیروی انسانی، استفاده بهینه از منابع انسانی در جهت نیل به اهداف سازمان می‌باشد (خاکی، 1386، 25). بهره‌وری نیروی انسانی، نسبت برون‌داد منابع انسانی به درون‌داد منابع انسانی می‌باشد (میرسپاسی، 1392، 358). ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی عبارت‌اند از (هرسی و گلداسمیت⁶، 1980):

- 1- توانایی⁷: که شامل دوره‌های آموزشی و احساس موفقیت شغلی می‌باشد.

¹. Payment

². Promotion Chances

³. Supervisor

⁴. Job

⁵. Colleagues

⁶. Hersey & Goldsmith

⁷. Ability

- 2- درک و شناخت¹: که شامل درک صحیح و درست از کار و اهداف کاری و اشتباهات، انجام صحیح کار می‌باشد.
- 3- حمایت سازمانی²: که شامل امکانات مالی و مادی موردنیاز شغلی، حمایت سایر واحدها و مسئولان در تحقق اهداف و انجام کارهای دشوار می‌باشد.
- 4- انگیزه³: که شامل فرصت‌های ارتقا پاداش‌های نقدی، قدردانی و استقبال از ابتکار عمل، دلجویی مافوق در زمان مشکلات می‌باشد.
- 5- بازخورد⁴: که شامل اطلاع و آگاهی از عملکرد و روش‌های بهبود عملکرد و کیفیت کار و نتایج مثبت و منفی کار می‌باشد.
- 6- اعتبار⁵: که شامل اتخاذ تصمیمات منصفانه و مطابق با اصول اخلاقی، انتصاب بر اساس شایستگی و ضوابط، اعتماد به مافوق می‌باشد.
- 7- سازگاری⁶: که شامل میزان تاثیرگذاری شرایط بازار و شرایط اقتصادی و رقابت بر عملکرد می‌باشد.

رضایی‌هرندی و سیادت (1389) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی با بهره‌وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران" نتیجه گرفتند که همبستگی مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و میزان بهره‌وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران وجود دارد. رزقی‌شیرسوار و موسوی (1390) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شاغل در واحد پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران" نتیجه گرفتند که رابطه مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد.

محمدی‌پیراسته و همکاران (1390) در پژوهشی تحت عنوان "رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک‌های استان لرستان)" نتیجه گرفتند که بین سرمایه فکری و بهره‌وری کارکنان صنعت بانکداری رابطه قوی و

1. Perception & Recognition

2. Organizational Help

3. Motivation

4. Feedback

5. Credit

6. Compatibility

معنی‌داری وجود دارد و همه ابعاد سرمایه‌فکری به طور مثبت و معناداری بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارند.

نازم و صادقی (2012) در پژوهشی تحت عنوان "مدل‌سازی بهره‌وری مبتنی بر در سرمایه‌فکری در بخش عمومی اداره آموزش" نتیجه گرفتند که ابعاد سرمایه‌فکری تأثیر مثبتی بر بهره‌وری نیروی انسانی دارند. جهانی و همکاران (1392) در پژوهشی تحت عنوان "رابطه رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان جهاد دانشگاهی واحد ایلام" نتیجه گرفتند که بین رضایت شغلی کارکنان و بهره‌وری آنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد. اکوی¹ (2013) در پژوهشی تحت عنوان "تأثیر سرمایه‌های فکری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌ها در اقتصادهای در حال توسعه: تجربه کشور نیجریه" نتیجه گرفت که سرمایه‌فکری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های نیجریه دارد.

لونگو و مورا² (2013) در پژوهش تحت عنوان "تأثیر سرمایه‌فکری بر رضایت و حفظ کارکنان" نتیجه گرفتند که سرمایه‌فکری به صورت مثبت بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیرگذار است. دوستدار و همکاران (2014) در پژوهش تحت عنوان "بررسی تأثیر سرمایه‌فکری بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: بانک‌های دولتی شهر رشت)" نتیجه گرفتند که همه ابعاد سرمایه‌فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار هستند. نکات گفته شده ما را به این حقیقت رهنمون می‌سازد که اگر مفهوم سرمایه‌فکری در سازمان به درستی درک شود، علاوه بر این که می‌تواند به صورت مستقیم بر بهره‌وری کارکنان سازمان تأثیرگذار باشد، به صورت غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی کارکنان نیز می‌تواند بر بهره‌وری آن‌ها تأثیرگذار باشد.

با توجه به مطالب گفته شده هدف از پژوهش حاضر عبارت است از تعیین نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان بر رابطه بین سرمایه‌های فکری و بهره‌وری نیروی انسانی در بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران

¹. Ekwe

². Longo & Mura

است که بر اساس طیف 5 درجه‌ای لیکرت¹ تنظیم شده‌اند. پرسشنامه اول، که محقق ساخته بوده و برای سنجش سرمایه فکری می‌باشد و شامل 19 سؤال است. پرسش نامه دوم نیز محقق ساخته بوده و برای سنجش رضایت شغلی کارکنان است و شامل 25 سؤال می‌باشد. پرسش نامه سوم، که استاندارد بوده و بهره‌وری نیروی انسانی را می‌سنجد و مشتمل بر 26 سؤال است. جداول 1، 2 و 3 گویه‌های مربوط به ابعاد مختلف سه متغیر سرمایه فکری، رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی را نشان می‌دهد:

جدول 1: ابعاد سرمایه فکری و گویه‌های آن‌ها

ردیف	ابعاد سرمایه فکری	گویه‌ها
1	سرمایه انسانی	این سازمان شایستگی کارکنان را در سطح ایده‌آل موردنظر قرار می‌دهد. این سازمان به جانشین‌پروری توجه دارد. این سازمان امکان دسترسی به کارکنان هوشمند را دارد. در این سازمان امکان استخدام بهترین متقاضیان شغل براساس برنامه جذب وجود دارد. در این سازمان در جلسات گروهی به آزادی بیان توجه می‌شود. در این سازمان کارکنان از یکدیگر یاد می‌گیرند. در این سازمان مهارت‌های کارکنان به طور مستمر ارتقا می‌یابد. در این سازمان کارکنان در مورد اقداماتشان تفکر و تعمق می‌کنند. در این سازمان اکثر ایده‌ها خوب اجرا می‌شوند. در این سازمان فرهنگ سازمانی از کارکنان حمایت می‌کند.
2	سرمایه ساختاری	در این سازمان ساختار سازمانی پذیرای همکاری و هماهنگی می‌باشد. در این سازمان دسترسی آسان به اطلاعات از طریق سیستم‌های اطلاع-رسانی وجود دارد. این سازمان دارای کمترین هزینه در انجام کارها می‌باشد. در این سازمان افراد مانع پیشرفت یکدیگر نمی‌شوند.
3	سرمایه مشتری	در این سازمان به خواسته مشتریان توجه می‌شود. به طور کلی مشتریان از این سازمان رضایت دارند. این سازمان سعی می‌نماید مشکلات مشتریان را حل نماید این سازمان سعی می‌نماید بهترین و باارزشتین خدمات را به مشتریان ارائه دهد. این سازمان به اطلاعات مالی مورد نیاز دسترسی دارد.

¹. Likert Scale

جدول 2: ابعاد رضایت شغلی و گویه‌های آن‌ها

ردیف	ابعاد رضایت شغلی	گویه‌ها
1	پرداخت	از حقوق و دستمزدی که به من داده می‌شود راضی هستم. حقوق و مزایای پرداختی با وظیفه محول شده به من متناسب است. حقوق و مزایای پرداختی به من در مقایسه با حقوق و مزایای پرداختی به دیگر افراد سازمان متناسب می‌باشد. از حقوق و مزایا پرداختی در زمان تعطیلات راضی هستم.
2	ارتقا و پیشرفت	امکان پیشرفت و ارتقا در مسیر شغلی‌ام وجود دارد. امکان پیشرفت و ارتقا در سازمان وجود دارد. از ترفیعاتی که به من داده می‌شود راضی هستم. خط‌مشی‌های ترفیع در سازمان مشخص و شفاف است. مسیر ارتقا و پیشرفت در سازمان روشن و مشخص است.
3	سرپرست	سرپرست مستقیم من فردی با ملاحظه است. سرپرست مستقیم من از شایستگی و صلاحیت لازم برخوردار است. سرپرست مستقیم من در زمان انجام کارهای دشوار از من حمایت می‌کند. سرپرست مستقیم من در زمان مشکلات فردی از من دلجوئی می‌کند. از سبک سرپرستی محیط کارم راضی هستم.
4	شغل (ماهیت کار)	کاری که انجام می‌دهم مناسب است. کاری که انجام می‌دهم مهم و باارزش است. کاری که انجام می‌دهم در موفقیت من تأثیر دارد. من کارم را دوست دارم. تنوع در وظایفی که به من محول شده است وجود دارد.
5	همکاران	با همکارانم روابط خوبی دارم. همکارانم در محیط کار به من احترام می‌گذارند. همکاران در کارها به من کمک می‌کنند. همکاران من در زمان انجام کارهای دشوار از من حمایت می‌کند. همکاران من در زمان مشکلات فردی از من دلجوئی می‌کند. از محیط کارم راضی هستم.

جدول 3: ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی و گویه‌های آنها

ردیف	ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی	گویه‌ها
1	توانایی	احساس می‌کنید شغل شما در سازمان موجب موفقیت شما می‌شود. از طرف سازمان دوره‌های آموزشی ضمن خدمت را طی می‌کنید. در خصوص انجام شغل خود، آموزش‌های لازم را دیده‌اید.
2	درک و شناخت	از سوی مسئولان برای اشتباهات ناشی از عدم درک درست کار به شما یادآوری می‌شود. در خصوص پرسیدن نحوه صحیح انجام کار مورد تشویق واقع می‌شوید. درک صحیحی از اهداف کاری خود در سازمان دارید. سازمان تلاشی می‌کند تا کارکنان درک درستی از کار خود داشته باشند.
3	حمایت سازمانی	از سوی سازمان بودجه کافی برای واحدهای مختلف سازمان تخصیص داده می‌شود. وسائل و تجهیزات کافی مورد نیاز شغل خود در اختیار شما گذاشته می‌شود. مورد حمایت سایر واحدها در تحقق اهداف واحد خود هستید. مورد حمایت مسئولان به صورت مستقیم برای انجام کارهای دشوار هستید.
4	انگیزش	فرصت‌های لازم برای ارتقاء در شغل شما وجود دارد. در مواقع نشان دادن ابتکار عمل، از سوی سازمان پاداش‌های نقدی دریافت می‌کنید. سازمان از نشان دادن ابتکار عمل کارکنان استقبال و قدردانی می‌کند. در زمان مشکلات فردی، از سوی مدیر مافوق مورد دلجویی قرار می‌گیرید.
5	بازخورد	از کیفیت کار خود اطلاع و آگاهی دارید. از سوی سازمان در جریان روش‌های بهبود عملکرد قرار می‌گیرید. سازمان در خصوص عملکرد فردی کارکنان بازخورد ارائه می‌کند. در خصوص نتایج مثبت و منفی کار در جریان قرار می‌گیرید.
6	اعتبار	تصمیمات سازمانی را مطابق با اصول اخلاقی می‌دانید. تصمیمات سازمانی را منصفانه می‌پندارید. انتصاب پرسنل در سازمان بر اساس ضوابط و شایستگی است. به مدیران مافوق خود اعتماد دارید.
7	سازگاری	شرایط بازار بر عملکرد شما در سازمان تأثیرگذار است. تغییر شرایط اقتصادی جامعه بر عملکرد شما در سازمان تأثیرگذار است. رقابت با سازمان‌های مشابه دیگر بر عملکرد شما در سازمان تأثیرگذار است.

الف) روایی¹: به منظور تعیین روایی محتوایی پرسش نامه‌های سرمایه‌فکری و رضایت شغلی از نظرات متخصصان (پنج نفر از استادان دانشگاه) استفاده شد؛ روایی محتوایی این پرسش نامه‌ها به ترتیب به میزان (0/8) و (0/94) محاسبه گردید.

¹. Validity

همچنین پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی استاندارد بوده و قبلاً در پژوهش‌های دیگر از جمله توسط هرسی و گلداسمیت (1980) مورد استفاده قرار گرفته است. (ب) پایایی¹: پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرانباخ² به ترتیب (0/89)، (0/82) و (0/87) محاسبه شد و با توجه به این که ضریب آلفای کرانباخ به دست آمده برای هر یک از پرسشنامه‌ها بیش از (0/7) است از این رو پرسشنامه‌ها دارای اعتبار هستند.

در این پژوهش، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی (مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر تحلیل مسیر) استفاده شده است. داده‌ها پس از ورود به رایانه از طریق نرم‌افزار SPSS و LISREL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها

آزمون مدل اصلی و بررسی فرضیه‌ها:

پیوند دادن میان دانش نظری و تجربی به منظور درک بهتر از دنیای واقعی از ویژگی‌های رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری³ است. چنین تحلیلی امکان مدل‌سازی بر اساس متغیرهای مکنون⁴ و متغیرهای مشهود⁵ را به طور همزمان فراهم می‌سازد. این ویژگی بسیار مناسب برای تحلیل مدل‌های نظری می‌باشد که در اکثر مواقع مفاهیم اشاره شده در آن‌ها پدیده‌های غیرقابل مشاهده را خلاصه‌سازی نموده است (فورنل و لارکر⁶، 1981). در این پژوهش نیز به منظور آزمون مدل پیشنهادی و فرضیه‌ها، از رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم افزار لیزرل استفاده شد که نتایج آن در شکل 2 نمایش داده شده است:

¹. Reliability

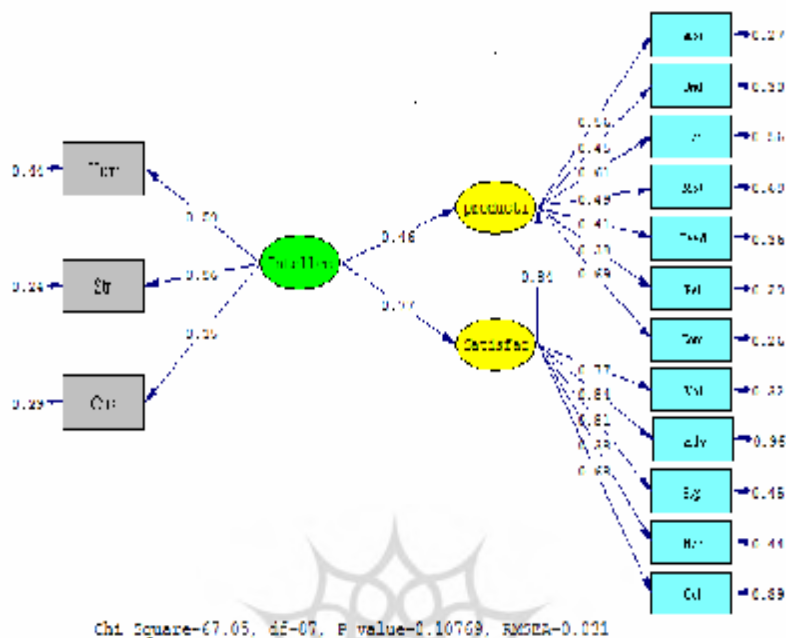
². Cronbach's Alpha

³. Structural Equation Modeling

⁴. Latent Variables

⁵. Manifest Variables

⁶. Fornell & Larcker



شکل 2: الگوی لیژرل

بررسی شاخص‌های نكویی برازش در جدول 4 نشان دهنده این است که مدل پیشنهادی دارای برازش مطلوبی می‌باشد.

جدول 4: شاخص‌های برازش مدل اصلی پژوهش

مقدار	شاخص	حد قابل قبول
0/031	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ¹ (RMSEA)	کمتر از 0/5، برازش خوب مدل
0/77	مجدور کای (خی دو) بر درجه آزادی (χ^2/df)	کمتر از 1، برازش قابل قبول مدل
0/04	ریشه میانگین مربعات باقیمانده ² (RMR)	کمتر از 0/05، برازش قابل قبول مدل
0/9	شاخص نیکویی برازش ³ (GFI)	بین صفر و یک و بزرگتر از 0/9، برازش قابل قبول مدل
0/84	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده ⁴ (AGFI)	بین صفر و یک و بزرگتر از 0/9، برازش قابل قبول و بزرگتر از 0/7، برازش خوب مدل

¹. Root Mean Square Error of Approximation

². Root Mean Square Residual

³. Goodness of Fit Index

⁴. Adjusted Goodness of Fit Index

مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، برازش قابل قبول	0/99	شاخص برازش نرم شده ¹ (NFI)
می‌تواند بزرگ‌تر از یک باشد ولی هر چقدر این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، برازش قابل قبول	1/002	شاخص تاکر- لوئیس ² (TLI)
حداقل 200	279/08	تعداد بحرانی ³ (CN)

نتایج ارائه شده در جدول 5 نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار سرمایه‌های فکری بر رضایت شغلی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی و همچنین اثر مثبت و معنادار رضایت شغلی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد. لذا این نتایج، فرضیه‌های اول، دوم و سوم پژوهش را تأیید می‌نماید. همچنین نتایج تحلیل مسیر⁴ نشان می‌دهد که سرمایه‌های فکری علاوه بر تأثیر مستقیم، به طور غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی کارکنان نیز بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر می‌گذارد که تأثیر غیرمستقیم (0/65) بیشتر از تأثیر مستقیم (0/46) است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی کارکنان اثر میانجی‌گری بر رابطه بین سرمایه‌های فکری و بهره‌وری نیروی انسانی دارد که بدین ترتیب فرضیه چهارم پژوهش نیز تأیید می‌گردد.

جدول 5: آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	مسیرها	ضرایب استاندارد شده	t-value	نتیجه
H1	سرمایه‌های فکری ← بهره‌وری نیروی انسانی	0/46	7/5	تأیید فرضیه
H2	سرمایه‌های فکری ← رضایت شغلی کارکنان	0/77	12/46	تأیید فرضیه
H3	رضایت شغلی کارکنان ← بهره‌وری نیروی انسانی	0/84	13/39	تأیید فرضیه

نتایج و بحث

در این پژوهش، روابط بین سرمایه فکری، رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی به طور نظری تبیین شد و سپس مورد آزمون قرار گرفت. در واقع هدف از این پژوهش، بررسی امکان تأثیرگذاری و تعیین میزان تأثیر احتمالی سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی با توجه به رضایت شغلی کارکنان در بانک تجارت منطقه شمال

¹. Normed Fit Index

². Tucker- Lewis Index

³. Critical N

⁴. Path Analysis

غرب شهر تهران بود و نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه فکری علاوه بر تأثیر مستقیم، به صورت غیرمستقیم و از طریق رضایت شغلی نیز بر بهره‌وری نیروی انسانی در بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران تأثیر مثبت می‌گذارد، که میزان تأثیر غیرمستقیم (0/65) بیشتر از تأثیر مستقیم (0/46) است. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های مختلف مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفت که به شرح زیر است:

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که سرمایه فکری بر بهره‌وری نیروی انسانی در بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. این یافته با نتایج پژوهش محمدی‌پیراسته و همکاران (1390)، نازم و صادقی (2012)، اکوی (2013) انطباق و همخوانی دارد.

محمدی‌پیراسته و همکاران، در پژوهش‌هایشان به این نتیجه رسیدند که بین سرمایه فکری و بهره‌وری کارکنان صنعت بانکداری رابطه قوی و معناداری وجود دارد و همه ابعاد سرمایه فکری به طور مثبت و معناداری بر بهره‌وری کارکنان تأثیر دارند. نازم و صادقی، در پژوهش‌هایشان به این نتیجه رسیدند که ابعاد سرمایه فکری تأثیر مثبتی بر بهره‌وری نیروی انسانی دارند. اکوی، در پژوهش‌هایشان نتیجه گرفتند که سرمایه فکری تأثیر مثبت و معنی‌داری بر بهره‌وری کارکنان بانک‌های نیجریه دارد.

یافته دیگر پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان در بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. این یافته با نتایج پژوهش لونگو و مورا (2013)، دوستدار و همکاران (2014) هماهنگ می‌باشد.

لونگو و مورا، در پژوهش‌هایشان نتیجه گرفتند که سرمایه فکری به صورت مثبت بر نگرش‌های شغلی کارکنان تأثیرگذار است. دوستدار و همکاران، در پژوهش‌هایشان نتیجه گرفتند که همه ابعاد سرمایه فکری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار هستند. یافته دیگر پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی در بانک تجارت منطقه شمال غرب تهران تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد. این یافته با نتایج پژوهش رضایی‌هرندی و سیادت (1389)، رزقی‌شیرسوار و موسوی (1390)، جهانی و همکاران (1392) همخوانی دارد.

رضایی‌هرندی و سیادت، در پژوهش‌هایشان به این نتیجه رسیدند که همبستگی مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و میزان بهره‌وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران وجود دارد. رزقی‌شیرسوار و موسوی، در پژوهش‌هایشان نتیجه گرفتند که رابطه

مثبت و معنادار بین رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد. جهانی و همکاران، در پژوهش‌هایشان به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی کارکنان و بهره‌وری آنان رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که بهبود وضعیت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) در سازمان، بر بهبود رضایت شغلی کارکنان سازمان تأثیرگذار می‌باشد و بهبود رضایت شغلی کارکنان نیز تأثیر زیادی بر بهبود بهره‌وری نیروی انسانی سازمان دارد. لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران بانک تجارت به سرمایه‌های فکری سازمان‌شان توجه ویژه کنند. به طوری که در زمینه ارتقای سرمایه انسانی پیشنهاد می‌شود که به شایستگی‌های کارکنان سازمان در ابعاد دانش، مهارت و توانایی توجه ویژه شود، نظام جانشین‌پروری در سازمان طراحی و اجرا گردد. از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک نیروی انسانی اقدام به جذب کارکنان هوشمند (که امروزه با نام دانشگر شناخته می‌شود) گردد، یادگیری در سازمان تشویق شود و مهارت‌های کارکنان به طور مستمر و از طریق آموزش‌های ضمن خدمت توسعه یابد، فرهنگ سازمانی به گونه‌ای طراحی شود که از کارکنان سازمان و ایده‌های برتر آن‌ها حمایت نماید. در زمینه ارتقای سرمایه ساختاری پیشنهاد می‌شود که ساختار سازمانی از هماهنگی و انعطاف‌پذیری لازم برخوردار باشد، قوانین و مقررات دست و پاگیر و اضافی حذف گردند، روش‌های کاری زائد و سلسله مراتب پیچیده و طولانی حذف شود، زیرساخت‌های الکترونیکی در سازمان توسعه یابد به گونه‌ای که همه کارکنان سازمان به آسانی بتوانند به اطلاعات سازمان دسترسی داشته باشند. در زمینه ارتقای سرمایه مشتری پیشنهاد می‌شود که به خواسته‌ها و رضایت مشتریان توجه ویژه گردد و سعی شود که مشکلات آن‌ها برطرف گردد، اقدام به برنامه‌ریزی در جهت بهبود ارتباطات با مشتریان شود، به کارکنان در زمینه نوع مشتریان اطلاع‌رسانی شود و به انتشار بازخور مشتریان در سراسر سازمان و برنامه‌ریزی با استفاده از این بازخور مبادرت گردد. در زمینه بهبود رضایت شغلی کارکنان سازمان نیز پیشنهاد می‌شود که با پرداخت حقوق و پاداش مناسب و متناسب، دسترسی یکسان کارکنان به فرصت‌های پیشرفت، توجه ویژه سرپرستان به کارکنان، طراحی شغلی مناسب و ایجاد جو دوستانه و صمیمانه در سازمان موجبات رضایت خاطر کارکنان در محیط کار فراهم گردد.

منابع:

- انواری رستمی، علی اصغر؛ رستمی، محمدرضا (1382). "ارزیابی مدل‌ها و روش‌های سنجش و ارزش‌گذاری سرمایه‌های فکری شرکت‌ها". فصلنامه بررسی‌های حسابداری و حسابرسی. سال دهم، شماره 34، صص 51-76.
- جهانی، الهام؛ عزیزیان، نوید؛ حاجی‌نیا، مجتبی؛ خاکی، صنمیر (1392). "رابطه رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان جهاد دانشگاهی واحد ایلام". مجموع مقالات اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت. شیراز: مؤسسه بین‌المللی آموزشی و پژوهشی خوارزمی.
- چوپانی، حیدر؛ زارع‌خلیلی، مجتبی؛ قاسمی، عقیل؛ غلامزاده، حجت (1391). "بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه)". فصلنامه ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی. سال دوم، شماره 1 (پیاپی 5)، صص 27-58.
- خاکی، غلامرضا (1386). مدیریت بهره‌وری (با رویکردی تحلیلی به آن در سازمان). تهران: انتشارات کوهسار، چاپ پنجم.
- خاکی، غلامرضا (1390). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی. تهران: انتشارات بازتاب، چاپ نهم.
- رزقی‌شیرسوار، هادی؛ موسوی، میرمحمد (1390). "رابطه بین رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان شاغل در واحد پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی شهر تهران". فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان. سال سوم، شماره 3، صص 19-27.
- رضایی‌هرندی، حسن؛ سیادت، سیدعلی (1389). "بررسی رابطه بین میزان رضایت شغلی با بهره‌وری متصدیان امور بانکی بانک ملی ایران". مجموع مقالات سومین کنفرانس بهبود و تحول اداری. تهران: مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما.
- عاقل، قاسم؛ لگزیان، سمیه (1387). "بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رضایت مشتری در مشاغل خدماتی". فصلنامه بانک صادرات. سال دهم، شماره 46، صص 89-92.
- عزیزی، شیرین؛ شفیعی‌رودپشتی، میثم (1391). "کاربرد مدل کانو به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود بهره‌وری مدیران زن آموزش و پرورش (مورد: آموزش و پرورش منطقه یک شهر تهران)". دو فصلنامه پژوهش‌نامه زنان. سال سوم، شماره 6، صص 71-93.
- قلی‌پورسلیمانی، علی؛ آزاده‌دل، محمدرضا (1380). مبانی رفتار سازمانی. تهران: انتشارات وارسته، چاپ اول.
- محمدی‌پیراسته، سیدمحمدباقر؛ جلیلیان، حمیدرضا؛ میرزایی، حبیب (1390). "رابطه سرمایه فکری و بهره‌وری در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک‌های استان لرستان)". فصلنامه پول و اقتصاد. سال سوم، شماره 7، صص 203-234.

- مقیمی، سیدمحمد (1385)، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه، چاپ ششم.
- میرسپاسی، ناصر (1392)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات میر، چاپ سی و ششم.
- نصرت‌پناه، سیاوش؛ حسنی، کاوه؛ یزدی، امید (1391)، "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی". مجله پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. سال چهارم، شماره 1، صص 189-206.
- نیک‌پور، امین؛ سلاجقه، سنجر (1391)، "نقش چابکی سازمانی در رضایت شغلی کارکنان". دو ماهنامه مدیریت. سال بیست و سوم، شماره 66، صص 31-36.
- Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and Models". *Management Decision*. Vol. 36, No. 2, pp. 63-76.
- Doostdar, M; Rezaei Kelidbari, H; Masumi, M. (2014), "Examining the impact of intellectual capital on employees' job satisfaction (case study: State Banks of Rasht)". *International Journal of Management and Humanity Sciences*. Vol. 3, No. 4, pp. 1672-1677.
- Ekwe, M. C. (2013), "Effect of intellectual capitals on employee productivity of Banks in developing economies: The Nigeria experience". *Research Journal of Finance and Accounting*. Vol. 4, No. 11, pp. 139-149.
- Fornell, C; Larcker, D. F. (1981), "Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error". *Journal of Marketing Research*. Vol. 18, No. 1, pp. 39-50.
- Gupta, O; Roos, G. (2001), "Mergers and acquisitions through an Intellectual capital perspective". *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 2, No. 3, pp. 297-309.
- Hersey, H; Goldsmith, M. (1980), "A situational approach to performance planning". *Training and Development Journal*. Vol. 34, No. 11, p. 38.

-
- Ileanu, B. V; Tanasoiu, O. E. (2008), "Factors of the earning functions and their influence on the intellectual capital of an organization". Journal of Applied Quantitative Methods. Vol. 3, No. 4, pp. 366-374.
 - Longo, M; Mura, M. (2011), "The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention". Journal Information and Management. Vol. 48, No. 7, pp. 278-287.
 - McGill, T. P. (2006), Harnessing intellectual capital: A study of organizational knowledge transfer. Ph.D. Dissertation. Touro University, California, USA.
 - Nazem, F; Sadeghi, O. (2012), "Modeling productivity based on intellectual capital in the public sector of educational administration". Proceedings of the 9th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organisational Learning. The Universidad Del Rosario and the Universidad Jorge Tadeo Lozano Bogotá, Colombia. 18-19 October, pp. 179-185.
 - Roos, G; Roos, J. (1997), "Measuring your company's intellectual performance". Long Range Planning. Vol. 30, No. 3, pp. 413-426.