

## بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان گلپایگانی شهر قم

عبداله خداوردویی

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری- حسابرسی، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران.

akh2914@gmail.com

فیروز وفائی منش

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری- حسابرسی، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران. (نویسنده مسئول).

fr.vafaeimanesh@gmail.com

دکتر فرزین خوشکار

مدرس گروه حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران.

f.khoshkar@hnhk.ac.ir

شماره ۲۰ / زمستان ۱۳۹۸ (جلد پنجم) صص ۱۶-۳۱  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره دوم)

### چکیده

عملکرد سازمانها را نمی‌توان صرفاً بر اساس معیارهای مالی مورد ارزیابی و قضاوت قرار داد؛ زیرا پژوهشها نشان داده است، ارزش بازاری شرکتها و مؤسسات مالی را عمدتاً داراییهای غیرمالی که به آن‌ها دارایی نامشهود یا سرمایه های فکری اطلاق میشود، تعیین می‌کند. بر این اساس تحقیق حاضر با هدف شناسایی تأثیر ابعاد سرمایه فکری و تأثیر آنها بر عملکرد سازمانی در بیمارستان حضرت آیت اله العظمی گلپایگانی قم انجام شده است. هدف از انجام این تحقیق بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان حضرت آیت اله العظمی گلپایگانی (ره) شهر قم بود. روش تحقیق مدل سازی معادلات ساختاری بود که به روش میدانی و ابزار پرسشنامه ای انجام شد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان بیمارستان حضرت آیت اله گلپایگانی (ره) شهر قم به تعداد ۲۰۵ نفر تشکیل می‌دادند که نمونه گیری به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. برای اندازه گیری سرمایه فکری و سنجش عملکرد از پرسشنامه بونیتس<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) و برای سنجش عملکرد از پرسشنامه هرسی و گلداسمیت<sup>۲</sup> استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان آیت اله گلپایگانی قم رابطه مثبت و معناداری وجود دارد در حالی که بین سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای در این بیمارستان رابطه معنادار وجود ندارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تقویت سرمایه انسانی کارکنان منجر به افزایش بهبود عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان می‌شود.

**کلید واژه ها:** سرمایه فکری، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای، بهبود عملکرد سازمانی.

<sup>1</sup> Bontis

<sup>2</sup> Hersy & Goldsmith

## مقدمه

سرمایه های فکری در یک سازمان داراییهایی هستند که ارزش آنها با به اشتراک گذاشتن با دیگران و گذشت زمان افزایش می یابند. بیمارستان ها و مراکز درمانی مهمترین مراکز ارائه خدمات سلامت محسوب می شوند که مدیریت داراییهای ناملموس در آنها از اهمیت بالایی برخوردار است. برای جلوگیری از بین رفتن تلاشها و هزینه ها می بایست نخست میزان اهمیت هر یک از ابعاد سرمایه های فکری بیمارستانها شناسایی شده سپس در جهت رشد و مدیریت آنها اقدام نمود. امروزه سرمایه فکری و دارایی های نامشهود عوامل اصلی سودآوری و موفقیت شرکتها و سازمان ها می باشند، حرفه حسابداری هنوز چالش های مربوط با اندازه گیری و گزارشگری نتایج واحدهای دانش بنیان را رفع نکرده است. مشکل اندازه گیری و گزارشگری سرمایه فکری دامنه بین المللی دارد و سرمایه فکری نامشهود است و نمی توان آنرا بصورت صحیحی اندازه گیری نمود اما سازمان ها و شرکت ها باید از روش هایی در جهت افزایش ارزش سهامداران استفاده نمایند. بر اساس تئوری سرمایه فکری مهم ترین نقش سرمایه فکری تولید و ارائه خدمات دارای ارزش افزوده از طرق مدیریت فعال منابع نامشهود می باشد که تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی شرکتها دارد. در این مقاله ابتدا مفهوم سرمایه فکری تشریح خواهد شد و در نهایت به اهمیت سرمایه فکری و مدل های اندازه گیری آن اشاره خواهد شد.

## بیان مسأله

سرمایه های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به ایفای نقش می پردازد. انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگوهای در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه ای و همچنین پیدایش نوآوری به عنوان مهمترین عوامل تعیین کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در سازمان ها را بیش از پیش فراهم کرده است. مفهوم سرمایه فکری همیشه مبهم بوده است و تعاریف مختلفی برای تفسیر این مفهوم مورد استفاده قرار گرفته است. بسیاری تمایل دارند از اصطلاحاتی مانند دارایی ها، منابع یا محرک های عملکرد به جای سرمایه استفاده کنند. این گروه، واژه فکری را با کلماتی مانند نامشهود، برمبنای دانش یا غیرمالی جایگزین می کنند. سرمایه فکری به مجموع دانشها و تواناییهای همه کارکنان اطلاق می شود که منجر به ایجاد ثروت برای سازمانی می شود. به عبارت دیگر سرمایه های فکری به صورت گروهی از داراییهای دانش محور تعریف می شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزء ویژگی های آن سازمان محسوب می شوند و بهطور قابل ملاحظه ای از طریق افزایش سطح ارزش افزوده برای ذینفعان کلیدی، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می شوند (هوانگ و لوثر، ۲۰۰۷). از نظر محققان و صاحب نظران متعدد سرمایه فکری شامل سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری (رابطه ای) می باشد. اصطلاح سرمایه فکری را نخستین بار جان کنت گالبرایت در سال ۱۹۶۹ مطرح کرد. پیش از آن، پیتر دراگر اصطلاح گارگران دانشی را به کار برده بود. در تعریفی ساده، سرمایه فکری عبارت است از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی های یک شرکت. طبق این تعریف سرمایه فکری، شامل فرایندها و دارایی هایی است که معمولاً در ترازنامه منعکس نمی شوند. اندازه گیری سرمایه فکری از دو جنبه دارای اهمیت است، یکی، درون سازمانی، که هدف از آن تخصیص بهتر منابع در راستای کارایی و به حداقل رساندن هزینه های سازمان است؛ دیگری، برون سازمانی؛ که هدف از آن، در دسترس قرار دادن اطلاعات سرمایه گذاری های موجود و بالقوه سازمان برای پیش بینی رشد آینده و نیز برنامه ریزی های بلندمدت است. استوارت ۱ اعتقاد دارد، سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، دارایی های فکری، تجربه،

رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع، سرمایه فکری، همه کارکنان، دانش سازمانی و منابع انسانی گروه‌های هم سطح، و توانایی‌های آن‌ها را در ایجاد ارزش افزوده در بر می‌گیرد و باعث ایجاد منافع رقابتی مستمر می‌شود. ادوینسون و مالون، سرمایه فکری را اطلاعات و دانش به کار رفته برای کار کردن، جهت ایجاد ارزش تعریف می‌کنند. بهبود مستمر عملکرد سازمانها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرا سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست. لرد کلوبین فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه گیری می‌گوید: «هر گاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید» علم مدیریت نیز مبین مطالب مذکور است (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲). هر چه را که نتوانیم اندازه گیری کنیم نمی‌توانیم کنترل کنیم و هر چه را که نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکان پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نمی‌باشد. در کنار توجه به سرمایه‌های نامشهود، در اکثر سازمان‌های جهان، مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند. عملکرد سازمان ترمیم گسترده‌ای هم از دریافتی‌های غیر ملموس، همچون افزایش دانش سازمانی و هم دریافتی عینی و ملموس، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. مؤسسات و سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی با هر مأموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می‌کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرایند مهم راهبردی تلقی می‌شود. کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه‌های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تأمین هزینه‌ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان‌ها و کارایی و اثربخشی دولت می‌شود. در بخش غیر دولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقای کلاس جهانی شرکت‌ها و مؤسسات می‌شود (گاپتا، ۲۰۰۰).

### مبانی و چارچوب نظری تحقیق

سرمایه فکری یک مفهوم چند رشته ای است و فهم و درک آن در رشته‌های مرتبط با کسب و کار و تجارت متنوع است (هوانگ و لوئر، ۲۰۰۷). در خصوص میزان شناخت ما از سرمایه های فکری توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به

ایفای نقش می پردازد. انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگوهای در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه ای و همچنین پیدایش نوآوری به عنوان مهمترین عوامل تعیین کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در شرکت ها را بیش از پیش فراهم کرده است (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲).

## سرمایه فکری

سرمایه فکری به مجموع دانشها و تواناییهای همه کارکنان اطلاق می شود که منجر به ایجاد ثروت برای سازمانی می شود. به عبارت دیگر سرمایه های فکری به صورت گروهی از داراییهای دانش محور تعریف می شوند که به یک سازمان اختصاص دارند و جزء ویژگیهای آن سازمان محسوب می شوند و بطور قابل ملاحظه ای از طریق افزایش سطح ارزش افزوده برای ذینفعان کلیدی، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر میشوند (گاپتا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). سرمایه فکری شامل همه فرایندها و داراییهایی می شود که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی شود و همچنین شامل همه دارایی های ناملموسی می شود که در روش حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می شوند (بنتیس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). ابعاد سرمایه فکری را شامل ابعادی همچون سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری بیان می کند. اصطلاح سرمایه فکری را نخستین بار جان کنت گالبرایت<sup>۳</sup> در سال ۱۹۶۹ مطرح کرد. پیش از آن، پیتر دراکر<sup>۴</sup> اصطلاح کارگران دانشی را به کار برده بود. در تعریفی ساده، سرمایه فکری عبارت است از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی های یک شرکت. طبق این تعریف سرمایه فکری، شامل فرایندها و داراییهایی است که معمولاً در ترازنامه منعکس نمی شوند (فروغی و حسین پور، ۱۳۹۳).

اندازه گیری سرمایه فکری از دو جنبه دارای اهمیت است، یکی، درون سازمانی، که هدف از آن تخصیص بهتر منابع در راستای کارایی و به حداقل رساندن هزینه های سازمان است؛ دیگری، برون سازمانی؛ که هدف از آن، در دسترس قرار دادن اطلاعات سرمایه گذاری های موجود و بالقوه سازمان برای پیش بینی رشد آینده و نیز برنامه ریزی های بلندمدت است. استوارت<sup>۵</sup> اعتقاد دارد، سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، دارایی های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می تواند برای ایجاد ثروت به کار گرفته شود. در واقع، سرمایه فکری، همه کارکنان، دانش سازمانی و منابع انسانی گروه های هم سطح، و توانایی های آن ها را در ایجاد ارزش افزوده در بر می گیرد و باعث ایجاد منافع رقابتی مستمر می شود (قلیچ لی، ۱۳۸۵). ادوینسون و مالون<sup>۶</sup>، سرمایه فکری را اطلاعات و دانش به کار رفته برای کار کردن، جهت ایجاد ارزش تعریف می کنند (مهرمنش و امینی، ۱۳۹۱).

بهبود مستمر عملکرد سازمانها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می کند که این نیروها می تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی شود. دولت ها و سازمان ها و موسسات تالش جلو برنده ای را در این مورد اعمال می کنند (ابیلی و موفقی، ۱۳۸۲). بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش های پیش

<sup>1</sup> Gupta

<sup>2</sup> Bontis

<sup>3</sup> Galbraith

<sup>4</sup> Peter Drucher

<sup>5</sup> Estevard

<sup>6</sup> Edvinson And Malone

روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرا سیاست های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست (ایلی و موفقی، ۱۳۸۲). لرد کلین<sup>۱</sup> فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه گیری می گوید: «هر گاه توانستیم آنچه درباره آن صحبت می کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم می توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید» علم مدیریت نیز مبین مطالب مذکور است. هر چه را که نتوانیم اندازه گیری کنیم نمی توانیم کنترل کنیم و هر چه را که نتوانیم کنترل کنیم مدیریت آن امکان پذیر نخواهد بود (اکبری ۱۳۹۵). موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن مستلزم اندازه گیری است و از این رو سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد قابل تصور نمی باشد (رحیمی، ۲۰۰۶).

یکی از کاربردی ترین تعاریف سرمایه فکری توسط سازمان همکاری و توسعه اقتصادی ارائه شده است و آن عبارت است از ارزش اقتصادی دو دسته از داراییهای ناملموس هر شرکت ۱: سرمایه سازمانی (ساختاری) ۲: سرمایه انسانی که شامل منابع انسانی درون سازمان (یعنی پرسنل سازمان) ۳: منابع انسانی بیرون سازمان، یعنی مشتریان و تامین کنندگان است. اغلب اصطلاح «سرمایه فکری» مترادف با «داراییهای ناملموس» در نظر گرفته می شود. در مدلی به نام جایگاه ارزش، سرمایه فکری متشکل از سه جزء اصلی دانسته شده که برای ایجاد ارزش با هم در تعامل می باشند. این اجزاء سه گانه عبارتند از:

## الف - سرمایه انسانی

سرمایه انسانی شالوده سرمایه فکری را تشکیل می دهد و عنصر اصلی برای اجرای کارکردهای مربوط به سرمایه فکری است. این سرمایه نمایانگر یک منبع مستمر تجدید و نوآوری برای سازمان محسوب شده که توانایی درک موضوعات را داشته و قادر است از تجاربی که کسب میکند مزیت بیافرینند. مؤلفه های سرمایه انسانی طبق نظر مون و کیم<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) به سه بُعد تقسیم می شوند:

- ۱- توانایی کارکنان: شامل شایستگی های فردی، مهارتهای افراد و سرمایه گذاری سازمان در سرمایه انسانی است.
- ۲- پایداری کارکنان: در درجه اول اشاره به نگهداری و حفظ کارکنان دارد. جابجایی داوطلبانه می تواند تهدیدی برای سازمان به عنوان از دست دادن دانش انباشته شده کارکنانی که سازمان را ترک می کنند، باشد. بر این اساس سازمانها باید در حفظ کارکنان پیشگام باشند.
- ۳- رضایت کارکنان: مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مشاغل کنونی خود دارند. رضایت کلی کارکنان در ارتباط مثبتی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی است که منعکس کننده تفاوت بین آنچه که کارکنان از شغل خود میخواهند و آنچه که آنها درک کردهاند می باشد (مون و کیم، ۲۰۰۶).

<sup>1</sup> Lord Kelvin  
<sup>2</sup> Moon & Kym

## ب- سرمایه ساختاری (سازمانی)

سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرایندهای موجود در درون سازمان دارد که کارکنان از آنها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارت هایشان را به کار می گیرند. این سرمایه شامل مکانیزم ها و ساختارهایی است که نقش اصلی آن در حمایت از کارکنان برای رسیدن به عملکرد بهینه فکری و از سویی عملکرد بهینه در کسب و کار می باشد. در حقیقت این سرمایه شامل تمامی مخازن دانشی غیرانسانی در یک سازمان مانند پایگاه داده ها، فرایندها، استراتژیها و چارتهای سازمانی است که به سازمان ارزشی فراتر از داراییهای فیزیکی می بخشد. برخلاف سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری کاملاً تحت مالکیت شرکت است و می توان از آن برای دستیابی به اهداف تجاری شرکت سود برد. مؤلفه های سرمایه ساختاری طبق نظر مون و کیم (۲۰۰۶) به چهار بُعد تقسیم می شوند:

۱- فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی همان ارزشهای اساسی، باورها و اصول اخلاقی در یک سازمان است که نقش مهمی در نظام مدیریت سازمان ایفا می کند (مبینی و همکاران، ۱۳۹۱) و فرهنگی است که در آن خلاقیت و نوآوری ارزش شمرده می شود، به کارکنان اجازه تلاش و خطا و یادگیری داده می شود، فضای حاکم بر سازمان به گونه ای است که تمام افراد با شور و شوق تمام در پی یادگیری و انتقال آموخته هایشان به دیگران هستند و بر اساس سهمی که در رشد دانش و سازمان داشته اند، مورد ارزیابی و تشویق قرار می گیرند (نیازآذری و عمویی، ۱۳۸۷).

۲- سیستمهای اطلاعاتی: به فناوری اطلاعاتی یک سازمان اشاره دارد که برای مدیریت صحیح و کامل دانش در آن سازمان به کار می رود.

۳- فرایندهای سازمان: اشاره به شیوه های انجام فعالیتهای سازمانی دارد که در آنها افراد از منابع اطلاعاتی موجود در محیط کاری استفاده کرده و وظایف را به بهترین نحو انجام می دهند (هابلی و کرین).<sup>۱</sup>

۴- مالکیت فکری: مالکیت فکری نوعی دارایی میباشد که از طریق ثبت اختراعات و علائم تجاری در هر سازمان به دست می آید. به تازگی افزایش نرخ تجاری سازی حقوق مالکیت فکری از سوی سازمانها، اهمیت راهبردهای انتقال دانش و فناوری برای سرعت بخشیدن در کشف ایده ها و بهره برداری از فرصتهای کارآفرینانه بیش از پیش برجسته شده است (سیجر ۲۰۰۰).<sup>۲</sup>

## ج- سرمایه مشتری (ارتباطی یا رابطه ای)

این سرمایه جزئی اساسی از سرمایه فکری محسوب شده و عبارت است از ارزش جاسازی شده و موجود در کانال های بازاریابی و ارتباطاتی که از آن طریق شرکتهای کسب و کارشان را هدایت می کنند. این سرمایه در مقایسه با سرمایه انسانی و ساختاری در تحقق ارزشهای شرکت اثری مستقیم تری داشته و عاملی بسیار حیاتی محسوب میشود (چن).<sup>۳</sup> روس و همکاران سرمایه های رابطه ای را عبارت از ارتباط مابین سازمان و سهامداران خارجی و همینطور داشتن ارتباط حسنه با تأمین کنندگان میدانند. مؤلفه های سرمایه رابطه ای طبق نظر مون و کیم به دو بُعد تقسیم می شوند:

<sup>1</sup> Hobley & Kerrin

<sup>2</sup> Siegel

<sup>3</sup> Chen

- ۱- مشتریان: مشتری شخص یا شرکتی است که کالاها و خدمات را خریداری میکند. به اعتقاد بُنتیس مهمترین جزء سرمایه رابطه ای، مشتری است به خاطر اینکه موفقیت یک سازمان در گرو سرمایه مشتری آن است.
- ۲- جامعه: شامل عرضه کنندگان، سهامداران، دولت، مجامع علمی و اطلاع رسانی است.

## عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی، مفهومی چند بُعدی است که دارای شاخصهای اداری می باشد از قبیل: شاخص مالی، بازاریابی و مناسب بودن محصول (خدمات) که باید رشد و سود مناسبی داشته باشد و به وسیله شاخصهای عینی یا ذهنی، می تواند اندازه گیری شود (هریس و داوز).<sup>۱</sup> عملکرد سازمان عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن و انجام مسؤولیت هایی که بر عهده افراد گذاشته شده است.

سرمایه فکری یک دانش سازمانی وسیع و گسترده است که منحصر به فرد برای هر سازمان است که به آن اجازه می دهد تا به طور پیوسته خود را با شرایط در حال تغییر انطباق دهد (بونتیس) و از آنجا که بیمارستان یکی از سازمانهای بسیار حیاتی در ارائه مراقبتهای بهداشتی و درمانی می باشد که برای تامین و ارتقای سلامت جامعه تلاش می کند، مانند هر سازمان دیگر قابلیت استفاده از سرمایه فکری به منظور ارزش سازمانی را دارد (مک کی).<sup>۲</sup> سرمایه فکری به دلیل اهمیت عناصر تشکیل دهنده آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) تاثیر قابل توجهی بر عملکرد بیمارستان ها خواهد داشت، به عنوان یکی از روش های سنجش عملکرد سازمانی در دو سطح تعالی سازمانی میتواند فواید فراوانی برای سازمان در راستای تقویت و تعالی در پی داشته باشد (مک کاردی).<sup>۳</sup> و این در حالی است که نحوه و چگونگی مدیریت بر اطلاعات و دانش، نیز از جمله معیارهای مهم در بخش توانمندسازهای مدل تعالی سازمانی محسوب میشود که در ارزیابی سازمان ها مورد توجه و تجزیه قرار می گیرد (سیتارمن).<sup>۴</sup>

## اهمیت و اهداف تحقیق

اهمیت سرمایه فکری به عنوان منبعی مهم در سازمانها و نیز به جهت تأثیری که می تواند بر عملکرد شرکتها داشته باشد، مورد توجه محققان بسیاری در سراسر جهان قرار گرفته و بررسی می شود (چانگ ۲۰۰۷). یکی از مهمترین جنبه های مرتبط با سرمایه فکری، ارزشیابی آن و بررسی ارتباط آن با عملکرد مالی شرکتهاست (چونگ ۲۰۰۸). که این تحقیق نیز سعی در بررسی این مورد با بکارگیری روش ضریب ارزش افزوده فکری دارد. دستاورد این تحقیق به ادبیات موجود در زمینه سرمایه فکری می افزاید چرا که: از یک سو به دنبال کسب شواهد تجربی برای حمایت از ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد مالی سازمان بوده، از سوی دیگر، آگاهی تحلیلگران مالی، سرمایه گذاران، حسابداران، مدیران و ... را در زمینه سرمایه فکری افزایش می دهد و چه بسا منجر به احساس نیاز به شمول گزارش سرمایه فکری در گزارشگری مالی شرکت ها گردد.

<sup>1</sup> Harris & Dawes

<sup>2</sup> McKee

<sup>3</sup> McCarthy

<sup>4</sup> Seetharaman

## پیشینه پژوهش پژوهش های داخلی

نوروزی چشمه علی و همکاران ۱۳۹۶ در پژوهش خود به بررسی سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت پایانه های نفتی ایران پرداختند. تحقیقات نشان داد که سرمایه ساختاری بر مدیریت دانش، بیشترین تأثیر را بر عملکرد شرکت پایانه های نفتی ایران و سپس سرمایه ساختاری با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد شرکت مؤثر است. همچنین کمترین تأثیر را سرمایه رابطهای با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد شرکت پایانه های نفتی ایران دارد. روابط میانجیگری سرمایه فکری و ساختار دانش کاملاً صادق میباشد.

سربلند و همکاران ۱۳۹۶ طی تحقیقی با بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان امام خمینی شهر پارس آباد صورت گرفت. و ثابت گردید که بین سرمایه فکری، سرمایه ساختاری، سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی با عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان امام خمینی شهر پارس آباد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رضایی و همکاران ۱۳۹۲، در پژوهش خود به بررسی نقش سرمایه فکری و مدیریت دانش در بهبود کیفیت ارائه خدمات پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش، سرمایه فکری و ابعاد آن با مقدار کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مشتریان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد.

صداقت و همکاران ۱۳۹۱، پژوهشی را در مورد رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری انجام دادند. یافته های پژوهش نشان داد که بیشترین همبستگی میان رابطه های مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و نتایج کارکنان و همچنین بکارگیری دانش و عملکرد سازمانی میباشد. در مجموع از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش میتوان نتیجه گرفت توانمند سازهای مدیریت دانش بر مدیریت دانش تأثیر گذاشته و مدیریت دانش با تأثیر خود بر روی هتل ها منجر به بهبود عملکرد سازمانی آنها می شود.

حسن پور و یزدانی ۱۳۹۱، در مقالهای با عنوان بررسی ارتباط بین ارزش افزوده سرمایه فکری و عملکرد مالی، اقتصادی و بازار سهام شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار ایران نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین ارزش افزوده سرمایه فکری و عملکرد مالی و ارزش سهام شرکتهای وجود دارد.

غفاری مقدم و همکاران ۱۳۸۹، پژوهشی با عنوان بررسی رابطه مدیریت دانش با بهبود عملکرد کارکنان در مراکز آموزشی درمانی شهر زنجان انجام دادند که نتیجه تحقیق، اثبات وجود رابطه مدیریت دانش با بهبود عملکرد کارکنان در مراکز آموزشی درمانی شهر زنجان را نشان میدهد.

مجتهدزاده و همکاران ۱۳۸۹، با مقاله ای تحت عنوان رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران) با مطالعه کارمندان و مدیران اداره های مرکزی شرکتهای بیمه شعب تهران و شهرستانها به نتایج زیر دست یافتند: سرمایه - های فکری، انسانی، مشتری (رابطه ای) و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معنادار دارند، در حالیکه در بررسی همزمان صرفاً رابطه سرمایه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار است.

نمازی و ابراهیمی ۱۳۸۸، پژوهشی را با عنوان بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی جاری و آتی در شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران انجام دادند که نتایج حاکی از آن است که صرفه نظر از اندازه شرکت، ساختار بدهی و عملکرد مالی گذشته، بین سرمایه فکری و عملکرد مالی جاری و آینده شرکت، هم در سطح کلیه شرکتهای و هم در سطح صنایع، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.



شاه قلیان ۱۳۸۵، در پژوهشی با عنوان طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمانهای صنعتی ایران (مورد صنعت خودرو) به بررسی مؤلفه های مؤثر بر مدیریت دانش و تأثیر آنها بر سرعت عملکرد، کیفیت عملکرد و سطح رضایت مشتریان پرداخته است و بر پایه این مؤلفه ها الگویی برای ارزیابی مدیریت دانش در سازمانهای صنعتی ایران ارائه داده است. علاوه بر آن توسط الگوی ارائه شده سطح مدیریت دانش را نیز در سازمانها تعیین نموده است. این مؤلفه ها عبارتند از: تشخیص، تحصیل (کسب)، به کارگیری، اشتراک (تسهیم)، توسعه و نگهداری دانش که هر کدام از این مؤلفه ها نیز به عوامل دیگری تقسیم شده اند.

بطحایی ۱۳۸۵، در پژوهشی به بررسی اثرات سرمایه های فکری که از انواع دانش موجود در سازمان محسوب می شود، بر عملکرد شرکتهای تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع و معدن پرداخته است. نتایج پژوهش نشان می دهد که سرمایه های فکری و اجزای آن شامل سرمایه های ساختاری، رابطه ای و انسانی دارای تأثیرات معنی داری بر عملکرد سازمانی هستند.

### پژوهش های خارجی

مدیتینس<sup>۱</sup> و همکاران ۲۰۱۱، در مقاله ای با عنوان تأثیر سرمایه فکری بر ارزش بازار و عملکرد مالی با هدف بررسی سرمایه فکری بر ارزش بازار و عملکرد مالی شرکتها و به این نتایج دست یافتند که توسعه منابع انسانی در جامعه مورد مطالعه می تواند تأثیر با اهمیتی در موفقیت اقتصادی داشته باشد.

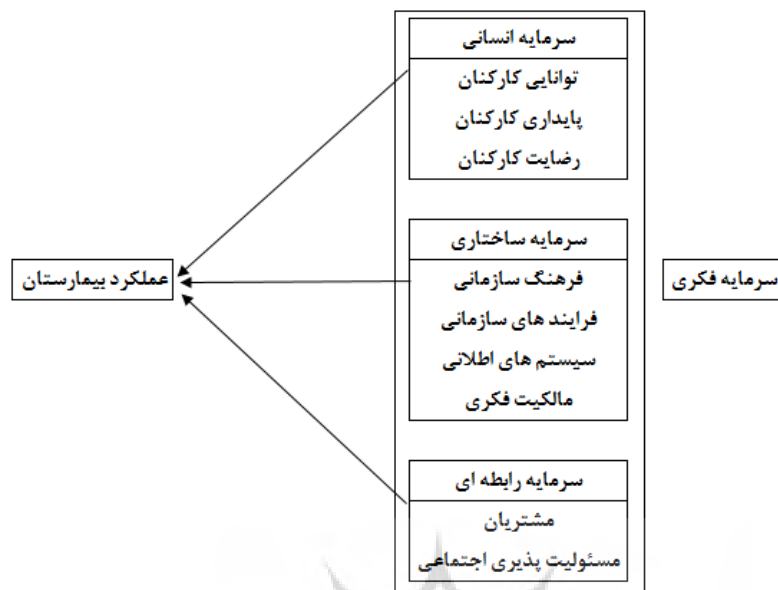
کلارک و مکنولی<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار استرالیا پرداختند. نتایج حاکی از تأثیر مثبت و معنادار سرمایه بر عملکرد شرکت دارد. همچنین سرمایه فکری دوره قبل بر عملکرد دوره جاری شرکت تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نهایت کارایی سرمایه انسانی و ساختاری باعث تعدیل رابطه بین کارایی سرمایه به کار گرفته شده و عملکرد شرکت می شود.

بهاراتی کامات (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی و ارزیابی بازار شرکت ها در هند از سال ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۳ پرداخت. تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه خطی برای مطالعه اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی و ارزش بازار شرکت های انتخاب شده در نمونه مورد استفاده قرار گرفت. برای ارزیابی داده ها از روش vaictm استفاده شده است و نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد مالی و ارزش بازار در واقع تحت تأثیر سرمایه فکری شرکتها قرار دارد. این نتیجه برای مدیران شرکت و سیاست گذاران بسیار مهم است تا افشای اطلاعات و گزارشات اجباری را در گزارشهای حسابداری شرکتها اجباری کنند. زیرا شرکای ذینفع می توانند تصویر واقعی از ارزش شرکت را دریافت کنند.

<sup>1</sup> Maditinos et al

<sup>2</sup> Klark & McNulty

## چهارچوب مفهومی و مدل



منبع: (یافته های نگارندگان)

## متغیرهای تحقیق

متغیرهای مستقل و وابسته این تحقیق به صورت زیر می باشد.  
متغیرهای مستقل: اجزای سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی.  
متغیر وابسته: عملکرد، محاسبه شده به روش پرسشنامه ای.

## فرضیه تحقیق

بر مبنای متون مرور شده در این پژوهش، سئوالات زیر بررسی خواهد شد.

۱. سرمایه انسانی بر عملکرد بیمارستان تا چه اندازه موثر است؟
۲. سرمایه ساختاری بر عملکرد بیمارستان تا چه اندازه موثر است؟
۳. سرمایه رابطه ای بر عملکرد بیمارستان تا چه اندازه موثر است؟

## جامعه و نمونه آماری

جامعه ی آماری این پژوهش ۲۰۵ نفر از پرسنل شامل مسئولین بخش ها، کادر درمان و همچنین کادر اداری بیمارستان می باشند. روش گردآوری مباحث نظری آن، میدانی بود و داده های آن از طریق پرسشنامه محقق ساخته و به دست آمده است. روش استفاده شده در این تحقیق بر حسب روش از نوع توصیفی-تحلیلی و از لحاظ هدف، جزء پژوهش های کاربردی میباشد، زیرا این پژوهش در مورد عملکرد یک سازمان زنده و پویا انجام میشود که سازمان مذکور می تواند از نتایج آن استفاده کند.

همچنین از آنجایی که این تحقیق درباره یک موضوع واقعی، عینی و پویا صورت گرفته است و از نتایج آن می توان بطور عملی استفاده کرد، یک تحقیق کاربردی نیز می باشد. محقق جهت گردآوری داده ها پس از تکثیر پرسشنامه، با هماهنگی و تأیید ریاست بیمارستان به بخش های بیمارستان مراجعه و پس از دادن توضیحات به کارکنان و دادن اطلاعات لازم در خصوص انجام این تحقیق پرسشنامه ها را در اختیار نمونه های آماری خود قرار می دهد و پس از اینکه کارکنان به سوالات پرسشنامه ها پاسخ دادند آنها را جمع آوری و برای استخراج اطلاعات و داده های لازم آنها را وارد نرم افزار Smart PLS می کند.

پرسشنامه ارزیابی سرمایه فکری، که توسط بونتیس (۱۹۹۸) ساخته شده است که دارای ۴۲ سؤال بسته پاسخ می باشد. این سازه دارای سه مؤلفه سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای (مشتری) را در میان رئیسان و مدیران بیمارستان مورد اندازه گیری قرار می دهد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالف، ۱؛ مخالف، ۲؛ بی نظر، ۳؛ موافق، ۴؛ کاملاً موافق، ۵) می باشد. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت می باشد که از ۱ تا ۵ نمره گذاری شده است. پرسشنامه عملکرد سازمانی توسط هرسی و گلداسمیت ساخته شده است که از ۴۲ گویه و ۷ خرده مقیاس توانایی (۷سوال)، وضوح (۷سوال)، کمک (۵ سوال)، مشوق (۶ سوال)، ارزیابی (۹ سوال)، اعتبار (۶ سوال) و محیط (۵ سوال) تشکیل شده است. کدگذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت می باشد که برای گزینه های «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «خیلی زیاد» به ترتیب امتیازات ۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ در نظر گرفته می شود.

## یافته های پژوهش

### آمار توصیفی

با توجه به تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده میتوان اطلاعات را به صورت جدول ۱ خلاصه کرد:

جدول ۱: مشخصات پاسخ دهندگان

متغیر	N	%
جنسیت		
مرد	۶۶,۳	۱۳,۶
زن	۱۹	۳,۹
نامشخص	۱۴,۶	۳,۰
سن		
۲۰-۲۵	۲,۴	۵
۲۶-۳۰	۱۷,۱	۳,۵
۳۱-۳۵	۴۲,۹	۸,۸
۳۵ به بالا	۳۵,۱	۷,۲
نامشخص	۲,۵	۵
تحصیلات		
دیپلم	۲۳,۴	۴,۸
فوق دیپلم	۱۸,۵	۳,۸
لیسانس	۳۴,۱	۷,۰

۴۴	٪۲۱,۵	ارشد و بالاتر	
۵	٪۲,۵	نامشخص	
۵۹	۲۸,۸	کمتر از ۵ سال	
۶۵	۳۱,۷	۶-۱۰ سال	
۳۸	۱۸,۵	۱۱-۱۵ سال	سابقه کار
۳۸	۱۸,۵	بیش از ۱۵ سال	
۵	۲,۵	نامشخص	
۲۰۵	۱۰۰	کل	

منبع: (یافته های نگارندگان)

برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون های کولموگوروف اسمیرنوف و شاپیرو ویلک استفاده شده است. فرضیه صفر در این آزمون ها بیان می‌کند که داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند چنانچه مقدار احتمال آزمون sig بزرگتر از ۰/۰۵ باشد این فرضیه پذیرفته و داده ها دارای توزیع نرمال است و در غیر اینصورت رد خواهد شد. همانطور که در جدول زیر شاهد میکنیم در هر کدام از شاخص های پرسشنامه مقدار احتمال آزمون sig بزرگتر از ۰/۰۵ است و داده‌ها دارای توزیع نرمال می‌باشند.

	Tests of Normality			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
عملکرد	۰,۱۱۴	۴۲	۰,۱۹۹	۰,۹۶۷	۴۲	۰,۲۵۸
سرمایه انسانی	۰,۰۶۵	۴۲	*۰,۲۰۰	۰,۹۸۷	۴۲	۰,۹۱۶
سرمایه ساختاری	۰,۱۲۶	۴۲	۰,۰۹۲	۰,۹۶۱	۴۲	۰,۱۶۰
سرمایه ارتباطی	۰,۱۱۱	۴۲	*۰,۲۰۰	۰,۹۶۴	۴۲	۰,۲۰۳

\*. This is a lower bound of the true significance.

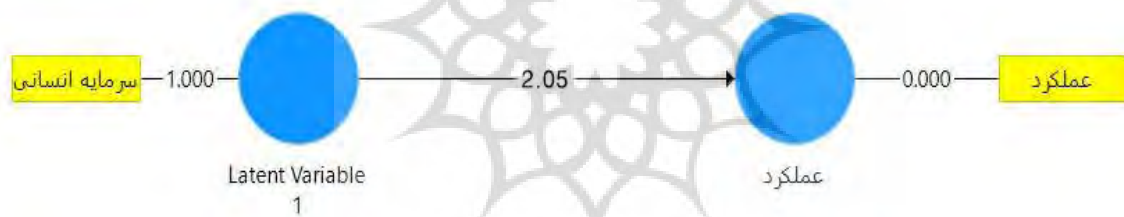
a. Lilliefors Significance Correction

در ادامه برای بررسی فرضیه‌ها از روش های محاسباتی نرم افزار Smart PLS استفاده شده است. برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شد. مدل یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. به عبارت دیگر، مدل یابی معادلات ساختاری تکنیک آماری قدرتمندی است که مدل اندازه گیری (تحلیل عاملی تأییدی) و مدل ساختاری (رگرسیون یا تحلیل مسیر) را با یک آزمون آماری همزمان ترکیب می‌کند. از طریق این فنون پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی (مدل‌ها) را رد یا انطباق آن‌ها را با داده‌ها تأیید کنند. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش برای این تحلیل Smart PLS 3 است. این نرم افزار مدل های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و

اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می شود، مورد تحلیل قرار می دهد. همچنین این نرم افزار برای آزمودن تأثیر تعدیل کنندگی نرم افزار مناسبی است.

برخلاف مدل های اندازه گیری که در آن روابط بین متغیر مکنون با متغیرهای آشکار مورد توجه است، در بررسی مدل ساختاری روابط بین متغیرهای مکنون با همدیگر تجزیه و تحلیل شده و معیارهای ضرایب معناداری t-values، معیار R Square برای برازش مدل ساختاری بررسی شد. برای ارزیابی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می شود که اولین و اساسی ترین آن، ضرایب معناداری یا همان مقادیر t-values است. در صورتی که مقادیر t از ۱/۹۶ بیشتر باشد، بیانگر صحت رابطه بین سازه ها و در نتیجه تأیید فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. دومین معیار ضروری برای بررسی برازش مدل ساختاری، بررسی ضرایب تعیین (R Square) مربوط به متغیرهای مکنون درونزای (وابسته) مدل است. این معیار برای متصل کردن بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدلسازی معادلات ساختاری به کار رفته و بیانگر تأثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا است. لازم به ذکر است مقادیر R Square تنها برای سازه های درونزا (وابسته) محاسبه می شود و در مورد سازه های برونزا مقدار این معیار صفر است. برای محاسبه معیار اندازه تأثیر بعد از برازش مدل مقدار R Square محاسبه می شود، سپس متغیر مورد نظر حذف و مجدداً مقدار R Square محاسبه شده به صورت جدول بدست می آید.

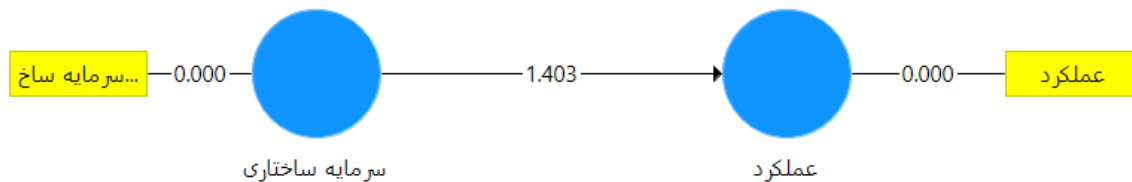
طبق توضیحات مطرح شده مشاهده می شود که برای مدل ساختاری فرضیه اول که مقدار t برابر با ۲,۰۵ است و از ۱,۹۶ بیشتر است پس دارای رابطه معنادار هستند و صحت این فرضیه مورد تأیید می باشد.



R Square

متغیر	R Square	R Square Adjusted
عملکرد	۰,۵۵۰	۰,۴۸۰

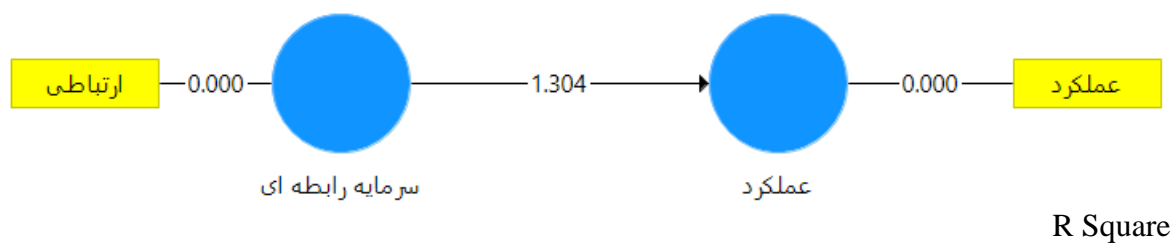
مشاهده می شود که برای مدل ساختاری فرضیه دوم که مقدار t برابر با ۱,۴۰۳ است و از ۱,۹۶ کمتر است پس دارای رابطه معنادار نیستند و صحت این فرضیه مورد تأیید نمی باشد.



R Square

متغیر	R Square	R Square Adjusted
عملکرد	۰,۲۰۹	۰,۰۰۵

مشاهده می شود که برای مدل ساختاری فرضیه سوم که مقدار t برابر با ۱,۳۰۴ است و از ۱,۹۶ کمتر است پس دارای رابطه معنادار نیستند و صحت این فرضیه مورد تایید نمی باشد.



متغیر	R Square	R Square Adjusted
عملکرد	۰,۰۴۰	۰,۰۱۶

### بحث و نتیجه گیری

امروزه تعداد زیادی از سازمان ها در سرتاسر جهان دریافته اند که اندازه گیری و مدیریت سرمایه فکری می تواند برای آنها مزیت های رقابتی فراهم آورد. سرمایه فکری یک سازمان مجموع سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای آن است. داشتن کنترل بر این دارایی ها سازمان را قادر می سازد از یک طرف حاکمیت داخلی موثری داشته و از طرف دیگر، دارای روابط خارجی موفق با ارباب رجوعان و تامین کنندگان و سایر ذی نفعان باشد. بنابراین، ایجاد می کند که سازمان برای مدیریت، کنترل و گزارشگری سرمایه فکری اقداماتی انجام دهد و با نگاهی مبتنی بر منابع به سازمان در می یابیم که منابع انسانی تنها زمانی برای ما ارزشمند هستند که باعث رشد کارآیی شده و امکان سرمایه گذاری در فرصت ها و مقابله با تهدیدات را برای ما ایجاد کنند.

در این پژوهش برای بررسی عملکرد بیمارستان سه بُعد سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای و همچنین سنجش عملکرد مورد بررسی قرار گرفتند. با توجه به نتایج به دست آمده سرمایه انسانی بیشترین تأثیر (۲,۰۵) را بر عملکرد بیمارستان داشته و سپس سرمایه ساختاری جایگاه دوم را دارا می باشد. همچنین کمترین تأثیر را سرمایه رابطه ای بر عملکرد بیمارستان دارد.

### پیشنهادات

از آنجایی که در دنیای اقتصاد جدید، داراییهای فکری به عنوان مزیت رقابتی سازمان شناخته شده است، پیشنهاد می شود که مدیران بیمارستانها با بررسی سرمایه های دانشی و فکری بیمارستان، در جهت اندازه گیری و ارتقای این سرمایه ها گام بردارند. یکی از مزایای پذیرش و به کارگیری فناوری اطلاعات، که یکی از سرمایه های فکری است، برخورداری از سیستم پزشکی الکترونیکی می باشد. در این رابطه فرهنگسازی کافی و مناسب یک ضرورت می باشد.

## منابع

- ✓ بیک زاد، جعفر، علی زاده، جبرائیل، (۱۳۸۸)، ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از مدل تعالی سازمانی EFQM، مجله کار و جامعه، شماره ۱۱۲، ص ۵۰.
- ✓ فروغی، لیلا، حسین پور، داوود، (۱۳۹۳)، نقش سرمایه فکری و راهبرد جذب منابع انسانی در توسعه عملکرد رقابتی، دو فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال ۶، شماره ۲، صص ۱۲۳-۱۳۹.
- ✓ مبینی دهکردی، علی، رضازاده، آرش، دهقان نجم آبادی، عامر، دهقان نجم آبادی، منصور، (۱۳۹۱)، تأثیر فرهنگ سازمانی بر گرایش کارآفرینانه سازمان، مطالعه موردی: شرکت خودروسازی زامیاد، فصلنامه توسعه کارآفرین، سال پنجم، جلد دوم، صص ۴۷-۶۶.
- ✓ مهرمنش، حسن، امینی، محمد، (۱۳۹۱)، سرمایه فکری، ماهنامه ی داخلی بانک اقتصاد نوین، شماره ۳۹، صص ۳۰-۳۵.
- ✓ قلیچ لی، بهروز، مشبکی، اصغر، (۱۳۸۵)، تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در مزیت رقابتی (مطالعه موردی دو شرکت خودرو سازی ایرانی)، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵، صص ۱۲۵-۱۴۷.
- ✓ ایلی، خدایار، موققی، حسن، (۱۳۸۲)، دریچه ای بر مفاهیم نوین مدیریتی، تهران، نشر شیوه.
- ✓ رحیمی، غفور، (۲۰۰۶)، ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان، ماهنامه تدبیر، سال هفدهم، شماره ۱۷۳، صص ۱-۲.
- ✓ نیازآذری، کامران، عمویی، فتانه، (۱۳۷۸)، عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش در دانشگاه های آزاد اسلامی استان مازندران، دانش و پژوهش در علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، شماره ۱۴، صص ۹۳-۱۰۶.
- ✓ Siegel, D. S., Veugelers, R., & Wright, M. (2007). Technology transfer offices and commercialization of university intellectual property: performance and policy implications. *Oxford Review of Economic Policy*, 23(4), 640-660.
- ✓ McCarthy G, Greatbanks R, (2006). Impact of EFQM Excellence Model on leadership in German and UK organisations. *International Journal of Quality & Reliability Management.*;23(9):1068-91.
- ✓ Moon, Y., & Kym, H. (2006). A model for the value of intellectual capital. *Canadian Journal of Administrative Sciences*; 23(3), 253-269.
- ✓ Truccolo I, Bianchet k, Ciolfi L, Michilin N, Giacomella E, Parro A. (2005), EFQM (European Foundation for Quality Management) and Libraries: an organizational challenge for improving the provided services [Online]; Available from: URL: <http://www.cro.sanita.fvg.it/>.
- ✓ Chen P.G. (2005). Intellectual capital performance of commercial banks in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*, 96-385.
- ✓ Hobley, S., & Kerrin, M. (2004). Measuring progress at the front line. *Knowledge Management Review*; 7, 12-15.
- ✓ Krishnan RT. (2004), Measuring Intellectual Capital. A Strategic Perspective.;14(1):34-48.
- ✓ Bontis N, Fitz-Enz J,(2002). Intellectual capital ROI: a causal map of human capital antecedents and consequents. *Journal of Intellectual capital.*;3(3):223-47.
- ✓ Seetharaman A, Helmi Bin Zaini Sooria H, Saravanan A. (2002), Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual capital.*;3(2):128-48.

- ✓ Harris, L C. (2001), Market orientation and performance: objective and subjective empirical evidence from UK companies. *Journal of Management Studies*, 38(1),
- ✓ Gupta, B., Lyer, L.S., and Aronson, J.E. (2000). Knowledge management: practices and challenges. *Industrial Management and Data Systems*, 100(1), 17-2
- ✓ McKee M, Healy J.(2000) The role of the hospital in a changing environment. *Bulletin of the World Health Organization.*;78(6):803-10.
- ✓ Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Model. *Managing Decision*, 36(2), 63-76.
- ✓ Dawes, J. (1999), the relationship between subjective and objective company performance measures in market orientation research: further empirical evidence. *Marketing Bulletin*, 10, 65-75.
- ✓ Warner M. (1997). *Concise international encyclopedia of business and management*: International Thomson Business Press London.

