



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت ، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مالی

عنوان:

**بررسی رابطه بین سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی (مورد
مطالعه سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور)**

استاد راهنما:

دکتر حسن الماسی

پژوهشگر:

حسین مقیسه ء

زمستان ۱۳۹۳

سپاسگزاری:

سپاسگزارم از پروردگار یکتا که هستیم بخشید و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیم ساخت.

سپاسگزارم از تمامی اساتید و معلمانی که از گنجینه علم و معرفتشان آنچه را که در توان داشتند به من آموختند.

سپاسگزارم از پدر و مادر مهربانم که موهایشان سپید شد تا من رو سفید باشم و عاشقانه سوختند تا گرما بخش وجودم گردند.

سپاسگزارم از همسرم که چتر مهربانیش سایه سار زندگیم می باشد.

تقدیم به :

تقدیم به مهربان فرشتگانی که:

لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربه

های زیبای زندگی مدیون حضور سبز آنهاست...

مادرم

همسرم

پسرم

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۳	۱-۱) مقدمه
۳	۱-۲) بیان مسئله
۴	۱-۳) ضرورت تحقیق
۵	۱-۴) اهداف تحقیق
۵	۱-۴-۱) هدف اصلی
۵	۱-۴-۲) اهداف فرعی
۵	۱-۵) چارچوب نظری تحقیق
۷	۱-۶) مدل مفهومی تحقیق
۸	۱-۷) فرضیه های تحقیق
۸	۱-۷-۱) فرضیه اصلی
۸	۱-۷-۲) فرضیه های فرعی
۸	۱-۸) قلمرو زمانی، مکانی و موضوعی تحقیق
۸	۱-۹) تعاریف نظری واژه ها
۹	۱-۱۰) تعاریف عملیاتی واژه ها
۱۰	۱-۱۱) روش تحقیق

فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق

۱۲	۲-۱) مقدمه
۱۳	۲-۱) دسته بندی دارایی های سازمان
۱۳	۲-۳) تعریف سرمایه فکری
۱۵	۲-۴) عناصر سرمایه فکری
۱۹	۲-۵) دلایل توجه به اندازه گیری سرمایه فکری
۲۰	۲-۶) اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری
۲۴	۲-۷) عملکرد سازمانی
۲۶	۲-۸) ویژگیهای سازمانهای با عملکرد برتر

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳۰	۲- ۹) دلایل ارزیابی عملکرد
۳۱	۲- ۱۰) سیستم اندازه گیری عملکرد
۳۲	۲- ۱۱) اصول اندازه گیری عملکرد
۳۴	۲- ۱۲) روشهای مدرن ارزیابی عملکرد
۴۱	۲- ۱۳) رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد
۴۱	۲- ۱۴) پیشینه ی تحقیق
۴۱	۲- ۱۴- ۱) تحقیقات داخلی
۴۵	۲- ۱۴- ۲) تحقیقات خارجی
۴۶	۲- ۱۵) معرفی جامعه ی تحقیق
فصل سوم : روش اجرای تحقیق	
۵۴	۳- ۱) مقدمه
۵۴	۳- ۲) روش پژوهش
۵۴	۳- ۳) روش گردآوری اطلاعات
۵۴	۳- ۴) جامعه آماری
۵۵	۳- ۵) روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
۵۵	۳- ۶) ابزار جمع آوری داده ها
۵۵	۳- ۷) اعتبار و روایی پرسشنامه
۵۶	۳- ۸) روش تجزیه و تحلیل داده ها
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها	
۵۹	۴- ۱) مقدمه
۵۹	۴- ۲) نتایج توصیفی تحقیق
۶۲	۴- ۳) تجزیه و تحلیل داده ها
۶۸	۴- ۴) بررسی اثرات متغیر ها بر یکدیگر
۶۸	۴- ۵) برآورد مدل و ارزشیابی برازندگی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۶۹	۴-۶) نتایج رد یا قبول فرضیات
فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات	
۷۳	۵-۱) مقدمه
۷۳	۵-۲) تحلیل نتایج تحقیق
۷۴	۵-۳) پیشنهادات پژوهشی تحقیق
۷۵	۵-۴) پیشنهادات به محققان آتی
۷۵	۵-۵) محدودیتهای تحقیق
پیوست ها	
۷۷	پیوست الف: پرسشنامه
۸۱	پیوست ب: خروجی نرم افزار
۱۰۲	منابع فارسی
۱۰۵	منابع انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۷	جدول ۱-۱ نمایی از مهمترین مدل های سرمایه فکری
۱۶	جدول ۱-۲ مفهوم سازی اجزای سرمایه فکری
۲۳	جدول ۲-۲ مقایسه ی مدل های اندازه گیری سرمایه فکری
۴۰	جدول ۲-۳ تفاوت سیستمهای ارزیابی عملکرد سنتی و مدرن
۵۵	جدول ۱-۳ تعداد سوالات پرسشنامه
۵۹	جدول ۱-۴ نتایج آماری جنسیت نمونه
۶۰	جدول ۲-۴ نتایج آماری سن نمونه
۶۱	جدول ۳-۴ نتایج آماری تحصیلات نمونه
۶۲	جدول ۴-۴ نتایج آماری سابقه کاری پاسخگویان
	جدول ۴-۵ مقادیر ضریب R^2 و آماره t و معنی داری این ضرایب برای متغیرهای
۶۶	مکنون برونزا.....
	جدول ۴-۶ مقادیر ضریب R^2 و آماره t و معنی داری این ضرایب برای متغیر
۶۷	مکنون درونزا.....
۶۸	جدول ۴-۷ اثرات مستقیم متغیرهای مکنون بر یکدیگر
۶۹	جدول ۴-۸ شاخص های برازندگی مدل پژوهش
۷۰	جدول ۴-۹ بررسی میزان ارتباط میان سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی
۷۰	جدول ۴-۱۰ بررسی میزان ارتباط میان سرمایه رابطه ای و عملکرد سازمانی
۷۱	جدول شماره ۴-۱۱ بررسی میزان ارتباط میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی

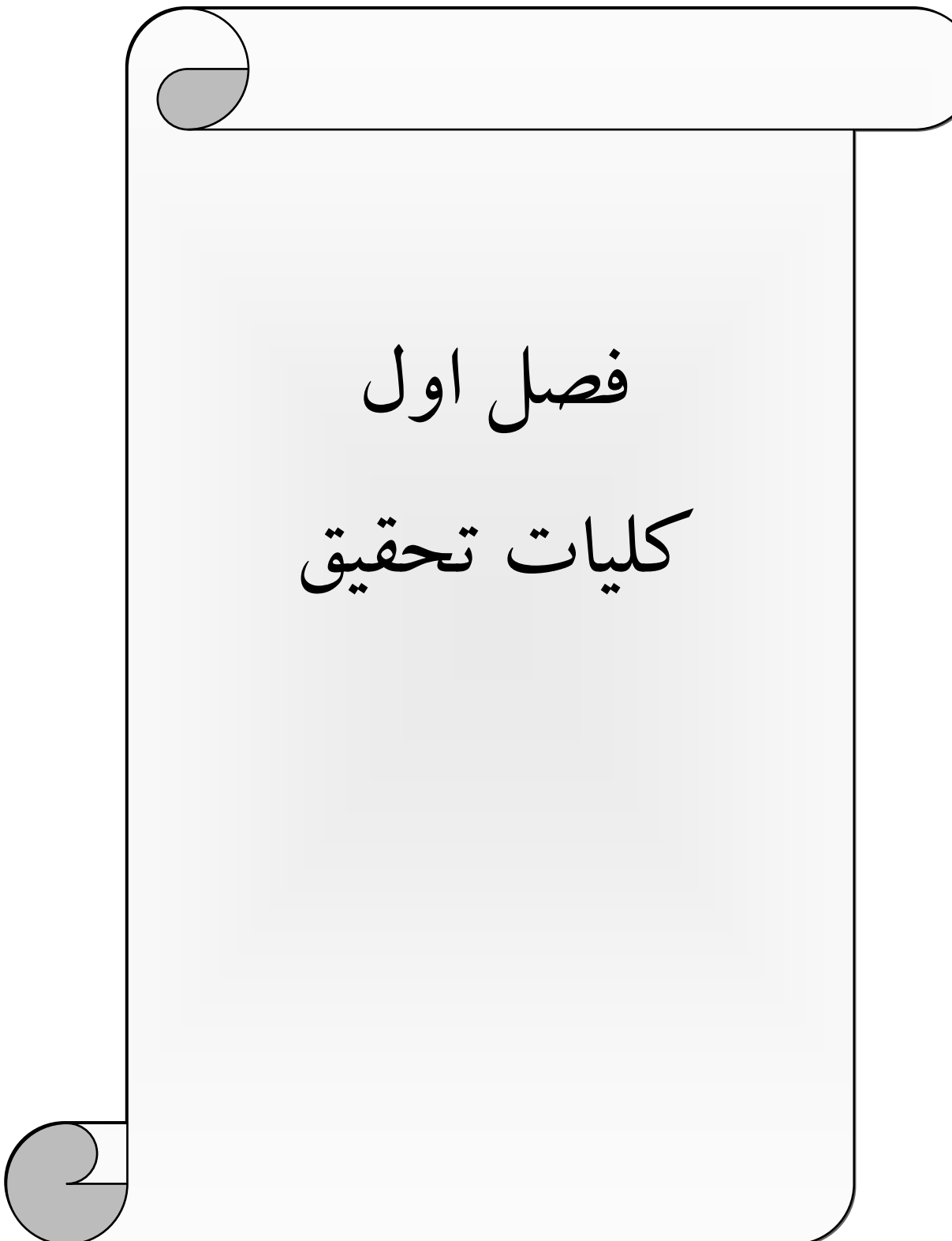
فهرست اشکال

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۷	شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق
۳۵	شکل ۱-۲ مدل هرم عملکرد
۳۹	شکل ۲-۲ مدل ارزیابی عملکرد
۴۰	شکل ۳-۲ مدل تحلیل ذینفعان
۶۰	نمودار ۴-۱ توزیع فراوانی جنسیت نمونه
۶۱	نمودار ۴-۲ توزیع فراوانی سن نمونه
۶۱	نمودار ۴-۳ توزیع فراوانی وضعیت تحصیلات نمونه
۶۲	نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی سابقه کاری نمونه
۶۴	شکل ۴-۵ مقدار آماره t برای هریک از ضرایب
۶۵	شکل ۴-۶ مقدار تخمین زده شده هریک از ضرایب مسیر

چکیده

مقاله حاضر با هدف بررسی ارتباط سرمایه فکری با عملکرد سازمانی انجام گرفته است. این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها از نوع پیمایشی می باشد. پس از مطالعه پیشینه موضوع و بررسی الگوهای موجود در مورد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی و شکل گیری چارچوب نظری، متغیرهای مهم تحقیق شناسایی و مدل مفهومی و فرضیات تحقیق مشخص گردید. برای اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه استفاده گردید. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق شامل 110 نفر از کارکنان سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. نتیجه آزمون فرضیات تحقیق به کمک مدل سازی معادلات ساختاری نشان دهنده ارتباط معنادار مؤلفه های سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی با عملکرد سازمانی می باشد، اما این ارتباط برای مؤلفه ی سرمایه انسانی با عملکرد سازمانی تأیید نشد. در نهایت، بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهادات و راهکارهایی به سازمان شهرداری ها و دهیاری ها و محققان بعدی ارائه گردید.

واژه های کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی (مشتری)، عملکرد سازمانی



فصل اول
کلیات تحقیق

۱ (4) مقدمه

در دنیای رقابتی امروز، سازمان ها در هر محیطی که فعالیت نمایند، دائماً نیازمند بهبود عملکرد بوده و باید تمام تلاش خود را جهت دستیابی به تعالی عملکرد بکار گیرند. یکی از روشهای بررسی بهبود در کیفیت عملکردی سازمان، بررسی عوامل تأثیر گذار در آن است که این امر موجب اهمیت سرمایه فکری شده است. بنابراین سرمایه فکری شامل تمامی منابع دانش محوری است که برای سازمان ارزش تولید می کنند ولی در صورتهای مالی سازمان وارد نمی شوند و می توانند به سازمان ها در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند.

سازمانها و نهادهای امروزی مستلزم این هستند که سلامت و کمال واقعی را جستجو کنند. از این رو، در عصر حاضر از مدیران انتظار می رود استراتژی هایی را طراحی، تدوین و اجرا کرده و سرمایه فکری سازمان را بعنوان دارائی های خاص که شامل قابلیت ها و شایستگی های منابع انسانی است پاسداری و حمایت کنند. لذا مهمترین و اصلی ترین چالش انسانی مدیریت همانا اتخاذ شیوه مناسب برای بهبود عملکرد و کارایی یکایک افراد در سطوح گوناگون است. از دیدگاه استراتژیک سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی مورد استفاده واقع می شود و موقعیت یک سازمان بستگی به توانایی آن در مدیریت این منبع کمیاب است.

۱ - ۲) بیان مسئله

در تعریفی ساده، سرمایه فکری عبارت است از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی های یک سازمان. در واقع سرمایه فکری به عنوان همه دارایی هایی نام برده می شود که معمولاً در ترازنامه منعکس نمی شوند که نوعی سرمایه شایستگی است که از طریق مواردی همچون اعتبار سازمان، خوش نامی کارمندان، وفاداری مشتریان و ... قابل حصول است. از آن جایی که پیشرفت اقتصاد جدید تأکیدی بر این واقعیت است که خلق ارزش بیشتر به دارایی های نامشهود وابسته است تا به دارایی های فیزیکی. لذا در این اقتصادها، سرمایه فکری منبع اصلی توسعه اقتصادی محسوب می شود. (شجاعی و باغبانیان، 1388، 107).

برای کشوری همچون ایران که در سند چشم انداز 20 ساله خود قصد دارد گوی رقابت در اقتصاد و تجارت را از همسایگان خود بریابد، باید اقتصاد مبتنی بر دانش ابزاری راهبردی تلقی شود. از کاستی های سازمان های خدماتی، ساختار دولتی و حجم عظیم آن است که سبب شده چنانکه شاید و باید به شاخص های غیر مالی و در رأس آنها به سرمایه فکری توجهی صورت نگیرد. در بحث ساختاری، ارتقاء نیروهای کیفی از اقداماتی است که می تواند در دستور کار قرار گیرند. هرچند گام هایی در حوزه منابع انسانی، مدیریت دانش، آموزش و ساختار درون سازمانی در شهرداری های کشور برداشته شده است، اما به نظر نمی رسد که این اقدام از انسجام و ارتباط کافی برخوردار باشند. بنابراین، شهرداری ها باید دارایی های خود را از نو طبقه بندی کنند. همچنین باید درک کنند که سرمایه فکری می تواند اهداف راهبردی آنها را محقق سازد. بحث اساسی در دارایی های نامشهود و سرمایه های فکری این است که عملکرد سازمان ها تنها بر حسب موضوع مالی ارزیابی و تفسیر نمی شود، بلکه عوامل دیگری نیز وجود دارند که نه تنها بهبود موضوع مالی، بلکه بقا و جاودانگی غیر مالی سازمان ها را نیز تضمین می کنند. به موضوع غیر مالی که در دوران معاصر اهمیت چشمگیر و قابل ملاحظه ای یافته اند، عناوینی چون دارایی های نامشهود، سرمایه های فکری و دارایی های دانش محور داده می شود. در بحث ساختاری، کاهش تصدی دولت و کوچک کردن اندازه آن و در عین حال ارتقاء نیروهای کیفی از اقداماتی است که می تواند در دستور کار قرار گیرند. هرچند گام هایی در حوزه منابع انسانی، مدیریت دانش، آموزش و ساختار درون سازمانی در شهرداری های کشور

برداشته شده است، اما به نظر نمی‌رسد که این اقدامات از انسجام و ارتباط کافی برخوردار باشند. بنابراین، شهرداری‌ها باید دارایی‌های خود را از نو طبقه‌بندی کنند. همچنین باید درک کنند که سرمایه‌فکری می‌تواند اهداف راهبردی آنها را محقق سازد. موضوع دیگری که در مورد سرمایه‌فکری باید مورد توجه قرار گیرد، ضرورت آگاهی از این سرمایه توسط مدیران شرکت می‌باشد. مدیران شرکت‌ها بدون آگاهی از میزان این سرمایه ارزشمند نمی‌توانند تصمیمات درستی اتخاذ کنند و چه بسا موجب هدر رفتن این دارایی ارزشمند شوند. پس گزارشگری سرمایه‌فکری هم برای مدیران و هم برای ذینفعان شرکت بسیار با اهمیت می‌باشد. مدیران شرکت باید از میزان سرمایه‌فکری موجود در شرکت آگاهی داشته باشند تا بتوانند این سرمایه‌ها را به نحو صحیحی مدیریت کنند و برنامه‌ریزی‌های لازم را برای استفاده هرچه بهتر از این دارایی‌ها انجام دهند. ذینفعان و استفاده‌کنندگان از گزارش‌های سازمان نیز با آگاهی از سرمایه‌فکری موجود در سازمان می‌توانند تصمیمات آگاهانه‌تری اتخاذ کنند (کامپل و دیگران، ۱، 2010، 56).

شرح وظایف گسترده و جایگاه سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور در سیاست‌های کلان و راهبردی در سطح کشور برای شهرداریها و دهیاریهای سراسر کشور و نیز داشتن کارکنان و مدیران مجرب و دارای مهارت در زمینه کاری خود بر اهمیت مدیریت مناسب سرمایه‌فکری موجود در این سازمان در جهت موفقیت هرچه بهتر در اجرای اهداف، وظایف و مأموریت‌های محوله می‌افزاید. مطالعه و بررسی سرمایه‌فکری و ابعاد آن یعنی (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) در سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور به عنوان یکی از سازمان‌های مهم و تاثیر این سرمایه‌ها بر عملکرد مدیران سازمان مذکور، گامی در جهت تاکید بیشتر بر ضرورت بازنگری سازمان‌ها در طرز نگرش به نحوه مدیریت سرمایه‌های فکری خود می‌باشد. بررسی رابطه بین سرمایه‌فکری بر عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریها امید است باعث بهبود و ارتقاء سطح عملکرد سازمان گردد و بهبود و ارتقاء سطح عملکرد سازمان می‌تواند به عنوان يك ضرورت برای انجام این تحقیق باشد. هدف از انجام تحقیق حاضر بررسی ارتباط بین سرمایه‌فکری و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور می‌باشد.

۱-۳) ضرورت تحقیق

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات، منجر به افزایش علاقه‌ی محققان به مطالعه در حوزه‌ی سرمایه‌فکری (IC) شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است، سرمایه‌فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش سازمان مورد استفاده قرار می‌دهند (پیو تانگ و دیگران، ۲، ۲۰۰۷، ۷۶). در جوامع دانش‌محور کنونی، نقش و اهمیت بازده سرمایه‌فکری بکار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر سازمان‌ها بیش از بازده سرمایه‌مالی بکار گرفته شده است (انوری رستمی و سراجی، ۱۳۸۴، ۴۹). در اقتصاد دانش‌محور حال حاضر، سرمایه‌فکری بخش مهمی از ارزش سازمان‌ها محسوب می‌شود. توانایی برای مدیریت و کنترل سرمایه‌فکری مستلزم اینست که سازمان‌ها بتوانند سرمایه‌فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (میر-کوئیسترا و دیگران، ۳، ۲۰۰۱، ۴۵۹). سرمایه‌فکری یک مفهوم چند رشته‌ای است و فهم و درک آن در رشته‌های مرتبط با کسب و کار و تجارت متنوع است (هوانگ و لوثر، ۴، ۲۰۰۷، ۳۸۶). در خصوص میزان شناخت از سرمایه‌های فکری توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه‌های فکری اگرچه

¹ - Compbell

² - Pew Tong & Et al

³ - Meer-Kooistra & Et al

⁴ - Huang & Luther

در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به ایفای نقش می پردازد. انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگو های در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه ای و همچنین پیدایش نوآوری به عنوان مهمترین عوامل تعیین کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که موجبات افزایش اهمیت سرمایه فکری در سازمان ها را بیش از پیش فراهم کرده است (انواری رستمی و رستمی، ۱۳۸۲، ۵۱).

سرمایه فکری به دلایل زیر دارای اهمیت است و باید به آن توجه شود:
تحول در تکنولوژی اطلاعات و ظهور اجتماع اطلاعاتی
اهمیت فرایند دانش در اقتصاد مبتنی بر دانش
تغییر در الگوها فعالیت میان افراد و شبکه اجتماعی
ظهور نوآوری به عنوان حوزه اصلی رقابت

۱- ۴) اهداف تحقیق عبارتند از:

۱- ۴- ۱) هدف اصلی

1. تعیین رابطه بین سرمایه ی فکری بر عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهایی کشور.

۱- ۴- ۲) اهداف فرعی

2. تعیین رابطه سرمایه ی انسانی و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهایی کشور.
3. تعیین رابطه سرمایه ی ساختاری و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهایی کشور.
4. تعیین رابطه سرمایه ی رابطه ای (مشتری) و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهایی کشور.

۱- ۵) چارچوب نظری تحقیق

مشکل است که تعریف دقیقی از سرمایه فکری داشته باشیم. بونتیس (1998) ابتدا به سه نوع سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری اشاره نمود و در سال 2000 طبقه بندی خود را به صورت سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی و دارایی یا مالکیت معنوی تغییر داد. منظور از سرمایه انسانی سطح دانش فردی است که کارکنان يك سازمان داراي آن میباشند که این دانش معمولاً به صورت ضمنی میباشد. منظور از سرمایه ساختاری تمام دارایی های غیر انسانی یا قابلیت های سازمانی است که برای برآورده کردن نیازهای بازار مورد استفاده قرار میگیرد و منظور از سرمایه ارتباطی تمام دانش قرار گرفته شده در روابط يك سازمان با محیط خود شامل مشتریان ، عرضه کنندگان، مجامع علمی و غیره است که به عقیده ایشان مهمترین جزء يك سرمایه ارتباطی ، سرمایه مشتری است. به این دلیل، موفقیت يك سازمان در گرو سرمایه مشتری است و منظور از مالکیت معنوی آن بخش از دارایی های نامشهود است که بر اساس قانون مورد حمایت و شناسایی قرار گرفته است مانند کپی رایت، حق اختراع و حق امتیاز.

به عقیده بونتیس بین این سرمایه های فکری، سرمایه انسانی مهم است به این دلیل که منبع نوآوری و بازسازی (نوسازی) استراتژیک است.

بونتیس به وجود روابط متقابل میان اجزای سرمایه های فکری معتقد است، به این صورت که حتی اگر یک سازمان دارای سرمایه انسانی مناسبی باشد و یک سرمایه ساختاری مناسبی نداشته باشد نمی تواند از دانش قرار گرفته شده در افراد خود استفاده کند به تبع نیز نمی تواند به سرمایه مشتری خود پاسخ مناسبی دهد.

استوارت (1994) سرمایه فکری را دانش بسته بندی شده مفیدی می نامد که شامل فرایندهای سازمانی، تکنولوژی ها، حق اختراع ها، مهارت های کارکنان، اطلاعات مربوط به مشتریان و عرضه کنندگان و ذینفعان است (شجاعی و دیگران، 1389، 35). بروکینگ تعریف جامع دیگری مطرح می کند: سرمایه فکری ترکیبی از دارایی های نامشهود است که شرکت را قادر می سازد به وظایف خود عمل کند. این تعریف مباحث مهم پایه ای برای درک سرمایه فکری ارائه می کند (لوسی¹، 2002، 25). سرمایه فکری می تواند به عنوان منبعی تعریف شود که رسمیت می یابد، کسب می شود و بر آن تکیه می شود که دارایی های باارزش بالاتر ایجاد کند. سرمایه فکری به مواد فکری دانش، اطلاعات، دارایی های معنوی و تجربه که می تواند برای خلق ارزش استفاده شود دلالت دارد (کنان و ویلفرید²، 2004، 13).

سرمایه فکری جزء منابع کمیاب سازمان محسوب می شود. بارانی (1991) بیان می کند هنگامی که دارایی ها، ظرفیت ها یا فرایندهای سازمان دارای ویژگی های خاصی باشند سازمان دارای مزیت رقابتی خواهد بود. برای افراد، سرمایه فکری به عنوان مجموعه تصورات، استعدادها و ایده هایشان میباشد. اما در مورد سازمان این تعریف به گونه ای دیگر است. استوارت در کتاب خود شرح می دهد که سرمایه فکری مجموعه هر چیز و هر کسی در یک سازمان است که به آن مزیت رقابتی می دهد (لارس و ترالس³، 2001، 127).

به هر حال چه این توجه از دیدگاه اجتماع اطلاعاتی و اقتصاد دانش محور باشد و چه براساس نوآوری، تأکید زیادی دارد که سرمایه فکری ابزاری برای تعیین ارزش شرکت و عملکرد اقتصاد ملی است (پتی و گوتری⁴، 2000، 155).

ابعاد سرمایه فکری عبارتند از سرمایه های انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای (مشتری) که در ادامه به توضیح هر یک از این متغیرها پرداخته خواهد شد. محققان متعددی تلاش کرده اند سرمایه فکری را طبقه بندی کنند و مدل هایی برای آن تعیین کنند. در اینجا چارچوبی برای مقایسه الگوهای مختلف طبقه بندی سرمایه فکری ارائه می شود.

جدول 1-1 نمایی از مهمترین مدل های سرمایه فکری (عطافر، 1383، 30)

Kaplan & Norton (1992)	Edvinsson (1992)	Brooking (1996)	Herbert Saint-Onge (1996)	Nick Bontis (1998)	The Intellectus knowledge Forum (2002)
کارت	مدل	مدل	مدل بانک	مدل دانشگاه	مدل عقلایی

¹ - Luthy

² - Kanan & Wilfried

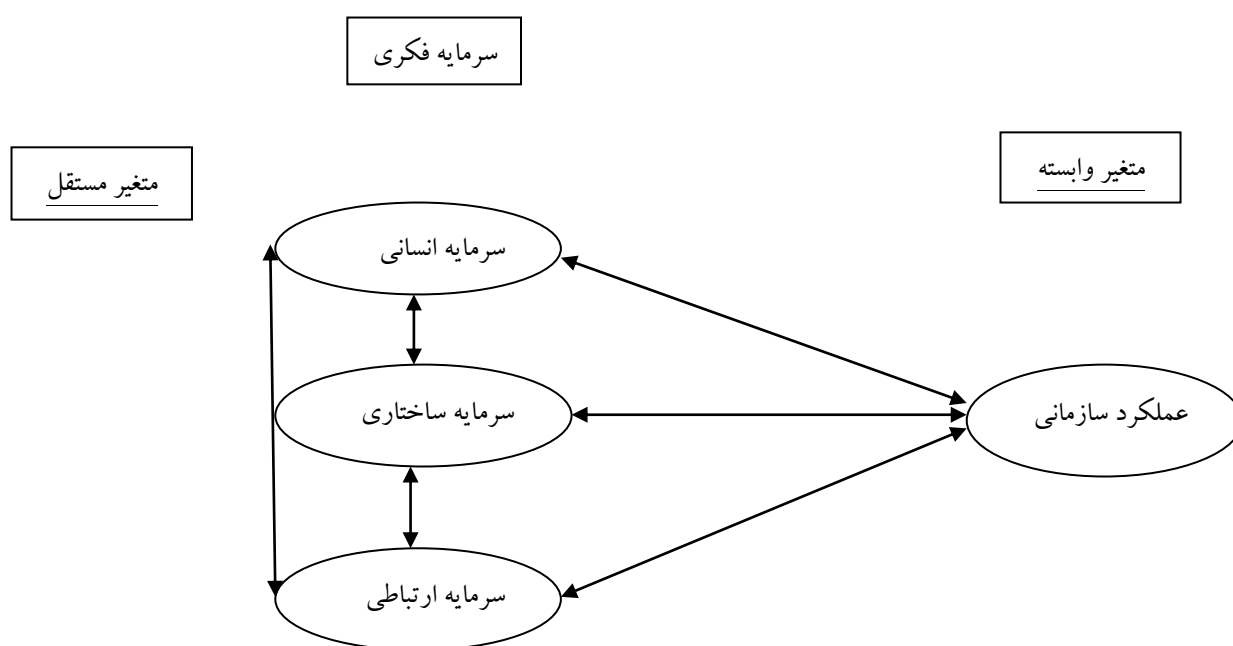
³ - Lars & Truls

⁴ - Petty & Guthrie

امتیازی متوازن	جستجوگر اسکاندیا	تکنولوژی بروکر	امپراتوری کانادا	ونسترن اونتاریو	
تأمین مالی					سرمایه انسانی
مشتری	سرمایه مشتری		سرمایه مشتری	سرمایه انسانی	سرمایه تکنولوژی
فرایندهای داخلی	سرمایه سازمانی	سرمایه انسانی	سرمایه سازمانی	سرمایه مشتری	سرمایه سازمانی
یادگیری و رشد	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه انسانی	سرمایه ساختاری	سرمایه ساختاری

۱-۶) مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق بنیانی است که تمامی پژوهش بر آن استوار می‌شود. این چارچوب شبکه‌ای است منطقی، توصیفی و پرورده، مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه (ادبیات نظری تحقیق) بنیان استواری برای تدوین چارچوب نظری به دست می‌دهد. بنابراین مدل مفهومی گام مهمی در فرایند پژوهش به شمار می‌آید. مدل مفهومی تحقیق که حاصل بررسی ادبیات نظری تحقیق است در شکل 1-1 نشان داده شده است.



شکل 1-1 مدل مفهومی تحقیق (بونتیس^۱، 1998، 63)

¹ - Bontis

در مدل مفهومی تحقیق سرمایه‌ی فکری شامل اجزای (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی) به عنوان متغیر مستقل و عملکرد سازمانی به عنوان متغیر وابسته بکار رفته است.

۱-۷) فرضیه‌های تحقیق عبارتند از:

۱-۷-۱) فرضیه اصلی

1. بین سرمایه‌ی فکری و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریها رابطه معناداری وجود دارد.

۱-۷-۲) فرضیه‌های فرعی

1. بین سرمایه‌ی انسانی و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریها رابطه معناداری وجود دارد.
2. بین سرمایه‌ی ساختاری و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریها رابطه معناداری وجود دارد.
3. بین سرمایه‌ی رابطه‌ای و عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریها رابطه معناداری وجود دارد.

۱-۸) قلمرو زمانی، مکانی و موضوعی تحقیق

بازه‌ی زمانی تحقیق حاضر متعلق به تابستان و پاییز 94 - 1393 و مربوط به 110 نفر از مدیران، معاونین و کارشناسان شهرداریها و دهیاریهای کشور می‌باشد. قلمرو موضوعی تحقیق نیز به بررسی رابطه سرمایه‌ی فکری با عملکرد سازمانی در سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشوری پردازد، بنابراین وارد حوزه مباحث منابع انسانی و رفتار سازمانی می‌شود.

۱-۹) تعاریف نظری واژه‌ها

سرمایه‌های انسانی^۱: سرمایه‌های انسانی تحت عنوان دانش فردی، مهارت‌ها، توانایی‌ها و تجارب موجود در کارکنان یک سازمان برای خلق ارزش و حل کردن مسائل سازمان تعریف شده است (پاتریکا^۲، 2001، 51). بیشتر نظریه پردازان که سرمایه انسانی را هدف تحقیق خود قرار داده‌اند، آن را در سطح فردی در نظر گرفته‌اند و به نوعی آن را ترکیبی از دانش، مهارت، هوش و استعداد افراد؛ بدون در نظر گرفتن آنچه که در بافت سازمان موجود است دیده‌اند. به عنوان مثال پنینگ^۳ و همکاران^۴، سرمایه انسانی یک سازمان را عبارت از دانش و مهارت‌های متخصصان آن سازمان دانسته‌اند که به منظور ارائه‌ی خدمات حرفه‌ای از آن‌ها استفاده می‌کنند (استیوارت^۴، 2006، 97).

1 - Human Capital

2 - Patrica

3 - Penning

4 - Stwart

سرمایه ساختاری^۱: سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرایندهای موجود در درون یک سازمان دارد که کارکنان از آنها استفاده کرده و از این طریق دانش و مهارت هایشان را به کار می‌گیرند (ونگ و دیگران^۲، 2005، 222). این سرمایه شامل مکانیزم‌ها و ساختارهایی است که نقش اصلی آن در حمایت از کارکنان برای رسیدن به عملکرد بهینه فکری و از سویی عملکرد بهینه در کسب و کار است. در حقیقت این سرمایه شامل تمام مخازن دانشی غیر انسانی در یک سازمان مانند پایگاه داده‌ها، فرایندها، استراتژی‌ها و چارت‌های سازمانی است که به سازمان ارزشی فراتر از دارایی‌های فیزیکی می‌بخشد.

سرمایه رابطه‌ای (مشتری)^۳: خواستگاه سرمایه رابطه‌ای را ارتباط میان افراد موجود در یک گروه یا دسته خاص می‌داند. در حالی که ارتباطات میان افراد به عنوان یک فاکتور کلیدی معرفی شده‌اند اما سطحی که این ارتباط مورد نظر می‌باشد به طور گسترده‌ای با مطالعات دیگران متفاوت است. پنینگ دید گسترده‌ای داشته و آن را عبارت از ارتباطات با ذی‌نفعان اقتصادی گوناگون و به ویژه مشتریان بالقوه دانسته است. این نوع از ارتباطات در مسیرهای مختلفی شکل می‌یابد، این سرمایه جزئی اساسی از سرمایه فکری محسوب شده و عبارت است از ارزش‌های جاسازی شده و موجود در کانال‌های بازاریابی و ارتباطاتی که از آن طریق سازمان‌ها کسب و کارشان را هدایت می‌کنند (بونفور^۴، 2003، 96).

عملکرد^۵: در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران ارائه شده است: فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: 1) کارایی که توصیف‌کننده‌ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون‌دادها برای تولید برون‌دادهای معین؛ و 2) اثربخشی که توصیف‌کننده‌ی درجه‌ی نیل به اهداف سازمانی است (رهنورد، 1387، 79).

۱-۱۰) تعاریف عملیاتی واژه‌ها

سرمایه‌های انسانی: منظور از سرمایه انسانی در این پژوهش نمره‌ای است که بر اساس پاسخگویی به سؤالات 1 تا 15 پرسشنامه‌ی بونتیس (1998) بدست آمده است.

سرمایه ساختاری: منظور از سرمایه ساختاری در این پژوهش نمره‌ای است که بر اساس پاسخگویی به سؤالات 16 تا 28 پرسشنامه‌ی بونتیس (1998) بدست آمده است.

سرمایه رابطه‌ای (مشتری): منظور از سرمایه رابطه‌ای در این پژوهش نمره‌ای است که بر اساس پاسخگویی به سؤالات 29 تا 42 پرسشنامه‌ی بونتیس (1998) بدست آمده است.

عملکرد سازمانی: منظور از عملکرد سازمانی در این پژوهش نمره‌ای است که بر اساس پاسخگویی به سؤالات 1 تا 17 پرسشنامه‌ی ارزیابی عملکرد شرکت بیمه آسیا بدست آمده است.

۱-۱۱) روش تحقیق

جامعه‌ی آماری: جامعه آماری، عبارت است از مجموعه کامل اندازه‌های ممکن یا اطلاعات ثبت شده از یک صفت کیفی، در مورد گرد آورده کامل واحدها، که محقق می‌خواهد استنباط‌هایی راجع به آن

¹ - Structuall Capital

² - Wang & Et al

³ - Communicational Capital

⁴ - Bounfour

⁵ - Performance

انجام دهد. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران، معاونین و کارشناسان سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور می باشد.

روش تحقیق: روش تحقیق مجموعه ای از قواعد، ابزارها و راههای معتبر (قابل اطمینان) و نظام یافته برای بررسی واقعیتها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است. نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و نحوه گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع همبستگی و به طور اخص از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است.

نمونه گیری: نمونه آماری عبارت است از تعداد محدودی از آحاد جامعه که بیان کننده ی ویژگیهای اصلی جامعه آماری می باشند. نمونه مورد استفاده در این تحقیق با توجه به فرمول کوکران برابر 118 نفر می باشد.

روش جمع آوری داده ها: در این تحقیق در خصوص جمع آوری اطلاعات مربوط به آزمون فرضیه های تحقیق به طور عمده از روش میدانی استفاده شده است و جهت جمع آوری ادبیات پژوهش از کتب، مقالات، پایان نامه های دانشجویان و سایتهای اینترنتی استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده ها: تحقیق حاضر از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است. مدل معادلات ساختاری SEM یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار قوی از خانواده رگرسیون چند متغیری بوده که به بیان دقیق تر مدل خطی کلی GLM پرداخته و این فرصت را در اختیار محقق قرار می دهد که بتواند مجموعه ای از معادلات رگرسیون را به طور همزمان مورد آزمون قرار دهد.

فصل دوم

مروری بر ادبیات تحقیق