

الله أكبر
الله أكبر
الله أكبر



دانشکده حسابداری و مدیریت

رشته : مدیریت دولتی

گرایش : منابع انسانی

عنوان :

تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد بانک تجارت جمهوری اسلامی

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر عباس صالح اردستانی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر داوود حسین پور

محقق:

مهسا قهرمانی

بهمن ماه 1390

شکر نعمت ، نعمتت افزون کند

سپاس بیکران خدای را که نعمت یادگیری را به ما آموخت تا بصیرت و بینایی را به روی نعمات بشمارش
بر ما ارزانی دارد .

تقدیر فراوان از اساتید دانشکده مدیریت و حسابداری که با الطاف و رهنمودهای سازنده خود همواره
مشوق من در یادگیری دانش مدیریت بوده اند . مخصوصا استاد راهنمای تحقیق جناب آقای دکتر عباس
صالح اردستانی که با دقت نظر راه مرا در مسیر تحقیق هموار نمودند .

تقدیر خالصانه از زحمات بیدریغ استاد مشاور تحقیق جناب آقای دکتر داوود حسین پور که به نهایت
اخلاص در تمام مراحل تحقیق مرا همراهی نمودند .

قدردانی از استاد داور جناب آقای دکتر شریف زاده که با صداقت این تحقیق را مورد ارزیابی قرار داده
و نظرات ایشان غنای علمی این پژوهش را انسجام بخشیده است .

و در پایان ارادت خالصانه تقدیم خانواده ام که سعادت آنها تمام آمال و آرزوهای من است .

همه عزیزانی که در مرا در رسیدن به اهدافم
همراهی نمودند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: بیان مسئله
1	مقدمه
4	بیان مساله (تعریف موضوع تحقیق)
6	اهمیت و ضرورت تحقیق
8	اهداف تحقیق
9	سئوالات تحقیق
9	فرضیه های تحقیق
9	چارچوب نظری تحقیق
15	شرح واژه ها و اصطلاحات به کار رفته
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
20	مقدمه
21	دانش، بنیان سرمایه های فکری
22	دانش
23	ارزش سرمایه های فکری برای سازمان ها
26	انواع طبقه بندی های ارائه شده از عناصر سرمایه های فکری
28	طبقه بندی بونیتس
29	طبقه بندی استوارت
29	طبقه بندی گوران روس و همکاران
29	طبقه بندی آمی بروکینگ
30	طبقه بندی سویبی
30	طبقه بندی ایستاک و همکاران
31	طبقه بندی مالن و ادوینسون
32	طبقه بندی چن و همکاران
33	طبقه بندی هاناس و لوندهال
33	طبقه بندی پتی و گیودییر
34	طبقه بندی سازمان همکاری و توسعه اقتصادی
35	طبقه بندی لیم و دالیمور
35	طبقه بندی نورتون و کاپلان

36	سایر طبقه بندی های ارائه شده
36	طبقه بندی مار و اسپچوما
37	اندازه گیری ارزش و تأثیرات سرمایه های فکری
38	تنظیم راهکار
43	ارزیابی اجرای راهکارها
43	گسترش ، تنوع و توسعه راهبردی
43	جبران خدمات
44	ابلاع به ذی نفعان خارجی
45	سایر دلایل اندازه گیری سرمایه های فکری
46	پیچیدگی های اندازه گیری سرمایه ای از دیدگاه ROOS
47	مدیریت سرمایه های فکری
47	شرح گام های مدیریت سرمایه های فکری
49	سرمایه های فکری
55	سیر تاریخی سرمایه های فکری
59	دلایل افزایش توجه به IC
61	خصوصیات موجود در منابع نامشهود
64	عوامل محدود کننده در توانایی IC برای خلق ارزش
66	تعاریف مربوط به سرمایه های فکری
69	سرمایه های انسانی
75	سرمایه ساختاری
81	سرمایه اجتماعی (رابطه ای) - مشتری
86	مالکیت معنوی (IP)
87	مدلها و روشهای اندازه گیری سرمایه فکری
91	روشهای پولی
94	حسابداری منابع انسانی
94	ارزش افزوده اقتصادی
96	روش نسبت کیوتوین
96	روش تکنولوژی بروکر
97	

99	روش درآمدهای سرمایه دانشی
100	روش ارزشگذاری جامع
100	روشهای غیر پولی
103	مدل اسکاندیا نویگیتور
106	چارچوب نظری دارایی های نامشهود
107	بررسی اثر سرمایه های فکری بر عملکرد سازمانی و کسب مزیت رقابتی
112	پیشینه تحقیق
115	مدل تحلیلی سرمایه فکری
116	تاریخچه بانک تجارت
119	خلاصه فصل دوم
	فصل سوم روش تحقیق:
122	مقدمه فصل سوم
123	روش تحقیق
124	قلمرو تحقیق
124	جامعه آماری
125	روش نمونه گیری و حجم نمونه
127	ابزار اندازه گیری
128	تائید پایایی پرسشنامه
134	روایی ابزار
135	مقیاس اندازه گیری
135	متغیرهای پژوهش
136	جمله بندی سوالات و تهیه پرسشنامه
137	ساخت پرسشنامه
137	استخراج

137	تحقیقات اکتشافی
138	روش تجزیه و تحلیل داده ها
138	مرحله اجرا
139	مشکلات و موانع تحقیق
139	ملاحظات اخلاقی
140	خلاصه

فصل چهارم: یافته های تحقیق

142	مقدمه فصل چهارم
143	جامعه آماری مصاحبه شوندگان
143	روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات
144	توصیف یافته های تحقیق
144	مدل رگرسیون شماره یک
147	مدل رگرسیون شماره دوم
148	مدل رگرسیون شماره سوم
149	مدل رگرسیون شماره چهارم
151	خلاصه فصل

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

153	نتیجه گیری
154	نتیجه گیری در خصوص فرضیه های تحقیق
156	پیشنهادات

156	راهکارها
156	پیشنهاد به محققان برای تحقیقات آتی
158	منبع و مأخذ
165	ضمیمه
	پرسشنامه
	اسامی شعب بانک تجارت

فهرست جداول

27	جدول 1-2: دسته بندی مزیت های سرمایه های فکری برای سازمان
36	جدول 2-2: طبقه بندی petty و guthrie
56	جدول 3-2: سیر تکاملی سرمایه فکری (petty & Guthrie 1999)
68	جدول 4-2: مهمترین تعاریف ارائه شده توسط محققان
103	جدول 5-2: چارچوب BSC به منظور تقویت مدیریت سرمایه های فکری (wu، 2004)
144	جدول 1-4
144	جدول 2-4
146	جدول 3-4
146	جدول 4-4
147	جدول 5-4
147	جدول 6-4
148	جدول 7-4

148	جدول 4-8
148	جدول 4-9
149	جدول 4-10
149	جدول 4-11
150	جدول 4-12
150	جدول 4-13

چکیده:

این تحقیق با هدف تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد بانک تجارت بوده است که به بررسی روابط متقابل بین اجزای سرمایه های فکری و اثر آنها بر عملکرد سازمانی شعب بانک تجارت در شهر تهران پرداخته شده است . در این پایان نامه از روش تحقیق زمینه یابی استفاده شده است . بدین منظور پرسشنامه ای با 100 سوال برای اجزای سرمایه های فکری طراحی شده است . و جامعه آماری این تحقیق 400 نفر از کارمندان بانک تجارت بوده اند . که 386 نفر به پرسشنامه جواب کامل داده اند .

برای تجزیه و تحلیل داده ها را با استفاده از نرم افزار های Excel و Spss و به منظور رتبه بندی اجزای سرمایه فکری از آزمون کرونباخ و به منظور ارتباط بین متغیرها از روش رگرسیون و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده است .

بر اساس یافته های تحقیق سرمایه ارتباطی بر روی عملکرد تاثیر دارد و سرمایه ساختاری بر روی سرمایه ارتباطی تاثیر دارد .

کلید واژه : سرمایه فکری، سرمایه انسانی ، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی ، عملکرد ، بانک تجارت

فصل اول

کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

دانش مانند نور است . سبک و لمس ناپذیر ، که به راحتی می تواند دنیا را در نوردد و زندگی مردم

را در هر مکانی روشن سازد . (بانک جهانی ، 1998 ، ص 1)

در سالهای اخیر ، سازمان ها و شرکت های مختلف ، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی ، دانشکار ، مدیریت دانش و سازمانهای دانشی خبر از شدت یافتن این روند می دهند . پیتر دراگر ، با به کار گیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمانها می دهد که در آنها به جای قدرت بازو ، قدرت ذهن حاکمیت دارد . بر اساس این نظریه در آینده جوامعی می توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری بر خوردار باشند . به این ترتیب بر خوردهای از منابع طبیعی نمی تواند به اندازه دانش مهم باشد . سازمان دانشی به توانمندی هایی دست می یابد که قادر است از نیروی اندک قدرت عظیم بسازد . (ابطحی ، صلواتی ، 1385 ، 1)

با وجود آنکه اهمیت دانش به عنوان یک دارایی استراتژیک به هزاران سال پیش باز می گردد ، اما مصریان باستان و تمدن های یونانی بودند که اولین شواهد جمع و تدوین دانش را با هدف نشر دانش منطقه ای با راه اندازی کتابخانه ها و دانشگاهها ، ارائه دادند . در سالهای اخیر ، ماچ لاپ¹ (1962) اولین کسی بود که اصطلاح " سرمایه فکری " را ابداع کرد و از آن برای تاکید بر اهمیت عمومی دانش به عنوان ابزاری ضروری برای رشد و توسعه استفاده کرد .

¹Mach lap

آلفرد مارشال² می گوید: " دانش مهمترین موتور تولیدی ماست ، که مارا برای رام کردن طبیعت برآوردن خواسته هایمان ، توانمند می سازد . (بانک جهانی ، 1999 ، ص 20)

پیتر دراگر³ (1993) اندیشمند معروف مدیریت تاکید بر اهمیت و پیدایش جامعه ای می کند که در آن ، منابع دانش و چشم انداز رقابتی سرمایه فکری غالب خواهند بود . او می گوید : " ما در حال وارد شدن به یک جامعه علمی هستیم که در آن منابع اصلی اقتصاد ، دیگر سرمایه ، منابع طبیعی و نیروی کار محسوب نمی شود ، بلکه منبع اصلی اقتصادی در این جامعه دانش است و خواهد بود .

با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات ، جامعه اطلاعاتی و شبکه ای و نیز پیشرفت سریع فناوری های برتر ، از دهه 1990 الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است . در اقتصاد جهانی امروز دانش به عنوان مهمترین سرمایه جایگزین سرمایه های مالی و فیزیکی شده است .

(chen et al , 2004,p 500)

سرمایه فکری⁴ یک ملت نیاز به تولید سیستمی از متغیرهایی که کمک به کشف و مدیریت ثروت پنهان یک کشور خواهد کرد ، دارد . سرمایه فکری ، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چند ساله ای اخیر در سطح جهانی مطرح شده است ، و از آنجایی که منبعی پرارزش برای کشورها و سازمانها به حساب می آید ، میزان رشد و توسعه ای 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 سازمانها و سرمایه ای کلیدی در رشد کارآفرینی مطرح شده است . از این رو امروزه ضرورت سنجش ، توسعه و مدیریت سرمایه فکری ، به یک الزام جدی در عرصه ی کسب و کار و در سطح کلان ملی تبدیل شده است .

²Alfred Marshal

³Peter Drucker

⁴Intellectual Capital

علاوه بر این، مطالعات و پژوهش‌های انجام شده، یک رابطه‌ی مثبت و قوی بین سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را تایید می‌کند (Cabrita&Bontis, 2008).

انجمن حسابداران عمومی آمریکا در سال 1994 م. گزارشی منتشر کرد حاکی از اینکه " ارزیابی عملکرد غیر مالی ، مانند ارزیابی میزان رضایت مشتری یا سرعت انتقال ایده محصولات جدید به مرحله تولید ، می تواند برای سرمایه گذاری و تحلیل گران بسیار مفید باشد . شرکت ها باید اینگونه اطلاعات را گزارش کنند تا تصویری کامل از نحوه عملکرد خود ارائه نمایند " (Kaplan , 2004 , p.26)

محیط کسب و کار مبتنی بر دانش ، نیازمند رویکردی است که دارایی های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی های منابع انسانی ، نوآوری ، روابط مشتری ، فرهنگ سازمانی ، نظام ها ، ساختار سازمانی و غیره را در بر گیرد . در این میان ، نظریه سرمایه فکری توجه روز افزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است . (Bontis , 1999, p433)

ایجاد بهبود در هر سازمانی نیازمند اندازه گیری عملکرد سازمان و برنامه ریزی و هدفگذاری جهت بهبود عملکرد می باشد . لذا ضرورت ارزیابی عملکرد سازمان بر کسی پوشیده نیست . امروزه سازمانها زمان ، انرژی و منابع قابل توجهی را صرف ارزیابی عملکرد خود در جهت دستیابی به اهداف استراتژیک تعیین شده می کنند اما بررسی ها حاکی از آن است که نظام های ارزیابی عملکرد سنتی با شرایط حاکم و ساز و کارهای ارزش آفرین مطرح در سازمانهای مدرن امروزی تناسب ندارند و به ارزیابی ارزش حاصل از داراییهای نامشهودی ، مانند دانش کارکنان ، روابط سازمان با مشتریان و تامین کنندگان و فرهنگ های نو آور وفادار نیستند .

پیچیدگی محیط عرصه رقابتی کسب و کار و افزایش انتظارات مشتریان ، ضرورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف سازمان و بهبود مستمر بهره وری را بیش از پیش آشکار نموده است . از این رو مدیران امروز در جستجوی دستیابی به یک راه حل جامع ، قابل اعتماد و انعطاف پذیر جهت ارزیابی عملکرد سازمان خود بوده تا ضمن حصول اطمینان از اجرای استراتژی های خود ، بتوانند اطلاعات دقیق و کافی از جایگاه امروز خویش را

به دست آورده و با نگاه به آینده موجبات ارتقاء و بهبود سازمان خود را فراهم نمایند یک متد ارزیابی، بایستی قادر باشد که وضعیت کلی سازمان را نسبت به اهداف سازمانی (بلحاظ فاصله تا هدف) در هر لحظه ارائه نماید. همچنین جایگاه سازمان را در ارتباط با محیط پیرامون (بازار، رقبای و سازمانهای دیگر) مشخص کند، علاوه بر اینها نشانگر میزان اثر بخشی کلیه فعالیت های صورت گرفته در سازمان نیز باشد.

1-2- بیان مساله (تعریف موضوع تحقیق)

چه چیز در فضای بازار جهانی آینده، تفاوتی واقعی را در داشتن مزیت رقابتی حقیقی ایجاد می کند؟ چگونه سازمانها و افراد خود را برای به دست آوردن مزیت رقابتی متمایز آماده می کنند؟ یافتن پاسخی برای این پرسشها در زمینه دستیابی به مزیت رقابتی در فضای کسب و کار امروز و آینده، توجه محققین را به توسعه رویکردها و شیوه های جدید جلب نموده است. (Luthans, Youssef, Avolio, 2007, 3)

بر خلاف گذشته که فقط تکنولوژی و دارایی های مشهود مزیت رقابتی⁵ بودند، امروزه شرکت ها خلاقیت و نوآوری را لازمی فعالیت در عرصه تجاری می دانند. پیچیدگی محیط رقابتی کسب و کار و افزایش انتظارات مشتریان، ضرورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف و بهبود مستمر بهره وری و عملکرد سازمان⁶ را بیش از پیش آشکار نموده است. اساس و پیش زمینه مدیریت موفق سرمایه فکری، سنجش آن بوده و اهمیت زیادی در مدیریت کسب و کار دارد. لذا لازم است که سازمان در ارزیابی و طبقه بندی سرمایه فکری خود توانمند بوده و تعیین کند که چطور این سرمایه از اهداف استراتژیک سازمان حمایت کرده و بر عملکرد آن تاثیر می گذارد. از این رویکی از دغدغه های اساسی سازمان ها دستیابی به یک

⁵Cometitive Advantage

⁶Organizational Performance

شیوه ارزیابی جامع ، قابل اعتماد و انعطاف پذیر است تا با توسل بر آن اطلاعات دقیق و کافی از وضعیت سرمایه فکری و چگونگی تاثیر آن بر عملکرد خویش بدست آورند .

شواهد قابل اعتمادی مبنی بر اینکه تکنیک های جدیدی برای اندازه گیری و مدیریت سرمایه های نامشهود⁷ یک شرکت لازم است وجود دارد . یکی از این علل محدودیت ها و ناتوانی رویکردهای سنتی است که فقط دارایی های فیزیکی و مشهود را می سنجیدند . (Lev , 1999, p30)

مهمترین مساله در زمینه ی دارایی های نامشهود ، چگونگی مفهوم سازی ، درک ، ارزیابی و اندازه گیری این دارایی هاست . ابزارها و روش شناسی های مدیریت دانش به سازمان ها کمک می کنند تا توانمندی ها و قابلیت های خود را برای حفظ و تحقق مزیت رقابتی پایدار و در نهایت دستیابی به اقتصاد دانش مدار ، تحلیل و شناسایی کنند . چنین ارزیابی هایی می تواند اقتباس عملکردها و راه حل های مناسب و همچنین رشد نظام های دانش ملی را برای توسعه ی همه جانبه تسهیل کند .

از این روی ، برای ایران که در سند چشم انداز 20 ساله ی خود قصد دارد گوی رقابت در اقتصاد و تجارت را از همسایگان خود بر باید ، اقتصاد مبتنی بر دانش می باید ابزاری راهبردی تلقی شود . یکی از فعالیت های که در جهت تحقق اقتصاد دانش محور و نیل به اهداف برنامه ی چهارم توسعه باید صورت گیرد ، توجه به نظام بانکی کشور است . هر چند گام هایی در حوزه ی منابع انسانی ، مدیریت دانش ، آموزش و ساختار درون سازمانی در بانکداری کشور برداشته شده است ، به نظر می رسد که این گام ها از انسجام و ارتباط کافی برخوردار نیستند . بنابراین ، بانک ها (از جمله بانک تجارت که یکی از مهمترین بانک های دولتی در ایران محسوب می شود) باید داراییهای خود را از نو طبقه بندی کنند .

⁷Intangible Assest

بانک ها باید درک کنند که چگونه سرمایه فکری می تواند اهداف راهبردی آنها را محقق سازد . این امر مستلزم کمی کردن سهم سرمایه فکری در ارزش سازمان است . با توجه به تفاوت سطح نظام بانکی ایران در مقایسه با کشورهای توسعه و نقصان شرایط رقابت با بانکداری جهانی ، بهره گیری از سرمایه فکری و دانش روز ، عرصه ی گسترده ای است . کوشش در این زمینه ، به پیشرفت و دستاوردهای قابل توجهی منتهی خواهد شد . (فطرس و بیگی ، 1389 ، 101-126)

بر این اساس مسائل اصلی تحقیق عبارتند از :

- نامشخص بودن وضعیت سرمایه های فکری در بانک تجارت جمهوری اسلامی ایران
- نامشخص بودن تاثیرات سرمایه های فکری بر عملکرد سازمان
- نامشخص بودن تاثیرات متقابل اجزای سرمایه های فکری بر یکدیگر

1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه اقتصاد جوامع ، اقتصاد دانش محور است . پیش از اقتصاد دانش محور ، اقتصاد صنعتی بر جوامع حاکم بود . در این اقتصاد عوامل ایجاد ثروت دارایی های فیزیکی و مشهود مانند زمین ، نیروی کار ، پول و ماشین آلات بود . اما در اقتصاد دانش محور ، دانش یا سرمایه فکری به عنوان یک عامل ایجاد مزیت رقابتی و تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی های مشهود و فیزیکی ارجحیت بیشتری پیدا کرده و موفقیت بالقوه سازمان ها ریشه در سرمایه فکری آنها دارد .

بر اساس نظر (Marr) و همکارانش دلایل ضرورت توجه سازمانها به سرمایه فکری و مدیریت آن

عبارتند از :

- 1- یاری رساندن به سازمانها در جهت تنظیم استراتژی ها

- 2- ارزیابی اجرای استراتژی ها
- 3- یاری رساندن به سازمانها در جهت اخذ تصمیمات گسترده و متنوع
- 4- استفاده از نتایج اندازه گیری سرمایه فکری به عنوان مبنایی برای جبران خدمات
- 5- ابلاغ این داراییها به ذینفعان خارجی سازمانها
- 6- اندازه گیری ارزش و عملکرد سازمانها (Marr .et al , 2003)

لذا شرکت ها نه تنها نیازمند شناسایی ، اندازه گیری و مدیریت سرمایه فکری و دارایی های نامشهود خود هستند ، بلکه باید همواره تلاش نمایند تا این دارایی ها را به طور مستمر ارتقا دهند و بهبود بخشند . سازمانهایی که نتوانند سرمایه فکری خود را به طور مستمر ارتقا دهند با خطر از بین رفتن و فنا مواجه خواهند شد . (Bontis, 1998)

به دلیل نقش بسیار مهم و اساسی بانکها در اکثر فعالیتهای اقتصادی ، بررسی کارایی بانکهای موجود در کشور ایران با توجه به دولتی بودن اکثر آنها اهمیت ویژه ای یافته است . در راستای همین مسئله ، مدیران ارشد بانکها موظفند در قبال سئوالاتی که در مورد ارزیابی عملکرد بانک می شود ، پاسخهای منطقی و مستدلی مبنی بر استفاده بهینه از منابع و هزینه های موجود ارائه دهند . که این امر بدون ارزیابی کارایی شعب تحت نظارتشان امکان پذیر نیست . علاوه بر آن ، مدیریت بانکها همواره با توجه به شرایط اقتصادی حال و آینده ، مجبور به اصلاح و بهبود خدمات بانکی ، ارزیابی ، بودجه بندی ، نوآوری در ارائه خدمات ، رقابت با سایر بانکها و در نهایت افزایش کارایی در میان واحد های تحت سرپرستی خود می باشند . یکی از راههای اساسی در تنظیم برنامه های بهبود کارایی در سطح یک بانک ، وجود شبکه ای کارا از شعب می باشد .