

## شناسایی تاثیر سرمایه فکری بر ابعاد هوش سازمانی (از دیدگاه کارل آلبرخت) در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

شیوا رشیدی تربتی<sup>۱</sup> - رضا رادفر<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثر سرمایه فکری بر هوش سازمانی در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار انجام شد. این پژوهش در حیطه پژوهش توصیفی پیمایشی می باشد. روش محاسبه حجم نمونه از جدول مورگان بوده است. شیوه نمونه گیری تصادفی در دسترس بوده است. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت و پرسشنامه سرمایه فکری بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها به توصیف متغیرها نظیر سرمایه فکری، هوش سازمانی و مؤلفه های آنها براساس شاخص های مرکزی و پراکندگی نظیر میانگین و انحراف معیار پرداخته شده است. برای بررسی وضعیت متغیرها از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شده است. به منظور بررسی روایی سازه نیز از مدل تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده که نشان از تأیید روایی ابزار تحقیق دارد و آزمون معناداری میان متغیرهای مشاهده گر<sup>۱</sup> و متغیرهای مکنون<sup>۲</sup> و همچنین برازش مدل های اندازه گیری به دست آمده از تحلیل عاملی تاییدی<sup>۳</sup> و به منظور بررسی پایایی از آلفای کرانباخ و در نهایت نیز به منظور بررسی روابط علی بین متغیرهای تحقیق از مدل معادلات ساختاری<sup>۴</sup> با استفاده از نرم افزار لیزرل<sup>۵</sup> استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین سرمایه فکری و هفت مؤلفه هوش سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** سرمایه فکری، هوش سازمانی از دیدگاه کارل آلبرخت، ارتباطات سیار

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و

تحقیقات، تهران، ایران [shiva\\_Rashidi@yahoo.com](mailto:shiva_Rashidi@yahoo.com) (مسئول مکاتبات)

<sup>۲</sup> دانشیار مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

[radfar@gmail.com](mailto:radfar@gmail.com)

مقدمه

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات، منجر به افزایش علاقه ی محققان به مطالعه در حوزه ی سرمایه ی فکری (IC) شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است، IC را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می‌دهند (پیو تانگ و دیگران، ۲۰۰۷). در جوامع دانش محور کنونی، نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری بکار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها بیش از بازده سرمایه مالی بکار گرفته شده است (رستمی و سراجی، ۱۳۸۴). در اقتصاد دانش محور حال حاضر، سرمایه فکری بخش مهمی از ارزش شرکت‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه فکری مستلزم اینست که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه گیری و گزارش کنند (میر-کوئیسترا و دیگران، ۲۰۰۱). 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، ۲۰۰۷). 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 تعیین کننده 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، ۱۳۸۲).

همان گونه که انسانهای هوشمند افرادی موفق و اثربخشاند، سازمانهای هوشمند نیز در راه رسیدن به اهداف خود با چالشهای کمتری روبه‌رو هستند و به

گونه‌های اثربختر عمل میکنند. هوشمندی سازمانی بر ایند هوشمندی کارکنان و فناوریهای هوشمند در فرایندهای سازمان است. سازمانهای هوشمند توانایی برقراری تعامل سازنده بین اعضای سازمان، فرایندها، فرهنگ و فناوری را دارند. تعاملی که در مجموع عقل کلی سازمان را شکل میدهد و از این طریق پیچیدگی کارها و پیچیدگیهای محیطی با هوشمندی اداره میشود. البته بهره‌گیری و نمود عملی هوشمندی سازمانی فقط در قالب یادگیری سازمانی است. هوش سازمانی باعث میشود اطلاعات برونسازمانی در دسترس سازمان قرار گیرد، قطعیت در تصمیمگیری افزایش یابد و سرانجام عملکرد سازمانی هم بهبود یابد. (Simic, 2005)

در جهان کنونی که دوره تحولات لجام گسیخته و به قول تافلر دوره جابجایی قدرت می‌باشد بحث مدیریت سرمایه فکری و دارایی‌های ناملموس سازمان‌ها بعد از موضوعات مهندسی مجدد (دهه، ۸۰) و مدیریت کیفیت فراگیر (دهه، ۹۰) به عنوان پدیده‌ای مهم، به صورت همه جانبه‌ای افق تحولات مدیریت را تحت تأثیر قرار داده است. استوارت اعتقاد دارد، سرمایه فکری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات، دارایی‌های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می‌تواند برای ایجاد ثروت بکار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی‌های آن را برای ایجاد ارزش افزوده در بر می‌گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می‌شود (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). هوش سازمانی یک پیامد اجتماعی و گروهی است، بدین معنی که این هوش حاصل عملکرد گروهی از افراد است که به عنوان یک واحد عمل می‌کنند. براساس آخرین شواهد و نتایج تحقیقاتی می‌توان اینگونه بیان نمود که هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی، متشکل از مؤلفه‌هایی است که تمامی عرصه‌های روزمره زندگی انسان را تحت شعاع قرار می‌دهد. (براکت و مایر، ۲۰۰۳). هوش سازمانی، قابلیت یک سازمان به عنوان یک کل است. درافزایش

اطلاعات، نوآوری، دانش عمومی و عمل مؤثر پایه ایجاد دانش می‌باشد.

امروزه با رشد و پیشرفت تکنولوژی اطلاعات و دانشی شدن اقتصاد جهانی، سازمان‌ها در محیطی قرار گرفته‌اند که ناگزیر برای بقای خود و پیروز شدن در دنیای رقابت دانایی محور، به دارایی‌های ناملموس خود اهتمام ورزند. اقتصاد نوین نقش مهمی در افزایش چشمگیر اهمیت سرمایه فکری داشته است (بیک زاده و پور محمدی، ۱۳۸۹). در واقع امروزه سازمان‌ها با محیطی روبه رو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی و جهانی شدن و پویایی است لذا سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه هستند که برون رفت از این چالش‌ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی است که این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و سرمایه فکری صورت می‌گیرد که سازمان‌ها از آنها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می‌کنند. دانش و سرمایه‌های فکری به عنوان استراتژی‌های پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان‌ها تشخیص داده شده است. (دراکر، ۱۹۸۸، به نقل از پلوانیان، ۱۳۹۱).

در واقع می‌توان گفت که دارایی‌های دانشی در سازمان‌های دانش محور زیادی، به عنوان منابع اولیه مزیت رقابتی به حساب می‌آیند (لیو، ۲۰۰۱، لو، ۲۰۰۰، بولتن و همکاران، ۲۰۰۰).

در عصر صنعتی که از دهه ۱۸۹۰ آغاز گردید بر تولید و توزیع انبوه تأکید می‌شد. (مجتهد زاده، ۱۳۸۲) در دوره صنعتی، بهای اموال، ماشین‌آلات، تجهیزات و مواد خام به عنوان عنصر کارآمد واحد تجاری محسوب می‌شدند (ستایش، کاظم نژاد، ۱۳۸۸). اما در عصر دانش آنچه که موجب موفقیت تجارت و صنعت می‌شود دانش بشر است (مجتهد زاده، ۱۳۸۲). در اقتصاد جهانی امروز، دانش به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است. محیط

کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی‌های جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی‌های منابع انسانی، نوآوری، روابط مشتری، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و غیره را در بر گیرد (قلیچ لی، ۱۳۸۵). امروزه دانش به عنوان منبعی ارزشمند و راهبردی و نیز یک دارایی مطرح است و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و گاهی ناممکن است. در این نگرش، دانش همچون منبعی ارزشمند در کنار منابع کار، زمین و سرمایه که بیشتر در اقتصاد مورد توجه بود و نیز به عنوان دارایی سرمایه‌ای مطرح شده است. در چنین ساختارهایی، دیگر صنعت محور نیست، بلکه محور دانش است که در آن، دانشکاران به کار مشغول‌اند و به تبع آن، نوع کارها در سازمان‌ها به کارهای دانشی در حال تغییر است. سیوبی این پدیده را با نام دارایی فکری و دارایی ناملموس معرفی کرد و آن را در کنار دارایی‌های ملموس قرارداد. (افزازه، بعید فرد). از این رو، امروز مدیران دانش و توانایی ایجاد و به کارگیری دانش را به عنوان مهمترین منبع مزیت رقابتی پایدار به شمار می‌آورند. چرا که دانش به عنوان یک دارایی تلقی شده و تلاش در جهت مدیریت دانش و به کارگیری دارایی‌های فکری با موفقیت قابل ملاحظه‌ای در راستای هدایت سازمان‌ها همراه بوده است. در عصر حاضر با رشد اقتصاد مبتنی بر دانش یا دانش محور، دارایی‌های ناملموس شرکت‌ها و سرمایه فکری آنها کلیدی برای دستیابی به مدیریت رقابتی پایدار هستند. (برزگر، ۱۳۸۸). همچنین در جوامع دانش محور کنونی، بازده سرمایه‌های فکری به کار گرفته شده بسیار بیشتر از بازده سرمایه‌های مالی به کار گرفته شده اهمیت یافته است. همچنین تحولات سریع تکنولوژی، افزایش خطرات، جهانی شده و انتظارات خصوصی‌سازی از ویژگی‌های محیطی هستند که سازمان‌های تجاری کنونی با آنها مواجه‌اند. برای کسب

فکری در سال ۱۹۶۹ توسط اقتصاد دانی به نام Galbraith برای توضیح و تبیین شکاف مابین ارزش دفتری و ارزش بازار مؤسسات مطرح گردید. اولین گزارش در مورد سرمایه فکری در سال ۱۹۹۵ توسط شرکت اسکاندیا که بزرگترین شرکت خدمات بیمه‌ای و مالی در کشور سوئد است، منتشر شد.

در اقتصاد دانش محوری امروزی، برای سازمان‌ها و بنگاه‌ها، سرمایه فکری (intellectual capital) در مقایسه با سرمایه فیزیکی از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار بوده به طوری که می‌توان این سرمایه را یک ابزار استراتژیک برای تمام سازمان‌ها به خصوص دانشگاه‌ها به حساب آورد. در این رابطه استرام معتقد است که ارزش سرمایه فیزیکی در اثر مصرف کاهش یافته حال آنکه ارزش سرمایه فکری و اجتماعی در اثر عدم مصرف و یا سوء مصرف کاهش می‌یابد (کوپروشر، ۱۹۸۴).

ادوینسون و مالون سرمایه فکری را چنین تعریف کرده اند: دانشی که می‌تواند به ارزش تبدیل شود (نظری و هرمانس، ۲۰۰۷: ۵۹۶). آنها برای توضیح سرمایه فکری از استعاره درخت که زندگی اش وابسته به ریشه است، و آن نیز در زیر خاک و پنهان است، استفاده می‌کنند و می‌گویند که موفقیت شرکت به سرمایه فکری اش وابسته است که آن نیز یک منبع پنهان است (آرناس و لاواندروس، ۲۰۰۸: ۷۹). در سال ۱۹۹۱ استوارت مفهوم سرمایه فکری را گسترش داد (جووانسن و دیگران، ۲۰۰۵: ۱۵۳). و آنرا چنین تعریف کرد: مواد فکری - دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه - که می‌تواند برای ایجاد و خلق ثروت استفاده گردد (نظری و هرمانس، ۲۰۰۷: ۵۹۶). بروکینگ سرمایه فکری را چنین تعریف می‌کند: سرمایه فکری اصطلاحی است که به دارایی‌های ناملموس جمعی داده شده است که سازمان را برای عمل قادر می‌سازد (بروکینگ، ۱۹۹۶).

موفقیت در این محیط، هوش سازمانی یک مزیت رقابتی را ایجاد می‌کند که می‌توان با شهرت در نوآوری و کیفیت آن را حفظ نمود. در سازمان و مدیریت مفاهیم بسیاری درباره‌ی موفقیت یک سازمان بیان گردیده که هوش سازمانی یکی از آنها می‌باشد. نگرش سنتی به بهره‌وری عمدتاً به معنی کنترل زمان و هزینه‌ها بوده که غالباً به صورت کسری از خروجی‌ها به ورودی‌ها بیان می‌شود. اگر چه این مفهوم می‌تواند در کنترل برخی از فرآیندهای سازمانی مفید باشد، اما همواره قبل و بعد از این فرآیندها مراحل وجود دارد که وابسته به استفاده از سایر منابع سازمانی همچون هوش فردی، مدیریت دانش سازمانی، استراتژی کسب و کار و... می‌باشند (جونگ یانگ‌هان، ۲۰۰۹). هوش سازمانی مفهومی است که به گونه‌ای کاملاً متفاوت به مقوله‌های بهره‌وری و موفقیت سازمانی توجه می‌نماید. فرآیند OI در سازمان‌ها و شرکت‌ها یک فرآیند پویا و تعاملی است. این فرآیند با یک سوال شروع می‌گردد و پاسخ‌های سئوالات در یک حلقه تکرار فراهم می‌شود. این پاسخ‌ها امکان تصمیم‌گیری برای مدیران را فراهم می‌کند.

کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدها در سازمانی که OI در آن بکار گرفته می‌شود، مدیران می‌توانند اطلاعات هزینه‌ها را از داخل سازمان استخراج نمایند و بدانند که هزینه‌ها چه هستند و تصمیم‌هایی برای کاهش و حذف آنها بگیرند. تغییرات آینده را پیش‌بینی کنند و برای مسائل خود راه‌حلی مناسب داشته باشند. بمنظور افزایش درآمد، شرکت‌ها باید علاوه بر افزایش فروش خود، مثلاً مشتریان فعلی خود را حفظ کنند. حفظ مشتریان اغلب کاری بسیار پسندیده است.

### سرمایه فکری

می‌توان گفت سرمایه فکری از روزگاران قدیم همواره وجود داشته ولی سازمان‌ها به اهمیت آن واقف نبودند. برای اولین بار در محافل علمی واژه‌ی سرمایه

حقیقت ویژگی‌های کیفی افراد سرمایه آنها هستند. سرمایه انسانی نه سرمایه فیزیکی نه سرمایه مالی محسوب می‌شود بلکه سرمایه انسانی به عنوان دانش، مهارت، خلاقیت و سلامت فرد تعریف شده است. (بکر ۲۰۰۲).

#### تعریف سرمایه رابطه‌ای

شامل همه روابطی است که بین سازمان با هر فرد یا سازمان دیگری وجود دارد. تحت تملک سازمان است و حتی زمانی که کارکنان، سازمان را ترک می‌کنند در سازمان وجود دارد. سرمایه ساختاری عبارت است از هر آنچه که در سازمان باقی می‌ماند پس از آنکه کارکنان به خانه خود می‌روند. این افراد و سازمان‌ها می‌توانند شامل مشتریان، واسطه‌ها، کارکنان، تأمین کنندگان، مقدمات قانونی، جوامع، اعتبار دهندگان، سرمایه‌گذاران و... باشند و عبارتند از: روابط رسمی، روابط غیر رسمی، شبکه‌های اجتماعی، اتحاد و همبستگی، علائم تجاری، اعتماد، شهرت شرکت و سازمان، وفاداری مشتری، التزام مشتری و قراردادهای رسمی. «بروکینگ» (۱۹۹۶) در بخش دارایی‌های بازار، به مشتریان، وفاداری آنها و شبکه‌های توزیع که مرتبط با سرمایه مشتری هستند، اشاره می‌کند. «استوارت» (۱۹۹۷) نیز اظهار می‌دارد که سرمایه مشتری عبارت است از اطلاعات بازار برای استفاده در جذب و حفظ مشتریان.

#### تعریف سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری شامل همه ذخایر غیر انسانی در سازمان می‌شود که دربرگیرنده پایگاه‌های داده، نمودارهای سازمانی، دستور العمل‌های اجرایی فرآیندها، راهبردها، برنامه‌های اجرایی و به طور کلی هر آنچه که ارزش آن برای سازمان بالاتر از ارزش مادی آن باشد، است. سرمایه ساختاری، دامنه گسترده‌ای از عناصر ضروری را پوشش می‌دهد. عناصر

همزمان با افزایش ارزش بازار سازمان‌های دانش محور در دهه‌ی ۱۹۹۰ علاقه‌مندی وسیعی نسبت به مقوله‌ی سرمایه فکری در بین اکثر سازمان‌ها پدید آمد. از این رو محققین بسیاری سعی در تعریف و اندازه‌گیری مقوله‌ای نمودند که تا آن زمان غیر قابل اندازه‌گیری و گزارشگری بود. تاکنون از سرمایه فکری تعاریف متنوعی ارائه شده است. در سال‌های اخیر افراد و گروه‌های زیادی از رشته‌های گوناگون سعی کرده‌اند تا تعریفی استاندارد از سرمایه فکری که مورد توافق همه باشد را ارائه دهند (نظری و هرمانس، ۲۰۰۷: ۵۹۶) آنچه تمامی صاحب‌نظران در مورد آن اتفاق نظر دارند این است که سرمایه فکری، بیانگر ارزش نامحسوس یک سازمان است. با نگاهی اجمالی بر تعاریف سرمایه فکری مشخص می‌شود که هنوز بر سربیک تعریف مشخص از سرمایه فکری بین صاحب‌نظران توافق کاملی وجود ندارد. یکی از ویژگی‌های مشترک تعاریف موجود در زمینه سرمایه فکری این نکته است که سرمایه فکری، عبارت است از مجموع دارایی‌های نامحسوس یک سازمان که شامل دانش (بخشی از سرمایه انسانی) سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی، سرمایه سازمانی، سرمایه داخلی و سرمایه خارجی است.

#### تعریف سرمایه انسانی

شامل دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان سازمان است. محققان عموماً بر اهمیت بیشتر سرمایه انسانی نسبت به دو نوع دیگر سرمایه‌های فکری (ساختاری و سازمانی) تأکید کرده‌اند. مهمترین عناصر تشکیل دهنده سرمایه انسانی سازمان، دانش و مهارت، تجربه کاری، توانایی‌ها، لیاقت شغلی، روحیه کاری، انعطاف پذیری، وفاداری کارکنان، رضایت کارکنان، یادگیری و خلاقیت می‌باشد. این سرمایه با خروج کارکنان از سازمان از دست می‌رود. مفهوم سرمایه انسانی ریشه در ادبیات اقتصادی دارد (بکر ۱۹۹۶) در

در این فرمول، سینتروپی عبارت است از افزایش نیروهای مغزی افراد در اثر هم افزایی (الهیان و زواری، ۱۳۸۸).

برای عملیاتی شدن این ایده لازم است: ابتدا مدیران باید از خود سؤال کنند که چگونه می‌توانیم هوشمندانه‌تر عمل کنیم؟ به افراد اجازه دهیم که فکر کنند. شنیدن و توجه به ایده‌های کارکنان باعث بدست آوردن دانشی بیشتر از آنچه استخدام کرده‌ایم، می‌شود.

یک حمله سیستماتیک، پیوسته و بی پایان به علل می‌تواند یک نوع حماقت جمعی تلقی شود. باهوش‌ترین سازمان‌ها باور دارند که: "هیچ وقت خوب، به اندازه کافی خوب نیست". (آلبرخت، ۲۰۰۳)<sup>۶</sup> از دیدگاه آلبرخت، هوش سازمانی دارای هفت بعد زیر می‌باشد:

- چشم‌انداز استراتژیک یا بینش راهبردی<sup>۷</sup>: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می‌شود.
- سرنوشت مشترک<sup>۸</sup>: هنگامی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس داشتن هدف مشترک می‌نمایند و تک تک افراد به صورت جبری، موفقیت سازمان رادارک می‌کنند.
- تمایل به تغییر<sup>۹</sup>: تغییر نشان‌دهنده چالش، کسب تجارب جدید و مهیج است. و به عبارت دیگر، شانس برای شروع کار و فعالیت جدید می‌باشد.
- روحیه<sup>۱۰</sup>: جدا از عنصر سرنوشت مشترک، عنصر روحیه با میل به اعطای بیش از حد استاندارد درگیر است.
- همسویی و تجانس<sup>۱۱</sup>: افراد و گروه‌ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان دهند. مسئولیت‌ها و مشاغل را تقسیم کنند و یک سری قوانین را برای برخورد و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع نمایند.

سرمایه ساختاری عبارتند از: فرهنگ سازمانی (ارزش‌های سرمایه اجتماعی، فلسفه مدیریتی)، فرآیندها و عادات (فرآیندهای رسمی، فرآیندها و عادات غیر رسمی، فرآیندهای مدیریتی)، اموال فکری (نام تجاری، داده و اطلاعات، دانش طبقه بندی شده، اختراعات). بعد سازمانی در سرمایه فکری به صورت سرمایه سازمانی (ساختاری) تعریف می‌شود. سرمایه سازمانی به صورت مجموع دارایی‌های تعریف می‌شود که توانایی خلاقیت سازمان را ممکن می‌سازد. مأموریت شرکت، چشم‌انداز، ارزش‌های اساسی و استراتژی‌ها و سیستم‌های کاری و فرآیندهای درونی یک شرکت می‌تواند در زمره این نوع دارایی‌ها شمرده شود.

#### تعریف مفهومی هوش سازمانی

هوش سازمان از دیدگاه کارل آلبرخت: وقتی افراد باهوش در یک سازمان استخدام می‌شوند تمایل به بی‌علاقگی دسته جمعی یا حماقت گروهی ((Collective stupidity پیدا کنند. عموماً سازمان‌ها بیش از آنکه از رقبایشان آسیب ببینند از خودشان آسیب می‌بینند. مواردی همچون: کم مهارتی در اجرا، نزاع‌های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، اختلال سازماندهی، اجرای قوانین و رویه‌های بی معنی، می‌توانند مانع کسب و کار موفق و بکارگیری همه استعدادها موجود در سازمان گردند که برای آنها هزینه پرداخت شده است. هر چند ممکن است انسان‌های خیلی باهوش و توانا برای انجام کارهای بزرگ مناسب باشند، اما به واسطه اجتماع استعدادهای آنان می‌توان کارهای خارق‌العاده‌ای انجام داد. هوش سازمانی عبارت است از ظرفیت یک بنگاه برای به کارگیری همه استعدادها در فرآیند انجام مأموریت‌ها. از نظر ریاضی هوش سازمانی عبارت است از:

سینتروپی + آنترپوی = مجموع IQ هوش خالص

### تحقیقات خارجی

تحقیقی با عنوان «بررسی هوش سازمانی» در سپتامبر ۲۰۰۳ توسط کارل آلبرخت در بین مدیران استرالیایی انجام گرفته است که چارچوب نظری به کار گرفته شده در این تحقیق توسط خود محقق طراحی شده بود. در این تحقیق نظریات نمونه‌ای از مدیران استرالیایی در مورد هوش جمعی آنان جمع‌آوری شده است. در این تحقیق ۲۰۰ نفر از مدیران و مدیران عالی در دو گروهی در دو شهر مختلف شرکت داشتند. آلبرخت در نهایت بیان می‌کند که مدیران استرالیایی با آگاهی از میزان هوش سازمانی خود، می‌توانند به درک و آگاهی بهتری از سازمان‌شان برسند. به علاوه با توجه به نتایج جالبی که بدست آمد مدیران می‌توانند نگاه جدیدتری به سازمان‌شان داشته باشند (Albercht, 2003).

تحقیقی با عنوان «بررسی اثرات هوش سازمانی بر سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات و بهره‌وری سازمان» توسط ایراویچی ما در ۲۰۰۶ انجام پذیرفته است. در این مطالعه هوش سازمانی عامل اصلی مورد مطالعه می‌باشد. در این مطالعه ۱۶۱ شرکت کوچک و متوسط اقتصادی، تجاری و صنعتی ژاپن پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. نتایج ارتباط معنی‌داری را نشان دادند. به طوری که شرکت‌هایی که هوش سازمانی بالاتری دارند سرمایه‌گذاری‌های بیشتری در زمینه فناوری اطلاعات انجام می‌دهند و از سطح بهره‌وری بالاتری برخوردارند (Riera. et al, 2007)

پژوهشی با عنوان «بررسی هوش سازمانی مدیران استرالیا- سنجش مقدماتی» در سال ۲۰۰۳ انجام شده است. این گزارش نظرات یک نمونه از مدیران استرالیایی را درباره «هوش سازمانی» مربوط به سازمان و تشکیلات آنها خلاصه کرده است. این مدیران در سمیناری یک روزه مدل هوش سازمانی را در کتاب «قدرت ذهن در کار» ارائه شده است، توسط آلبرخت آموزش دیده‌اند. سپس هر یک از مدیران با استفاده از

- به کارگیری دانش<sup>۱۲</sup>: این روزها بیش از پیش، اقداماتی که منجر به پیروزی یا شکست در یک سازمان شده‌اند. اساساً به دانش کسب شده، تصمیم‌های درست آتی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته‌سالاری افراد، به اندازه صحت اطلاعات کاربردی که در هر دقیقه با ساختار سازمان عجین شده است، وابستگی دارد.
- فشار عملکرد<sup>۱۳</sup>: در یک سازمان هوشمند هریک از مجریان بایستی موضع اجرایی خاص خود را داشته باشند. اما این امرزمانی بیشترین اثر را خواهد داشت که تحت عنوان یک مجموعه خود تحمیل از انتظارات متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک باشد.
- کارل آلبرخت این مفهوم را در سال ۲۰۰۲ در کتاب «قدرت اذهان در کار» (هوش سازمانی در عمل) بیان کرده است. وی با ۲۵ سال تجربه در زمینه حرفه مشاوره مدیریت و کار در ارتش آمریکا به عنوان افسر اطلاعات، مدیریت برنامه غیر نظامی دولت فدرال آمریکا، مدیر بازاریابی یک شرکت فضانوردی قانونی را تحت عنوان قانون آلبرخت در عرضه مسائل سازمان و مدیریت در کتاب فوق مطرح می‌کند که نتیجه سال‌ها تجربه و پژوهش خودش است. قانون آلبرخت می‌گوید: هنگامی که افراد باهوش در یک سازمان جمع می‌شوند به سوی کندذهنی و کم‌هوشی جمعی گرایش می‌یابند. آلبرخت در مدل هوش سازمانی هفت مشخصه را مطرح می‌کند که شامل: میل به تغییر، سرنوشت مشترک، کاربرد دانش، فشار عملکرد، همسویی و تجانس، بینش راهبردی و روحیه است. آلبرخت هوش سازمانی را ظرفیت یک سازمان برای بسیج تمامی توانایی هوشی که در دسترس آن قرار دارد و متمرکز کردن آن برای دستیابی به مأموریت‌هایش تعریف کرده است.

با بهره‌گیری از پیش‌آزمون و پس‌آزمون و جامعه آماری یک مدرسه ابتدایی، با نمونه‌ای شامل ۴۰ معلم و دو مدیر بوده است. برای سنجش هوش سازمانی از «مقیاس چند بعدی هوش سازمانی» که ارچنین و دیگران ارائه کرده‌اند، استفاده شده است. این ابعاد عبارتند از:

- چالاک‌ی در عمل و عکس العمل
  - سازگاری با شرایط مختلف
  - حفظ آرامش و انعطاف پذیری به هنگام نقش آفرینی
  - استفاده از قدرت تخیل
  - پیش بینی
  - برقراری ارتباط مؤثر با همکاران
  - یافتن راه حل برای مشکلات در حال بروز
- برای اندازه‌گیری ابعاد یاد شده پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۵۸ سوال بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای تنظیم شده است. نتایج تحقیق تفاوتی قابل ملاحظه را در هوش سازمانی، قبل و پس از کارگاه نشان می‌دهد. فقط در مورد «ارتباط مؤثر با همکاران» تفاوت قابل توجه مشاهده نشده است.

#### تحقیقات داخلی

تحقیقی با عنوان «رابطه هوش سازمانی و توسعه مدیریت دانش سازمانی» توسط مقالی و عزیزی در سازمان کشاورزی استان فارس در دانشگاه پیام نور واحد شیراز در سال ۱۳۸۶ انجام گرفته است. در این تحقیق نیز هوش سازمانی آلبرخت به عنوان چارچوب نظری در نظر گرفته شده است. در این تحقیق فرضیه اصلی این بود که بین هوش سازمانی و توسعه مدیریت دانش سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحقیق نشان دهنده وجود ارتباط معنی‌دار و مثبت بین مؤلفه‌های هوش سازمانی و مدیریت دانش می‌باشد (Moeghali & Azizi, 2008).

پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت، سازمان خود را ارزیابی کرده است. در این سمینار بیش از دویست مدیر و مدیرعامل شرکت داشته که و ۱۲۸ پرسشنامه را تکمیل کرده‌اند. پرسشنامه متشکل از هفت بخش و هر بخش دارای هفت سوال است. برای تحلیل پاسخ‌ها، میانگین هر سوال و در نهایت هر مؤلفه جداگانه محاسبه شده است. به نظر آلبرخت در مجموع امتیازات به دست آمده پایین بوده است. یعنی کمتر از نیمی از سؤالات امتیاز ۳ یا بالاتر را از ۵ نمره کسب کرده‌اند (۲۶ سؤال کمتر از میانگین بوده است).

پژوهشی با عنوان «ابعاد هوش سازمانی در شرکت‌های رومانیایی، دورنمای سرمایه انسانی» انجام شده است (لقتی، پرمین، واسیلاخه، ۲۰۰۸). هدف اصلی پژوهش یاد شده ارائه نمایی کلی از موقعیت کارکنان شرکت‌های رومانیایی با توجه به هفت بعد هوش سازمانی آلبرخت بوده است. همچنین این پژوهش درصدد بررسی تفاوت‌های موجود میان سازمان‌های بزرگ با بیش از ۱۵۰ کارمند و سازمان‌های کوچک بوده است. با این فرض که منابع انسانی و تفاوت‌های موجود فرهنگ سازمانی و رهبری میان دو طبقه می‌تواند تأثیری قابل ملاحظه بر نحوه درک ابعاد هوش سازمانی و عملکرد آنها داشته باشد. نتایج تحقیق نشان داده است که فقط ۱۳ درصد از کارکنان شرکت‌های بزرگ و متوسط با مفهوم هوش سازمانی آشنا بوده‌اند و کارکنان شرکت‌های کوچک اصلاً این مفهوم را نمی‌شناخته‌اند. با این حال تحلیل داده‌های به دست آمده نشان داده که هوش سازمانی در حد متوسط و بالاتر بوده است.

پژوهش دیگری با عنوان «آیا می‌توان هوش سازمانی مدرسه را از طریق آموزش ضمن خدمت توسعه داد» در کشور ترکیه انجام شده است (چکیر و آدا، ۲۰۰۸). هدف پژوهش تعیین تأثیر تحلیل استراتژیک (نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها) بر هوش سازمانی است. روش تحقیق از نوع تجربی



که سرمایه‌های فکری، انسانی، مشتری و ساختاری در بررسی جداگانه و مستقل از یکدیگر، با عملکرد رابطه معناداری دارند، در حالی که در بررسی هم زمان صرفاً رابطه سرمایه ساختاری و انسانی با عملکرد معنادار بوده است. ابزار اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه حاوی چهل سوال است.

(آشنا، یوسفی و صادقی، ۱۳۸۸) در تحقیق خود تحت عنوان سرمایه فکری، سرمایه‌ای ارزشمند برای سازمان امور مالیاتی کشور به این نتیجه رسیدند که موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت دارایی‌های نامشهود بستگی دارد و سرمایه فکری را سرمایه‌ای ارزشمند برای سازمان‌ها می‌دانند.

## ۲-۱- هدف اصلی

بررسی تاثیر سرمایه فکری بر سطح دستیابی به هوش سازمانی در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار می‌باشد.

## ۲-۲- اهداف فرعی

تیین اثر سرمایه فکری بر چشم‌انداز استراتژیک در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

تیین اثر سرمایه فکری بر سرنوشت مشترک در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

تیین اثر سرمایه فکری بر میل به تغییر در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

شناسایی اثر سرمایه فکری بر اتحاد و توافق در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

شناسایی اثر سرمایه فکری بر روحیه در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

شناسایی اثر سرمایه فکری بر کاربرد دانش در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

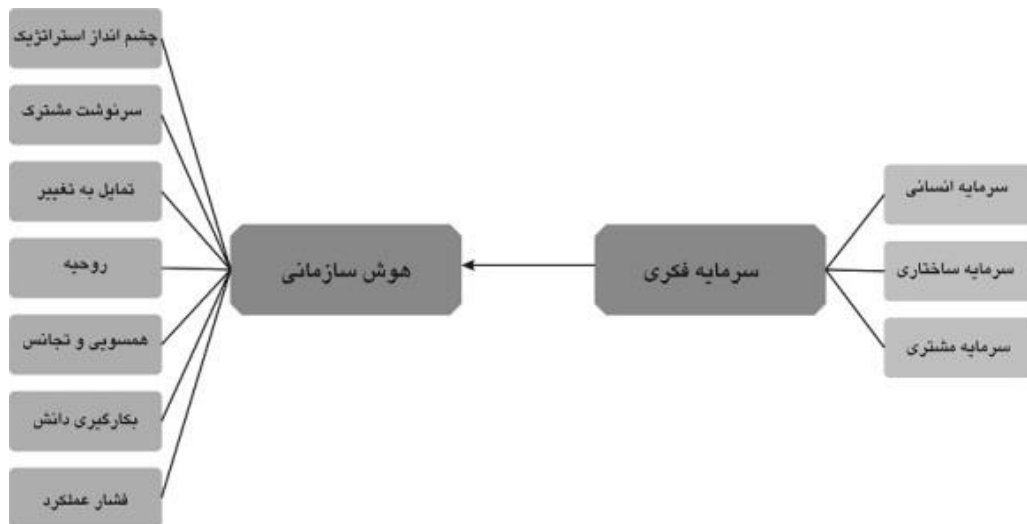
شناسایی اثر سرمایه فکری بر فشار عملکرد در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار

در ایران نیز در سال ۱۳۸۶ ستاری قهفرخی پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه بین زیر سیستم مدیریت دانش و هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن در شرکت ذوب‌آهن اصفهان» انجام داده است. هدف این پژوهش بررسی رابطه میان زیر سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن در شرکت ذوب‌آهن اصفهان بوده است. استراتژی‌های زیر سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده از نظر مارکوارت و مؤلفه‌های هوش سازمانی از نظر آلبرخت مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان داده است که میان زیر سیستم مدیریت دانش و تمامی مؤلفه‌های هوش سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

(شهانی و خائف الهی، ۱۳۸۸) تحقیقی را تحت عنوان بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک سپه در تهران انجام دادند که نتایج آن را از تاثیر مثبت اجزای سرمایه فکری بر عملکرد شعب بانک مزبور خبر داده است. و در این میان، بیشترین تاثیرگذاری به سرمایه مشتری اختصاص دارد و سرمایه‌های ساختاری و انسانی در جایگاه‌های بعدی قرار دارند. به علاوه، به عنوان مهم‌ترین سهم علمی پژوهش، مشخص شده است که سرمایه مشتری، نقش میانجی در رابطه سرمایه‌های ساختاری و انسانی با عملکرد سازمانی ایفا می‌کنند.

(مدهوشی و اصغر نژاد امیری، ۱۳۸۷) در تحقیقی تحت عنوان سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه آن با بازده مالی شرکت‌ها به این نتیجه رسید که رابطه معنادار مثبتی بین سرمایه فکری و بازده مالی، سرمایه فکری و بازده مالی آتی، نرخ رشد سرمایه فکری و نرخ رشد بازده مالی آتی شرکت‌های سرمایه‌گذاری در بورس اوراق بهادار تهران می‌باشد.

(مجتهدزاده، علوی طبری و مهدی زاده، ۱۳۸۸) تحقیقی را تحت عنوان رابطه سرمایه فکری و عملکرد صنعت بیمه انجام دادند که نتایج آن حاکی از آن است



مدل تحقیق

### ۱-۳- فرضیه اصلی

سرمایه فکری بر هوش سازمانی در سازمان‌های خصوصی خدماتی تأثیر معناداری دارد.

### ۲-۳- فرضیه‌های فرعی

سرمایه فکری بر چشم‌انداز استراتژیک در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر سرنوشت مشترک در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر میل به تغییر در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر اتحاد و توافق در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر روحیه در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر کاربرد دانش در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

سرمایه فکری بر فشار عملکرد در واحد مالی شرکت ارتباطات سیار تأثیر معناداری دارد.

### ۵- روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی می‌باشد و به صورت توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری مدیران عالی، میانی و عملیاتی شرکت ارتباطات سیار می‌باشند. در این تحقیق با توجه به محدود بودن جامعه آماری کارکنان، برای تعیین تعداد نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری این تحقیق ۲۰۰ نفر بود لذا تعداد نمونه کارکنان با استفاده از جدول مورگان ۱۳۲ نفر در نظر گرفته شد.

روش گرد آوری اطلاعات از طریق شبکه جهانی اینترنت کتب و مقالات فارسی و لاتین و پایان نامه‌ها می‌باشد و هم‌چنین از دو روش کتابخانه‌ای و بررسی اسناد و مدارک استفاده شده است و از روش کتابخانه‌ای جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق استفاده شده و جهت مشخص نمودن تأثیر سرمایه فکری بر هوش سازمانی از روش میدانی بهره گرفته شده است. جهت جمع آوری داده‌های دست اول مورد نیاز در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است که شامل پرسشنامه برگرفته از پرسشنامه کارل آلبرخت و بونتیس می‌باشد. پایایی پرسشنامه بوسیله الفای کرونباخ بررسی شده است که نتیجه بدست آمده از

تحلیل داده‌ها استفاده شده است. در سطح توصیفی با استفاده از مشخصه‌های آماری نظیر فراوانی، درصد، به رسم نمودارها و تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شد و در سطح استنباطی، از آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن جامعه، از مدل معادلات ساختاری برای رد یا تایید فرضیات تحقیق، برای بررسی میزان تبیین متغیر توسط هر یک از سؤالات مرتبط در پرسشنامه‌ها از تجزیه و تحلیل عاملی تأییدی، و برای بررسی نقش متغیرهای جمعیت شناختی در متغیرهای اصلی تحقیق نیز از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) و T مستقل استفاده شده است.

ضریب الفای کرونباخ برای سرمایه فکری و ابعاد آن ۰،۸۴ و برای هوش سازمانی و ابعاد آن ۰،۸۲ بدست آمده که نشان می‌دهد الفای بدست آمده برای هر دو از ۰،۷ بیشتر است در نتیجه نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد. همچنین روایی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. در قسمت روایی پرسشنامه شاخص بدست آمده برای سرمایه فکری برابر با ۰،۷۹ و برای هوش سازمانی برابر با ۰،۸۱ بدست آمده است.

#### ۵-۱- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در تحقیق حاضر با استفاده از دو نرم‌افزار SPSS و LISREL از دو نوع آمار توصیفی و استنباطی برای

جدول ۱: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های تحقیق

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	کل	
N	132	
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	3.6696
	Std.Deviation	.61998
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.054
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z	1.227	
Asymp.Sig.(2-tailed)	.098	
a. Test distribution is Normal.		

جدول ۲: تحلیل عاملی تأییدی متغیر سرمایه فکری

متغیر	بار عاملی	AVE	آلفای کرونباخ
سرمایه انسانی	۰،۷۴	۰،۵۵	۰،۸۰۴
	۰،۶۶		
	۰،۸۳		
سرمایه ساختاری	۰،۸۴	۰،۶۶	۰،۸۵۲
	۰،۸۳		
	۰،۷۶		
سرمایه ارتباطی	۰،۸۱	۰،۶۹	۰،۸۷۰
	۰،۸۵		
	۰،۸۴		

جدول ۳: خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر هوش سازمانی

متغیر	بار عاملی	AVE	آلفای کرانباخ
	۰.۸۰		
بینش استراتژیک	۰.۸۰	۰.۶۴	۰.۸۴۶
	۰.۸۱		
	۰.۸۷		
سرنوشت مشترک	۰.۷۹	۰.۶۷	۰.۸۶۳
	۰.۸۰		
	۰.۶۷		
تمایل به تغییر	۰.۷۴	۰.۵۶	۰.۷۹۸
	۰.۸۳		
	۰.۸۵		
جرأت و شهامت	۰.۹۱	۰.۷۹	۰.۹۱۷
	۰.۹۱		
	۰.۷۶		
اتحاد و توافق	۰.۹۰	۰.۷۱	۰.۸۸۳
	۰.۸۷		
	۰.۸۳		
کاربرد دانش	۰.۸۲	۰.۶۶	۰.۸۵۴
	۰.۷۹		
	۰.۸۱		
فشار عملکرد	۰.۷۹	۰.۶۳	۰.۸۳۴
	۰.۸۰		

جدول ۴: بررسی آمار توصیفی سرمایه فکری

متغیرها	علامت اختصاری	میانگین	انحراف معیار
سرمایه انسانی	ENS	۳.۹۱	۰.۷۹۱
سرمایه ساختاری	SAKH	۳.۹۴	۰.۷۵۱
سرمایه ارتباطی	ERT	۳.۵۲	۰.۸۵۹
سرمایه فکری	S.F	۳.۷۹	۰.۶۸۳

جدول ۵: بررسی آمار توصیفی هوش سازمانی

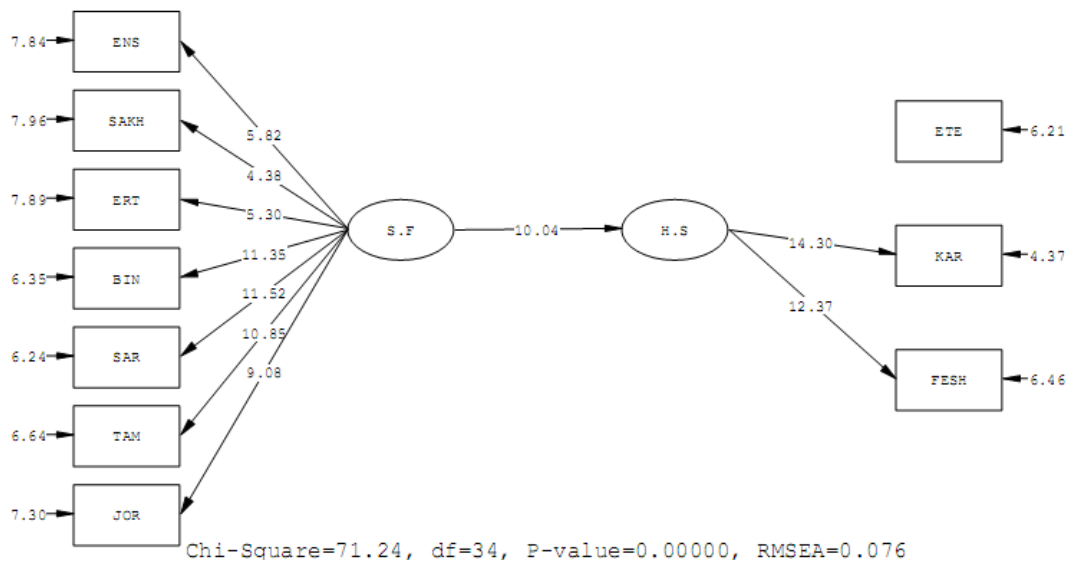
متغیرها	علامت اختصاری	میانگین	انحراف معیار
بینش استراتژیک	BIN	۳.۴۸	۰.۸۷۳
سرنوشت مشترک	SAR	۳.۴۱	۰.۸۸۶
تمایل به تغییر	TAM	۳.۲۷	۰.۸۲۷
جرأت و شهامت	JOR	۳.۵۹	۰.۸۳۴
اتحاد و توافق	ETE	۳.۸۴	۰.۸۱۹
کاربرد دانش	KAR	۳.۹۰	۰.۸۲۱
فشار عملکرد	FESH	۳.۸۸	۰.۸۵۹
هوش سلزمانی	H.T	۳.۶۲	۰.۷۰۶

۶- یافته‌های تحقیق

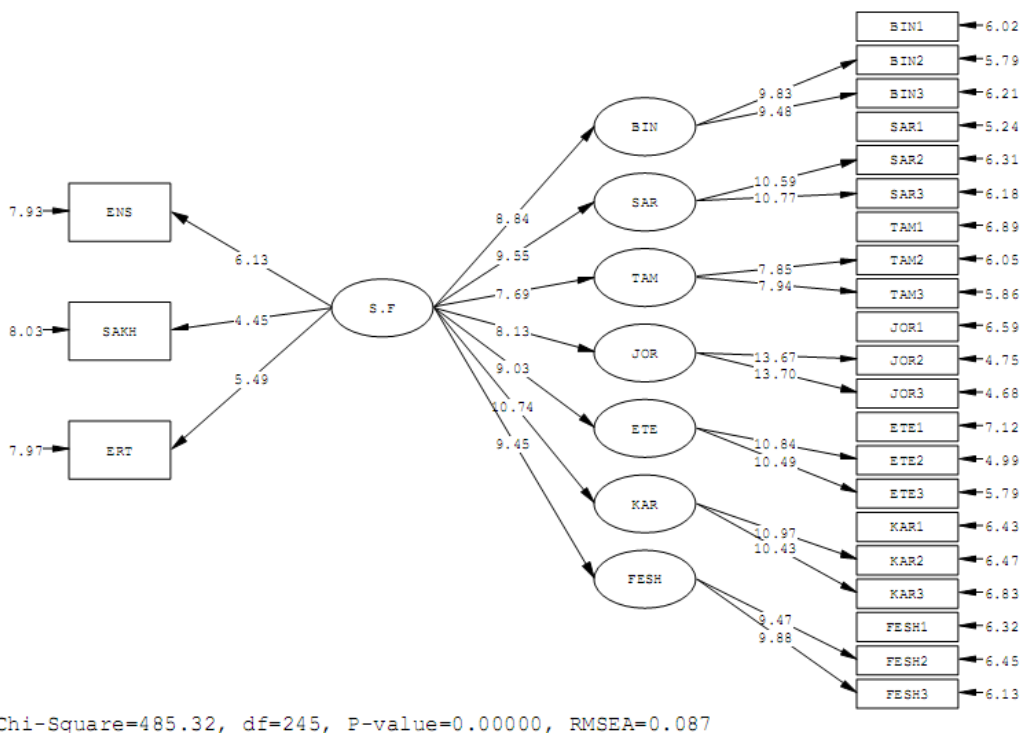
پس از محاسبه متغیرهای تحقیق و ازمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از اماره‌های ازمون بر روی اطلاعات نتایج این تحقیق به طور خلاصه به شرح ذیل است:

فرضیه اصلی: سرمایه فکری بر هوش سازمانی تأثیر معناداری دارد.

مدل ساختاری نشان دهنده تاثیر مثبت و معنادار سرمایه فکری بر هوش سازمانی در شرکت ارتباطات بسیار می‌باشد. ضریب مسیر بین دو متغیر ۰.۸۷ می‌باشد. بطور خلاصه، با توجه به اینکه اعداد معناداری فرضیه اول تحقیق ۱۰،۰۴ بیشتر از ۱،۹۶+ بوده است به فرضیه اصلی تحقیق مورد تائید قرار گرفته است. به این معنی که سرمایه فکری بر هوش سازمانی در شرکت ارتباطات بسیار تاثیر مثبت و معناداری دارد.



شکل ۱: مدل در حالت ضرایب معناداری



شکل ۲: مدل فرعی در حالت ضرایب معناداری

جدول ۶: بررسی رد یا تأیید شدن فرضیه اصلی

تأیید یا رد	معناداری	میزان تأثیر	فرضیات تحقیق
تأیید	۱۰,۰۴	۰,۷۵	تأثیر سرمایه فکری بر هوش سازمانی
تأیید	۸,۸۴	۰,۸۴	تأثیر سرمایه فکری بر بینش استراتژیک
تأیید	۹,۵۵	۰,۸۴	تأثیر سرمایه فکری بر سرنوشت مشترک
تأیید	۷,۶۹	۰,۸۶	تأثیر سرمایه فکری بر تمایل به تغییر
تأیید	۸,۱۳	۰,۷۳	تأثیر سرمایه فکری بر جرأت و شهامت
تأیید	۹,۰۳	۰,۹۰	تأثیر سرمایه فکری بر اتحاد و توافق
تأیید	۱۰,۷۴	۰,۹۶	تأثیر سرمایه فکری بر کاربرد دانش
تأیید	۹,۴۵	۰,۹۱	تأثیر سرمایه فکری بر فشار عملکرد

## ۷- بحث و نتیجه گیری

لحاظ استراتژیک منابع و قابلیت‌های دانشی خود ارزیابی و به طور وسیع استراتژی دانش خود را به منظور تمرکز به هر گونه شکافی مشخص کند. در نتیجه از بین مولفه‌های کاربرد دانش و فشار عملکرد، کاربرد دانش بیشترین تأثیر را بر این پژوهش داشته اند که از استراتژی دانش از طریق این فرایندها برای پر کردن آن شکاف‌ها بهره گیرد.

## منابع و مأخذ

- دستگیر، محسن؛ محمدی، کامران (۱۳۸۸). سرمایه فکری، گنج تمام نشدنی سازمان. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی، تدبیر، شماره ۲۱۴.
- الهیان، علی و زواری؛ محمد ابراهیم (۱۳۸۸). هوش سازمانی خاستگاه هوش کسب و کار. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی، تدبیر، شماره ۲۰۸.
- فقیهی، علیرضا؛ جعفری، پریش (۱۳۸۸). بررسی هوش سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی و ارائه چارچوب مفهومی مناسب. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱۰۰.
- مومنی، عصمت؛ سهرابی، حمزه؛ اکبری محله لائی، محمد (۱۳۹۱). راهبردهای هوش سازمانی و

با توجه به اطلاعات بدست آمده از جدول نشان می‌دهد که بین سرمایه فکری و هوش سازمانی و اجزاء آن رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. با توجه به اینکه سرمایه فکری یک شرکت مجموع سرمایه انسانی سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای است داشتن کنترل بر این داراییها سازمان را قادر می‌سازد از یک طرف حاکمیت داخلی موثری داشته و از طرف دیگر دارای روابط خارجی موفق با مشتریان و سایرین داشته باشد. بنابراین ایجاب می‌کند که شرکت برای مدیریت کنترل و گزارشگیری سرمایه فکری اقدام کند. تأثیر بسزای سرمایه فکری در پیشرفت جوامع و سازمانها حقیقتی انکار ناپذیر است. از میان اجزاء سرمایه فکری بیشترین تأثیر بر روی کاربرد دانش و فشار عملکرد می‌باشد. اگر هوش سازمانی بخواهد در شرکت ارتباطات سیار ماندگار بماند و تنها به عنوان یک سرگرمی موقتی تلقی نشود باید با خلق ارزش اقتصادی و مزیت رقابتی پیوند برقرار کند. این ارتباط می‌تواند از طریق قرار دادن دانش در درون بافت هوش سازمانی عملی شود. رقابت موفقیت آمیز بر اساس دانش نیازمند همسو سازی استراتژی کسب و کار با آنچه شرکت می‌داند یا توسعه دانش و قابلیت‌های فکری مورد نیاز برای حمایت از هوش سازمانی شرکت ارتباطات سیار است. شرکت ارتباطات سیار باید به

- کیفیت خدمات. مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۹، ص ۷۱-۵۱.
- زارعی متین، حسن؛ حمیدی زاده، علی و رهبر، امیر حسین (۱۳۸۷). ارایه یک چهارچوب کمی تعدیل شده جهت ارزیابی هوش سازمانی. نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۶، شماره ۱۸، ص ۵۱-۷۸.
- بیک زاده، جعفر؛ علائی، محمد باقر و اسکندری، کریم (۱۳۸۹). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با عملکرد آنان در سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال سوم، شماره هشتم.
- طبرسا، غلامعلی؛ حاتمی، سکینه و ابدالی، رقیه (۱۳۹۱). تبیین ارتباط هوش سازمانی و خلق دانش (مورد مطالعه: کارکنان یک شرکت صنعتی). پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷، ص ۱۱۰-۱۳۲.
- خدادادی، محمد رسول؛ کاشف، میرمحمد و سید عامری، میرحسن (۱۳۸۹). رابطه بین مولفه‌های هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی در اداره کل و ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی. مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۳، ص ۷۸-۵۱.
- سلاسل، ماهان؛ کامکار، منوچهر و گلرور، محسن (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مولفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره ۱۱، شماره ۴۰، ص ۳۷-۲۶.
- چوپانی، حیدر؛ زارع خلیلی، مجتبی؛ قاسمی، عقیل و غلام زاده، حجت (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه فکری با نوآوری سازمانی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه توسعه). ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره ۲، شماره ۱، ص ۵۸-۲۷.
- بشیری، رحیم (۱۳۹۲). بررسی تاثیر هوش سازمانی رؤسای شعب بر کیفیت خدمات بانک مسکن. فصلنامه علمی و کاربردی بانک مسکن. سال دوم.
- همتی، حسن؛ کرامتی فرهود، علی و شیپوران، سعید. مدل‌ها و روشهای حسابداری سرمایه‌های فکری. فصلنامه علمی پژوهشی فراسوی مدیریت، شماره پیاپی ۱۷.
- اخوان، آفرین؛ اولیاء، محمد صالح؛ جعفری، مصطفی و زارع مهرجردی، یحیی (۱۳۹۱). ارائه مدلی جهت بررسی تاثیر راهبردهای مدیریت دانش بر عملکرد دانشگاه‌ها. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال هفتم، شماره ۲۷.
- حسنعلیزاده، صابر؛ سعادت، مهدی (۲۰۱۱). آشنایی با مفاهیم سرمایه انسانی. پایگاه مقالات علمی مدیریت، (<http://system.parsiblog.com/Posts/979>) ۹۴/۰۶/۲۲-۰۹/۰۶/۲۲
- نیازی، عیسی؛ ابونوری، اسمائیل (۱۳۹۰). رتبه بندی شاخصهای سرمایه فکری (مطالعه چند موردی: کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی دانشگاههای مازندران دانشگاه علوم پزشکی مازندران، دانشگاه جامع گلستان و علوم پزشکی گرگان. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، شماره ۵۵، ص ۱۹۲-۱۶۳.
- فطرس، محمدحسن؛ بیگی، تورج (۲۰۰۹). الگوهای اندازه گیری سرمایه فکری با نگاهی به بخش خدمات. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی، ماهنامه تدبیر، سال بیستم، شماره ۲۰۳، ص ۳۳-۲۷.
- بهرامی، سوسن؛ رجایی پور، سعید و یارمحمدیان، محمد حسین (۱۳۹۱). بررسی اجزا و مدل‌های متداول سنجش دارایی‌های فکری. مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ۹، شماره ۵، شماره پیاپی ۲۷.

- Vasile, Bogdan (2008) Factors Of The Earning Functions And Their Influence On The Intellectual Capital Of An Organization, Journal of applied Quantitative methods, Vol. 3 ,No. 4,2008.
- Bontis, N. (1998) Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. Managing Decision, Vol. 36, No. 2, pp. 63-76.
- Jurczak, Jolanta (2008) Intellectual Capital Measurement Methods, Copyright by Institute of Organization and Management in Industry, Vol 1 (1); p. 37 – 45.

#### یادداشت

<sup>1</sup> Observer Variable

<sup>2</sup> Latent Variable

<sup>3</sup> Confirmatory factor analysis

<sup>4</sup> Structural Equation Modeling

<sup>5</sup> LISREL Software

<sup>6</sup> Karl Albrecht

<sup>7</sup> Strategic vision

<sup>8</sup> Shared fate

<sup>9</sup> Appetite for change

<sup>10</sup> Heart

<sup>11</sup> Alignment congruence

<sup>12</sup> Knowledge Deployment

<sup>13</sup> Performance pressure

- غلامی، شهرام؛ غفوریان، هما و معنوی پور، داود (۱۳۹۰). رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم، شماره ششم، ص ۸۹-۹۹
- جعفری، پریش؛ فقیهی، علیرضا (۱۳۸۸). میزان مولفه‌های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی. پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، دوره ۲۳، شماره ۲۳، ص ۴۵-۶۶.
- میرسپاسی، ناصر؛ افقهی، بابک (۱۳۹۱). مقایسه تحلیلی هوش سازمانی در آموزش عالی: مطالعه‌ای موردی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۳، سال ۱۸.
- انواری رستمی، علی اصغر؛ رستمی، محمد رضا (۱۳۸۲). ارزیابی مدل‌ها و روش‌های سنجش و ارزشگذاری سرمایه‌های فکری شرکت‌ها. مجله بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، شماره ۳۴، ص ۷۵-۵۱.
- انواری رستمی، علی اصغر؛ سراجی، حسن (۱۳۸۴). سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازار سهام شرکت‌های بازار بورس اوراق بهادار تهران. مجله بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، شماره ۳۹، ص ۶۲-۴۹.
- قلیچ لی، بهروز؛ مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودرو سازی ایرانی). فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۷۵، ص ۱۲۵-۱۴۷.
- Glynn, M. A. (1996), « innovation genius:A framework for relating individual and organizational intelligence to innovation», Academy of management review. 21 (4). p21-37
- Chang, M. Y. , Hung, Y. C. , Yen, D. C. , Tseng, P. T. Y. (2009). The Research on the Critical Success Factors of Knowledge Management and Classification Framework Project in the Executive Yuan of Taiwan Government. Expert Systems with Applications, 36,5376–5322
- Talukdar, Abhijit (2008) What is Intellectual Capital? And why it should be measured? , available at WWW. ATTAINIX. COM.