



دانشگاه علامه طباطبایی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت تحول

تأثیر مدیریت سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی

نگارش
هانا قادرپور

استاد راهنما
آقای دکتر سید علی اکبر افجه

استاد مشاور
آقای دکتر مقصود امیری

استاد داور
آقای دکتر قاسم انصاری رنانی

بهمن ۱۳۸۸

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

تقدیم به پدر و مادر عزیزم که
لحظات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، شکوه
توانستن، عظمت رسیدن و تمام تجربه های یکتا و زیبای زندگی را مدیون
آنها هستیم.

حمد خدای بزرگ را که موهبت عطا نمود تا قدردان استاد گرانقدر خویش جناب آقای دکتر افجۀ باشم.
استاد محترم از راهنمایی ها، کمکهای علمی و معنوی، زحمات بی شائبه جنابعالی که در تدوین و
تنظیم این پایان نامه نمودید تشکر می نمایم و از خدای بزرگ برایتان صحت سلامت آرزو دارم تا
راهنماییهای شما راه گشای دانشجویان بیشتری باشد.
و همچنین از جناب آقای دکتر مقصود امیری کمال تشکر را دارم که برای حل مشکلات اینجانب از هیچ
کمکی دریغ نورزیدند.
امید که ایزد منان شما را برکت دهد.

چکیده

نوشتار حاضر، به بررسی این موضوع که چگونه می توان با مدیریت سرمایه فکری به عملکرد مالی بهینه دست یافت، می پردازد. امروزه زمینه رقابتی در کسب و کارها تغییر کرده است، و مدل های جدید رقابت برای دست و پنجه نرم کردن با چالشهای پیش رو مورد نیازند. در واقع پاسخهایی که سازمانها به محیط امروزی کسب و کار نشان داده اند نشان می دهد که آنها باید بر منابع نامشهودی تکیه داشته باشند که قبلاً کمتر مورد توجه بوده اند. هدف نهایی کسب و کارها این است که در این محیط رقابتی عملکرد بهتری از خود نشان دهند و آنها برای همگام شدن با مدلهای جدید رقابت باید شیوه های سنتی را کنار گذاشته و بر دیگر منابع خود متمرکز شوند. آنها بر اهمیت جوانب مختلف سرمایه فکری^۱ از جمله سرمایه انسانی^۲، سرمایه ساختاری^۳ و سرمایه ارتباطی^۴ و نیز ارزشی که می تواند برای کمک به سازمان از آنها به دست آید متمرکز شده اند.

واضح است که سرمایه فکری داده پایه ای برای تمام فرآیندهای خلق ثروت است. بدون سرمایه فکری منابع طبیعی نمی توانستند مورد استفاده قرار بگیرند، و همچنین بیشتر ارزش کالاهای تولید شده شامل محتوای فکری آنها است. این تحقیق در گروه صنعتی "سدید" انجام شده است و میزان مدیریت سرمایه فکری با استفاده از یک پرسشنامه استاندارد مورد سنجش قرار گرفته است. عملکرد مالی سازمان نیز به وسیله سودآوری توصیف شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین مدیریت سرمایه فکری و عملکرد مالی سازمان همبستگی مثبتی وجود دارد؛ به صورت جزئی تر می توان گفت که وفاداری و تعهد، رضایت کارمندان و همسویی ارزشهای کارمندان با سازمان، مدیریت دانش، فرهنگ بالای سازمانی و رضایت مشتری از عوامل نامشهودی هستند که سبب عملکرد مالی بهینه سازمان می شوند.

^۱ - Intellectual Capital (IC)

^۲ - Human Capital (HC)

^۳ - Structural Capital (SC)

^۴ - Customer Capital (CC)

فهرست مطالب

۲	۱- فصل اول.....
۲	۱-۱- بخش اول: طرح تحقیق.....
۳	۱-۱-۱- علت تحقیق.....
۵	۱-۱-۲- اهمیت تحقیق.....
۶	۱-۱-۳- چارچوب نظری تحقیق.....
۹	۱-۱-۴- فرضیه های تحقیق.....
۹	۱-۱-۵- قلمرو زمانی و مکانی تحقیق.....
۱۰	۱-۱-۶- روشها و ابزار گردآوری اطلاعات.....
۱۱	۱-۱-۷- روش نمونه گیری و حجم نمونه.....
۱۱	۱-۱-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۶	۱-۱-۹- محدودیت ها.....
۱۶	۱-۱-۱۰- شرح واژه ها و اصطلاحات به کار رفته در تحقیق.....
۱۳	۱-۲- بخش دوم: آشنایی با گروه صنعتی سدید.....
۱۳	۱-۲-۱- گروه صنعتی سدید در یک نگاه.....
۱۷	۱-۲-۲- چشم انداز گروه صنعتی سدید.....
۱۷	۱-۲-۳- بیانیه ارزش های گروه صنعتی سدید.....
۱۷	۱-۲-۴- مأموریت گروه صنعتی سدید.....
۱۹	۲- فصل دوم.....
۱۹	۲-۱- بخش اول: ادبیات تحقیق.....
۲۶	۲-۱-۱- اقتصاد دانشی.....

- ۲-۱-۲- مفاهیمی در بحث نامشهودها و سرمایه فکری ۲۷
- ۲-۱-۳- تاریخچه مدیریت سرمایه فکری ۳۵
- ۲-۱-۴- جایگاه سرمایه فکری در میان جنبش های مختلف ۳۶
- ۲-۱-۵- تعاریف مختلف سرمایه فکری ۳۷
- ۲-۱-۶- مؤلفه های سرمایه فکری ۴۱
- ۲-۱-۷- طبقه بندی سرمایه فکری از لحاظ ساختار یافتگی (امکان مدیریت و کنترل) ۶۰
- ۲-۱-۸- انواع سرمایه فکری به کار گرفته شده در مدیریت سازمان ۶۵
- ۲-۱-۹- توانمند سازان سرمایه فکری ۶۸
- ۲-۱-۱۰- افشاسازی سرمایه فکری ۷۹
- ۲-۱-۱۱- بررسی سرمایه فکری از دیدگاه مبتنی بر منابع ۸۳
- ۲-۱-۱۲- اندازه گیری سرمایه فکری ۹۷
- ۲-۱-۱۳- محدودیتهای سیستمهای جاری اندازه گیری سرمایه فکری ۱۲۰
- ۲-۱-۱۴- طبقه بندی معیارهای سیستمهای اندازه گیری سرمایه فکری ۱۲۰
- ۲-۱-۱۵- اهمیت ارتباطات سازمانی در سرمایه فکری ۱۲۴
- ۲-۱-۱۶- مدیریت سرمایه فکری ۱۲۶
- ۲-۱-۱۷- ویژگیهای مدلهای مدیریت سرمایه فکری ۱۳۵
- ۲-۱-۱۸- چه روشی را برای سنجش سرمایه فکری به کار بگیریم ۱۳۱
- ۲-۱-۱۹- عملکرد سازمانی ۱۳۴
- ۲-۱-۲۰- اندازه گیری عملکرد سازمانی ۱۳۵
- ۲-۱-۲۱- سرمایه فکری و عملکرد سازمانی ۱۳۷
- ۲-۱-۲۲- نتیجه گیری ۱۳۸
- ۲-۲- بخش دوم: پیشینه تحقیق ۱۳۹

- ۱-۲-۲-۱- پیشینه تحقیق در جهان ۱۳۹
- ۲-۲-۲-۲- پیشینه تحقیق در ایران ۱۴۲
- ۲-۳-۲- بخش سوم: نتیجه گیری و ارائه چارچوب پیشنهادی تحقیق ۱۴۲
- ۳- فصل سوم..... ۱۴۷**
- ۳-۱- روش تحقیق ۱۴۷
- ۳-۲- جامعه و نمونه آماری ۱۴۷
- ۳-۳- ابزار تحقیق ۱۴۸
- ۳-۳-۱- فرآیند استخراج و تبیین شاخص ها ۱۴۸
- ۳-۳-۲- جمع آوری اطلاعات به منظور اندازه گیری مدل ۱۴۸
- ۳-۴- روایی و پایایی پرسشنامه ۱۵۱
- ۳-۴-۱- روایی ابزار سنجش ۱۵۲
- ۳-۴-۲- پایایی ابزار سنجش ۱۵۲
- ۳-۵- روش اجرای تحقیق ۱۵۴
- ۳-۶- داده های تحقیق ۱۵۴
- ۳-۷- بررسی همبستگی درونی متغیرها ۱۵۵
- ۳-۷-۱- مدل سازی تابع ساختاری ۱۵۵
- ۳-۷-۲- مدل کامل لیزرل ۱۵۶
- ۳-۷-۳- تعریف واحد اندازه گیری برای متغیرهای نهفته (پنهان) ۱۵۶
- ۳-۸- خلاصه فصل سوم ۱۵۷
- ۴- فصل چهارم..... ۱۵۹**
- ۴-۱- بخش اول: آمار توصیفی ۱۶۰

- ۱-۱-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از لحاظ جنسیت ۱۶۰
- ۱-۲-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از لحاظ سن ۱۶۱
- ۱-۳-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از لحاظ میزان تحصیلات ۱۶۱
- ۱-۴-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از لحاظ سابقه کار ۱۶۲
- ۴-۲- بخش دوم: تجزیه و تحلیل فرضیه‌های پژوهش (آمار استنباطی) ۱۶۳
- ۱-۴-۲-۱- مدل ارائه شده جهت بررسی مدیریت سرمایه فکری ۱۶۳
- ۲-۴-۲-۲- بررسی رابطه بین متغیرهای آشکار با متغیر پنهان مربوطه ۱۶۶
- ۳-۴-۲-۳- بررسی رابطه بین متغیرهای پنهان مدل ۱۶۷
- ۴-۴-۲-۴- تحلیل عاملی متغیرها با استفاده از آنالیز فاکتور ۱۶۷
- ۵-۴-۲-۵- برآورد مدل، آزمون فرضیه‌ها و تفسیر نتایج حاصل از آن ۱۷۰
- ۵- فصل پنجم ۱۷۹**
- ۱-۵- بخش اول: یافته‌های پژوهش ۱۷۹
- ۲-۵- بخش دوم: بحث و نتیجه‌گیری ۱۸۵
- ۳-۵- بخش سوم: پیشنهادات ۱۸۸
- ۱-۵-۳-۱- پیشنهاد به سازمان ۱۸۸
- ۲-۵-۳-۲- پیشنهاد به پژوهشگران ۱۹۱
- ۴-۵-۴- بخش چهارم: محدودیت‌های تحقیق ۱۹۲

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱- مدل پیشنهادی تحقیق ۸
- شکل ۲-۱- مدل طبقه بندی داراییهای یک شرکت ۲۵
- شکل ۲-۲- جایگاه سرمایه فکری در میان جنبش های مختلف ۳۷
- شکل ۲-۳- جهت یاب اسکاندیا ادوینسون و مالون ۴۲
- شکل ۲-۴- طرح ارزش سرمایه فکری بروکینگ ۴۳
- شکل ۲-۵- فهرست سرمایه فکری ۴۵
- شکل ۲-۶- سلسله مراتب سرمایه فکری روس و همکاران ۴۶
- شکل ۲-۷- جهت یاب روس ۴۶
- شکل ۲-۸- مدل سرمایه فکری استوارت ۴۷
- شکل ۲-۹- طرح سرمایه فکری سولیوان ۴۸
- شکل ۲-۱۰- ارزش پویای سرمایه فکری بونفور ۴۹
- شکل ۲-۱۱- چهارچوب چهار مؤلفه ای IC-dVAL ۵۰
- شکل ۲-۱۲- طبقه بندی سرمایه فکری لیم و دالیمور ۵۳
- شکل ۲-۱۳- نگاه دقیق به مؤلفه های سرمایه فکری ۵۵
- شکل ۲-۱۴- مدل ۴ برگ اروپا ۶۱
- شکل ۲-۱۵- سطوح یک زیرساختار دانشی IT ۷۰
- شکل ۲-۱۶- دیدگاه مبتنی بر منابع در طول زمان ۹۲
- شکل ۲-۱۷- نامشهودها و سرمایه فکری به عنوان مؤلفه منابع سازمانی استراتژیک (RBV) ۹۳
- شکل ۲-۱۸- طبقه بندی مدل های اندازه گیری سرمایه فکری ۱۰۰
- شکل ۲-۱۹- درخت طبقه بندی ارزش ادوینسون ۱۰۴
- شکل ۲-۲۰- چهارچوب سرمایه فکری سولیوان ۱۱۰

- شکل ۲-۲۱- چهارچوب سرمایه فکری بروکینگ ۱۱۲
- شکل ۲-۲۲- اندازه گیری دانستن است ۱۲۸
- شکل ۲-۲۳- فرآیند مدیریت سرمایه فکری ۱۳۰
- شکل ۲-۲۴- مدل پیشنهادی تحقیق ۱۴۶
- نمودار ۴-۱- درصد آماری جنسیت نمونه آماری ۱۶۱
- نمودار ۴-۲- درصد آماری سن نمونه ۱۶۲
- نمودار ۴-۳- درصد آماری جنسیت نمونه آماری ۱۶۳
- نمودار ۴-۴- مشخصات سابقه کار نمونه آماری ۱۶۳
- نمودار ۴-۵- مدل تخمین استاندارد رابطه بین مدیریت سرمایه فکری و عملکرد مالی سازمان ۱۷۲
- نمودار ۴-۶- مدل اعداد معناداری تحقیق ۱۷۳
- شکل ۵-۱- مدل مبتنی بر یافته های تحقیق ۱۸۵

فهرست جداول

- جدول ۲-۱- توسعه تاریخی سرمایه فکری..... ۳۵
- جدول ۲-۲- مفهوم سرمایه فکری..... ۵۱
- جدول ۲-۳- مقایسه مفهوم سازه‌های سرمایه فکری در میان نویسندگان..... ۵۹
- جدول ۲-۴- مدل زیرساختار مدیریت دانش..... ۷۳
- جدول ۲-۵- جریانهای دانشی..... ۷۴
- جدول ۲-۶- مروری بر ادبیات افشاسازی سرمایه فکری..... ۸۲
- جدول ۲-۷- تعاریف منتخب از نامشهودها و سرمایه فکری..... ۸۹
- جدول ۲-۸- ویژگیهای منابع در RBV و IC..... ۹۵
- جدول ۲-۹- دیگر ویژگیهای نامشهودها در دیدگاه مبتنی بر منابع..... ۹۶
- جدول ۲-۱۰- چهارچوب سرمایه نامشهود سویبای..... ۱۰۵
- جدول ۲-۱۱- چهار حوزه اندازه‌گیری سرمایه فکری و تحلیل مزایا و مضرات آنها..... ۱۲۳
- جدول ۲-۱۲- مقایسه مدلها بر اساس اهداف مشخص..... ۱۳۲
- جدول ۲-۱۳- مقایسه مدلهای دارایی نامشهود متد کارت امتیازی..... ۱۳۳
- جدول ۲-۱۴- منابع به کار رفته برای ساختن هر مؤلفه سرمایه فکری..... ۱۴۴
- جدول ۳-۱- منابع به کار رفته برای ساختن هر مؤلفه سرمایه فکری..... ۱۵۱
- جدول ۳-۲- سؤالات پرسشنامه مدیریت سرمایه فکری..... ۱۵۲
- جدول ۳-۳- خروجی ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS..... ۱۵۵
- جدول ۴-۱- مشخصات آماری جنسیت نمونه آماری..... ۱۶۱
- جدول ۴-۲- مشخصات آماری جنسیت نمونه آماری..... ۱۶۲
- جدول ۴-۳- مشخصات آماری تحصیلات نمونه آماری..... ۱۶۲
- جدول ۴-۴- مشخصات آماری سابقه کار نمونه آماری..... ۱۶۳

- جدول ۴-۵- شاخصها و سؤالات مطرح شده در پرسشنامه..... ۱۶۵
- جدول ۴-۶- رابطه بین مؤلفه های سرمایه فکری و عملکرد سازمان..... ۱۷۴
- جدول ۴-۷- رابطه بین ۹ شاخص تعیین کننده سرمایه فکری و عملکرد سازمان..... ۱۷۵
- جدول ۵-۱- نتیجه بررسی فرضیه های تحقیق..... ۱۸۶

فصل اول

کلیات تحقیق

۱- فصل اول

۱-۱- بخش اول: طرح تحقیق

سازمانها به وسیله آنچه که می دانند و این که چقدر به خوبی دانش خود را تحت کنترل در می آورند به اهدافشان دست می یابند و دلایل وجودیشان را حفظ می کنند. این واقعیت می تواند دلیلی ناگزیر برای مدیریت و حاکمیت سازمانی، به منظور پروراندن ساعیانۀ افراد و سیستمهایی که دانش را خلق، حفظ، توزیع، احیا و منتشر می کنند باشد. در یک سازمان سرمایه فیزیکی و سرمایه ذهنی یا فکری تمام ثروت و ارزش اقتصادی را ایجاد می کنند (Nasseri, 1996).

کسب و کارها نیاز دارند که محیط پیچیده اطراف خود شامل خودشان، تأمین کنندگان، مشتریان و رقبا، و دانشی که به صورت مداوم بین بخشها در جریان است را بشناسند. بنابراین برای ایجاد یک مزیت رقابتی، مهم است که دانش موجود در این شبکه حداکثر شود، و نیز این کار بهتر از دیگران انجام شود (Maddocks & Beaney, 2002).

مشخصاً سرمایه فکری داده پایه ای برای تمام فرآیندهای ایجاد کننده ثروت است. بدون سرمایه فکری منابع طبیعی نمی توانستند مورد استفاده قرار بگیرند، و همچنین بیشتر ارزش کالاهای تولید شده شامل محتوای فکری آنها است. پس داراییهای فیزیکی بسیاری از ارزش خود را مدیون سرمایه فکری هستند، و هنوز بسیاری سازمانها به گونه ای سازماندهی نشده اند که کاملاً از بهره برداری از سرمایه فکری خود منتفع شوند. چالشها برای سرمایه گذاری در منافع سرمایه فکری شامل اینها است: تلفیق مدیریت سرمایه فکری با استراتژی، و ارزیابی پولی از مدیریت سرمایه فکری (Nasseri, 1996).

یک انگیزه کلیدی برای این تحقیق مفهوم سازی بهتر از داراییهای فکری است. به صورت کلی صحیح است که سازمانهایی که در سرمایه فکری غنی هستند سطوح بالاتری از رشد و توسعه را نشان می دهند. فرآیند اندیشیدن به مدلها و چهارچوبهای اندازه گیری موجود نیز بینشهایی برای توسعه بهتر تئوریک، مفهومی و درک فلسفی درباره اقتصاد دانشی ایجاد خواهد کرد.

نگرانیها در مورد کارآیی و اثربخشی داراییهای سرمایه فکری در پرسشها راجع به بازگشت سرمایه گذاری در چنین داراییهایی مشهود است. گرچه، موضوع مهمتری که بر چنین نگرانیهایی مقدم است در باره این است که چگونه داراییهای سرمایه فکری مفهوم سازی، درک، ارزیابی و اندازه گیری می شوند. ابزار مدیریت سرمایه فکری سهم ارزشمندی در این باره دارد.

یک تحلیل اساسی و قابل مقایسه از مدلهای اندازه گیری موجود برای نشان دادن نقاط قوت و محدودیتهای مورد انتظار است. چنین تحلیلی همچنین به تعیین این که چگونه هر یک از مدلهای موجود ممکن است برای رفع نیازهای توسعه ای بخش عمومی هماهنگ شوند کمک خواهد کرد. یک بازنگری مدلهای می تواند بینشی راجع به ارتقای چهارچوبهای اندازه گیری موجود فراهم کند (Malhotra, 2003).

در سال ۱۹۹۲، کاپلان و نورتون متد کارت امتیازی متوازن را معرفی کردند. کارت امتیازی متوازن به عنوان ابزار مدیریت سرمایه فکری برای بیش از یک دهه مورد استفاده قرار گرفته است، در نتیجه بخش بزرگی از روبه های خوب و بسیاری مطالعات موردی در دسترس هستند که نشان می دهند آن چگونه می تواند در هر نوع از سازمانها مورد استفاده قرار بگیرد. سرمایه فکری صحیح به کار گرفته شده به وسیله افراد صحیح در زمان صحیح می تواند در زمان تلاش برای حفظ کسب و کار موجود بسیار اثربخش باشد. با سرمایه فکری، این مقدر خواهد بود که از هر چیز کوچکی که مشهود است ثروت ایجاد کنیم. سرمایه گذاری در سرمایه فکری باید مانند سرمایه مالی به عنوان بخشی از فرآیند برنامه ریزی و بودجه بندی باشد (Silverstone, 1999).

۱-۱-۱- علت تحقیق

جامعه جهانی به وسیله فن آوری روند کوچک شدن را طی می کند، اما متأسفانه بسیاری سازمانها هنوز شیوه های اندازه گیری عملکرد و حسابداری مالی سنتی را استفاده می کنند که در دهه های پیش برای محیط سازمانی آن زمان ایجاد شده اند و تنها داراییهای مشهود مثل ساختمان و تجهیزات را مد نظر

قرار می دهند. محیط امروزی کسب و کار مدل جدیدی را نیاز دارد که داراییهای نامشهود را نیز در بر گیرد.

در دهه اخیر، کسب و کارها به اهمیت مدیریت داراییهای نامشهود خود پی برده اند. گسترش علامتهای تجاری، روابط با سهامداران، شهرت و فرهنگ سازمانها به عنوان منابعی برای ایجاد مزیت رقابتی در نظر گرفته می شوند. توانایی ایجاد و اهرم کردن ارزش این داراییهای نامشهود یک قابلیت مرکزی برای سازمانها ایجاد می کند. توسعه اقتصادی که در حال حاضر توسط بسیاری کسب و کارها تجربه می شود به وسیله نوآوری مستمر، گسترش فناوریهای ارتباطی و دیجیتالی، ارتباطهای شبکه ای شکل سازمانها و رواج عوامل نامشهود و انسانی در سازمانها توصیف می شود. با آگاه شدن مدیران از نقش نامشهودها در ایجاد کسب و کاری سودآور، تقاضاهای جدیدی در رابطه با به دست آوردن، اندازه گیری و گزارش سرمایه فکری و عملکرد بر آنها تحمیل شده است.

توجه روزافزون به این مقوله نشان داده است که بین توانایی مدیریت این داراییها و مزیت رقابتی همبستگی وجود دارد. الگوی کسب و کاری که بر اقتصاد امروز سایه افکنده است بر پایه کاربرد منابع نامشهودی است که ارزش آنها برای سازمانها در برخی موارد بسیار بیشتر از ارزش داراییهای مشهود آن است. این منابع نامشهود، که مفهوم سرمایه فکری را پایه ریزی می کنند، باید به شکل اثر بخشی مدیریت شوند تا بتوانند منشأ امتیاز رقابتی سازمانها باشند. در این شرایط، مدل سرمایه فکری توجه زیادی را به خود جلب کرده است.

سرمایه فکری به عنوان کلیه فرآیندها و داراییهایی نام برده می شود که در ترازنامه منعکس نمی شوند اما بر عملکرد و ارزش سازمان اثرگذار هستند. سرمایه های فکری شامل سه جزء سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی می باشد. سرمایه فکری اشاره دارد به مواد فکری مثل اطلاعات، دارایی فکری و تجربه ای که می تواند در خلق ارزش به کار رود. در یک تعریف ساده، سرمایه فکری عبارتست از تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری داراییهای یک شرکت. منظور از سرمایه انسانی، تواناییها و مهارتها، صداقت و تعهد، رضایت کارمندان و ارزشها و فرهنگ اعضای یک سازمان است. سرمایه ساختاری مدیریت

دانش، فرهنگ سازمانی و کارآیی فرآیند سازمانی را در بر می‌گیرد که بهره‌وری کارکنان سازمان را حمایت می‌کنند. - به عبارت دیگر، هرآنچه که بعد از خروج کارکنان در سازمان باقی می‌ماند. و نهایتاً، منظور از سرمایه ارتباطی (یا سرمایه مشتری) تناسب مشتری و رضایت مشتری است. با این حال، مطالعات اخیر ادعا می‌کنند که کار و شواهد تجربی و تئوریهای مربوط در این زمینه کم هستند.

یک انگیزه کلیدی برای انجام این پژوهش آن است که مفهوم سازی، اندازه‌گیری، و ارزیابی بهتری از داراییهای فکری صورت پذیرد. در واقع این صحیح است که سازمانهایی که در داراییها و سرمایه فکری قویترند، سطوح بالاتری از رشد و توسعه را نشان می‌دهند.

اهمیت داراییهای مالی در تعیین ارزش بازار یک شرکت به سرعت رو به کاهش است و همین طور دیده شده که داراییهای غیرمالی (یا نامشهود) در حال حاضر سوق دهنده‌های عملکرد و ارزش بازار هستند.

هدف این پژوهش این است که رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد کسب و کارها را بیازماید. در این مطالعه مؤلفه‌های سرمایه فکری (شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی)، و نحوه مدیریت آنها را بررسی کرده و به این مسئله می‌پردازیم که رابطه مدیریت این سرمایه با عملکرد مالی سازمان چگونه است.

۲-۱-۱- اهمیت تحقیق

پیشرفت سریع تکنولوژیک، خطوط وسیع تولید، و جهانی شدن سازمانها را مجبور می‌کنند که وارد فرآیند دوباره سازی خود شوند؛ آنها باید در این محیط فشرده رقابتی در حالی که مزیت‌های استراتژیک رقبا خود را مورد نظر قرار می‌دهند مزیت‌های جدیدی ایجاد کنند. اینها موجب تشخیص روزافزون اهمیت سرمایه فکری در خلق و حفظ مزیت رقابتی شده است (Edvinsson and Malone, 1997; Stewart, 1997). از آنجایی که سازمانها به این پدیده مهم جهانی پاسخ می‌دهند، موضوع اساسی در شناسایی مؤلفه‌های اصلی سرمایه فکری جای دارد که باید مورد بهره‌برداری قرار بگیرند. استوارت

(۱۹۹۷) بیان می کند که هر سازمانی ماده فکری ارزشمندی را در خود دارد، گرچه، از نظر استراتژیک بسیار مهم است که به منظور به دست آوردن مزیت رقابتی نواحی حیاتی برای بهره برداری شناسایی شوند. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش است که به آگاهی راجع به مؤلفه های سرمایه فکری بیفزاید. بر اساس نظریه مر و همکارانش دلایل توجه سازمانها به مدیریت سرمایه های فکری عبارتند از:

۱- یاری رساندن به سازمانها در جهت تنظیم استراتژیها

۲- ارزیابی اجرای استراتژیها

۳- یاری رساندن به سازمانها در جهت اتخاذ تصمیمات گسترده و متنوع

۴- استفاده از نتایج اندازه گیری سرمایه های فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات

۵- ابلاغ این داراییها به ذی نفعان خارجی سازمانها

۶- اندازه گیری ارزش و عملکرد شرکتها (Marr et al., 2004).

اهمیت چنین تحقیقاتی در زمینه سرمایه فکری به علت درک بهتر داراییها و سرمایه های فکری به عنوان ابزاری ارتباطی، شاخصی برای نشان دادن عملکرد سازمان (سودآوری)، ابزاری جهت کنترل داخلی و ابزاری جهت ارزیابی استراتژیها می باشد.

۳-۱-۱- چارچوب نظری تحقیق

در این تحقیق پس از تشریح سرمایه فکری و مؤلفه های آن و چگونگی مدیریت سرمایه فکری به آزمون فرضیات بر اساس الگویی که ارائه خواهیم داد می پردازیم. عناصر معرفی شده برای هر مؤلفه سرمایه فکری در این مدل برگرفته از عناصر معرفی شده در تحقیقی تحت عنوان "سرمایه فکری و عملکرد در کسب و کارهای کوچک و متوسط دانش محور"^۱ است که توسط سندرا کوهن^۲ و نیکولاس کیمناکیس^۳ در سال ۲۰۰۷ انجام شده است.

^۱ - Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs

^۲ - Sandra Cohen

^۳ - Nikolaos Kaimenakis

در این تحقیق سعی بر این است تا با استفاده از ۹ متغیر مربوط به سرمایه فکری (برگرفته از الگوی کوهن و کیمناکیس) که عبارتند از تواناییها و مهارتها، صداقت و تعهد، رضایت کارکنان، ارزشها و فرهنگ، مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، کارآیی فرآیند سازمانی، تناسب مشتری و رضایت مشتری، مؤلفه های سرمایه فکری مورد بررسی قرار گیرند و راهکارهای مناسبی برای مدیریت هر چه بهتر سرمایه فکری در سازمانها ارائه شود. با توجه به مباحث فوق، مدل پیشنهادی تحقیق را که در صفحه بعد آمده است (شکل ۱-۱) می توان ترسیم کرد.