

## مطالعه رابطه مدیریت دانش، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در بانک ها

نرگس خوشنام

کارشناسی ارشد مدیریت مالی، واحد تربیت جام، دانشگاه آزاد اسلامی، تربیت جام، ایران. (نویسنده مسئول).  
Nargeskhoshnam72@gmail.com

الهام شهبازی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد تویسرکان، دانشگاه آزاد اسلامی، تویسرکان، ایران.  
E1359sh@gmail.com

### چکیده

دانش و تفکر از سرمایه های مهم سازمان ها هستند. بازار مالی رقابتی صنعت بانکداری را مجبور کرده که به ارتباط چارچوب ابعاد سرمایه فکری و اجتماعی با ابعاد مدیریت دانش توجه نماید و با آن مدیریت ریسک، استمرار بهبود عملکرد و فرآیند رویارویی با چالش های آتی، اهداف و دستیابی به استانداردهای منظم را فراهم نماید. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری با نقش سرمایه اجتماعی در بانک ها بود. این پژوهش در سال ۱۴۰۰ در بانک ها انجام شد. برای انجام پژوهش یک نمونه ۲۰۷ نفری انتخاب شدند. در این پژوهش یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی فرضیه تنظیم شد. برای بررسی فرضیه های پژوهش از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. بعد از تکمیل پژوهش و انجام آزمون های آماری توصیفی و استنباطی (رگرسیون چندگانه خطی) فرضیه های پژوهش تأیید شدند. شواهد آماری مطالعه مربوطه نشان داد که ابعاد مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی در بانک ها تاثیر معناداری داشت، سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری در بانک ها تاثیر معناداری داشت و ابعاد مدیریت دانش بر ابعاد سرمایه فکری در بانک ها تاثیر داشت. بانک ها در جهت بهبود عملکردشان باید مدیریت دانش و سرمایه فکری و همچنین سرمایه اجتماعی را بهبود بخشند.

**واژگان کلیدی:** بانک ها، سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری، مدیریت دانش.

### مقدمه

صنعت بانکداری در کشور ما دارای اهمیت زیادی است که به دلایل وضعیت رقابتی و متلاطم موجود در کشور بررسی عوامل موثر بر سرمایه فکری آن از اهمیت بالایی برخوردار است. عواملی همچون مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی در دنیای امروز و در بازار رقابتی دارای اهمیت زیادی هستند. امروز مبحث دارایی های غیر فیزیکی از دارایی های ثابت با اهمیت تر است و این موضوع در بانک ها به دلیل ماهیت خدماتی بودن فعالیت ها دارای اهمیتی دو چندان است. یک جنبه اصلی از اقتصاد مدرن افزایش اهمیت نقش بخش های خدمات تجاری متمرکز مدیریت دانش است که به طور اجتناب ناپذیری توانایی بنگاه را برای ساخت مزیت رقابتی پایدار با توانایی آن برای توسعه و بهره برداری از توانایی ها و منابع مبتنی بر مدیریت دانش مرتبط نموده است. دیدگاه مبتنی بر دانش یک نیروی حیاتی است که سبب ایجاد ارزش اقتصادی برای شرکت می گردد. مطابق با این دیدگاه مزیت های دانش شرکت ها سبب تفاوت در عملکرد رقابتی آنها می گردد. از سویی توانایی شرکت برای مدیریت دارایی های سرمایه فکری به طور غیر قابل اجتنابی با قابلیت مدیریت دانش آن مرتبط می باشد. در حقیقت اصطلاحات مدیریت دانش و سرمایه فکری ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و در برگیرنده تمامی جنبه های فعالیت های فکری بنگاه ها از تکوین دانش تا اهرم دانش هستند. مطالعات نظری و تجربی زیادی رابطه بین

مدیریت دانش و سرمایه فکری را بررسی نموده‌اند. مبحث رابطه بین سرمایه فکری و مدیریت دانش در بنگاه‌های خدماتی همچون بانک‌ها هویداتر است (بوشرا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

بخش بانکداری هر کشوری اگر به صورتی قدرتمند ظاهر شود نقش موثری در ثبات مالی و مقابله با شوک‌های منفی دارد (المذاری<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). اقتصاد اکثر کشورها و از جمله کشور ما تا حد زیادی وابسته به سامانه بانکداری است. از اینرو روز به روز بر تعداد این بانک‌ها افزوده می‌گردد. به طور کلی بانک‌ها عمده‌ترین نهادهای سپرده‌پذیر هستند، آنها حساب‌های سپرده گذاری متعددی را برای واحدهای دارای کسری وجوه انتقال می‌دهند. بانک‌های تجاری به بخش خصوصی و دولتی خدمت ارائه می‌کنند و خانواده‌ها، نهادهای دولتی و واحدهای تجاری از خدمات سپرده‌پذیری و اعطای تسهیلات وام آنها بهره‌مند می‌شوند (جف مادورا/ترجمه عباسی و آدوسی، ۱۳۸۸). همه اینها نشان از وجود تعداد زیاد افراد جامعه که به نوعی درگیر در فعالیت‌های بانکداری هستند می‌باشد و لذا بخش بانکداری با فرآیندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری و از جمله سرمایه اجتماعی ارتباط زیادی دارد.

اگرچه نقش فرآیندهای مدیریت دانش در ایجاد سرمایه فکری ضروری و با اهمیت است اما به تنهایی برای توسعه سرمایه فکری کافی نمی‌باشد. تکوین دانش یک فرآیند اجتماعی است و از تعاملات اجتماعی میان افراد جامعه حاصل می‌گردد. تعاملات اجتماعی سبب اشتراک دانش، یادگیری مستمر و فعالیت‌های پژوهش و توسعه تعریف قابلیت‌ها و شایستگی‌های بنگاهی می‌شوند (بوشرا و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری نقش دارد که همین موضوع مسئله اصلی پژوهش حاضر است.

## ادبیات پژوهش

در سالیان اخیر توسعه استراتژی‌های مناسب برای جذب توجه مشتری و افزایش رضایت آنها نقش حیاتی بازی می‌کند. توجه به این موضوع سبب توسعه اقتصادی و رشد صنایع مرتبط می‌شود. از استراتژی‌های جدیدی که در سالیان اخیر مورد توجه زیادی قرار گرفته است می‌توان به سرمایه‌های غیر مالی و نامشهود شامل دانش و سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی اشاره نمود (لیو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). امروزه در اقتصاد جهانی، دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است و فضای کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی نامشهود جدید سازمانی مانند نوآوری‌های نیروی انسانی، روابط با مشتریان، ساختار سازمانی و ... را در بر می‌گیرد. در اقتصاد دانش محور، نقش سرمایه فکری در ایجاد ارزش برای سازمان‌ها بسیار بیشتر از نقشی است که سرمایه‌های فیزیکی ایفا می‌کند. بنابراین سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی پایدار و بهبود عملکرد خود، نیازمند شناسایی، مدیریت نظام مند سرمایه‌های فکری خود می‌باشند (دستگیر و همکاران، ۱۳۹۳). در حقیقت اصطلاحات مدیریت دانش و سرمایه فکری ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و در برگیرنده تمامی جنبه‌های فعالیت‌های فکری بنگاه‌ها از تکوین دانش تا اهرم دانش هستند. مطالعات نظری و تجربی زیادی رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری را بررسی نموده‌اند. مبحث رابطه بین سرمایه فکری و مدیریت دانش در بنگاه‌های خدماتی همچون بانک‌ها هویداتر است (بوشرا و همکاران، ۲۰۱۷). اگرچه نقش فرآیندهای مدیریت دانش در ایجاد سرمایه فکری ضروری و با اهمیت است اما به تنهایی برای توسعه سرمایه فکری کافی نمی‌باشد. تکوین دانش یک فرآیند اجتماعی است و از تعاملات اجتماعی میان افراد جامعه حاصل می‌گردد. تعاملات اجتماعی سبب اشتراک دانش،

1. Bushra et al

2. Almazari

3. Liu

یادگیری مستمر و فعالیت‌های پژوهش و توسعه تعریف قابلیت‌ها و شایستگی‌های بنگاهی می‌شوند (بوشرا و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری نقش میانجی بازی می‌کند. به عبارتی فرآیندهای مدیریت دانش شامل فراگیری دانش، تکوین دانش، مستندسازی دانش، انتقال (احاله) دانش و استعمال دانش بر سرمایه اجتماعی تاثیر دارند و سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه انسانی، سرمایه بنگاهی، سرمایه مشتری و سرمایه ذینفعان خارجی اثرگذار است.

گرامی و همکاران (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و نوآوری شرکت انجام دادند. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیریت دانش بین سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معناداری دارد. مدیریت دانش تاثیر معناداری بر نوآوری داشته. با این حال، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر نوآوری تأثیر بسزایی دارند. از سوی دیگر مدیریت دانش با میانجیگری سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر نوآوری تأثیر مثبت و معناداری دارد. محمودی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر سرمایه‌های فکری بر نوآوری، با میانجی‌گری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی ایران انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد بین سرمایه فکری و نوآوری رابطه معناداری وجود دارد که ضریب مسیر سرمایه فکری بر نوآوری برابر (۱/۶۹۱) است. همچنین بین مدیریت دانش و سرمایه فکری نیز رابطه معناداری وجود دارد که ضریب مسیر بین متغیرهای مدیریت دانش و سرمایه فکری برابر (۰/۴۳۳) می‌باشد. بین سرمایه‌های فکری و نوآوری با نقش میانجی‌گری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی ایران، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. دانش و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش در بیمه ایران انجام دادند. به‌طور کلی بین سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین ابعاد سرمایه اجتماعی (بعد رابطه‌ای، بعد شناختی و بعد ساختاری) با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. و همکاران (۲۰۲۲) رابطه سیستم‌های مدیریت منابع انسانی انعطاف پذیر و عملکرد نوآوری کارکنان در چین را رد نکردند. کاتو (۲۰۲۲) انعطاف پذیری منابع انسانی به عنوان یک مکانیسم میانجی بین سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و عملکرد سازمانی را تایید نمودند. اکی (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان عملکرد عملیاتی: معیاری برای موفقیت پروژه انجام دادند. عملکرد عملیاتی به عنوان ابزاری برای موفقیت پروژه ساخت و ساز معرفی شد. بارایز و همکاران (۲۰۲۰) نشان دادند که رفاه کارکنان نقش واسطه‌ای در پیوند بین سرمایه اجتماعی ساختاری و رابطه‌ای و اشتراک دانش دارد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که اگرچه استفاده از شبکه‌های اجتماعی سازمانی رابطه بین رفاه کارکنان و اشتراک دانش را تعدیل نمی‌کند، اما تأثیر مثبت و معناداری بر اشتراک دانش دارد. اموش و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی و خلق دانش مشارکتی بر اقدامات پیشگیرانه کسب و کار الکترونیک و چابکی سازمانی در پاسخ به کوید-۱۹ انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی و خلق دانش مشارکتی بر اقدامات پیشگیرانه کسب و کار الکترونیک و چابکی سازمانی در پاسخ به کوید-۱۹ اثر معناداری دارند. ژانگ (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان پیوند سرمایه اجتماعی و اعتماد سیاسی، نقش میانجی اعتماد در چهره‌های دولتی در تایوان انجام دادند. نتایج نشان داد اعتماد به چهره‌های دولتی واسطه ارتباط بین دو نوع سرمایه اجتماعی پیوندی و اعتماد سیاسی است و شواهدی را تأیید می‌کند که اعتماد سیاسی با نحوه درک پاسخ دهندگان از احساس مسئولیت پذیری و پاسخگویی دولت ارتباط دارد. این مطالعه شواهدی را ارائه می‌کند که تأیید می‌کند اعتماد سیاسی بر اساس نحوه درک پاسخ‌دهندگان از احساس مسئولیت و پاسخگویی دولتشان و همچنین تحت تأثیر روابط عمودی پیوند در یک زمینه خاص شکل می‌گیرد. سوزبیلیر (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان تعامل بین سرمایه اجتماعی، خلاقیت و کارایی در سازمان‌ها انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی بر کارایی تأثیر مثبت معناداری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی بر خلاقیت سازمانی دارای اثرگذاری مثبت معناداری است. خلاقیت سازمانی

نیز بر کارایی سازمانی تاثیر مثبت معناداری دارد. بوشرا و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی انجام دادند. در این پژوهش ۴ فرضیه به شرح زیر طراحی شد:

(۱) هر یک از فرآیندهای مدیریت دانش (شامل فراگیری دانش، تکوین دانش، مستندسازی دانش، انتقال (احاله) دانش و استعمال دانش) بر سرمایه فکری تاثیر مثبت و معناداری دارند.

(۲) هر یک از فرآیندهای مدیریت دانش (شامل فراگیری دانش، تکوین دانش، مستندسازی دانش، انتقال (احاله) دانش و استعمال دانش) بر سرمایه اجتماعی تاثیر مثبت و معناداری دارند.

(۳) سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

(۴) سرمایه اجتماعی بر رابطه بین هر یک از فرآیندهای مدیریت دانش (شامل فراگیری دانش، تکوین دانش، مستندسازی دانش، انتقال (احاله) دانش و استعمال دانش) و سرمایه فکری تاثیر میانجی مثبت و معناداری دارد. یافته‌های آماری فرضیه‌های فوق را تایید نمود. لیو<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) نشان داد که بین ابعاد سرمایه فکری و عملکرد بنگاه رابطه معناداری وجود دارد و سرمایه اجتماعی نقش تعدیلگری در خصوص ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد بنگاه بازی می‌کند. به علاوه ارتباط تجاری در خصوص ارتباط بین سرمایه اجتماعی و عملکرد نقش مثبتی بازی می‌کند و عدم اطمینان محیطی در این ارتباط نقش منفی ایجاد می‌کند.

### روش شناسی پژوهش

پژوهش مربوطه از نوع کمی است چرا که پرسشنامه ۵ گزینه ای به عنوان ابزار پژوهش قابلیت تجزیه و تحلیل آماری را دارد. پژوهش مربوطه از لحاظ هدف از نوع کاربردی است چرا که در بانک ها کاربرد دارد و از لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-همبستگی و همچنین پیمایشی می باشد. از لحاظ نوع داده کیفی که با استفاده از پرسشنامه و طیف ۵ گزینه ای لیکرت کمی شده است. از لحاظ زمانی جزء پژوهش های گذشته نگر است.

جامعه آماری ۲۰۷ نفر از افراد در دسترس کارکنان بانک ها در سطح شهر تهران بودند. ۶۳ درصد پاسخگویان زن و ۳۷ درصد مرد انتخاب شده اند. ۴۲ درصد لیسانس، ۳۸ درصد فوق لیسانس و ۲۰ درصد دکترا بوده‌اند. ۲۰ درصد زیر ۳۰ سال، ۶۹ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۷ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۴ درصد بیش از ۵۰ سال سن داشته‌اند. ۳۰ درصد زیر ۱۰ سال، ۴۳ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۶ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱ درصد بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۱ درصد بیش از ۲۶ سال سابقه کاری داشته‌اند. ۵ درصد دارای پست مدیر، ۹ درصد معاون، ۱۴ درصد رییس، ۵۲ درصد کارشناس و ۲۲ درصد سایر پستها را داشته‌اند. از پرسشنامه استاندارد<sup>۲</sup> بوشرا و همکاران (۲۰۱۷) در خصوص متغیرهای پژوهش شامل ابعاد مدیریت دانش، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی استفاده نمود که مولفه های آن به شرح زیر است:

جدول (۱): گویه های پرسشنامه

مولفه اصلی	زیر مجموعه ها	تعداد گویه ها
مدیریت دانش	فراگیری دانش	۵
	تکوین دانش	۴
	مستندسازی دانش	۶
	انتقال (احاله) دانش	۴
	استعمال دانش	۶

<sup>1</sup> Liu

<sup>2</sup> Standard Questionnaire

تعداد گویه ها	زیر مجموعه ها	مولفه اصلی
۸	سرمایه انسانی	سرمایه فکری
۶	سرمایه بنگاهی (تشکیلاتی)	
۶	سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی	
۶	سرمایه اجتماعی	سرمایه اجتماعی
۵۱	مجموع سوالات	

پایایی تک تک متغیرها نیز به شرح نگاره زیر است:

جدول (۲): مقدار آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه

وضعیت پایایی	مقدار آلفا	تعداد سوالات	بخشهای پرسشنامه
پایا	۰/۷۳	۲۵	مدیریت دانش
	۰/۹۳	۲۰	سرمایه فکری
	۰/۹۲	۶	سرمایه اجتماعی
	۰/۸۸	۵۱	کل پرسشنامه

جدول (۳): آمار توصیفی برای متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرها	میانگین	میان	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
تحصیل دانش	۳,۸۴	۴,۰۰	۰,۷۹	۱,۸۰	۵,۰۰
ایجاد دانش	۲,۸۱	۲,۷۵	۰,۷۸	۱,۰۰	۴,۷۵
مستندسازی دانش	۲,۹۳	۳,۰۰	۰,۷۸	۱,۶۷	۴,۸۳
انتقال (احاله) دانش	۲,۹۸	۳,۰۰	۰,۸۱	۱,۲۵	۴,۵۰
استعمال دانش	۳,۰۴	۳,۰۰	۰,۷۸	۱,۳۳	۴,۵۰
مدیریت دانش	۳,۱۲	۳,۱۸	۰,۲۲	۲,۵۵	۳,۶۲
سرمایه انسانی	۲,۹۹	۳,۰۰	۰,۸۵	۱,۲۵	۴,۲۹
سرمایه بنگاهی	۳,۰۱	۳,۰۰	۰,۷۴	۱,۶۷	۴,۱۷
سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی	۳,۲۹	۳,۳۳	۰,۶۸	۱,۵۰	۴,۶۷
سرمایه فکری	۳,۱۰	۳,۰۰	۰,۶۶	۱,۶۹	۴,۱۰
سرمایه اجتماعی	۳,۸۱	۴,۰۰	۰,۸۲	۱,۵۰	۵,۰۰

### بررسی نرمال بودن توزیع متغیر وابسته و همسانی واریانس

همانگونه که در نگاره زیر دیده میشود مقدار احتمال معناداری برای تمام متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر یعنی نرمال بودن داده‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد در این موارد رد نمیشود یعنی توزیع داده‌ها برای متغیرهای تحقیق مطابق با پیش بینی در آمار توصیفی نرمال است.

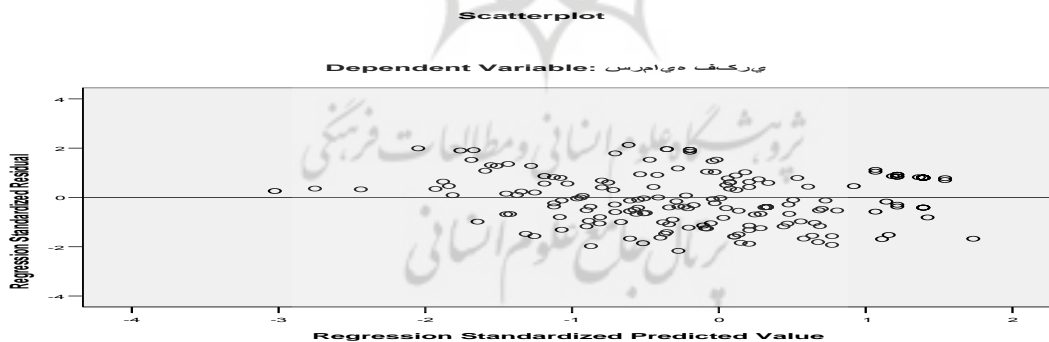
جدول (۴): آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای وابسته تحقیق

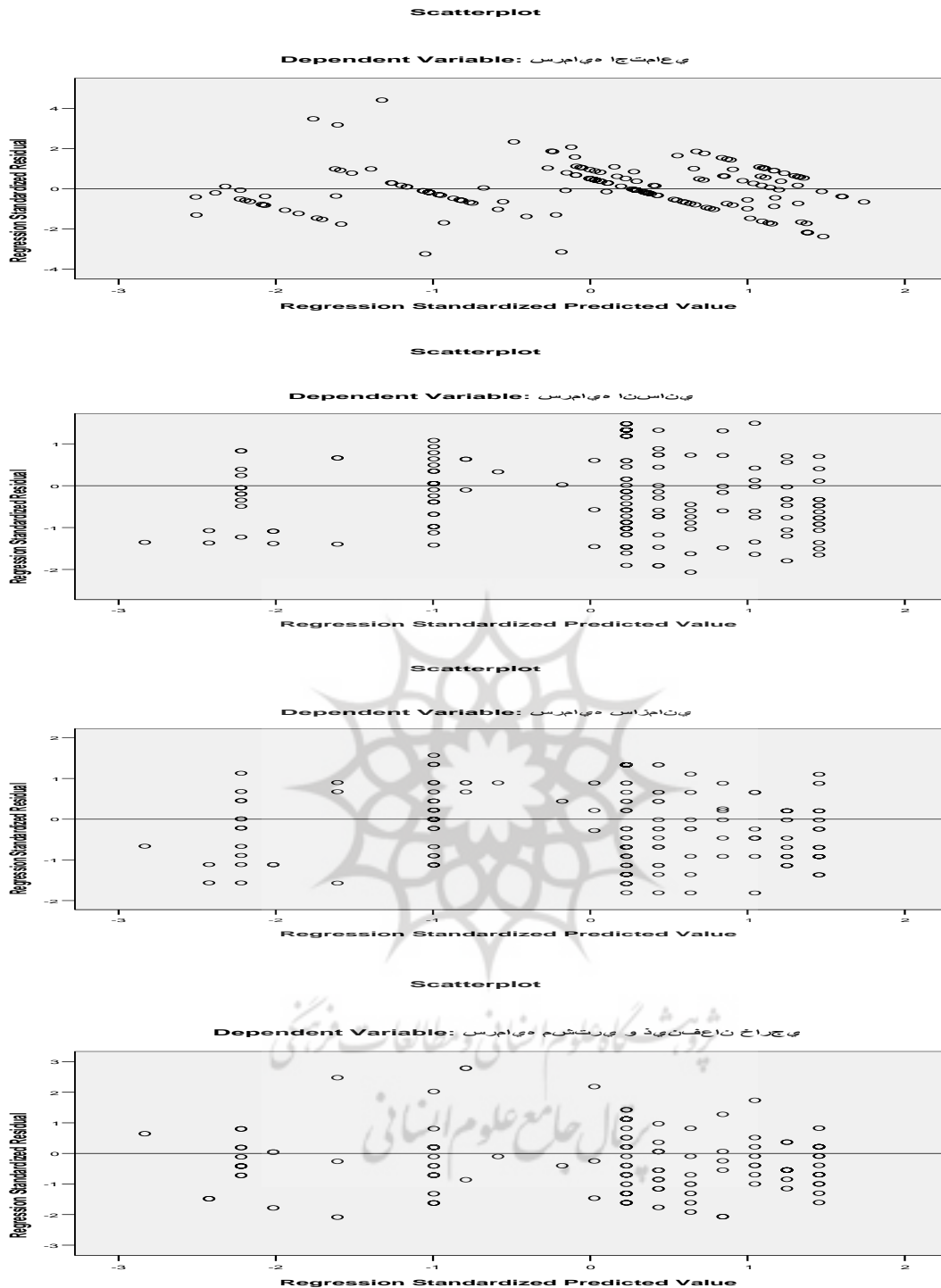
نتیجه	مقدار احتمال	مقدار Z کلموگروف - اسمیرنف	پارامترهای نرمال		تعداد	متغیر
			انحراف معیار	میانگین		
نرمال است	۰,۲۹۷	۰,۹۸	۰,۷۹	۳,۸۴	۲۰۷	تحصیل دانش
نرمال است	۰,۴۱۰	۰,۸۹	۰,۷۸	۲,۸۱	۲۰۷	ایجاد دانش
نرمال است	۰,۷۲۶	۰,۶۹	۰,۷۸	۲,۹۳	۲۰۷	مستندسازی دانش
نرمال است	۰,۱۹۸	۱,۰۸	۰,۸۱	۲,۹۸	۲۰۷	انتقال (احاله) دانش
نرمال است	۰,۲۳۶	۱,۰۳	۰,۷۸	۳,۰۴	۲۰۷	استعمال دانش
نرمال است	۰,۷۷۸	۰,۶۶	۰,۲۲	۳,۱۲	۲۰۷	مدیریت دانش
نرمال است	۰,۰۸۸	۱,۲۵	۰,۸۵	۲,۹۹	۲۰۷	سرمایه انسانی
نرمال است	۰,۲۱۵	۱,۰۶	۰,۷۴	۳,۰۱	۲۰۷	سرمایه بنگاهی
نرمال است	۰,۸۹۳	۰,۵۸	۰,۶۸	۳,۳۹	۲۰۷	سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی
نرمال است	۰,۲۰۱	۱,۰۷	۰,۶۶	۳,۱۰	۲۰۷	سرمایه فکری
نرمال است	۰,۱۴۶	۱,۱۴	۰,۸۲	۳,۸۱	۲۰۷	سرمایه اجتماعی

مقدار احتمال معناداری برای همگی بیشتر از ۰/۰۵ است بنابراین توزیع متغیرها نرمال است. بنابراین میتوان با اعتماد از روشهای رگرسیونی برای مدلبندی استفاده نمود.

### نمودار پراکنش باقیمانده در مقابل مقادیر برآورد شده جهت تشخیص همسانی واریانس

نمودار باقیمانده در مقابل مقادیر برآورد شده حاوی اطلاعات بسیار مهمی است از جمله اینکه نداشتن الگوی منظم در پراکنندگی این نقاط میتواند موید همسانی واریانس که یکی از پیش فرضهای مدلبندی رگرسیونی است می باشد. در نمودار زیر به این نکته توجه شده است و تقریباً پراکنندگی در این نمودار تصادفی بوده و الگومند نیست.





### مدل رگرسیون چندگانه

#### بخش اول (تاثیر سرمایه اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری)

فرضیه اصلی: سرمایه اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری بانک ها نقش میانجی دارد.

برای بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری بانک ها از مدل رگرسیونی زیر استفاده شده است:

$$Y_{it} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_1 X_1 \times DUMX_2 + \varepsilon_i$$

که در مدل بالا متغیر وابسته سرمایه فکری و متغیرهای مستقل به شرح زیر تعریف شده است:

متغیرها	نماد
مدیریت دانش	X1
سرمایه اجتماعی	DUMX2

لازم به توضیح است که متغیر سرمایه اجتماعی به صورت دو حالتی (۰ مقادیر کوچکتر از میانه و یک مقادیر بزرگتر از میانه) تعریف شده است لذا متغیر  $X1 * DUMX2$  نشانگر تاثیر سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی است.

فرض صفر و فرض مقابل در این مدل به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0 \\ H_1 : \beta_i \neq 0 \quad i = 1, 2 \end{cases}$$

در نگاره زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :

**جدول (۵): برآورد و آزمون پارامترهای مدل اول در تاثیر بر سرمایه فکری**

پارامترها	ضرایب	ضرایب استاندارد	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	۲,۳۷		۱۰,۷	۰,۰۰۷۰	معنادار و مثبت	
مدیریت دانش بر سرمایه فکری	۰,۱۶	۰,۲۰۶	۲,۲۵	۰,۰۲۵	معنادار و مثبت	۱,۹۹
سرمایه اجتماعی* مدیریت دانش بر سرمایه فکری	۰,۰۸	۰,۲۰۴	۲,۲۳	۰,۰۲۷	معنادار و مثبت	۱,۹۹
مقدار F		۴۵,۱۷			مقدار احتمال F	۰,۰۰۰
ضریب تعیین		۰,۳۸			دوربین واتسون	۱,۷۶

میزان ضریب تعیین مدل برابر با ۳۸ درصد است که نشانگر رابطه متغیرهای مستقل با متغیر وابسته یعنی سرمایه اجتماعی است.

مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۷۶ است مقادیر نزدیک به ۲ حاکی از عدم خودهمبستگی باقیمانده ها که یکی دیگر از فروض رگرسیون است را نشان میدهد. (بنابراین خودهمبستگی بین باقیمانده ها وجود ندارد). مقادیر VIF (عامل افزایش واریانس) شاخصی برای بررسی همخطی بین متغیرهای مستقل است در صورتیکه مقدار آن بالاتر از ۱۰ باشد احتمال وجود همخطی بین متغیرهای مستقل وجود دارد. میزان این شاخص برای متغیرها کمتر از ۱۰ یعنی ۱/۹۹ است. در نگاره بالا رابطه بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته مشخص شده است رابطه مثبت و معنادار به این مفهوم است که با افزایش متغیر مستقل، متغیر وابسته نیز افزایش می یابد در حالیکه در ارتباط منفی معنادار با افزایش متغیر مستقل، متغیر وابسته کاهش می یابد در ارتباط بی معنی هم رابطه ای بین متغیر مستقل و وابسته وجود ندارد. مقدار آماره آزمون برای مدیریت دانش برابر با ۲/۲۳ (معنادار و مثبت) و برای اثر متقابل سرمایه اجتماعی\* مدیریت دانش برابر با ۲/۲۵ (معنادار و مثبت) است.

## نتیجه گیری

با توجه به اینکه اثر متقابل سرمایه اجتماعی\* مدیریت دانش معنادار و مثبت است لذا اثر میانجی بودن سرمایه اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری تایید می گردد.



## بخش دوم (تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی)

مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی در بانک ها تاثیر دارد  
برای بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی ابتدا تاثیر مولفه های مدیریت دانش و سپس تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی از دو مدل به صورت زیر استفاده شده است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \beta_3 X_{i3} + \beta_4 X_{i4} + \beta_5 X_{i5} + \varepsilon_i$$

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

فرض صفر و فرض مقابل در این مدل به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_5 = 0 \\ H_1 : \beta_i \neq 0 \quad i = 1, 2, 3, 4, 5 \end{cases}$$

در نگاره زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :

در نگاره زیر مدلها برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برای هر دو مدل برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد هر دو مدل معنی داری است.

میزان ضریب تعیین برای مدل اول برابر با ۰/۸۰ و مدل دوم برابر با ۰/۴۱ است یعنی ۸۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل (ابعاد مدیریت دانش) بیان میگردد. همچنین ۴۱ درصد از تغییرات سرمایه اجتماعی توسط مدیریت دانش به طور کلی تبیین میگردد.

مقدار آماره دورین و واتسون برای هر دو مدل به ترتیب برابر با ۱/۹۴ و ۱/۸۴ است .

جدول (۶): برآورد و آزمون پارامترهای مدل دوم (مولفه های مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی)

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۴,۵		۱,۸۷	مقدار ثابت
۱,۰۹	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۲۷,۶	۰,۹۲	۰,۹۵	تحصیل دانش
۲,۶	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۵,۳۰	۰,۲۷	۰,۲۹	ایجاد دانش
۴,۵	معنادار و مثبت	۰,۰۳۳	۲,۱۵	۰,۱۴۵	۰,۱۵	مستندسازی دانش
۴۹	بی معنی	۰,۲۲	-۱,۲۳	-۰,۰۹	-۰,۰۹	انتقال (احاله) دانش
۴,۷	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۴,۸۲	۰,۳۳۳	۰,۳۵	استعمال دانش
۰,۰۰۵	مقدار احتمال F			۱۵۵,۷	مقدار F	
۱,۹	دورین و واتسون			۰,۸۰	ضریب تعیین	

مقادیر VIF (عامل افزایش واریانس) شاخصی برای بررسی همخطی بین متغیرهای مستقل است در صورتیکه مقدار آن بالاتر از ۱۰ باشد احتمال وجود همخطی بین متغیرهای مستقل وجود دارد. میزان این شاخص برای متغیرها کمتر از ۱۰ است (بیشترین مقدار برابر با ۴/۹۸ است).

در مدل بالا تنها رابطه بین انتقال (احاله) دانش بر سرمایه اجتماعی بی معنی بوده و سایر مولفه های مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی رابطه معنادار و مستقیمی دارند.

جدول (۷): برآورد و آزمون پارامترهای مدل سوم (مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی)

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و منفی	۰,۰۰	-۵,۹		-۳,۷	مقدار ثابت
۱	معنادار و مثبت	۰,۰۰	۱۲,۰۳	۰,۰۶	۲,۴۱	مدیریت دانش
۰,۰۰	مقدار احتمال F			۱۴۴,۸	مقدار F	
۱,۸	دوربین واتسون			۰,۴۱	ضریب تعیین	

در مدل بالا رابطه بین مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی معنادار و مستقیم است زیرا مقدار آماره آزمون برابر با ۱۲/۰۳ است.

### نتیجه گیری

با توجه به اینکه اثر مدیریت دانش معنادار و مثبت است لذا فرضیه "مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی در بانک ها تاثیر دارد" تایید می گردد.

### بخش سوم (تاثیر سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری)

#### سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد.

برای بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری از مدل‌های ساده به شرح زیر استفاده شده است:

$$Y_{1i} = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

$$Y_{2i} = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

$$Y_{3i} = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

که در مدل بالا متغیرهای وابسته ابعاد سرمایه فکری به شرح زیر تعریف شده است:

نماد	متغیرها
Y1	سرمایه انسانی
Y2	سرمایه بنگاهی
Y3	سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی
Y	سرمایه فکری

فرض صفر و فرض مقابل در این مدل به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \beta_1 = 0 \\ H_1 : \beta_1 \neq 0 \end{cases}$$

در نگاره زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :

**جدول (۸): برآورد و آزمون پارامترهای مدل چهارم تا ششم (سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری)**

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۱۰,۰۵	-	۲,۸	مقدار ثابت
۱,۰۰	بی معنی	۰,۰۶	۰,۰۵	۰,۰۳۶	۰,۰۳	سرمایه اجتماعی بر سرمایه انسانی
۰,۶۰۵	مقدار احتمال F			۰,۲۷	مقدار F	
۱,۸۲	دوربین واتسون			۰,۰۱	ضریب تعیین	

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۱۲,۰۸	-	۲,۹	مقدار ثابت
۱,۰۰	بی معنی	۰,۰۹	۰,۱۰	۰,۰۰۷	۰,۰۰۶	سرمایه اجتماعی بر سرمایه بنگاهی (تشکیلاتی)
۰,۹۱۹	مقدار احتمال F			۰,۰۱	مقدار F	
۱,۸۶	دوربین واتسون			۰,۰۱	ضریب تعیین	

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۷,۷	-	۱,۴	مقدار ثابت
۱,۰۰	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۱۰,۶	۰,۵۹	۰,۴۹	سرمایه اجتماعی بر سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی
۰,۰۰۰	مقدار احتمال F			۱۱۲,۰۸	مقدار F	
۱,۹۳	دوربین واتسون			۰,۳۵	ضریب تعیین	

سرمایه اجتماعی بر سرمایه انسانی و بنگاهی بی تاثیر است زیرا مقادیر آماره آزمون در مدل‌های چهارم و پنجم به ترتیب برابر با ۰/۵۲ و ۰/۱۰ است که هر دو بی معنی بودن سرمایه اجتماعی را نشان می‌دهد. لذا مقادیر ضرایب تعیین نیز در این دو مدل بسیار پایین است.

**جدول (۹): برآورد و آزمون پارامترهای مدل هفتم (سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری)**

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	ضرایب استاندارد	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۱۱,۳۰	-	۲,۴	مقدار ثابت
۱,۰۰	معنادار و مثبت	۰,۰۰۱	۳,۲۹	۰,۲۲	۰,۱۸	سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری
۰,۰۰۰	مقدار احتمال F			۱۰,۸	مقدار F	
۱,۶۹	دوربین واتسون			۰,۰۵	ضریب تعیین	

اما در مدل‌های ششم و هفتم به ترتیب سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی و سرمایه فکری با سرمایه اجتماعی رابطه مستقیم و معناداری دارد. مقادیر ضرایب در این دو مدل به ترتیب ۳۵ درصد و ۵ درصد است.

**نتیجه گیری**

سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری در بانک‌ها تاثیر دارد.

## بخش چهارم (تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری) مدیریت دانش بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد.

برای بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری ابتدا تاثیر مولفه های مدیریت دانش و سپس تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری از دو مدل به صورت زیر استفاده شده است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \beta_3 X_{i3} + \beta_4 X_{i4} + \beta_5 X_{i5} + \varepsilon_i$$

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

فرض صفر و فرض مقابل در این مدل به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_5 = 0 \\ H_1 : \beta_i \neq 0 \quad i = 1, 2, 3, 4, 5 \end{cases}$$

در نگاره زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :

در نگاره زیر مدلها برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برای هر دو مدل برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد هر دو مدل معنی داری است.

میزان ضریب تعیین برای مدل اول برابر با ۰/۷۴ و مدل دوم برابر با ۰/۱۲ است یعنی ۷۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل ( ابعاد مدیریت دانش) بیان میگردد. همچنین ۱۲ درصد از تغییرات سرمایه فکری توسط مدیریت دانش به طور کلی تبیین میگردد.

مقدار آماره دوربین واتسون برای هر دو مدل به ترتیب برابر با ۱/۷۵ و ۱/۸۶ است. مقادیر VIF (عامل افزایش واریانس) شاخصی برای بررسی همخطی بین متغیرهای مستقل است در صورتیکه مقدار آن بالاتر از ۱۰ باشد احتمال وجود همخطی بین متغیرهای مستقل وجود دارد. میزان این شاخص برای متغیرها کمتر از ۱۰ است (بیشترین مقدار برابر با ۴/۹۸ است).

### جدول (۱۰): برآورد و آزمون پارامترهای مدل دوم (مولفه های مدیریت دانش بر سرمایه فکری)

پارامترها	ضرایب	ضرایب استاندارد	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	۰,۰۲		۰,۵	۰,۶	بی معنی	
تحصیل دانش	۰,۱۳	۰,۱۶۲	۴,۳	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	۱,۰۹
ایجاد دانش	۰,۱۷	۰,۲۰۲	۳,۴۵	۰,۰۰۱	معنادار و مثبت	۲,۶
مستندسازی دانش	۰,۰۳	۰,۰۳۵	۰,۴۶	۰,۶۴	بی معنی	۴,۵
انتقال (احاله) دانش	۰,۲۲	۰,۲۷۴	۳,۴	۰,۰۰۱	معنادار و مثبت	۴,۹
استعمال دانش	۰,۳۷	۰,۴۴	۵,۷	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	۴,۷
مقدار F		۱۱۳,۵۲			مقدار احتمال F	۰,۰۰۰
ضریب تعیین		۰,۷۴			دوربین واتسون	۱,۷۵

در مدل بالا تنها رابطه بین مستندسازی دانش بر سرمایه بی معنی بوده و سایر ابعاد بر سرمایه فکری رابطه معنادار و مستقیمی دارند.

جدول (۱۱): برآورد و آزمون پارامترهای مدل سوم (مدیریت دانش بر سرمایه فکری)

پارامترها	ضرایب	ضرایب استاندارد	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	-۰,۱۵		-۰,۲۵	۰,۸۰۳	بی معنی	
مدیریت دانش	۱,۰۴۲	۰,۳۴۵	۵,۲۷	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	۱,۰۰
مقدار F		۲۷,۸				۰,۰۰۰
ضریب تعیین		۰,۱۲			دوربین واتسون	۱,۸

همچنین در مدل بالا تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری معنادار و مستقیم است زیرا مقدار آماره آزمون برابر با ۵/۲۷ است.

### نتیجه گیری

با توجه به اینکه اثر مدیریت دانش معنادار و مثبت است لذا فرضیه "مدیریت دانش بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد" تایید میگردد.

### بحث و نتیجه گیری

بانک ها جزء حساس ترین نهادها هستند که از ریسک های زیادی برخوردارند. مدیریت ریسک در بانک ها به توان دانشی و فکری موجود بستگی دارد. بانک ها همچون سایر نهادهای مالی برای ادامه بقای خود باید دارای دانش و تفکرات مناسبی باشد که این موضوع نیز به عوامل زیادی ارتباط دارد. موضوع سرمایه فکری و دارایی های فکری همواره از جمله موضوعات مطرح در حوزه ادبیات مالی بوده است و موجب نگرانی اصلی دست اندرکاران کسب و کار در همه نوع بنگاهی نیز است؛ زیرا سرمایه فکری دلالت بر سلامت بنگاهی داشته و سرانجام موجب بقای آن و افزایش عملکردش است. عملکرد بالا منعکس کننده اثربخشی و کارایی بالای مدیریت در استفاده از منابع شرکت است و این به نوبه خود در سطح وسیع به اقتصاد کشور کمک می کند. نقش فرآیندهای مدیریت دانش در ایجاد سرمایه فکری ضروری و با اهمیت است اما به تنهایی برای توسعه سرمایه فکری کافی نمی باشد. تکوین دانش یک فرآیند اجتماعی است و از تعاملات اجتماعی میان افراد جامعه حاصل می گردد. تعاملات اجتماعی سبب اشتراک دانش، یادگیری مستمر و فعالیت های پژوهش و توسعه و تعریف قابلیت ها و شایستگی های بنگاهی می شوند؛ بنابراین سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری نقش میانجی بازی می کند. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در بانک ها بود. نتیجه فرضیه اصلی نشان داد که سرمایه اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و سرمایه فکری بانک ها نقش میانجی دارد. این نتیجه نشان دهنده این است که مدیریت دانش و سرمایه فکری و اجتماعی به هم وابسته اند و همه با هم معنا پیدا می کنند. همچنین نتایج فرضیه های فرعی نشان داد که: مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی در بانک ها تاثیر دارد، سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد و مدیریت دانش بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد. این نتایج اهمیت بالای تاثیر مدیریت دانش در بهبود سرمایه فکری و اجتماعی را نشان می دهد. پژوهش بوشرا و همکاران (۲۰۱۷) با عنوان سرمایه فکری، مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی در بخش تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات اردن با این پژوهش همخوانی دارد. با توجه به نتایج پژوهش که مشخص شد مدیریت دانش بر سرمایه اجتماعی در بانک ها تاثیر دارد. لذا نیاز است که تمامی ابعاد مدیریت دانش شامل فراگیری دانش، تکوین دانش، مستندسازی دانش، انتقال (احاله) دانش و استعمال دانش برای کارکنان در خصوص همکاری کارکنان با یکدیگر برای تشخیص و حل نمودن مسائل و به اشتراک گذاری اطلاعات و مبادله اطلاعات و مشارکت با ذی نفعان در نظر بگیرند. سرمایه اجتماعی بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد. لذا نیاز است که در خصوص همکاری کارکنان با یکدیگر برای تشخیص و حل نمودن مسائل

و به اشتراک گذاری اطلاعات و مبادله اطلاعات و مشارکت با ذی نفعان به ابعاد سه گانه سرمایه فکری توجه نمایند. مدیریت دانش بر سرمایه فکری در بانک ها تاثیر دارد. لذا هر یک از موارد در بانک ها باید مورد توجه قرار گیرند تا در نهایت سرمایه فکری و اجتماعی بانک نیز بهبود یابد. این موارد در نهایت سبب بهبود عملکرد بانک ها خواهند شد. به صورت مشروح در بانک ها باید به موارد ذیل توجه اساسی شود:

- فرآیندهای مدیریت دانش که خود در برگیرنده مولفه های زیادی است و در آن فراگیری دانش به گونه ای باشد که:
- بانک ها در تسهیل جریان های دانش با محیط تجاری خارجی به طور فعالی با اغلب ذی نفعان موثر و پر قدرت ارتباط هوشمندانه ای داشته باشد.
- اعضای تیم بر اساس ارتباطات و قراردادشان با محیط خارجی که آنها را برای دستیابی به منابع گوناگون اطلاعات و دانش قادر می سازد، انتخاب شوند.
- بانک ها ایده ها و اطلاعات نوین را از منابع خارجی محیط تجاری شامل مشتریان، تأمین کنندگان، رقبا و شرکا پیدا، جمع آوری و فراگیری نمایند.
- بانک ها برای فراگیری دانش در مورد محصولات و خدمات نوین تلاش کند.
- بانک ها تیم های خاصی برای شناسایی بهترین رویه های هر بخش اختصاص دهد.

#### در بانک ها تکوین دانش به گونه ای باشد که:

- بانک ها اغلب در خصوص ایده های نوین مرتبط با محصولات و خدمات شور برگزار کند.
- بانک ها اغلب در خصوص ایده های نوین مرتبط با روش های کاری یک فرآیند شور برگزار کند.
- بانک ها به سرعت روش های غیر اثربخش را حذف و روش های نوینی را جایگزین کند.
- بانک ها در ایجاد دانستی ها، مهارت ها و قابلیت ها تبحر بالایی ایجاد نماید.

#### مستندسازی دانش به گونه ای باشد که:

- بانک ها فرآیندهای داخلی برای پالایش، بانکدگی و ذخیره دانش کسب شده داشته باشد.
- بانک ها طوری برنامه ریزی کند که تعداد زیادی اختراع و مجوز داشته باشد.
- در بانک ها مستندسازی هر آنچه که در عمل یاد گرفته می گردد رواج داشته باشد.
- شکست ها و موفقیت ها ارزیابی شوند و درس هایی که یاد گرفته شده اند نوشته شوند.
- در بانک ها این اطمینان وجود داشته باشد که مهم ترین درس هایی که فراگرفته شده اند مستند شوند.
- بانک ها هر آنچه که مورد نیاز کارکنان است را به صورت دست نوشته در اختیار آنها قرار دهد.

#### انتقال (احاله) دانش به گونه ای باشد که:

- بانک ها مکانیزم ها و ابزارهای تبادل دانش بین افراد، گروه ها و سطوح بانکی را به کار گیرد.
- دانسته های افراد با تغییر وظایف و شغل ها بین کارکنان منتقل شود.
- بین همه کارکنان زمینه به اشتراک گذاری دانسته ها فراهم شود.
- اعضای بانک ها تجربه ها و موفقیت های کاری مثبت خود را به صورت قاعده مند بین یکدیگر انتقال دهند.

### استعمال دانش به گونه ای باشد که:

- بانک ها محصولات، راهبردها و رفتارها را با توجه به تجربیات گذشته تعدیل کند.
- بانک ها مجموعه ای از فعالیت های طراحی شده برای استعمال دانش موجود برای توسعه محصولات نوین را به کار گیرد.
- بانک ها مجموعه ای از فعالیت های طراحی شده برای استفاده دانش موجود در خصوص حل مسائل نوین را به کار گیرد.
- بانک ها از دانش موجود برای بهبود بهره وری استفاده کند.
- بانک ها دانش موجود را ذخیره و بازیابی کند.
- بانک ها برای به کارگیری موجودی دانش خود در طول پروژه های مختلف تلاش کند.

### در خصوص سرمایه فکری و ابعاد سه گانه آن سرمایه انسانی به گونه ای باشد که:

- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان دارای مهارت زیادی باشند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان در صنعت بانکداری بهترین شوند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها در شغل خود خلاق و روشن فکر باشند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها در شغل و وظایف خود به عنوان فردی متخصص فعالیت نمایند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها دارای ایده ها و دانش نوین هستند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها روی کیفیت خدمات فراهم آمده متمرکز شوند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها در مقایسه با کارکنان سایر بانک ها آموزش بهتری دیده اند.
- زمینه ای فراهم شود تا کارکنان بانک ها برای حل مسائل پیچیده راه کارهای ساده ای پیدا نمایند.

### در بانک ها سرمایه بنگاهی (تشکیلاتی) به گونه ای باشد که:

- بانک ها دانش موجود را به صورت دسته ای و بر اساس پایگاه داده ها مستند سازی کند.
- فرآیندهای بانکی بانک ها دارای ساختارها، سامانه ها، مکانیزم ها و دستورالعمل های مناسبی باشد.
- بانک ها حقوق اموال فکری مانند حق اختراع، نرم افزارهای ثبت شده و حق تالیف ها را به عنوان شیوه ای برای ذخیره دانش به کار گیرد.
- بانک ها از اطلاعات موجود بانک حفاظت کند، تا حدی که حتی اگر کارمند نیز بانک را ترک کند ضرری به بانک وارد نشود.
- بانک ها پروژه های خود را به منظور استفاده در سایر پروژه ها مستندسازی کند.
- بانک ها روش ها و رویه های کاری برای پشتیبانی از نوآوری ها و محصولات نوین داشته باشد.

### همچنین در بانک ها سرمایه مشتری و ذینفعان خارجی به گونه ای باشد که:

- اطلاعات زیادی در مورد شرکای تجاری خارجی خود داشته باشد.

- با ذی نفعان کلیدی شرکت شامل مشتریان، عرضه کنندگان و ... برای توسعه راه حل های نوین همکاری کند.
- بازخورد مشتری راهنمایی برای فعالیت های بانک باشد.
- از نیازهای مشتریان به خوبی آگاه باشد.
- خدمات بانک ها برای مشتریان ارزش افزوده ایجاد کند.
- بانک ها برای توسعه ارتباطات بلندمدت خود با مشتریان خوب عمل کند.

### سرمایه اجتماعی در بانک ها به گونه ای باشد که:

- کارکنان بانک ها در همکاری با یکدیگر برای تشخیص و حل نمودن مسائل مهارت دارند.
  - کارکنان بانک ها اطلاعات خود را به اشتراک می گذارند و مطالب زیادی از یکدیگر یاد گیرند.
  - کارکنان ایده های خود را با افراد حوزه ها و شرکت های مختلف مبادله و معاوضه نمایند.
  - کارکنان بانک ها با مشتریان، عرضه کنندگان، شرکای تجاری و ... برای توسعه راه حل ها مشارکت نمایند.
  - کارکنان بانک ها دانش موجود در هر حوزه شرکت را برای حل مسائل دیگر حوزه ها به کار گیرند.
  - بانک ها تکنیک ها و مکانیزم هایی برای به اشتراک گذاری و تبادل دانش داشته باشند.
- به محققان آتی نیز پیشنهاد می گردد که پژوهش زیر را انجام دهند و در جهت غنی نمودن ادبیات پژوهش با نتایج این پژوهش مقایسه نمایند: بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری با نقش میانجی شرایط بحرانی همچون بحران کوید-۱۹ و تحریم های اقتصادی

### منابع

- ✓ جف مادورا، ترجمه عباسی، ابراهیم، آدوسی، علی، (۱۳۸۸)، بازارها و نهادهای مالی، تهران: انتشارات بورس اوراق بهادار تهران.
- ✓ دانش، فرشید، کاظمی علیشاهی، حمید، رحیمی، صالح، سهیلی، فرامرزی، (۱۳۹۹)، رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش در بیمه ایران. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، دوره ۶، شماره ۲، صص ۱۲۹-۱۵۵.
- ✓ دستگیر، محسن، عرب صالحی، مهدی، امین جعفری، راضیه، اخلاقی، حسنعلی، (۱۳۹۳)، تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت، فصلنامه پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی (پژوهشنامه حسابداری مالی و حسابرسی)، دوره ۶، شماره ۲۱، صص ۱-۳۶.
- ✓ گرامی، امنه، حمید، صبیحه، غفوریان، عاطفه، (۱۴۰۱)، تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و نوآوری شرکت، چشم انداز حسابداری و مدیریت، دوره ۵، شماره ۶۹، صص ۱۷-۳۶.
- ✓ محمودی، علیرضا، زارعی، عاطفه، فامیل روحانی، علی اکبر، (۱۴۰۰)، بررسی تاثیر سرمایه های فکری بر نوآوری، با میانجی گری مدیریت دانش در کتابخانه های عمومی ایران، علوم و فنون مدیریت اطلاعات، دوره ۷، شماره ۳، صص ۶۰-۱۷.
- ✓ Almazari, A., (2014), Impact of Internal Factors on Bank Profitability: Comparative Study between Saudi Arabia and Jordan, Journal of Applied Finance & Banking, vol. 4, no. 1, 2014, pp. 125-140.
- ✓ Al-Omoush, K., S., Simón-Moya, V., Sendra-García, J., (2020), The impact of social capital and collaborative knowledge creation on e-business proactiveness and organizational



agility in responding to the COVID-19 crisis, *Journal of Innovation & Knowledge*, Vol. 5, pp. 279-288.

- ✓ Berraies, S., Lajili, R. and Chtioui, R. (2020), "Social capital, employees' well-being and knowledge sharing: does enterprise social networks use matter? Case of Tunisian knowledge-intensive firms", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 21 No. 6, pp. 1153-1183.
- ✓ Bushra Meaad Ramadan, Samer Eid Dahiyat, Nick Bontis, Mahmoud Ali Al-dalahmeh, (2017) "Intellectual capital, knowledge management and social capital within the ICT sector in Jordan", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 18 Issue: 2, pp.437-462
- ✓ Bushra Meaad Ramadan, Samer Eid Dahiyat, Nick Bontis, Mahmoud Ali Al-dalahmeh, (2017) "Intellectual capital, knowledge management and social capital within the ICT sector in Jordan", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 18 Issue: 2, pp.437-462
- ✓ Dyreng, S. D., Hanlon, M & Maydew, E. L. (2009). The Effects of Executives on Corporate Tax Avoidance, Working Paper, Available at SSRN:<http://ssrn.com/abstract=1158060> .
- ✓ Fresard, L. & Salva, C. (2010). The value of excess cash and corporate governance: Evidence from US cross-listings. *Journal of Financial Economics*, Vol. 98, PP. 359-384.
- ✓ Francis Fukuyama (2007). *Social Capital and Civil Society*, conference on second Generation Reform: 116.
- ✓ Gardner, J. W. (1965). How To Prevent Organizational Dry Rot. *Harper's Magazine*.
- ✓ Guney, Y., Ozkan, A., & Ozkan, N, (2009). International Evidence on The Non-Linear Impact of Leverage on Corporate Cash Holdings. *Journal of Multinational Financial Management*, 17(1), 157-192.
- ✓ Huang, W., & Mazouz, K. (2018). Excess cash, trading continuity, and liquidity risk. *Journal of Corporate Finance*, 48, 275-291.
- ✓ Jawahar, I. M. & McLaughlin, G. L. (2001). Toward a descriptive stakeholder theory: an organizational life cycle approach. *The Academy of Management Review*, 26(3), 397-414.
- ✓ Jhang, F. H. (2019). "Bonding social capital and political trust: The mediating role of trust in public figures in Taiwan", *The Social Science Journal*, 59(1), pp. 71-84.
- ✓ Jose Carlos Pinho , (2016),"Social capital and export performance within exporter-intermediary relationships: the mediated effect of cooperation and commitment", *Management Research Review*, Vol. 39 Iss 4 pp 1-37.
- ✓ Katou, A.A. (2022), "Human resources flexibility as a mediating mechanism between high-performance work systems and organizational performance: a multilevel quasi-longitudinal study", *EuroMed Journal of Business*, Vol. 17 No. 2, pp. 174-192.
- ✓ Liu, Chih-Hsing., (2017), The relationships among intellectual capital, social capital, and performance - The moderating role of business ties and environmental uncertainty, *Tourism Management Journal*, Vol. 61, PP. 553-561.
- ✓ Liu, Chih-Hsing., (2017), The relationships among intellectual capital, social capital, and performance - The moderating role of business ties and environmental uncertainty, *Tourism Management Journal*, Vol. 61, PP. 553-561
- ✓ Oke, A.E. (2022), "Operational Performance: A Measure of Project Success", *Measures of Sustainable Construction Projects Performance*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 129-134.
- ✓ sanford,r.(2009). *The Impact of Activity-Based Costing on Organizational Performance*. Degree Doctor, Nova Southeastern University.pp. 50-61.
- ✓ Sözbilir, F. (2018)." The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations", *International Journal Thinking Skills and Creativity*, 27(3), pp. 92-100.
- ✓ Thompson, M. J. R. (2015). *Social capital, innovation and economic growth*. NIPE Working Paper Series, 3, 1-24.

- ✓ Kim, K., Pandit, S., & Wasley, C. E. (2015). Macroeconomic Uncertainty and Management Earnings Forecasts. *Accounting Review*, 30(1), 157-172.
- ✓ Mikkelsen, W., & Partch, M. (2003). Do persistent large cash reserves hinder performance. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 38, 275-294.
- ✓ Myers, J. N., Myers, L. A. & Skinner, D. J. (2007). Earnings Momentum and Earnings Management, *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 22(2), 249-284.
- ✓ Opler, T., Pinkowitz, L., Stulz, R., & Williamson, R. (1999). The Determinants and Implications of Corporate Cash Holdings. *Journal of Financial Economics*, 52, 3-46.
- ✓ Park, J., Youl, K. c., Jung, H., & Yong-Seok Lee, Y. S. (2016). Managerial Ability and Tax Avoidance: Evidence from Korea. *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics*, 23(4).
- ✓ Ramzi, B., Safa, G., & Faten, L. (2022). Corporate tax avoidance, economic policy uncertainty, and the value of excess cash: International evidence. *Economic Modelling*, 108, 105738.
- ✓ Rego, S., & Wilson, R. (2012). Equity Risk Incentives and Corporate Tax Aggressiveness. *Journal of Accounting Research*, 50(3), 775-810.
- ✓ Tucker, J. W., & Zarowin, P. A. (2006). Does Income Smoothing Improve Earning Informativeness. *The Accounting Review*, 81(1), 252-270.
- ✓ Wilson, R. (2009). An examination of corporate tax shelter participants. *The Accounting Review*, 84(3), 969-999.
- ✓ Yan, Z. (2010). A New Methodology of Measuring Firm Life-Cycle Stsges. *International journal of economic prespective*.
- ✓ Xu, Y., Qian, H., Zhang, M., Tian, F., Zhou, L. and Zhao, S. (2022), "Flexible human resource management systems and employee innovation performance in China – based on the moderated mediation effect", *Chinese Management Studies*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.