

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۰، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۹، صص ۱۶۱ - ۱۷۵

تأثیر رویه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش سرمایه

فکری و نوآوری

سحر کلانتری<sup>۱</sup> و فرید عسکری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۰

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رویه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش سرمایه فکری و نوآوری انجام پذیرفته است. روش انجام پژوهش توصیفی از نوع توصیفی - همبستگی بوده است، جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک تجارت در شهر تهران که ۵۵۰۰ نفر بوده که نمونه‌ای به حجم ۳۸۰ مطابق فرمول کوکران انتخاب و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج حاصل از تحلیل همبستگی و الگوی معادلات ساختاری بین متغیرهای پژوهش نشان داد که مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر نوآوری در بانک تجارت، مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر سرمایه فکری در بانک تجارت، نوآوری بر عملکرد مالی بانک تجارت تأثیر دارد. همچنین، سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تجارت و مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش میانجی نوآوری در بانک تجارت تأثیر دارد.

**کلمات کلیدی:** عملکرد مالی، رویه‌های مدیریت منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی مبتنی بر

دانش، سرمایه فکری و نوآوری

<sup>۱</sup>. نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، گروه مدیریت، ابهر، ایران.

<sup>۲</sup>. استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، گروه مدیریت، ابهر، ایران.

## مقدمه

در دهه‌های اخیر، ادبیات مدیریت از مفهوم سرمایه فکری<sup>۱</sup>، برای سرمایه فکری استفاده کرده است تا بدانند که چگونه دانش به عنوان یک دارایی کلیدی برای سازمان‌ها عمل می‌کند. سرمایه فکری اشاره به "داشتن دانش، تجربه کاربردی، تکنولوژی سازمانی، روابط مشتری و مهارت‌های حرفه‌ای است که یک شرکت را با یک مزیت رقابتی در بازار ارائه می‌دهد. به عبارت دیگر، سرمایه فکری مجموع تمام منابع نامشهود و دانش است که سازمان برای ایجاد ارزش استفاده می‌کند. تلاش برای فهمیدن و مفهوم‌سازی سرمایه فکری باعث شده است که بسیاری از چارچوب‌ها به دست آید که تمایل دارند سرمایه فکری را به سه دسته اصلی تقسیم کنند: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی که با دانش موجود در افراد ارتباط دارد (کیانتو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). سرمایه فکری تحت عناوینی همچون دارایی‌های ناملموس، دارایی‌های دانش‌محور، سرمایه دانشی، دارایی‌های اطلاعاتی، سرمایه انسانی و ارزش‌های پنهان سازمان به کار رفته که به تدریج موجب ثروت آفرینی برای سازمان‌ها می‌گردد (علیقلی و همکاران، ۱۳۹۰).

با توجه به ماهیت انسانی دانش و نوآوری، شیوه‌های مدیریت منابع انسانی می‌توانند به طور قابل ملاحظه‌ای سرمایه فکری و قابلیت نوآوری شرکت را افزایش دهند. در واقع، استخدام و انتخاب، آموزش و توسعه، و ارزیابی عملکرد و جبران، همه عوامل تعیین‌کننده رفتار سازمانی و اثربخشی آن هستند (بون و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

دانش، افزون بر اینکه عاملی مهم برای جذب منابع، کاربرد درآمد قابلیت‌ها و هماهنگی بین قابلیت‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار است، یکی از مهم‌ترین منابع راهبردی نوآوری سازمان، فرآیندها و محصول نیز می‌باشد. ساختاردهی به دانش موجب بهبود مؤثر و کارای حل مسأله، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری اثربخش می‌شود. هم‌چنین برای پایدارسازی مزیت رقابتی سازمان، دانش را می‌توان یکی از مهم‌ترین منابع راهبردی محسوب نمود. در این راستا سازمان‌های متمرکز بر نوآوری، به منظور پاسخگویی

<sup>1</sup>. intellectual capital

<sup>2</sup>. Kianto et al.,

<sup>3</sup>. Bone et al.,

مطلوب‌تر به الزامات بازار برای بهره‌برداری از فناوری‌های موجود و فرصت‌های پیش رو، لازم است که قابلیت‌های فنی، بازاریابی و محتوایی را از طریق تولید دانش جدید و با ترکیب دانش موجود ایجاد نمایند (همتی و همکاران، ۱۳۹۲).

نوآوری سازمانی به منزله رویه‌ها و شیوه‌های مدیریتی و فرآیندهای خدماتی نوآورانه‌ای تعریف می‌کند که برای پاسخ به تغییرات محیطی به‌ویژه استفاده از فناوری‌های جدید و در راستای برآورده ساختن نیازها و انتظارات متنوع و جدید به کار گرفته می‌شوند و از طریق ارائه خدمات جدید در زمینه‌های مختلف، به خلق مزیت نسب برای یک شرکت در رقابت با سایر شرکت‌ها منجر می‌شوند. با توجه به اینکه نوآوری سازمانی مفهومی تک‌بعدی نیست، بلکه به منزله حیطه‌ای چندعاملی در برگیرنده مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف است (لام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). نتایج حاصل از بسیاری از پژوهش‌های درباره نقش و اهمیت سرمایه فکری در رشد و توسعه سازمان‌ها و بعضاً رشد جوامع بشری، بر این نکته تأکید دارد که هیچ جامعه‌ای توسعه نیافته است، مگر آنکه به توسعه سرمایه‌های فکری خود پرداخته باشد. امروزه محققان پی برده‌اند که سرمایه فکری جزء ضرورت‌های انکارناپذیر هر سازمانی تلقی شده و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها هستند طوری که طی نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول در سرمایه فکری آن‌ها بوده است. اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، امروز تغییرات فناوری‌ها، فاکتورهای نیروی انسانی و ارتقاء سطح سرمایه فکری به عنوان عوامل رشد تلقی می‌شوند (نوروزی، ۱۳۸۴). در این اثنا سرمایه فکری عبارت است از تمام منابع دانش محوری که برای سازمان ارزش تولید می‌کنند ولی در صورت‌های مالی وارد نمی‌شوند و شامل ابعادی همچون سرمایه ساختاری، انسانی و مشتری می‌باشد (صالحی‌نژاد، ۱۳۹۲). به علاوه تجارب ارزنده سازمان‌های موفق و پیشرو درباره ارزش سرمایه فکری، مبین اهمیت آن در سازمان‌هاست. آن‌ها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می‌دانند که برایشان کار می‌کنند، محور اصلی رشد کسب‌وکار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده‌اند، انسان را سرچشمه تمامی

<sup>۱</sup>. Lam et al.,

خلاقیت‌ها، نوآوری‌ها، توانایی‌ها و زیبایی‌ها می‌دانند و معتقدند چنانچه فضا و شرایط برای انسان شاغل در سازمان فراهم شود، توانایی‌های او شکوفاتر و متجلی می‌شود این گونه سازمان‌ها کامیابی یا شکست سازمان یا مؤسسه خود را به میزان وفاداری و شایستگی نیروی انسانی، مشتریان و ساختار سازمانی خود نسبت می‌دهند و در نهایت بر این اعتقادند که اگر سازمانی شایستگی حفظ سرمایه‌های فکری خود را نداشته باشد، به آرامی به افول کشیده خواهد شد (چانگ و یانگ، ۲۰۱۳).

یکی از فعالیت‌هایی که در جهت تحقق اقتصاد دانش‌محور و نیل به اهداف در کشور باید صورت گیرد، توجه به نظام بانکی کشور است. از کاستی‌های نظام بانکی کشور، ساختار دولتی و حجم عظیم آن است که سبب شده چنان که شاید و باید به شاخص‌های غیرمالی و در رأس آن به سرمایه فکری توجهی صورت نمی‌گیرد، بنابراین بانک‌ها باید دارایی‌های خود را از نو طبقه‌بندی کنند، هم‌چنین باید درک کنند که سرمایه فکری می‌تواند اهداف راهبردی آن‌ها را محقق سازد. با توجه به عقب‌ماندگی نظام بانکی ایران نسبت به کشورهای توسعه یافته و فقدان شرایط رقابت با بانکداری جهانی و بهره‌گیری از سرمایه فکری و دانش روز، عرصه‌ی گسترده‌ای برای پیشرفت در این زمینه وجود دارد که با کار و کوشش می‌توان به دستاوردهای قابل توجهی نائل شد (شجاعی و همکاران، ۱۳۸۸). صنعت بانکداری از جمله صنایعی است که استفاده زیادی از منابع انسانی و دانش داشته است که این منابع نامشهود بوده و سرمایه فکری محسوب می‌شوند. هسته رقابتی صنعتی بانکداری تا حد زیادی بر توانایی تیم‌های مدیریت به منظور اداره نظام‌مند دانش و تجربه متکی بوده و هم‌چنین به توانایی خلق مهارت‌های پیچیده فراهم آوردن سرمایه فکری برای سازمان‌ها جهت اداره مؤثر ریسک‌ها و خلق سود وابسته می‌باشد. سرمایه فکری که از طریق یکپارچه کردن نظام‌مند دانش ایجاد می‌شود، در مورد بانک‌ها بیشتر صدق می‌کند زیرا دانش مورد نیاز برای عملیات بانکداری نسبت به سایر صنایع پیچیده‌تر است (علامه و همکاران، ۱۳۸۹). بنابراین با توجه به افزایش رقابتی بانک‌ها، بانک تجارت همچنان نتوانسته است به اهداف راهبردی خود نائل شود و در کوشش است که به دستاوردهای قابل توجهی نائل گردد و از این رو انتظار می‌رود که با بهره‌گیری از سرمایه فکری بتواند در عرصه نوآوری پیشرفت نماید.

## مبانی نظری پژوهش

### سرمایه فکری

امروزه همه می‌دانند که اینترنت و شبکه جهان‌گستر وب، پیام‌آور ظهور دوره جدیدی بنام عصر دانش و وداع با عصر صنعتی است. در عصر صنعتی که در دهه ۱۸۹۰ آغاز گردید بر تولید و توزیع انبوه تأکید می‌شد. اما در عصر دانش، آنچه که موجب موفقیت تجارت و صنعت می‌شود، دانش بشر است. این دارایی نامشهود به عنوان سرمایه فکری شناخته می‌شود و گسترش سرمایه فکری، حوزه حیاتی ایجاد منفعت است. نتایج حاصل از بسیاری از پژوهش‌های درباره نقش و اهمیت سرمایه فکری در رشد و توسعه سازمان‌ها و بعضاً رشد جوامع بشری، بر این نکته تأکید دارد که هیچ جامعه‌ای توسعه نیافته است، مگر آنکه به توسعه سرمایه فکری خود پرداخته باشد. امروز محققان پی برده‌اند که سرمایه فکری، عامل بارزش و سرمایه‌ای بی‌پایان در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها هستند. طوری که طی نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول در سرمایه فکری آن‌ها بوده است. اگر در گذشته کار، سرمایه و زمین عوامل اصلی تولید به حساب می‌آمدند، امروزه تغییرات فناوری‌ها، فاکتورهای نیروی انسانی و افزایش بهره‌وری به عنوان عوامل رشد تلقی می‌شوند. تجارب ارزنده سازمان‌های موفق و پیشرو درباره سرمایه فکری، مبین اهمیت سرمایه‌های انسانی شاغل در آن سازمان‌هاست. آن‌ها عظمت و بزرگی سازمان خود را به اندازه کسانی می‌دانند که برایشان کار می‌کنند، محور اصلی رشد کسب و کار خود را بر مبنای کارکنان خود بنا نهاده‌اند، انسان را سرچشمه تمامی خلاقیت‌ها، نوآوری‌ها، توانایی‌ها و زیبایی‌ها می‌دانند و معتقدند چنانچه فضا و شرایط برای انسان شاغل در سازمان فراهم شود، توانایی‌های او شکوفاتر و متجلی می‌شود این گونه سازمان‌ها کامیابی یا شکست سازمان یا مؤسسه خود را به میزان سرمایه فکری خود نسبت می‌دهند و در نهایت بر این اعتقادند که اگر سازمانی شایستگی حفظ سرمایه فکری خود را نداشته باشد یا افرادی را برای حفظ ارزش‌ها و برترین‌های خود انتخاب نکند، به آرامی به افول کشیده خواهد شد (ابراهیمی و نمازی، ۱۳۸۸).

در راستای تبیین نقش و مفهوم سرمایه فکری موضوع مهم آن است که ما فاقد یک

سیستم سنجش قابل مقایسه هستیم که ما را قادر سازد تا به افراد به همان اندازه‌ای توجه کنیم که به مسائل مادی توجه می‌کنیم. تعدادی از شرکت‌های بین‌المللی، متخصصان و مشاوران شروع به بررسی کردن روش‌های متعددی برای شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش‌دهی سرمایه فکری درون سازمان‌ها کرده‌اند. طی این روند، نسل‌های جدیدی از گزارش‌های حسابداری داخلی و خارجی درون سازمان‌ها پدیدار شده‌اند. نتایجی که از گزارش‌دهی سرمایه فکری به دست می‌آید، شامل بهبود روحیه کارکنان، جابجایی کمتر کارکنان، افزایش سرمایه‌گذاری در توسعه سرمایه فکری، ارزشمند قلمداد کردن سرمایه فکری شرکت به وسیله کارکنان عالی رتبه نسبت به قبل و درک بهتر فاکتورهای اصلی است که برای توسعه و رشد مستمر، حیاتی هستند (همتی، کرامتی فرهود و شیپوریان، ۱۳۹۲).

به منظور صحنه نهادن به نقش و ارزش سرمایه فکری در محیط کسب‌وکار امروزی، مبنای ثروت آفرینی در اقتصاد امروز، کسب دانایی بیش‌تر است و کسب‌وکار امروز مبتنی بر دانش و تخصص است. این میان انسان‌ها منابع باارزش و مولد دارایی این عصر هستند بدون تردید باید گفت دانش سرمایه فکری در عصر جدید، جوهره مزیت رقابتی است و وجود افراد هوشیار و دانا، اساس قابلیت رقابتی در فضای جهانی شدن است. به تعبیر چارلز هندی<sup>۱</sup>، به وجود آمدن مدیریت مبتنی بر خرد در سازمان‌های عصر جدید، نشانگر تحولات نوینی است که در گستره مدیریت استراتژیک سرمایه فکری به وجود آمده است و برای شناخت ریشه‌های این اقبال و استقبال به انسان و توسعه سرمایه فکری باید به سیر تحول و تطور این دانش ارزشمند با دقت نگریسته شود. متفکران علم مدیریت بر این اعتقادند که کارکنان را باید مبنا و ریشه اصلی بهبود کیفیت و بهره‌وری دانست و آن‌ها را مبنای اصلی فرآیند افزایش کارایی و نوعی سرمایه به حساب آورد و حتی برای مدیرانی که این سرمایه ارزشمند را رهبری می‌کنند، نقش‌های جدیدی قائل شده‌اند. امروز مدیران منابع انسانی وظایف مهمی برعهده دارند. یکی از وظایف اساسی آن‌ها جذب نیروهای شایسته و حفظ و نگهداری سرمایه فکری سازمان است، سازمان‌دهی سرمایه‌های فکری و فراهم ساختن زمینه مشارکت همگانی در فرآیند تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی سازمانی، از دیگر نقش‌های سرنوشت-

---

<sup>۱</sup>. Charls Hendy

ساز مدیران منابع انسانی تلقی می‌شود (نوروزی، ۱۳۸۵). اصطلاح سرمایه فکری اولین بار توسط جان کنز گالبریس<sup>۱</sup> در سال ۱۹۶۹ به کار گرفته شد. وی بر این باور بود که سرمایه فکری فراتر از «تفکر به معنای تفکر صرف» است و درجه‌ای از اقدام فکری را نیز شامل می‌گردد. در این معنا، سرمایه فکری نه تنها به خودی خود یک دارایی نامشهود ایستا است، بلکه یک فرآیند ایدئولوژیکی است و وسیله‌ای برای رسیدن به هدف محصول می‌گردد. از آغاز پژوهش در مورد سرمایه فکری در اوایل دهه ۱۹۸۰، تعاریف متعددی از سرمایه فکری ارائه شده است که همگی بیانگر مفاهیم کلی هستند؛ زیرا ارائه یک تعریف دقیق از سرمایه فکری دشوار است. از این رو، با وجود تلاش‌های فراوان، پژوهشگران سرمایه فکری، یک تعریف پذیرفته شده عمومی از سرمایه فکری وجود ندارد و کلیه تعاریف ارائه شده کم و بیش شبیه به یکدیگر هستند.

این تعاریف و مفاهیم زیربنایی، اساس و پایه مفیدی را برای درک سرمایه فکری ارائه می‌کنند. اما، آن‌ها فاقد ویژگی‌های لازم برای شناسایی، طبقه‌بندی و اندازه‌گیری هستند. به عنوان نمونه، لوئی<sup>۲</sup> (۱۹۹۸)، بر این باور است که طرح‌های طبقه‌بندی ارائه شده توسط محققان به درک اجزای سرمایه فکری کمک می‌کند. درک اجزای مختلف سرمایه فکری به بهبود مدیریت و استفاده از آن در سطح عملیاتی و استراتژیک منجر می‌گردد. متداول‌ترین طرح طبقه‌بندی، سرمایه فکری را به سه جزء سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری تقسیم می‌کند.

همچنین بررسی سرمایه نوآوری موضوع جدیدی است که در ادبیات و پژوهش‌های حسابداری کمتر به آن پرداخته شده است که در این بین می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین چالش‌ها و مشکلات دستگاه‌های حسابداری سنتی، عدم انعکاس ارزش سرمایه‌های فکری در صورت‌های مالی و گزارش‌های واحدهای تجاری است. در حالی که امروزه نقش سرمایه‌های فکری در ایجاد ارزش برای شرکت‌ها و واحدهای تجاری بسیار بیش‌تر از نقشی است که سرمایه‌های مالی در واحدها ایفا می‌کند (سهراب‌فر، ۱۳۹۱).

<sup>1</sup> Jon Kenz Galbrise

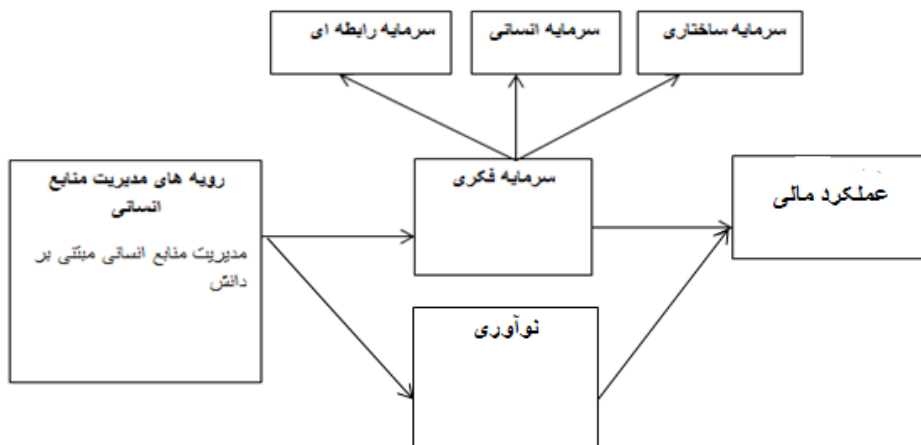
<sup>2</sup> Lusi

### فرضیه‌های پژوهش

مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر نوآوری در بانک تجارت تأثیر دارد.  
مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر سرمایه فکری در بانک تجارت تأثیر دارد.  
نوآوری بر عملکرد مالی بانک تجارت تأثیر دارد.  
سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تجارت تأثیر دارد.  
مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش میانجی نوآوری در بانک تجارت تأثیر دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش مجموعه‌ای قواعد، ابزار و راه‌های معتبر قابل اطمینان و نظام‌یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه‌حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۶).  
روش انجام پژوهش حاضر بر مبنای هدف پژوهش از نوع کاربردی می‌باشد، از لحاظ ماهیت و روش در زمره پژوهش‌های علمی قرار می‌گیرد، زیرا به کشف علت یا عوامل بروز یک رویداد در بانک تجارت می‌پردازد. در این راستا از تکنیک آماری معادلات ساختاری که اساساً به بررسی رابطه علی بین متغیرها می‌پردازد، استفاده شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی (مدل محقق ساخته)



## جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

در پژوهش حاضر جامعه آماری، کارکنان بانک تجارت می‌باشند. در این پژوهش و برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. بدین ترتیب که تعداد ۳۸۰ پرسش‌نامه در بین کارکنان توزیع شد و برای تجزیه و تحلیل نهایی مورد استفاده قرار گرفت.

## ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش داده‌ها به روش میدانی جمع‌آوری شده است. در روش میدانی، پرسش‌نامه یکی از متداول‌ترین طرق جمع‌آوری اطلاعات است. جهت جمع‌آوری اطلاعات و دستیابی به اهداف، از پرسش‌نامه استفاده شده است که توسط مدیران شرکت‌های کوچک و متوسط استان قزوین تکمیل گردید. در این پژوهش از ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید که به این منظور از پرسش‌نامه استاندارد شده در پژوهش‌های یو و همکاران (۲۰۱۸) استفاده شده است.

## روایی و پایایی

روایی از واژه روا به معنی جایزه و درست گرفته شده است و روایی به معنای صحیح و درست بودن است. مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه‌گیری، بتواند خصیصه و ویژگی مورد نظر را اندازه بگیرد (خاکی، ۱۳۸۶). در این پژوهش ضمن استفاده از پرسش‌نامه استاندارد، پرسش‌نامه به منظور سنجش روایی تحت بررسی کارشناسان بانک تجارت قرار گرفته و نظرات اصلاحی لحاظ گردید. بنابراین، پرسش‌نامه مورد استفاده به عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌های این پژوهش دارای روایی مناسب بوده است. برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می‌کنیم. دامنه ضریب پایایی از صفر تا مثبت یک است. ضریب پایایی صرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. میزان توانایی یک وسیله اندازه‌گیری، برای حفظ ثبات خود در طول زمان است. برای اطمینان از عدم ابهام در سوالات و هم‌چنین بومی کردن مقیاس‌ها و انطباق هر چه بیشتر با جامعه آماری، اقدام به انجام مطالعات اولیه و تعیین اعتبار پرسش‌نامه گردید. بدین منظور

پرسش‌نامه به طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از افراد جامعه توزیع گردید. در این پژوهش به منظور سنجش اعتبار پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با استفاده از کامپیوتر و نرم افزار *SPSS* ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسش‌نامه ۰/۸۲ است. که نشان‌دهنده این است که این پرسش‌نامه‌ها از اعتبار بالایی برخوردار است.

سوالات پرسش‌نامه براساس مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه ای لیکرت تنظیم گردیده و به صورت طبقه‌بندی شده و براساس موضوع فرضیات پژوهش طراحی شده اند. در جدول یک تعداد سوال‌های طراحی شده برای سنجش هر متغیر مکنون و ضریب آلفای کرونباخ سوال‌ها ارائه شده است.

### نتایج و بحث

به منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک چند متغیری و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه ای از معادلات رگرسیون را به گونه ای همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است که به عنوان تحلیل ساختاری کوواریانس، مدل‌یابی علی و همچنین لیزرل نامیده شده است. اما اصطلاح غالب معادله ساختاری یا به طور خلاصه *SEM* می‌باشد. در این پژوهش برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. در این مدل فرض بر آن است که در میان مجموع‌هایی از متغیرهای مکنون، یک ساختار علی وجود دارد و متغیرهای مشاهده شده نشانگر آن‌ها-ست. بدین ترتیب این مدل شامل دو بخش: (۱) مدل اندازه‌گیری و (۲) مدل معادلات ساختاری است. مدل اندازه‌گیری مشخص می‌کند که متغیرهای مکنون یا سازه‌های فرضی چگونه با متغیرهای مشاهده‌پذیر مرتبط‌اند و یا از طریق آن‌ها سنجیده می‌شوند. به بیان دیگر، ویژگی‌های اندازه‌گیری (یعنی ضرایب اعتبار و روایی) متغیرهای مشاهده شده چگونه از سوی متغیرهای

مکنون توصیف می‌شود. اما مدل معادلات ساختاری، روابط علی میان متغیرهای مکنون، آثار علی و میزان واریانس تبیین شده و تبیین نشده را مشخص می‌سازد. مدل پژوهش حاضر، مدلی ساختاری است که شامل تعدادی متغیر مکنون و روابط علی میان آنها است. هر یک از این متغیرهای مکنون از طریق گویه‌هایی که از طریق ممیزی و پرسش از مشتریان اندازه‌گیری می‌شوند، توصیف می‌شوند (غفاری آشتیانی و همکاران، ۱۳۹۱).

در متدولوژی معادلات ساختاری دو دسته ضرایب بین متغیرهای مکنون برآورد می‌شود: اول: گاما که معرف ضریب مسیر بین یک متغیر مکنون برونزا و یک متغیر مکنون درونزا است.

دوم: بتا که معرف مسیر بین یک متغیر مکنون درونزا و یک متغیر درونزای دیگر است.

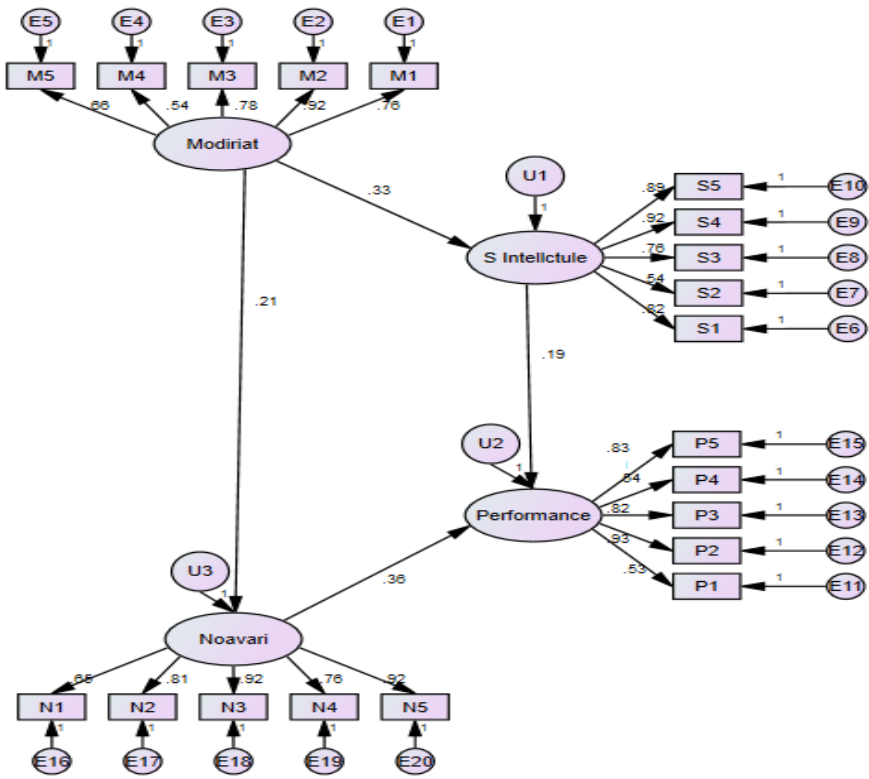
#### نمودار ضرایب مسیر

این نمودار، ارتباط کلی بین متغیرهای مکنون و غیرمکنون را با یکدیگر در یک مدل نشان می‌دهد، در شکل (۲) ضرایب مسیر پژوهش موجود، نشان داده شده است. اعداد روی فلش‌ها، نشان‌دهنده ضرایب مسیر مربوطه بین متغیرها می‌باشد که با استفاده از نرم افزار Amos به دست آمده است. دایره‌ها، نشانگر متغیرها و مربع نشان‌دهنده سوالات مربوط به این متغیرها می‌باشند.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ سوالها

متغیرها	مقدار آلفای کرونباخ
رویه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش	۰/۹۵۰
سرمایه انسانی	۰/۹۳۸
سرمایه رابطه‌ای	۰/۹۶۷
سرمایه ساختاری	۰/۹۶۵
نوآوری	۰/۹۰۵
کل سوالات	۰/۹۰۶

ماخذ: یافته‌های تحقیق



شکل ۲- نمودار ضرایب مسیر

### آزمون های نیکویی برازش

وقتی یک مدل از پشتوانه نظری مناسبی برخوردار باشد، در مرحله بعد نوبت به آن می‌رسد که تناسب این مدل با داده‌هایی که محقق جمع‌آوری کرده است بررسی گردد. از این رو برخی از آزمون های نیکویی برازش در این جا برای داده‌های این پژوهش و مدل استفاده شده انجام می پذیرد تا این تناسب بررسی گردد.

جدول ۲- مقدار شاخص های برازش و نتیجه برازش مدل ساختاری

شاخص بrazndagi	CMIN/DF	SRMR	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	NNFI	IFI
مقادیر قابل قبول	< 3	< 0/05	< 0/08	> 0/9	> 0/9	> 0/9	> 0/9	> 0/9

۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۰۸۹	۰/۰۴۱	۰/۰۲۰	۱/۲۲	مقادیر محاسبه شده
------	------	------	------	-------	-------	-------	------	-------------------

ماخذ: یافته‌های تحقیق

### نتایج مدل ساختاری

خروجی معادلات ساختاری و آزمون  $T$  نشان می‌دهد ۸ مسیری که در بین متغیرهای مکنون مستقل و متغیرهای مکنون وابسته وجود دارند، همگی معنادار هستند. جدول ۳ به طور خلاصه نتایج آزمون فرضیات را نشان می‌دهد.

جدول ۳- خلاصه و نتایج مدل ساختاری

نتیجه آزمون	عدد معناداری	ضریب استاندارد	فرضیه‌های پژوهش
تائید	۲,۶۱	۰,۲۱	مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر نوآوری در بانک تجارت تأثیر دارد.
تائید	۴,۹۴	۰,۳۳	مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر سرمایه فکری در بانک تجارت تأثیر دارد.
تائید	۶,۲۲	۰,۳۶	نوآوری بر عملکرد مالی بانک تجارت تأثیر دارد.
تائید	۴,۳۱	۰,۱۹	سرمایه فکری بر عملکرد مالی بانک تجارت تأثیر دارد.
تائید	۶,۱۲	۰,۱۳	مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش میانجی نوآوری در بانک تجارت تأثیر دارد.

ماخذ: یافته‌های تحقیق

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

اکنون با استفاده از تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته و نتایج به دست آمده مطابق با جدول (۳) فرضیات مورد آزمون قرار گرفته و نتایج زیر حاصل گردیده است:  
 بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در جدول ۳، اثر مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر نوآوری در بانک تجارت (عدد معناداری برابر ۲/۶۱ و بیشتر از

(۱/۹۶) تأیید و میزان این اثر ۲۱ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و دلیلی برای رد فرضیه اصلی یافت نشد. نتایج حاصل از این فرضیه، با پژوهش‌های انجام شده توسط ماکری وهمکاران (۲۰۱۶) همسواست. بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در جدول ۳، اثر مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر سرمایه فکری در بانک تجارت (عدد معناداری برابر ۴/۹۴ و بیشتر از ۱/۹۶) تأیید و میزان این اثر ۳۳ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و دلیلی برای رد فرضیه اصلی یافت نشد. نتایج حاصل از این فرضیه، با پژوهش‌های انجام شده توسط ماکری وهمکاران (۲۰۱۶) همسواست. بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در جدول ۳، اثر نوآوری بر عملکرد مالی بانک تجارت (عدد معناداری برابر ۶/۲۲ و بیشتر از ۱/۹۶) تأیید و میزان این اثر ۳۶ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و دلیلی برای رد فرضیه اصلی یافت نشد. نتایج حاصل از این فرضیه، با پژوهش‌های انجام شده توسط ماکری وهمکاران (۲۰۱۶) همسواست. بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در جدول ۳، اثر رویه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر نوآوری با نقش میانجی سرمایه رابطه‌ای (عدد معناداری برابر ۴/۳۱ و بیشتر از ۱/۹۶) تأیید و میزان این اثر ۱۹ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و دلیلی برای رد فرضیه اصلی یافت نشد. نتایج حاصل از این فرضیه، با پژوهش‌های انجام شده توسط ماکری وهمکاران (۲۰۱۶) همسواست. بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در جدول ۴-۳، اثر مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش بر عملکرد مالی با نقش میانجی نوآوری در بانک تجارت (عدد معناداری برابر ۶/۱۲ و بیشتر از ۱/۹۶) تأیید و میزان این اثر ۱۳ درصد و مثبت برآورد شد. بنابراین فرضیه صفر ما رد و دلیلی برای رد فرضیه اصلی یافت نشد. نتایج حاصل از این فرضیه، با پژوهش‌های انجام شده توسط ماکری وهمکاران (۲۰۱۶) همسواست. به همین منظور پیشنهاد می‌شود به برنامه‌ریزان و رؤسای جامعه آماری پیشنهاد می‌شود با تدوین ساز و کارهای علمی و قابل اجرا همچون شاخصه‌هایی را که مورد انگیزش کارکنان علمی و سرمایه انسانی است، تعیین نمایند. از سویی در شرکت‌ها به گونه‌ای تغییر نگرش داده شود که به نیروی انسانی (به‌ویژه کارکنان علمی) به دیده‌دارایی

نگریسته شود. از طرف دیگر دستگاه‌های موجود فناوری اطلاعات و شبکه ارتباطات انسانی در سطوح سازمان تقویت شود. به مدیران و مسئولین پیشنهاد می‌شود که در انتصاب تنها به منافع کوتاه‌مدت توجه نکرده و جهت شناسایی افراد شایسته بودجه‌های لازم در نظر گرفته شود و کمتر به ظواهر و ویژگی‌های ظاهر افراد توجه نمایند، در صورت دسترس نبودن افراد شایسته در منطقه، سعی نمایند از مناطق دیگر افراد شایسته رو انتصاب نمایند و امکانات خوابگاه، سرویس ایاب و ذهاب و.. را برایشان فراهم آورند. با ارائه آموزش‌های مستمر و پیگیر، به کارکنان قبولانده شود که افزایش عملکرد بخش جدانشدنی از مسئولیت آن‌هاست. به مدیران و کارشناسان پیشنهاد می‌شود که میزان کیفیت کار کارکنان را در میزان کارایی و بهره‌وری آن‌ها دخالت دهند.

بنابراین به برنامه‌ریزان و رؤسای جامعه آماری پیشنهاد می‌شود با ایجاد بینش عمیق و پذیرش اصول سه گانه کسب‌وکار از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک ساختار شرکت‌ها را در آن‌ها القا نمایند که عبارت‌اند از هیچ چیز ثابت نیست. هیچ کس کامل نیست و همه چیز نسبی و وابسته به چیزهای دیگر است. . به مدیران و مسئولین پیشنهاد می‌شود که با روی کارآمدن دولت تدبیر و امید و حضور مدیر عامل محترمی که بارها در گفتمان‌های عمومی و خصوصی، خویشان را از بدنه سازمان برشمرده و به سبقت این همکاری افتخار می‌نمایند و از سویی شناخت کافی اعضای محترم هیات مدیره از وضع ناپسامان انتصابات موجود، لازمست تمهیداتی جهت حل مشکلات مرتبط پیش روی و متعاقباً تربیت کارشناسان و مدیران قوی و حذف سفارش‌پذیری و پارتی بازی و توجه به مقوله شایسته‌سالاری معمول گردد، از سوی دیگر نظارت مستمر، منسجم و هدفمند در درون سیستم و پاسخگو بودن ضابطه‌مند سیستم به هرگونه رفتار و عملکرد در انتصابات می‌تواند گامی مهم در شکل‌گیری این روش پسندیده و حذف رفتار عادت گونه پارتی بازی باشد. برای انتصاب سیستمی تعریف نمایند که در آن سیستم تمامی کارکنان بتوانند داوطلب پست و شغل مورد نظر بشوند، بعد از آن بررسی شرایط، مصاحبه و... انجام شود و بهترین فرد را انتخاب کنیم. برای افراد بیرونی نیز یک سیستم تعریف کنیم و هر کس که داوطلب ورود به سازمان است فقط بتواند از طریق این سیستم وارد شود.

## فهرست منابع

- ۱- ابراهیمی، شهلا و محمد نمازی. (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی جاری و آینده شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران»، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های حسابداری، دوره اول، ۴، ص ۴-۲۵.
- ۲- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۷)، «روش پژوهش در مدیریت»، چاپ پنجم، تهران، انتشارات بازتاب
- ۳- علیقلی، منصوره؛ بازایی، قاسمعلی (۱۳۹۰)، «نقش مدیریت دانش و سرمایه‌های فکری در کسب مزیت رقابتی»، مدیریت کسب‌وکار، ۹، ۴۸-۲۵
- ۳- همتی، حسن، کرامتی فرهود، علی و سعید شیپوریان. (۱۳۹۳)، «مدل‌ها و روش‌های حسابداری سرمایه‌های فکری»، اولین همایش ملی علوم و فنون مدیریت نوین، مؤسسه غیرانتفاعی حکیم جرجانی، گرگان، ۲۰ آذرماه ۱۳۹۲.
- 4- Bontis, N., Keow, W, C, C. and Richardson, S. (2009), Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, Journal of Intellectual Capital, Vol. 1, No. 1, pp 85-100.
- 5- Gibson, C. B., & Birkinshaw, J. (2004), The antecedents, consequences, and mediating role of organizational ambidexterity. Academy of Management, 47(2), 209-226.
- 6- Kianto, A., Saenz, J., Aramburt, N. (2017), knowledge based human resource management practices, intellectual capital and innovation, journal of business research, vol 81, 11-20
- 7- Lam, A. (2010). Innovative organizations: Structure, learning, adaptation
- 8- innovation perspectives for the 21st century. Madrid: BBVA, Spain, pp.162-177.
- 9- Lev, B. (2001). "Intangibles Management, Measurement, and Reporting", Journal of Intellectual Capital. Vol.12, No. 1, pp 210-225.
- 10- Liao, Sh., Wu, Ch., (2009), "The Relationship among Knowledge Management, Organizational Learning, and Organizational Performance", International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 4, pp 64-76.
- 11- Liao, Sh., Wu, Ch., (2010), System perspective of knowledge management, organizational learning and organizational innovation", Expert Systems with Applications, 37, 1096-1103
- 12- Maditinos, D., Sevic, Z., and Tsairidis, C. (2009). Intellectual capital and business performance: An empirical study for the Greek listed



- companies.Proceeding of 7th International Conference on Accounting and Finance in Transition (ICAFT), 23-25 July 2009, Greenwich, London, 1-23.
- 13- Mention, Anne-Laure and Nick Bontis (2013). Intellectual capital and performance within the banking sector of Luxembourg and Belgium", *Journal of Intellectual Capital*, 14, , pp. 286 – 309.
- 14- O'Connor, G. and McDermott, C. (2004). The human side of radical innovation. *Journal of Engineering and Technology Management*, 21,11-30
- 15- Oliveira, Lídia; Rodrigues, Lúcia Lima and Russell Craig. (2010). Intangible Assets and Value Relevance: Evidence From the Portuguese Stock Exchange", *The British Accounting Review*, 42, No. 2, pp 241–252.