

سورة الاحقاف



دانشگاه علامه طباطبائی

مرکز تخصصی آزاد نیمه حضوری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر سرمایه فکری (مورد مطالعه: بیمه مرکزی ایران)

نگارش:

مریم اسداله زاده

استاد راهنما:

دکتر داوود حسین پور

استاد مشاور:

دکتر محمد جواد کاملی

تابستان ۱۳۹۱

چکیده

سرمایه فکری از مفاهیم نوینی است که امروزه در جامعه شناسی و اقتصاد و اخیراً در مدیریت و سازمان به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. هر مدیری پی به اهمیت سرمایه فکری برده و می‌داند که کارها و وظایف سازمان زمانی خوب انجام خواهد شد، که در آن به سرمایه فکری اهمیت داده شود، این سرمایه امروزه نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه مشهود در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند، با توجه به این امر ضرورت دارد تا عوامل تاثیرگذار بر سرمایه فکری مورد بررسی قرار گیرد، و از سوی دیگر از آنجایی که فرهنگ سازمانی به دلیل ماهیت فراگیر و اهمیت آن می‌تواند بر عوامل متعددی در سازمان تاثیر گذارد، انتظار می‌رود که تاثیر قابل توجهی را بر سرمایه فکری سازمان به جای گذارد، بر همین اساس این پژوهش در صدد است تاثیر فرهنگ سازمانی بر سرمایه فکری را در بیمه مرکزی مورد مطالعه قرار داده و در نهایت پیشنهاداتی را به جامعه مذکور ارائه نماید. حجم جامعه آماری ۵۱۶ نفر که از طریق فرمول تعیین حجم نمونه ۱۹۶ نفر برآورد شده است. داده‌های تحقیق از طریق دو پرسشنامه (فرهنگ سازمانی و سرمایه فکری) که روایی آن با استفاده از تحلیل عاملی و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ به ترتیب برای فرهنگ سازمانی ۰/۷۸ و سرمایه فکری ۰/۹۳ برآورد شده است. فرضیه‌های تحقیق از طریق آزمون‌های آماری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و لیزرل مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصله بیانگر این است که بین متغیرهای فرهنگ سازمانی (تعهد به مشارکت، سازگاری، انطباق‌پذیری و رسالت) و سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری) رابطه وجود دارد. و در پایان پیشنهادهایی هم به منظور افزایش توجه مدیران به این موضوع گردیده است.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، سرمایه فکری، بیمه مرکزی ایران.

فهرست مطالب

ج	چکیده
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مساله
۵	۱-۲- ضرورت و اهمیت تحقیق
۶	۱-۳- اهداف تحقیق
۷	۱-۳-۱- هدف اصلی:
۷	۱-۳-۲- اهداف فرعی:
۷	۱-۴- سوالات تحقیق
۷	۱-۴-۱- سوال اصلی:
۸	۱-۴-۲- سوالات فرعی:
۸	۱-۵- فرضیه های تحقیق
۸	۱-۵-۱- فرضیه اصلی:
۸	۱-۵-۲- فرضیات فرعی
۹	۱-۶- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی
۱۱	۱-۷- مشکلات و تنگناهای تحقیق
۱۲	۱-۸- روش تحقیق
۱۲	۱-۹- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۲	۱-۱۰- پیشینه ی عملی پژوهش
۱۳	۱-۱۰-۱- پیشینه ی خارجی فرهنگ سازمانی
۱۳	۱-۱۰-۲- پیشینه ی داخلی فرهنگ سازمانی
۱۳	۱-۱۰-۳- پیشینه ی خارجی سرمایه فکری
۱۴	۱-۱۰-۴- پیشینه ی داخلی سرمایه فکری

خلاصه فصل اول.....۱۶

فصل دوم: ادبیات تحقیق و پیشینه	۱۵
مقدمه	۱۶
بخش اول: فرهنگ سازمانی	۱۶
۱-۱-۲- مفهوم فرهنگ	۱۶
۲-۱-۲- تعاریف فرهنگ	۱۷
۲-۱-۳- ویژگیهای فرهنگ	۱۹
۲-۱-۴- فرهنگ و سازمان	۲۰
۲-۱-۵- فرهنگ سازمانی	۲۱
۲-۱-۶- تعاریف فرهنگ سازمانی	۲۳
۲-۱-۷- تعاریف عملیاتی فرهنگ سازمانی	۲۵
۲-۱-۸- اجزاء فرهنگ سازمانی	۲۵
۲-۱-۹- انواع فرهنگ سازمانی	۲۵
۲-۱-۹-۱- فرهنگ علمی، باشگاهی، تیمی و سنگری	۲۷
۲-۱-۹-۲- فرهنگ غالب و خرده فرهنگها	۲۷
۲-۱-۹-۳- فرهنگ قوی و فرهنگ ضعیف	۲۸
۲-۱-۹-۴- فرهنگ ارگانیکی و مکانیکی	۲۸
۲-۱-۹-۵- فرهنگ سازگار در مقابل فرهنگ ناسازگار	۲۸
۲-۱-۱۰- شیوه شکل گیری فرهنگ سازمانی	۲۹
۲-۱-۱۱- کارکردهای فرهنگ سازمانی	۳۰
۲-۱-۱۲- سازمان به مثابه فرهنگ:	۳۲
۲-۱-۱۳- تاثیر فرهنگ سازمانی بر برنامه‌ریزی نیروی انسانی	۳۲
۲-۱-۱۴- مدل‌های فرهنگ سازمانی	۳۳

۳۳ مدل استانی دیویس ۲-۱-۱۴-۱
۳۴ مدل رایبیز ۲-۱-۱۴-۲
۳۴ مدل شاین: ۲-۱-۱۴-۳
۳۵ گونه شناسی هریسون: ۲-۱-۱۴-۴
42 مدل هافستد: ۲-۱-۱۴-۵
۳۶ مدل جفری سانفلد: ۲-۱-۱۴-۶
۳۷ مدل براون: ۲-۱-۱۴-۷
۳۷ مدل فرهنگ سازمانی دنیسون: ۲-۱-۱۴-۸
۴۰ مدیریت فرهنگ ۲-۱-۱۵
49 مدیریت فرهنگ در سرمایه انسانی ۲-۱-۱۵-۱
51 مدیریت فرهنگ در سرمایه ساختاری ۲-۱-۱۵-۲
۴۶	بخش دوم: سرمایه فکری
۴۶ شکل گیری و توسعه مفهوم سرمایه فکری ۲-۲-۱
۵۰ مفهوم سرمایه فکری ۲-۲-۲
۵۱ تعاریف سرمایه فکری ۲-۲-۳
۵۲ تقسیم بندی داراییهای سازمانها ۲-۲-۴
۵۴ فرق مدیریت دانش و سرمایه فکری ۲-۲-۵
۵۴ عناصر سرمایه فکری ۲-۲-۶
۵۴ سرمایه انسانی ۲-۲-۶-۱
۵۵ سرمایه ساختاری ۲-۲-۶-۲
۵۵ سرمایه مشتری ۲-۲-۶-۳
۵۶ انواع سرمایه ی فکری: ۲-۲-۷
۵۶ سرمایه ی انسانی ۲-۲-۷-۱

- ۵۸.....۲-۲-۷-۲- سرمایه ساختاری (سازمانی).....
- ۶۰.....۲-۲-۷-۳- سرمایه رابطه‌ی (مشتری).....
- ۶۳.....۲-۲-۸- طبقه بندیها و مدل‌های مفهومی سرمایه فکری.....
- ۶۴.....۲-۲-۸-۱- مدل کارت امتیازی متوازن.....
- ۶۶.....۲-۲-۸-۲- مدل جایگاه ارزش پتراش (۱۹۹۶).....
- ۶۷.....۲-۲-۸-۳- مدل ناظر دارایی نامشهود اسویبی (۱۹۹۷).....
- 79.....۲-۲-۸-۴- مدل بروکینگ (۱۹۹۷).....
- ۷۱.....۲-۲-۸-۵- طبقه بندی استیوارت (۱۹۹۷):.....
- 82.....۲-۲-۸-۶- طرح ارزش اسکاندیا لیف ادوینسون و میشل مالون (۱۹۹۷).....
- ۷۴.....۲-۲-۸-۷- طبقه بندی هانس و لوونداهل (۱۹۹۷).....
- ۷۷.....۲-۲-۸-۸- طبقه بندی بونتیس (۱۹۹۸ و ۲۰۰۰).....
- ۷۹.....۲-۲-۸-۹- مدل پتی و گاتری (۲۰۰۰).....
- 89.....۲-۲-۸-۱۰- طبقه بندی لیم و دالیمور (۲۰۰۴).....
- 91.....۲-۲-۸-۱۱- طبقه بندی چن و همکاران (۲۰۰۵).....
- 93.....۲-۲-۸-۱۲- مدل نقشه‌ی داراییهای دانشی (کی-ای-ام).....
- ۸۶.....۲-۲-۹- اهمیت سرمایه فکری در سازمان.....
- ۸۶.....۲-۲-۱۰- ارزیابی و سنجش سرمایه فکری.....
- ۸۶.....۲-۲-۱۱- مدیریت سرمایه فکری در سازمان.....
- ۸۷.....مدل مفهومی تحقیق.....
- ۸۸.....بخش سوم: پیشینه‌ی تحقیق.....
- ۸۸.....۲-۳-۱- پیشینه‌ی فرهنگ سازمانی.....
- 98.....۲-۳-۱-۱- پیشینه‌ی خارجی فرهنگ سازمانی.....
- 98.....۲-۳-۱-۱-۱- پژوهش وان کرو.....

98 پژوهش پیترز و واترمن ۲-۳-۱-۱-۲
99 پژوهش هافستد ۲-۳-۱-۱-۳
۹۰ پیشینه ی داخلی فرهنگ سازمانی ۲-۳-۱-۲
100 پژوهش منوریان و کسایی ۲-۳-۱-۲-۱
۹۰ پژوهش کاظمی ۲-۳-۱-۲-۲
۹۱ پژوهش اکبری ۲-۳-۱-۲-۳
101 پژوهش خورشیدی ۲-۳-۱-۲-۴
102 پیشینه ی سرمایه فکری ۲-۳-۲
۹۲ پیشینه ی خارجی سرمایه فکری ۲-۳-۲-۱
102 مدل گزارش سرمایه فکری مرکز پژوهشی اتریش (ARC) ۲-۳-۲-۱-۱
103 مدل موسسه مدیریت دانش و نوآوری اسپانیا ۲-۳-۲-۱-۲
103 کیفیت سرمایه فکری و عملکرد مالی شرکتهای چند ملیتی آمریکایی-ریاحی بلکویی ۲-۳-۲-۱-۳
۹۴ پیشینه ی داخلی سرمایه فکری ۲-۳-۲-۲
105 انتخاب الگوی سرمایه فکری مناسب (مورد مطالعه: دانشگاه علامه طباطبایی) ۲-۳-۲-۲-۱
105 تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد بانک تجارت جمهوری اسلامی ایران ۲-۳-۲-۲-۲
106 بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمانهای غیردولتی زنان از دید اعضا در شیراز ۲-۳-۲-۲-۳
106 بخش چهارم: تاریخچه بیمه مرکزی ۲-۳-۲-۲-۳
۱۱۱ خلاصه فصل دوم ۱۱۱

فصل سوم: روش شناسی تحقیق.....	۱۱۲
مقدمه.....	۱۱۳
۳-۱- نوع و روش تحقیق.....	۱۱۳
۳-۲- جامعه و نمونه آماری.....	۱۱۴
۳-۳- نحوه محاسبه حجم نمونه.....	۱۱۴
۳-۴- متغیرهای تحقیق.....	۱۱۵
۳-۵- ابزار سنجش اطلاعات.....	۱۱۶
۳-۶- مدل تحلیلی (عملیاتی).....	۱۱۸
۳-۷- پایایی ابزارهای پژوهش.....	۱۲۰
۳-۸- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۲۲
خلاصه فصل سوم.....	۱۲۶

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل دادهها و آزمون فرضیه ها

Error! Bookmark not defined. مقدمه.....	۱۲۸
۴-۱- آمار توصیفی.....	128
۴-۱-۱- جنسیت.....	128
۴-۱-۲- تأهل.....	129
۴-۱-۳- سابقه کار.....	130
۴-۱-۴- تحصیلات.....	131
۴-۱-۵- وضعیت استخدام.....	132
۴-۱-۶- سن.....	133
۴-۲- متغیرهای تحقیق.....	134
۴-۳- آمار استنباطی.....	134
۴-۳-۱- آزمون KMO.....	134

135 ۴-۴-آزمون فرضیه های اصلی تحقیق
135 ۴-۴-۱-بررسی فرضیه اصلی
136 ۴-۴-۲-بررسی فرضیه فرعی اول
137 ۴-۴-۳-بررسی فرضیه فرعی دوم
137 ۴-۴-۴-بررسی فرضیه فرعی سوم
138 ۴-۴-۵-بررسی فرضیه فرعی چهارم
139 ۴-۴-۶-بررسی فرضیه فرعی پنجم
140 ۴-۴-۷-بررسی فرضیه فرعی ششم
141 ۴-۴-۸-بررسی فرضیه فرعی هفتم
142 ۴-۴-۹-بررسی فرضیه فرعی هشتم
143 ۴-۴-۱۰-بررسی فرضیه فرعی نهم
144 ۴-۴-۱۱-بررسی فرضیه فرعی دهم
145 ۴-۴-۱۲-بررسی فرضیه فرعی یازدهم
146 ۴-۴-۱۳-بررسی فرضیه فرعی دوازدهم
147 ۴-۵-برآزش مدل
۱۴۸ خلاصه فصل چهارم
۱۴۹ فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۵۰ مقدمه
۱۵۰ ۵-۱-خلاصه فرآیند تحقیق
۱۵۱ ۵-۲-نتیجه گیری
۱۵۱ ۵-۲-۱-نتیجه گیری حاصل از تحلیل آمار توصیفی
۱۵۱ ۵-۲-۲-نتیجه گیری حاصل از تحلیلهای آمار استنباطی
۱۵۱ ۵-۲-۲-۱-نتیجه گیری فرضیه اصلی

۱۵۲	۲-۲-۵- نتیجه گیری فرضیات فرعی
۱۶۰	۳-۵- پیشنهادات به سازمان مورد مطالعه
۱۶۰	۱-۳-۵- پیشنهادات جهت ارتقاء و بهبود مدیریت سازمان
۱۶۱	۲-۳-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۶۱	۴-۵- مشکلات و تنگناهای پژوهش
۱۶۳	۵-۵- پیشنهادات به محققین آتی
۱۶۳	خلاصه فصل پنجم
۱۶۴	مراجع:
۱۶۴	منابع فارسی
۱۶۹	منابع انگلیسی
۱۷۱	پیوست
۱۷۲	پرسشنامه:

فهرست جداول

۳۹	جدول (۲-۱) فرهنگ سازمانی بر مبنای الگوی استانی دیویس
۴۸	جدول (۲-۲) تعریف فرهنگ سازمانی
۵۲	جدول (۲-۳) علل شکست مدیریت دانش در سازمانها
۵۳	جدول (۲-۴) ویژگی‌های فرهنگی موثر بر مدیریت دانش
۵۹	جدول (۲-۵) جدول زمانی مهمترین رویدادها و وقایع حساس سرمایه فکری
۶۷	جدول (۲-۶) شاخص‌های سرمایه فکری
۶۹	جدول (۲-۷) شاخص‌های سرمایه ساختاری

- جدول (۲-۸) شاخص‌های سرمایه مشتری..... ۷۲
- جدول (۲-۹) مولفه‌های تشکیل دهنده‌ی سرمایه فکری در دیدگاه آنی بروکینگ..... ۸۱
- جدول (۳-۱) جدول مدل تحلیلی..... ۱۱۸
- جدول (۳-۲) جدول ضرایب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق..... ۱۲۲
- جدول (۴-۱) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت..... ۱۲۸
- جدول (۴-۲) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تاهل..... ۱۲۹
- جدول (۴-۳) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار..... ۱۳۰
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات..... ۱۳۱
- جدول (۴-۵) توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام..... ۱۳۲
- جدول (۴-۶) میانگین سن آزمودنی‌ها..... ۱۳۳
- جدول (۴-۷) شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش..... ۱۳۴
- جدول (۴-۸) نتایج آزمون KMO..... ۱۳۵
- جدول (۴-۹) آزمون فرضیه اصلی تحقیق..... ۱۳۶
- جدول (۴-۱۰) آزمون فرضیه فرعی اول..... ۱۳۶
- جدول (۴-۱۱) آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق..... ۱۳۷
- جدول (۴-۱۲) آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق..... ۱۳۸
- جدول (۴-۱۳) آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق..... ۱۳۹
- جدول (۴-۱۴) آزمون فرضیه فرعی پنجم تحقیق..... ۱۴۰
- جدول (۴-۱۵) آزمون فرضیه فرعی ششم تحقیق..... ۱۴۱

- جدول (۴-۱۶) آزمون فرضیه فرعی هفتم تحقیق..... ۱۴۲
- جدول (۴-۱۷) آزمون فرضیه فرعی هشتم تحقیق..... ۱۴۳
- جدول (۴-۱۸) آزمون فرضیه فرعی نهم تحقیق..... ۱۴۴
- جدول (۴-۱۹) آزمون فرضیه فرعی دهم تحقیق..... ۱۴۵
- جدول (۴-۲۰) آزمون فرضیه فرعی یازدهم تحقیق..... ۱۴۶
- جدول (۴-۲۱) آزمون فرضیه فرعی دوازدهم تحقیق..... ۱۴۷
- جدول (۴-۲۲) شاخص‌های ارزیابی برازش مدل مفهومی پژوهش..... ۱۴۷

فهرست اشکال

- شکل (۲-۱) سازمان به مثابه یک کوه یخ..... ۳۰
- شکل (۲-۲) مدل شاین..... ۴۱
- شکل (۲-۳) مدل فرهنگ سازمانی دنیسون..... ۴۶
- شکل (۲-۴) تقسیم‌بندی دارایی‌های یک شرکت..... ۶۲
- شکل (۲-۵) چارچوب مدل کارت امتیازی متوازن..... ۷۶
- شکل (۲-۶) مدل جایگاه ارزش پتراش (۱۹۹۶)..... ۷۷
- شکل (۲-۷) طبقه‌بندی اسویبی از مولفه‌های سرمایه فکری..... ۷۹
- شکل (۲-۸) طرح ارزش اسکاندیا ادوینسون و مالون (۱۹۹۷)..... ۸۳
- شکل (۲-۹) طبقه‌بندی هانس و لوونداهل (۱۹۹۷)..... ۸۵
- شکل (۲-۱۰) مفهوم سرمایه فکری از نظربونتیس..... ۸۷
- شکل (۲-۱۱) اجزاء سرمایه فکری و شاخص‌های آنها از دیدگاه پتی و گاتری..... ۸۸
- شکل (۲-۱۲) طبقه‌بندی لیم و دلیمور (۲۰۰۴) از مولفه‌های سرمایه فکری..... ۹۰
- شکل (۲-۱۳) طبقه‌بندی چن و همکاران (۲۰۰۵)..... ۹۲
- شکل (۲-۱۴) چارچوب دارایی‌های دانشی در مدل نقشه‌ی دارایی‌های دانشی..... ۹۳
- شکل (۲-۱۵) مدل مفهومی تحقیق..... ۹۷
- شکل (۴-۱) مدل تخمین (ضریب مسیر) روابط بین متغیرهای مدل..... ۱۴۸

فهرست نمودارها

- نمودار (۴-۱) نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت..... ۱۲۹
- نمودار (۴-۲) نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب تاهل..... ۱۳۰
- نمودار (۴-۳) نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه کار..... ۱۳۱
- نمودار (۴-۴) نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات..... ۱۳۲
- نمودار (۴-۵) نمودار فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدام..... ۱۳۳

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

سازمان همه‌ی شئون زندگی انسان را احاطه کرده است سازمان امروزه منسجم‌ترین شکل اجتماعات بشری محسوب می‌شود. محققان در پی شناخت عوامل موثر بر موفقیت سازمان هستند. عامل انسانی و نهادهای عمده در بر گیرنده‌ی آن به خصوص فرهنگ سازمانی، تعیین‌کننده بسیاری از دیگر جنبه‌ها و عملکردهای سازمان است. هر سازمان یک فرهنگ دارد و فرهنگ مزبور با توجه به قدرتش می‌تواند در امر شکل دادن به نگرش و رفتار اعضای سازمان اثرات به‌سزایی داشته باشد. (رابینز ۱۳۷۱، ص ۱۴۹). اجزای به وجود آورنده‌ی سازمان هر چه باشند، اگر در دست منابع انسانی با کفایت قرار گیرد، می‌توانند با صرف وقت، نیرو و هزینه‌ی کمتری به هدفهای خود برسند، کیفیت کار یک سازمان بستگی به کیفیت منابع انسانی آن دارد. نیرویابان می‌کوشند نیروی انسانی واجد شرایط را بیابند و جذب سازمان کنند. البته، شیوه‌های نیرویابی و سطح نیروی انسانی مورد نیاز و شرایط و موقعیت زمانی و مکانی بستگی دارد. بنابراین، در واقع، نمی‌توان گفت که چه شیوه‌ی بهترین شیوه برای نیرویابی است. اما، آنچه که همواره توصیه شده، این است که نیرویابان و مسئولان گزینش باید اولاً خود دارای تجربه، تحصیلات و شناخت کافی در مورد سازمان و محیط آن باشند و ثانیاً در نیرویابی و جذب و گزینش، همواره از "فرمهای شرح شغل" و "شرایط احراز شغل" استفاده کنند (سید حسین ابطحی، صص ۷۴-۷۵).

با ورود به اقتصاد دانشی، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید مانند زمین، سرمایه و ماشین‌آلات و... از ارجحیت بیشتری برخوردار شده است به طوری که در این اقتصاد، دانش به عنوان مهمترین عامل تولید محسوب می‌شود و از آن به عنوان مهمترین مزیت رقابتی سازمانها یاد برده می‌شود. (سیتارمان، ۲۰۰۲). موفقیت سازمانها به توانایی مدیریت این داراییهای نامشهود بستگی دارد و برای اینکه بتوانیم این داراییها را مدیریت کنیم ابتدا می‌بایستی آنها را شناسایی و اندازه‌گیری کرده و در نهایت می‌توانیم آنها را مدیریت کنیم. (سانچز، ۲۰۰۰).

بطور کلی داراییها سازمانی را می‌توان به ۲ دسته کلی تقسیم کرد:

۱- داراییهای مشهود: این داراییها شامل داراییهای فیزیکی و مالی هستند که بطور تقریباً کامل در ترازنامه شرکتها منعکس می‌شود. این داراییها تحت اصول کمیابی عمل می‌کنند یعنی با استفاده بیشتر از آنها، از ارزش آنها کاسته می‌شود.

۲- داراییهای نامشهود: این داراییها هم به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند:

۱-۲ داراییهای نامشهود که به وسیله قانون حمایت شده‌اند و به آنها عنوان مالکیت معنوی را داده‌اند و شامل حق امتیازها و کپی رایتها و فرانسیز و علائم و مارکهای تجاری است. برخی از موارد آن در ترازنامه منعکس می‌شوند.

۲-۲ سایر داراییهای نامشهود که شامل سرمایه‌های فکری است که تحت اصول اقتصادی فراوانی عمل می‌کنند یعنی با استفاده بیشتر از آنها، از ارزش آنها کاسته نمی‌شود و معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند (تایلس، ۲۰۰۲).

در این پژوهش مدل فرهنگ سازمانی دنیسون که مدلی به نسبت جدیدتر و کاملتر است مورد استفاده قرار گرفته است. این مدل توسط آقای دانیل دنیسون طراحی شده است، فرهنگ سازمان را بر اساس ۴ بعد درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق پذیری و ماموریت یا رسالت مورد ارزیابی قرار می‌دهد

در بررسی بیمه مرکزی به دنبال این هستیم که در سازمانهای کنونی "سرمایه فکری" از جایگاه ویژه برخوردار است و به خاطر این باید زیرساخت‌های لازم در سازمانها جهت جذب و بکارگیری سرمایه‌های فکری را فراهم نمود یکی از این زیر ساختها و شاید مهمترین آنها فرهنگ سازمانی هست. فرهنگ سازمانی یک پدیده‌ی قدرتمند است و تغییر دادن آن بسیار دشوار و وقت‌گیر خواهد بود.

با وجود مطالعات صورت گرفته در مورد سرمایه‌های فکری عملاً در سازمانهای ایران توجه زیادی به مبحث سرمایه فکری نمی‌شود این پژوهش به دنبال بررسی این است که تاثیر فرهنگ سازمانی بر جذب سرمایه فکری در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران چیست؟ و راهکارها و موانع را مشخص کند.

در دهه‌های اخیر در مورد سرمایه‌های فکری مطالعاتی انجام شده است البته مسئله ارتباط سرمایه فکری و فرهنگ سازمانی توجهی نشده است هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با جذب سرمایه فکری است. در پی

پاسخ این سوالها هستیم که چگونه فرهنگ سازمانی در جذب سرمایه فکری در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران موثر است؟

۱-۱- بیان مساله

فرهنگ سازمانی موضوع جالبی در میان افراد مختلف و در ادبیات مدیریت می‌باشد. صاحب‌نظران تعاریف متعددی از فرهنگ سازمانی ارائه داده‌اند که به اشتراک اکثر آنها شامل عواملی است که بر ساختار، عملکرد و بهره‌وری سازمان تاثیر دارد این مجموعه عوامل شامل عقاید و انتظاراتی است که در بین اعضای سازمان مشترک است و هنجارهایی را ایجاد کرده است که به رفتار سازمانی شکل می‌دهد. این رفتارهایی سازمانی در بر گیرنده فرهنگ سازمانی هستند. فرهنگ سازمانی در سیستم اعتقادی هر سازمانی آشکار می‌شود و از طریق زبان، نماد، آداب و رسوم که منعکس کننده رفتار ناشی از سیستم اعتقادی است بیان می‌گردد. فرهنگ سازمانی از یک طرف پیونددهنده اجزای داخلی سازمان و از سوی دیگر، عامل تفکیک‌کننده هر سازمان از دیگر سازمان‌هاست.

بعد دیگری که در سازمانها باید به آن توجه شود سرمایه فکری است، در یک تعریف ساده سرمایه‌ی فکری به عنوان همه فرآیندها و داراییهای نامشهود نام برده می‌شود که معمولاً در ترازنامه منعکس نمی‌شوند (بونتیس، ۲۰۰۰). متأسفانه هیچ تعریف جهانشمولی از سرمایه‌های فکری وجود ندارد. و در این تعریف سرمایه‌های فکری هم دارای یکسری اجزایی هستند که در یک طبقه‌بندی ساده شامل سه نوع سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری می‌باشد (بونتیس، ۲۰۰۰).

سرمایه انسانی: شامل ذخیره دانش اعضای سازمان است که شامل شایستگی‌ها و طرز فکرهای کارکنان است. سرمایه ساختاری: شامل همه مخازن دانش غیرانسانی در یک سازمان است که شامل پایگاه داده‌ها، چارتهای سازمانی و فرآیندها و استراتژیها و.... است که به سازمان ارزشی فراتر از مواد آن می‌دهد.

سرمایه مشتری: عبارتست از دانش گرفته شده در کانالهای بازاریابی و روابط مشتری یک سازمان (بونتیس، ۲۰۰۰). طبقه‌بندیهای زیادی از سرمایه‌های فکری شده است. بطور کلی باید گفت که مهمترین جزء اصلی و اساسی سرمایه فکری، سرمایه انسانی است و دو سرمایه دیگری تابعی از سرمایه انسانی است. (چن، ۲۰۰۴).

با توجه به بررسی بعمل آمده متاسفانه در سازمانها به سرمایه‌های فکری توجه چندانی نمی‌شود و اکثر سازمانها از نقش آنها در تحقق اهداف خود، غافل هستند و این تغافل باعث هدر رفت سرمایه فکری و از سوی دیگر موجب جذب کم آنان در سازمانها می‌گردد بنابراین، این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سوال اصلی "فرهنگ سازمانی چگونه بر سرمایه‌ی فکری تاثیرگذار است؟" در سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌باشد.

۲-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق

اهمیت فرهنگ سازمانی و تاثیر آن بر حیات و عملکرد سازمانی بر کسی پوشیده نیست از رهگذر این موضوع، سازمانهای پویا و زنده جهانی به موفقیت‌های بی‌نظیری دست یافته‌اند. (خوارزمی، ۱۳۷۱، ص ۱۷). از آنجا که فرهنگ سازمانی می‌تواند اثر مهمی بر روی رفتار افراد در سازمان داشته باشد و نیز به علت آن که فرهنگ سازمانی بخش پیچیده‌ای از ارزشها و عقاید کارکنان را شامل می‌شود. این ارزشها بر نحوه نگرش و نهایتاً رفتار افراد در محیط کاری موثر خواهد بود. صاحب‌نظران مدیریت، بالندگی سازمانی را به عنوان یک فراگرد دگرگونی برنامه‌ریزی شده می‌خوانند و آن را با دگرگونی فرهنگ سازمانی برابر می‌شمارند. لذا در این زمینه فرهنگ سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چرا که نهایتاً همه موارد فوق به عملکرد نیروی انسانی مرتبط می‌باشد (زارعی متین، ۱۳۷۲، ص ۵۵).

امروزه موفقیت سازمانها در گرو توانایی مدیریت دارایی‌های نامشهود است. الگوی رشد اقتصاد جهانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد به دلیل توسعه سریع تکنولوژی به خصوص در زمینه ارتباطات و کامپیوتر اساساً تغییر کرده است و دانش جایگزین سرمایه، پول و زمین شده است. موفقیت سازمانها نیازمند سرمایه فکری و توانایی برای مدیریت این منابع کمیاب و کنترل صحیح آن توسط سازمان است (چن و همکاران، ۲۰۰۴).

بر اساس نظر مر و همکارانش دلایل توجه سازمانها به مدیریت سرمایه‌های فکری عبارت است از:

- ۱) یاری رساندن به سازمانها در جهت اتخاذ تصمیمات گسترده و متنوع
- ۲) ارزیابی اجرای استراتژیها
- ۳) استفاده از نتایج اندازه‌گیری سرمایه فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات