

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده مدیریت و حسابداری، گروه مدیریت

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

گرایش: مدیریت - گرایش تحول

عنوان:

بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی

در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر نوری

محقق:

سمیه محمدی

تابستان ۱۳۹۳



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY  
Shahrood Branch  
Faculty Of Management  
public managemant group  
"M . A" Thesis  
Change Management

Subject:

The relationship between intellectual capital and organizational justice  
(case study:department of real estate registration semnan prorince)

Supervisor:  
Dr. N. Nouri

By:  
Somayeh Mohammadi

Summer 2014

یادم می آید سالهای دور اما نه خیلی دور دم بهار بود که دل عاشق پدر هوای جبهه کرده بود.



پرنده ی بی قرار دلش دیگر طاقت در قفس ماندن را نداشت و در آرزوی پرواز بال و پر می زد و او رفت ، او رفت تادشمن کاشانه از ما نگیرد .

او رفت تا بهار ، سالهای سال برای کودکش و کودکان همسایه بهاری بماند .

اکنون درختان سیب و زرد آلو شکوفه زدند و عطر خوش پیچک ها در کوچه های شهر ما پیچیده و بلبلان نغمه آزادی سرداده اند و لاله های سرخ روییده از خون پدر و یارانش زینت بخش شهرمان شدند.

اما صد حیف و دریغ که گلهای همیشه بهار از کنار ما رفتند اما راهشان همچنان باقی است و بر من و شماست نگذاریم راهشان بی رهرو بماند.

و اما این اندک تقدیم به پدر شهیدم .

بدون شک جایگاه و منزلت معلم اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی شائبه او با زبان قاصر و دست ناتوان چیزی بنگاریم .

اما از آنجایی که تجلیل از معلم سپاس از انسانی است که هدف و عنایت آفرینش را از استاد با کمالات و شائبه جناب آقای دکتر نوری که درکمال سعه صدر با حسن خلق و فروتنی از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند و از استادان صبور و با تقوا جناب آقای دکتر صانعی و دکتر اشرفی که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند کمال تشکر و قدردانی را دارم باشد که این خردترین بخش از زحمات آنان را سپاس گوید.

و در آخر تقدیر و تشکر از مادر عزیزم که گرمای وجودشان در سردترین روزگار پشتیبان من بود .

## فهرست مطالب

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>	
۳		۱-۱- مقدمه .....
۴		۲-۱- بیان مساله .....
۷		۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق .....
۹		۴-۱- اهداف پژوهش .....
۹		۵-۱- سوالات تحقیق .....
۱۰		۶-۱- فرضیه های تحقیق .....
۱۰		۷-۱- متغیر های تحقیق .....
۱۱		۸-۱- قلمرو تحقیق .....
۱۱		۹-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات .....
۱۴		۱۰-۱- خلاصه فصل .....
۱۶		۱-۲- سرمایه فکری .....
۱۷		۱-۱-۲- معرفی مدل های مختلف سرمایه فکری .....
۱۸		۱-۱-۱-۲- مدل ادوینسون و مالون .....
۲۱		۲-۱-۱-۲- مدل بروکینگ .....
۲۲		۳-۱-۱-۲- مدل روس و همکاران .....
۲۲		۴-۱-۱-۲- مدل استیوارت .....
۲۳		۵-۱-۱-۲- مدل سالیوان .....
۲۴		۶-۱-۱-۲- مدل بنتیس .....
۲۵		۷-۱-۱-۲- مدل هانس و لاواندال .....
۲۶		۲-۱-۲- ابعاد سرمایه فکری بر اساس مدل های ارائه شده .....
۳۱		۳-۱-۲- سرمایه انسانی .....
۳۲		۴-۱-۲- سرمایه ساختاری .....
۳۳		۵-۱-۲- سرمایه رابطه ای .....
۳۳		۶-۱-۲- انتخاب مدل مورد استفاده و دلیل انتخاب .....
۳۴		۲-۲- عدالت سازمانی .....
۳۶		۱-۲-۲- معانی عدالت .....
۳۸		۲-۲-۲- عدالت و برابری از دیدگاه قرآن و حدیث .....
۳۸		۳-۲-۲- عدالت در مدیریت از دیدگاه روایات .....
۳۹		۴-۲-۲- جرایبی عدالت .....
۴۰		۵-۲-۲- مفهوم پردازی برابری و احساس برابری .....
۴۱		۶-۲-۲- رویکرد و نظریه های موجود .....
۴۱		۷-۲-۲- نظریه برابری .....
۴۳		۸-۲-۲- عدالت در سازمان .....
۴۴		۹-۲-۲- عدالت توزیعی .....
۴۶		۱۰-۲-۲- عدالت رویه ای .....
۴۷		۱۱-۲-۲- عوامل شکل دهنده عدالت رویه ای .....

۴۸	.....	۱۲-۲-۲- مدلهای عدالت رویه ای
۴۹	.....	۱۳-۲-۲- نتایج عدالت رویه ای
۵۱	.....	۱۴-۲-۲- عدالت تعاملی (مراوده ای)
۵۲	.....	۱۵-۲-۲- عوامل مؤثر بر در عدالت
۵۴	.....	۱۶-۲-۲- عملیاتی شدن عدالت در سازمان
۵۴	.....	۱۷-۲-۲- مدیریت منابع انسانی و عنصر عدالت
۵۵	.....	۱۸-۲-۲- وظایف مدیریت منابع انسانی و نقش عدالت در آن
۵۷	.....	۱۹-۲-۲- عدالت و اداره امور به رعایت اخلاقیات قوانین و مقررات سازمانی
۵۸	.....	۳-۲- بخش دوم - پیشینه تحقیق
۵۸	.....	۱-۳-۲- تحقیقات داخلی
۶۰	.....	۲-۳-۲- پژوهش ها و تحقیقات خارجی
۶۱	.....	۴-۲- جمع بندی و نتیجه گیری
۶۴	.....	۱-۳- مقدمه
۶۵	.....	۲-۳- نوع و روش تحقیق
۶۶	.....	۳-۳- تحقیق توصیفی
۶۶	.....	۴-۳- تحقیق پیمایشی
۶۶	.....	۵-۳- تحقیق همبستگی
۶۶	.....	۶-۳- جامعه ی آماری
۶۷	.....	۷-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۷	.....	۸-۳- روش ها و ابزارهای جمع آوری داده ها و اطلاعات
۷۰	.....	۹-۳- متغیرهای تحقیق
۷۱	.....	۱۰-۳- پایایی و روایی پرسشنامه ها
۷۲	.....	۱۱-۳- روش های تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات
۷۴	.....	۱۲-۳- خلاصه فصل
۷۶	.....	۱-۴- مقدمه
۷۷	.....	۲-۴- ویژگی های جمعیت شناختی
۸۱	.....	۳-۴- یافته های توصیفی
آزمون نرمال	.....	۴-۴- بودن داده ها
۸۲	.....	۵-۴- آزمون فرضیه ها
۸۳	.....	۱-۵-۴- آزمون فرضیه فرعی اول
۸۴	.....	۲-۵-۴- آزمون فرضیه فرعی دوم
۸۵	.....	۳-۵-۴- آزمون فرضیه فرعی سوم
۸۷	.....	۴-۵-۴- آزمون فرضیه اصلی
۸۸	.....	۴-۴- خلاصه فصل
۹۰	.....	۱-۵- مقدمه
۹۰	.....	۲-۵- خلاصه
۹۱	.....	۳-۵- اهداف پژوهش
۹۲	.....	۴-۵- فرضیه ها تحقیق
۹۲	.....	۵-۵- بحث و نتیجه گیری و نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق
۹۲	.....	۱-۵-۵- نتایج فرضیات فرعی

۹۴	نتایج فرضیه اصلی.....	۲-۵-۵
۹۵	محدودیت های تحقیق.....	۶-۵
۹۶	پیشنهادات.....	۷-۵
۹۶	پیشنهادات برخاسته از فرضیه های تحقیق.....	۱-۷-۵
۹۹	پیشنهادات برای تحقیقات آتی.....	۲-۷-۵
۹۹	خلاصه فصل.....	۸-۵
	پیوست ها.....	۱۰۰
۱۰۰	پیوست الف (پرسشنامه ها).....	
۱۰۴	پیوست ب (جدول آماری).....	
	منابع و مأخذ.....	۱۱۰

## چکیده

امروزه اندیشمندان دانش مدیریت با توجه به تغییرات و دگرگونی های پیوسته ای که سازمان ها با آن مواجه هستند، به این نتیجه رسیده اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی در سازمان ها ، منابع انسانی است. عدالت سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و فرآیند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان ، موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند. این پژوهش با بررسی مبانی نظری به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی پرداخته. پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کاربردی بوده و روش انجام آن پیمایشی - توصیفی و مطالعات کتابخانه ای و میدانی است. هم چنین ابزار گردآوری اطلاعات آن نیز پرسشنامه بوده است. مطالعه توصیفی تحلیلی حاضر به صورت مقطعی ۹۳- ۱۳۹۲ انجام گرفت و جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان بودند. حجم نمونه با استفاده از روش نمونه گیری طبقه بندی ساده ۱۱۲ به دست آمد. ابزار گردآوری داده ها ، پرسشنامه ای بود که روایی و پایایی آن تأیید شده بود. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تحلیل گردید. نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد بین سرمایه فکری و مولفه های آن و عدالت کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: سرمایه فکری ، سرمایه انسانی ، سرمایه ساختاری ، سرمایه مشتری ، عدالت سازمانی



# فصل اول

## کلیات تحقیق

در جهان کنونی که دوره تحولات لجام گسیخته و به قول تافلر دوره جابجایی قدرت می باشد بحث مدیریت سرمایه فکری و داراییهای ناملموس سازمان ها بعد از موضوعات مهندسی مجدد دهه ۸۰ و مدیریت کیفیت فراگیر دهه ۹۰ به عنوان پدیده ای مهم، به صورت همه جانبه ای افق تحولات مدیریت را تحت تاثیر قرار داده است. در این میان جدیدترین پارادایمی که بحث فوق را در مدیریت سازمان ها تحت پوشش قرار می دهد، بحث مدیریت سرمایه فکری است. استوارت اعتقاد دارد، سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، دارایی های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می تواند برای ایجاد ثروت بکار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی های آن را برای ایجاد ارزش افزوده دربر می گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می شود. بنابراین سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان ها، دارایی های فکری، دانش، تجربه و عدالت سازمانی جهت نیل به توسعه همه جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد. پس برخلاف تصورات رایج، که صرف وجود فناوری را متضمن توسعه می دانستند، دانش و به اشتراک گذاشتن آن در سازمان ها و سرمایه های انسانی تضمین کننده بهبود عملکرد و توسعه می باشد. مدیریت سرمایه فکری بیش از هر چیزی مدیریت پدیده های اجتماعی است. یکی از مفاهیم مهم و فرا رشته ای در بحث مدیریت پدیده های اجتماعی، مفهوم سرمایه فکری است. واتسون، سرمایه فکری را مجموعه ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه ها می داند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آنان را تأمین خواهد کرد. از نظر وی اعتماد و ارتباط متقابل اعضا در شبکه، به عنوان منابعی هستند که در کنش های اعضای جامعه موجود است (واتسونو هماران ۲۰۰۹).

نظر به موارد مذکور و با عنایت به اینکه مهم ترین چالش مدیریت سرمایه فکری و داشتن افراد جهت به اشتراک گذاشتن آنچه که می دانند می باشد و این موضوع هم بیشتر دارای صبغه ای مربوط به معقوله عدالت سازمانی است، در این پژوهش سعی می شود رابطه میان سرمایه فکری و عدالت سازمانی در میان کارکنان کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان بررسی شده و نقش هر یک از مولفه های سرمایه فکری را در ارتباط با دو متغیر عدالت سازمانی تبیین کنیم.

## ۱-۱۲- بیان مساله

در عصر فرا رقابتی سازمانها با محیطی رو برو هستیم که مشخصه آن افزایش پیچیدگی و جهانی شدن و پویایی است لذا سازمانها برای استمرار و استقرار خود با چالش های نوینی مواجه است که برون رفت از این چالش ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت ها و توانایی های درونی است که این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و سرمایه فکری صورت می گیرد که سازمان ها از آنها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می کنند. دانش و سرمایه فکری بعنوان استراتژی های پایدار برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان ها تشخیص داده شده است (آشنا و همکاران، ۱۳۸۸)

لذا در جهان دانش محور کنونی قابلیت های سازمانی بر اساس دانش و سرمایه فکری بوده است و مدیران بایستی درک کنند که چه قابلیت هایی برای حفظ مزیت رقابتی شدن لازم است. لذا دارایی های دانشی و سرمایه فکری در حال تبدیل شدن به اهرم استراتژیک برای مدیریت کردن عملکرد کسب و کار و نوآوری مستمر شرکت می باشد لذا شرکت فقط محصول و خدمت تولید نمی کنند بلکه بایستی ارزش افزوده برای باقی ماندن در اقتصاد جدید خلق کنند و در این عصر چالش اصلی مدیران آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسانها در سازمان دانش محور است. مدیریت دانش و سرمایه فکری به مهارت اساسی مدیران در این سازمان ها تبدیل شده است و در اقتصاد کنونی مزیت رقابتی شرکتها بر پایه دارایی نامشهود و سرمایه فکری است که با برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر و با اتکا به دانش و تکنیک های سازمانی و مهارت های تخصصی این امر را محقق ساخته اند سازمانها از طریق دانش و فرآیند های موجود در مدیریت دانش به سرمایه فکری تبدیل کنند (هاشمی، ۱۳۹۱)

از طرف دیگر سرمایه فکری مجموعه ای از دانش، اطلاعات، دارایی های فکری، تجربه، رقابت و یادگیری سازمانی است که می تواند برای ایجاد ثروت بکار گرفته شود. در واقع سرمایه فکری تمامی کارکنان، دانش سازمانی و توانایی های آن را برای ایجاد ارزش افزوده دربر می گیرد و باعث منافع رقابتی مستمر می شود (خوفن و وانگ و ی، ۲۰۱۳)

همچنین از جمله عواملی که در بقای سازمان ها بسیار موثر است و همواره باید مورد توجه مسئولان و مدیران سازمان ها باشد، عامل نیروی انسانی است. زمانی تصور می شد که ارضای نیازهای افراد از منابع و امکانات سازمان می کاهد، اما برای رسیدن به حداکثر بازدهی، باید حداقل نیازها ارضا شوند.

اما امروزه این نظریه به کلی منتفی شده است. هم اکنون، دانشمندان مدیریت معتقدند چنانچه نیازهای واقعی کارکنان و شاغلین در سازمان، به درستی درک و به آن بهاء داده نشود و مدیران برآستی درصدد ارضای آن نباشند، بهره وری در سازمان کاهش می یابد. از آنجا که کارایی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش بینی نیست، عوامل متعدد دیگری در این زمینه مؤثرند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است.

عدالت به عنوان بنیادی ترین خواسته بشر در هر سرزمین و اقلیمی، انگیزه ی جنبش های خرد و کلان بوده و هست که هر روز در گوشه و کنار دنیا شاهد و ناظر آن هستیم. دانشمندان عرصه های گوناگون علم نیز به واسطه همراهی با چنین جنبش هایی به پژوهش و تفحص در عدالت و نمودهای آن در محیط های گوناگون، از جمله محیط های کار توجه و علاقه نشان داده اند (گریفین و همکاران ، ۲۰۱۰)

ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه ی کار جمعی دارد، زیرا احتمال نیروی انسانی و انگیزش و تولید فکر کارکنان که برای یک سازمان یک سرمایه محسوب می شود را تحت الشعاع قرار می دهد. بی عدالتی و توزیع غیر منصفانه دست آوردهای سازمان، موجب تضعیف روحیه ی کارکنان و تنزل روحیه ی تلاش و فعالیت در آنها می شود، بنابراین رعایت عدالت سازمانی رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. در سازمان ها مفهوم ارائه شده از اهمیت بالایی برخوردار است، رعایت عدالت به ویژه در برخی از رفتارهای مدیر برای کارکنان حائز اهمیت است (توزیع پاداش ها، روابط سرپرستی، ارتقاء و انتصاب). در فراگرد توسعه رفتارهای عادلانه و مهم تر از آن شکل دادن احساس عدالت در بین کارکنان، شناخت چگونگی تاثیر گذاری رفتارهای مبتنی بر عدالت بر هر یک از ابعاد رضایت و تعهد کارکنان اهمیت دارد ( یعقوبی و همکاران ، ۲۰۱۰)

بسیاری از سازمان ها مدیریت دانش را برای تصرف دارایی های فکری کارکنان به کار می گیرند، نکته ی اساسی بحث مدیریت دانش این است که مقادیر متعدد دانش درباره ی مراجعان ، فرایند ها، محصولات و خدمات در همه ی سطوح سازمان موجود است و اگر این دانش بتواند يك جا تصرف گردد و انتقال یابد، به سازمانها كمك مي كند که موفق تر و مؤثرتر باشند (کیوان آرا و همکاران ۱۳۹۱،

فن آوری های نوین، با تکیه بر تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات، با شتاب چشمگیری تمام ابعاد زندگی انسان را تحت تأثیر قرار داده اند. این تحولات موجب گردیده تا این دوران را عصر اطلاعات

بنامند، لیکن این اتفاق نظر وجود دارد که هنوز، بزرگترین و اصلی ترین سرمایه سازمان های دانش محور، سرمایه □ انسانی آنهاست. در شرایطی که تنها اطمینان، عدم اطمینان است، یگانه منبعی که می تواند به عنوان یک مزیت استراتژیک باقی بماند، دانش است. سازمان دانش محور، سازمانی است که به طور مستمر، دانش جدید مربوط به کسب و کارش را خلق می کند، آن را در تمام سازمان پخش می نماید و بسرعت، نتایج کارش را بر مبنای آن توسعه می دهد و این دقیقاً مفهوم هوش سازمانی است. طبیعی است که تمام سرمایه گذاری ها در چنین سازمانی، تحت الشعاع سرمایه گذاری روی منابع انسانی قرار دارد. آگاهی مدیران از میزان هوش سازمانی کارکنان و شناخت عوامل موثر بر آن، امکان برنامه ریزی بهتر و مناسب تر برای منابع انسانی را فراهم می نماید (خالگیو، ۲۰۱۱)

بنابراین سرمایه فکری در پی آن است که در سازمان ها، دارایی های فکری، دانش، تجربه و رفتار سازمانی از جمله آنها عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و .... جهت نیل به توسعه همه جانبه بیشتر از پیش مورد توجه قرار گیرد (خالگیو و همکاران، ۲۰۱۱)

در محیط های پویا مبتنی بر سرمایه فکری، سازمانها با يك سلسله مسائل ناخواسته و موقعیت های پیش بینی نشده روبرو هستند که پایش آنها را فرد در سازمان دشوار می کند، اما به کارگیری الگوهای تعاملی بین اعضا، فناوری ها، فرهنگ و فرایندها، يك سازمان می تواند با شرایط دشوار به خوبی روبرو شود. عدالت سازمانی به منزله ی پنجره ی پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می کند، کارایی را افزایش می دهد و فرصت های ناشناخته را شکار می کند. هوش سازمانی ظرفیت و قابلیت يك سازمان برای خلق دانش و استفاده از آن برای سازگاری استراتژیک با محیط است (خوفن، ۲۰۱۳)

### ۱-۱۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

سرمایه ی فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چندساله ی اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آنجایی که منبعی پر ارزش برای کشورها و سازمانها به حساب می آید، میزان رشد و توسعه ی آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخصی در توسعه یافتگی کشورها است. از سوی دیگر، این منبع نامشهود به عنوان یکی از ارزش افزاترین منابع شرکتها و سرمایه ای کلیدی در رشد کارآفرینی مطرح شده است. از این رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه ی فکری، به یک الزام جدی در سطح کلان ملی و در عرصه ی کسب و کار تبدیل شده و با حرکت به سمت اقتصاد دانش پایه منجر به تغییر پارادایم حاکم اقتصاد صنعتی شده است. به گونه ای که می توان شاهد پدیداری

اقتصادي مبتنی بر اطلاعات و دانش بود، که اساس و بنیان آن بر محور سرمایه‌ی فکری استوار است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه‌ی فکری را بسته‌ای دانشی تشکیل شده از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی‌ها، ساختارها، ارتباطات، فرآیندها و پردازش‌های منجر به منتج از دانش، به حساب آورد. اساس دانش برپایه‌ی برداشت‌های ذهنی استوار است (ریاحی، ۲۰۱۳).

در اقتصاد دانش محور، از سرمایه فکری به منظور ایجاد ارزش برای سازمان استفاده می‌شود و در دنیای امروز، موفقیت هر سازمان به توانایی مدیریت این داراییها بستگی دارد. امروزه شاهد رشد اهمیت سرمایه‌های فکری، به عنوان یک ابزار مؤثر برای افزایش رقابت شرکتها هستیم. اندازه‌گیری سرمایه فکری به منظور مقایسه شرکتهای مختلف، تعیین ارزش واقعی آنها و حتی بهبود کنترل‌های آنها ضروری است. در این مقاله مراحل مدیریت سرمایه فکری، شامل مفهوم و تعاریف سرمایه فکری، عناصر تشکیل دهنده و روشهای مختلف اندازه‌گیری آن مورد بررسی قرار می‌گیرد. در بخش پایانی نیز نحوه گزارشگری آن توصیف می‌شود (چوو و چان، ۲۰۰۸).

از طرف دیگر از آنجایی که بی عدالتی موجب خدشه بر کرامت انسانی، خروج سرمایه فکری و کاهش عزم ملی برای فعالیت و تهدید سلامت جامعه می‌شود و ادراک عدالت سازمانی، يك الزام اساسی برای کارکرد مؤثر سازمانها، و رضایت شخصی کارکنان می‌باشد و در شکل دهی نگرشها و رفتارهاي آنها، نقش مهمی ایفا می‌کند. لذا در این پژوهش فرض شده است که این عامل میتواند بر توسعه سرمایه فکری تأثیر داشته باشد و این فرضیه از طریق پیمایش بررسی می‌شود تا شاید بتوان از این طریق، تأملی بر یکی از عوامل توسعه دهنده سرمایه فکری داشت (بیزدانی و مولودی، ۱۳۸۹).

امروزه بیش از پیش، اقداماتی که منجر به پیروزی یا شکست در يك سازمان شده اند اساساً بر پایه استفاده مؤثر از دانش، اطلاعات و داده ها بوده است. تقریباً فعالیت هر سازمانی شدیداً به دانش کسب شده، تصمیم های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته سالاری افراد، خود به اندازه صحت اطلاعات کاربردی که در هر دقیقه با ساختار سازمان عجین شده، وابستگی دارد. با نگاهی فراتر از تحولات جاری فن آوری اطلاعات در راستای مدیریت دانش، کاربرد دانش مرتبط است با ایجاد فرهنگ استفاده از منابع ارزشمند فکری و اطلاعاتی است. در این وهله کاربرد دانش بهتر است به عنوان يك نظریه انسان شناسانه مطرح شود تا به عنوان يك نظریه تکنولوژی و ساختاری. علائم کلیدی کاربرد دانش شامل فرهنگ اشتراك دانش، قدردانی مدیران از دانش کارکنان، مرزهای

نفوذپذير در برابر ايده ها، جريان اطلاعات عملياتي، مطالعه آخرين ايده ها توسط مديران، يادگيري و شكوفايي كاركنان و درك كامل مديران از مهارتهاو در يك كلام هوش سازماني يك سازمان مي باشد ( خاليجو، ۲۰۱۱ )

در اين پژوهش به دنبال آن هستيم كه با سنجش وضعيت سرمايه فكري اداره ثبت اسناد و املاك استان سمنان توانايي ها و ضعف هاي آنها را در زمينه دانش بنيان و سرمايه فكري شناسايي و براساس نتايج به دست آمده ، راهكارهاي لازم را براي بهبود عدالت سازماني و در نهايت بهبود عملکرد سازمان ارائه نمايد .بنابراين با انجام مطالعاتي از اين قبيل مي توان وضعيت سازمان خود را از لحاظ ميزان هوشمندي يعني توانايي سازگاري و قابليت انطباق با محيط، چشم اندازها، يادگيري و به كارگيري دانش ، ساختار و عملکرد سازماني ، روحيه، فناوري اطلاعات و ارتباطات و حافظه سازماني شناسايي و با تمرکز بر توانايي ها و برنامه ريزي براي برطرف نمودن ضعف ها، كارايي و اثربخشي سازمان را ارتقا بخشيد .

به هر حال اين پرسش مطرح است كه آيا بين سرمايه فكري با عدالت سازماني رابطه معناداري وجود دارد .

#### ۱-۱۴- اهداف پژوهش

##### هدف اصلي:

بررسي رابطه بين سرمايه فكري عدالت سازماني در كاركنان اداره ثبت اسناد و املاك استان سمنان

##### اهداف فرعي تحقيق :

- ۱- بررسي رابطه بين سرمايه انساني و عدالت سازماني در كاركنان اداره ثبت اسناد و املاك استان سمنان
- ۲- بررسي رابطه بين سرمايه ساختاري و عدالت سازماني در كاركنان اداره ثبت اسناد و املاك استان سمنان
- ۳- بررسي رابطه بين سرمايه مشتري و عدالت سازماني در كاركنان اداره ثبت اسناد و املاك استان سمنان

## ۱-۱۵- سوالات تحقیق

### سوال اصلی تحقیق

آیا بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد؟

### سوالات فرعی :

- ۱- آیا بین سرمایه انسانی و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد؟
- ۲- آیا بین سرمایه ساختاری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد؟
- ۳- آیا بین سرمایه مشتری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد؟

## ۱-۱۶- فرضیه های تحقیق

### فرضیه اصلی تحقیق

بین سرمایه فکری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیه فرعی پژوهش

- ۱- بین سرمایه انسانی و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین سرمایه ساختاری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین سرمایه مشتری و عدالت سازمانی در کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان رابطه معناداری وجود دارد.



## ۱-۱۷- متغیر های تحقیق

موضوعات تحقیق دارای مفاهیمی مجرد و ذهنی هستند . برای اینکه عملاً تحقیق را انجام دهیم . مفاهیم باید به متغیر تبدیل شوند . مفاهیم وقتی به متغیر تبدیل می شوند که بتوانیم به آنها مقدار و درجات آنها را تعیین کنیم . هم چنین باید بین متغیر های وابسته، مستقل تفاوت قائل شد. این تحقیق با عنایت به فرضیه ها و نوع پرسشنامه طراحی شده متغیر های مستقل و متغیر های وابسته ای را دارا می باشد که هر کدام متناظر با یکی از سئوالات می باشد.

### متغیر مستقل

متغیر مستقل ، متغیری است که انتظار می رود تغییر در متغیر وابسته را توضیح دهد به عبارت دیگر، متغیر مستقل ، متغیر روشنگر است . فرض می شود که این متغیر علت تغییر در متغیر وابسته است .

در این تحقیق ، متغیر مستقل عبارت است از : سرمایه فکری

متغیر سرمایه فکری در اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان از سه بعد ( سرمایه انسانی – سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری ) بر متغیر وابسته زیر مورد بررسی قرار می گیرد.

### متغیر وابسته

می توان گفت متغیر وابسته نتیجه متغیر مستقل است . متغیر وابسته متغیر معیار نیز نامیده می شود ، که در این تحقیق : عدالت سازمانی می باشد.

## ۱-۱۸- قلمرو تحقیق

یکی از مراحل مهم در انجام هر تحقیقی، مشخص کردن محدوده های تحقیق از نظر موضوعی ، مکانی و زمانی است.

قلمرو موضوعی :حوزه نگرشی این تحقیق بحث های سرمایه فکری و عدالت سازمانی را در بر می گیرد.

قلمرو زمانی : این تحقیق در سال ۹۳ – ۹۲ انجام می گیرد .

قلمرو مکانی : این تحقیق در اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان انجام می گیرد

## ۱-۹-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات

### ۱-۹-۱- تعاریف عملیاتی

#### سرمایه فکری

مجموعه ای از عناصر شامل دانش و مهارت کارکنان ، فرهنگ سازمانی ، ارتباط با ذی نفعان ، شهرت و تصویر سازمان، فناوری و حقوق و مالکیت معنوی که موجب ارتقای سطح دانش کارکنان و بهبود عملکرد آن ها، جامعه و سازمانشان می شود.

بنابراین تعریف عملیاتی سرمایه فکری در این پژوهش عبارت است از نتایج حاصل از داده های پرسشنامه ای که متشکل از عناصر ذکر شده در بالا می باشد که در بین کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان اجرا گردیده است.

در این پژوهش منظور از سرمایه فکری اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان ، نمره ای است که کارکنان در پرسشنامه سرمایه فکری کسب می کنند. این نمره به عنوان شاخص عددی سرمایه فکری اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان محسوب می شود.

برای سنجش سرمایه فکری از پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بونتیس (۲۰۰۱) استفاده خواهد شد. این پرسشنامه حاوی ۴۲ سؤال بسته در مقیاس اندازه گیری لیکرت بوده .

#### عدالت سازمانی

بنابراین تعریف عملیاتی عدالت سازمانی در این پژوهش عبارت است از نتایج حاصل از داده های پرسشنامه ای که متشکل از عناصر ذکر شده در بالا می باشد که در بین کارکنان اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان اجرا گردیده است.

در این پژوهش منظور از عدالت سازمانی اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان ، نمره ای است که کارکنان در پرسشنامه عدالت سازمانی کسب می کنند. این نمره به عنوان شاخص عددی عدالت سازمانی اداره ثبت اسناد و املاک استان سمنان محسوب می شود.

پرسشنامه عدالت سازمانی چستر و همکاران (۲۰۰۷) ساخته شده که هر پرسشنامه توسط دکتر سید محمد مقیمی و دکتر مجید رمضان در سال ۱۳۸۸ ترجمه و ویراستاری شده است ، استفاده خواهد شد.

### ۱-۹-۲- تعاریف مفهومی

سازه های سرمایه فکری

بننیس معتقد است سرمایه فکری عبارت از تلاش برای استفاده موثر از دانش (محصول نهایی) در مقابل اطلاعات (ماده خام) است. از دیدگاه روس و همکارانش سرمایه فکری شامل همه فرایندها و دارایی هایی است که معمولاً در ترازنامه نشان داده نمی شوند، همچنین شامل همه دارایی های ناملموسی است (مثل مارک های تجاری، حق ثبت و بهره برداری و نام های تجاری) که در روش های حسابداری مدرن مورد توجه قرار داده می شوند.

#### ۱- سرمایه انسانی:

شامل دانش، مهارت ها و توانایی های کارکنان سازمان است محققان عموماً بر اهمیت بیشتر سرمایه انسانی نسبت به انواع دیگر سرمایه های فکری (ساختاری و سازمانی) تاکید کرده اند. خوفن (۲۰۱۳) ، بیان می کند که عملکرد سرمایه انسانی، تاثیر قابل توجهی بر سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری دارد سرمایه انسانی از طریق قرار گرفتن افراد در گروه های کاری، سازمان ها، دسته ها و شبکه ها ایجاد شده و ارتقا می یابد. طراحی و استقرار نظام جانشین پروری برای کارکنان کلیدی شرکت، طراحی چهارچوب شایستگی کارکنان، و برنامه ریزی توسعه بر مبنای شایستگی آنان، استقرار فرایند مدیریت عملکرد به ارتقاء سرمایه انسانی خواهد افزود سرمایه ساختاری را می توان به هر چیزی که در سازمان وجود دارد و از کارکنان (سرمایه انسانی) در کارشان حمایت می کند اطلاق کرد. این نوع سرمایه به عنوان زیر بنایی حمایت کننده، سرمایه انسانی را قادر می سازد به وظایفش عمل کند.

۲- سرمایه ساختاری : تحت تملک سازمان است و حتی زمانی که کارکنان سازمان را ترک می کنند در سازمان وجود دارد سرمایه ساختاری عبارتست از هر آنچه که در شرکت باقی می ماند پس از آنکه کارکنان به هنگام شب به خانه می روند .

۳- سرمایه رابطه ای یا سرمایه مشتری : شامل دانش موجود در همه روابطی است که سازمان با مشتریان، رقبا، تامین کنندگان، انجمن های تجاری یا دولت برقرار می کند و یک عامل تعیین کننده در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار است

## عدالت سازمانی

اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با موقعیت های شغلی ارتباط دارد به کار می رود (مورمن، ۱۹۹۱).

حیطه های عدالت سازمانی :

عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت تعاملی

عدالت توزیعی: به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می کنند، اشاره می کند.

عدالت رویه ای: یعنی عدالت درج شده از فرایندی که برای تعیین توزیع پاداشها استفاده می شود.

عدالت تعاملی: شامل روشی است که عدالت سازمانی توسط سرپرستان به زیر دستان منتقل می شود (مورمن، ۱۹۹۱).

### ۱-۲۰- خلاصه فصل

در این فصل به کلیات تحقیق پرداخته شده است ، از جمله مطالب بیان شده عبارتند از : موضوع تحقیق ، دلایل انتخاب موضوع ، اهمیت و ضرورت آن ، بیان موضوع ، اهداف تحقیق ، سئوالات تحقیق ، فرضیه های تحقیق ، متغیر های تحقیق ، قلمرو تحقیق ، روش تحقیق و تعاریف عملیاتی واژه ها .