

بررسی رابطه سرمایه فکری با عملکرد سازمانی

حجت الله دهقان^۱، حبیب اله دهقان^۲، حسن عاشقی^۳، صاحبعلی دهقان^۴

چکیده:

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران می‌باشد. در این راستا یک فرضیه اصلی و ۳ فرضیه فرعی تنظیم و برای آزمون فرضیه‌ها پرسشنامه ای شامل ۴۰ سوال بر اساس مدل روس و همکاران برای سنجش سرمایه فکری و مدل دیوید نیلی برای سنجش عملکرد سازمانی طراحی گردیده است. پس از سنجش روایی و پایایی، پرسشنامه در اختیار اعضای جامعه مورد مطالعه که شامل مدیران و کارشناسان ستادی بانک توسعه تعاون استان تهران می‌باشد، قرار گرفت. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات حاصله تلخیص و طبقه بندی شد و با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که سرمایه فکری و اجزای آن یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای با عملکرد سازمانی بانک رابطه مثبت و معنی داری دارند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری^۵ - سرمایه انسانی^۶ - سرمایه ساختاری^۷ - سرمایه رابطه ای^۸

۱. مدرس دانشگاه پیام نور/ کارشناس پژوهش مرکز آموزش و پژوهش بانک توسعه تعاون (ho.dehghan@ttbank.ir)

۲. مدیر مجتمع آموزشی و پرورشی شهید لشگری و کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

۳. دانشجوی دکتری مدیریت و پژوهشگر منتخب نظام بانکی کشور

۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی و مدیر مجتمع آموزشی و پرورشی

۵. Intellectual Capital

۶. Human Capital

۷. Structural Capital

۸. Relative Capital

مقدمه

عصر حاضر را باید تلفیقی از ارتباطات و اطلاعات دانست. عصری که بشر در آن بیش از گذشته خود را نیازمند به داشتن اطلاعات و برقراری ارتباط برای کسب اطلاعات مورد نیاز می‌باشد. امروزه با در اختیار داشتن فناوری اطلاعاتی و ارتباطی مختلف و پیشرفته، امکان برقراری سریع ارتباط و تبادل سریع اطلاعات بیش از پیش میسر گردیده است. افراد در هر کجا که باشند میتوانند آخرین اطلاعات مورد نیاز خود را در هر زمینه ای دریافت بکنند. اما بی شک بیشترین تأثیر پدید آمدن فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی بر محیطهای تجاری بوده است. در عصر کنونی که انقلاب دانش نامیده شده است، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید از قبیل زمین، ماشین‌آلات و ... از اهمیت بیشتری برخوردار شده است و به عنوان مهم‌ترین عامل تولید شناخته شده است.

امروزه ضرورت استفاده سازمانها از دانش و حرکت به سوی سازمان‌های دانش محور بیشتر از قبل احساس می‌شود در نتیجه موضوع سرمایه فکری به عنوان دانشی که می‌تواند برای سازمان به ارزش یا سود تبدیل شود، از اهمیت ویژه ای برخوردار است و مدیریت آن به بزرگترین چالش پیش روی مدیران کسب و کار مبدل شده است. در جوامع دانش محور کنونی، بازده سرمایه‌های فکری به کار گرفته شده بسیار بیشتر از بازده سرمایه‌های مالی بکار گرفته شده اهمیت یافته است. این بدین معنی است که در مقایسه با سرمایه‌های فکری، نقش و اهمیت سرمایه‌های مالی در میزان موفقیت و عملکرد سازمانها کاهش چشمگیری یافته است. بانک توسعه تعاون مانند دیگر سازمانهای دانش محور، از این امر مستثنی نیست. از اینرو شناسایی و تبیین اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی از جمله نیازهای استراتژیک این بانک برای حرکت به سوی سازمان دانش محور و یادگیرنده در جهت افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف زمان و دوباره کاریها برای اختراع مجدد چرخ می‌باشد. لذا محققان به دنبال بررسی و شناسایی رابطه ی سرمایه فکری با عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران می‌باشند.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

سرمایه فکری

سرمایه فکری دارائیهایی نامشهودی است که از فناوری، اطلاعات مشتریان، اعتبار و فرهنگ سازمان تشکیل شده است که برای توان رقابتی سازمان بسیار مهم و حیاتی است (کالافول^۱، لاول^۲، ۲۰۰۲).

وارت معتقد است سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، اموال فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت به کارگرفته شود. در واقع، سرمایه فکری کلیه کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آنان را برای ایجاد ارزش افزوده در بر می‌گیرد و باعث ایجاد منافع رقابتی مستمر می‌شود (قلیچ لی، مشبکی، ۱۳۸۶).

سرمایه فکری از دیدگاه استوارت عبارتست از یک بسته دانشی که برای سازمان مفید است (استوارت نقل از خاوندکار و خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸).

مولفه‌های سرمایه فکری

سرمایه فکری به سه گروه اصلی تقسیم می‌شود:

سرمایه انسانی

سرمایه انسانی نشان دهنده «موجودی دانش افراد یک سازمان» (علوی و قرشی، ۱۳۸۶). سرمایه انسانی، عناصر مختلف منابع انسانی شامل: نگرش، شایستگیها، تجربه‌ها و مهارتها، دانش ضمنی و نوآور بودن، استعداد و دانش ضمنی موجود در ذهن افراد در سازمانها را در برمی‌گیرد. سرمایه انسانی به عنوان یک منبع نوآوری و بازسازی استراتژیک، برای سازمانها مهم است. یک سرمایه انسانی که سطح بالاتری دارد اغلب با بهره‌وری بیشتر و درآمدها یا حقوق و مزایای بالاتر تداعی می‌شود. بنابراین به نفع مدیران منابع انسانی است که بهترین و روشن‌ترین کارکنان را به عنوان ابزار تحقق مزیت رقابتی، جذب و توسعه دهند (کنگ^۳، ۲۰۰۷).

مفهوم و دیدگاه حاکم بر سرمایه‌ی انسانی از آنجا ناشی می‌شود که در واقع برای سازمانها جایگزینی برای دانش و یادگیری، نوآوری و خلاقیت، قابلیت‌ها و توانایی‌ها وجود ندارد و این مفاهیم

۱. kalaful

۲. low

۳. kong

همگی بایستی برپایه ی منطق رقابتی و محتوای محیط سازمان، استوار شده و مورد پی گیری جدی در سازمانها قرار گیرد. (خاوندکار، خاوندکار و متقی، ۱۳۸۸)

سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری، محیطی ایجاد می کند که دانش از طریق آن، خلق و آماده ورود به بازار می شود (علوی، قرشی، ۱۳۸۶). سرمایه ساختاری به یادگیری و دانش مقرر در فعالیتهای روزمره گفته می شود. مجموعه دانشی که در یک سازمان در پایان روز و بعد از اینکه افراد سازمان را ترک کردند، باقی می ماند، هسته اصلی سرمایه ساختاری را نشان می دهد. سرمایه ساختاری، زیر ساختار حمایتی سرمایه انسانی محسوب می شود و شامل همه ذخایر غیرانسانی دانش در سازمانها مانند پایگاه داده ها، دفترچه های راهنمای فرایندها، استراتژیها، رویه ها، فرهنگ سازمانی، انتشارات و کپی رایتها- می شود که برای سازمانها ایجاد ارزش می کنند و بنابراین به ارزش مادی سازمانها می افزایند.

سرمایه ساختاری در برگیرنده ساختارهایی است که امکان بهره برداری از سرمایه فکری را برای سازمان فراهم می کنند. این ساختارها از اقلام مشهود سازمان مانند حقوق انحصاری، علائم تجاری، بانک های اطلاعات گرفته تا اقلامی کاملاً نامشهود مانند فرهنگ، شفافیت و اعتماد بین کارکنان را در بر می گیرند (سیتارامان^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

سرمایه رابطه ای

سرمایه رابطه ای، روابط رسمی و غیررسمی یک سازمان را با ذینفعان خارجی و ادراکهای آنها درباره سازمان و نیز تبادل اطلاعات بین سازمان و آنها را مشخص می کند. سرمایه رابطه ای برای یک سازمان اهمیت دارد؛ زیرا با ربط دادن سرمایه انسانی و سرمایه سازمانی با سایر ذینفعان خارجی، مانند یک عنصر افزایش دهنده ارزش آفرینی برای سازمان عمل می کند.

سرمایه مشتری است که مشتمل بر دانش موجود در همه روابطی که سازمان با مشتریان، رقبای، تأمین کنندگان، انجمن های تجاری یا دولت برقرار می کند (اندرسون^۲، ۲۰۰۵).

۱. seetharaman

۲. andriessen

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی را می‌توان حاصل تعامل سه منبع فیزیکی، مالی و انسانی دانست و گفت که منابع فیزیکی و مالی خود به خود موجب تولید و خدمات نمی‌گردند، بلکه این امر زمانی حادث می‌گردد که عنصر انسانی در سازمان وارد عمل شود و درک رفتار انسان و تأثیر مثبت بر آن می‌تواند سبب افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد گردد (مورهد، گریفین، ۱۳۷۷).

عملکرد، عبارت است از میزان کارایی و اثربخشی مدیر در تعیین هدف‌های مناسب و تحقق آن‌ها (علاقه بند، ۱۳۸۶)

مدل منشور عملکرد

مدل منشور عملکرد جزو مدل‌های تجسمی است، که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط دیوید نیلی و همکارانش معرفی شده است. مدل منشور عملکرد چارچوبی نوآورانه جهت سنجش و مدیریت عملکرد است که در زمره نسل دوم مدل‌های سنجش به حساب می‌آید. مهمترین مزیت این مدل نسبت به سایر مدل‌ها را می‌توان در توجه و تمرکز ویژه بر ذینفعان سازمان دانست. پیوستاری از ذینفعان سازمان که شامل: سرمایه‌گذاران، مشتریان و واسطه‌ها، کارکنان، تامین‌کنندگان و تنظیم‌کنندگان می‌شود. اساس این مدل بر شناسایی تقاضاها و انتظارات ذینفعان از سازمان در مقابل، هرآنچه که سازمان از ذینفعان انتظار و تقاضا دارند، استوار است. بر این پایه با هریک از ذینفعان تبادلات و روابط دو سویه مورد بررسی قرار می‌گیرد. مدل منشور عملکرد به مرتبط ساختن استراتژیهای فرآیندها به منظور فایده آمدن به دو دسته ی انتظارات و تقاضای شناسایی شده کمک می‌کند. براین مبنا می‌توان گفت که رضایت ذینفعان، همکاری و هم بخشی ذینفعان، استراتژیها و فرآیندها و قابلیت‌ها، پنج بعد منشور عملکرد به حساب می‌آیند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و از حیث هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر مدیران و کارشناسان بانک توسعه تعاون استان تهران را در برمی‌گیرد که در سال ۱۳۹۰ فعال بوده و مشغول فعالیت می‌باشند که تعداد آنان بر اساس آمار اخذ شده ۵۳۰ نفر می‌باشد و به دلیل اینکه جامعه آماری مشخص می‌باشد از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است. گردآوری اطلاعات اولیه از طریق مطالعه کتب، مقالات، پایان نامه‌ها و جستجو در سایتهای اینترنتی بوده و در واقع بخش اول مطالعات مربوط به مطالعه کتابخانه ای بود و در بخش دوم که

بصورت میدانی انجام گرفت برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شد که کلیه سؤالات مرتبط با موضوع (عبارات تخصصی) در طول یک طیف ۵ قسمتی از نوع لیکرت ارزش گذاری شده‌اند. پرسشنامه سرمایه فکری شامل ۳۰ سؤال، که برای هر مولفه سرمایه فکری ۱۰ سؤال طراحی گردیده و همچنین پرسشنامه عملکرد سازمانی ۱۰ سؤال که در طیف لیکرت طراحی شد ابزار دیگر این پژوهش بود و به پرسشنامه‌ها، مدیران و کارشناسان ستادی بانک پاسخ دادند. در ارتباط با روائی ابزار سنجش به نظرات متخصصین و نظرات اساتید راهنما و مشاور اکتفا شده و اعتبار پرسشنامه با استفاده از آزمون کرونباخ برای سرمایه فکری و عملکرد سازمانی، ۰/۹۳ بدست آمد.

یافته‌های تحقیق

در آمار تحلیلی این تحقیق به منظور بررسی روابط اجزای سرمایه‌های فکری (سرمایه انسانی، ساختاری و رابطه ای) با عملکرد سازمانی از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. همچنین جهت رتبه‌بندی عوامل مرتبط با اجزای سرمایه‌های فکری بانک توسعه تعاون از آزمون فریدمن استفاده گردیده است.

آمار استنباطی

آزمون فرضیه اصلی

فرضیه اول: بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

طراحی فرض H₀

بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

طراحی فرض H₁

بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

جدول آزمون همبستگی پیرسون میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	مقدار احتمال (sig))	رابطه معنی دار
عملکرد سرمایه فکری	۰,۷۶۱	۰,۰۰۰	وجود دارد

باتوجه به خروجی Spss، ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰,۷۶۱ می باشد. ولی مقدار احتمال (sig) مشاهده شده برابر با ۰,۰۰۰ است. و کوچکتر از ۰,۰۵ است با توجه به مقدار احتمال ۰,۰۰۰ همبستگی بین متغیر سرمایه فکری و عملکرد معنی دار است (PVALUE=۰) لذا فرضیه H۰ در سطح اطمینان ۰,۹۵ تایید نمی شود. یعنی بین این دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه شماره اول

فرضیه اول: بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

طراحی فرض H۰

بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

طراحی فرض H۱

بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

آزمون همبستگی اسپیرمن میان سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	مقدار احتمال (sig))	رابطه معنی دار
عملکرد سرمایه انسانی	۰,۷۳۲	۰,۰۰۰	وجود دارد

باتوجه به خروجی Spss، ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰,۷۳۲ می باشد. ولی مقدار احتمال (sig) مشاهده شده برابر با ۰,۰۰۰ است. و کوچکتر از ۰,۰۵ است با توجه به مقدار احتمال

۰,۰۰۰ همبستگی بین متغیر سرمایه انسانی و عملکرد معنی دار است ($PVALUE=0$) لذا فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۰,۹۵ تایید نمی‌شود. یعنی بین این دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه شماره دوم

فرضیه دوم: بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

طراحی فرض H_0

بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

طراحی فرض H_1

بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$

آزمون همبستگی اسپیرمن میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	مقدار احتمال (sig)	رابطه معنی دار
عملکرد سرمایه ساختاری	۰,۶۹۹	۰,۰۰۰	وجود دارد

باتوجه به خروجی Spss، ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰,۶۹۹ می‌باشد. ولی مقدار احتمال (sig) مشاهده شده برابر با ۰,۰۰۰ است. و کوچکتر از ۰,۰۵ است. با توجه به مقدار احتمال ۰,۰۰۰ همبستگی بین متغیر سرمایه ساختاری و عملکرد معنی دار است ($P VALUE=0$) لذا فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۰,۹۵ تایید نمی‌شود. یعنی بین این دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه شماره سوم

فرضیه: بین سرمایه رابطه ای و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

طراحی فرض H_0

بین سرمایه رابطه ای و عملکرد سازمانی در بانک بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد. $H_0: \rho = 0$

طراحی فرض H_1

بین سرمایه رابطه ای و عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. $H_1: \rho \neq 0$
در حالت میانگین ساده:

آزمون همبستگی اسپیرمن میان سرمایه رابطه ای و عملکرد سازمانی

رابطه معنی دار	مقدار احتمال (sig))	ضریب همبستگی	نام متغیرها
وجود دارد	۰,۰۰۰	۰,۷۰۶	عملکرد سرمایه رابطه ای

باتوجه به خروجی Spss، ضریب همبستگی اسپیرمن بین این دو متغیر ۰,۷۰۶ می باشد. ولی مقدار احتمال (sig) مشاهده شده برابر با ۰,۰۰۰ است. و کوچکتر از ۰,۰۵ است. با توجه به مقدار احتمال ۰,۰۰۰ همبستگی بین متغیر سرمایه رابطه ای و عملکرد معنی دار است (P VALUE=۰) لذا فرضیه H_0 در سطح امینان ۰,۰۵ تایید نمی شود. یعنی بین این دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد.

آزمون فریدمن مربوط به سرمایه فکری

خروجی Spss شامل دو جدول می باشد. در جدول نخست، میانگین رتبه های هر متغیر ارائه شده و در جدول دوم نیز مشخصات آماری و آماره χ^2 ارائه گردیده است. باتوجه به خروجی Spss مقدار احتمال (sig) کمتر از ۰,۰۹ و نزدیک به صفر بوده و از سطح معنی داری استاندارد ($\alpha = 0,05$) کمتر است. بنابراین فرض H_0 در سطح اطمینان ۰,۰۵ تایید نمی شود. بنابراین می توان گفت عوامل مرتبط با سرمایه فکری رتبه های یکسانی ندارند. در ذیل جدولهای مربوطه ارائه می گردد.

میانگین رتبه‌ها در آزمون فریدمن به منظور بررسی عوامل مرتبط با سرمایه فکری

میانگین رتبه	عوامل مرتبط با سرمایه فکری
۱,۹۳	سرمایه انسانی
۱,۸۵	سرمایه ساختاری
۲,۲۲	سرمایه رابطه‌ای

معنی داری آزمون فریدمن

شاخص‌های آماری	مقادیر محاسبه شده
تعداد	۱۱۷
χ^2	۹,۳۶۶
درجه آزادی	۲
مقدار احتمال (sig)	کمتر از ۰,۰۹

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌گردد، بالاترین رتبه مربوط به سرمایه رابطه‌ای می‌باشد و کمترین رتبه مربوط به سرمایه ساختاری می‌باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادها

در رابطه با فرضیه اصلی به نظر محقق نتایج بدست آمده منطقی بوده و می‌توان چنین نتیجه گرفت با توجه به فضای موجود در سازمانها عوامل دیگر درون سازمانی و برون سازمانی با عملکرد سازمانها رابطه دارند. به اعتقاد بونتیس (۱۹۹۸) سرمایه فکری می‌تواند به عنوان مجموعه‌ای از دارایی‌های نامشهود (منابع، توانایی‌ها، رقابت) تعریف شود که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش به دست می‌آیند.

نتایج بدست آمده با یافته‌های ده مؤید و فیض پور (۱۳۸۸)، منوریان و همکاران (۱۳۸۵)، انور رستمی و سراجی (۱۳۸۴) جاردن و مالتوس (۲۰۰۹)، قرشی (۱۳۸۶) همسو می‌باشند. زو و فینک^۱ (۲۰۰۳) مفهوم شبکه سرمایه فکری را به عنوان حلقه نظام مند رابطه میان سرمایه فکری و مدیریت دانش مطرح نموده است. ریاحی (۲۰۰۳) در تحقیقی به بررسی ارتباط میان سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های بازرگانی چند ملیتی آمریکایی پرداخته و نتایج وی حاکی از وجود ارتباط مستقیم و معنی داری بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت‌های بازرگانی می‌باشد.

در رابطه با فرضیه اول به نظر محقق نتایج بدست آمده در جامعه مورد بررسی کاملاً منطقی بوده و با نظریات و تحقیقات قبلی در این زمینه نیز همسو می‌باشد.

پاکو (۲۰۰۷؛ نقل از عالم و همکاران، ۱۳۸۸) نشان داده است که در میان انواع مختلف دانش، شرکت‌ها مناسبترین منبع مزیت رقابتی را دانش تیمی و دانش فنی کارکنان می‌دانند. واکسلر (۲۰۰۲) نیز به بررسی ارتباط میان سرمایه فکری حافظه سازمانی پرداخته است و نتایج وی نشان می‌دهد که بین این دو متغیر رابطه معنی داری وجود دارد که در یافته‌های این پژوهش می‌باشد.

در رابطه با فرضیه دوم نتایج بدست آمده به نظر محقق منطقی بوده و باید سرمایه ساختاری با عملکرد شرکت‌ها رابطه مستقیم داشته باشد که نتایج بدست آمده با نظریات موجود در این زمینه و همچنین تحقیقات قبلی همخوانی دارد. نتایج تحقیقات ده مؤید و فیض پور (۱۳۸۸)، دوست محمدی (۱۳۸۶)، رهنورد و نیکزاد (۱۳۸۸)، بیتیتسی^۲ و همکاران (۲۰۰۴)، جاردن و مالتوس (۲۰۰۹) و هیلتن (۲۰۰۲) که در این زمینه انجام داده اند با یافته‌های این فرضیه همسو می‌باشند.

منوریان، قلی پور و یزدانی (۱۳۸۵) در تحقیقی که با عنوان نقش سرمایه‌های فکری در بقاء یا فنای سازمانها در بانک ملت انجام دادند نتایج شان نشان داد که بین سرمایه‌ای ساختاری و عملکرد

۱. Zhou & Fink

۲. Bititci

سازمانی در شعب بانک ملت استان تهران رابطه معنی داری وجود ندارد در تأیید یافته‌های این فرضیه نمی‌باشد.

نتایج تحقیقات هیلتن (۲۰۰۲)، هولروک (۲۰۰۱) و قرشی (۱۳۸۶) که در این زمینه انجام داده اند با یافته‌های این فرضیه همسو می‌باشند. همچنین نتایج تحقیقات مختلف نشان داده است وجود یک چارچوب مشخص و ثابت برای حسابرسی سرمایه فکری در زمان حال و آینده ضرورت پیدا کرده است. در این چارچوب باید کلیه اطلاعات با اهمیت در رابطه با سرمایه فکری شرکت اعم از مالی و غیرمالی مدنظر قرار گیرد (گاتری و پتی، ۲۰۰۰).

با توجه به نتایج آزمون فریدمن، نتایج این رتبه‌بندی بیانگر این مطلب است که در میان عوامل مربوط به اجزای سرمایه فکری در بانک توسعه تعاون استان تهران سرمایه رابطه ای دارای بالاترین میانگین رتبه و پس از آن سرمایه انسانی و سپس سرمایه ساختاری قرار دارد. بنابراین می‌بایستی ابتدا سرمایه ساختاری تقویت شود و بعد از آن سرمایه انسانی و در نهایت سرمایه رابطه ای تقویت شود.

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، به منظور تقویت سرمایه‌های فکری با عملکرد سازمانی در بانک توسعه تعاون استان تهران می‌توان به ترتیب اولویت پیشنهادات ذیل را مورد توجه قرار داد. در اینجا باید گفت به منظور ارایه پیشنهادات از نتایج آزمون فریدمن استفاده می‌شود.

الف) سرمایه ساختاری

برای تقویت هریک از اجزای سرمایه ساختاری پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- ✓ آموزش تیم کاری و تکنیک‌های مربوط به آن در تمامی سطوح سازمانی.
- ✓ مهندسی مجدد فرآیندهای مذکور با هدف بهبود ویژگی‌های فرآیندها (هزینه، زمان، کیفیت و...) جهت افزایش ارزش برای مشتریان.
- ✓ استفاده از ساختارهای پیشرفته و مدرن همچون ساختارهای تیمی و پروژه ای، ... در قسمتهای مختلف سازمان.
- ✓ اختصاص بودجه و زمان بیشتر (و در حقیقت توجه بیشتر) به امر تحقیق و توسعه کاربردی و همکاری و تعامل نزدیک با مراجع و محافل علمی و استفاده از تجربیات برتر رقبای داخلی و خارجی
- ✓ استفاده از سیستم پیشنهادات در داخل سازمان برای دریافت نظرات کارکنان و در خارج سازمان برای دریافت نظرات مشتریان

ب) سرمایه انسانی

- برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه انسانی پیشنهادهای زیر ارائه می شود:
- ✓ شناسایی مشاغل استراتژیک سازمان: منظور شناسایی مشاغلی که تحقق اهداف سازمان در گرو انجام موثر آنها می باشد.
 - ✓ اندازه گیری مستمر شایستگی کارکنان و استفاده از برنامه های بهبود کارکنان
 - ✓ طراحی و ایجاد سیستم اندازه گیری و پایش رضایت شغلی در سازمان
 - ✓ تهیه مسیرهای شغلی و جداول جانشینی برای مشاغل سازمان
 - ✓ ارائه آموزشها و مشاوره ها و فرصتهای سازمانی برای کمک به بهبود وضع آتی کارکنانی که دارای عملکرد مناسب هستند.

ج) سرمایه رابطه ای

- برای تقویت هر یک از اجزای سرمایه مشتری پیشنهادات زیر ارائه می شود:
- ✓ شناسایی بازارهای هدف
 - ✓ مشارکت تمامی بخشهای سازمان در فرآیند بازاریابی خدمات با استفاده از بازاریابی یکپارچه
 - ✓ تماس و برقراری ارتباط با مشتریان و اطلاع از میزان رضایت آنها بطور مستمر از طریق ایجاد یک سیستم اندازه گیری و پایش رضایت مشتریان
 - ✓ انجام برنامه ریزی استراتژیک (بخصوص در قسمت بازاریابی) به منظور شناسایی فرصتها و تهدیدات محیط خارجی و نقاط قوت و ضعف سازمان داخلی.

کتابنامه

- انواری رستمی، علی اصغر و سراجی (۱۳۸۴)، سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازار سهام شرکت‌های بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، سال دوازدهم، شماره ۳۹.
- ناقد تهرانی، مهدی و تدین، شبنم (۱۳۸۰)، مدیریت فناوری اطلاعات، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- خاوندکار، جلیل، خاوندکار، احسان و متقی، افشین (۱۳۸۸)، سرمایه فکری؛ مدیریت توسعه و مدل‌های سنجش، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- دوست محمدی، محمدعلی (۱۳۸۸)، بررسی فرهنگ سازمانی و رابطه آن با عملکرد کارکنان در معاونت صدا و سیما، مجله رادیو، سال هفتم، شماره ۴۷، صص ۷۷-۸۱.
- ده موید، بابک و فیض پور، محمدعلی (۱۳۸۸)، مدیریت نوآوری و سرمایه‌های فکری؛ مطالعه صنایع کوچک و متوسط نساجی و کانی غیر فلزی استان یزد، مجموعه مقالات نخستین کنفرانس بین‌المللی مدیریت سرمایه فکری، دانشگاه تحصیلات تکمیلی زنجان.
- رهنورد، فرج اله و نیکزاد، سعید (۱۳۸۸)، ایجاد همترازی بین عناصر سازمانی در پرتو نقاط مرجع استراتژیک و رابطه آن با عملکرد سازمانی، نشریه مدیریت دولتی، دوره یک، شماره ۲، صص ۱۹-۳۴.
- زنجیردار، مجید؛ کهن، علی؛ سلطان زاده، علی اکبر (۱۳۸۷)، مدیریت اندازه‌گیری و گزارشی از سرمایه فکری، ماهنامه اتاق بازرگانی، شماره ۴، ص ۱۰.
- عبدالرحمانی، ح (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد مدیران در دبیرستانهای دخترانه شهر تبریز، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تبریز.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۸۶)، اصول مدیریت آموزشی. تهران: نشر روان.
- علوی، سیدعلی، قرشی، روح اله (۱۳۸۶) الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری در سازمانهای ایرانی، اندیشه مدیریت، سال اول شماره دوم، پاییز و زمستان ۱۳۸۶، صص ۱۲۷-۱۵۰.
- قلیچ لی، بهروز؛ مشبکی، اصغر (۱۳۸۶)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری در سازمان: مطالعه دو شرکت خودروسازی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵، صص ۱۲۵-۱۴۷.
- میرکمالی، سیدمحمد، ظهورپرورنده (۱۳۸۷)، مدیریت سرمایه فکری ضرورتی برای سازمانهای عصر داناتی محور، مجله پیام مدیریت، شماره ۲۸، صص ۸۱-۱۰۵.

- Andriessen, Daniel (2005), On the metaphorical nature of intellectual capital: A textual analysis, The ۴th International Critical Management Studies Conference, Judge Institute of Management University CAMBRIDGE
- Bititci, U., K. Mendibil, S. Nudurupati, T. Turner, and P. Garengo (2004), The interplay between performance measurement, organizational culture and management styles, In: A. Neely, M. Kennerly, and A. Waters (ed.), Performance measurement and management: public and private, Centre for Business Performance, Cranfield University, Cranfield: 107–114.
- Bontis, N (1998) , Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models, journal of Managing Decision ,Vol. 36, No. 2, pp.63–76.
- Brooking, A (1996) Intellectual Capital, Core Assets for the Third Millenium Enterprise, International Thomson Business Press, London.
- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H.Y (2004), Measuring intellectual capital: a new model and empirical study, Journal of Intellectual Capital, 5(1), 195–212.
- Edvinsson, L. and Malone, M.S (1997), Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower ,New York: Harper Business.
- Guthrie, J. and Petty, R (2000), No accounting for taste, Management Today March, Australian Institute of Management, pp. 21–23.
- Hsu, Ya-Hui. Fang, Wenchang (2008), Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability”, Technol. Forecast. Soc. Change, available. in[<http://dx.doi.org/10.1016/j.techfore.2008.03.012>]
- Hylton ,Ann (2002), A km initiative is unlikely to succeed without a knowledge audit, www. Knowledgeboard.com.
- Johnson W (2002), Leveraging intellectual capital through product and process management of human capital, Journal of Intellectual Capital; Vol. 3 No. 4;
- Jardón, Carlos Maria F. and Martos, Maria Susana (2009), Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina, Journal of Intellectual Capital, Vol. 10 Iss: 4, pp.600 - 616

- Low, J. and Kalafut, P.C (2002), Invisible Advantage - How Intangibles are Driving Business Performance, Perseus Publishing, Cambridge.
- Management Accountants.
- Pablos, P.O.D (2003), Intellectual capital reporting in Spain: a comparative view, Journal of Intellectual Capital, Vol. 4, pp. 61-81
- Riahi-Belkaoui, Ahmed (2003), Intellectual Capital and Firm Performance of US multinational firms: A Study of the Resource-Based and Stakeholder Views, Journal of Intellectual Capital, Vol 4 (No 2): pp.215-226.