

بررسی ارتباط بین عناصر سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و

رضایت‌مندی مشتریان

(مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی استان سیستان و بلوچستان شعبه یک زاهدان)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۳۰

کد مقاله: ۶۵۰۱۶

مجید جامی^۱، رضوانه کوچک‌زایی^۲، بهنام مرادخانی ملال^{۳*}

چکیده

سرمایه فکری به‌عنوان مؤلفه اساسی در هر سازمانی می‌باشد که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود و نیز در ایجاد عملکرد برای سازمان‌ها نقش اساسی داشته باشد و با ایجاد نظامی برای به‌کارگیری اطلاعات مربوط به اندازه‌گیری عملکرد سازمان، از طریق به‌کارگیری نتایج ارزیابی عملکرد در تعیین اهداف، تخصیص منابع و آگاهی دادن به مدیران برای حفظ یا تغییر خط‌مشی فعلی به اهداف سازمان دست پیدا نمایند. لذا در مطالعه حاضر به بررسی ارتباط بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی و رضایت‌مندی مشتریان پرداخته شده است. تحقیق به لحاظ هدف از نوع مطالعات کاربردی و به لحاظ روش تحقیق از نوع مطالعات توصیفی-پیمایشی می‌باشد. از بین کلیه کارشناسان و مسئولین سطوح مختلف سازمان تأمین اجتماعی سیستان و بلوچستان شعبه یک زاهدان، تعداد ۲۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد که بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: سرمایه‌های فکری، عملکرد سازمانی، رضایت مشتری

۱- دکتری حسابداری، سازمان تأمین اجتماعی، شعبه یک زاهدان

۲- کارشناس ارشد حسابداری، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان

۳- کارشناس ارشد حسابداری (مریی)، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان (مسئول مکاتبات)

behnammoradkhany@yahoo.com

۱- مقدمه

با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و پیشرفت سریع فناوری از دهه ۱۹۹۰، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. در اقتصاد جهانی امروزه دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است. امروزه دارایی‌های مشهود کلید موفقیت سازمان‌ها نیست بلکه دارایی‌های نامشهود و سرمایه فکری و مدیریت این سرمایه‌هاست که مزیت رقابتی برای شرکت‌ها ایجاد کرده و رمز کامیابی آن‌ها محسوب می‌شود. جهانی شدن بازارها، پیشرفت سریع تکنولوژی، کوتاه شدن چرخه عمر محصول و تغییرات سریع در خواسته‌ها و نیازهای مشتریان شرکت‌ها را بر آن داشته تا با افزایش خلاقیت در تولید محصولات جدید و بهبود عملکرد در تأمین نیازها و خواسته‌های مشتریان از رقبای خود پیشی بگیرند. در این راستا سرمایه فکری به‌عنوان مجموعه دارایی‌های دانشی شرکت عاملی در جهت بهبود عملکرد سازمان‌ها محسوب می‌شود. ناآگاهی از سرمایه فکری موجب عدم توجه کافی مدیریت به آن خواهد شد که این عدم بهره‌برداری کامل از ارزش افزوده قابلیت‌ها را در پی دارد. سرمایه فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چندساله‌ی اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آنجایی که منبعی پر ارزش برای سازمان‌ها به حساب می‌آید، رشد و توسعه بسیار بالایی داشته است. این منبع نامشهود به‌عنوان یکی از ارزش‌افزاینده‌ترین منابع شرکت‌ها می‌باشد. از این رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه فکری، به یک الزام جدی در عرصه ی کسب و کار تبدیل شده است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه فکری را بسته‌ای دانشی تشکیل شده از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی، ساختارها، ارتباطات، فرآیندها و پردازش‌های منتج ازدانش، به حساب آورد. اساس دانش برپایه ی برداشت‌های ذهنی استوار است. در یک تعریف ساده، سرمایه فکری عبارت است از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی‌های یک سازمان. در تعریفی دیگر، از سرمایه فکری بعنوان همه فرآیندها و دارایی‌های نام برده می‌شود که در ترانزنامه منعکس نمی‌شوند. متأسفانه هیچ تعریف جهان شمولی از سرمایه‌های فکری وجود ندارد. سرمایه فکری نیز دارای اجزای یکسانی می‌باشد. در یک طبقه بندی ساده، این اجزا عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه رابطه ای.

۲- بیان مساله

در عصر حاضر سازمان‌ها با محیطی رو به رو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی، جهانی شدن و پویایی است. بنابراین سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه هستند که برون رفت از این چالش‌ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی است که این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و روش‌هایی صورت می‌گیرد که سازمان از آن‌ها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می‌نماید. با پیشرفت سریع تکنولوژی برتر و به ویژه در زمینه‌های ارتباطات و کامپیوتر و مهندسی بیولوژی و از دهه ۷۰ الگوی رشد اقتصادی جهان به طور اساسی تغییر کرد و به دنبال آن، دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های پولی و فیزیکی شد. در واقع سازمان‌ها بایستی به هر طریق که شده به فکر افزایش سرمایه‌های نامشهود خود و مدیریت این سرمایه‌ها بر آینده باشند تا بتوانند دوام و موفقیت آینده خود را در بازار رقابتی تضمین کنند. در این میان سرمایه فکری به کمک سازمان‌ها می‌آید که سرمایه فکری دارای سه عنصر اصلی شامل سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای، سرمایه ساختاری می‌باشد. همچنین بقاء و تداوم فعالیت‌های سازمان‌ها و مؤسسات به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. در هر اداره ای نقش نیروی کار در تمام عرصه‌های فعالیت مهم شناخته شده است، بنابراین مهم‌ترین مؤلفه کار و فعالیت انسانها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند، سپس آن را به اجرا درمی‌آورند و بر پایه آنها تداوم فعالیت‌های آینده را پیش بینی میکنند. شواهد تجربی نشان می‌دهد زمانی که عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید، بنابراین در حیطه مشاغل گاهی فرصت‌ها به گونه ای فراهم میشوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند (دیویس، ۱۳۷۶). در جوامع دانش محور کنونی نقش واهمیت بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکتها بیش از بازده سرمایه مالی به کار گرفته شده است (رستمی و سراجی، ۱۳۸۴). در اقتصاد دانش محور سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکتها محسوب میشود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکتها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میرکویسترا و همکاران، ۲۰۰۱).

۳- مبانی نظری

شرایط خاص اقتصادی حاکم بر جهان، باعث گردیده تا مزیت رقابتی شرکت‌ها دیگر بر پایه ی دارایی‌های مشهود آنها نباشد. آن چیزی که امروزه شرکت‌ها را در صحنه ی اقتصاد کنونی رقابت پذیر می‌نماید دارایی‌های نامشهود و به عبارتی سرمایه فکری آنها است (امیرکبیری و شیخی، ۱۳۹۱). نخستین تلاش‌های مرتبط با مفاهیم سرمایه فکری مرهون مطالعات فریتز مچلاپ در

سال ۱۹۶۲ میلادی است اما به لحاظ تاریخی ابداع مفهوم سرمایه فکری به سال ۱۹۶۲ میلادی، اقتصاددانی به نام جان کنت گالبرایس نسبت داده می‌شود. هر چند در این میان نباید تلاش‌های جمیع تابین در نیمه دوم قرن گذشته را نیز فراموش کرد که برای اولین بار مدل مبتنی بر نسبت او "کیوتابین" توانست ابزاری را در اختیار سازمان‌ها قرار دهد تا عملکرد اثر بخش سرمایه فکری سازمان را در مورد بررسی قرار دهند در نتیجه این تلاش‌ها ادبیات سرمایه فکری در مسیر توسعه سازمانی قرار گرفت. واژه سرمایه فکری اولین بار در سال ۱۹۶۹ توسط جان کنت مطرح شد (باتتیس^۱، ۱۹۹۸). سیستم‌های طبقه بندی مختلفی در مورد سرمایه فکری بیان شده است. بروکینگ ۱۹۹۶ سرمایه فکری را شامل چهار جزء اصلی می‌داند: دارایی‌های بازار، دارایی‌های انسانی، دارایی‌های با ویژگی فکری و دارایی‌های زیر بنایی (بروکینگ^۲، ۱۹۹۶). روس ۱۹۹۷ معتقد است سرمایه فکری از یک بخشش فکری یعنی سرمایه انسانی و یک بخش غیرفکری یعنی سرمایه ساختاری تشکیل شده است (روس^۳، ۱۹۹۷). به نظر بونیتس ۱۹۹۹ سرمایه فکری مفهومی است که تمام دارایی‌های نامشهود و نیز روابط داخلی آن‌ها با همدیگر را دسته بندی می‌کند (باتتیس^۴، ۱۹۹۹). استوارت ۱۹۹۹ سرمایه فکری را به سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری تقسیم نمود (استوارت^۵، ۱۹۹۹). جامعه آینده جامعه ای دانش محور است که در آن ذخیره و کاربرد دانش پایه رشد اقتصادی و انباشت سرمایه است. صنایع در چنین جامعه ای برای کسب مزیت رقابتی شان بر مدیریت دانش و یکپارچه سازی آن اتکا می‌کنند نه بر عناصر محصولات صنعتی. در عصری که اطلاعات و دانش اهمیت چندانی پیدا کرده است سرمایه فکری به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می‌کند و دارایی‌های فکری و بخصوص سرمایه‌های انسانی جزو مهم‌ترین دارایی‌های سازمانی محسوب می‌شوند و موفقیت بالقوه سازمان‌ها ریشه در قابلیت‌های فکری آن‌ها دارد. بعد سازمانی در سرمایه فکری بصورت سرمایه سازمانی (ساختاری) تعریف می‌شود. سرمایه سازمانی به صورت مجموع دارایی‌هایی تعریف می‌شود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می‌سازد. ماموریت شرکت، چشم انداز، ارزش‌های اساسی و استراتژی‌ها و سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک شرکت می‌تواند در زمره این نوع دارایی‌ها شمرده شود. سرمایه سازمانی یکی از اصول زیربنایی برای خلق سازمان‌های یادگیرنده است حتی اگر کارکنان یک سازمان دارای تواناییها و قابلیت‌های کافی و بالایی باشد اگر ساختار سازمانی از یک سری قوانین و سیستم‌های ضعیفی تشکیل شده باشد نمی‌توان از این قابلیت‌ها و استعدادها کارکنان برای خلق ارزش و داشتن عملکرد خوب سازمانی استفاده کرد. البته باید این نکته را خاطر نشان نمود که اگر سازمان سرمایه گذاری شدیدی بر روی تکنولوژی نماید ولی کارکنان توانایی استفاده از این تکنولوژی را نداشته باشند، این سرمایه گذاری و به تبع آن سرمایه سازمانی مفید و موثر نخواهد بود. سرمایه ساختاری (سازمانی) مانعی برای رقبا در بازار، ارتباط اجرایی، بهبود روند تجاری (تجارت الکترونیکی)، افزایش درآمد، کاهش هزینه و بهبود کیفیت ایجاد می‌کند. سرمایه ساختاری (سازمانی) به عنوان منبع هوشمندی رقابتی یک ابزار مشارکت داخلی، درون صنعت و بین المللی می‌باشد و چرخه تولید را کوتاه کرده و ظرفیت سازمان را افزایش می‌دهد. شرکت‌ها قادر به کاربرد سرمایه ساختاری (سازمانی) برای حفظ دانش و اطلاعات از اولویت‌های مشتری در سیستم‌های اطلاعات سازمانی می‌کوشد (افچه و قادر پور، ۱۳۸۹). به طور سنتی در بخش دولتی، عملکرد سازمانی بر ارائه خدمت متمرکز است و از طریق کارآمدی و اثربخشی سازمانی سنجیده می‌شود. اخیراً به دلیل تلاش‌های زیادی که برای اعمال اصلاحات صورت می‌گیرد، تشکیلات عملکرد سازمانی موضوع پژوهش‌های گسترده ای شده است. به طور کلی، ادبیات درباره عملکرد در چهار سطح بحث می‌کند:

فرد کارمند (ارزیابی عملکرد)؛ تیم یا گروهی کوچک (ارزیابی گروه)؛ برنامه (عملکرد برنامه)؛ سازمان (عملکرد سازمانی). عناصر اصلی عملکرد سازمانی عبارت اند از: اثربخشی، بهره‌وری، ربط و امکان مالی [برای استمرار کار]. همه سازمان‌ها در تلاش اند که این عناصر را به نقطه حد تعادل درآورند. به عقیده دیلی، واسو و وینستین ۲۰۰۲، اینکه سازمان تا چه حدی مأموریتش را انجام دهد و به اهداف ارائه خدمت نائل شود، ملاکی برای سنجش همه چیز [همه ابعاد سازمان] است.

۴- پیشینه تحقیق

احمدی (۱۳۹۷)، به بررسی پژوهشی با عنوان بررسی عملکرد سازمانی و سرمایه فکری کارکنان شهرداری تهران پرداخت. تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سرمایه فکری با عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری تهران انجام شد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری منطقه ۵ تهران میباشند. حجم نمونه با

- 1 Bontis
- 2 Brooking
- 3 Roos
- 4 Bonits
- 5 Stewart

استفاده از فرمول کوکران ۱۳۶ نفر تعیین شد. ابزار مورد استفاده پرسش نامه است که پایایی آن از طریق آزمون آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. داده ها از طریق آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و نتایج تحقیق نشان داد که بین سه مؤلفه انسانی، رابطه ای و ساختاری سرمایه فکری با عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۵ تهران همبستگی مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد.

چشمه علی و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه های نفتی ایران پرداختند. بر این اساس تحقیق حاضر با هدف شناسایی تأثیر ابعاد سرمایه فکری و مدیریت دانش و تأثیر آنها بر عملکرد سازمانی در شرکت پایانه های نفتی ایران انجام شده است. پژوهش حاضر از لحاظ روش، توصیفی تحلیلی و از لحاظ هدف، کاربردی است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران، رؤسا و سرپرستان رتبه های بالای (۱۷) و پرسنل ستادی می باشد که در زمان تحقیق ۲۱۴ نفر بوده اند و به روش سرشماری انجام گرفته است. برای تحلیل داده ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که مدل اصلی پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است. در این مدل سرمایه انسانی و ساختاری و رابطه ای بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و از سوی دیگر این اجزاء به طور غیر مستقیم با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارند، که با نتایج به دست آمده میزان تأثیر هر یک از عوامل، مشخص و رتبه بندی شده و بر این اساس پیشنهاداتی مطرح شدند.

جوگان^۱ و همکاران (۲۰۱۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی پرداختند. هدف از این تحقیق، بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در چهار شرکت در زمینه توزیع آب آشامیدنی بین سال های ۲۰۱۰ و ۲۰۱۴ می باشد. بر اساس اهداف تحقیق، چهار فرضیه تعیین شد و نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که همه آنها درست بوده اند. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

آسیائی^۲ و همکارش در سال ۲۰۱۵، به بررسی پژوهشی با عنوان یک دیدگاه چند بعدی از سرمایه فکری: تأثیر بر عملکرد سازمانی پرداختند. هدف این پژوهش، بررسی تجربی سرمایه فکری (IC) از دیدگاه چندبعدی و ارتباط آن با عملکرد سازمانی (OP) در شرکت های ثبت شده در شرکت های ایرانی است. یافته های پژوهش نشان می دهد که فرهنگ سازمانی نقش مهمی در توسعه سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری ایفا می کند در حالیکه اعتماد یکی از عوامل مهم در همه مولفه های IC، یعنی سرمایه انسانی، ساختاری، رابطه ای و اجتماعی است. نتایج نیز حاکی از آن است که سرمایه گذاری در سرمایه انسانی، ساختاری و ارتباطی می تواند به طور بالقوه موجب بهبود عملکرد OP در شرکت های ثبت شده در شرکت های دولتی ایران شود.

۵- هدف تحقیق

بررسی ارتباط بین عناصر سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و رضایت مندی مشتریان

۶- سوال تحقیق

عناصر سرمایه فکری چه تاثیری بر عملکرد سازمانی و رضایت مندی مشتریان دارد؟

۷- فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین سرمایه فکری و رضایت مشتری ارتباط معناداری وجود دارد.
فرضیه دوم: بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

۸- روش تحقیق

از آنجایی که هدف از این تحقیق تعیین ارتباط بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی و رضایت مندی مشتریان است. روش انجام تحقیق با توجه به موضوع و اهداف مورد تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است و گردآوری داده ها به صورت میدانی و با استفاده از پرسشنامه و از لحاظ استفاده از نتایج، کاربردی خواهد شد.

۹- جامعه آماری و نمونه‌گیری تحقیق

جامعه بزرگترین مجموعه از موجودات است که در یک زمان، مطلوب ما قرار می‌گیرد و باید حداقل دارای یک صفت مشخص باشد. صفت مشخص، صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایز کننده‌ی جامعه‌ی آماری از سایر جوامع می‌باشد. اغلب محققان معتقدند که جامعه عبارت از همه‌ی اعضای واقعی یا فرضی که علاقه‌مند هستیم یافته‌های پژوهش را به آنان تعمیم دهیم. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارشناسان سطوح مختلف سازمان تأمین اجتماعی سیستان و بلوچستان شعبه یک زاهدان است که بر اساس آمار موجود تعداد ۸۲ نفر به‌عنوان جامعه تحقیق در نظر گرفته شد. با توجه به اینکه جامعه آماری این تحقیق کلیه کارشناسان و مسئولین سطوح مختلف سازمان تأمین اجتماعی سیستان و بلوچستان شعبه یک زاهدان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را ۸۲ نفر در نظر می‌گیریم و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه را محاسبه شد که برابر ۲۶ نفر تعیین گردید.

۱۰- روش تحقیق و ابزار گردآوری اطلاعات

در این تحقیق، به منظور گردآوری اطلاعات از شیوه‌ی کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. در این مرحله با استفاده از مطالعه کتب، مقالات، رساله‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی و ... مفاهیم مورد نیاز استخراج می‌شود. در مرحله دوم به منظور گردآوری داده‌های عددی و آماری از روش میدانی استفاده می‌شود. بدین صورت که با استفاده از ابزار پرسشنامه اقدام به گردآوری اطلاعات از جامعه آماری مورد مطالعه می‌شود و پس از نمره دهی به پاسخ‌های دریافتی، داده‌ها مورد تحلیل قرار می‌گیرد. در این تحقیق، ابزار جمع‌آوری اطلاعات در روش کتابخانه‌ای فیش برداری می‌باشد. بدین صورت که پس از مطالعه اسناد در دسترس همچون کتب، مقالات، رساله‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی و انتشارات آنلاین معتبر همچون SID, MAGIRAN, SCIEDIRECT, ELSEVIER, ... با استفاده از ابزار فیش برداری اقدام به برداشت و استخراج نکات مورد نظر شده است. در مرحله بعد که تحقیق وارد مرحله میدانی می‌گردد، از پرسشنامه به‌عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده می‌گردد که با توجه به متغیرهای موضوع و رابطه‌ی مؤلفه‌های تحقیق اقدام به جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در تحقیق می‌شود. پرسشنامه مجموعه‌ای از سوال‌هاست که پاسخ دهنده با ملاحظه آنها پاسخ لازم را ارائه می‌دهد. این پاسخ‌ها داده مورد نیاز پژوهشگر را تشکیل می‌دهد. پرسشنامه به‌عنوان یکی از متداولترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، مجموعه‌ای از پرسش‌های هدف‌مدار است که با بهره‌گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می‌دهد. پس از این که پرسشنامه مورد نظر تنظیم و افراد نمونه انتخابی نیز مشخص گردیدند سپس نسبت به توزیع پرسشنامه اقدام می‌شود.

۱۱- آزمون فرضیات

جدول ۱: توصیف متغیر سرمایه فکری

تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار استاندارد	واریانس	چولگی	کشیدگی
۲۶	۲/۴۲	۴/۱۳	۳/۳۴۹۳	۰/۴۷۶۱۱	۰/۲۲۷	۰/۱۵۸	-۱/۰۲۹

باتوجه به جدول ۱ مشاهده می‌شود که کمترین مقدار متغیر "سرمایه فکری" ۲/۴۲ و بالاترین مقدار آن ۴/۱۳، میانگین ۳/۳۴۹۳ و انحراف معیار ۰/۴۷۶۱۱ و واریانس آن ۰/۲۲۷ است. هم‌چنین از آنجایی که مقدار چولگی در بازه ی (-۳ و +۳) قرار دارد، بنابراین می‌توان گفت داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار هستند.

جدول ۲: توصیف متغیر عملکرد سازمان

تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار استاندارد	واریانس	چولگی	کشیدگی
۲۶	۱/۹۴	۴/۲۰	۳/۳۱۸۴	۰/۵۹۹۳۴	۰/۳۵۹	-۰/۹۶۳	۰/۳۲۵

باتوجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود که کمترین مقدار متغیر "عملکرد سازمان" ۱/۹۴ و بالاترین مقدار آن ۴/۲۰، میانگین ۳/۳۱۸۴ و انحراف معیار ۰/۵۹۹۳۴ و واریانس آن ۰/۳۵۹ است. هم‌چنین از آنجایی که مقدار چولگی در بازه ی (-۳ و +۳) قرار دارد، بنابراین می‌توان گفت داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار هستند.

فرضیه اول: بین سرمایه فکری و رضایت مشتری معناداری وجود دارد.

H_0 : به نظر می رسد بین سرمایه فکری و رضایت مندی مشتریان سازمان رابطه معناداری وجود ندارد.
 H_1 : به نظر می رسد بین سرمایه فکری و رضایت مندی مشتریان سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون فرضیه اول

		سرمایه فکری	سودآوری سازمان
سرمایه فکری	ضریب پیرسون	۱	۰,۴۵۴
	سطح معناداری		۰,۰۲۰
	تعداد	۲۶	۲۶
رضایت مندی مشتریان	ضریب پیرسون	۰,۴۵۴	۱
	سطح معناداری	۰,۰۲۰	
	تعداد	۲۶	۲۶

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری فرضیه اول کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین بین سرمایه فکری و رضایت مشتری سازمان رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که فرضیه اول تایید و فرض صفر آن رد می شود. مقدار علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب مثبت است بنابراین رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه فکری و رضایت مندی مشتریان وجود دارد. پس می توان گفت که بین سرمایه فکری و رضایت مندی مشتریان سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.
 H_0 : به نظر می رسد بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود ندارد.
 H_1 : به نظر می رسد بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۴: ضریب همبستگی پیرسون فرضیه دوم

		سرمایه فکری	عملکرد سازمانی
سرمایه فکری	ضریب پیرسون	۱	۰,۵۳۷
	سطح معناداری		۰,۰۰۵
	تعداد	۲۶	۲۶
عملکرد سازمانی	ضریب پیرسون	۰,۵۳۷	۱
	سطح معناداری	۰,۰۰۵	
	تعداد	۲۶	۲۶

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب مثبت است بنابراین رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی وجود دارد.

جدول ۵: ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی

		سرمایه انسانی	عملکرد سازمانی
سرمایه انسانی	ضریب پیرسون	۱	۰,۵۵۸
	سطح معناداری		۰,۰۰۳
	تعداد	۲۶	۲۶
عملکرد سازمانی	ضریب پیرسون	۰,۵۵۸	۱
	سطح معناداری	۰,۰۰۳	
	تعداد	۲۶	۲۶

همانطور که در جدول ۵ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب مثبت است بنابراین رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی وجود دارد.

جدول ۶: ضریب همبستگی پیرسون بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی

		سرمایه ساختاری	عملکرد سازمانی
سرمایه ساختاری	ضریب پیرسون	۱	۰,۴۵۰
	سطح معناداری		۰,۰۲۱
	تعداد	۲۶	۲۶
عملکرد سازمانی	ضریب پیرسون	۰,۴۵۰	۱
	سطح معناداری	۰,۰۲۱	
	تعداد	۲۶	۲۶

همانطور که در جدول ۶ مشاهده می کنید، مقدار سطح معناداری کمتر از $0/05$ است؛ بنابراین بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار و علامت ضریب این آزمون نیز جهت و قدرت رابطه را نشان می دهد. از آنجایی که علامت ضریب مثبت است بنابراین رابطه مستقیم و مثبتی بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی وجود دارد. با توجه به اینکه سطح معناداری بین عناصر سرمایه فکری از جمله سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری با عملکرد سازمانی کمتر از $0/05$ می باشد، لذا می توان گفت که فرضیه دوم مبنی بر بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد، مورد تایید می باشد. یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه اول مبنی بر بین سرمایه فکری و رضایت مشتری سازمان رابطه معناداری وجود دارد، به علت داشتن سطح معناداری مورد تایید می باشد، لذا می توان گفت که بین سرمایه فکری و رضایت مشتری سازمان رابطه معناداری وجود دارد باتوجه به یافته ها و تحقیقاتی که صورت گرفته تحقیق مشابه ای یافت نشد که با فرضیه فوق مطابقت داشته باشد و فرضیه را رد یا تایید کند.

۱۲- نتیجه گیری

فرضیه اول: بین سرمایه فکری و رضایت مشتری ارتباط معناداری وجود دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه اول مبنی بر بین سرمایه فکری و سودآوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد، به علت داشتن سطح معناداری مورد تایید می باشد، لذا می توان گفت که بین سرمایه فکری و سودآوری سازمان رابطه معناداری وجود دارد باتوجه به یافته ها و تحقیقاتی که صورت گرفته تحقیق مشابه ای یافت نشد.

فرضیه دوم: بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که فرضیه دوم مبنی بر بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد، به علت داشتن سطح معناداری مورد تایید می باشد، لذا می توان گفت که بین عناصر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از سایر مطالعات و تحقیقات مشابه بدین قرار می باشد:

احمدی در سال ۱۳۹۷، به بررسی پژوهشی با عنوان بررسی عملکرد سازمانی و سرمایه فکری کارکنان شهرداری تهران پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که بین سه مؤلفه انسانی، رابطه ای و ساختاری سرمایه فکری با عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۵ تهران همبستگی مثبت و معناداری در سطح ۹۹ درصد وجود دارد که با فرضیه دوم مطابقت دارد و همچنین با تحقیقات چشمه علی وهمکاران در سال ۱۳۹۶، به بررسی پژوهشی با عنوان تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه های نفتی ایران پرداخت. تجزیه و تحلیل یافته های حاصله از پیمایش، فرضیه های تحقیق و روایی مدل ارائه شده برای اندازه گیری و ارزیابی سرمایه های فکری سازمان های فرهنگی دولتی را مورد تأیید قرار داد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج مطالعه حاضر همسو می باشد و با توجه به وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و گسترش روز افزون الگوی رشد اقتصادی دانش جدیدی بنام سرمایه فکری به وجود آمده است که سرمایه فکری یک دارایی می باشد که این دارایی، دارایی نامشهود بحساب می آید سرمایه فکری خود به تنهایی عامل افزایش ثروت است و در پژوهش هایی که داخل ایران و خارج از ایران صورت گرفته است سرمایه فکری و تمامی عناصر سرمایه فکری رابطه معناداری با عملکرد سازمانی و سودآوری دارد پس می توان نتیجه گرفت که دارایی های نامشهود به ویژه سرمایه فکری باعث بالابردن ارزش هر فرد در آن سازمان می شود زیرا فرد از دانش و استعداد خود استفاده می کند که این خود یک حسن خوب برای آن فرد تلقی شده و باعث افزایش حقوق و مزایا و ارتقاء جایگاه فرد می شود و سازمان نیز از دانش فرد در راه پیشرفت استفاده می کند که اینکار باعث می شود بتواند با راهکارهای جدید وارد بازار رقابت شود و با دیگر سازمان ها به راحتی رقابت کند سرمایه فکری جدا از اینکه باعث افزایش رشد و بهره وری فرد می شود اثر کاملاً متقابلی بر روی سازمان دارد و در واقع یک سود و بهره وری دوطرفه دارد و چون سرمایه

فکری از دانش بشری سرچشمه می گیرد در هر ثانیه به صورت خودکار به روزرسانی می شود این کار باعث می شود سازمان کم و کاستی های خود را به سرعت اصلاح کند و با قوای بیشتر وارد بازار رقابت شود.

۱۳- پیشنهادات کاربردی

بر اساس یافته های پژوهش حاضر، در این قسمت سعی شده است تا به بیان پیشنهاداتی کاربردی پرداخته شود. امید است دستگاه های مسئول و سازمان های ذی ربط به این پیشنهادات به دیده دقت بنگرند.

- توجه ویژه به دیدگاه ها و تخصص و تجربه پرسنل برای ارج نهادن به آنان و استفاده از تجارب و تخصص آنها.
- تشکیل اتاق فکر و تریبون آزاد بین کارمندان تا بتوانند نظرات و دیدگاه های کارشناسانه خود را به راحتی بیان کنند.
- اولویت دادن به ضوابط و تخصص و تجربه و تحصیلات جهت ارتقاء شغلی که نتیجه آن دلگرمی به کار و بهبود عملکرد و افزایش بهره وری خواهد بود.
- بالا بردن فرهنگ سازمانی به منظور رعایت استانداردهای سازمان در ارائه خدمات به مشتریان خود
- بالا بردن عملکرد سازمان از طریق افزایش حقوق و پاداش به کارکنان خود
- بالا بردن عملکرد کارکنان از طریق برگزاری دوره های آموزشی.
- ارتباط بین سازمان تأمین اجتماعی و دانشگاه و تشکیل اتاق فکر و استفاده بهینه از تجارب علمی، دانشگاهی کارمندان، اساتید دانشگاه و به ویژه کارمندانی که به عنوان محقق و یا مدرس در دانشگاه ها فعالیت دارند.

منابع

۱. احمدی، مریم، ۱۳۹۷، بررسی عملکرد سازمانی و سرمایه فکری کارکنان شهرداری تهران، اولین همایش بررسی چالش ها و آرایه راهکارهای نوین مدیریت شهری
۲. افجه، علی اکبر، قادرپور، هانا، ۱۳۸۹، بررسی تاثیر مدیریت سرمایه فکری بر عملکرد مالی سازمان، رساله مدیریت دولتی، زمستان ۱۳۸۹، دوره ۱، شماره ۳، ص ۱۱۳-۱۴۰.
۳. امیرکیبری، علیرضا، شیخی، سلیمان (۱۳۹۱). رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در شرکت ملی گاز ایران، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، شماره پنجم و هشتم.
۴. انواری رستمی، علیاصغر و حسن سراجی (۱۳۸۴)؛ (سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازاری سهام شرکتهای بورس اوراق بهادار تهران"، مجله علمی-پژوهشی بررسیهای حسابداری و حسابداری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۳۹، بهار.
۵. چشمه علی نوروزی، الهام، روشن، سید علی، وفادار، میلاد (۱۳۹۶)، تحلیل اثر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه های نفتی ایران، آموزش و توسعه منابع انسانی، سال چهارم، شماره ۱۳
۶. دیویس، استانی (۱۳۷۶)، (مدیریت فرهنگسازمان، ترجمه ناصر میرسیاسی، تهران: انتشارات مروارید.
7. Asiaei, K., & Jusoh, R. (2015). A multidimensional view of intellectual capital: the impact on organizational performance. *Management Decision*, 53(3), 668-697.
8. Bontis, N. (1998). *Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and Models*, Management Decision, Vol. 36, No.2, pp. 63-76
9. Bontis, N., (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field, *International Journal Technology Management*, Vol. 18, Nos.5/6/7/8/, pp. 433-462.
10. Brooking, A., (1996). *Intellectual capital, Core Assets for the Third Millennium Enterprise*,
11. Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia-social and behavioral sciences*, 221, 194-202.
12. International Thompson Business Press, London.
13. Meer-Kooistra, J. V. D. & S. Zijlstra (2001), "Reporting on Intellectual Capital", *Accounting Auditing & Accountability Journal*, PP. 456-476. Ross, G. & J. Roos (1997), "Measuring your company's Intellectual Performance", *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, PP. 413-426.
14. Roos, G., Roos, J., (1997). *Measuring your company's intellectual performance*, Long Range Planning, Vol.30, No.3, pp.413-426.