

تأثیر سرمایه فکری و فرآیند یادگیری بر عملکرد سازمانی

(قربانی زاده، وجه‌اله)^{*}، (حبیبی بدرآبادی، حسین)^۲

۱- استادیار دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده مسؤول)

۲- کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی

(دریافت مقاله: ۹۱/۲/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۹۱/۵/۲۳)

چکیده

وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات، تغییر ساختارهای سازمانی و تلاش همه‌جانبه واحدهای اقتصادی برای احراز رتبه برتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دوچندان کرده است. یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی، سرمایه‌های فکری سازمان است که در این مقاله مورد بحث قرار گرفته است. در این پژوهش تأثیر متغیر «سرمایه فکری» بر «عملکرد سازمانی» مورد سنجش قرار گرفته است و در این میان به‌نظر می‌رسد که متغیر «یادگیری سازمانی» رابطه بین این دو متغیر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و به عنوان متغیر میانجی عمل می‌کند. جامعه آماری پژوهش، کلیه مدیران و کارکنان بخش سرپرستی و شعب بانک ملی شهر قم بوده و داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. برای بررسی ابعاد متغیرهای مورد مطالعه و سنجش روایی سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی چندان قوی نیست، اما این متغیر از طریق متغیر تعدیل‌کننده «فرآیند یادگیری سازمانی» تأثیر قابل توجهی بر عملکرد بانک ملی دارد. هم‌چنین تأثیر‌گذاری سرمایه فکری بر فرآیند یادگیری سازمانی تأیید شده است. به‌علاوه، یافته‌ها نشان می‌دهد که فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی تأثیر مثبت دارد. **واژگان کلیدی:** سرمایه فکری، فرآیند یادگیری سازمانی، عملکرد سازمانی.

۱- مقدمه

امروزه به‌دلیل گسترش و پیشرفت فناوری، ماهیت کار نیز از سنتی و دستی به فکری و هوشی تبدیل شده است. از طرف دیگر، همه کسب‌وکارها در سراسر دنیا تحت فشار مستمر کاهش هزینه و افزایش ارزش قابل ارائه به مشتریان قرار دارند. از این رو، بسیاری از سازمان‌ها به‌دنبال یافتن راه‌کارهایی

هستند که بتوانند از طریق ارائه خدمات با کیفیت، انعطاف‌پذیری، نوآوری و پاسخ‌گویی سریع، از سایر رقبا متمایز شوند و به اثربخشی و کارایی بالاتر برسند. بسیاری بر این باورند که سازمان‌هایی می‌توانند در دنیای پر رقابت امروزی به فعالیت و حیات خود ادامه دهند که دارای عملکرد سازمانی بهینه و برتر نسبت به رقبا باشند و از فرصت‌ها به‌خوبی استفاده کرده و از تهدیدات به نفع خود سود ببرند. عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان‌ها را به دو دسته عوامل برون‌سازمانی و عوامل درون‌سازمانی تقسیم می‌کنند. عوامل برون‌سازمانی شامل عوامل اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و حقوقی هستند و عوامل درون‌سازمانی در برگزیده مقوله‌هایی چون سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری^۱ و فرهنگ سازمانی، ساختار، فناوری، راهبردها و فرایند یادگیری سازمانی^۲ است. نقش این عوامل در سازمان‌ها بیش از پیش نمایان است. هدف این مقاله مطالعه تأثیر دو عامل «سرمایه فکری» و «فرایند یادگیری سازمانی» - به عنوان عوامل مهم درون‌سازمانی - بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم می‌باشد.

سرمایه فکری را مجموعه‌ای از دارایی‌های دانشی که متعلق به یک سازمان است تعریف می‌کنند که موجب افزایش ارزش سرمایه‌های سازمان شده و وضعیت سازمان را در مقایسه با رقبا بهبود می‌بخشد [۲۶]. سوارت^۳ سرمایه فکری را دانش مفید و مستندسازی شده می‌داند که شامل فرایندها، فناوری‌ها، حق امتیازات، مهارت‌های کارکنان، اطلاعات مربوط به مشتریان، عرضه‌کنندگان و سهامداران می‌باشد.

سینکولا یادگیری سازمانی را ابزاری می‌داند که به‌وسیله آن دانش محافظت می‌شود، به‌طوری که افراد دیگر علاوه بر ایجاد کنندگان دانش نیز می‌توانند آن را به‌کارگیرند [۳۲]. یادگیری سازمانی ایجاد شرایطی در سازمان است که تک‌تک افراد آن شرایط و تغییرات به‌وجود آمده را می‌پذیرند و از آن به‌عنوان یک فرایند دائمی استقبال می‌کنند [۳۴]. سؤال اصلی مقاله حاضر عبارت است از این‌که چگونه می‌توان تأثیر این دو عامل را بر عملکرد سازمانی مورد ارزیابی قرار داد و با استفاده از سرمایه فکری و تحقق و توسعه فرایند یادگیری در سازمان به‌سمت سازمانی با عملکرد برتر گام برداشت.

این پژوهش با توجه به اهمیت موضوع عملکرد سازمانی در شعبات بانک ملی و با توجه به نقش دو عامل سرمایه فکری و فرایند یادگیری در این سازمان و احساس نیاز به شناخت تأثیر این دو عامل در عملکرد سازمان مورد مطالعه، انجام شده است و نویسندگان مقاله به‌دنبال پاسخ به این سؤال هستند

که سرمایه فکری چه تأثیری بر عملکرد سازمانی (مالی و دانشی) بانک ملی شهر قم دارد و فرایند یادگیری سازمانی به چه میزان این رابطه را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

۲- مروری بر مبانی نظری

۲-۱- سرمایه فکری

نویسندگان مختلف این واژه را به اشکال گوناگون تفسیر کرده‌اند، اما معنی پرکاربردتر این واژه «دانش مفید مستندسازی شده» است که آن را دلیل این واقعیت می‌دانند که یک سازمان ارزشمندتر از مجموع دارائی‌های سخت مندرج در ترازنامه خود است. دانش در اینجا باید به مفهومی کاملاً وسیع تعبیر شود. فرآیندها، سیستم‌های اطلاعات، محصولات جدید، نام‌های تجاری، مهارت‌های کارکنان و فهرست مشتریان، همگی می‌توانند بخشی از سرمایه فکری باشند [۱]. سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش‌محوری است که برای سازمان ارزش تولید می‌کند، ولی در صورت‌های مالی وارد نمی‌شود [۲۷]. به بیان دیگر، سرمایه فکری عبارت است از داشتن دانش، به‌کارگیری تجربه، فناوری سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه‌کننده و نیز توانایی‌های حرفه‌ای که یک مزیت رقابتی در بازار را از آن شرکت می‌کند [۱۷].

به‌نظر حال^۴ سرمایه فکری ممکن است جزء دارایی‌ها دسته‌بندی شود (مانند مارک یا علامت تجاری، قراردادهای و پایگاه داده‌ها) یا به‌عنوان مهارت شناخته شود (مانند این‌که کارکنان دانشی چگونگی انجام دادن کار را بدانند). این سرمایه یک شاخص کلیدی عملکرد است که باید شناخته شود، حفاظت شود و توسط کارکنان پرورش یابد، تا سازمان بتواند در بازار پر تحول و متلاطم، عملکردش را حفظ کرده و بهبود بخشد [۳۵]. سرمایه فکری برای سازمان‌ها نوع ارزش سازمانی زیادی را فراهم می‌کند. مانند ایجاد سود، تعیین راهبرد (سهام بازار، رهبری، شهرت)، نوآوری، وفاداری مشتری، کاهش هزینه، بهبود بهره‌وری و موارد دیگر [۱۹]. بسیاری معتقدند که سرمایه فکری در تعیین ارزش سازمان و عملکرد اقتصادی آن موثر است. مدیریت سرمایه فکری برای موفقیت بلندمدت یک سازمان بسیار مهم تشخیص داده شده است؛ سازمان‌های برخوردار از مدیریت سرمایه فکری نسبت به رقبایشان عملکرد بهتری دارند [۷]. برای مفهوم سرمایه فکری در متون و نوشته‌های مختلف، اجزایی را برشمرده‌اند که در زیر به آنها اشاره می‌شود.

۱-۲-۱- اجزای سرمایه فکری

در خصوص عناصر تشکیل دهنده و اجزای سرمایه فکری اظهار نظرهای متعددی شده است که برخی از این تقسیم‌بندی‌ها مورد استقبال بیشتری قرار گرفته است. یکی از این دسته‌بندی‌ها، تقسیم سرمایه فکری به سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری (ارتباطی) می‌باشد که در ادامه مورد بحث قرار می‌گیرد.

الف) سرمایه انسانی

سرمایه انسانی^۵ مهم‌ترین دارایی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. در یک سازمان دارائی‌های دانشی ضمنی کارکنان یکی از حیاتی‌ترین اجزایی است که بر عملکرد سازمان تأثیر به‌سزایی دارد. با این وجود، تنها وجود دانش ضمنی برای عملکرد خوب در یک سازمان کافی نیست. هدف، تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار در تمامی سطوح سازمان است، به‌این ترتیب ایجاد ارزش در سازمان امکان‌پذیر خواهد بود. سرمایه انسانی حاصل جمع دانش حرفه‌ای کارکنان، توانایی‌های رهبری، مخاطره‌پذیری و توانایی‌های حل مساله است [۱۳]. به‌عبارت دیگر، سرمایه انسانی نشان‌گر موجودی دانشی افراد یک سازمان است که در وجود کارکنان نهفته است. سرمایه انسانی ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد سازمان برای انجام وظایف‌شان بوده و دربردارنده ارزش‌ها، فرهنگ و فلسفه سازمان است [۱۰]. سرمایه انسانی اساس سرمایه فکری را تشکیل می‌دهد. به‌عبارت دیگر، یک جزء اصلی و اولیه برای اجرای فعالیت‌های سرمایه فکری به حساب می‌آید.

ب) سرمایه مشتری

سرمایه مشتری^۶ به ارزش فعلی روابط سازمان با مشتریان و ارزش آتی این روابط اطلاق می‌گردد. جوهر سرمایه مشتری در دانشی است که در کانال‌های بازاریابی و روابط مشتریان نهفته است، یعنی دانشی که سازمان را از طریق تحول در ماهیت آن توسعه و پیشرفت می‌دهد [۱۱]. بعضی از صاحب‌نظران، سرمایه مشتری را تحت عنوان سرمایه ارتباطات مطرح کرده‌اند. سرمایه ارتباطات عبارت است از دانشی که در روابط سازمان با مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، سهامداران و شرکایی با استراتژی همگون وجود دارد. بنابر اظهار نظر شرکت اسکاندا (یک شرکت خدمات مالی در سوئد) وجود مشتری، روابط مشتری و مشتریان بالقوه، سرمایه مشتری را تشکیل می‌دهند. تعداد

و ساختار مشتریان برای ارزش آتی سازمان حیاتی است، زیرا روابط مشتری اصل جریانات نقدی سازمان را تشکیل می‌دهد [۲۷].

سرمایه مشتری یکی از اجزای اصلی سرمایه فکری به‌شمار می‌رود که ارزش را در کانال‌های بازاریابی و ارتباطی که سازمان با رهبران آن صنعت و تجارت دارد، جای داده است. سرمایه مشتری به‌عنوان پل و یا تسهیل‌کننده در فعالیت‌های سرمایه فکری محسوب می‌شود. این سرمایه از ملزومات اصلی و تعیین‌کننده تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار و در نتیجه عملکرد تجاری سازمان است. بدون سرمایه مشتری، ارزش بازار و یا عملکرد تجاری سازمان قابل حصول و دستیابی نیست. سرمایه مشتری به‌طور مستقیم با عملکرد سازمان ارتباط دارد. تحقیقات انجام شده در دانشگاه میشیگان، نشان داده است که رضایت مشتریان می‌تواند ارتباطات تجارت را حفظ کند و نوسان‌پذیری قیمت محصول را کم کرده و تصویر سازمان را بهبود بخشد [۱۶].

ج) سرمایه ساختاری

ادوینسون و ملون سرمایه ساختاری^۷ را به‌عنوان سخت‌افزار، نرم‌افزار، پایگاه داده‌ها، ساختار سازمانی، حقوق انحصاری سازمان و تمامی توانایی‌های سازمان که حامی بهره‌وری کارکنان است، تعریف می‌کنند [۱۷]. از منظری دیگر، سرمایه ساختاری چیزی است که هنگامی که کارکنان شب به‌خانه می‌روند در سازمان باقی می‌ماند [۳۰]. به‌عبارت دیگر، سرمایه ساختاری شامل تمام انباشته‌های غیرانسانی دانش در یک سازمان است [۱۸]. سرمایه ساختاری شامل فرهنگ سازمان، ساختار سازمانی، یادگیری سازمانی، فرآیند عملیاتی و سیستم اطلاعات سازمان می‌شود. یکی از صاحب‌نظران سرمایه فکری، سرمایه ساختاری را ستون اصلی ایجاد سازمان‌های یادگیرنده می‌داند. به‌نظر او، اگر سازمان کارکنانی با توانایی بالا، ولی سیستم‌ها و رویه‌های ضعیف داشته باشد، همین امر مانع رسیدن سازمان به سطح خوب عملکرد خواهد بود. درمقابل، یک ساختار قوی باعث کاهش هزینه کل و افزایش سود و بهره‌وری سازمانی خواهد شد [۱۲].

۲-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی حاصل یا نتیجه فرآیندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان می‌باشد. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است [۱۵]. عملکرد سازمانی تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت‌پذیری و تعالی

تولید است و به هزینه، انعطاف‌پذیری، سرعت، قابلیت اعتماد یا کیفیت مربوط می‌شود. به‌علاوه، عملکرد سازمانی می‌تواند به‌صورت چتری برای همه مفاهیمی که موفقیت و فعالیت‌های تمامی سازمان‌ها را در بر می‌گیرد، توضیح داده شود.

سازمان‌های با عملکرد برتر دارای ویژگی‌هایی خاص از لحاظ چشم‌انداز و مأموریت‌های سازمان، اهداف، تفکر راهبردی، رهبری، طراحی سازمان، فناوری و فرآیندهای سازمانی می‌باشند. در یک سازمان با عملکرد برتر، پیش‌رانه‌های اصلی عملکرد توسط بیانیه مأموریت تبیین می‌شود. یکی از مهمترین و زیربنایی‌ترین ویژگی یک سازمان با عملکرد برتر، مأموریت و چشم‌انداز آن است. سازمان‌های با عملکرد برتر، هدف‌های روشن و قابل اندازه‌گیری را تدوین می‌کنند [۲۰]. پژوهش‌ها حاکی از آن است که رهبری یک سازمان با عملکرد برتر، می‌داند که سازمان را کجا می‌خواهد ببرد و اطمینان دارد که همه کارکنان جهت حرکت سازمان را درک می‌کنند و به‌روشنی در کمک به سازمان در راستای حرکت به‌سوی هدف‌ها، درگیر و فعال هستند [۲۱]. ساختار سازمان‌های با عملکرد برتر، در نهایت سادگی است و تعداد مقام‌های ارشد این‌گونه سازمان‌ها به‌طرز شگفت‌آوری اندک است. این سازمان‌ها تأکید زیادی بر استفاده از فن‌آوری برای تأثیرگذاری راهبردی بر کسب‌وکار دارند. در یک سازمان با عملکرد برتر، بیان مأموریت، اتخاذ راهبرد همسو با مأموریت و تبیین ارزش‌های محوری سازمان، کفایت نمی‌کند، چرا که فرآیندها نیز باید کارآمد باشند تا بتوان منابع محدود را برای ایجاد ارزش مورد استفاده قرار داد. این قبیل سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای را برای فرآیند و مدیریت فرآیند قائل هستند چرا که ایجاد ارزش برای مشتری از راه به‌کارگیری فرآیندهای موثر و کارآمد حاصل می‌شود.

عملکرد بهینه و برتر به‌خودی خود تحقق نمی‌یابد، بلکه برای پشتیبانی از آن باید ساختار، راهبرد و فرآیندهای مختلف از جمله فرآیند یادگیری متناسب گردد. افزایش توانایی و قابلیت‌های کارکنان از طریق آموزش مستمر آنان می‌تواند دارای اثر مستقیمی بر نتایج مالی سازمان باشد و هم‌چنین شایستگی سرمایه انسانی با عملکرد سازمان رابطه مستقیمی دارد [۱۶].

با توجه به مرور پیشینه و ادبیات سرمایه‌های فکری و عملکرد سازمانی می‌توان فرضیه اول پژوهش را این‌گونه بیان کرد که «سرمایه فکری بانک ملی شهر قم بر عملکرد سازمانی آن تأثیر مثبت دارد.»

در بررسی ویژگی سازمان‌های با عملکرد برتر مشاهده شده است که یکی از عوامل مهمی که روی روابط بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی تأثیر گذاشته و به بهبود عملکرد سازمانی منجر می‌شود فرایند یادگیری سازمانی است که در ادامه اشاره مختصری به آن می‌شود.

۳-۲- فرایند یادگیری سازمانی

توان یادگیری یکی از ویژگی‌های مهم عامل انسانی است و افراد قبل از ورود به سازمان نیز یاد می‌گیرند، اما بحث بر سر دانش‌ها و مهارت‌هایی است که کارکنان پس از ورود به سازمان فرا می‌گیرند و از آن به‌عنوان یادگیری سازمانی یاد می‌شود. موضوع یادگیری سازمانی عموماً با فرآیندهایی سر و کار دارد که طی آن اطلاعات و دانش کاربردی به‌وجود می‌آید؛ به اشتراک گذاشته می‌شود؛ تعبیر و تفسیر می‌شود و در سازمان نهادینه می‌گردد [۳]. از منظر بسیاری از نویسندگان مانند هیوبر^۱ (۱۹۹۱) یا سلیتر و نور^۲ (۱۹۹۵)، یادگیری سازمانی فرآیندی است که از سه مرحله متفاوت تشکیل شده است: الف) کسب (تولید) اطلاعات؛ که به گردآوری و ارزیابی اطلاعات مربوط به نیازها و ترجیحات مشتری و نیروهای مؤثر در تقویت نیازها و خواسته‌های آنان اشاره دارد، ب) نشر و توزیع اطلاعات؛ فرآیندی که طی آن اطلاعات مربوط به بازار در درون یک سازمان خاص مبادله می‌شود و ج) تعبیر و تفسیر مشترک؛ فرآیندی که طی آن با در نظر گرفتن محدودیت‌های موجود در انتقال اطلاعات و توسعه فهم مشترک و مدل‌های مفهومی مشترک در بین افراد اطلاعات معنی می‌شوند [۲۳]. باید توجه داشت که یادگیری سازمانی یک وضعیت ثابت یا هدف محدود نیست؛ بلکه فرآیند مستمر تطبیق با شرایط محیطی و تکامل است که طی آن گروه‌های درون سازمان تشویق می‌شوند تا مهارت‌ها، دانش و اجماع درباره مقصد سازمان را توسعه دهند [۶].

بنابراین تعاریف ارائه شده، یادگیری سازمانی در سازمان‌ها فرآیندی متشکل از چندین مرحله است که سازمان با اجرای آن به‌سمت یادگیری حرکت خواهد کرد. براساس نظر محققان و نظریه‌پردازان (جدول ۱) می‌توان چهار مرحله اصلی را برای فرآیند یادگیری سازمانی برشمرد که عبارت‌اند از: ۱) اکتساب/خلق اطلاعات: کنکاش محیط درونی و بیرونی و شناسایی و گردآوری اطلاعات مفید برای سازمان و مرور نتایج عملکرد و تجربیات گذشته و ایجاد اطلاعات جدید، ۲) تعبیر و تفسیر/انتقال اطلاعات: توزیع و تبادل اطلاعات در بین افراد، گروه‌ها و بخش‌های مختلف سازمان و تعبیر و تفسیر اطلاعات توسط آنها، ۳) به‌کارگیری اطلاعات/ ایجاد دانش: به‌کارگیری اطلاعات متناسب با شرایط و

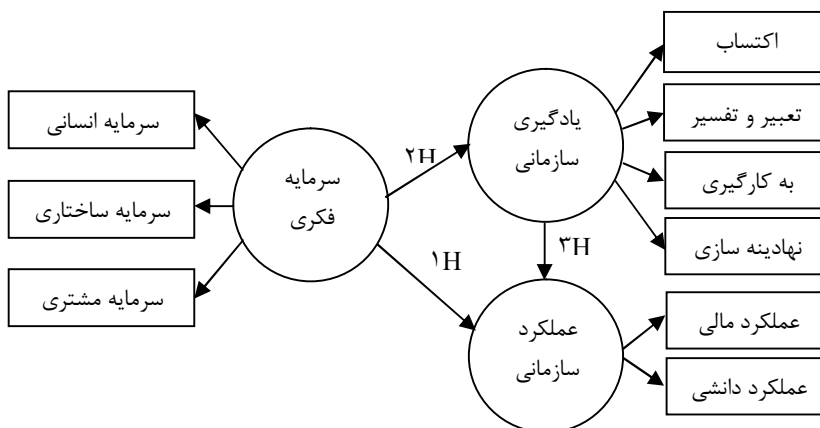
نیازمندی‌های سازمان؛ استفاده عملی از اطلاعات و بررسی نتایج رفتاری آن و تولید دانش جدید و افزودن آن به سیستم‌های فعلی دانش در سازمان و ۴) نهادینه کردن دانش: عمومی شدن دانش جدید در سراسر سازمان و استفاده از آن در فعالیت‌های روزمره و تبدیل دانش نظری به دانش عملی و کاربردی [۳]. در جدول (۱) دیدگاه دانشمندان درباره مراحل یادگیری سازمانی ارائه شده است.

جدول ۱- دیدگاه دانشمندان درباره مراحل یادگیری سازمانی [۳]

نام صاحب نظر	مرحله اول	مرحله دوم	مرحله سوم	مرحله چهارم
دفت و ویک (۱۹۸۴)	جمع‌آوری اطلاعات	تعبیر و تفسیر اطلاعات	استفاده عملی از اطلاعات	-----
هیوبر (۱۹۹۱)	شناسایی اطلاعات و ایجاد دانش جدید	مبادله و پخش دانش	افزودن دانش جدید به سیستم فعلی دانش	تبدیل دانش نظری به دانش عملی
سلیترو نورور (۱۹۹۴)	کسب اطلاعات	توزیع اطلاعات	تعبیر و تفسیر مشترک	-----
نوناکا و تاکئوچی (۱۹۹۵)	اکتساب اطلاعات	به‌کارگیری دانش	انتقال دانش	-----
کراسن (۱۹۹۱)	آگاه شدن	تعبیر و تفسیر	انسجام بخشی	نهادینه کردن
پاولوفسکی (۲۰۰۱)	شناسایی یا خلق اطلاعات جدید	توزیع و تبادل دانش	اصلاح و انسجام دانش	به‌کارگیری دانش

پس از بررسی فرایند یادگیری سازمانی و تعاریف آن فرضیه دوم پژوهش را می‌توان به این شرح مطرح کرد که «سرمایه فکری بر فرآیند یادگیری سازمانی در بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت می‌گذارد.» از آنجا که تحقق فرآیند یادگیری سازمانی و رسیدن به ویژگی‌های سازمان یادگیرنده لازمه بهبود عملکرد سازمانی و رسیدن به سازمانی با عملکرد برتر است، فرضیه سوم پژوهش به شرح زیر بیان می‌شود: «فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت می‌گذارد.» و اما فرضیه اصلی این است که سرمایه فکری از طریق فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیر مثبت می‌گذارد.

بر مبنای مطالب نظری پیشین و مرور مفاهیم مورد مطالعه در این مقاله، الگوی زیر به‌عنوان الگوی پیشنهادی پژوهش ترسیم می‌شود (شکل ۱).



شکل ۱- الگوی مفهومی پژوهش (پیشنهادی نویسندگان مقاله)

همان گونه که شکل ۱ نشان می‌دهد، الگوی پیشنهادی مقاله دارای سه مفهوم اصلی «سرمایه فکری»، «عملکرد سازمانی» و «فرآیند یادگیری سازمانی» است؛ مفهوم سرمایه فکری دارای سه جزء سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری می‌باشد و مفهوم عملکرد سازمانی دارای دو برساخته عملکرد مالی و دانشی است. فرض مقاله بر این است که متغیر سرمایه فکری روی عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. مفهوم فرایند یادگیری سازمانی از چهار برساخته اکتساب اطلاعات، تعبیر و تفسیر اطلاعات، به‌کارگیری اطلاعات و نهادینه‌سازی اطلاعات تشکیل شده است؛ این مفهوم به‌عنوان متغیر میانجی بین دو متغیر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی قرار گرفته و رابطه بین آنها را تعدیل می‌نماید.

۳- روش‌شناسی پژوهش

این مقاله حاصل پژوهشی است که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارمندان اداره امور شعب (بخش ستادی) و مدیران و کارمندان شعب (بخش صفی) بانک ملی شهر قم قم بوده است (N=۶۵۰). تعداد ۲۴۲ نفر از آحاد جامعه با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۰/۹۵ و میزان خطای ۰/۰۵ با استفاده از فرمول کوکران، به‌عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند و به روش نمونه‌گیری تصادفی نظام‌مند اقدام به گردآوری اطلاعات شد. پرسش‌نامه پژوهش شامل ۵۴ سؤال (گویه) بود که ۲۶ سؤال برای سنجش سرمایه فکری، ۲۰ سؤال برای ارزیابی اقدامات فرآیند یادگیری سازمانی و ۸ سؤال نیز برای سنجش

عملکرد سازمانی در نظر گرفته شده بود. سؤالات مربوط به سرمایه فکری بر اساس ۳ بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری طراحی شده بودند. هم‌چنین سؤالات مرتبط با فرآیند یادگیری سازمانی بر اساس ۴ مرحله اکتساب/ خلق اطلاعات، تعبیر و تفسیر/ انتقال اطلاعات، به‌کارگیری اطلاعات/ ایجاد دانش و نهادینه کردن دانش و سؤالات مربوط به عملکرد سازمانی بر اساس ۲ بعد عملکرد مالی و عملکرد غیر مالی (دانشی) طراحی شده بودند. برای اطمینان از روایی محتوا از نظرات ۱۵ تن از استادان و خبرگان حوزه مدیریت به روش دلفی بهره گرفته شد و روایی سازه ابزار سنجش نیز با روش تحلیل عاملی تأییدی مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. به‌منظور تعیین پایایی سؤالات پرسش‌نامه از روش سنجش سازگاری درونی پرسش‌نامه استفاده شد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای هر دسته از سؤالات، مورد اندازه‌گیری قرار گرفت؛ مقدار ضریب یاد شده برای سؤالات سرمایه فکری برابر با ۰/۹۳، برای سؤالات فرایند یادگیری سازمانی برابر با ۰/۹۳ و در نهایت برای سؤالات عملکرد سازمانی برابر با ۰/۸۵ به‌دست آمد. همان‌گونه که گفته شد، برای سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. با استفاده از مدل معادلات ساختاری، از یک طرف میزان برازش الگوی مفهومی پژوهش با داده‌ها و شاخص‌های مورد نظر و از طرف دیگر فرضیه‌های پژوهش (تأثیر متغیرها بر یکدیگر) مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. اهم شاخص‌هایی که برای سنجش برازش الگوی مفهومی پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، عبارت بود از: GFI (شاخص نیکویی برازش)، AGFI (شاخص تعدیل یافته نیکویی برازش)، RMSEA (ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب). لازم به یادآوری است که الگویی از برازش مناسب برخوردار است که در آن میزان شاخص‌های GFI و AGFI از ۰/۹۰ بیشتر باشد. هم‌چنین الگوهایی که میزان RMSEA آنها برابر ۰/۰۵ یا کمتر باشد الگوهای مناسب و اگر میزان RMSEA آنها بین ۰/۰۵ و ۰/۰۸ باشد الگوهای قابل قبولی هستند و الگوهایی که میزان RMSEA آنها ۱ یا بیشتر باشد برازش ضعیفی دارند [۴].

۴- یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری پژوهش در جدول شماره ۲ به اختصار نشان داده شده است. مطابق با اطلاعات مندرج در این جدول، اکثریت قریب به اتفاق عناصر نمونه مرد بودند. بیش از

پنجاه درصد کارکنان دارای مدرک تحصیلی دیپلم بودند. چیزی حدود ۷۸٪ از آنان در طبقه سنی زیر چهل سال قرار داشتند و ۶۳٪ از آحاد نمونه دارای سابقه کاری بین ۵ تا ۱۵ سال بودند.

جدول ۲- ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری

جنسیت:	زن: ۱۷٪	مرد: ۹۸.۳٪
تحصیلات:	دیپلم: ۵۴.۴۰٪	فوق دیپلم: ۱۶٪
سن:	۲۰ تا ۳۰ ساله: ۱۹.۷	۳۱ تا ۴۰ ساله: ۵۷.۹
سابقه:	کمتر از ۵ سال: ۷.۹٪	۵-۱۰ سال: ۳۱٪
		۱۱-۱۵ سال: ۳۲.۲٪
		۱۶-۲۰ سال: ۱۱.۲٪
		بیشتر از ۲۰ سال: ۱۷.۸٪

۴-۱- روایی سازه ابزار سنجش

در این تحقیق به دلیل محقق ساخته بودن ابزار اندازه گیری، سعی شده است که در نهایت دقت از روایی، اعتبار و پایایی آن اطمینان حاصل شود. در این راستا پس از سنجش روایی محتوا و صوری پرسش نامه به روش دلفی، پس از گردآوری اطلاعات میدانی، روایی سازه نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی مورد اندازه گیری قرار گرفت که در ادامه یافته های حاصل از آن ارائه می شود.

۴-۱-۱- روایی سازه سرمایه فکری

یکی از روش های معتبر علمی برای اندازه گیری روایی سازه، روش تحلیل عاملی تأییدی است که به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه ای از شاخص ها و عوامل می پردازد. بار عاملی معرف همبستگی شاخص ها با عامل مربوطه است و مانند هر گونه همبستگی دیگر تفسیر می شود. تأیید یا رد معناداری بارهای عاملی با توجه به اعداد معناداری (T-value) صورت می گیرد. در صورتی رابطه تأیید می شود (در سطح خطای ۰/۰۵) که مقدار تی آن بزرگتر از ۲ و یا کوچکتر از ۲- باشد که به ترتیب رابطه معنادار مثبت و معنادار منفی خواهد بود. پاول کلاین معتقد است که شاخص هایی که بار عاملی آنها کمتر از ۰/۳ و یا آماره T آنها کوچکتر از قدر مطلق ۲ باشد نشان دهنده ضعیف بودن آن شاخص بوده و از مدل اندازه گیری حذف می شوند.

جدول ۳ نتایج تحلیل عاملی تأییدی مربوط به ابعاد سه گانه سرمایه فکری را نشان می دهد و به این نکته می پردازد که آیا در این تحقیق سه بعد انسانی، ساختاری و مشتری برای سنجش سرمایه فکری ابعاد/ سازه های مناسبی هستند.

جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد سرمایه فکری

موضوع	ابعاد	سطح معنی داری	آماره T	بار عاملی	خطای استاندارد
سرمایه های فکری	سرمایه انسانی	۰.۰۱	۱۵.۳۲	۰.۸۳	۰.۳۱
	سرمایه ساختاری	۰.۰۱	۱۵.۲۰	۰.۸۳	۰.۳۲
	سرمایه مشتری	۰.۰۱	۱۴.۲۲	۰.۷۹	۰.۳۸

همان گونه که جدول ۳ نشان می دهد، نتایج حاکی از این است که همه ابعاد سرمایه فکری از مقادیر t و بارعاملی قابل قبولی برخوردارند. مقادیر بار عاملی بین سرمایه فکری و ابعاد سرمایه انسانی، مشتری و ساختاری گویای این مطلب است که در بانک ملی شهر قم این ابعاد، ابعاد مناسبی برای سنجش سرمایه فکری می باشند. در سنجش سرمایه فکری بانک ملی شهر قم، سرمایه انسانی و ساختاری هر کدام با بار عاملی $۰/۸۳$ در رتبه اول و سرمایه مشتری با بار عاملی $۰/۷۹$ در رتبه بعدی اهمیت قرار می گیرد.

۲-۱-۴- روایی سازه فرایند یادگیری سازمانی

در این قسمت نیز چهار مرحله اصلی فرایند یادگیری سازمانی بررسی و تحلیل خواهد شد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مندرج در جدول ۴ نشان می دهد که تمامی شاخص های مربوط به فرایند یادگیری سازمانی از مقادیر t و بار عاملی مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش فرایند یادگیری سازمانی شاخص های مناسبی محسوب می شوند. این جدول رابطه بین ابعاد چهارگانه یا فرایندهای فرعی یادگیری با مفهوم کلی فرایند یادگیری سازمانی را نشان می دهد.

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد فرایند یادگیری سازمانی

ردیف	مولفه های فرایند یادگیری سازمانی	سطح معنی داری	آماره T	بار عاملی	خطای استاندارد
۱	نهادینه سازی دانش	۰.۰۰۱	۱۲.۹۵	۰.۷۹	۰.۳۸
۲	اکتساب اطلاعات	۰.۰۰۱	۸.۳۷	۰.۷۷	۰.۴۱
۳	تعبیر و تفسیر اطلاعات	۰.۰۰۱	۱۲.۰۳	۰.۷۴	۰.۴۵
۴	به کارگیری اطلاعات	۰.۰۰۱	۱۰.۶۷	۰.۶۷	۰.۵۵

نتایج مندرج در جدول ۴ بیانگر این واقعیت است که همه ابعاد فرایند یادگیری سازمانی به دلیل قوتشان از مدل سنجش حذف نمی‌شوند. بر اساس مقادیر این جدول، بعد نهادینه‌سازی دانش با بار عاملی ۰/۷۹ بیشترین تأثیر را بر فرایند یادگیری سازمانی دارد و بعد به کارگیری اطلاعات با بار عاملی ۰/۶۷ از این نظر در رتبه آخر قرار می‌گیرد.

۳-۱-۴- روایی سازه عملکرد سازمانی

در این پژوهش برای مفهوم عملکرد سازمانی بانک ملی قم دو بعد اصلی مالی و دانشی در نظر گرفته شده است. جدول شماره ۵ تناسب ابعاد مالی و دانشی را با مفهوم عملکرد سازمانی بانک ملی قم نشان می‌دهد.

جدول ۵- نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابعاد عملکرد سازمانی

موضوع	ابعاد	سطح معنی‌داری	آماره T	بارعاملی	خطای استاندارد
عملکرد سازمانی	عملکرد دانشی	۰.۰۰۱	۸.۳۷	۰.۸۲	۰.۳۳
	عملکرد مالی	۰.۰۰۱	۹.۳۳	۰.۵۸	۰.۶۶

نتایج مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد که هر دو بعد عملکرد مالی و عملکرد دانشی ابعاد مناسبی برای سنجش عملکرد سازمانی جامعه مورد مطالعه محسوب می‌شوند. بر اساس مقادیر بارعاملی می‌توان گفت که در سنجش عملکرد سازمانی، عملکرد دانشی نسبت به عملکرد مالی از اهمیت بیشتری برخوردار است.

۲-۴- آزمون فرضیه‌های پژوهش

جدول ۶ خلاصه‌ای از یافته‌های مربوط به آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد. بر اساس داده‌های مندرج در این جدول، متغیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم مؤثر است (فرضیه اول). هم‌چنین یافته‌ها حاکی از آن است که سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیر مستقیم دارد (فرضیه دوم) و این تأثیر بسیار زیاد می‌باشد (ضریب مسیر = ۰/۹۶). تأثیر مثبت و معنی‌دار یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم نیز مورد تأیید قرار گرفت (فرضیه

سوم). از سوی دیگر تأیید تأثیر سرمایه فکری از طریق یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی شهر قم نیز یکی دیگر از یافته‌های مهم این تحقیق است (فرضیه اهم).

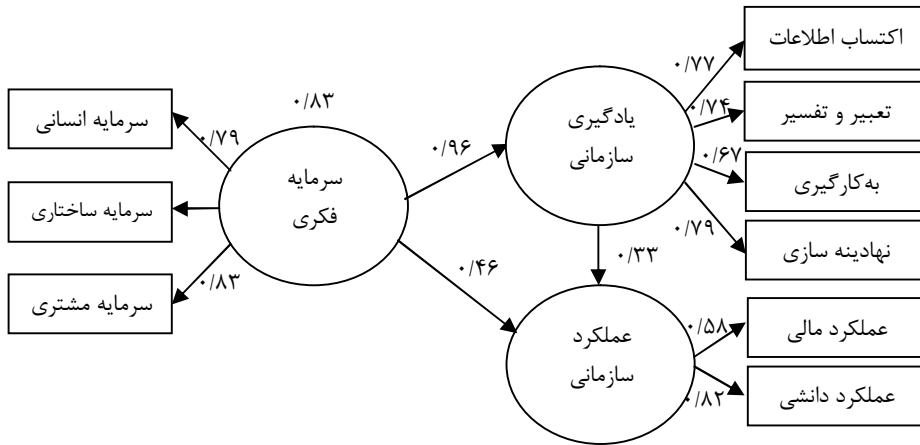
جدول ۶- نتیجه آزمون فرضیات پژوهش براساس مدل معادلات ساختاری

فرضیه ها	ضریب مسیر	آماره T	سطح معناداری	نتیجه آزمون
فرضیه اول (H1): تأثیر مثبت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی	۰/۴۶	۲/۴۲	۰/۰۱	تأیید H1
فرضیه دوم (H2): تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی	۰/۹۶	۱۳/۰۶	۰/۰۱	تأیید H2
فرضیه سوم (H3): تأثیر مثبت یادگیری بر عملکرد سازمانی	۰/۳۳	۲/۱۹	۰/۰۱	تأیید H3
فرضیه اهم: تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد از طریق یادگیری سازمان	۰/۹۶	۳۰/۰۶	۰/۰۱	تأیید فرضیه اهم
	۰/۳۳	۲/۱۹	۰/۰۱	

بر اساس خلاصه یافته‌های مندرج در جدول ۶ می‌توان گفت که دو عامل سرمایه فکری و یادگیری سازمانی عوامل مهمی هستند که عملکرد سازمانی اعم از عملکرد مالی و دانشی را در بانک ملی قم تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. در این میان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی بیشتر از تأثیر یادگیری سازمانی می‌باشد. نکته جالب توجه این که سرمایه فکری با توجه به ویژگی‌هایی که دارد، فرایند یادگیری سازمانی را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد. البته همان‌طور که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است متغیر سرمایه فکری علاوه بر تأثیر مستقیم خود روی عملکرد سازمانی، به طور غیرمستقیم نیز از طریق فرایند یادگیری سازمانی بر عملکرد بانک ملی قم تأثیر گذار می‌باشد.

۳-۴- آزمون الگوی پژوهشی

در این مقاله برای سنجش برازش الگوی مفهومی پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نمودار شماره ۲ نتیجه آزمون الگو را نشان می‌دهد. در این نمودار، میزان روابط علی بین متغیرهای مکنون سرمایه فکری، یادگیری سازمانی و عملکرد نشان داده شده است. هم‌چنین میزان بارعاملی متغیرهای مشهود (ابعاد) هر یک از متغیرهای مکنون بالای فلش‌ها مشخص شده است.



نمودار ۲- نتیجه آزمون برازش الگوی مفهومی

در این مقاله علاوه بر مقادیر ضرایب مسیر و بارهای عاملی مندرج در بالای فلش‌های ترسیم شده در نمودار شماره ۲، تعدادی از شاخص‌های مهم برازش الگوی مفهومی نیز اندازه‌گیری شده است. لازم به یادآوری است که مجموعه وسیعی از معیارها و شاخص‌های برازندگی وجود دارند که می‌توانند برای اندازه‌گیری کل الگو مورد استفاده قرار گیرند. یک محقق باید از معیارهای مختلفی برای قضاوت در مورد برازش مدل استفاده کند، زیرا شاخص واحدی وجود ندارد که به‌طور قطعی برای آزمون مدل، مورد قضاوت و ارزیابی قرار گیرد. بر این اساس در اینجا به چند شاخص مهم سنجش برازش الگوی مفهومی که در این پژوهش مورد اندازه‌گیری قرار گرفته است، اشاره می‌شود (جدول ۷).

جدول ۷- ارزیابی برازش کلی الگوی مفهومی پژوهش

مقادیر قابل قبول شاخص‌ها	مقادیر محاسبه شده شاخص‌ها	شاخص‌های برازش الگوی مفهومی
-	۶۵.۷۴	CHI SQUARE
-	۲۴	DF
CHI SQUARE/DF < ۳	۲.۷۳	CHI SQUARE/DF
RMSEA = ۰.۸	۰.۰۸۰	RMSEA
GFI > ۰.۹۰	۰.۹۴	GFI
AGFI > ۰.۹۰	۰.۹۰	AGFI

همان طور که در جدول (۷) مشاهده می‌شود، مقادیر تمامی شاخص‌ها نشان‌دهنده برآزش مناسب و قابل قبول الگوی مفهومی پژوهش می‌باشد. بنابراین، هم‌خوانی الگوی مفهومی با داده‌های گردآوری شده مورد تأیید واقع می‌شود. الگوی برآزش یافته پژوهش، میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای اصلی پژوهش را نشان می‌دهد (جدول ۸).

جدول ۸- تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و کلی متغیرها بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم

نام متغیر	تأثیر مستقیم	تأثیر غیرمستقیم	تأثیر کلی
سرمایه های فکری	۰.۴۶	۰.۳۱	۰.۷۷
یادگیری سازمانی	۰.۳۳	-	۰.۳۳

بر طبق جدول (۸)، متغیر سرمایه فکری در مقایسه با متغیر یادگیری سازمانی از تأثیرگذاری به مراتب بیشتری بر عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم برخوردار است که حاکی از اهمیت بسیار زیاد مقوله سرمایه فکری در جامعه مورد مطالعه می‌باشد. متغیر سرمایه فکری ضمن تأثیر مستقیم روی عملکرد سازمانی (۰/۴۶) که در مقایسه با میزان تأثیر یادگیری سازمانی (۰/۳۳) بالاتر است، به طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی (یادگیری سازمانی) نیز به میزان ۰/۳۱ روی عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. تأثیر کلی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۷۷ است که رقمی قابل توجه می‌باشد. در این باره می‌توان گفت که اگر چه تأثیر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی به میزان ۰/۴۶ است، اما تأثیر همین متغیر بر فرآیند یادگیری سازمانی به میزان ۰/۹۶ می‌باشد؛ یعنی شدت تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی از طریق متغیر میانجی فرایند یادگیری سازمانی نیز قابل توجه است. به عبارت دیگر، سرمایه فکری تلاش دارد از طریق تحقق و بهبود فرایند یادگیری سازمانی در سازمان مورد مطالعه، به طور غیرمستقیم نیز روی عملکرد سازمانی تأثیر بگذارد. این مطلب حاکی از این نکته است که متغیر یادگیری سازمانی، میزان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند و منجر به هم‌افزایی بسیار خوبی بین این متغیرها می‌گردد. به بیان دیگر، می‌توان گفت که مدیران بانک ملی شهر قم جهت بهبود عملکرد سازمانی ضمن تقویت سرمایه‌گذاری روی سرمایه فکری و استفاده از آنها باید روی متغیر فرایند یادگیری سازمانی از طریق نتایج حاصل از بهبود وضع سرمایه فکری و استفاده از آن نیز تمرکز داشته باشند.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که بیان شد هدف این مقاله تعیین میزان تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با توجه به فرآیند یادگیری سازمانی در شعب بانک ملی شهر قم می‌باشد. به این منظور پس از بررسی‌های انجام شده، ابتدا موضوع سرمایه فکری و اجزای تشکیل‌دهنده آن و همچنین متغیر عملکرد سازمانی و فرآیند یادگیری سازمانی مورد مطالعه قرار گرفت و سپس به روابط بین متغیرها پرداخته شد. این پژوهش به دنبال پاسخ به دوسؤال اصلی بود؛ نخست این که «آیا الگوی مفهومی پژوهش با داده‌های گردآوری شده سازگاری و تناسب دارد؟» و دوم این که «آیا ارتقای سرمایه فکری بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی بانک ملی شهر قم تأثیر دارد؟»

در پاسخ به پرسش اول با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مشخص شد که تمام ابعاد و شاخص‌های هر سه متغیر سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی به جز چهار شاخص از شاخص‌های سرمایه فکری مورد تأیید قرار می‌گیرند. سپس با استفاده از تحلیل انجام شده به آزمون الگوی مفهومی بر اساس مدل معادلات ساختاری اقدام شد و به وسیله شاخص‌های متفاوت، برازش آن مورد تأیید قرار گرفت و به این سؤال پاسخ مثبت داده شد.

برای پاسخ به پرسش دوم بر اساس نتایج به دست آمده و با استفاده از ضرایب مسیر بین متغیرها که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است، نتیجه گرفته می‌شود که سرمایه فکری روی عملکرد سازمانی و همچنین روی یادگیری سازمانی بانک ملی قم مؤثر است. تأثیر یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی نیز مورد تأیید قرار گرفت. اما نکته قابل توجه این است که سرمایه فکری بیش از فرآیند یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک ملی قم تأثیرگذار است. هم‌چنین بررسی یافته‌های پژوهش نشان داد که تأثیرگذاری سرمایه فکری بر فرآیند یادگیری سازمانی (۰.۹۶ = ضریب مسیر) بسیار بیشتر از تأثیر آن بر عملکرد سازمانی (۰.۴۶ = ضریب مسیر) می‌باشد.

با توجه نتایج به دست آمده می‌توان بیان کرد که توسعه و بهبود وضعیت سرمایه فکری و ابعاد سه‌گانه آن یعنی سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری در سازمان بر توسعه و تحقق فرآیند یادگیری سازمانی تأثیرگذار است و توسعه و بهبود فرآیند یادگیری در سازمان و حرکت به سمت سازمان یادگیرنده می‌تواند تا حد زیادی بر بهبود عملکرد سازمانی اثرگذار باشد. سازمان برای بهبود عملکرد مالی و دانشی خود و رسیدن به سازمانی با عملکرد برتر می‌باید برای تقویت سرمایه فکری و ابعاد آن

و محیا کردن زیرساخت‌های لازم برای تحقق فرآیند یادگیری سازمانی تلاش کند. سرمایه‌گذاری سازمان در توسعه سرمایه انسانی از طریق آموزش کارکنان در زمینه‌های مختلف تخصصی و عمومی و تبدیل آنها به کارکنان دانشگر، بهبود سرمایه مشتری از طریق بهبود فرآیندهای ارتباطات و تعاملات میان کارکنان و مدیران در داخل و خارج سازمان و بهبود سرمایه ساختاری از طریق ایجاد فرهنگ و جوی که یادگیری و کار گروهی و تیمی را در سازمان تشویق کند، همگی موجب توسعه و بهبود عملکرد می‌شود. چنانچه بانک ملی قم بخواهد توسعه سرمایه فکری و تحقق فرآیند یادگیری سازمانی را در تسهیل کند، باید در زمینه سرمایه انسانی به طراحی چارچوب شایستگی‌های کارکنان و مدیران در ابعاد دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان و برنامه‌ریزی توسعه آنها مبتنی بر شایستگی بپردازد. همچنین به طراحی و استقرار نظام جانشین‌پروری برای کارکنان کلیدی سازمان مبادرت کند. به‌علاوه به طراحی سیستم حمایت و تشویق فکری‌های برتر کارکنان به‌منظور به‌کارگیری به موقع آنها در فرآیندهای عملیاتی سازمان بپردازد. به سازمان پیشنهاد می‌شود در زمینه ارتقای سرمایه ساختاری به افزایش کارایی منابع انسانی، تجهیزات سازمان و طراحی نظام تشویق مبتنی بر آن جهت حرکت سازمان به‌سمت سازمان یادگیرنده بپردازد و به حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر، روش‌های کاری زائد و سلسله مراتب پیچیده و طولانی به‌منظور کاهش سطح دیوان‌سالاری در سازمان اقدام کند. به‌منظور ایجاد یک فرهنگ حمایتی از طریق طراحی سیستم‌های تشویقی و انگیزشی برای تقویت خلاقیت و نوآوری، یادگیری و توسعه منابع انسانی سازمان تلاشی مضاعف به‌عمل آورد.

بانک ملی قم باید درجهت ارتقای سرمایه مشتری (ارتباطی) به طرح‌ریزی و برنامه‌ریزی بهبود ارتباطات با مشتریان و سرمایه‌گذاران پرداخته و به کارکنان خود در زمینه بازارهای هدف و نوع مشتریان اطلاع‌رسانی کند و همچنین به انتشار بازخور مشتریان در سراسر سازمان و برنامه‌ریزی با استفاده از این بازخور مبادرت کند. به سازمان پیشنهاد می‌گردد که به فرآیند یادگیری سازمانی توجه ویژه نموده و با فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم آموزشی در جهت فرآیند کسب دانش از بیرون و درون سازمان برای کارکنان تلاش مضاعفی را انجام دهد. تقویت و حمایت مرکز آموزش و تحقیقات بانک ملی ایران و نیز توجه به امر برون‌سپاری دوره‌های آموزشی که امکانات برگزاری آن در درون سازمان وجود ندارد، می‌تواند مؤثر واقع شود. همچنین توصیه می‌شود که سازمان با انجام

اموری چون جلسات هم‌اندیشی، حل مشارکتی مسائل، گردش شغلی و آموزش ضمن خدمت، فرآیند نهادینه‌سازی دانش و سهیم‌شدن کارکنان در دانش ضمنی یکدیگر را به‌عنوان یکی از منابع اصلی دانش سازمانی تسهیل نماید. مدیران با کمک کارکنان می‌توانند با مستندسازی و تهیه کتب، جزوات و نرم‌افزارهای آموزش کاربردی در انجام هر چه بهتر فرایند یادگیری در سازمان مساعدت نمایند.

پژوهش حاضر محدودیت‌هایی نیز برای محققان به‌همراه داشت که از جمله آن می‌توان به ابزار اندازه‌گیری اشاره کرد. ابزار این پژوهش پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته است که پس از آزمون اعتبار و روایی، به‌کارگرفته شده است. هم‌چنین در این پژوهش میزان سرمایه فکری و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی و یادگیری سازمانی تنها در شعب بانک ملی شهر قم مورد سنجش قرار گرفته است که تعمیم‌پذیری آن به بانک‌های کل استان را با محدودیت مواجه می‌کند. برای افزایش تعمیم‌پذیری نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود چنین پژوهشی در بانک‌های ملی دیگر استان‌ها انجام شود. تنها نتایج چنین تحقیقات و مقایسه نتایج آن‌ها با یکدیگر است که می‌تواند ما را به شناخت جامع‌تری از وضعیت متغیرهای مورد مطالعه در سطح کل کشور برساند. بنابراین، به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود برای پاسخ‌گویی به دو پرسش زیر در امتداد پژوهش حاضر در سازمان‌های دیگر همت گمارند: (۱) موانع و مشکلات مربوط به ارتقا و تقویت سرمایه فکری و تحقق فرایند یادگیری سازمانی در بانک ملی و سایر بانک‌های دولتی و غیردولتی کدام است؟ (۲) چه عواملی باعث تقویت سرمایه فکری و انجام موفقیت‌آمیز فرایند یادگیری سازمانی در بانک ملی و سایر بانک‌های دولتی و غیردولتی می‌شود؟

پی‌نوشت‌ها

- ۱- Intellectual Capital
- ۲- Organizational Learning
- ۳- Sewart
- ۴- Hall
- ۵- Human Capital
- ۶- Customer Capital
- ۷- Structural Capital
- ۸- Huber
- ۹- Slater & Narver

منابع و مراجع

- [۱] اولوه، نیلس، "کارت امتیازی متوازن"، ترجمه علی سلیمانی، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۴.
- [۲] دفت، ریچارد، "تئوری سازمان و طراحی ساختار"، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۴.
- [۳] قربانی‌زاده، وجه‌الله، "یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده با نگرشی بر مدیریت دانش"، تهران، انتشارات بازتاب، ۱۳۸۷.
- [۴] کلانتري، خليل، "مدل‌سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی"، تهران، انتشارات فرهنگ صبا، ۱۳۸۸.
- [۵] هومن، حیدرعلی، "مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل"، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۷.
- [۶] Bayraktaroglu, S., Kutanz, R.O., "Transforming hotels into Learning organization: a new strategy for going global", *Tourism Management*, No. ۲۴, July, pp. ۱۴۹-۱۵۴, ۲۰۰۳.
- [۷] Brennan, N. And B. Connell, "Intellectual Capital : Current Issues and Policy Implication", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. ۱, No.۳, pp.۲۰۶-۲۴۰, ۲۰۰۰.
- [۸] Bontis, N, N.C. Dragonetti, K. .Iocobsen, and G. Roos. "The Knowledge Toolbox : A Review of the Tools Available to Measure and Manage Intangible Resources". *European Management Journal*, Vol. ۱۷, NO.(۴),pp. ۳۹۱-۴۰۲, ۱۹۹۹.
- [۹] Bontis, N, "Intellectual capital : An Exploratory study That Develops Measures and Models". *Management Decision*, Vol.۳۶, No. ۲, pp. ۶۳-۷۶, ۱۹۹۸.
- [۱۰] Bontis, N, "Assessing Knowledge Assets: A Review of The Models Used to Measure Intellectual Capital", *International Journal of Management Reviews*, Vol.۳, No.۱, pp.۴۱-۶۰, ۲۰۰۱.
- [۱۱] Bontis, Nick, Chua, W. and S. Richardson, " Intellectual capital and the Nature of Business in Malaysia", *Journal of Intellectual capital*, forthcoming . pp.۷۶-۸۰, ۲۰۰۰.
- [۱۲] Bontis, N, "Intellectual Capital Disclosure in Canadian Corporation", *Journal of Human Resource Costing and Accounting*, Vol. ۷, No. ۱/۲, pp.۹-۲۰, ۲۰۰۳.
- [۱۳] Bozbura, F. Tunc, " Measuring and application of intellectual capital in Turkey", *The learning organization*, Vol. ۱۱, No. ۴/۵, pp.۳۵۷-۳۶۷, ۲۰۰۴.

- [۱۴] Castro , Gregorio Martin de.: Pedro Lopez Saez and Jose Emilio Navas Lopez , ”The Role of Corporate Reputation in Developing Relational Capital “,*Journal of Intellectual Capital* , Vol .۵,NO .۴, pp . ۵۷۵- ۵۸۵, ۲۰۰۴.
- [۱۵] Cascio, Wayne F, “*Human resources : productivity , quality of work life* , second Edition , Mcgrow –Hill International Edition, ۱۹۸۹.
- [۱۶] Chen ,Jin . ;Zhaohui Zhu and Hong Yuan Xie, “Measuring Intellectual Capital :A New Model and Empirical Study”, *Journal of Intellectual Capital* ,Vol. ۵, No. ۱,pp. ۱۹۵- ۲۱۲, ۲۰۰۴.
- [۱۷] Edvinsson, L. And M. S. Malone, “Developing A model of Managing Intellectual Capital “, *Europran Management Journal* , Vol. ۴, No. ۳, pp. ۳۵۶-۳۶۴, ۱۹۹۷.
- [۱۸] Engstrom, Truls E. J . ;Petter Westnes and Siren Furdal Westnes, “Evaluating Intellectual Capital in The Hotel Industry”, *Journal of Intellectual Capital* , Vol. ۴, No. ۳,pp . ۲۸۷-۳۰۳, ۲۰۰۳.
- [۱۹] Harrison, S. and P. Sullivan, “Profiting from Intellectual Capital : Learning from Leading Companies “, *Journal of Intellectual Capital* ,Vol. ۱ ,No. ۱,pp.۳۳-۴۶, ۲۰۰۰.
- [۲۰] Hardesty , C . D avid, “ *Ten characteristics of a high effective organization* “, ۲۰۰۳.
- [۲۱] Harpest , Gary, “ *Five secrets of high performing companies*”, ۲۰۰۶.
- [۲۲] Huber, G.P, “Organizational learning The contributing processes and the literatures”, *Organization science*, ۲(۱) , (۸۸-۱۱۵), ۱۹۹۱.
- [۲۳] Hult , G.T.M., Ferrell, O.C., Hurley, R.F, “Global Organizational Learning effects on cycle time performance”, *Journal of Business Research*; ۵۵ , pp.۳۷۷-۳۸۷, ۲۰۰۲.
- [۲۴] Jin Chen , Zhaohui zhu , Hong yang xie, “Measuring intellectual capital: a new model and empirical study” , *Journal of intellectual capital* , Vol . ۵ , No ۱ , ۲۰۰۴.
- [۲۵] Lukas, B.A., Hult, G.T.M.,and Ferrell , O.C, “A theoretical perspective of the antecedents and consequences of organizational learning in marketing channels”, *Journal of Business Research*, ۳۶(۳), (۲۳۳-۲۴۴), ۱۹۹۶.
- [۲۶] Marr and Schuima,“ Defining Key Performance Indicators For Organizational Knowledge Assets “, *Business Process Management Journal* , Vol . ۱۰, No. ۵ , pp۵۵۱- ۵۶۹, ۲۰۰۴.

- [۲۷] Pablos, Patricia Ordonez de, “Intellectual Capital Reporting in Spain: A Comparative View”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. ۴, No. ۱, pp. ۶۱-۸۱, ۲۰۰۳.
- [۲۸] Pawlowsky, P, “*The treatment of organizational learning in management science*” ; Handbook of organizational learning and knowledge, New York: Oxford University press, ۲۰۰۱.
- [۲۹] Richard Petty , James Guthrie, “ Intellectual Capital Literature Review: Measurement , Reporting and Management”, *Journal of Intellectual capital* ;Vol. ۱ , No . ۲, pp. ۱۵۵-۱۷۶, ۲۰۰۰.
- [۳۰] Roos, G . and J. Roos, “Measuring Your Company,s Intellectual Performance”, *Long Range Planning* , Vol. ۳۰ , No. ۳ ,pp . ۴۱۳-۴۲۶, ۱۹۹۷.
- [۳۱] Seetharaman ,A. ; Kevin Lock Teng Low and A. S. Saravanan, “ Comparative justification on intellectual capital “, *Journal of intellectual capital* , vol . ۵, NO. ۴ ,pp . ۵۲۲-۵۳۹, ۲۰۰۴.
- [۳۲] Sinkula , J.M, “Market information processing and organizational learning”, *Journal of Marketing*; ۵۸(۱), ۳۵-۴۵, ۱۹۹۴.
- [۳۳] Slater , S.F. and Narver, J.C, Market orientation and learning organization ; *Journal of Marketing* ; ۵۹ (July) , ۶۱-۷۳, ۱۹۹۵.
- [۳۴] Stata, R, “Organizational learning : The key to management innovation” ; *Sloan Management Review*, ۳۰(۳), spring , ۶۳-۷۴, ۱۹۸۹.
- [۳۵] UNI World Conference, “ Intellectual Capital: people First in the Information Age Economy” *UNI World Conference for professional and Management staff*, Singapore , August ۲۱-۲۳, ۲۰۰۰.