

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت – گروه مدیریت اجرایی

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

گرایش: " استراتژیک "

عنوان :

بررسی میزان تأثیر سرمایه‌های فکری (انسانی، ساختاری، مشتری) در عملکرد

شرکت راه آهن از دیدگاه کارکنان و مدیران

استاد راهنما:

دکتر زهرا برومند

استاد مشاور:

دکتر احمد ودادی

پژوهشگر:

فرزانه کریمیان مهربانی

بهار ۱۳۹۱

تقدیم ہے:

خدائی کہ آفرید

ہمان را، انسان را، عقل را، علم را، معرفت را، عشق را

و بہ کسانی کہ عشقشان را در وجودم دمید.

شکر و قدردانی:

بدون شک جایگاه و منزلت معلم، اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی‌شائبه‌ی او، بازبان قاصر و دست ناتوان، چیزی بکاریم.

اما از آنجایی که تجلیل از معلم، پاس از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تا این می‌کند و سلامت امانت‌هایی را که به دستش سپرده‌اند، تضمین؛ بر حسب وظیفه و از باب "من لم یسکر المنعم من المخلوقین لم یسکر الله عزوجل":

فهرست مطالب

۱	فصل اول کلیات تحقیق.....
۲	(۱-۱) مقدمه:.....
۳	(۲-۱) بیان مسئله:.....
۵	(۳-۱) اهمیت موضوع:.....
۹	(۴-۱) هدف‌های تحقیق :.....
۱۰	(۵-۱) چارچوب نظری :.....
۱۹	(۶-۱) مدل تحقیق :.....
۱۹	(۷-۱) سوال های تحقیق:.....
۲۰	(۷-۱) فرضیه های تحقیق:.....
۲۰	(۸-۱) روش تحقیق :.....
۲۰	(۹-۱) جامعه آماری و حجم آن :.....
۲۱	(۱۰-۱) روش گرد آوری داده‌ها :.....
۲۱	(۱۱-۱) روش تجزیه و تحلیل داده‌ها :.....
۲۱	(۱۲-۱) تعریف واژه ها و متغیرها :.....
۲۴	فصل دوم پیشینه تحقیق و مبانی نظری.....
۲۵	(۱-۲) بخش اول:.....
۲۵	(۱-۱-۲) سرمایه های فکری.....
۳۱	(۱-۱-۱-۲) سرمایه انسانی.....
۳۲	(۲-۱-۱-۲) سرمایه ساختاری و سازمانی.....
۳۴	(۳-۱-۱-۲) سرمایه رابطه ای و مشتری.....
۳۷	(۲-۲) بخش دوم.....
۳۷	(۱-۲-۲) عملکرد سازمانی.....
۳۹	(۱-۱-۲-۲) روش ارزیابی متوازن :.....
۴۳	(۳-۲) بخش سوم: پیشینه تحقیق.....
۴۳	(۱-۳-۲) پژوهش های خارجی.....
۴۶	(۲-۳-۲) پژوهش های داخلی:.....
۶۰	(۲-۴) بخش چهارم.....

۶۰	مقدمه
۶۹	فصل سوم روش شناسی تحقیق
۷۰	۱-۳ مقدمه
۷۱	۲-۳ روش شناسی تحقیق
۷۲	۳-۳ متغیرهای تحقیق
۷۲	۱-۳-۳ متغیر مستقل : متغیری است که بر متغیر وابسته به صورت مثبت یا منفی تاثیر می گذارد. (SEKARAN,1992)
۷۲	۲-۳-۳ متغیر وابسته: متغیر وابسته متغیری است که تغییرات آن تحت تاثیر متغیر مستقل قرار می گیرد (بازرگان، ۱۳۷۶، ۴۴)
۷۳	۴-۳ جامعه آماری
۷۳	۵-۳ تعیین حجم نمونه
۷۴	۶-۳ روش نمونه گیری
۷۵	۷-۳ روشهای گردآوری دادهها
۷۵	۱-۷-۳ روش کتابخانه ای
۷۵	۲-۷-۳ روش میدانی
۷۷	۱-۹-۳ روایی (اعتبار)
۷۹	۲-۹-۳ پایایی (اعتماد) روش دو نیمه کردن
۸۳	۱۰-۳ روش تجزیه و تحلیل دادهها
۸۴	۱-۱۰-۳ آمار توصیفی
۸۴	۲-۱۰-۳ آمار استنباطی
۸۴	۱-۱۱-۳ آزمون "کولموگروف - اسمیرنوف"
۸۵	۲-۱۰-۳ آزمون T دو جامعه مستقل
۸۶	۲-۸-۳ ضرورت مدل معادلات ساختاری در پژوهش حاضر
۸۷	فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها پژوهش
۸۸	۱-۴ مقدمه
۸۸	۲-۴ روش تجزیه و تحلیل دادهها
۹۰	۱-۲-۴ آمار توصیفی
۹۰	۱-۱-۲-۴ آمار توصیفی جنسیت
۹۰	۲-۱-۲-۴ آمار توصیفی سن
۹۱	۵-۱-۲-۴ آمار توصیفی تحصیلات
۹۱	۵-۱-۲-۴ آمار توصیفی سابقه (مدت زمان خدمت)
۹۲	۲-۲-۴ آمار استنباطی

۹۲ "آزمون کولموگروف-اسمیرنف"
۹۹ (۴-۲) آزمون سه فرضیه همبستگی مابین سرمایه های فکری با مدل معادلات ساختاری
۱۱۴ فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۵ ۲-۵- مروری کلی بر تحقیق
۱۱۸ ۳-۵- نتایج تحقیق
۱۲۰ ۴-۵- بحث و نتیجه گیری
۱۲۳ ۵-۵- ارائه پیشنهادها
۱۲۳ ۱-۵-۵- پیشنهادها بر مبنای یافته های تحقیق
۱۲۵ ۲-۵-۵- پیشنهادها برای تحقیقات آتی
۱۲۶ ۳-۵-۵- پیشنهادها به مدیران اجرایی
۱۲۶ ۶-۵- محدودیت های تحقیق
۱۲۸ منابع و مآخذ
۱۳۷ ABSTRACT

فهرست جداول

- جدول تعریف سرمایه های فکری از دیدگاه صاحب نظران (CHOONG , 2008)..... ۲۸
- جدول (۱-۳): متغیرها و سوال های پرسشنامه..... ۷۷
- جدول (۲-۳): روایی (آلفای کرونباخ) پرسشنامه..... ۷۹
- جدول ۳-۳- مقدار پایایی برای متغیر سرمایه فکری..... ۸۲
- جدول ۳-۴- مقدار پایایی برای متغیر عملکرد سازمان..... ۸۳
- جدول ۱،۱،۴. آزمونهای مورد استفاده جهت آمار استنباطی..... ۸۹
- جدول ۴-۱- فراوانی مطلق و نسبی توزیع جنسیت..... ۹۰
- جدول ۲-۲- فراوانی مطلق و نسبی توزیع سنی..... ۹۰
- جدول ۴-۵- فراوانی مطلق و نسبی توزیع تحصیلات..... ۹۱
- جدول ۴-۵- فراوانی مطلق و نسبی توزیع سابقه..... ۹۱
- جدول ۴-۵- فراوانی مطلق و نسبی توزیع وضعیت اشتغال..... ۹۲
- جدول ۴-۷: آزمون ضریب همبستگی بین سرمایه فکری با عملکرد شرکت راه آهن..... ۹۴
- جدول ۴-۷: آزمون ضریب همبستگی بین سرمایه ساختاری با عملکرد شرکت راه آهن..... ۹۵
- جدول ۴-۷: آزمون ضریب همبستگی بین سرمایه انسانی با عملکرد شرکت راه آهن..... ۹۶
- جدول ۴-۷: آزمون ضریب همبستگی بین سرمایه مشتری با عملکرد شرکت راه آهن..... ۹۶
- جدول ۴-۱۳) بررسی وضعیت ابعاد سرمایه فکری و عملکرد سازمانی (ارزش آزمون: میانگین = ۳)..... ۱۱۳

فهرست اشکال

- شکل (۱) نگاره مدل "بونتیس" ۱۰
- شکل (۲) مدل "بونتیس و همکاران" ۱۱
- شکل (۳) مدل نگاره گوناگسدتیر ۱۲
- شکل (۴) نگاره "مدل زو و فینک" ۱۲
- شکل (۵) نگاره مدل چو و همکاران ۱۴
- شکل (۶) نگاره مدل "یوهانسن و همکاران" ۱۴
- شکل (۷) نگاره مدل "سانچز و همکاران" ۱۵
- شکل (۸) نگاره مدل "رودز و میهالیچ" ۱۶
- شکل (۱۰) نگاره مدل "جیا" ۱۷
- شکل (۱۲) نگاره مدل "جاردن و مارتس" ۱۸
- شکل ۴-۱۷) مدل مفهومی روابط بین سرمایه های فکری ۱۰۰
- شکل ۴-۱۸) مدل اندازه گیری روابط متقابل بین سرمایه های فکری درحالت تخمین غیر استاندارد ۱۰۱
- شکل ۴-۱۹) مدل اندازه گیری سرمایه های فکری درحالت تخمین استاندارد ۱۰۲
- شکل ۴-۲۰) اعداد معناداری ضرایب مدل اندازه گیری سرمایه های فکری ۱۰۳
- شکل ۴-۲۴) مدل سرمایه فکری ۱۰۴
- شکل ۴-۲۵) تخمین استاندارد مدل سرمایه های فکری ۱۰۴

فهرست نمودارها

نمودار سازمانی شرکت سهامی راه آهن ج.ا.ا (وابسته به وزارت راه و شهرسازی)..... ۶۸

فصل اول

۱-۱) مقدمه:

تا اواخر قرن گذشته، دانش همان اطلاعاتی محسوب می شد که در دسترس عموم قرار داشت و نقش مدیریت، همانا یافتن راهی برای ترکیب بهینه محصولات و بازارها، و نیز رفع موانع ورود کالاها و تکنولوژی های بالقوه و جانشین تلقی می شد. اما ماهیت منابع در سال های اخیر تغییر کرده و رقابتی شده است، بنابراین ضروری است برای شناسایی منابع واقعی و پایدار یک سازمان، توجه جدی به درون شرکت ها صورت گیرد (حاجی ها، ۱۳۸۹).

دنیای کنونی عصر دانایی است. امروزه دیگر مواهب و دارایی های طبیعی و مشهود کلید کامیابی جوامع و سازمان ها نیست، بلکه برخورداری از سرمایه های فکری و مدیریت این سرمایه هاست که در عرصه محیط پر تلاطم و چالشی رمز موفقیت محسوب می شود. نیاز به اداره و مدیریت کردن دارایی های مشهود از مدتها قبل خود را نشان داده است و البته تاکنون نیز جهت رفع این نیازها اقدامات زیادی صورت گرفته است. فنون و سیستمهای حسابداری در جهت رفع این نیاز به وجود آمده اند. دارایی های فکری سازمان مهم ترین بخش دانش سازمانی است و نیاز به شناخت و اندازه گیری دارد. دارایی ها در تعیین جایگاه یک شرکت در عرصه بین المللی و در تعیین ارزش شرکت بسیار موثر هستند. دارایی های نامشهود هر شرکت بطور موزج عبارتند از نام تجاری شرکت، وفاداری مشتریان شرکت، رضایت و خلاقیت کارکنان، فرهنگ سازمانی منعطف و پویا، کارآمدی و لیاقت مدیران، جو ریسک پذیری سازمان، تصور خوب از شرکت در نزد مشتریان. برای مثال ارزش مارک تجاری کوکا کولا چندین برابر کل ارزش دارایی های این شرکت است. این دسته دارایی ها در ایجاد مزیت رقابتی بلند مدت برای شرکت ها نقش بسزایی دارند. شرکت هایی که بتوانند این دارایی

هایشان را به خوبی تشخیص دهند و آنها را مدیریت کنند، نسبت به رقبایشان از عملکرد بهتری برخوردار خواهند بود. به عبارت دیگر مدیریت صحیح این دارایی ها در موفقیت شرکت‌هایی که در دنیای پر رقابت امروزه فعالیت می کنند نقش انکارناپذیری دارد. سرمایه فکری مبحثی است که به مدیریت و اداره این دارایی ها می پردازد. (Marr & Schiuma, 2003).

۱-۲) بیان مسئله:

تغییرات اقتصادی در دو دهه اخیر به سمتی حرکت کرده است که سرمایه‌گذاری در منابع انسانی^۱، فناوری اطلاعات^۲ و تحقیق و توسعه^۳ را به منظور حفظ مزیت رقابتی و تضمین بقای سازمان‌ها ضروری ساخته است (Ramirez et al, 2007). در عصر حاضر موفقیت سازمان‌ها به کسب سرمایه و منابع مالی و مادی محدود نمی‌شود، بلکه منوط به دستیابی به سرمایه‌های ناملموس و نامشهودی است که به کمک آنها می‌توان به برتری پایدار رسید. در عصر مبتنی بر دانایی، نوع جدیدی از سرمایه با نام "سرمایه فکری"^۴ به عنوان مبنای اولیه دستیابی به شایستگی‌های اصلی و راهبردی برای عملکرد برتر مطرح می‌شود که این تلاشی برای استفاده موثر از منابع انسانی و مدیریت دانش^۵ در سازمان است (Brooking, 1996).

ظهور اقتصاد جدید مبتنی بر دانش و اطلاعات، منجر به افزایش علاقه‌ی محققان به مطالعه در حوزه‌ی سرمایه‌ی فکری شده است. این حوزه که توجه بسیاری از محققین را به خود جلب کرده است، سرمایه‌ی فکری را به عنوان ابزاری برای تعیین ارزش شرکت مورد استفاده قرار می‌دهند. (Pew Tong et al, 2007, 76). در جوامع دانش محور کنونی، نقش و اهمیت بازده سرمایه فکری بکار گرفته شده در قابلیت سودآوری پایدار و مستمر شرکت‌ها، بیش از بازده سرمایه مالی بکار گرفته شده است (رستمی و سراجی، ۱۳۸۴، ۴۹). در اقتصاد دانش محور امروز، توانایی برای مدیریت

¹ - Human Resource

² - Information Technology (IT)

³ - Research & Development (R&D)

⁴ - Intellectual Capital

⁵ - Knowledge Management

و کنترل سرمایه فکری مستلزم این است که شرکت‌ها بتوانند سرمایه فکری را شناسایی، اندازه‌گیری و گزارش کنند (Meer Kooistra et al, 2001, 459).

سرمایه فکری یک مفهوم میان رشته‌ای^۱ است و فهم و درک آن در رشته‌های مرتبط با کسب و کار و تجارت متنوع است (Huang & Luther, 2007, 386). در خصوص میزان شناخت ما از سرمایه‌های فکری توافق چندانی وجود ندارد. سرمایه‌های فکری اگرچه در قبل ناشناخته بود ولی اکنون به اشکال مختلف در فرآیند توسعه اقتصادی، مدیریتی، تکنولوژیکی و اجتماعی به ایفای نقش می‌پردازد. انقلاب حاصله در تکنولوژی اطلاعات، اهمیت در حال افزایش دانش و اقتصاد مبتنی بر دانش، الگوهای در حال تغییر ایجاد جامعه شبکه‌ای و همچنین پیدایش نوآوری به عنوان مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده مزیت رقابتی از جمله مواردی هستند که زمینه افزایش اهمیت سرمایه فکری در شرکت‌ها را بیش از پیش فراهم کرده است (انواری و رستمی، ۱۳۸۲، ۵۱).

از دیدگاه سازمانی سرمایه فکری روی شاخص‌های کیفی و غیرمالی برای دورنماهای استراتژیک آینده تاکید دارد و شاید بتواند با محیط منحصر به فردی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، هماهنگ شود. سرمایه فکری با ارائه شناخت بیشتر درباره چگونگی تخصیص منابع سازمانی، به استقرار استراتژیک سازمانهای خدماتی کمک می‌کند. هم‌زمان، سرمایه فکری سازمان‌ها را توانا می‌سازد تا با ارائه اطلاعات معنی‌دار به ذی‌نفعان سازمان، عملکرد خودشان را بهبود بخشند (دشتی، ۱۳۸۸).

با توجه به مطالب ذکر شده و لزوم توجه سازمان‌ها به این موضوع، مسئله اصلی پژوهشگر بررسی تاثیر سرمایه فکری بر عملکرد شرکت است لذا با توجه به این موضوع سوال اصلی پژوهش به صورت زیر عنوان می‌شود: سرمایه فکری چه اثری بر عملکرد شرکت دارد و از چه عواملی تشکیل شده است؟

^۱ - Interdisciplinary

۱-۳) اهمیت موضوع:

مفهوم سرمایه فکری برای نخستین بار در سال ۱۹۶۲ توسط «فریتز مچلاپ»^۱ مورد توجه قرار گرفت (Bontis, 1999). البته واژه سرمایه فکری اولین بار در سال ۱۹۶۹ توسط «جان کنت گالبرایت»^۲ (اقتصاددان) به منظور توضیح و تبیین شکاف بین ارزش دفتری و ارزش بازار مؤسسه ها مطرح گردید (Chen et al., 2004).. این در حالی بود که بیش از آن «پیتر دراکر»^۳ مفهوم کارگران آگاه را مطرح کرد. در دهه ۸۰ میلادی تلاش هایی پیرامون معرفی و توسعه مفهوم سرمایه فکری صورت گرفت که در این خصوص می توان به مواردی هم چون تالیف کتاب «تحرک بخشی به دارایی های پنهان» توسط «هیروکی ایتامی»^۴ (۱۹۸۰)، انتشار مقاله «مدیریت دارایی های دانشی در قرن ۲۱» توسط «دبرا آمیدن»^۵ (۱۹۸۷)، تالیف کتاب «ارتباط گم شده، رشد و افول حسابداری مدیریت» توسط «جانسون و کاپلان»^۶ (۱۹۸۷)، انتشار کتاب های «شرکت مبتنی بر دانش» (۱۹۸۶) و «ترازنامه نامشهود» (۱۹۸۹) توسط «سویی»^۷ اشاره کرد. (خاوندکار و همکاران، ۱۳۸۸، ۴۷).

هم زمان با توسعه ارزش بازار سازمان های دانش محور، علاقمندی وسیعی نسبت به مقوله سرمایه فکری پدید آمد (جعفری و همکاران، ۱۳۸۵). مطالعات انجام شده توسط مؤسسه «بروکینگ»^۸ در سال ۱۹۸۲ نشان داد که ارزش دفتری دارایی های مشهود سازمان های صنعتی معادل ۶۲ درصد ارزش بازار سازمان ها است (بختیاری، ۱۳۸۷، ۳۸).

اما دهه ۹۰ میلادی سرآغاز توجه گسترده تر به مفهوم سرمایه فکری محسوب می شود. در این دهه با توسعه نظریه پردازی در حوزه سرمایه فکری، توجه سازمانها به این موضوع جلب شد (خاوندکار و همکاران، ۱۳۸۸، ۳).

^۱- Machlap

^۲- Galbraith

^۳- Drucker

^۴- Itami

^۵- Amidon

^۶- Janson&Kaplan

^۷- sveiby

^۸- Brookings Institution

در سال ۱۹۹۱ پس از انتشار مقاله «توماس استیوارت»^۱ با عنوان سرمایه فکری در مجله «فورچون»^۲، نگاه سازمان‌ها به سوی مفهوم سرمایه فکری و استقرار نظام مدیریت این سرمایه معطوف گردید (همان منبع: ۴۸)

اگر چه سرمایه فکری حوزه نسبتاً جدیدی برای مطالعه است اما تحقیقات «پتی و گوتری» در سال ۲۰۰۰ نشان داد که سرمایه فکری به محور گسترده‌ای از بحث‌های دانشگاهی، و به یک موضوع بسیار ارزشمند در تحقیقات تبدیل شده است. هزاران کتاب، مقاله، نشریه و ظهور شمار زیادی از شرکت‌های مشاوره‌ای که راهنمایی‌هایی پیرامون سرمایه فکری ارائه می‌کنند مؤید این امر است (پورتن و همکاران، ۲۰۰۷)

«پتی و گوتری» سیر تکاملی تاثیر گذارترین تلاش‌های صورت گرفته در زمینه سرمایه فکری را به شرح زیر ارائه کرده اند (Petty&Guthrie, 2000)

اوایل دهه ۱۹۸۰: مفهوم کلی و عمومی ارزش نامشهود که اغلب «سرفلی»^۳ نامیده می‌شد مطرح گردید.

اواسط دهه ۱۹۸۰: با فرارسیدن عصر اطلاعات، شکاف عمیق بین ارزش دفتری و ارزش بازار بسیاری از شرکت‌ها نمایان گردید. از مهم‌ترین مطالعات محققان و پیشگامان نهضت سرمایه فکری در این دوران می‌توان به تالیف کتاب «استخراج ارزش از نوآوری» توسط «دیوید تیس»^۴ اشاره کرد. اواخر دهه ۱۹۸۰: اولین تلاش‌ها برای تدوین صورت حساب‌هایی که سرمایه فکری را اندازه‌گیری می‌کنند صورت گرفت (sveiby, 1988).

اوایل دهه ۱۹۹۰: اقدامات سازمان یافته‌ای جهت اندازه‌گیری و گزارش دهی نظام مند سرمایه فکری شرکت‌ها برای گروه‌های برون سازمانی صورت گرفت. در سال ۱۹۹۰ برای اولین بار یک پست رسمی با عنوان «مدیریت سرمایه‌های فکری» به «لیف ادوینسون»^۵ در شرکت اسکاناندا اختصاص یافت. در سال ۱۹۹۲ «کاپلان و نورتن»^۶ مفهوم کارت ارزیابی متوازن^۱ مطرح کردند.

^۱- Stewart

^۲- Fortune

^۳- Key Money

^۴- Teece

^۵- Edvinson

^۶- Kaplan&Norton

اواسط دهه ۱۹۹۰: در سال ۱۹۹۴ گزارش سالانه اسکاندیا با تمرکز بر ارزیابی موجودی سرمایه فکری شرکت ارائه گردید. گزارش سرمایه فکری بر شرکت هایی که به دنبال پیروی از پیشگامی اسکاندیا بودند بسیار تاثیر گذار بود (Edvinson&Malon,1997:23) در همین سال ابزار شبیه سازی شرکت «سلمی» با نام «تانگو»^۲ به منظور کمک به مدیران جهت درک عوامل نامشهود سازمانی به بازار عرضه شد. در سال ۱۹۹۵ «نوناکا و تاکاچی»^۳ مطالعه با ارزشی را درباره «سازمان دانش آفرین»^۴ آغاز کردند. در این دوران صاحب نظران حوزه سرمایه فکری کتاب های پرفروشی را به بازار عرضه کردند (Kaplan&Norton,1996، Edvinson&Malon,1997، sveiby,1997) که مطالعات «ادوینسون و مالون» درباره فرآیند و چگونگی اندازه گیری سرمایه فکری به مراتب بیش تر مورد استفاده قرار گرفت.

اواخر دهه ۱۹۹۰: در این دوره سرمایه فکری موضوع مورد پسند بسیاری از محققین و کنفرانس ها و مقاله ها قرار گرفت. هم چنین پروژه های تحقیقاتی مانند Danish، Stockholm و Meritum با هدف پیوند تئوری و عمل در حوزه سرمایه فکری اجرا شد. در سال ۱۹۹۹ سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (O.A.C.D)، همایشی بین المللی درباره سرمایه فکری در آمستردام هلند برگزار کرد. موضوع این همایش نحوه برخورد شرکت ها با مقوله سرمایه فکری از منظر مدیریت و گزارش دهی بود.

از مهم ترین وقایع در اوایل دهه ۲۰۰۰ می توان به انتشار اولین مجله معتبر علمی با عنوان سرمایه های فکری، انتشار اولین استانداردهای حسابداری سرمایه فکری توسط دولت دانمارک، انتشار اولین گزارش سرمایه های فکری توسط اتحادیه اروپا، انتشار مجموعه مطالعه ها پیرامون سرمایه فکری در مالزی توسط «بونتیس» و انتشار کتاب «مدیریت اندازه گیری و گزارش دهی دارایی های نامشهود» توسط «باروخ لو»^۵ اشاره کرد. (خاوند کارو همکاران، ۱۳۸۸)

^۱- Balanced Scorecard (BSC)

^۲- tango

^۳- Nonaka & Takeuchi

^۴- Organization of Knowledge Creation

^۵- Lev

به طور کلی در دهه ۱۹۹۰ بیش تر بر روی زمینه‌های مفهومی مرتبط به سرمایه‌های فکری و ادراک های مربوط به این زمینه تحقیق می گردید در صورتی که در طی چند سال گذشته موضوع سرمایه فکری به موضوعی تبدیل شده که بیش تر به صورت تجربی و مطالعه های موردی بر روی آن تمرکز می گردد. (عالم تبریز، ۱۳۸۸، ۲۶)

در سال های اخیر مؤسسه هایی پر قدرت هم چون «فدراسیون استانداردهای حسابرسی ایالات متحده» و «کمیسون بورس اوراق بهادار در واشنگتن» از مفهوم سرمایه فکری بهره برداری کرده اند. انیسیتو «بروکینگ» به شکلی کاملاً سیستمی به این موضوع پرداخته است. مجله بین المللی «بیزینس ویک»^۱ در رتبه بندی دانشکده های بازرگانی، شاخص سرمایه فکری را نیز لحاظ کرد. (گروه مترجمان میثاق، ۱۳۸۶)

اهمیت معیارهای غیرمالی در شرکت های امروزی کاملاً واضح و مبرهن است. «ادوارد دمیینگ»^۲ خالق مفهوم چرخه های کیفی، از مدیران ایالات متحده به این دلیل انتقاد کرده که ۹۷ درصد از زمان خود را صرف تجزیه و تحلیل آمار و ارقام و کمتر از ۳ درصد از وقتشان را صرف دارایی های نامحسوس می کنند که اتفاقاً اهمیت بیش تری دارد. (همان منبع، ۱۳۸۶)

امروزه برای فراهم نمودن حداکثر شرایط لازم برای دستیابی به اهداف و استراتژی ها، سازمان ها نه تنها باید دارایی های نامشهود خود را شناسایی، و مدیریت کنند بلکه می بایست همواره سعی کنند تا این گونه دارایی ها را بطور مستمر ارتقاء و بهبود بخشند. واقعیت این است که سازمان هایی که نتوانند دارایی های دانشی خود را به طور مستمر ارتقاء دهند، بقاء خود را به خطر از دست دادن و فناى خود، مبادله خواهند کرد (آشنا، ۱۳۸۸) در حال حاضر شاهد رشد اهمیت سرمایه های فکری، به عنوان یکی از ابزارهای مؤثر برای افزایش رقابت شرکت ها هستیم (دستگیر، ۱۳۸۸)

امروزه سهم سرمایه فکری به دلیل تولید دانش و اطلاعات و در نتیجه تولید ثروت در اقتصاد مبتنی بر دانش می تواند نقش مهمی در خلق ارزش افزوده و تولید ناخالص داخلی داشته باشد. به همین دلیل

^۱- Business Week

^۲- Deming

در سطح بنگاه‌های اقتصادی نیز عملکرد مالی شرکت‌ها می‌تواند تحت تأثیر دارایی‌های فکری و سرمایه انسانی قرار گیرد.

اهمیت انجام این تحقیق، با نگاهی به برنامه‌ریزی استراتژیک شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران و چشم انداز شرکت بیش از پیش احساس می‌شود.

از یک طرف، مباحث مرتبط با دارایی‌های نامشهود شرکت به دلایلی هم چون اهمیت بسیار زیاد منابع انسانی در صنعت ریلی کشور و تخصصی شدن فعالیت‌های سازمانی، از موضوع‌های راهبردی و حیاتی شرکت شده است. از طرف دیگر با توجه به این که بهبود مستمر از ارزش‌های پنج‌گانه سازمان در جهت دستیابی به اهداف استراتژیک و چشم انداز شرکت راه‌آهن می‌باشد، انجام پژوهشی که علاوه بر تعیین جایگاه دارایی‌های ناملموس شرکت، ارائه راهکارها و پیشنهاد در جهت بهبود عملکرد سازمانی در ابعاد مختلف مالی و غیرمالی مانند عملکرد بازار، نیروی انسانی و ... از طریق مدیریت صحیح سرمایه‌های فکری داشته باشد، از اولویت و اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌شود. از همین رو تحقیق حاضر، بر اساس مسائل تشریح شده و نقش سرمایه فکری در سنجش عملکرد و ارائه راهکارهای بهبود دهنده سازمان، تدوین می‌گردد.

۴-۱) هدف‌های تحقیق :

هدف اصلی:

۱. تعیین تاثیر سرمایه های فکری(انسانی، ساختاری و مشتری) بر عملکرد شرکت راه آهن از دیدگاه کارکنان و مدیران.

هدف های فرعی:

۲. تشخیص تاثیر سرمایه انسانی بر عملکرد شرکت راه آهن از دیدگاه کارکنان و مدیران.

۳. تعیین تاثیر سرمایه ساختاری بر عملکرد شرکت راه آهن از دیدگاه کارکنان و مدیران.

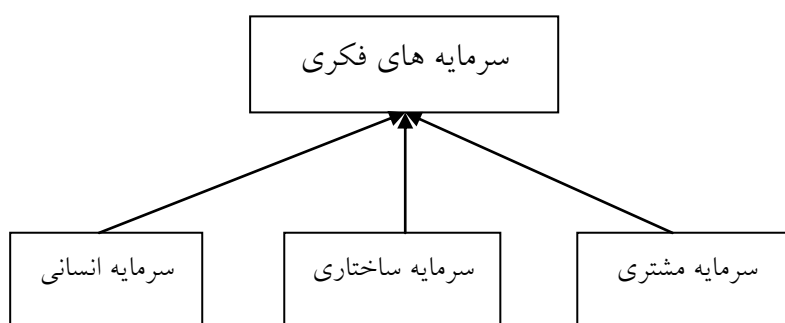
۴. شناسایی تاثیر سرمایه مشتری بر عملکرد شرکت راه آهن از دیدگاه کارکنان و مدیران.

۵. مقایسه تطبیقی بین آراء مدیران و کارکنان در پاسخ به پرسش‌ها.

۵-۱) چارچوب نظری :

از مهم ترین تحقیقات انجام گرفته در حوزه ی سرمایه فکری، پژوهشی است که در سال ۱۹۹۸ در کانادا توسط «بونتیس» به منظور مطالعه اکتشافی، بررسی مدل ها و شاخص های سرمایه فکری انجام شد. تحقیق او نشان داد که سرمایه های فکری از سرمایه رابطه ای با تاکید بیشتر بر سرمایه مشتری، سرمایه سازمانی و سرمایه انسانی تشکیل شده است. وی همچنین به این نتیجه رسید که بین تمامی اجزای سرمایه فکری روابط متقابلی وجود دارد (Bontis, 1998). در شکل (۱) اجزای اصلی مدل «بونتیس» در تحقیق سال ۱۹۹۸ نشان داده شده است.

شکل (۱) نگاره مدل " بونتیس "



جوهره و ماهیت	هوش انسانی	خط مش های سازمانی	روابط بازار
حیطه عمل	ذهن کارکنان	روابط درون سازمانی	روابط خارج از سازمان
پارامترهای اندازه گیری	حجم مناسب	دسترسی به کارایی	حجم ماندگار
دشواری در کد گذاری	بالا	متوسط	بسیار بالا

(Bontis, 1998)

بونتیس، چواچونگ گو و ریچاردسون (۲۰۰۰)