

ارزیابی مولفه های سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی

علی رشیدپور - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

محمد مهدی رشیدی - استادیار، دانشگاه صنعت نفت، موسسه مطالعات انرژی، ایران.

محمود عزیزخانی* - دانشجوی دکتری رشته مدیریت منابع انسانی پژوهشگاه شاخص پژوه اصفهان، اصفهان، ایران.

Evaluating the intellectual capital components in the Social Security Organization

Abstract

This study aimed to evaluate intellectual capital components was performed on Social Security. Research methodology, in terms of applied research and descriptive terms of procedure (interstitial) is; The population in this study, all senior managers in social security organizations, which number about 500 people. The sample size of 217 was calculated according to the formula Cochran. The measurement instrument was a questionnaire to assess the validity and content validity by experts calculate the validity and relevance of the questions and the components were confirmed. The Cronbach's alpha coefficient was used to assess reliability. The results of the study showed that alpha coefficient of reliability equal to 0.881 calculated and given that is greater than 0.7. Inventory management can be concluded that the use of reliability is required.

To analyze the data descriptive statistics of frequency, percentage, cumulative percentage, mean and standard deviation and inferential statistics, independent t-test, ANOVA and structural equation modeling was used. In this research, intellectual capital into three categories: human capital, structural capital (organizational) and customer capital is divided. The results showed that human capital has a significant positive impact on employees' intellectual capital. Capital structure is also positive and significant impact on employees, intellectual capital and relational capital is also a significant and positive impact on employees' intellectual capital.

Key words: intellectual capital, human capital, structural capital, relational capital, social security organizations.

چکیده

تحقیق حاضر باهدف ارزیابی مولفه های سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی انجام گرفته است. روش تحقیق حاضر، از حیث هدف کاربردی و از منظر شیوه اجرا توصیفی-پیمایشی (بینابینی) است. جامعه آماری در این تحقیق، کلیه مدیران ارشد سازمان تامین اجتماعی کشور می باشند که تعداد آنها حدوداً ۵۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه این تحقیق با توجه به فرمول نمونه گیری کوکران ۲۱۷ نفر برآورد گردید، ابزار اندازه گیری، پرسشنامه محقق ساخته بوده و جهت سنجش روایی پس از تایید روایی محتوا توسط خبرگان میزان روایی سازه محاسبه و ارتباط سوالات و مولفه ها تایید گردید. همچنین برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه نشان داد که ضریب آلفای کل محاسبه شده برابر با ۰.۸۸۱ است و با توجه به اینکه بزرگتر از ۰/۷ است، می توان نتیجه گرفت که پرسشنامه مورد استفاده از پایایی پژوهشی لازم برخوردار می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، درصد تجمعی، میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و معادلات ساختاری استفاده گردید. سرمایه فکری در این تحقیق به سه دسته سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری (سازمانی) و سرمایه مشتری قابل تقسیم است یافته های تحقیق نشان داد که سرمایه انسانی بر سرمایه فکری کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد؛ سرمایه ساختاری نیز بر سرمایه فکری کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد و همچنین سرمایه رابطه ای نیز بر سرمایه فکری کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای، سازمان تامین اجتماعی.

مقدمه

امروزه رشته در حال تکوین سرمایه فکری یک موضوع هیجان انگیز هم برای محققان و هم برای دست اندرکاران سازمانی شده است. اخیراً تحقیقات زیادی درباره موضوع سرمایه فکری انجام شده است، بسیاری از منابع شرکت مانند دارایی های فیزیکی یا مالی، صرف دارایی های ناملموس شده اند که این دارایی ها کمیاب، با ارزش و غیر قابل تعویض می باشند (روس، ۱۹۹۷، ۴۲۶-۴۱۳). سرمایه فکری عبارتست از: داشتن دانش، به کارگیری تجربه، تکنولوژی سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه کننده و نیز توانایی های حرفه ای که یک مزیت رقابتی در بازار را از آن شرکت می کند. ادوینسون و سالیوان سرمایه فکری را دانشی می دانند که می تواند به ارزش تبدیل شود (زاهدی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۴۲).

دراکر (۱۹۹۳) اندیشمند معروف مدیریت می گوید: ما در حال وارد شدن به یک جامعه علمی هستیم که در آن منابع اقتصادی اصلی، دیگر سرمایه، منابع طبیعی و نیروی کار بیشتر و ... نیست بلکه منابع اقتصادی اصلی دانش خواهد بود. در سال های اخیر مطالعات زیادی درباره ارزش سرمایه فکری شرکت ها انجام شده است. شکی نیست که قرن ۲۱ شاهد یکسری تغییرات اساسی در پیدایش ثروت ملت ها شود. با ورود به اقتصاد دانش محور، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین، سرمایه و ماشین آلات از ارجحیت بیشتری برخوردار گردیده است به طوری که در این اقتصاد، دانش به عنوان مهم ترین عامل تولید محسوب می شود و از آن به عنوان مهم ترین مزیت رقابتی سازمان ها نام برده می شود (سی دارمن، ۲۰۰۲). حال شرکت هایی که خواهان حفظ و گسترش عملکرد مالی خود هستند و می خواهند از مزیت رقابتی و تاثیرات این سرمایه جدید و نوظهور استفاده کنند و به قلمرو اقتصاد دانش محور وارد شوند نیازمند دستیابی به مدل های جدیدی از دارایی های سازمانی هستند.

ظهور عصر اطلاعات و اقتصاد دانش محور، سازمان ها را از تاکید بر منابع مالی و پولی به سمت دارایی های

نامشهود کشانده است. بر عکس مدیران بخش تولیدی که هدف اصلی آن ها سودآوری است، مدیران سازمان های خدماتی تمایل دارند اهداف چندگانه و با ماهیت غیرمالی داشته باشند. همچنین، حتی اگر بخش های تولیدی و خدماتی ورودی های کاری یکسانی (مانند منابع انسانی، دانش، پول، مواد خام، و کارخانه) را به کار ببرند، بخش خدمات استفاده بیشتری از دو منبع اول دارد که دو منبع اول به طور قطع نامشهود هستند. در نهایت محصول نهایی سازمان های خدماتی، نامشهود است. به دلیل اهمیت و ضرورت برای شرایط کنونی، پژوهش های متعددی در زمینه تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت ها و سازمان ها انجام شده است. امروزه محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی های نامشهود جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی های منابع انسانی، نوآوری، روابط با مشتری، فرهنگ سازمانی، نظام ها، ساختار سازمانی و غیره را دربرگیرد. در این میان، نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است (قلیچ لی و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۱۲۶). ناآگاهی از سرمایه فکری موجب عدم توجه کافی مدیریت به آن خواهد شد که این عدم بهره برداری کامل از ارزش افزوده قابلیت ها را در پی دارد (میر-کویسترا و همکاران، ۲۰۰۱، ص ۴۵۷). سرمایه فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چندساله های اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آن جایی که منبعی پر ارزش برای سازمان ها به حساب می آید، رشد و توسعه ی بسیار بالایی داشته است. این منبع نامشهود به عنوان یکی از ارزش افزاینده ترین منابع شرکت ها می باشد. از این رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه فکری، به یک الزام جدی در عرصه ی کسب و کار تبدیل شده است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه فکری را بسته های دانشی تشکیل شده از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی ها، ساختارها، ارتباطات، فرآیندها و پردازش های منتج از دانش، به حساب آورد. اساس دانش برپایه ی

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

۳۵۰

برداشت‌های ذهنی استوار است. در یک تعریف ساده، سرمایه فکری عبارت است از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی‌های یک سازمان (Seetharaman et al, 2002). در تعریفی دیگر، از سرمایه فکری بعنوان همه فرایندها و دارایی‌های نام برده می‌شود که معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند. متأسفانه هیچ تعریف جهانشمولی از سرمایه فکری وجود ندارد. سرمایه فکری نیز دارای اجزای یکسانی می‌باشد. در یک طبقه‌بندی ساده، این اجزا عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه رابطه‌ای (Edvinson and Sullivan, 1996).

سرمایه فکری یک مفهوم چند رشته‌ای است و فهم و درک آن در رشته‌های مرتبط با کسب و کار و تجارت متنوع است (هوانگ و لوثر، 2007، ص 386). در خصوص میزان شناخت ما از سرمایه‌های فکری توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه‌های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به ایفای نقش می‌پردازد. انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگوهای در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه‌ای و همچنین پیدایش نوآوری به عنوان مهمترین عوامل تعیین‌کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در شرکت‌ها را بیش از پیش فراهم کرده است (انواری رستمی و رستمی، 1382، ص 51).

با توجه به تحقیقات و تلاش‌هایی که در دهه‌های گذشته و دهی جاری صورت پذیرفته است، به نظر می‌رسد سال‌های پایانی این دهه و آغازین دهه‌ی آینده، سال‌های سرنوشت‌سازی برای کشورها و سازمان‌های مختلف در حوزه‌ی مدیریت سرمایه‌ی فکری باشد. چرا که مفاهیم سرمایه‌ی فکری امروزه دیگر مراحل نخستین آزمایشگاهی و تحقیقاتی خود را سپری نموده و به ضرورتی در مدیریت سازمان‌ها و در سطح گسترده‌تر، راهبری توسعه‌ی کشورها تبدیل شده‌است. از سوی دیگر، بازارهای مالی و سرمایه‌گذاری‌ها به

شدت معطوف به سرمایه‌ی فکری شده و بسیاری از تنظیم‌کنندگان این بازارها بر ضرورت ایجاد چارچوب‌هایی برای گزارش سرمایه‌ی فکری شرکت‌ها، در کنار گزارش‌های مالی تأکید دارند. در واقع اگر تا سال‌های قبل، سرمایه‌ی فکری و سنجش آن، تنها موضوعی تحقیقاتی و محدود به کشورهای توسعه‌یافته بوده، امروزه عرصه‌ی رقابت جهانی، سرمایه‌ی فکری را به عنصری جهانی برای رقابت تبدیل نموده است. به‌طوری‌که سازمان‌های بین‌المللی ضمن تلاش برای طرح چارچوب‌های جهانی مدیریت سرمایه‌ی فکری برای کشورها، میزان رشد و توسعه‌ی این سرمایه را به عنوان شاخصی از توسعه‌یافتگی کشورها در نظر می‌گیرند. لذا پایش، مدیریت و سنجش سرمایه‌ی فکری چه در سطح کلان و ملی آن، و چه در سطح سازمانی آن ضرورتی غیرقابل انکار است.

سازمان تأمین اجتماعی نیز که جزو سازمان‌های عظیم و استراتژیک کشور محسوب می‌شود، علیرغم موقعیت فوق‌العاده مهم و تأثیرگذار بر جامعه، از لحاظ برخی مباحث مهم سازمانی دچار خلاء مطالعاتی می‌باشد. یکی از خلاءها، عدم بررسی و مدل‌سازی سرمایه فکری در سازمان مزبور می‌باشد که به اذعان برخی مدیران عالی‌رتبه آن انجام این کار جزو اولویت‌های پژوهشی سازمان مذکور قلمداد شده است. از آن جا که علیرغم نیاز مبرم سازمان تأمین اجتماعی کشور به انجام چنین پژوهش‌های کاربردی و راهبردی از قبیل بررسی سرمایه فکری در سازمان، این پژوهش بر آن است تا در قالب یک روش علمی و سیستماتیک، سرمایه فکری را در سازمان تأمین اجتماعی کشور مورد مطالعه دقیق قرار داده و از رهگذر آن اقدام به شناسایی تأثیر سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه فکری نماید. بر این اساس، سؤال اصلی پژوهش به صورت زیر مطرح می‌باشد که سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای تا چه میزان بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی مؤثر می‌باشند؟

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره 46 بهار 96
No.46 Spring 2017

۳۵۱

پیشینه تحقیق

با وقوع انقلاب تکنولوژی اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و شبکه ای و نیز رشد و توسعه سریع تکنولوژی برتر، مخصوصاً در حوزه های ارتباطات، کامپیوتر و مهندسی، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. در نتیجه، دانش به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهانی امروز شده است. در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمانها بر اساس دانش زندگی می کنند و می میرند و موفق ترین سازمانها، آنهایی هستند که از این دارایی های ناملموس به نحو بهتر و سریع تری استفاده می کنند. مطالعات اخیر نشان داده اند که برخلاف کاهش بازدهی منابع سنتی (مثل پول، زمین، ماشین آلات و غیره) دانش واقعاً منبعی برای افزایش عملکرد کسب و کار است (بنیتس، ۱۹۹۹، صص ۴۰۲-۳۹۱).

آنچه حتی بیشتر درخور توجه است این است که بازار به مدت طولانی ارزش دانش و عوامل نامشهود دیگر را در فرآیند ایجاد ارزش تشخیص داده است اخیراً اندازه این «ارزش پنهان» تغییر کرده است. برای مثال، در سال ۱۹۹۶ دارایی های خالص شرکت مرک فقط ۱۲٫۳ درصد ارزش بازاری اش، در سال ۱۹۹۶ دارایی های شرکت کوکاکولا تنها ۴ درصد از ارزش بازاری اش و دارایی های مایکروسافت ۶ درصد ارزش بازاری اش را پوشش داده بود؛ هروی و لوزچ، ۱۹۹۹ بر این اساس، موفقیت حال و آینده در رقابت بین سازمانها، تا حد کمی مبتنی بر تخصیص استراتژیک منابع فیزیکی و مالی و تا حد زیادی مبتنی بر مدیریت استراتژیک دانش خواهد بود. چالش مدیران، آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسان در سازمان دانش محور است (بنیتس، همان، صص ۴۷-۴۰).

بنابراین توانایی مدیریت دانش، مهارت اساسی مدیران در این سازمان ها است. با این همه، متأسفانه از آنجایی که ماهیت دانش، نامشهود و ناملموس است و نمی توان آن را توسط هیچ یک از مقیاس های سنتی حسابداری مالی اندازه گیری کرد، ریسک فراموشی دانش و سایر دارایی های ناملموس سازمان برای مدیران وجود دارد.

چارلز هندی در نتیجه مشاهدات خود دریافت که مدیران ارشد سازمان ها تنها از ۲۰ درصد دانش موجود در سازمانهایشان استفاده می کنند. در حقیقت، محیط کسب و کار مبتنی بر دانش در بسیاری از کشورهای جهان، مستلزم یک مدل و نام گذاری جدید است که دربرگیرنده عوامل ناملموس سازمان باشد. در این وضعیت، رشته نوظهور سرمایه فکری توجه روز افزونی را به خود جلب کرده است (بنیتس، ۱۹۹۶، صص ۴۷-۴۰). روس و همکاران بحث می کنند که از دیدگاه استراتژیک، سرمایه فکری می تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش سازمان مورد استفاده واقع می شود.

دراکر (۱۹۹۳)، اعتقاد دارد که دارایی های نامشهود جامعه را دستخوش دگرگونی می سازد. فرآیند مورد نظر او جامعه ای به وجود می آورد که مهم ترین منبع آن دانش است. در جامعه دانش محور، ارزش نه به وسیله تخصیص سرمایه یا نیروی کار، بلکه به وسیله ابداع و نوآوری ایجاد می شود. بر اساس نظریه دراکر سه مرحله برای توسعه به سمت اقتصاد دانش محور وجود دارد:

۱. انقلاب صنعتی (۱۷۵۰-۱۸۸۰): شرکت ها از دانش برای تولید ابزار و محصولات استفاده کرده اند.
۲. انقلاب محصول (۱۸۸۰-۱۹۵۶): دانش توسط شرکت ها برای بهبود فرآیند کار مورد استفاده قرار گرفته است.
۳. انقلاب مدیریت (بعد از ۱۹۵۶): شرکت ها از دانش برای بهبود دانش استفاده می کنند.

سرمایه فکری عامل مهم فکری شامل دانش، اطلاعات، اموال فکری و تجربیات است که می تواند برای ایجاد ثروت به کار رود. این مجموعه شامل قدرت فکری یا دانش مفید است (مجتهدزاده و همکاران، ۱۳۸۹).

مطالعات داخلی

دستگیر و همکاران (۱۳۹۳)، پژوهشی را با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت به انجام رساندند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که سرمایه فکری بر هر دو شاخص عملکرد مالی (نسبت

قیمت به درآمد، و نرخ رشد) تأثیرگذار می باشد. معصومی (۱۳۹۰) به بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت پذیر شدن بانک کشاورزی استان گلستان پرداخت. نتایج این بررسی نشان داد که سرمایه انسانی بر راهبردهای رقابت پذیری (کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات، تمایز خدمات و تمرکز بر مشتری) در بانک تأثیر دارد.

مهر علیزاده و همکاران (۱۳۹۰)؛ پژوهشی را با هدف تدوین شاخص های سنجش سرمایه فکری و بررسی وضعیت این شاخصها در دانشگاه شهید چمران اهواز به انجام رساندند. این پژوهش، در چهار مرحله زیر اقدام به بومی سازی شاخص های سرمایه فکری دانشگاه نمود: (۱) مطالعه منابع علمی مرتبط با سرمایه فکری در مراکز تحقیقاتی و دانشگاه ها به منظور شناسایی فهرست اولیه ای از شاخص ها، (۲) بهره گیری از نظرات کارشناسان به منظور شناسایی شاخص های متناسب با ساختار دانشگاه شهید چمران، (۳) انتخاب شاخص های همسو با اهداف دانشگاه، (۴) شناسایی شاخص های مهم تر با استفاده از پرسشنامه نظرخواهی از مسوولان در موقعیت های استراتژیک دانشگاه. در نتیجه تعداد ۷۷ شاخص به عنوان شاخص های نهایی سرمایه فکری دانشگاه انتخاب شدند و از این تعداد ۶۴ شاخص مورد اندازه گیری قرار گرفتند و وضعیت رشد آنها طی سال های ۸۷-۱۳۸۳ مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد وضعیت رشد ۷۱/۸۸ درصد از کل شاخص های سرمایه فکری مطابق با اهداف دانشگاه بوده و ۲۸/۱۲ درصد مطابق با اهداف دانشگاه نبوده است. همچنین یافته ها نشان داد سرمایه ساختاری دانشگاه از وضعیت بهتری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه ای برخوردار است و این دو مولفه نیازمند برنامه ریزی و مدیریت بیشتر هستند.

ثریایی علی، و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله ای تحت عنوان ابعاد و مدل های اندازه گیری سرمایه فکری بیان می کنند: هدف از نگارش این مقاله تبیین مفهوم سرمایه فکری و اجزای آن و همچنین معرفی مدل های گوناگون سرمایه فکری می باشد. در این مقاله ابتدا

به تعریف سرمایه فکری و اجزای آن پرداخته و در این راستا از نظرات اندیشمندان مختلف استفاده شده است. جهت نیل به این منظور مبانی نظری بررسی شده است. در قسمت های بعدی ضرورت سنجش و مدل های اندازه گیری سرمایه فکری بیان و نظرات افرادی که این مدل ها را ارائه کرده اند، منعکس شده است. در اغلب مدل های ایجاد شده برای سنجش سرمایه فکری، اجزای سرمایه فکری به سه بخش تقسیم شده است که درباره هر یک توضیح داده شده است. با توجه به تحقیقات و تلاش هایی که در دهه های گذشته و دهه ی جاری صورت پذیرفته است، به نظر می رسد سال های پایانی این دهه و آغازین دهه ی آینده، سال های سرنوشت سازی برای کشورها و سازمان های مختلف در حوزه ی مدیریت سرمایه ی فکری باشد. چرا که مفاهیم سرمایه ی فکری امروزه دیگر مراحل نخستین آزمایشگاهی و تحقیقاتی خود را سپری نموده و به ضرورتی در مدیریت سازمان ها و در سطح گسترده تر، راهبری توسعه ی کشورها تبدیل شده است. از سوی دیگر، بازارهای مالی و سرمایه گذاری ها به شدت معطوف به سرمایه ی فکری شده و بسیاری از تنظیم کنندگان این بازارها بر ضرورت ایجاد چارچوب هایی برای گزارش سرمایه ی فکری شرکت ها، در کنار گزارش های مالی تأکید دارند. در واقع اگر تا سال های قبل، سرمایه ی فکری و سنجش آن، تنها موضوعی تحقیقاتی و محدود به کشورهای توسعه یافته بوده، امروزه عرصه ی رقابت جهانی، سرمایه ی فکری را به عنصری جهانی برای رقابت تبدیل نموده است. به طوری که سازمان های بین المللی ضمن تلاش برای طرح چارچوب های جهانی مدیریت سرمایه ی فکری برای کشورها، میزان رشد و توسعه ی این سرمایه را به عنوان شاخصی از توسعه یافتگی کشورها در نظر می گیرند. لذا پایش، مدیریت و سنجش سرمایه ی فکری چه در سطح کلان و ملی آن، و چه در سطح سازمانی آن ضرورتی غیرقابل انکار است. کارکنان، به عنوان مبنا و ریشه اصلی بهبود کیفیت نیروی انسانی و سرمایه، در کنار اطلاعات از

عوامل اساسی تولید در سازمان‌ها مطرح می‌شوند. تعامل و هماهنگی این عوامل در راستای اهداف سازمان می‌تواند منجر به ارتقای بهره‌وری، کیفیت و عملکرد سازمان‌ها شود (ماهنامه تدبیر، ۱۳۸۴).

مجتهدزاده ویدا، و همکاران (۱۳۸۹) در مقاله‌ای تحت عنوان رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران) بیان می‌کنند: در دو دهه اخیر، مدیریت عملکرد سازمانی به یکی از موضوع‌های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است. بسیاری از دانشمندان و متخصصان حوزه مدیریت بر این باورند که کارکنان، مبنا و ریشه اصلی بهبود کیفیت و بهره‌وری هستند و باید نیروی انسانی را مبنای اصلی فرآیند افزایش کارایی و بهره‌وری و نوعی سرمایه به حساب آورد. نیروی انسانی با کیفیت و دانش‌مدار مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور امروز است. این پژوهش به بررسی رابطه سرمایه فکری (و اجزای آن) و عملکرد صنعت بیمه از دیدگاه مدیران می‌پردازد. نتایج نشان می‌دهد سرمایه‌های فکری، انسانی، مشتری (رابطه‌ای) و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معنادار دارند. در حالی که در بررسی همزمان صرفاً رابطه سرمایه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار است.

شهانی و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران پرداختند. نتایج این پژوهش از تأثیر مثبت اجزای سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک مزبور حمایت کرده و در این میان، بیشترین تأثیرگذاری به سرمایه مشتری اختصاص دارد و سرمایه‌های ساختاری و انسانی در جایگاه‌های بعدی قرار دارند. به علاوه، به عنوان مهم‌ترین سهم علمی پژوهش حاضر، مشخص شده است که سرمایه مشتری، نقش میانجی در رابطه سرمایه‌های ساختاری و انسانی با عملکرد سازمانی ایفا می‌کند.

نظری هاشمی و همکاران (۱۳۸۹)، تأثیر مدیریت دانش و مولفه سرمایه فکری بر عملکرد سازمان‌های غیر دولتی ایران را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنها نشان

داد که مدیریت دانش تأثیر مستقیم بر عملکرد دارد. همچنین آنها دریافتند که سرمایه فکری تأثیر مستقیم بیشتری را بر عملکرد دارد.

صمدی و مطیعی (۱۳۸۸)، ارتباط میان سرمایه فکری و شاخص‌های عملکردی را در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران در طی سال‌های ۱۳۸۲-۱۳۸۷ مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان سرمایه فکری با سود قبل از کسر مالیات، جریان‌های نقدی عملیاتی و ارزش افزوده شرکت‌های مورد مطالعه رابطه معنادار وجود دارد. از سوی دیگر از میان متغیرهای وابسته تحقیق، سود قبل از کسر مالیات دارای ضریب همبستگی بیشتری با سرمایه فکری می‌باشد.

قلیچ‌لی و مشبکی (۱۳۸۵)، با استفاده از پرسشنامه به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری پرداختند. نتایج تحقیق بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری است به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی سرمایه فکری در ابعاد انسانی ساختاری و رابطه‌ای افزایش یافته است.

مطالعات خارجی

چانگ ون و همکاران (۲۰۱۲)، پژوهشی را با عنوان مطالعه بر روی سرمایه فکری و عملکرد شرکت در شرکت‌های زیست‌فناوری، به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکت‌های زیست‌فناورانه پرداختند. در این پژوهش سرمایه‌های انسانی توسط عوامل و فاکتورهای مختلفی اندازه‌گیری شد و سرانجام نتایج نشان داد که ارتباط مثبتی بین نوآوری تکنولوژیکی و عملکرد مالی وجود دارد.

بلکائوی (۲۰۰۵)، رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را در شرکت‌های چند ملیتی آمریکا مورد بررسی قرار داد. وی در نتایج این مطالعه گزارش کرد که مولفه‌های سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری و خود سرمایه فکری رابطه معنی‌دار با عملکرد این شرکت‌ها ی چند ملیتی دارند.

فایرر و ویلیامز (۲۰۰۲)، به بررسی کارایی ارزش افزوده سرمایه فیزیکی، سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری با

سودآوری بهره‌وری و ارزش بازار شرکت های پذیرفته شده در بورس آفریقای جنوبی پرداختند. نمونه آماری این تحقیق ۷۵ شرکت پذیرفته شده در بورس آفریقای جنوبی بودند. نتایج حاکی از آن بود که سرمایه فیزیکی، مهمترین سازه تعیین کننده عملکرد شرکت های آفریقای جنوبی است.

بونتیس و همکارانش (۲۰۰۰)، در صنایع خدماتی و غیرخدماتی کشور مالزی تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه های فکری و عملکرد تجاری انجام دادند که این نتایج را به همراه دشات: میان اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود داشته است و این سرمایه ها بر روی عملکرد تجاری دارای اثر نسبتاً متوسطی در حدود بیست تا سی درصد داشته است. بونتیس (۱۹۹۸)، تحقیقی را با عنوان سرمایه های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدل ها و سنجه های سرمایه های فکری در کشور کانادا انجام داد. این تحقیق نشان داد که بین اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و ساختاری و مشتری بر روی عملکرد تجاری دارای اثر خوبی هستند.

اهداف پژوهش

هدف اصلی؛ ارزیابی تاثیر مولفه های موثر بر سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی.

اهداف فرعی؛ ۱. شناسایی تاثیر سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی، و ۲. شناسایی تاثیر سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی، و ۳. شناسایی تاثیر سرمایه رابطه ای بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی.

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی؛ سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای برایجاد سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی موثر می باشند.

فرضیه های فرعی؛ ۱. سرمایه انسانی برایجاد سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد؛ ۲. سرمایه ساختاری برایجاد سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد. و ۳. سرمایه رابطه ای

برایجاد بانک سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد.

ادبیات تحقیق

سرمایه فکری، زاده عرصه علم و دانش است، هنوز این واژه در دوران تکوین خود به سر می برد. این مفهوم برای نخستین بار، در سال ۱۹۹۱ مطرح شد. یعنی زمانیکه شرکت بزرگ سوئدی اسکاندیا، شروع به اجرای مجموعه ای از روشهای نوآورانه علمی برای توجه ویژه به دارای های نامحسوس خود کرد. دانش به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه های پولی و فیزیکی شد چرا که دانش استفاده صحیح و بهینه از سرمایه های پولی و فیزیکی را مطرح می کند یعنی بهره وری (چن و همکاران، ۲۰۰۴)

در این رابطه، نظریه سرمایه فکری توجه روز افزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است یک موسسه مطالعاتی در سوئیس با انجام تحقیقاتی درباره سرمایه فکری دریافت که به دلیل فقدان رویکردی برای مدیریت سرمایه فکری تنها ۲۰ درصد از دانش موجود یک سازمان در عمل مورد استفاده واقع می شود (بروکینگ، ۱۹۹۶).

سرمایه فکری دارای سه جزء اساسی وابسته بهم می باشد (رامیرز و دیگران، ۲۰۰۷): ۱. سرمایه انسانی؛ ۲. سرمایه ساختاری؛ ۳. سرمایه رابطه ای/ مشتری:

۱. **سرمایه انسانی:** سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش افراد است (بونتیس و دیگران به نقل از قلیچ خانی و مشبکی، ۱۳۸۵). این سرمایه متحرک است و به سازمان خاصی تعلق ندارد زیرا کارکنان مالکان سرمایه انسانی محسوب می شوند. سرمایه انسانی بعنوان دانش ترکیبی، مهارت تجربه و توانایی تک تک کارکنان تعریف می شود (مک گیل، ۲۰۰۶).

۲. **سرمایه ساختاری:** سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی سازمان می باشد (رز به نقل از قلیچ خانی و مشبکی، ۱۳۸۵) و شامل نرم افزارهای اختصاصی، برنامه های کامپیوتری، پایگاه داده، ساختار سازمانی، حق ثبت و بهره برداری، مارک تجاری و دارایی های مشابه می باشد که بهره وری سازمان را



حمایت می کند (مک گیل، ۲۰۰۶).

۳. سرمایه رابطه ای / مشتری: سرمایه مشتری ارزشی است که مشتریان برای سازمان قائل هستند و بوسیله ارتباطات بین سازمان و مشتریان شکل می گیرد (مک گیل، ۲۰۰۶).

سرمایه و کار پیش از این متفاوت از هم نبود. و به عنوان فاکتورهای مولد مزیت رقابتی مطرح بوده اند اما با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات مخصوصاً در حوزه های ارتباطات، رایانه و مهندسی از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصادی جهانی تغییر کرده و دارایی های نامشهود توجه کمپانی ها و شرکت ها البته دولت ها را به سمت خود کشیده است. با این وجود اکثر صنایع در کشورهای مختلف دنیا (از جمله صنایع ایران) در حال استفاده از روشهای سنتی حسابداری مالی هستند که قرنهای پیش برای یک محیط کسب و کار مبتنی بر کارهای دستی (یدی) و داراییهای ملموس مثل تجهیزات و ساختمان ایجاد شده بودند (بنتیس، ۱۹۹۹).

طبقه بندی چن و همکارانش (۲۰۰۴)

آنها معتقد هستند که سرمایه فکری از چهار طبقه و عنصر زیر تشکیل شده است:

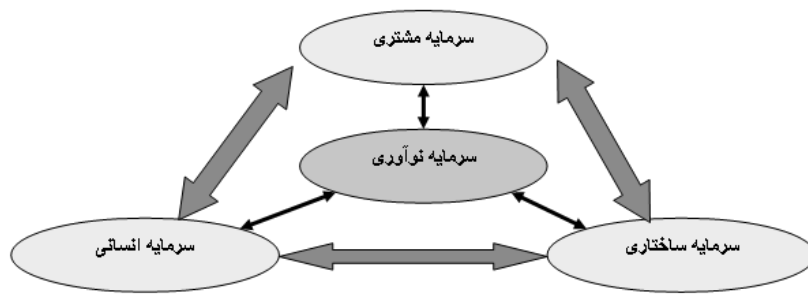
۱- سرمایه انسانی؛ ۲- سرمایه مشتری؛ ۳- سرمایه نوآوری؛ و ۴- سرمایه ساختاری.

ولی آنها معتقد هستند که این ساختار و اجزاء سرمایه فکری بسیار ضعیف و شکننده است مگر اینکه با یکسری روابط مستمری و به هم پیوسته ای حمایت شوند در واقع آنها بر روابط بین اجزاء سرمایه فکری تأکید بیشتری دارند تا بر اجزاء آن. در این طبقه بندی چن و همکارانش، منظور از سرمایه انسانی که در واقع مبنا و اساس سرمایه فکری است، دانش، مهارت ها و توانایی های کارکنان و طرز فکرهای کارکنان درباره کسب و کار است. از نظر آنها در واقع این سرمایه انسانی است که می تواند دانش را بوسیله تبدیل به سه جزء دیگر سرمایه یعنی سرمایه ساختاری، مشتری و نوآوری، به ارزش بازاری تبدیل کند و از طرف دیگر این سرمایه انسانی است که اشکال عملیاتی سه سرمایه دیگر را

تعیین می کند. بطور دقیق تر تعریف اجزای سرمایه فکری از نظر آقای چن و همکارانش به شرح زیر است:

۱- سرمایه انسانی نمایانگر دانش ضمنی قرار گرفته در ذهن و افکار کارکنان است. سرمایه انسانی یک منبع مهم از نوآوری و بازآفرینی یک شرکت است و سرمایه انسانی بصورت ترکیبی از شایستگی ها، طرز فکر و خلاقیت کارکنان تعریف می شود. شایستگی کارکنان در واقع بخش سخت افزاری سرمایه فکری است که شامل دانش، مهارت ها و استعدادهای کارکنان است و منظور از دانش، دانش فنی و دانش دانشگاهی است و مهارت های کارکنان در واقع توانایی انجام وظایف و تکالیف عملی کارکنان است که از طریق تمرین حاصل می شود و برخی از آنها از طریق تحصیلات بدست می آید. طرز فکرها در واقع بخش نرم افزاری سرمایه فکری است که شامل انگیزه برای کار و رضایت از کار است و در واقع به عنوان پیش شرطی برای نمایش شایستگی های کارکنان در نظر گرفته می شود. خلاقیت کارکنان آنها را قادر می سازد تا از دانش خود استفاده کنند و بطور مستمر نوآوری داشته باشند و بنابراین عامل مهمی در گسترش و ایجاد سرمایه فکری یک شرکت است.

۲- سرمایه ساختاری با سیستم و ساختارهای یک موسسه سروکار دارد و در واقع روتین های یک کسب و کار است. یک موسسه با سرمایه ساختاری قوی می تواند شرایط مساعد و مناسبی را برای استفاده و بهره برداری از سرمایه انسانی ایجاد کند و به سرمایه انسانی اجازه دهد تا از توان بالقوه خود نهایت استفاده را ببرد و بنابراین باعث افزایش سرمایه نوآوری و مشتری می شود. سرمایه ساختاری را می توان بصورت فرهنگ، ساختار سازمانی، یادگیری سازمانی و فرآیندهای عملیاتی و سیستم های اطلاعاتی تقسیم کرد. هر کدام از اجزاء سرمایه ساختاری می توانند بر روی سه سرمایه دیگر و بخصوص سرمایه انسانی تأثیر بگذارند و متقابلاً از آنها تأثیر بپذیرند برای مثال یک فرهنگ قوی می تواند عامل مهمی در انگیزش کارکنان باشد. سرمایه نوآوری به ارائه ترکیب جدیدی از عوامل حیاتی



نمودار ۱. مدل چن و همکارانش از سرمایه فکری و روابط بین آنها؛ ماخذ: چن و همکاران، صص ۸۵-۱۰۰.

و ضروری تولید در درون یک سیستم تولیدی اطلاق می شود. این سرمایه می تواند شامل محصولات جدید، تکنولوژی های جدید، بازار جدید و مواد جدید و ترکیب جدید باشد.

با افزایش اهمیت دانش، سرمایه نوآوری به جزء مهمی از سرمایه فکری تبدیل می شود و این سرمایه می تواند به سه جزء موفقیت های نوآوری، مکانیسم های نوآوری و فرهنگ نوآوری تقسیم شود.

۳- سرمایه مشتری به ارزش دانش قرار گرفته شده در کانال های بازاریابی یک سازمان اطلاق می شود که یک موسسه از طریق انجام کسب و کارهای خود، آنرا خلق و ایجاد می کند. در مقایسه با سه سرمایه دیگر این سرمایه دارای اثرات مستقیم بیشتری بر روی تحقق ارزش یک شرکت است و بطور فزاینده ای به عامل مهمی در کسب و کارها تبدیل شده است (چن و همکاران، ۲۰۰۴، صص ۸۵-۱۰۰).

مدل مفهومی تحقیق

متغیر مستقل: سرمایه انسانی؛ سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای.

متغیر وابسته: سرمایه فکری در سازمان تامین اجتماعی.

روش تحقیق

این پژوهش ویژگی های پژوهش بنیادی (پایه ای) و پژوهش کاربردی را دارد و به روش توصیفی و از نوع پیمایشی اجرا می شود. در این تحقیق، با استفاده از روش مطالعه اسنادی و کتابخانه ای جهت تدوین چارچوب نظری تحقیق، به مطالعات انجام شده قبلی

مراجعه شده و پس از ارزیابی تحقیقات و نظریه های مرتبط با موضوع، به تدوین شاخص ها و متغیرهای تحقیق با ارائه مدل محقق ساخته پرداخته شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران ارشد سازمان تامین اجتماعی کشور می باشند که تعداد آنها حدوداً ۵۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه این تحقیق باتوجه به فرمول نمونه گیری کوکران ۲۱۷ نفر برآورد گردید، ابزار اندازه گیری، پرسشنامه محقق ساخته بوده و جهت سنجش روایی پس از تایید روایی محتوا توسط خبرگان میزان روایی سازه محاسبه و ارتباط سوالات و مولفه ها تایید گردید. همچنین برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه نشان داد که ضریب آلفای کل محاسبه شده برابر با ۰.۸۸۱ است و با توجه به اینکه بزرگتر از ۰/۷ است، می توان نتیجه گرفت که پرسشنامه مورد استفاده از پایایی پژوهشی لازم برخوردار می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، درصد تجمعی، میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه و معادلات ساختاری استفاده گردید.

آماراستنباطی

آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه اول: سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد.
: سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تامین

جدول ۱. بررسی وضعیت بعد سرمایه انسانی؛ Test Value = ۵۰

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	آماره t محاسبه شده	درجه آزادی	مقدار t جدول
شایستگی کارکنان	۶۰/۴۸	۱۲/۷۳	۴۱/۶۷	۹۳/۳۳	۱۲/۱۲۵	۲۱۶	۱/۶۴۶
نگرش کارکنان	۵۹/۰۳	۱۳/۰۶	۴۲/۵	۹۵	۱۰/۱۹۵	۲۱۶	۱/۶۴۶
خلاقیت کارکنان	۶۱/۵۸	۱۱/۹۴	۴۵	۹۵	۱۴/۲۹۱	۲۱۶	۱/۶۴۶

اجتماعی موثر نمی باشد: سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر می باشد. با توجه به یافته‌های تحقیق در جدول (۱) مشاهده می‌شود میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌های هر یک از متغیرها برابر است با: شایستگی کارکنان (۶۰/۴۸)، نگرش کارکنان (۵۹/۰۳) و خلاقیت کارکنان (۶۱/۵۸). جهت بررسی تأثیرگذاری متغیرها بر سرمایه انسانی از آزمون t یک جامعه استفاده شده است. با توجه به کدگذاری میانگین کمتر از عدد ۵۰ (عدم مطلوبیت) و بیشتر از ۵۰ (مطلوب) تعریف می‌شود. در صورتی که مقدار آماره t محاسبه شده بیشتر از مقدار t جدول باشد فرض صفر رد می‌شود. ناحیه بحرانی به صورت $t_{\alpha} > t$ تعریف می‌شود. مقدار t جدول (۱/۶۴۶) می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار t به دست آمده برای متغیرهای شایستگی کارکنان (۱۲/۷۳)، نگرش کارکنان (۱۳/۰۶) و خلاقیت کارکنان (۱۱/۹۴) از t جدول بیشتر است بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت متغیر شایستگی کارکنان، نگرش کارکنان و خلاقیت کارکنان بر سرمایه انسانی تأثیر دارد.

فرضیه دوم: سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر می باشد.

H_1 : سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر نمی باشد.

H_0 : سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر می باشد.

با توجه به یافته‌های تحقیق در جدول (۲) مشاهده می‌شود میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌های

هر یک از متغیرها برابر است با: فرهنگ سازمانی (۶۰/۸۲)، ساختار سازمانی (۶۲/۲۴)، یادگیری سازمانی (۵۹/۷۲)، فرآیند عملیاتی (۶۰/۷۶)، سیستم اطلاعاتی (۵۹/۶۷)، جهت بررسی تأثیرگذاری متغیرها بر سرمایه ساختاری از آزمون t یک جامعه استفاده شده است. با توجه به کدگذاری میانگین کمتر از عدد ۵۰ (عدم تأثیرگذاری) و بیشتر از ۵۰ (تأثیرگذاری) تعریف می‌شود. در صورتی که مقدار آماره t محاسبه شده بیشتر از مقدار t جدول باشد فرض صفر رد می‌شود. ناحیه بحرانی به صورت تعریف می‌شود. مقدار t جدول (۱/۶۴۶) می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار t به دست آمده فرهنگ سازمانی (۱۳/۲۷)، ساختار سازمانی (۱۲/۵۲)، یادگیری سازمانی (۱۶/۴۳)، فرآیند عملیاتی (۱۳/۸۵)، سیستم اطلاعاتی (۱۴/۳۳) از t جدول بیشتر است بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت متغیرها بر سرمایه ساختاری تأثیر دارند.

فرضیه سوم: سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر می باشد.

H_1 : سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر نمی باشد.

H_0 : سرمایه رابطه‌ای بر سرمایه فکری سازمان تأمین اجتماعی موثر می باشد.

با توجه به یافته‌های تحقیق در جدول (۳) مشاهده می‌شود میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌های هر یک از متغیرها برابر است با: قابلیت اساسی بازاریابی (۵۹/۷۲)، شدت بازاریابی (۶۰/۷۶)، وفاداری مشتری (۵۹/۶۷). جهت بررسی تأثیرگذاری متغیرها

جدول ۲. بررسی وضعیت بعد سرمایه ساختاری

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	آماره t محاسبه شده	درجه آزادی	مقدار t جدول
فرهنگ سازمانی	۶۰/۸۲	۱۳/۲۷	۴۰	۱۰۰	۱۲/۰۱۹	۲۱۶	۱/۶۴۶
ساختار سازمانی	۶۲/۲۴	۱۲/۵۲	۴۰	۹۳/۳۳	۱۴/۳۹۹	۲۱۶	۱/۶۴۶
یادگیری سازمانی	۵۹/۷۲	۱۶/۴۳	۲۵	۱۰۰	۸/۷۱۶	۲۱۶	۱/۶۴۶
فرآیند عملیاتی	۶۰/۷۶	۱۳/۸۵	۳۶/۶۷	۹۰	۱۱/۴۵۱	۲۱۶	۱/۶۴۶
سیستم اطلاعاتی	۵۹/۶۷	۱۴/۳۳	۳۰	۹۶/۶۷	۹/۹۴۲	۲۱۶	۱/۶۴۶

بر سرمایه رابطه ای از آزمون t یک جامعه استفاده شده است. با توجه به کدگذاری میانگین کمتر از عدد ۵۰ (عدم تاثیر گذاری) و بیشتر از ۵۰ (تاثیر گذاری) تعریف می شود. در صورتی که مقدار آماره t محاسبه شده بیشتر از مقدار t جدول باشد فرض صفر رد می شود. ناحیه بحرانی به صورت تعریف می شود. مقدار t جدول (۱/۶۴۶) می باشد. با توجه به اینکه مقدار t به دست آمده قابلیت اساسی بازاریابی (۱۲/۲۳۵)، شدت بازاریابی (۱۳/۴۸۷)، وفاداری مشتری (۹/۸۲) از t جدول بیشتر است بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت متغیرهای قابلیت اساسی بازاریابی، شدت بازاریابی، وفاداری مشتری بر سرمایه رابطه ای تاثیر دارند.

نتیجه گیری و جمع بندی

فرضیه اول: سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد. با توجه به ضریب مسیر می توان گفت که سرمایه انسانی بر بر بانک سرمایه فکری کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارند زیرا ضریب مسیر به دست آمده برای این متغیرها مثبت می باشد. و نوع رابطه این دو متغیر مثبت و هم جهت می باشد. در مقایسه با تحقیقات انجام شده، نتایج تحقیق معصومی تحت عنوان «بررسی تاثیر سرمایه انسانی بر رقابت پذیر شدن بانک کشاورزی استان گلستان» نشان داد که سرمایه انسانی بر راهبردهای رقابت پذیری (کاهش بهای تمام شده

ارائه خدمات، تمایز خدمات و تمرکز بر مشتری) در بانک تاثیر دارد. نتایج تحقیق بونتیس تحت عنوان سرمایه های فکری: مطالعه اکتشافی و بررسی مدلها و سنجه های سرمایه های فکری در کشور کانادا نشان داد که بین اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود دارد و هر سه سرمایه انسانی و ساختاری و مشتری بر روی عملکرد تجاری دارای اثر خوبی هستند بنابراین می توان نتیجه گرفت که همانند تحقیقات انجام شده سرمایه انسانی بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی تاثیر گذار است.

فرضیه دوم: سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد.

با توجه به ضریب مسیر می توان گفت که سرمایه انسانی بر بانک سرمایه فکری کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارند زیرا ضریب مسیر به دست آمده برای این متغیرها مثبت می باشد. و نوع رابطه این دو متغیر مثبت و هم جهت می باشد. در مقایسه با تحقیقات انجام شده، نتایج تحقیق مهر علیزاده و همکاران با هدف تدوین شاخصهای سنجش سرمایه فکری و بررسی وضعیت این شاخصها در دانشگاه شهید چمران اهواز نشان داد سرمایه ساختاری دانشگاه از وضعیت بهتری نسبت به سرمایه انسانی و رابطه ای برخوردار است و این دو مولفه نیازمند برنامه ریزی و مدیریت بیشتر هستند. همچنین نتایج تحقیق مجتهدزاده، و همکاران



جدول ۳. بررسی وضعیت بعد سرمایه رابطه ای

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	آماره t محاسبه شده	درجه آزادی	مقدار t جدول
قابلیت اساسی بازاریابی	۶۲/۴۹	۱۳/۶۵	۳۱/۴۳	۱۰۰	۱۲/۲۳۵	۲۱۶	۱/۶۴۶
شدت بازاریابی	۵۹/۷۹	۱۴/۶۹	۳۷/۵	۹۰	۱۳/۴۸۷	۲۱۶	۱/۶۴۶
وفاداری مشتری	۶۳/۲۱	۱۰/۹	۴۳/۱۶	۹۴/۷۴	۹/۸۲	۲۱۶	۱/۶۴۶

رابطه ای افزایش یافته است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که همانند تحقیقات انجام شده سرمایه رابطه ای بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد.

منابع و مأخذ

انواری رستمی، علی اصغر؛ رستمی، محمد رضا (۱۳۸۲) ارزیابی مدل ها و روش های سنجش و ارزشگذاری سرمایه های فکری شرکت ها. مجله بررسی های حسابداری و حسابرسی، شماره ۳۴، ص ۵۱-۷۵.

انواری رستمی، علی اصغر؛ سراجی، حسن (۱۳۸۴) سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازار سهام شرکت های بازار بورس اوراق بهادار تهران. مجله بررسی های حسابداری و حسابرسی، شماره ۳۹، ص ۴۹-۶۲.

زاهدی، سید محمد و لطفی زاده، فرشته (۱۳۸۶) ابعاد و مدل های اندازه گیری سرمایه فکری، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۳۹-۶۴، ۵۵.

شهائی، بهنام، خائف الهی، احمدعلی (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۲، شماره ۵، صص ۷۳-۹۰.

قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۹)، مدیریت دانش فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب و کارها، چاپ دوم، تهران: انتشارات سمت.

تحت عنوان رابطه سرمایه فکری (انسانی، مشتری و ساختاری) و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران) نشان داد که سرمایه های فکری، انسانی، مشتری (رابطه ای) و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معنادار دارند. درحالی که در بررسی همزمان صرفا رابطه سرمایه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که همانند تحقیقات انجام شده سرمایه ساختاری بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد. فرضیه سوم: سرمایه رابطه ای بر سرمایه فکری سازمان تامین اجتماعی موثر می باشد.

با توجه به ضریب مسیر می توان گفت که سرمایه رابطه ای بر سرمایه فکری کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارند زیرا ضریب مسیر به دست آمده برای این متغیرها مثبت می باشد. و نوع رابطه این دو متغیر مثبت و هم جهت می باشد. همچنین نتایج تحقیق بونتیس و همکارانش تحت عنوان بررسی رابطه بین سرمایه های فکری و عملکرد تجاری انجام دادند که میان اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود داشته است و این سرمایه ها بر روی عملکرد تجاری دارای اثر نسبتاً متوسطی در حدود بیست تا سی درصد داشته است. همچنین نتایج تحقیق قلیچ لی و مشبکی بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری است به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی سرمایه فکری در ابعاد انسانی ساختاری و

مدیریت شهری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

۳۶۰

laysian Industries, Journal of Intellectual capital, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100

Bontis, Nick, "Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models", Management Decision. 36/2, 1998, pp: 63-76.

Bontis. N (2002), "Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: Framing and Advancing the state of the Field", International journal of technology management, Vol. 18, No, 5/6/7/8, pp. 433-462.

Bontis. N. (1996), "Threes a price on your head: managing intellectual capital strategically", Business Quarterly summer, pp. 4-47.

Bontis. N. et al. (2000), "Teaching knowledge management and intellectual capital lesson: an empirical examination of the TANGO simulation", International journal of technology management, 20(5/6/7/8): 545-555.

Roos, g, Roos J, edvinsson, L and dragonetti, NC (1997) "Intellectual capital navigating in new Business landscape", new york university press, New york, Ny

Roos, G and Roos, J (1997) "Measuring your company's Intellectual Performance long range planning", Vol30, No 3, pp 413-426

Roos, G., Roos, J., Dragonetti, N. and Edvinsson, L., Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape, Macmillan Business, London, 1997.

Rose and Barrons, (2005) The Effect of Disclosing Intellectual Capital (The Core Asset for the Third Millennium Economic entities) on the Internal and External Financial Statements, Users, 2005.

Chen, C.T., 2000, "Extension of the TOPSIS for Group Decision-making under Fuzzy Environment", Fuzzy Sets and Systems, No. 114, PP: 1-9.

Chen, J, Zhu, Z, Xie, H.Y, (2004), Measuring In-

قلیچ لی، بهروز و مشبکی، اصغر (۱۳۸۵) نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودروساز ایرانی). فصلنامه دانش مدیریت، سال نوزدهم، شماره ۱۲۵-۱۴۷، ۷۵.

قلیچ لی، بهروز، (۱۳۸۵) تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در مزیت رقابتی، رساله دکتری، دانشکده مدیریت دانشگاه تربیت مدرس.

قلیچ لی، بهروز، مشبکی، اصغر (۱۳۸۵)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری در سازمان، مطالعه دو شرکت خودروسازی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵، صص ۱۲۵-۱۴۷

مجتهدزاده، ویدا، علوی طبری، سید حسین و مهدی زاد، مهرناز (۱۳۸۹). رابطه سرمایه فکری و عملکرد صنعت بیمه، بررسی‌های حسابداری و حسابرسی دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران، دوره هفده، شماره ۲ معصومی، عذرا (۱۳۹۰) تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت پذیر شدن بانک مطالعه موردی بانک کشاورزی استان گلستان، اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال اول، شماره دوم، پاییز ۱۳۹۰، صص ۱۵۶-۱۲۷

ثریایی علی، و همکاران (۱۳۹۰) ابعاد و مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری، دومین کنفرانس مدیریت اجرایی.

Bontis, N, (1999), Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops measures and Models, Managing Decision, vol. 36, No 2, pp 63-76.

Bontis, N. (1996). There's a price on your head : managing intellectual capital strategically. Business Quarterly, Summer. 40-47.

Bontis, N.(1998), Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and Models, Management Decision, Vol.36 No.2, pp. 63-76

Bontis, N., "Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital", Framing & Advancing the State of the Field, 2001.

Bontis, N., Keow, W,C,C. and Richardson, S.(2000), Intellectual capital and Business performance in Ma-

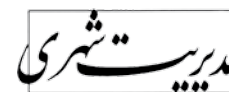
tellectual capital : A new Model and Empirical study,
Journal of Intellectual capital , vol . 5 No. 1, pp 195-
212

Chen, J., Zhu, Z. and Xie, H.Y., 2004, Measuring in-
tellectual capital: a new model and empirical Study.
Journal of Intellectual Capital, Vol.5, No.1, pp.195-
212.

Chen, S. J. and Hwang C.L., 1992, Fuzzy Multiple At-
tribute Decision Making Methods and Applications,
Springer, Berlin.

McGill, Terrene P.(2006). Harnessig Intellectual Cap-
ital: A Study of Organizational Knowledge Transfer.
Ph.D. Dissertation, TouroUniversity.

Seethraman , A sooria , HHBZ , and Saravanan , AS
(2002) , “Intellectual capital accounting and report-
ing in the knowledge economy” , Journal of intel-
lectual capital , Vol 3 No 2 , pp 128-148



فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۶ بهار ۹۶
No.46 Spring 2017

■ ۳۶۲ ■