

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
رشته : مدیریت صنعتی
گرایش : تحقیق در عملیات

عنوان :

شناسایی وضعیت سرمایه فکری و اولویت بندی اجزای آن با تکنیک تاپسیس فازی

استاد راهنما :

دکتر محمود محمدی

استاد مشاور :

دکتر حسن مهرمنش

پژوهشگر:

زهرا حسینی

تابستان ۹۰



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY
Central Tehran branch
Faculty of management – department of industrial management

" M.A " thesis

Operation Research

Subject :

Categorizing the intellectual capital indexes by fuzzy topsis technique

Advisor:

Dr. mohamaddi

Reader:

Dr. mehrmanesh

By :

Zahra hosseini

summer ۲۰۱۱

تشکر و قدردانی:

"من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق"

سپاس پروردگار را که توفیق طی طریق در وادی علم و معرفت را به من ارزانی فرمود. وظیفه خویش می دانم از زحمات و رهنمودهای دلسوزانه استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر محمود محمدی که بنده را در کلیه مراحل تحقیق و تدوین این رساله یاری نموده اند و همچنین طی این سالها هنرچگونه فکر کردن را به من آموختند، صمیمانه سپاسگزاری کنم. همچنین از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر حسن مهرمنش که با نظرات دلسوزانه، موجبات بارورتر شدن این پژوهش را فراهم آوردند صمیمانه سپاسگزارم. از راهنمایی های ارشادی و ارزشمند استاد محترم داور، جناب آقای دکتر مینویی تقدیر و تشکر می نمایم.

زهرا حسینی

تقدیم به :

پدر و مادر عزیز، همسر مهربان و برادران و خواهر بزرگوارم که عاشقانه
بالهای پرواز من شدند و همیشه پشتیبان ،
راهنما و الگوی زندگی من بوده‌اند

۳	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مسئله.....
۴	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۴	۴-۱ اهداف تحقیق.....
۴	۵-۱ فرضیات و سوالات تحقیق.....
۷	۶-۱ چارچوب نظری و مدل تحقیق.....
۷	۷-۱ روش تحقیق.....
۷	۸-۱ جامعه آماری.....
۷	۹-۱ ابزار گردآوری داده ها.....
۷	۱۰-۱ تعاریف متغیرها و مفاهیم.....
	فصل دوم: مروری بر ادبیات موضوع
۱۰	۱-۲ مبانی نظری سرمایه فکری.....
۱۱	۱-۱-۲ مقدمه.....
۱۲	۲-۱-۲ اقتصاد دانشی.....
۱۴	۳-۱-۲ جایگاه سرمایه فکری میان جنبش های مختلف.....
۱۴	۴-۱-۲ مفهوم سرمایه فکری.....
۱۵	۵-۱-۲ تعاریف سرمایه فکری.....
۱۷	۶-۱-۲ اجزای مدل سرمایه فکری.....
۲۰	۷-۱-۲ اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری.....
۲۴	۸-۱-۲ انواع طبقه بندی سرمایه فکری.....
۲۶	۹-۱-۲ منافع و مزایای سرمایه فکری.....
۲۹	۲-۲ مروری جامع بر سوابق و پیشینه تحقیق.....
۳۰	۱-۲-۲ تحقیقات خارجی.....
۳۱	۲-۲-۲ تحقیقات داخلی.....
	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۳۳	۱-۳ مقدمه.....
۳۳	۲-۳ روش تحقیق.....
۳۳	۳-۳ جامعه آماری.....
۳۳	۴-۳ ابزار گردآوری اطلاعات.....
۳۳	۵-۳ روایی (اعتبار) پرسشنامه.....
۳۴	۶-۳ پایایی (اعتماد پذیری) پرسشنامه.....
۳۴	۷-۳ روش گردآوری اطلاعات.....
۳۴	۸-۳ روش تحلیل دادهها.....
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های آماری (یافته ها)

۳۶	۱-۴ مقدمه
۳۶	۲-۴ توصیف جامعه آماری
۳۶	۱-۲-۴ جنسیت پاسخگویان
۳۶	۲-۲-۴ سن پاسخگویان
۳۷	۳-۲-۴ تحصیلات پاسخگویان
۳۷	۴-۲-۴ سابقه خدمت پاسخگویان
۳۷	۳-۴ پاسخ سوالات تحقیق
۳۷	۱-۳-۴ وضعیت سرمایه انسانی در شرکت بهنوش
۳۹	۲-۳-۴ اولویت بندی اجزای سرمایه انسانی
۴۱	۳-۳-۴ وضعیت سرمایه سازمانی در شرکت بهنوش
۴۲	۴-۳-۴ اولویت بندی اجزای سرمایه سازمانی
۴۳	۵-۳-۴ وضعیت سرمایه رابطه‌ای در شرکت بهنوش
۴۴	۶-۳-۴ اولویت بندی اجزای سرمایه رابطه‌ای
۴۸	۷-۳-۴ وضعیت کلی سرمایه فکری در شرکت بهنوش
۴۹	۸-۳-۴ اولویت بندی اجزای سرمایه فکری
۵۳	۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق
۵۵	۵-۴ سایر یافته ها
	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۵۹	۱-۵ مقدمه
۵۹	۲-۵ نتیجه حاصل از داده های آماری
۶۰	۳-۵ نتایج حاصل از آزمون فرضیات
۶۱	۴-۵ ارائه پیشنهادات
۶۱	۱-۴-۵ پیشنهادات بر اساس یافته‌های پژوهش
۶۲	۲-۴-۵ پیشنهادات بر اساس تحقیقات گذشته
۶۳	۳-۴-۵ پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۶۴	۵-۵ محدودیت های تحقیق
۶۵	پیوست‌ها
۶۵	پیوست الف پرسشنامه‌ها
۷۶	پیوست ب محاسبات
۸۴	فهرست منابع و مآخذ
۸۵	منابع لاتین
۸۶	منابع فارسی

فهرست نمودارها

۶	۱-۱ مدل تحقیق.....
۲۵	۱-۲ مفهوم سازی سرمایه فکری (Bontis, ۱۹۹۸; ۶۹).....

فهرست جداول

۱۶	۱-۲ مقایسه مفهوم سازی های سرمایه فکری.....
۱۷	۲-۲ شاخص های سرمایه انسانی (Chen et al, ۲۰۰۴, ۱۹۹).....
۱۹	۳-۲ شاخص های سرمایه سازمانی (Chen et al, ۲۰۰۴, ۱۹۹).....
۲۰	۴-۲ شاخص های سرمایه رابطه ای (Chen et al, ۲۰۰۴, ۱۹۹).....
۳۶	۱-۴ فراوانی مطلق و نسبی توزیع جنسیت نمونه آماری.....
۳۶	۲-۴ فراوانی مطلق و نسبی توزیع سنی نمونه آماری.....
۳۷	۳-۴ فراوانی مطلق و نسبی توزیع تحصیلات نمونه آماری.....
۳۷	۴-۴ فراوانی مطلق و نسبی توزیع سابقه خدمت نمونه آماری.....
۳۸	۵-۴ فراوانی و میانگین اجزای سرمایه انسانی.....
۳۹	۶-۴ ماتریس تصمیم گیری و اوزان تاپسیس فازی سرمایه انسانی.....
۴۰	۷-۴ رتبه‌نهایی زیرمعیارهای سرمایه انسانی.....
۴۱	۸-۴ فراوانی و میانگین اجزای سرمایه سازمانی.....
۴۲	۹-۴ ماتریس تصمیم گیری و اوزان تاپسیس فازی سرمایه سازمانی.....
۴۴	۱۰-۴ ضریب نزدیکی و رتبه نهایی.....
۴۵	۱۱-۴ فراوانی و میانگین اجزای سرمایه رابطه ای.....
۴۶	۱۲-۴ ماتریس تصمیم گیری و اوزان تاپسیس فازی سرمایه رابطه ای.....
۴۷	۱۳-۴ رتبه‌بندی نهایی زیرمعیارهای سرمایه رابطه ای.....
۴۸	۱۴-۴ نتایج وضعیت کلی سرمایه فکری.....
۴۹	۱۵-۴ ماتریس تصمیم گیری و اوزان تاپسیس فازی سرمایه فکری.....
۵۰	۱۶-۴ رتبه‌نهایی زیرمعیارهای سرمایه فکری.....
۵۳	۱۷-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه اول.....
۵۴	۱۸-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه دوم.....
۵۵	۱۹-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای فرضیه سوم.....

چکیده

پس از قرن بیستم که قرن اقتصاد صنعتی بود، قرن ۲۱ قرن اقتصاد دانش و اطلاعات می‌باشد. در اقتصاد دانشی، سرمایه فکری بعنوان عاملی نوین در تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می‌کند. هدف از نگارش مقاله حاضر، شناسایی میزان تاثیر ابعاد سرمایه فکری شامل سرمایه‌های انسانی، سازمانی و رابطه‌ای با بکارگیری تکنیک تاپسیس فازی می‌باشد. نتایج حاصل از بکارگیری تکنیک تاپسیس فازی نشان می‌دهد که در میان اجزای سرمایه انسانی، "کارایی آموزش کارکنان"، "کسب هویت از ارزش‌های سازمان" و "روحیه کارآفرینی کارکنان"،

در میان اجزای سرمایه سازمانی، "ایجاد و کاربرد شبکه‌های اطلاعاتی درون سازمانی"، "حمایت کارکنان از یکدیگر" و "تسهیم دانش"، و در میان اجزای سرمایه رابطه‌ای نیز "ایجاد کانال‌های فروش"، "واحدهای فروش به مشتریان" و "سهم بازار" به عنوان مهمترین شاخص‌ها انتخاب شدند. همچنین با بکارگیری آزمون همبستگی پیرسون، رابطه میان ابعاد سرمایه فکری مورد آزمون قرار گرفتند که نتایج حاصله، بیانگر رابطه مثبت و معنادار میان ابعاد سرمایه فکری بود که رابطه میان سرمایه سازمانی و رابطه‌ای از قوت بیشتری نسبت به سایر متغیرها برخوردار بود.

در انتها نیز نتایج حاصل از بکارگیری آزمون میانگین نشان داد که تمامی متغیرهای پژوهش در سطح مطلوبی قرار دارند.

واژگان کلیدی: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی، سرمایه رابطه‌ای، تاپسیس فازی

فصل اول
کلیات تحقیق

در اگر^۱ اندیشمند معروف مدیریت می‌گوید ما در حال وارد شدن به یک جامعه دانشی هستیم که در آن دیگر، منابع اقتصادی اصلی، سرمایه، منابع طبیعی، نیروی کار و... نیستند، بلکه منابع اقتصادی اصلی دانش خواهد بود. قرن ۲۱ قرن اقتصاد دانشی است (بطحایی، ۱۳۸۵). بعد از قرن بیستم که قرن اقتصاد صنعتی بود، قرن بیست و یکم قرن اقتصاد اطلاعات و دانش می‌باشد. در اقتصاد صنعتی، عوامل تولید ثروت اقتصادی، یکسری دارایی‌های فیزیکی و مشهود مانند زمین، نیروی کار، پول و... بوده است و از ترکیب این عوامل اقتصادی، ثروت تولید می‌شد. در این اقتصاد، استفاده از دانش، بعنوان یک عامل تولید، نقش کمی داشته است اما در اقتصاد دانشی، دانش یا سرمایه فکری^۲ به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می‌کند. در اقتصاد دانشی بر خلاف اقتصاد صنعتی، دارایی‌های فکری و بخصوص سرمایه‌های انسانی، جزء مهمترین دارایی‌های سازمان محسوب می‌شود و موفقیت بالقوه سازمان‌ها ریشه در قابلیت فکری آنها دارد. (بطحایی، ۱۳۸۵). در اقتصاد دانشی، موفقیت سازمان‌ها به توانایی مدیریت این دارایی‌های نامشهود^۳ بستگی دارد و برای مدیریت این دارایی‌ها، ابتدا باید آنها را بدرستی شناسایی و اندازه‌گیری نمود (Sanchez et al, ۲۰۰۰).

۱-۲- بیان مساله

سرمایه‌های فکری از اجزا و شاخص‌های مختلفی تشکیل می‌شود که مهمترین آن‌ها شامل سرمایه انسانی^۴، سرمایه سازمانی^۵ و سرمایه رابطه‌ای^۶ محسوب می‌شود (Bontis et al, ۲۰۰۰). بیشتر تحقیقات انجام شده در زمینه سرمایه فکری، به نحوه اندازه‌گیری سرمایه فکری و اجزا آن پرداخته شده است (Uziene, Lina, ۲۰۱۰)، (Kannan, G, and Aulbar, Vaskeliene, L, ۲۰۰۷)، (W, G, ۲۰۰۴) اما در خصوص اندازه‌گیری میزان تاثیر و اهمیت اجزا تشکیل دهنده سرمایه فکری مطالعه‌ای صورت نگرفته است. بر این اساس این تحقیق به سنجش میزان تاثیر و اولویت هر یک از اجزای سرمایه فکری می‌پردازد. از سوی دیگر، یکی از ویژگی‌های سرمایه‌های فکری، نامشهود بودن آن، یعنی غیر ملموس و غیر محسوس بودن آن است و ارزش‌گذاری و اندازه‌گیری آن بسیار سخت است. در صورتی که در گذشته سازمان‌ها با استفاده از روش‌های سنتی حسابداری قادر بودند تا ارزش و اندازه عوامل تولید خود را بطور کامل محاسبه کنند. اما امروزه این روش‌های حسابداری دیگر از کارایی لازم برخوردار نیستند. مساله اولویت‌بندی شاخص‌های سرمایه فکری را می‌توان به عنوان یک مساله تصمیم‌گیری چندمعیاره در نظر گرفت. تکنیک‌های تصمیم‌گیری

^۱ . Drucker

^۲ . Intellectual Capital

^۳ . Intangible Assets

^۴ -Human Capital

^۵ -Organizational capital

^۶ -Relational capital

چندمعیاره فازی^۱ دارای این مزیت هستند که می‌توانند گزینه‌های مختلف را با توجه به معیارهای متنوعی که واحدهای یکسانی ندارند، ارزیابی کنند. این مزیت مهمی نسبت به روش‌های سنتی است که در آن‌ها همه معیارها باید به واحد یکسانی تبدیل شوند. مزیت مهم تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره این است که آن‌ها این توانایی را دارند که معیارهای کیفی و کمی را هم‌زمان تجزیه و تحلیل و ارزیابی کنند. تاپسیس^۲، از متداول‌ترین تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره به‌شمار می‌آید که جهت اولویت‌بندی اجزای سرمایه‌فکری در این پایان‌نامه مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه به مطالب فوق، هدف اصلی این تحقیق اولویت‌بندی عوامل و شاخص‌های تشکیل‌دهنده سرمایه‌فکری با استفاده از تکنیک تاپسیس فازی می‌باشد. برای اجرای این تحقیق، شرکت بهنوش ایران، بعنوان سازمانی که در حمایت از سرمایه‌های فکری خود شهرت دارد و بسیاری از کارمندان آن دارای تحصیلات دانشگاهی هستند و به سمت مدیریت‌داری‌های نامشهود خود گام برداشته انتخاب گردیده است.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

مؤسسات و سازمان‌ها در کشورمان برای همسویی با سایر سازمان‌ها و افزایش قدرت رقابت‌پذیری، در عرصه‌های داخلی و جهانی نیازمند استفاده از سرمایه‌های فکری سازمان خود هستند. بخصوص با عضویت ناظر کشورمان در سازمان تجارت جهانی در سال ۱۳۸۴ و افزایش رقابت در اقتصاد داخلی و همچنین تمایل کشور به پیوستن به این سازمان بین‌المللی، لزوم نگرش سازمان‌ها به سرمایه‌فکری بیش از پیش احساس می‌شود. اگرچه تحقیقاتی در رابطه با مدیریت سرمایه‌فکری صورت گرفته است، اما در زمینه ارائه روش ساخت‌یافته برای رفع ناسازگاری‌های موجود در راه بهبود و مدیریت اثربخش آن، کار زیادی انجام نشده است. لازم به ذکر است که برای بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها، توجه خاص به سرمایه‌فکری امری ضروری و بدیهی می‌نماید، اما سازمان‌ها همواره با محدودیت‌هایی از جمله فقدان منابع مالی لازم، نبود زمان کافی، عدم توجه مدیران به سرمایه‌های غیرفیزیکی و . . . مواجه هستند. لذا با توجه به مطالب ذکر شده و احساس نیاز به اولویت‌بندی شاخص‌های سرمایه‌فکری، این پایان‌نامه به نگارش در آمده است.

۱-۴- اهداف تحقیق

- بررسی وضعیت سرمایه‌فکری و اجرای اصلی آن در شرکت بهنوش
- اولویت‌بندی اجزای سرمایه‌فکری در شرکت بهنوش
- بررسی رابطه بین اجزای اصلی سرمایه‌فکری

۱-۵- فرضیات و سوالات تحقیق

سوالات تحقیق:

۱- وضعیت سرمایه‌فکری (انسانی، سازمانی، رابطه‌ای) در شرکت بهنوش چگونه است؟

^۱ . Fuzzy MADM

^۲ -TOPSIS

۲- میزان تاثیر اجزای سرمایه فکری در شرکت بهنوش چگونه است؟

فرضیات تحقیق:

- ۱- بین سرمایه سازمانی و سرمایه انسانی شرکت بهنوش، رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- بین سرمایه رابطه ای و سرمایه انسانی شرکت بهنوش، رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- بین سرمایه رابطه ای و سرمایه سازمانی شرکت بهنوش، رابطه معنادار وجود دارد.

۱-۶- چارچوب نظری و مدل تحقیق

تاکنون، مدل‌های متعددی از سرمایه فکری ارائه شده که در هر یک از آنها، ابعاد متفاوتی برای آن در نظر گرفته شده است (Vaskeliene, ۲۰۰۷) و بر مبنای هر یک از ابعاد شاخص‌های تعریف شده، تکنیک‌هایی مورد استفاده و بهینه‌کاو‌ی‌هایی به کار برده شده‌اند (Uziene, ۲۰۱۰). به طور کلی، محققان و دست‌اندرکاران رشته سرمایه فکری، بر روی سه جزء سازنده آن اتفاق نظر دارند: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای.

سرمایه انسانی که از آن تحت عنوان سرمایه منابع انسانی نیز یاد می‌شود (Shun Wang, ۲۰۱۱)، ستون فقرات سرمایه فکری به شمار رفته و عنصر بسیار مهمی در ارزش‌آفرینی سازمان‌ها محسوب می‌شود (Royal & O'Donnell, ۲۰۰۸). سرمایه انسانی نشان‌دهنده موجودی دانش افراد یک سازمان است (Bontis et al, ۲۰۰۲, ۴۴۰). او همچنین بر این باور است که سرمایه انسانی چون یک منبع نوآوری و نوسازی استراتژیک، از اهمیت خاصی برخوردار است (Bontis, ۱۹۹۸, ۶۶). روس و روس معتقدند کارکنان سرمایه فکری را از طریق شایستگی، نگرش و چالاکی فکری‌شان ایجاد می‌کنند. به زعم آنها، شایستگی شامل مهارت‌ها و تحصیلات فرد می‌شود، نگرش دربرگیرنده جزء رفتاری کارکنان می‌شود. و چالاکی فکری فرد را به تغییر رویه‌ها و تفکر در مورد راه حل‌های نوآورانه مسائل قادر می‌سازد.

یونددت، سرمایه سازمانی را به عنوان دانش نهادی شده متعلق به یک سازمان می‌داند که در پایگاه داده‌ها، دستورالعمل‌ها و غیره ذخیره می‌شود و اغلب از آن به عنوان سرمایه ساختاری یاد می‌کنند. با این وجود یونددت ترجیح داده است که اصطلاح سرمایه سازمانی را به کار ببرد؛ چرا که معتقد است سرمایه سازمانی به طور واضح‌تری بیان می‌کند که این دانش واقعاً متعلق به سازمان است (Youndth, ۲۰۰۰, ۱۱۴). روس و همکاران (۱۹۹۷) معتقدند سرمایه ساختاری عبارت است از «هر آنچه که پس از آنکه کارکنان به هنگام شب به خانه می‌روند در شرکت باقی می‌ماند». به عقیده آنها سرمایه ساختاری دربرگیرنده سرمایه سازمانی، نظیر دارایی فکری، نوآوری، فرایندها و دارایی فرهنگی، و نیز سرمایه نوسازی و توسعه، نظیر حق ثبت محصولات و تلاش‌های آموزشی است. همچنین، بروکینگ (۱۹۹۶) معتقد است که سرمایه ساختاری: دارایی‌های زیر ساختاری، مثل تکنولوژی، فرایندها و روش‌های کاری و نیز دارایی فکری، مثل دانش فنی، مارکهای تجاری و حق ثبت محصولات، را شامل می‌شود. به علاوه طبق نظر استوارت (۱۹۹۷) سرمایه ساختاری عبارت

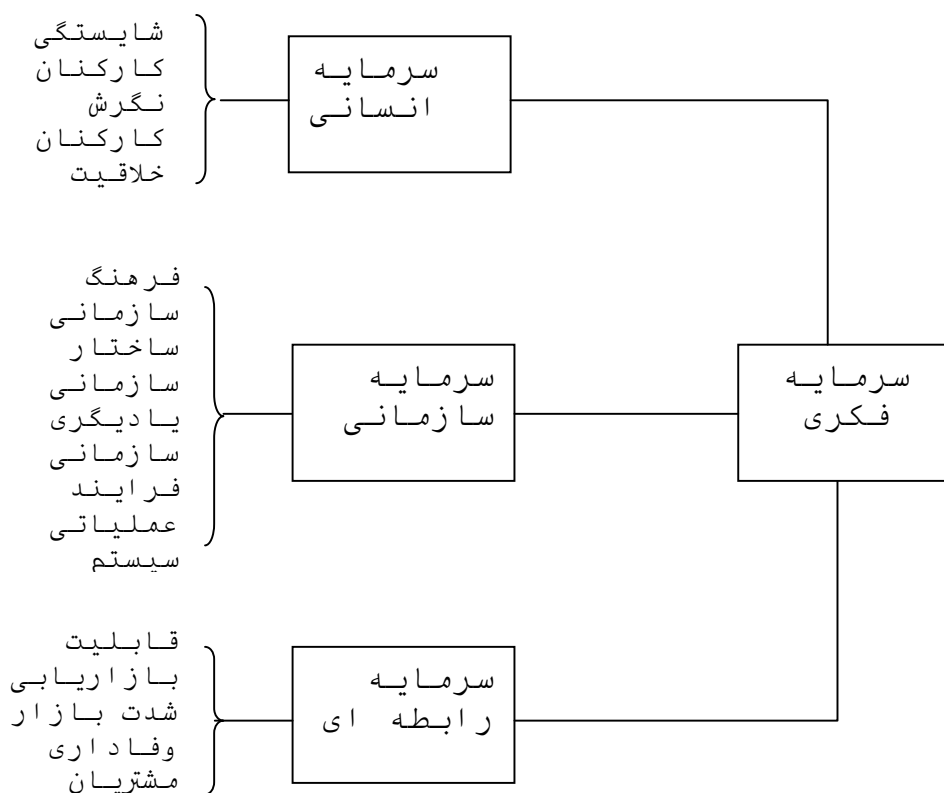
است از دانش موجود در تکنولوژی اطلاعات، حق ثبت محصولات، طرحها و مارکهای تجاری. به باور چن و همکاران (۲۰۰۴) سرمایه ساختاری به سیستم، ساختار و رویه‌های جاری کسب و کار یک سازمان اشاره دارد. از دیدگاه آنها، سرمایه ساختاری به طور واضح‌تر می‌تواند به صورت فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی، فرایند عملیاتی و سیستم اطلاعاتی طبقه‌بندی شود.

بروکینگ (۱۹۹۶) در بخش دارائی‌های بازار به مشتریان، وفاداری آنها و کانال‌های توزیع که مرتبط با سرمایه مشتری هستند، اشاره می‌کند. همچنین استوارت (۱۹۹۷) اظهار می‌دارد که «سرمایه مشتری» عبارت است از اطلاعات بازار برای استفاده در جذب و حفظ مشتریان.

سرمایه رابطه‌ای مهمترین جزء سرمایه فکری در ایجاد ارزش افزوده به شمار رفته (Kamath, ۲۰۰۸) و شامل روابط داخلی و خارجی با ذینفعان سازمان می‌باشد (Roos et al, ۱۹۹۷). کانال‌های توزیع و رضایت و وفاداری مشتریان، از اساسی‌ترین عوامل ایجاد ارزش افزوده در سازمان‌ها به شمار می‌رود (Bannany, ۲۰۰۸).

با توجه به چارچوب نظری فوق، مدل تحقیق به صورت زیر می‌باشد:

نمودار ۱-۱- مدل تحقیق



۱-۷- روش تحقیق

در این تحقیق برای پاسخ به سوالات و آزمون فرضیات تحقیق، از روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است. روش توصیفی از این جهت انتخاب شده است که متغیرهای تحقیق هیچگونه دستکاری نمی شوند و صرفاً وضعیت آنها گزارش می شود و پیمایشی از این جهت است که داده های مورد نیاز تحقیق از طریق نظرسنجی از اعضای جامعه آماری جمع آوری می شود.

۱-۸- جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق را افرادی تشکیل می دهند که با مباحث سرمایه فکری آشنایی داشته و از مدیران باشند. بر این اساس، جامعه آماری این تحقیق عبارت است از کلیه مدیران سطوح مختلف شرکت بهنوش (مدیران ارشد، میانی، عملیاتی) که با مباحث سرمایه فکری آشنایی داشته باشند که پس از مصاحبه با مقامات ارشد مشخص شد مدیرانی که دوره آموزشی مدیریت منابع انسانی در شرکت بهنوش را گذرانده باشند آشنایی کامل با مباحث سرمایه فکری را دارند (چون در این دوره آموزشی مباحث مفاهیم سرمایه فکری کاملاً برای آنها تشریح شده است). تعداد این مدیران در شرکت بهنوش ۶۷ نفر می باشد. در این تحقیق کلیه اعضای جامعه آماری از طریق سرشماری مورد مطالعه قرار می گیرند.

۱-۹- ابزار گردآوری داده ها

به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه محقق ساخته (پیوست الف) استفاده شده است.

۱-۱۰- تعاریف متغیرها و مفاهیم

در این تحقیق بر اساس سوالات و فرضیه ها و همچنین جامعه آماری مورد مطالعه، متغیرها و مفاهیم زیر مورد بررسی قرار گرفته اند که تعاریف آنها به صورت زیر می باشد:

• سرمایه فکری

منظور از سرمایه فکری عبارت است از: تفاوت بین ارزش بازاری و ارزش دفتری دارایی های یک شرکت (Seetharaman et al, ۲۰۰۲) سرمایه فکری بر اساس سه شاخص سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای با استفاده از یک پرسشنامه محقق ساخته (پیوست الف) شامل ۴۶ سوال به شرح زیر سنجیده می شود:

• سرمایه انسانی

• سرمایه انسانی به ذخایر دانشی اعضای یک سازمان (شایستگی ها و طرز فکرهای کارکنان) گفته می شود (Bontis et al, ۲۰۰۰). در این تحقیق سوالات ۱ تا ۱۵ پرسشنامه ۱ به اندازه گیری این شاخص اختصاص داده شده است.

- سرمایه ساختاری

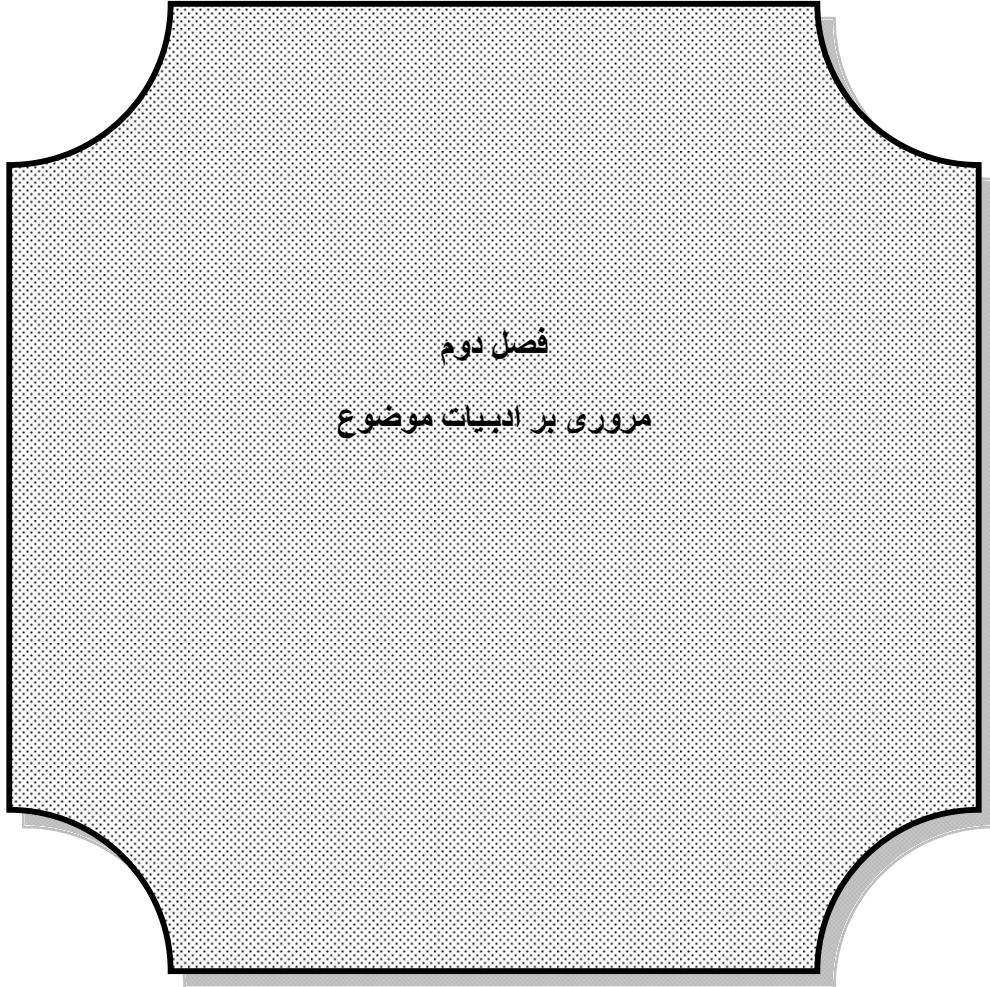
سرمایه ساختاری به کلیه ذخایر دانش غیر انسانی یک سازمان از قبیل پایگاه داده‌ها، چارتهای سازمانی، فرآیندها، استراتژی‌ها و . . . اطلاق می‌گردد (Bontis et al, ۲۰۰۰). در این تحقیق سوالات ۱۶ تا ۳۱ پرسشنامه ۱ به اندازه گیری این شاخص اختصاص داده شده است.

- سرمایه رابطه‌ای

سرمایه رابطه‌ای به دانش موجود در کانال‌های بازاریابی و روابط با کلیه ذینفعان یک سازمان اطلاق می‌شود (Bontis et al, ۲۰۰۰). در این تحقیق سوالات ۳۲ تا ۴۶ پرسشنامه ۱ به اندازه گیری این شاخص اختصاص داده شده است.

- تاپسیس فازی

یکی از روش‌های چند معیاره تصمیم‌گیری با داده‌های فازی است که در این تحقیق برای رتبه‌بندی اجزای سرمایه فکری از آن استفاده می‌شود. برای اولویت‌بندی از پرسشنامه ۲ و ۳ و ۴ استفاده شده است.



بخش ۱_۲

مبانی نظری سرمایه فکری

وقوع انقلاب «تکنولوژی اطلاعات»، شفاکلی گیری جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای و نیز رشد و توسعه سریع تکنولوژی برتر، مخصوصاً در حوزه ارتباطات، کامپیوتر و مهندسی، از دهه ۱۹۹۰ الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی داده است. در نتیجه این تحولات، دانش به عنوان مهمترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی در اقتصاد جهانی شده است.

در اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان‌ها براساس دانش زندگی می‌کنند و می‌میرند، و موفق‌ترین سازمان‌ها، آنهایی هستند که از این دارایی‌های ناملموس به نحو بهتر و سریع‌تری استفاده می‌کنند. مطالعات اخیر (Bontis et al, ۱۹۹۹, ۳۹۵) نشان داده است که بر خلاف کاهش بازدهی منابع سنتی (مثل پول، زمین، ماشین‌آلات و غیره)، دانش منبع افزایش عملکرد کسب و کار است. آنچه درخور توجه است این مهم است که بازار نیز ارزش دانش و عوامل نامشهود دیگر در فرایند ایجاد ارزش را تشخیص داده است. اخیراً میزان و نسبت این «ارزش پنهان» تغییر کرده است. برای مثال، در سال ۱۹۸۶ دارایی‌های خالص شرکت «مرک» فقط ۱۲/۳ درصد ارزش بازاری‌اش بود، در سال ۱۹۹۶ دارایی‌های کوکاکولا تنها ۴ درصد از ارزش بازاری‌اش و دارایی‌های مایکروسافت ۶ درصد ارزش بازاری‌اش را پوشش داده بود (Harvey & Lusch, ۱۹۹۹, ۸۶).

بر این اساس، موفقیت حال و آینده در رقابت بین سازمان‌ها، تا حد کمی مبتنی بر تخصیص منابع فیزیکی و مالی و تا حد زیادی مبتنی بر مدیریت دانش خواهد بود. بنابراین، وظیفه رهبری یک سازمان خلق محیطی برای مدیریت دانش است. به بیان روشن‌تر، در عصر حاضر چالش پیش روی مدیران آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسان در سازمان دانش محور است (Bontis, ۱۹۹۶, ۴۱). بنابراین، اساسی‌ترین مهارت برای مدیران سازمان‌های دانش محور «مدیریت دانش» است (Quinn, ۱۹۹۲, ۲۲۱). با این همه، متأسفانه از آنجایی که ماهیت دانش نامشهود و ناملموس است، آن را توسط هیچ یک از مقیاس‌های سنتی حسابداری مالی نمی‌توان اندازه‌گیری کرد، ریسک «فراموشی» دانش و سایر دارایی‌های ناملموس سازمان برای مدیران وجود دارد. چارلز هندی^۱ در نتیجه مشاهدات خود دریافت که مدیران ارشد سازمانها تنها از ۲۰ درصد دانش موجود در سازمان‌هایشان استفاده می‌کنند. درحقیقت، محیط کسب و کار مبتنی بر دانش در بسیاری از کشورهای جهان، مستلزم یک مدل و نامگذاری جدید است که دربرگیرنده عوامل ناملموس سازمان باشد. در این وضعیت، رشته نوظهور «سرمایه فکری» توجه روزافزونی را به خود جلب کرده است (Bontis, ۲۰۰۰, ۱۱۸). روس و همکاران^۲ (۱۹۹۷) بر این باورند که: از دیدگاه استراتژیک، سرمایه فکری می‌تواند در ایجاد و کاربرد دانش برای افزایش ارزش سازمان مورد استفاده واقع شود. امروزه، رشته در حال تکوین سرمایه فکری یک موضوع هیجان‌انگیز هم برای محققان و هم برای دست‌اندرکاران سازمانی شده است. سرمایه فکری توسط رشته‌های مختلفی مفهوم‌سازی شده است. برای مثال، حسابداران علاقمند به اندازه‌گیری آن در ترازنامه هستند، متخصصان تکنولوژی اطلاعات درصدد کدگذاری آن در سیستم‌های اطلاعاتی هستند، جامعه‌شناسان تمایل دارند قدرت را با

^۱ . Charles Handi

^۲ . Roos et al