

نقش سرمایه فکری در رضایت و نگهداشت کارکنان

نقی فاضلی^{*}، سید جلال احمدی^۲

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۰۹ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۸/۲۸)

چکیده

در عصر دانایی محوری، مزیت رقابتی سازمان‌ها بر پایه دارایی‌های نامشهود استوار است. آنچه امروزه سازمان‌ها را رقابت‌پذیر می‌کند، مدیریت اثربخش دانش و دیگر دارایی‌های ناملموس، مانند سرمایه‌های فکری آن‌هاست. بر این اساس، پژوهش حاضر به بررسی نقش سرمایه‌های فکری در ارتقای اثربخشی سیستم مدیریت دانش در سازمان پرداخته است. بدین منظور، تأثیر سه جنبه اصلی سرمایه فکری (سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری) بر نگرش شغلی کارکنان در قالب رضایت و نگهداشت کارکنان بررسی شد. جامعه آماری پژوهش واحدهای مختلف دانشگاه آزاد واقع در استان تهران بوده و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و روش تحقیق توصیفی-پیمایشی بوده است. در بررسی روایی ابتدا هر پرسش‌نامه به تایید صاحب‌نظران و اساتید رسید، سپس از روش تحلیل عاملی اکتشافی، تاییدی و شاخص KMO استفاده شد. پایایی از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مورد تایید قرار گرفته است. داده‌های به‌دست آمده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و از طریق نرم‌افزار اسمارت‌پی. ال. اس نشان داد که سرمایه فکری بر رضایت و نگهداشت کارکنان تأثیر مثبت دارد.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای، رضایت و نگهداشت کارکنان

۱- استادیار گروه حسابداری دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان. سمنان، ایران.

* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: naghifazeli@Ymail.com

۲- آموزشکده فنی و حرفه ای سما، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، اسلامشهر، ایران.

مقدمه

یکی از چالش‌های مسئولان دانشگاه آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن اعضای یک دانشگاه دانش‌محور است. بنابراین، مدیریت دانش مهارت اساسی مدیران در این دانشگاه‌ها به شمار می‌رود. سرمایه‌های دانشی گاهی با عنوان سرمایه‌های فکری و دارایی‌های نامشهود نیز شناخته می‌شوند، شامل مواد فکری، دانش و اطلاعات و نیز مالکیت فکری است که سازمان می‌تواند از آن‌ها در خلق دانش استفاده کند (کونگ، ۱، ۲۰۰۷). استورات (۱۹۹۷) سرمایه فکری را از نظر منابع سازمانی نوعی ثروت‌آفرینی از راه سرمایه‌گذاری در دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه تعریف می‌کنند. نظریه پردازان استراتژی سازمانی در سال‌های اخیر بر این عقیده‌اند که سازمان‌ها در برگیرنده بدنه دانش هستند (مولاس، ۲، ۲۰۰۵). با حرکت از یک عصر صنعتی به یک عصر اطلاعاتی قطعاً دانش کلیدی برای مزیت رقابتی سازمان‌ها و حتی کشورها محسوب می‌شود. دانش باید به‌طور موثر میان افراد و سازمان‌ها مدیریت شود تا زمینه بروز خلاقیت و نوآوری در سازمان فراهم شود (بون، ۱۹۹۴). توانایی مدیریت دانش مهارتی بنیانی محسوب می‌شود (لی، ۳ و همکاران، ۲۰۰۵). بنابراین، مدیریت دانش نه تنها منبع نامشهود است، بلکه سرمایه مورد علاقه سازمان‌ها نیز به شمار می‌رود و در واقع، سرمایه فکری همان سرمایه ناملموس سازمانی است که در گزارش‌های مالی ثبت نمی‌شود (فورنل، ۴، ۲۰۰۰).

علاوه بر موضوع سرمایه فکری و ابعاد آن، در تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها، اهمیت خاصی نیز به رضایت شغلی داده می‌شود؛ چرا که این مفهوم در پیشرفت و بهبود سازمانی و نیز سلامت نیروی کار نقش قابل توجهی دارد و از سوی دیگر، کارآیی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها، بزرگ‌تر می‌شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور آن‌ها این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مسأله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند.

1- Kong

2- Molas

3- lee

4- Fornell

شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه، به دلیل این که کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می‌برند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه‌مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد و اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته‌های شغلی خود روبه‌رو شوند، یا به عبارتی، از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی‌های شغلی و گوشه‌گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده‌هایی مثل ترک سازمان یا کم کاری می‌شود. از این رو، بدیهی است کارکنانی با سطح رضایت‌بخشی مناسب و شاداب، بهره‌وری بیشتری را تجربه خواهند کرد. بهداشت و سلامتی برای افراد مهم است و مسلماً افراد از بین دو سازمان با حقوق و مزایا و سایر شرایط مساوی، سازمانی را انتخاب می‌کنند که در حفظ سلامتی و بهداشت کارکنان اهتمام بیشتری ورزد. اگر سازمانی به برنامه‌های سلامتی کارکنان بی‌توجه باشد خطر ترک خدمت و جذب افراد آن سازمان توسط دیگر سازمان‌ها وجود دارد. لذا در صورت ترک خدمت کارکنان تمامی هزینه‌هایی که برای جذب، توانمندسازی و آموزش آنان صرف شده است سازمان را با زیان‌های غیر قابل جبرانی روبرو می‌سازد یکی از کاستی‌های اصلی مطالعات گذشته سرمایه فکری، رضایت شغلی و نگهداشت، بررسی نشدن هم‌زمان این متغیرها با هم می‌باشد. بر این اساس، این تحقیق با هدف بررسی تاثیر سرمایه‌ی فکری بر نگرش شغلی کارکنان در قالب رضایت شغلی و نگهداشت کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مروری بر مبانی نظری

سرمایه فکری

سرمایه فکری شامل دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه است که می‌تواند برای ثروت آفرینی به کار برده شود. سرمایه فکری عبارت از مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی جمعی یا دانش کلیدی. بونتیس (۱۹۹۶) سرمایه فکری را تلاش برای استفاده مؤثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام) معرفی می‌کند. روس و روس^۱ (۱۹۹۷) نیز سرمایه فکری را همه فرایندها و

دارایی‌هایی می‌دانند که اغلب در ترازنامه نشان داده نمی‌شود و شامل همه دارایی‌های ناملموسی می‌شود (مثل، مارک‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری محصولات و نام‌های تجاری) که در روش‌های حسابداری پیشرفته به آن توجه می‌شود. سرمایه فکری عبارت است از جمع دانش اعضای سازمان و کاربرد دانش آن‌ها (بونتیس، ۱۹۹۶). هرچند تعاریف سرمایه فکری به طور کامل یکسان نیستند، هم‌گرایی کلی‌ای در مفهوم آن دیده می‌شود. به طور کلی، اندیشمندان حوزه سرمایه فکری روی سه سازه اصلی آن اتفاق نظر دارند: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری.

سرمایه انسانی

کارکنان، سرمایه فکری را از راه شایستگی، نگرش و زیرکی فکریشان خلق می‌کنند. شایستگی شامل مهارت‌ها و تحصیلات فرد می‌شود؛ نگرش به نگرش‌های تسهیل‌گر عملکرد کارکنان مربوط می‌شود و زیرکی فکری نیز فرد را برای تغییر رویه‌ها و تفکر در مورد راه‌های نوآورانه مسائل توانا می‌سازد. بروکینگ^۱ بر این باور است که سرمایه انسانی سازمان مهارت‌ها، تخصص، توانایی حل مسئله و سبک‌های رهبری را در بر می‌گیرد (بروکینگ، ۱۹۹۶). چن، ژو و زیآ (۲۰۰۴) نیز سرمایه انسانی را مبنای سرمایه فکری می‌دانند که به عواملی مانند دانش، مهارت، قابلیت و نگرش کارکنان اشاره دارد و به بهبود عملکرد و افزایش سودآوری می‌انجامد. در جدول (۱) شاخص‌های سرمایه انسانی ارائه شده است.

جدول ۱. شاخص‌های سرمایه انسانی

رهبری استراتژیک مدیریت؛ صفات کارکنان؛ توانایی یادگیری کارکنان؛ کارایی آموزش کارکنان؛ توانایی کارکنان برای مشارکت در تصمیم‌گیری و مدیریت؛ آموزش کارکنان فنی و مدیریتی.	شایستگی کارکنان
کسب هویت از ارزش‌های سازمانی؛ میزان رضایت؛ نرخ ترک خدمت کارکنان؛ متوسط زندگی مفید کارکنان.	نگرش کارکنان
توانایی خلاقیت کارکنان؛ درآمد حاصل از فکرهای خلاقانه کارکنان.	خلاقیت کارکنان

منبع: چن و همکاران، ۲۰۰۴

سرمایه ساختاری

یوندد (۲۰۰۰) سرمایه ساختاری را دانش نهادینه شده سازمان می‌داند که در پایگاه داده‌ها، دستورالعمل‌ها و غیره ذخیره می‌شود. سرمایه ساختاری، همه ذخایر غیرانسانی دانش را در سازمان در بر می‌گیرد که پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستورالعمل‌های اجرایی فرایندها، استراتژی‌ها، برنامه‌های اجرایی و هر آنچه ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی‌اش است، را شامل می‌شود. سرمایه ساختاری هر آن چیزی است که وقتی کارکنان شب هنگام به خانه می‌روند، در شرکت باقی می‌ماند. به باور آن‌ها سرمایه ساختاری، سرمایه سازمانی مانند دارایی‌های فکری، نوآوری، فرایندها و دارایی فرهنگی و نیز، سرمایه نوسازی و توسعه مانند حق ثبت محصولات را در بر می‌گیرد (نیکوکار و همکاران، ۱۳۹۳). در جدول (۲) شاخص‌های سرمایه ساختاری ارائه شده است.

جدول ۲. شاخص‌های سرمایه ساختاری

فرهنگ سازمانی	ایجاد فرهنگ سازمانی؛ کسب هویت کارکنان از چشم‌انداز سازمان.
ساختار سازمانی	رابطه روشن اختیار، مسئولیت و منافع؛ اعتبار سیستم کنترلی سازمان.
یادگیری سازمانی	ایجاد و کاربرد شبکه اطلاعاتی درون سازمانی؛ ایجاد و کاربرد مخازن اطلاعاتی سازمانی.
فرآیند عملیاتی	دوره زمانی فرایند کسب و کار؛ سطح کیفیت محصول؛ کارایی عملیاتی سازمانی.
سیستم اطلاعاتی	حمایت و همکاری متقابل بین کارکنان؛ قابلیت دسترسی به اطلاعات سازمانی؛ تسهیم دانش.

منبع: جن و همکاران، ۲۰۰۴

سرمایه مشتری / رابطه‌ای

منظور از سرمایه مشتری، استفاده از اطلاعات بازار برای جذب و نگهداری مشتریان است. موضوع اصلی سرمایه مشتری، دانش موجود در کانال‌های بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه مشتری نشان‌دهنده توانایی بالقوه سازمان، به دلیل عوامل نامشهود بیرونی‌اش است. هرچند واژه سرمایه مشتری را ابتدا هیوبرت ساینر بیان کرد، تعاریف جدید مفهوم آن را با عنوان سرمایه رابطه‌ای توسعه داده‌اند و دانش موجود در همه روابطی را در بر می‌گیرد که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین‌کنندگان، انجمن‌های تجاری یا دولت برقرار می‌کند (بونتیس، ۱۹۹۹). سرمایه رابطه‌ای شامل روابط با ذی‌نفعان درون و بیرون سازمان است. یکی از نشانه‌های سرمایه رابطه‌ای که به

مشتریان مربوط می‌شود بازارگرایی است. چن و همکاران (۲۰۰۴) سرمایه مشتری را در قالب قابلیت بازاریابی، شدت بازار و وفاداری مشتری طبقه‌بندی می‌کنند (جدول ۳).

جدول ۳. شاخص‌های سرمایه مشتری

قابلیت اساسی بازاریابی	ایجاد و کاربرد پایگاه داده مشتری؛ قابلیت خدمات مشتری؛ توانایی شناسایی نیازهای مشتریان.
شدت بازار	سهام بازار؛ توانایی بالقوه بازار؛ واحدهای فروش به مشتریان؛ شهرت مارک تجاری و نام تجاری؛ ایجاد کانال فروش.
وفاداری مشتری	رضایت مشتریان؛ شکایات مشتریان؛ فرار مشتریان؛ سرمایه‌گذاری روی رابطه با مشتریان.

منبع: چن و همکاران، ۲۰۰۴

حفظ و نگهداشت کارکنان

نگهداشت کارکنان با استعداد به عنوان نگرانی اولیه امروزه سازمان‌ها باقی مانده است. تحلیل نقطه‌ای نگرش نیروی کار ما را به این نکته می‌رساند که کوتاه بودن مدت کار کارکنانی که مهارت بالا دارند و با دانش مورد نیاز سازمان و توانایی انجام آن با سطح بالایی از کارایی هستند محتمل‌الوقوع است. به این معنی که سازمان‌ها در حفظ کارکنان با کارایی بالا شکست می‌خورند و با کارکنانی با عدم کارایی، نیروی کار کم کیفیت، که در نهایت موجب از دست دادن مزیت‌های رقابتی سازمان می‌شود (راپورت ۱، ۲۰۰۳). در مدلی که هاسکنخت، رودا و هاورد در سال ۲۰۰۹ ارائه دادند ۱۲ عامل را معرفی کردند که بر ماندن کارکنان در سازمان موثرند: فرصت‌های پیشرفت، روابط سازنده، تشویقات دارای مبدا خارجی، ساعت کاری منعطف، سرمایه‌گذاری‌ها، رضایت شغلی، فقدان فرصت‌های شغلی خارج از سازمان، مکان محل کار، تاثیرات غیر شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی و اعتبار سازمانی (هاسنج ۲، ۲۰۰۸).

در پژوهشی که داکل^۳ (۲۰۱۲) با موضوع اثر تعهد سازمانی کارکنان بر نگهداشت آنان در آفریقای جنوبی انجام داد برای نگهداشت کارکنان ابعاد زیر را در نظر گرفت:

جبران خدمت: استفاده از بسته‌های مزایای دقیق در شرکت‌های با تکنولوژی بالا به‌طور فزاینده به یک روال معمول تبدیل شده است. این بسته‌ها، مشوق‌های مالی‌ای هستند که کارکنان به خاطر

1- Rappaport et al.

2- Hausknecht

3- Dockel

کارشان دریافت می‌کنند. آن‌ها بر زمان استراحت بیشتر، مزایای جانبی، فرایندها سود و سطوح مزایا را شامل می‌شوند. کارکنان فن‌آور در ساعت نرمال و معمول کاری سازمان کار نمی‌کنند ولی به واسطه وظایف‌شان آهسته آهسته به سوی فرسودگی پیش می‌روند (داکل، ۲۰۰۳).

مشخصه‌های شغل: ویژگی‌های شغل شامل تنوع مهارتی و استقلال شغلی به گونه‌ای که کارکنان دانشی متخصص کارهایی را ترجیح می‌دهند که بتوانند در آن‌ها از طیف متنوعی از مهارت‌های و تجارب چالشی و با استقلال شغلی استفاده نمایند. عبارت کارکنان دانشی به کارکنانی بر می‌گردد که دارای مهارت‌ها و دانش‌های حیاتی هستند که هسته اصلی محصولات و خدمات سازمان را شامل می‌شود (کوئزی^۱، ۲۰۰۷).

فرصت‌های توسعه و آموزش: آموزش برای ابقاء و حفظ کارکنان با مهارت‌های منحصربه‌فرد ضروری می‌باشد. هم‌چنین دریافتند که کارکنان در صورتی در سازمان می‌مانند که فرصت‌های شغلی آنان بهبود یابد و از مهارت‌های جدیدی را که طی آموزش فرا گرفته‌اند استفاده نمایند (کاتالدو و همکاران^۲، ۲۰۰۰).

حمایت سرپرست مستقیم: حمایت سرپرست رفتاری از سوی سرپرست مستقیم است که موجب تقویت نوآوری کارکنان می‌شود (داکل، ۲۰۰۳).

فرصت‌های ارتقا شغلی: فاکتور مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد گرایش‌های کاری کارکنان است (شاین^۳، ۱۹۸۷). گرایش کاری می‌تواند به عنوان رویاهای کاری شخص تعریف شود که تمرکز یا جهتی را برای تلاش‌های کارکنان فراهم می‌کند و مسیر حصول کارکنان به رویاها و اهداف کاری آن‌ها را مشخص خواهد کرد (داکل، ۲۰۰۳).

تعادل کار/ زندگی: بر طبق پژوهش کوپر و بورک (۲۰۰۲) سیاست‌های کار/ زندگی شامل برنامه‌ریزی منعطف شغلی، سیاست‌های مرخصی خانوادگی، کمک در مراقبت از فرزندان می‌باشد (کوپر، ۲۰۰۲). بیشتر کارکنان اولویت کار/ زندگی را رعایت می‌کنند و این موضوع را از موقعیت‌ها و پست‌های جدید مهم‌تر می‌دانند (دابی، ۲۰۰۰).

1- Coetzee

2- Cataldo et al.

3- Schein

رضایت شغلی

رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند. رضایت شغلی حالتی مطبوع و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (فروغی، ۱۳۸۶). رضایت شغلی به‌طور ساده این است که افراد نسبت به کارشان و جنبه‌های مختلف آن چه احساسی دارند. به معنای وسیع‌تر کدام افراد از کارشان رضایت دارند و کدام از کارشان متنفرند (اسپکتور، ۱۹۹۷). به زعم اسپکتور (۱۹۸۷) ابعاد رضایت شغلی عبارت است از: حقوق (حقوق و پاداش‌ها)؛ پیشرفت (فرصت‌های ترقی و پیشرفت)؛ سرپرستان (مسئول بلافصل)؛ مزایای جانبی (مزایای جانبی مادی و غیرمادی)؛ تشویق‌های مشروط (قدردانی، شناسایی، مشوق‌ها به واسطه کار خوب)؛ فرایندهای اجرایی (سیاست‌ها و فرایندهای اجرایی)؛ همکاران (افرادی با آن‌ها کار می‌کنید)؛ طبیعت شغل (خود وظایف شغلی) و ارتباطات (ارتباطات درون سازمانی).

سرمایه فکری و نگرش شغلی کارکنان

گرچه سرمایه‌های انسانی، ساختاری و رابطه‌ای در ادبیات مدیریت منابع انسانی مفهومی شناخته شده است، لیکن در خصوص اثر متقابل آن‌ها بر هم به‌صورت کمی، مطالعاتی انجام نشده است؛ بنابراین، در این تحقیق تلاش بر آن است تا با شناسایی و اندازه‌گیری سرمایه‌های انسانی و سیستم‌های منابع انسانی، به بیان این نکته پرداخته شود که دانش در سازمان ایجاد نمی‌گردد، مگر این‌که کارکنان سازمان بخواهند. سرمایه انسانی یک سازمان را عبارت از دانش و مهارت‌های متخصصان آن سازمان دانسته‌اند که به‌منظور ارائه خدمات حرفه‌ای از آن‌ها استفاده می‌کنند (دیز و همکاران، ۲۰۱۰). بررسی مطالعات قبلی نشان می‌دهد که سرمایه‌ی انسانی منعکس‌کننده مهارت، تخصص و سطوح مختلف دانشی کارکنان است. در این تحقیق در نظر است تا به‌صورت جزئی‌تر، به مباحث مرتبط با بُعد فردی که در یادگیری، ایجاد دانش و تخصص‌های مرتبط با کار روزانه پرداخته شود. از جمله ابعاد مورد نظر در این تحقیق بُعد بازتاب کار ذاتی و بعد کاربرد عملی است. بُعد بازتاب کار ذاتی به توانایی کارمند در درک چگونگی برازش کلی کار متناسب با زمینه‌ی کاری

سازمان و جداسازی بخش‌های مهم کار از کارهای با اهمیت کمتر و بعد کاربرد عملی به مهارت کارمند در حل مشکلات به وجود آمده و کسب دانش عملی در حوزه‌ی کاری اشاره دارد. در حقیقت، استقلال و تنوع مهارت کارمندان نشان دهنده‌ی نگرش مثبت کارمندان به شغل است (مکنایت ۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

سرمایه ساختاری در برگیرنده‌ی ساختار سازمانی و طرح‌ها، فرایندها، طرح‌بندی فیزیکی، فناوری‌ها، ابزارها و فضای کار است. به بیان دیگر، هر چیزی که در درون سازمان ممکن است دانش در آن یافت شود (قربانی و همکاران، ۲۰۱۲). به عبارت روشن‌تر، روس و همکارانش معتقدند سرمایه ساختاری عبارت است از هر آنچه که در شرکت باقی می‌ماند پس از آنکه کارکنان به هنگام شب به خانه می‌روند. سرمایه ساختاری، محیطی ایجاد می‌کند که دانش از طریق آن، خلق و آماده ورود به بازار می‌شود. ایجاد بانک دانش امکان استفاده دوباره دانش را می‌دهد. سرمایه ساختاری یک سازمان باید نقشه و راهنمایی برای دارایی‌های سرمایه فکری ایجاد کند؛ برای مثال، کجا به دنبال دانش بگردیم و یا چه فردی بهترین مهارت‌ها را داراست؟ تنها دانش سازمان که باید به عنوان راهنما استفاده شود، دانشی است که مستقیماً با استراتژی‌های اصلی سازمان مرتبط است. این دانش باید منجر به نتایج عملکرد بهتر شود. اگر به دنبال یافتن چیزی باشید، با انبوهی از اطلاعات بی‌معنا مواجهه خواهید شد که نیازمند مرتب‌سازی برای یافتن هدف مورد نظر است (عالم تبریزی، ۱۳۸۹). سرمایه ساختاری از دو بعد تشکیل شده است: بعد عینی ۲ که شامل دانش مشترکی در سازمان است که نیازمند استفاده موثر از مکانیسم‌های سازمانی مانند پایگاه‌های داده‌ها، ثبت اختراعات و ... است و بعد دوم دانش جمعی است؛ دانش جمعی به شکل‌های مختلفی همانند انجام کارهای اجتماعی، دارایی فرهنگی و نیز، سرمایه نوسازی و توسعه مانند حق ثبت محصولات ظاهر می‌شود (لانگو ۳ و همکاران، ۲۰۰۹). در این پژوهش سرمایه ساختاری از سه بعد تشکیل شده است. بُعد اول، توانایی کارمند در کار گروهی (مبادله و اشتراک‌گذاری اطلاعات میان کارکنان، انتقال دانش، و توسعه ایده‌های نوآورانه)، بُعد دوم تعاون و همکاری (درک این نکته که کار انجام شده به عنوان بخشی از فرایند کلی سازمان بوده و نتایج سازمان تاثیر دارد) و بُعد سوم اعتماد (باعث

تشویق همکاری کارمندان و سازمان شده و زمینه افزایش اشتراک‌گذاری دانش را فراهم می‌کند). مطالعات انجام شده نشان دادند که اشتراک‌گذاری دانش غیرمردون بین کارکنان رضایت شغلی و عملکرد افراد را افزایش می‌دهد (کانگ و اسنل، ۲۰۰۹).

موضوع اصلی سرمایه‌رابطه‌ای، دانش موجود در مسیرهای بازاریابی و روابط با مشتریان است. سرمایه‌مشتري نشان‌دهنده توانایی بالقوه یک سازمان به سبب عوامل نامشهود بیرونی است. گرچه اصطلاح سرمایه‌مشتري در ابتدا توسط هیوبرت ساینت انجم طرح شد، اما تعاریف جدید مفهوم آن را به سرمایه‌رابطه‌ای توسعه داده که شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تأمین‌کنندگان، انجمن‌های تجاری و یا دولت برقرار می‌کند (بتیس، ۱۹۹۹). منابع تولیدی از طریق این شبکه بسترهای لازم را برای همکاری سازمانی فراهم می‌کند. روابط بین کارکنان و شرکای خارجی سبب ایجاد، کسب، و بهره‌برداری از دانش می‌گردد؛ در حالی که روابط درون شرکتی یک منبعی از توسعه تبادلی و دانش است. شبکه‌های داخلی در نتیجه روابط داخلی کارکنان درون سازمان ایجاد، به منظور غلبه بر ساختار سازمانی رسمی ایجاد می‌گردد. شبکه‌های خارجی شامل ادراک کارکنان در مورد انتظارات و نیازهای مشتریان یا تأمین‌کننده، و توانایی در جهت برآوردن انتظارات آنها است. تحقیقات انجام شده نشان دادند که شبکه‌های اجتماعی کارکنان به صورت مثبت با عملکرد سازمانی ارتباط دارد (تامپسون، ۲۰۰۵)؛ همچنین، سرمایه‌رابطه‌ای تک‌تک افراد زمینه‌ی لازم را برای رضایت شغلی و دستیابی به اهداف سازمانی فراهم می‌کند (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۰). با توجه به آنچه بیان گردید، فرضیه‌هایی به صورت زیر تدوین گردیدند:

- ۱- سرمایه‌ی انسانی بر سرمایه‌ی ساختاری اثری مثبت و معنادار دارد.
- ۲- سرمایه‌ی انسانی بر سرمایه‌ی رابطه‌ای اثری مثبت و معنادار دارد.
- ۳- سرمایه‌ی انسانی بر نگرش شغلی کارکنان اثری مثبت و معنادار دارد.
- ۴- سرمایه‌ی ساختاری بر نگرش شغلی کارکنان اثری مثبت و معنادار دارد.
- ۵- سرمایه‌ی رابطه‌ای بر نگرش شغلی کارکنان اثری مثبت و معنادار دارد.

اقدامات منابع انسانی و سرمایه‌ی فکری

برای مشخص این مطلب که اقدامات و رویه‌های منابع انسانی سازمان‌ها سبب همکاری در جهت ایجاد سرمایه‌ی فکری می‌گردند یا خیر، گروه‌های تمرکزی به همراه با دو کارگروه متشکل از مدیران عالی و میانی سازمان تشکیل دادیم. با بررسی و تجزیه و تحلیل ژرف بر روی چشم‌انداز، ماموریت و استراتژی منابع انسانی سازمان مورد مطالعه، کارگروه به این جمع‌بندی رسید که در سازمان مورد مطالعه دو اقدام کلیدی در خصوص منابع انسانی انجام می‌شود که بر بهبود نگرش شغلی کارکنان ایفای نقش می‌نمایند. این دو اقدام که از آن به عنوان اقدامات ارتباطی یاد می‌شود، عبارت است از: اهداف کار (تک‌تک کارمندان بایستی بدان دست یافته و راه نفوذ در جهت تاثیرگذاری در شرایط کاری کارمندان را پیدا کنند) و همترازی کارمندان (در پاسخ به انتظارات شخصی شرکت اقدام به ایجاد مهد کودک نمود و برای طبقاتی خاص از کارکنان، ساعت کاری انعطاف‌پذیر ارائه نمود). با عنایت به موارد فوق، فرضیه‌های زیر تدوین گردید:

۱- اقدامات ارتباطی بر سرمایه‌ی انسانی اثری مثبت و معنادار دارد.

۲- اقدامات ارتباطی بر سرمایه‌ی ساختاری اثری مثبت و معنادار دارد.

۳- اقدامات ارتباطی بر سرمایه‌ی رابطه‌ای اثری مثبت و معنادار دارد.

۴- اقدامات ارتباطی بر نگرش شغلی اثری مثبت و معنادار دارد.

دومین اقدامی که کارگروه بر روی آن تمرکز نمود، همترازی کارمندان بود. همترازی کارکنان نشان‌دهنده‌ی ادراک کارکنان از چشم‌انداز و اهداف راهبردی سازمان است. به‌زعم شیمان (۲۰۰۶) (۲۰۰۶) آگاهی و فهم راهبردها و ایجاد ارتباط روزمره بین استراتژی با اهداف سازمانی از ضروریات است. در این بین، با آموزش و یادگیری می‌توان ضمن تسریع روند همترازی، سرمایه‌ی فکری را در سازمان توسعه و ترویج داد. با اعمال همترازی علاوه بر توانمندسازی کارکنان، می‌توان محیطی سازمانی همکارگونه که در آن دانش و اطلاعات به راحتی جریان می‌یابند کمک نموده و در نهایت از آن می‌توان به عنوان محرکی مناسب برای توسعه سرمایه‌ی رابطه‌ای بهره جست. با نگرش به آنچه در بالا آمده است، فرضیه‌های زیر تدوین شده‌اند:

۵- اقدامات همترازی بر سرمایه‌ی انسانی اثری مثبت و معنادار دارد.

۶ اقدامات همترازی بر سرمایه‌ی رابطه‌ای اثری مثبت و معنادار دارد.

۷ اقدامات همترازی بر نگرش شغلی اثری مثبت و معنادار دارد.

پیشینه‌ی تحقیق

مطالعات نیکوکار و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان نقش سرمایه‌های فکری در تسهیل اقدامات مدیریت دانش نشان دادند که همه مؤلفه‌های سرمایه‌های فکری بر ارتقای اثربخشی مدیریت دانش تأثیری معناداری دارد.

در سال ۱۳۹۲ پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در بین کارکنان وزارت امور اقتصادی و دارایی توسط احمدیان انجام شد. تحلیل داده‌ها نشان داد که بین سرمایه متغیر فکری و ابعاد مختلف آن با عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت معناداری وجود دارد. مجتهدزاده و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران) پرداختند. نتایج نشان می‌دهد، سرمایه‌های فکری، انسانی، مشتری (رابطه‌ای) و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معنادار دارند؛ درحالی‌که در بررسی هم‌زمان صرفاً رابطه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار است.

عباسی و همکاران (۱۳۸۹) تأثیر کارآیی عناصر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها (سود سهم، نرخ بازده حقوق صاحبان سهام و نرخ بازده سالانه برای ۹۹ شرکت را طی ۱۳۷۹ تا سال ۱۳۸۲ در بورس اوراق بهادار به روش رگرسیون پنل دیتا بررسی کردند. نتایج روش حداقل مربعات ترکیبی نشان داد، ضریب کارایی هر یک از عناصر سرمایه فکری، بر نرخ بازده حقوق صاحبان سهام، تأثیر مثبت و معناداری دارد. تأثیر ضریب کارایی سرمایه فیزیکی و انسانی بر سود هر سهم مثبت اما تأثیر ضریب کارایی سرمایه انسانی بر آن منفی و معنادار بود. هم‌چنین، نتایج نشان داد شرکت‌های دارای سرمایه فکری بالاتر، عملکرد مالی بهتری دارند. به‌علاوه، میانگین ضریب سرمایه فکری، در بین هفت صنعت تفاوت معناداری داشت.

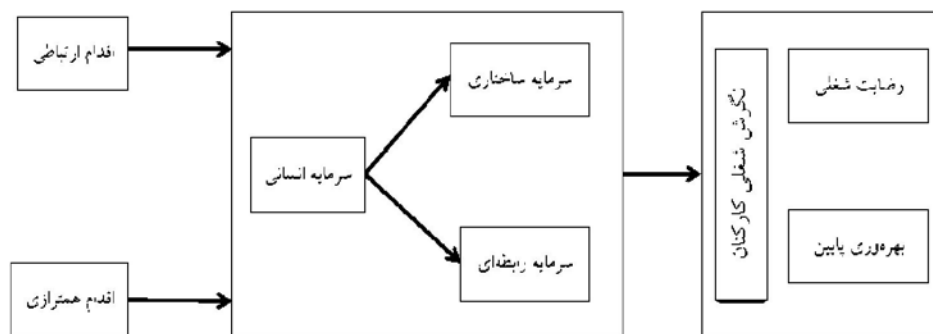
مطالعات انجام شده توسط بنتیس به‌صورت تجربی نشان داد که سرمایه‌ی ساختاری تأثیر زیادی بر عملکرد کاری هر دو بخش مورد مطالعه (خدماتی و غیرخدماتی) دارد. اگر چه سرمایه‌ی انسانی نیز

در هر دو بخش مهم بود، ولی این سرمایه اثر بیشتری بر ساختار شرکت‌های غیرخدماتی دارد تا شرکت‌های خدماتی (بنتیس، ۲۰۰۱).

ویلیامز (۲۰۰۱) بر روی رابطه‌ی عملکرد سرمایه‌ی فکری و شیوه‌های فاش‌سازی آن تحقیق انجام داد، ولی هیچ‌گونه رابطه‌ی نظامند و قابل توجهی بین این دو نیافت، گرچه به نظر می‌رسد در سطح بسیار بالای عملکردی سرمایه‌ی فکری، از بی‌پرده بودن آن کاسته می‌شود.

چن و همکاران (۲۰۰۴) پژوهشی را با عنوان رابطه‌ی سرمایه فکری و عملکرد مالی و ارزش بازاری بنگاه انجام دادند. مطالعه‌ی آن‌ها نشان داد که درک وسیعی از نقش سرمایه فکری در خلق ارزش و اساس مزایای پایدار را فراهم ساخت.

با مروری بر ادبیات تحقیق و بررسی مطالعات انجام شده در زمینه‌ی سرمایه‌ی فکری نشان می‌دهد که سرمایه فکری با سه شاخص اصلی انسانی، ساختاری و رابطه‌ای مورد سنجش واقع شده است. بر این اساس، پژوهش حاضر هم از این شاخص‌ها بهره جست. رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات، نگرش‌ها و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود. از سوی دیگر وقتی که کارکنان سازمان را ترک می‌کنند روحیه دیگر کارکنان در سازمان متزلزل می‌گردد و اغلب درب را برای دیگران جهت ترک سازمان باز می‌کنند (ماتوکس و همکاران ۱، ۲۰۰۵). از این رو، ایجاد رضایت شغلی گامی مهم در جهت نگهداشت کارکنان است. وروم (۲۰۰۴) بیان می‌کند که رضایت شغلی و نگرش شغلی را می‌توان به جای یکدیگر به کار گرفت؛ زیرا هر دو به جهت‌دهی عاطفی فرد به سمت کار و نقشی که اشغال کرده است، معطوف هستند. هم‌چنین نگرش مثبت معادل رضایت و نگرش منفی معادل ناراضی‌تی در نظر گرفته شده‌اند (جیانگ ۲، ۲۰۰۸). در این تحقیق، رضایت شغلی در قالب نگرش شغلی کارکنان بیان گردیده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، تحقیقی کاربردی است و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع پیمایشی است. و از نظر روش تحلیل فرضیه‌ها، همبستگی است. همچنین به لحاظ زمانی نیز تحقیق از نوع تحقیقات مقطعی می‌باشد. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر، عبارت است از واحدهای مختلف دانشگاه آزاد واقع در استان تهران که تعداد اعضای هیات علمی آن‌ها ۳۰۰۰ نفر می‌باشد. در این تحقیق، برای انجام نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردیده است. و جهت برآورد حجم نمونه آماری از جدول مورگان استفاده شد که حجم نمونه ۳۴۱ نفر برآورد گردید. برای ارزیابی فرضیات تحقیق و روابط میان متغیرها از ابزار پرسشنامه با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌های مرتبط با سرمایه‌ی فکری از پرسشنامه بنتیس (۱۹۹۹) با اندکی تلخیص استفاده گردید. در این تحقیق سرمایه‌ی فکری با مولفه‌های انسانی (۷ گویه)، سرمایه‌ی ساختاری با (۶ گویه) و سرمایه‌ی رابطه‌ای با (۷ گویه) استفاده شد. نوع پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از نوع بسته می‌باشد و سوالات همراه با پاسخ‌هایی مشخص به پاسخ‌دهندگان ارائه می‌شود. تلاش گردید تا اکثریت پرسشنامه‌ها با حضور محقق در میدان تحقیق توزیع گردد. حضور محقق در میدان تحقیق این امکان را به وجود آورد تا محقق موضوع پژوهش را معرفی کرده و پاسخ‌دهندگان را برانگیزد که پاسخ‌های صادقانه بدهند. همچنین ابهامات پاسخ‌دهندگان در مورد هر یک از سوالات برطرف گردید.

در این تحقیق، محقق با مراجعه به پرسشنامه‌های استاندارد موجود در کتب، پژوهشنامه‌های مدیریت و در نهایت با بهره‌گیری از ادبیات تحقیق اقدام به ساختن پرسشنامه نموده است. و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان امر، اصلاحات و تغییرات مورد نظر را اعمال و پرسشنامه نهایی را تدوین نموده است، سپس از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی و شاخص KMO استفاده شد. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. مقدار آلفای کرونباخ در این پرسشنامه ۰/۹۲۱ بدست آمد.

یافته‌های تحقیق

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نگرش شغلی

برای ارزیابی متغیر نگرش شغلی ۲۰ شاخص در پرسشنامه منظور شده بود؛ با توجه به آن تحلیل عاملی اکتشافی صورت گرفت. همان طوری که در جدول ۴ نشان داده شد، مقدار KMO برابر ۰/۹۰۵ و آزمون بارتلت، حتی در سطح معناداری ۰/۹۹ (Sig=0.000) رد می‌شود.

جدول ۴- شاخص KMO و آزمون کرویت بارتلت برای نگرش شغلی

شاخص KMO	
۰/۹۰۵	آماره
۱۱۵۴۸/۱۹۴	درجه آزادی
۱۹۰	معناداری
۰/۰۰۰	

جدول ۵- واریانس توضیح داده شده توسط فاکتورهای استخراج شده برای نگرش شغلی

عوامل	مقادیر ویژه			واریانس توضیح داده شده		
	کل	درصد	درصد تجمعی	کل	درصد	درصد تجمعی
۱	۱۲/۲۱۵	۵۵/۷۰	۲۳/۴۵	۴/۵۲۱	۲۰/۰۰۱	۲۰/۰۰۱
۲	۱۱/۷۱۵	۵۸/۵۷۰	۵۸/۵۷۰	۶/۶۰۱	۳۳/۰۰۳	۳۳/۰۰۳
۳	۳/۹۹۹	۱۹/۹۹۵	۱۹/۹۹۵	۶/۴۹۰	۳۲/۴۴۹	۴۵/۴۵۲
۴	۳/۰۷۱	۱۵/۳۵۳	۹۳/۹۱۸	۵/۶۹۳	۲۸/۴۶۶	۹۳/۹۱۸

با توجه به جدول فوق درصد کل واریانس تبیین شده برابر با ۹۳/۹۲ می‌باشد و مقادیر ویژه هر یک از این عامل‌ها بزرگتر از یک بوده، نتیجه می‌گیریم که اعتبار عاملی این متغیر با قبول پیش‌فرض مناسب است. پس می‌توان نتیجه گرفت اجرای تحلیل عاملی بر اساس ماتریس همبستگی حاصل در گروه‌های نمونه مورد مطالعه، قابل توجیه خواهد بود.

جدول ۶- ماتریس همبستگی دوران یافته پرسش نامه نگرش شغلی

ماتریس چرخش یافته عاملی				
گویه‌ها	عوامل استخراج شده			
	۱	۲	۳	۴
Q1	0.845	0.177	0.251	0.164
Q2	0.741	0.256	0.146	0.361
Q3	0.230	0.745	0.163	0.261
Q4	0.154	0.235	0.745	0.241
Q5	0.412	0.851	0.149	0.367
Q6	0.025	0.261	0.912	0.256
Q7	0.147	0.261	0.211	0.931
Q8	0.314	0.363	0.962	0.123
Q9	0.179	0.845	0.137	0.154
Q10	0.23	0.145	0.179	0.899
Q11	0.150	0.179	0.841	0.163
Q12	0.142	0.361	0.745	0.174
Q13	0.224	0.845	0.150	0.325
Q14	0.159	0.231	0.903	0.369
Q15	0.154	0.173	0.234	0.745
Q16	0.221	0.193	0.193	0.855
Q17	0.171	0.174	0.788	0.247

مطابق جدول (۶) ابعاد نگرش شغلی در ۴ گروه اصلی طبقه‌بندی شده که با نگاهی به بار عاملی مربوط به این عوامل متوجه می‌شویم که روایی نیز حاصل شده است؛ زیرا بار عاملی سوالات با عامل مربوط به خود بالای ۰/۵ و یا عامل‌های دیگر کمتر از ۰/۵ است.

فنون تجزیه و تحلیل اطلاعات

مدل‌یابی به کمک پی. ال. اس در حوزه‌های متنوع از جمله حوزه‌ی منابع انسانی کاربرد دارد از طریق مدل‌یابی پی. ال. اس می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه‌ی شاخص‌ها را برای مدل مفهومی بدست آورد. لیکن پی. ال. اس جایگزینی مناسب برای روش‌های تشریح کواریانس هم‌چون لیزرل و آموس می‌باشد (هولاند، ۱۹۹۹). در این پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار پی. ال. اس و رویه هالاند (۱۹۹۹) به منظور بررسی آزمون فرضیه استفاده شده است.

مرحله اول: برازش مدل‌های اندازه‌گیری

برای بررسی برآزش بخش اول یعنی برآزش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا ((هولاند، ۱۹۹۹). پایایی شاخص نیز خود توسط سه معیار مورد سنجش واقع می‌گردد: (۱) آلفای کرونباخ (۲) پایایی ترکیبی و (۳) ضرایب بار عاملی.

آلفای کرونباخ: معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجهای مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می‌شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل قبول است (کرونباخ، ۱۹۵۱). هر چند موس و همکاران (۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سوالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند. بر اساس نتایج ارایه شده در جدول (۷) مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده و بیانگر پایایی قابل قبول است.

پایایی ترکیبی: از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش حداقل مربعات جزئی معیار مدرن‌تری به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران، (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷۰ (نونالی، ۱۹۷۸) شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد. شایان ذکر است که معیار پایایی ترکیبی در مدل‌سازی معادلات ساختاری معیار بهتری از آلفای کرونباخ به شمار می‌رود (وینزی و همکاران، ۲۰۱۰). با عنایت به موارد فوق و با توجه به جدول (۷) مقدار تمامی متغیرها بیش از ۰/۷ هستند، برآزش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری تایید می‌شود.

جدول ۷- شاخص آماری توصیفی و نتایج تجربی مدل‌های محاسبه‌ای.

ردیف	متغیر	میانگین واریانس استخراج شده	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
۱	سرمایه فکری	سرمایه انسانی	۰/۸۴۵	۰/۷۴۵
		سرمایه راهبردی	۰/۸۳۱	۰/۷۸۴
		سرمایه رابطه‌ای	۰/۸۷۸	۰/۸۱۲
۲	نگرش شغلی	رضایت شغلی	۰/۸۶۱	۰/۸۶۵
		همکاری شغلی	۰/۸۹۵	۰/۷۱۴
		اقدام ارتباطی	-	۰/۷۵۱
		اقدام همترازی	-	۰/۸۳۲

سنجش بارهای عاملی؛ بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود (هولاند، ۱۹۹۹).

مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل قابل قبول است. هر چند برخی نویسندگان مثل ریوارد و هاف (۱۹۸۸)، عدد ۰/۵ را به عنوان مقدار ملاک بارهای عاملی ذکر نموده‌اند. خروجی نرم‌افزار نشان دهنده‌ی آن است که مقادیر بارهای عاملی تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۵ است.

روایی همگرا

روایی همگرا دومین معیاری است که برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی به کار برده می‌شود. معیار میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده‌ی میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. به بیان ساده‌تر میانگین استخراج شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است (بارکلی و همکاران، ۱۹۹۵). فورنل و لاکر (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی و مقدار بحرانی را عدد (۰/۵) بیان داشتند؛ بدین معنی که مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالای (۰/۵) روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهند. با توجه به موارد گفته شده و جدول (۷) مقادیر تمامی میانگین واریانس استخراج شده از (۰/۵) بیشتر بوده و در نتیجه مدل ارائه شده در این پژوهش از روایی همگرایی مناسبی برخوردار است.

روایی واگرا

یکی از روش‌هایی که برای سنجش روایی واگرایی استفاده می‌شود، روش بارهای عاملی متقابل است. در این روش چنانچه همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با سازه‌ی دیگر غیر از سازه‌ی خود بیشتر از میزان همبستگی آن شاخص با سازه‌ی مربوط به خود است، روایی واگرایی مدلی زیر سوال می‌رود (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹). بر اساس خروجی نرم‌افزار، مقدار همبستگی میان شاخص‌ها با سازه‌های مربوط به خود از همبستگی میان آن‌ها و سایر سازه‌ها بیشتر است، که این مطلب گواه روایی واگرایی مناسب مدل است (جدول ۸).

جدول ۸- روایی واگرایی

نگرش شغلی	سرمایه فکری	
	۰/۸۰۴	سرمایه فکری

نگرش شغلی	۰/۷۵۶	۰/۸۰۷
-----------	-------	-------

مرحله دوم: تعیین مدل ساختاری

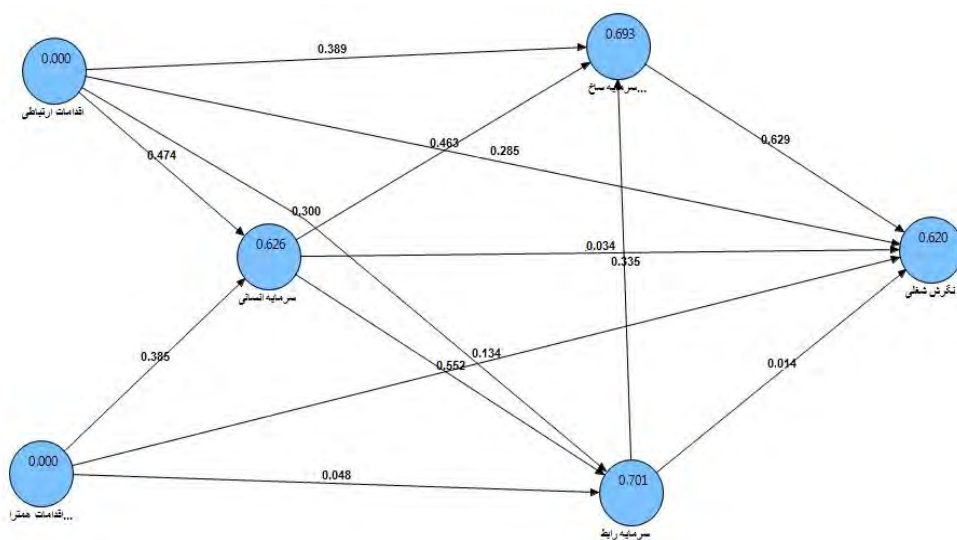
گام دوم، تحلیل مسیر، تعیین شاخص‌های برازندگی مدل و برازش مدل است. شاخص‌های به دست آمده در اسمارت پی. ال. اس همگی کیفیت برازش را نشان می‌دهند. به این معنی که این شاخص‌ها، عددی بین صفر تا یک هستند و هرچه مقدار آن‌ها به یک نزدیک‌تر باشند و از ۰/۵ بیشتر باشد، بیانگر مطلوبیت مدل می‌باشند. این شاخص‌ها به ترتیب مطلق و نسبی و همچنین، مدل بیرونی و مدل درونی نامیده می‌شوند (هولاند، ۱۹۹۹). بنابراین، از جدول (۹) می‌توان به مطلوبیت مدل‌های تحقیق رسید. با توجه به این نتیجه می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن پرداخت.

جدول ۹- شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری مدل

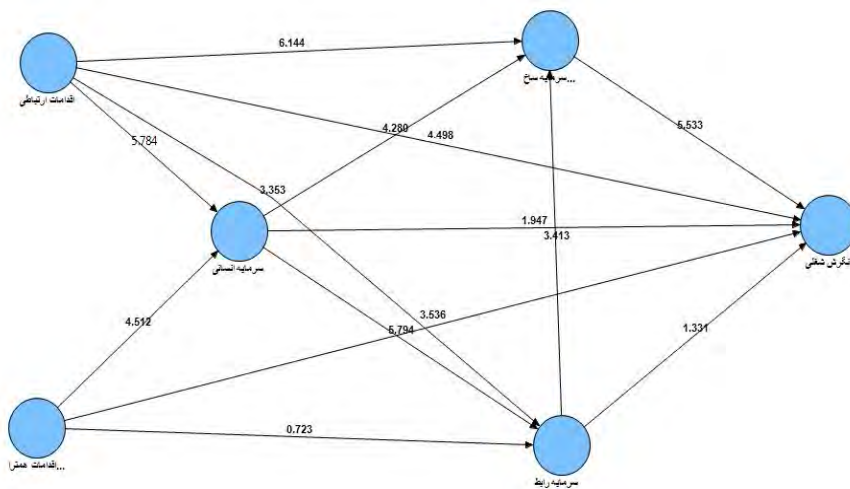
شاخص‌های مدل	نوع شاخص
۰/۸۳۱	شاخص مطلق
۰/۹۲۱	شاخص نسبی
۰/۹۱۱	شاخص مدل بیرونی
۰/۹۴۱	شاخص مدل درونی

آزمون فرضیه‌ها

برای آزمودن فرضیه‌ها از اعداد معناداری تی استفاده می‌شود. در صورتی که مقدار این اعداد از قدر مطلق ۱/۹۶ بیشتر شوند، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تایید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. همان‌طور که در شکل (۲) مشخص است، ضریب مربوط به مسیر مقدار قدر مطلق ۱/۹۶ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می‌دهد.



شکل ۲- ضرایب بار عاملی



شکل ۳- ضرایب معناداری

جدول ۱۰- نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	فرضیه	ضریب β	مقدار t	نتیجه
۱	سرمایه انسانی \leftarrow نگرش شغلی	۰/۰۳۴	۱/۹۴۷	رد
۲	سرمایه انسانی \leftarrow سرمایه ساختاری	۰/۴۶۳	۴/۲۸۰	تایید
۳	سرمایه انسانی \leftarrow سرمایه رابطه‌ای	۰/۵۵۲	۵/۷۹۴	تایید

۴	سرمایه ساختاری نگرش شغلی	۰/۶۲۹	۵/۵۳۳	تایید
۵	سرمایه رابطه‌ای نگرش شغلی	۰/۰۱۴	۱/۳۳۱	رد
۶	اقدامات ارتباطی ← سرمایه انسانی	۰/۴۷۴	۵/۷۸۴	تایید
۷	اقدامات ارتباطی ← سرمایه ساختاری	۰/۴۸۹	۶/۱۴۴	تایید
۸	اقدامات ارتباطی ← سرمایه رابطه‌ای	۰/۳۰۰	۳/۳۵۲	تایید
۹	اقدامات ارتباطی ← نگرش شغلی	۰/۳۹۸	۴/۴۹۸	تایید
۱۰	اقدامات همترازی ← سرمایه انسانی	۰/۳۸۵	۴/۳۸۵	تایید
۱۱	اقدامات همترازی ← سرمایه رابطه‌ای	۰/۰۴۸	۰/۷۲۳	رد
۱۲	اقدامات همترازی ← نگرش شغلی	۰/۱۳۴	۳/۵۳۶	تایید

بحث و نتیجه گیری

امروزه منابع انسانی جزء با ارزش‌ترین منابع سازمان‌ها هستند و منبع کسب مزیت رقابتی محسوب می‌شوند. سرمایه فکری در سازمان‌ها نیز به عنوان دارایی‌های ناملموس و نامحسوس در عصر حاضر به عنوان مزیت‌های رقابتی سازمان‌ها محسوب می‌شوند و سازمان‌های دیگر نمی‌توانند از این مزیت سازمان‌های دیگر تقلید نمایند و طبیعی است که سازمان‌ها همواره درصدد ارتقای سرمایه فکری و رضایت شغلی کارکنان خود باشند. از این رو اطلاعات این پژوهش می‌تواند منبع مناسبی برای مدیران و پژوهشگرانی باشد که می‌خواهند حصول به نتایج بهتری هستند. بنابراین سازمان‌ها با توجه به اینکه هزینه زیادی را صرف جذب کارکنان خود می‌نمایند می‌بایست در ارتقا سطح رضایت کارکنان خود و حفظ و نگهداری آنان تلاش فراوانی را مبذول نمایند.

الگوی کلی روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته در مدل معادلات ساختاری با فرضیه‌های بیان شده سازگاری داشتند و هر دوازده رابطه بررسی شده معنادار و مهم بوده‌اند. بر مبنای نتایج به دست آمده، تأثیر مثبت سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری، رضایت شغلی و نگهداشت کارکنان تأیید شده است. از این رو می‌توان گفت تقویت و توسعه این سرمایه‌های ناملموس، زیرساخت مناسبی برای رضایتمندی و نگهداشت کارکنان در سازمان فراهم می‌کند.

نتایج حاصل از این پژوهش هم مساعدت نظری در پی داشته و هم مساعدت تجربی. مساعدت نظری پژوهش حاضر این بوده که تأثیر سرمایه فکری و ابعاد تشکیل دهنده آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) را به گونه‌ای به نسبت جامع بر اقدامات کلیدی رضایتمندی و نگهداشت کارکنان بررسی کرده است. این پژوهش جزء اندک پژوهش‌هایی به شمار می‌رود که به

بررسی این موضوع در بخش دانشگاهی کشور پرداخته است. این پژوهش می‌تواند مساعدت مفیدی برای پژوهش‌هایی که در پی بررسی عمیق‌تر هر یک از ابعاد سرمایه‌فکری بر اقدامات رضایتمندی و نگهداشت کارکنان هستند، فراهم سازد.

مساعدت تجربی و اجرایی این پژوهش در این است که بر اساس یافته‌های آن، مدیران می‌توانند با در پیش گرفتن رویکردی پویا، به سرمایه‌فکری و مدیریت رضایتمندی و نگهداشت کارکنان به منزله دو حوزه عملکردی راهبردی سازمان، توجه کنند. این دو مفهوم باید به عنوان فرآیندهایی نظام‌مند مورد توجه قرار گیرند تا بتوانند به پیشبرد اهداف راهبردی سازمان و ارتقای عملکرد دانشی سازمان مساعدت کنند. مدیریت دانش و سرمایه‌فکری به خودی خود برای سازمان هدف به شمار نمی‌روند. مدیران باید با ایجاد ساختارها، فرآیندها و سیستم‌های مناسب، و توسعه روابط مؤثر درون و برون‌سازمانی، تعاملی هم‌افزا بین سرمایه‌های فکری و رضایتمندی و نگهداشت کارکنان ایجاد کنند تا بتوانند از این‌ها برای خلق ارزش بهره‌برداری کنند.

پیشنهادها

به‌منظور تقویت رشد سرمایه‌های فکری می‌توان پیشنهادهایی در سه محور بیان کرد:

- ۱- برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه‌انسانی، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:
 - طراحی چارچوب شایستگی‌های کارکنان و مدیران شامل دانش و مهارت‌ها، توانایی‌های آن‌ها و برنامه‌ریزی توسعه آن‌ها مبتنی بر شایستگی‌ها؛
 - اندازه‌گیری مستمر سطح شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه‌های جانشین‌پروری در سطوح مختلف سازمانی؛
 - طراحی سیستم حمایت و تشویق از فکرهای برتر کارکنان، به منظور به کارگیری به هنگام در فرآیندهای عملیاتی سازمان و دادن بازخوردهای مناسب و استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه؛
 - ایجاد سیستم اندازه‌گیری رضایت شغلی در سازمان و اندازه‌گیری مستمر رضایت شغلی.
- ۲- برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه‌ساختاری (ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فرآیند عملیاتی و...) پیشنهادهای زیر مطرح شده است:

- استفاده از ساختارهای پیشرفته همچون ساختارهای تیمی و پروژه‌ای در قسمت‌های مختلف سازمان؛
- شناسایی آن دسته از فرآیندهای کلیدی که بیشترین ارزش را برای ارباب رجوع (مشتریان) دارند و مستندسازی این فرآیندها، و شناسایی و به کارگیری تجربه‌های رقبای داخلی و خارجی؛
- اختصاص بودجه و زمان بیشتر به تحقیق و توسعه کاربردی، و همکاری و تعامل با مراجع و محافل علمی و استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی که دستیابی به اطلاعات را ساده سازد؛
- استفاده از نظام پیشنهادها در سازمان برای دریافت نظرهای کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرهای ارباب رجوع (مشتریان)؛
- ۳. برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه رابطه‌ای (قابلیت اساسی بازاریابی، شدت بازار و وفاداری مشتری) پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:
 - آموزش رفتار مناسب به کارکنان و افرادی که ارتباط مستقیمی با ارباب رجوع (مشتریان) دارند؛
 - شناسایی نیازهای ارباب رجوع (مشتریان)؛
 - پیگیری مستمر و پاسخگویی به موقع به انتظارات و شکایات ارباب رجوع (مشتریان) و اتوماسیون برخی از امور ارباب رجوع؛
 - انجام برنامه‌ریزی استراتژیک به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای محیط خارجی و نقاط قوت و ضعف داخلی در هنگام تنظیم قراردادها و توافق‌نامه‌ها.
- باید توجه داشت که متغیرهای دیگری نظیر تعهد سازمانی، بهره‌وری، ارتباطات و نظایر آن نیز می‌توانستند به عنوان متغیرهای مورد بررسی مطرح شوند، اما با توجه محدودیت‌های پژوهش به آن‌ها پرداخته نشد. از این رو پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی روابط بین متغیرهای متفاوت‌تر و متنوع‌تری نیز مورد بررسی قرار گیرند.

منابع

- احمدیان، مجید (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی: مورد مطالعه وزارت امور اقتصادی و دارایی، مجله اقتصادی، شماره‌های ۱۱ و ۱۲، بهمن و اسفند ۱۳۹۲، صص: ۱۱۰-۱۳۰.
- عالم تبریز، اکبر؛ حاجی‌بابایی، علی؛ رجبی‌فرد، ایمان (۱۳۸۸). سرمایه فکری، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- عباسی، ابراهیم؛ صدقی، امان‌گلدی (۱۳۸۹). بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت‌ها در بورس تهران، مجله بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، دوره ۱۷، شماره ۶۰، صص: ۵۷-۷۵.
- فروغی، همکاران (۱۳۸۶). رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. آموزش در علوم پزشکی، شماره ۷.
- مجتهدزاده ویدا (۱۳۸۲). نقش حسابداری مدیریت در انعکاس سرمایه فکری. مجله حسابداری، شماره ۱۵۲، صص: ۷-۹.
- نیکوکار غلام‌حسین؛ عسگری، ناصر، غلامی، مهرداد؛ رحیمی، احسان (۱۳۹۳). نقش سرمایه‌های فکری در تسهیل اقدامات مدیریت دانش، مدیریت دولیت ۳(۶)، صص: ۴۰۱-۴۱۸.
- Bohn, R. E. (1994); "Measuring and Managing Technological Knowledge"; Sloan Management Review, pp. 61-73.
- Bontis, N. (1996). There is a price on your head: managing intellectual capital strategically. Business Quarterly Summer, 60, 40-78.
- Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. International journal of management reviews, 3(1), 41-60.
- Bontis, N. (1999) Managing organizational Knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field, International Journal of technology Management, Vol.18 No.5/6, pp.433-62.
- Brooking, A. (1996). Intellectual capital. International Thompson Business Press, London.
- Cataldo, P., van Assen, J., D'Alessandro, A. . (2000). How to win the telecom talent war: Companies can retain a best-in-class workforce in a highly competitive labour market using a knowledge-based approach that emphasises continuous learning. . America's Network, 104(.)11
- Chen, J., Zhu, Z. & Xie, H.Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. Journal of Intellectual Capital, 5(1): 195-212.
- Chen, J., Zhu, Z. and Xie, H.Y. (2004) Measuring intellectual capital: a new model and empirical Study". Journal of Intellectual Capital, Vol.5, No.1, pp.195-212.
- Coetzee, M., & Roythorne-Jacobs, H. (2007). Career counselling and guidance in the workplace: A manual for career practitioners.: Cape Town: Juta.
- D.H. McKnight, B. Phillips, B.C. Hardgrave, Which reduces IT turnover intention the most: workplace characteristics or job characteristics? Information and Management 46 (2), 2009, pp. 167-174.

- Diez, J.M., Ochoa M.L., Prieto, M.B., & Santidrian A, (2010), "Intellectual capital and value creation in Spanish firms", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 3, pp: 348-367.
- Dockel , Andreas. (2003). [The Effect of Retention Factors on Organization Commitment : an Investigation of High Technology Employees.
- Dubie, D. (2000). Should you stay or should you go? *Network World*, 17(.)20.
- Fornell, C.(2000); "Customer Asset Management, Capital Efficiency, and Shareholder Value"; in Proceedings of the Performance Measurement, Past, Present and Future Conference; Cambridge University, UK, July 20, <http://www.cranfield.ac.uk/som/cbp/ claeskeynote.htm>.
- Fornell, C & .Larcker, D.(1981) .Evaluating structural equation models with unobservable and measuring error .*Journal of High Technology Management Reasearch*. ۵۰-۳۹ .
- Ghorbani M, Mofaredi B, Bashiriyan S (2012), "Study of the relationship between intellectual capital management and organizational innovation in the banks", *African Journal of Business Management*, Vol.6, No. 15,pp:5208-5217.
- Hausknecht, J.P ,Rodda,J.M,Howard,H.M. (2008). Targeted Employee Retention: Performance-Based and Job-Related Differences in Reported Reasons for Staying. *Human Resource Management* .
- Hensler, J., Ringle, C & .Sinkovics, R .(2009) .The use of patial least square based multi group analysis: in .advance in international marketing 20.Nunnaly, J & .Bernsten, I.(1994). *Psychometric theory* .New york: Mc Graw Hill.
- Hulland, j(1999). Use of partial least squres in stratgic management research: a review of four recent studies .*stratgic management journal*. ۲۰-۱۹۵ .
- J.A. Thompson, Proactive personality and job performance: a social capital perspective, *Journal of Applied Psychology* 90 (5), 2005, pp. 1011–1017.
- Kong, E. (2007); "The Strategic Importance of Intellectual Capital in the Non-profit Sector"; *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8, No. 4, pp. 721-731.
- L. Zhang, J. Liu, R. Loi, V.P. Lau, H.-Y. Ngo, Social capital and career outcomes: a study of Chinese employees, *The International Journal of Human Resource Management* 21 (8), 2010, pp. 1323–1330.
- Lee, K.C. et al. (2005); "KMPI: Measuring Knowledge Management Performance"; *Information and Management*, Vol. 42, No. 3, pp. 469–482.
- M. Longo, M. Mariani, M. Mura, The effect of intellectual capital attributes on organizational performance. The case of the Bologna opera house, *Knowledge Management Research and Practice* 7 (4), 2009, pp. 365–376.
- Molas-Gallart, J. (2005); "Defining, Measuring and Funding the Third Mission: A Debate on the Future of the University"; *Coneixement I Societat*, Vol. 7, pp. 6-27.
- Nunnaly, J.C و .Bernsten(1994). I.H .*Psychometric theory* .New york : Mc Graw Hill.
- Rappaport, A., Bancroft, E., & Okum, L. (2003). The aging workforce raises new talent management issues for employers. The aging workforce raises new talent management issues for employers .
- Rivard, S., and Huff, S. I. (1988). Factors of success fro end user computing. *Communication of the ACM*, 31950, 552-570.

- Roos, G. & Roos, J. (1997). Measuring your Company's Intellectual Performance, Long Range, Planning, 30(3): 413-426.
- S.-C. Kang, S.A. Snell, Intellectual capital architectures and ambidextrous learning: a framework for human resource management, Journal of Management Studies 46 (1), 2009, pp. 65-92.
- Schein, E. H. (1887). Individuals and Careers. In J. W. Lorsch (Ed.), Handbook of Organizational Behavior.: New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Spector, P.E. (1987). Job Satisfaction, Thous and Oaks: CA: Sage publications, Inc.
- Stewart T. Intellectual Capital: The New Wealth of Organization. Currency Doubleday 1997; New York.
- Vinzi, V., Trinchera, L & .Amato, S(2010) PLS path modeling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement . Berlin: Springer Berlin Heidelberg.
- W.A. Schiemann, People equity: a new paradigm for measuring and managing human capital, Human Resource Planning 29, 2006, pp. 34-44.