

بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی چابکی سازمان (مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان اردبیل)

رسول وظیفه^۱، صیاد خانی^۲

^۱ گروه مدیریت بازرگانی، واحد پارس آبادمغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آبادمغان، ایران.
^۲ گروه مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد پارس آباد.

نام نویسنده مسئول:

رسول وظیفه

چکیده

هدف کلی پژوهش بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی چابکی سازمان در بانک کشاورزی استان اردبیل می باشد که از تعداد جامعه آماری ۷۳۰ نفر، ۲۵۰ نمونه آماری مشخص گردید. برای جمع آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور آزمون فرضیه های تنظیم شده این تحقیق سرمایه فکری بر اساس مدل بنتیس شامل ۳ مولفه و ۳۰ گویه و عملکرد سازمانی بر اساس مدل جشنواره شهید رجایی شامل ۴ مولفه ۲۰ گویه، چابکی سازمان بر اساس تحقیق جعفرنژاد شامل ۵ مولفه و ۱۸ گویه می باشد، استفاده شده است. ضرایب آلفای کرونباخ این تحقیق برای پرسش نامه فوق به ترتیب ۰،۸۰۵ و ۰،۷۸۵ و ۰،۸۹۶ می باشد. فرضیه های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS و smart pls مورد آزمون قرار گرفت. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی و چابکی سازمان تاثیر مثبت داشته و همچنین چابکی سازمانی بر عملکرد سازمان تاثیر دارد.

کلمات کلیدی: سرمایه فکری، عملکرد سازمانی، چابکی سازمان، بانک کشاورزی استان اردبیل.

مقدمه

در دو دهه اخیر، عملکرد و مدیریت راهبردی آن به یکی از موضوعهای مورد توجه و جذاب تبدیل شده است که در این راستا مدیریت عملکرد اقدامی است مستمر و همه جانبه‌نگر در زمینه تعامل آموزش، ارزشیابی و عملکرد که سه فلسفه مدیریتی زیر در آن اعمال می‌شود: فلسفه مدیریت بر مبنای نتیجه کار؛ فلسفه مدیریت مشارکتی؛ فلسفه مدیریت کیفیت جامع. در راستای بکارگیری این سه فلسفه مدیریتی، توجه به توسعه فردی، توسعه گروهی و تیمی و توسعه سازمانی، هم در مفهوم بالندگی سازمان و هم عملکرد اقتصادی سازمان، همچنین به میزان اهمیت مشاغل گوناگون در سازمان نیز توجه دارد و چون این فرایند به طور مداوم در حال تکامل است، منجر به توسعه مستمر و پایدار منابع انسانی و سرمایه فکری در سازمانها و در نهایت توسعه منابع انسانی ملی می‌شود. بدون تردید اگر فلسفه مدیریت عملکرد به طور مؤثر در سازمان اعمال شود، باعث توسعه پایدار منابع انسانی می‌شود و پایداری توسعه منابع انسانی نیز به اجرای منظم و بهبود فرایند کمک خواهد کرد (مجتهدزاده و همکاران، ۱۳۸۹). که در این بین عملکرد عبارت است از سمت‌دهی صحیح و مؤثر به عوامل مؤثر و اثرگذار بر عملکرد هر سازمان (منابع انسانی، فرایندهای سازمانی، مدیران، مشتریان) به منظور اثرگذاری بر خط‌مشی فعلی یا مسیر برنامه به منظور دستیابی به آن اهداف و تسهیم و در میان‌گذاری نتایج عملکرد در ترغیب آن اهداف (منشن و بنتیس^۱، ۲۰۱۳). از طرفی تمامی رویکردهای مدیریتی در اجرا اهدافی را به دنبال دارند که معمولاً اساسی‌ترین هدف رسیدن به نتایج دلخواه براساس برنامه‌ریزیهای قبلی برنامه‌ریزان در سازمان و عملکرد آنهاست. طبق گزارشات سازمان ملی بهره‌وری در پایان سال ۱۳۹۱ عواملی چون رضایتمندی مشتریان، رضایتمندی کارکنان، برنامه‌ریزی استراتژیک مؤثر، فرایندهای روان کاری و عملکرد کاری مدیران عواملی هستند که بر عملکرد سازمانهای ایرانی به شدت تأثیر گذارده و موجب تأکید بیشتر آنها بر بهبود عملکرد شده است که در این راستا تعریفی که از عملکرد ارائه گردیده عبارت است از مجموعه‌ای از اقدامات به هم پیوسته‌ای از سیاستها و رویه‌ها و اقداماتی که روی دستیابی اهداف از طریق تمرکز روی عملکرد ابعاد سازمانی تأکید دارد. به بیان بهتر فرایندی است مبتنی بر یک سری فعالیتها و به نحوی بنا شده است که باید از طریق تضمین بهبود مستمر عملکرد افراد و گروههای کاری در جهت اهداف راهبردی و اثربخشی سازمانی طراحی شود (حبیبی، ۱۳۹۲). نتایج حاصل از بسیاری از تحقیقات درباره نقش و اهمیت سرمایه فکری در رشد و توسعه سازمانها و بعضاً رشد جوامع بشری، بر این نکته تأکید دارد که هیچ جامعه‌ای توسعه نیافته است، مگر آنکه به توسعه سرمایه‌های فکری خود پرداخته باشد. امروزه محققان پی برده‌اند که سرمایه فکری جزء ضرورت‌های انکارناپذیر هر سازمانی تلقی شده و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمانها و کشورها هستند طوری که طی نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول در سرمایه فکری آنها بوده است. اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، امروز تغییرات فناوریها، فاکتورهای نیروی انسانی و ارتقاء سطح سرمایه فکری به عنوان عوامل رشد تلقی می‌شوند (نوروزی، ۱۳۸۴). در این اثنا سرمایه فکری عبارتست از تمام منابع دانش‌محوری که برای سازمان ارزش تولید می‌کنند ولی در صورت‌های مالی وارد نمی‌شوند و شامل ابعادی همچون سرمایه ساختاری، انسانی و مشتری می‌باشد (صالحی‌نژاد، ۱۳۹۲). به علاوه تجارب ارزنده سازمانهای موفق و پیشرو درباره ارزش سرمایه فکری، مبین اهمیت آن در سازمانهاست. آنها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می‌دانند که برایشان کار می‌کنند، محور اصلی رشد کسب و کار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده‌اند، انسان را سرچشمه تمامی خلاقیتها، نوآوریها، تواناییها و زیباییها می‌دانند و معتقدند چنانچه فضا و شرایط برای انسان شاغل در سازمان فراهم شود، تواناییهای او شکوفاتر و متجلی می‌شود این گونه سازمانها کامیابی یا شکست سازمان یا مؤسسه خود را به میزان وفاداری و شایستگی نیروی انسانی، مشتریان و ساختار سازمانی خود نسبت می‌دهند و در نهایت بر این اعتقادند که اگر سازمانی شایستگی حفظ سرمایه‌های فکری خود را نداشته باشد، به آرامی به افول کشیده خواهد شد (چانگ و یانگ^۲، ۲۰۱۳).

یکی از راههای نوین پاسخگویی به عوامل تغییر و تحول سازمانی، چابکی است. در واقع چابکی سازمانی^۳، به عنوان نمونه جدید جهت مهندسی سازمانها و بنگاههای رقابتی است. سازمان چابک همواره برای یادگیری هر چیز جدیدی که باعث افزایش بازده ناشی از بهره‌گیری از فرصتهای جدید می‌شود، آماده است (جعفرنژاد و شهابی، ۱۳۸۶، ۹۸).

از طرف دیگر، سازمانها نه تنها یاد می‌گیرند، بلکه فراموش نیز می‌کنند؛ یعنی اینکه سازمانها علاوه بر ترویج یادگیری سازمانی، باید توان آن را داشته باشد تا از یک سو از فراموشی دانش ضروری و مفید جلوگیری کند و از سوی دیگر بتواند دانش غیر مفید را کنار گذاشته و فراموش کند (بخش‌چناری و همکاران، ۱۳۹۳، ۲۰). معمولاً پایین بودن عملکرد سازمان یکی از مشکلات اصلی سازمانها بوده و می‌توان گفت شعب بانک کشاورزی استان اردبیل نیز از این اصل مستثنا نیست و یکی از مشکلات گریبان گیر این واحد نیز همین عملکرد سازمان است.

¹ Mention and Bontis

² Chang, S; and young

³ Organizational Agility

در کمال تعجب با توجه به تعامل قوی بین سرمایه فکری و چابکی سازمان و عملکرد سازمان برخلاف انتظار، تحقیقات کمی در مورد رابطه این مفاهیم انجام شده است. (شیخ^۴ و چیانگ^۵، ۲۰۰۵) و (لیائو^۶، ۲۰۱۱). با توجه به الزامات مطروحه، در این تحقیق محقق به دنبال یافتن پاسخ مناسبی به این سؤال است که سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی از طریق نقش میانجی چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل چه تاثیری خواهد داشت؟

۱-۱- اهداف تحقیق

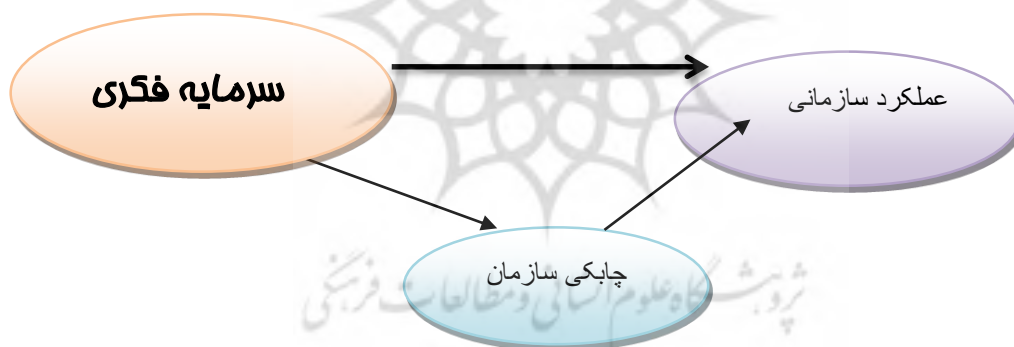
تعیین تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل بوده و در راستای این هدف، اهداف فرعی زیر دنبال می شود

۱. تعیین تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل
۲. تعیین تاثیر سرمایه فکری بر چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل
۳. تعیین تاثیر چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل

۱-۲- چارچوب نظری تحقیق

در این تحقیق با توجه به مطالعات انجام شده متغیر مستقل سرمایه فکری بر اساس مدل بونتیس (۱۹۹۸) در ۳ بعد که شامل: (سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی، سرمایه رابطه ای) و ۳۰ گویه می باشد. متغیر وابسته عملکرد سازمانی بر مبنای مدل جشنواره شهید رجایی دارای ۴ مولفه (بهبود سازمانی، ارزش آفرینی همگانی، یادگیری سازمانی و مدیریت کیفیت) و ۲۰ گویه می باشد. متغیر واسطه چابکی سازمان بر اساس پویائی های چابکی در بخش دولتی (موسسه تی کرنی، ۲۰۰۲-ر.ک، جعفرنژاد، ۱۳۸۶، ۱۲۱) شامل ۵ مولفه و ۱۸ گویه می باشد.

۱-۳- مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۱-۴- فرضیات تحقیق:

۱. سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد.
۲. سرمایه فکری بر چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد.
۳. چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد.
۴. چابکی سازمان تاثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل را افزایش می دهد. (میانجی می کند).

۲- مبانی نظری**سرمایه فکری :**

بنیتس معتقد است که سرمایه فکری عبارت است از تلاش برای استفاده مؤثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام). سرمایه فکری اصطلاحی برای ترکیب دارایی ناملموس بازار، دارایی فکری، دارایی انسانی و دارایی زیر ساختاری است که سازمان را برای انجام فعالیت هایش توانمند می‌سازد. استوارت معتقد است سرمایه فکری شامل دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه است که می‌تواند بر ثروت آفرینی مورد استفاده واقع شود، سرمایه فکری توانایی ذهنی جمعی یا دانش کلیدی به صورت یک مجموعه است (قلیچ‌لی، ۱۳۸۵، ۱۲۵-۱۴۷).

عملکرد سازمان:

عملکرد سازمان عبارت است از، عملکرد نتایج قابل اندازه‌گیری، تصمیمات و اقدامات سازمانی است که نشان دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده است. هزینه‌ها بخش محوری از عملکرد محسوب می‌شود، در عین حال عملکرد تقریباً هر هدف رقابتی و تعالی غیر مادی نظیر قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری، کیفیت و سرعت را نیز در بر می‌گیرد (تانگن^۷، ۲۰۰۴).

چابکی سازمانی :

چابکی به توانایی تولید و فروش موفقیت آمیز دامنه گسترده‌ای از محصولات کم هزینه، باکیفیت، زمانهای تاخیر کوتاه و تنوع اندازه محموله‌ها اشاره می‌کند که برای مشتریان متعدد و مشخصی از راه تولید مبتنی بر خواسته انبوه مشتری ایجاد ارزش می‌کند. در واقع، چابکی یک توانایی اساسی است که ایجاب می‌کند سازمان بتواند تغییرات موجود در محیط تجاری را احساس، دریافت، ملاحظه، تجزیه و تحلیل و پیش‌بینی کند و بنا به این تعریف، تولیدکننده چابک، دارای سازمانی است که دیدگاه وسیعی در مورد نظم نوین دنیای کسب و کار داشته، با تواناییها و توانمندیهای معدود خود به رویارویی با آشفتگی‌ها و نابسامانی‌های نامحدود می‌پردازد و جنبه‌های مزیتی جریانهای تغییر را تسخیر می‌کند.

۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جمع‌آوری داده‌ها به شکل میدانی و با استفاده از ابزار پرسشنامه اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش سازمان شامل مدیران و کارکنان شعب بانک کشاورزی استان اردبیل که دارای مدرک لیسانس به بالا می‌باشد. که تعداد آن بر اساس استعلام از کارگزینی سازمان مربوطه در حدود ۷۳۰ نفر می‌باشند. با توجه به نمونه آماری تحقیق حاضر براساس جدول مورگان ۲۵۰ نفر تعیین شد، که بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ۲۵۰ پرسشنامه عودت داده شد، که همین تعداد به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد که بصورت تصادفی در دسترس انتخاب شدند.

در این پژوهش بر اساس سوال از سه پرسشنامه استفاده شده است که عبارتند از: پرسشنامه استاندارد سنجش سرمایه فکری بونتیس (۱۹۹۸) مشتمل بر ۳ مولفه ۳۰ سؤال، پرسشنامه دوم برای عملکرد سازمانی بر مبنای مدل جشنواره شهید رجایی با ابعاد: (بهبود سازمانی - ارزش آفرینی همگانی - یادگیری سازمانی و مدیریت کیفیت) و با ۲۰ سؤال، پرسشنامه سوم: پرسشنامه جهت سنجش چابکی سازمان بر اساس پویایی‌های چابکی در بخش دولتی (موسسه‌ی تی کرنی، ۲۰۰۲-ر.ک، جعفرنژاد، ۱۳۸۶، ۱۲۱) شامل ۵ مولفه (تغییر سازمانی، فرهنگ و ارزشها، مدیریت عملکرد، خدمت به مشتری، رهبری).

جدول ۱- نوع متغیرهای تحقیق

متغیر مورد مطالعه	ابعاد متغیر	متغیر	تعداد گویه‌ها
سرمایه فکری	سرمایه انسانی	مستقل	۱۰
	سرمایه ساختاری	مستقل	۱۰
	سرمایه رابطه‌ایی	مستقل	۱۰
چابکی سازمان	تغییر سازمانی	واسطه	۵
	فرهنگ و ارزشها	واسطه	۴
	مدیریت عملکرد	واسطه	۳
	خدمت به مشتری	واسطه	۳

۳	واسطه	رهبری	عملکرد سازمانی
۶	وابسته	بهبود سازمانی	
۷	وابسته	ارزش آفرینی همگانی	
۴	وابسته	یادگیری سازمانی	
۳	وابسته	مدیریت کیفیت	

در این تحقیق جهت تجزیه و تحلیل داده ها در دوبخش مجزا اقدام شده است، پس از جمع آوری داده‌ها ابتدا با استفاده از تکنیک های آمار توصیفی به توصیف داده‌ها پرداخته شده است. ابتدا آماره های توصیفی که شامل مقدار حداقل، حداکثر، میانگین و واریانس و چولگی و کشیدگی می‌باشد، برای متغیرهای تحقیق ارائه شده و سپس با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS، فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته است.

۴- یافته‌های پژوهش

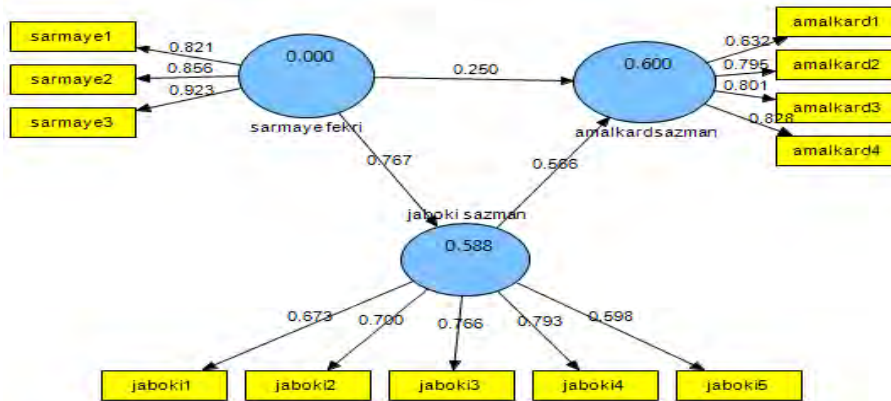
به منظور بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری تحقیق، به بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی می‌پردازیم.

جدول ۲- ضریب بار عاملی

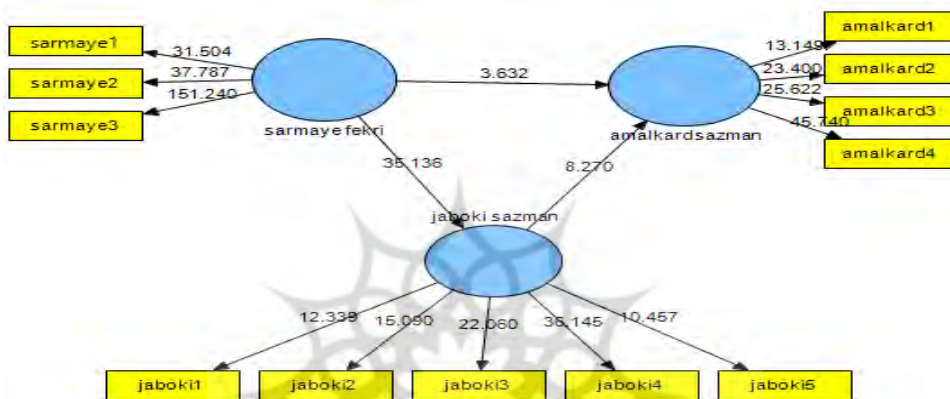
متغیر مورد مطالعه	ابعاد متغیر	بارهای عاملی
سرمایه فکری	سرمایه انسانی	0.820517
	سرمایه ساختاری	0.856136
	سرمایه رابطه ایی	0.922872
چابکی سازمان	تغییر سازمانی	0.673183
	فرهنگ و ارزشها	0.700027
	مدیریت عملکرد	0.766073
	خدمت به مشتری	0.792730
عملکرد سازمانی	رهبری	0.598388
	بهبود سازمانی	0.632070
	ارزش آفرینی همگانی	0.795090
	یادگیری سازمانی	0.801120
	مدیریت کیفیت	0.827960

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰.۴ می‌باشد. در جدول فوق تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰.۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات اصلی تحقیق با استفاده از نرم افزار PLS می‌پردازیم.



شکل ۲- مدل ساختاری فرضیات اصلی تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی



شکل ۳- مدل ساختاری فرضیات اصلی تحقیق همراه با ضرایب معناداری

جدول ۳- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات اصلی پژوهش

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	ضریب مسیر (β)	معناداری (T-Value)	نتیجه آزمون
اول	سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد	۰/۲۵۰	۳/۶۳۲	تایید فرضیه اول
دوم	سرمایه فکری بر چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد.	۰/۷۶۷	۳۵/۱۳۶	تایید فرضیه دوم
سوم	چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد	۰/۵۶۶	۸/۲۷۰	تایید فرضیه سوم

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد که سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. این فرضیه به وسیله ۳۰ سؤال پرسشنامه که مربوط به سرمایه فکری و ۲۰ سؤال پرسشنامه عملکرد سازمانی می باشد، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده در فصل چهارم، ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی)، $t = 2.50$ می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 3.632$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱،۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق ریاحی بلکویی (۲۰۱۱)، چانگ و یانگ (۲۰۱۳)، لانگ و همکاران (۲۰۱۳)، مجتهدزاده و همکاران (۱۳۸۹)، صفری و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

سرمایه فکری بر چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. این فرضیه به وسیله ۳۰ سؤال پرسشنامه که مربوط به سرمایه فکری و ۱۸ سؤال پرسشنامه چابکی سازمان می باشد، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده در فصل چهارم، ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سرمایه فکری بر چابکی سازمان)، $t = 2.767$ می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 3.5136$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱،۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت سرمایه فکری بر چابکی سازمان در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق صالح و بزرگمهر (۱۳۹۴) با موضوع " بررسی نقش ابعاد سرمایه فکری در ارتقای چابکی سازمانی با میانجی گری تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات استان اصفهان)" همخوانی دارد.

چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. این فرضیه به وسیله ۱۸ سؤال پرسشنامه که مربوط به چابکی سازمان و ۲۰ سؤال عملکرد سازمانی می باشد، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده در فصل چهارم، ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی)، $t = 2.566$ می باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t = 8.270$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱،۹۶) که نشان می دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می شود و می توان نتیجه گرفت چابکی سازمان بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل تاثیر مثبت دارد. نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیق بخش چناری امیر رضا و همکاران (۱۳۹۴) با موضوع " تحلیل ارتباط فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)" مطابقت دارد.

چابکی سازمان تاثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل را افزایش می دهد. (میانجی می کند).. این فرضیه به وسیله ۱۸ سؤال پرسشنامه که مربوط به چابکی سازمان و ۳۰ سؤال پرسشنامه سرمایه فکری و ۲۰ سؤال پرسشنامه عملکرد سازمانی می باشد، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده در فصل چهارم، مقدار **z-value** حاصل از آزمون سوبل برابر با $7/063$ شد که بدلیل بیشتر بودن از ۱،۹۶ می توان اظهار داشت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان نتیجه گرفت که چابکی سازمان تاثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی در شعب بانک کشاورزی استان اردبیل را افزایش می دهد. (میانجی می کند)... نتایج به دست آمده از این تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیقات صالح و بزرگمهر (۱۳۹۴)، بخش چناری امیر رضا و همکاران (۱۳۹۴)، مجتهدزاده و همکاران (۱۳۸۹)، چانگ و یانگ (۲۰۱۳)، ریاحی بلکویی (۲۰۱۱) همخوانی دارد.

پیشنهادهای در راستای نتایج تحقیق

- به مدیران پیشنهاد می گردد کارمندان خود را نسبت به مقاصد و اهداف بانک آگاهی دهند که کارمندان با آگاهی کامل نسبت به هر تغییری در زمینه فعالیت های خود پاسخگو باشند
- به مسئولین و مدیران بانک پیشنهاد می شود که اهداف بلند مدت را تبدیل به اهداف کوتاه مدت کنند و با کمک کارکنان با سرعت بیشتری فعالیت کنند.
- به مدیران پیشنهاد می شود که بوسیله آموزش های ضمن خدمت، مهارت و معلومات کارکنان خود را ارتقا داده و همچنین با کارمندان خود جلسه همفکری ترتیب دهند که از تجارب و معلومات آنها برای تصمیمات سازمانی استفاده کنند.
- ایجاد یک جو حمایتی و دوستانه جهت افزایش رضایت کارکنان و در نتیجه افزایش عملکرد.
- فاصله گرفتن از ارزش های سنتی و تشویق ارائه راه حل های جدید از طریق ارائه پاداش به افکار نو
- در زمینه ایجاد محیط مطلوب کاری، مدیران نیازهای برانگیزاننده رفتار افراد را شناسایی کنند و با اقدام برای رفع این نیازها، در افراد ایجاد انگیزه نمایند و موجب بروز و شکوفایی استعداد های کارکنان شوند.
- تفویض مسئولیت و اقتدار به پیروان در جهت توانمندسازی آنها، استفاده از فنون تشویق خلاقیت مانند روش طوفان مغزی و ...

- داشتن انتظارات بالا از پیروان و محول کردن مسئولیت‌های چالش برانگیز به آنها
- درگیر کردن پیروان و ارائه چشم‌انداز آینده جهت مشارکت بیشتر آنها در تحقق اهداف و داشتن تفکر خوش بینانه راجع به آینده، جهت افزایش انگیزه کارکنان نسبت به کار.
- تطبیق دادن فرایندهای کاری با مولفه‌های چابکی سازمان، جهت کسب جایگاه رقابتی مطلوبتر
- شناسایی فرصت‌های موجود در محیط کسب و کار
- ایجاد محیطی توأم با مشارکت، تفکر، تحقیق، انتقاد سازنده، ابراز وجود، تشویق و حمایت از خودباوری همکاران و استقبال از راهکارها و پیشنهادهای آنان؛
- به روز کردن سامانه آموزشی
- برگزاری و شرکت در همایش‌های بین‌المللی و داشتن پیمان‌های همکاری بین‌المللی



منابع و مراجع

- [۱] بخش چناری، امین رضا؛ حسین عیدی؛ همایون عباسی، (۱۳۹۴)، تحلیل ارتباط فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۲، شماره ۵.
- [۲] جعفرنژاد، احمد، شهبانی، بهنام، (۱۳۸۶). "مقدمه‌ای بر چابکی سازمانی و تولید چابک"، کتاب مهربان.
- [۳] حبیبی، نسرین. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت صنعتی.
- [۴] صالح، مهدیه و اشرف بزرگمهر، (۱۳۹۴)، " بررسی نقش ابعاد سرمایه فکری در ارتقای چابکی سازمانی با میانجی گری تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات استان اصفهان)، کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شاهرود <صنایع و مدیریت >مقطع کارشناسی ارشد
- [۵] صفری، علی صفری؛ محمدحسین مشرف جوادی؛ مرضیه میرزایی فر، (۱۳۹۶)، "تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی؛ نقش میانجی‌گری چابکی سازمانی و مزیت رقابتی"، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۹، شماره ۱۷، بهار و تابستان ۱۳۹۶، صفحه 149-168
- [۶] مجتهدزاده، ویدا، علوی طبری، سیدحسین و مهرناز مهدی‌زاده. (۱۳۸۹). «رابطه سرمایه فکری و عملکرد صنعت بیمه از دیدگاه مدیران»، فصلنامه بررسیهای حسابداری و حسابرسی، دوره ۱۷، شماره ۶۰، ص ۱۱۹-۱۰۹.
- [۷] نوروزی، علی. (۱۳۸۵). «بررسی فراز و فرودهای توسعه منابع انسانی انسان، سرمایه‌ای بی‌پایان»، ماهنامه علمی - آموزشی تدبیر، سال چهاردهم، شماره ۱۳۹، ص ۳۰-۲۱.
- [8] Chang, S; and- young, v. (2013). "Valuing Intellectual Capital and Firms'Performance: Modifying Value Added Intellectual Coefficient (VAICTM) in Taiwan IT Industry", Doctoral Dissertation, Golden Gate University, Management Department.
- [9] Liao, Y.-S. (2011). The effect of human resource management control systems on the relationship between knowledge management strategy and firm performance. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 494-511.
- [10] Mention, Anne-Laure and Nick Bontis (2013). "Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium", *Journal of Intellectual Capital*, Volume 14, issue 2, pp. 286 - 309.
- [11] Shih, H. A., & Chiang, Y. H. (2005). Strategy alignment between HRM, KM, and corporate development. *International Journal of Manpower*, 26(6), 582-603.