



دانشگاه گیلان

پردیس دانشگاهی

پایان نامه کارشناسی ارشد

**بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی
صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی**

از:

ابراهیم حسین پور پاسکیابی

استاد راهنما:

دکتر رضا اسماعیل پور

اسفند ۱۳۹۲

پردیس دانشگاهی
حسابداری

بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی
صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی

از:

ابراهیم حسین پور پاسکیابی

استاد راهنما:

دکتر رضا اسماعیل پور

استاد مشاور:

آقای بهزاد روحی

اسفند ۱۳۹۲

تقدیم بہ ہمسر مہربانم

و

پسر عزیزم

کہ ہمیشہ و در ہمہ حال پشتیبان من بودہ و زیبایی و شکوہ رسیدن بہ آرزو مایم را ہمیشہ

مدیون نشان ہستم .

باتشکر از:

استاد راهنمای ارجمند جناب آقای دکتر رضا اسماعیل پور

جناب آقای بهزاد روحی، استاد مشاور گرامی

جناب آقای دکتر رمضانپور، مدیریت محترم گروه حسابداری

و دیگر اساتید گرامی گروه حسابداری که دلسوزانه مرا به

سمت مرزهای علم و دانش راهنمایی کرده اند

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱-مقدمه.....	۲
۱-۲- بیان مسئله پژوهش.....	۳
۱-۳- ضرورت مسئله پژوهش.....	۵
۱-۴- اهداف پژوهش.....	۷
۱-۵- فرضیات پژوهش.....	۷
۱-۶- قلمرو پژوهش.....	۸
۱-۷- تعریف متغیرهای پژوهش.....	۸
۱-۷-۱- تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش.....	۸
۱-۷-۲- تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش.....	۹

فصل دوم: مطالعات نظری و مرور پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه.....	۱۲
۲-۲- انواع سرمایه.....	۱۳
۳-۲- سرمایه فکری.....	۱۴
۲-۳-۲- سرمایه فکری؛ تعاریف.....	۱۴
۲-۳-۲- سرمایه فکری؛ مفاهیم.....	۱۵
۲-۳-۳- ویژگیهای سرمایه فکری.....	۱۶
۲-۴- اجزا یا عناصر سرمایه فکری.....	۱۷
۲-۴-۱- سرمایه انسانی در حوزه شایستگی فردی.....	۱۸
۲-۴-۲- سرمایه سازمانی یا ساختاری در حوزه ساختار داخلی.....	۲۰
۲-۴-۳- سرمایه ارتباطی در حوزه ساختار خارجی.....	۲۱
۲-۵- سرمایه فکری و خلق ارزش.....	۲۱
۲-۶- سنجش سرمایه فکری.....	۲۳
۲-۷- دلایل توجه به اندازه گیری سرمایه فکری.....	۲۳
۲-۸- اهداف اندازه گیری سرمایه فکری.....	۲۴
۲-۹- منافع و مزایای اندازه گیری سرمایه فکری.....	۲۵
۲-۱۰- روشهای اندازه گیری سرمایه فکری.....	۲۶
۲-۱۰-۱- کیوی توین.....	۲۷
۲-۱۰-۲- حسابداری منابع انسانی.....	۲۷
۲-۱۰-۳- ترازنامه نامرئی.....	۲۸
۲-۱۰-۴- کارت امتیازی متوازن.....	۲۸
۲-۱۰-۵- سرمایه فکری مستقیم.....	۲۹
۲-۱۰-۶- جهت یابی اسکاندیا.....	۲۹
۲-۱۰-۷- حسابداری و هزینه یابی منابع انسانی.....	۳۰

۳۰	۱۱-۲- مراحل موفقیت سرمایه فکری
۳۲	۱۲-۲- سرمایه فکری در سازمانهای غیرانتفاعی و آموزش عالی
۳۳	۱۳-۲- معیارهای ارزش جدید کشورها: دارایی های دانشی و سرمایه فکری
۳۴	۱-۱۳-۲- دارایی های دانشی
۳۴	۲-۱۳-۲- اندازه گیری دارایی های دانشی ملی
۳۴	۱-۲-۱۳-۲- کارت امتیازی متوازن و روش شناسی بانک جهانی
۳۴	۲-۲-۱۳-۲- الگوهای سازمان همکاری و توسعه اقتصادی
۳۶	۱۴-۲- پیشینه پژوهش
۳۶	۱-۱۴-۲- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور
۴۱	۲-۱۴-۲- پژوهش های انجام شده در داخل کشور
۴۵	۱۵-۲- نتیجه گیری

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۴۷	۱-۳- مقدمه
۴۷	۲-۳- روش پژوهش
۴۸	۳-۳- جامعه آماری پژوهش
۴۹	۴-۳- نمونه آماری پژوهش و تعیین حجم آن
۵۱	۵-۳- روش گردآوری اطلاعات
۵۱	۶-۳- ابزار گردآوری اطلاعات
۵۲	۷-۳- اعتبار و پایایی پژوهش
۵۴	۸-۳- متغیرهای پژوهش
۵۵	۹-۳- روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها
۵۵	۱-۹-۳- آزمون t استیودنت برای بررسی وضعیت متغیرهای سرمایه فکری و عملکرد سازمانی
۵۶	۲-۹-۳- تحلیل همبستگی پیرسون با نرم افزار SPSS ۱۹
۵۶	۳-۹-۳- تحلیل رگرسیون با نرم افزار SPSS ۱۹
۶۰	۱۰-۳- جمع بندی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

۶۳	۱-۴- مقدمه
۶۳	۲-۴- آمار توصیفی
۶۴	۱-۲-۴- سن
۶۵	۲-۲-۴- جنسیت پاسخ دهندگان
۶۶	۳-۲-۴- سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۶۷	۴-۲-۴- سال تاسیس
۶۸	۳-۴- بررسی نرمال بودن توزیع داده ها

۶۹	۴-۴-آمار استنباطی.....
۶۹	۴-۴-۱-آزمون t استیودنت برای بررسی وضعیت متغیرهای سرمایه فکری و عملکرد سازمانی.....
۷۰	۴-۴-۲-اولویت بندی متغیرهای مربوط به کیفیت خدمات.....
۷۲	۴-۴-۳-مقایسه وضعیت متغیرها در دو بیمه آسیا و ایران.....
۷۳	۴-۵-بررسی فرضیات پژوهش.....
۷۴	۴-۵-۱-بررسی فرضیه اول:.....
۷۵	۴-۵-۲-بررسی فرضیه دوم:.....
۷۶	۴-۵-۳-بررسی فرضیه سوم:.....
۷۷	۴-۵-۴-بررسی فرضیه اصلی پژوهش:.....
۷۸	۴-۵-۶-بررسی نقش ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد.....
۷۸	۴-۵-۶-۱-بررسی نتایج در دو بیمه آسیا و ایران.....
۸۰	۴-۵-۶-۲-مقایسه نتایج مربوط به دو بیمه آسیا و ایران.....
۸۳	۴-۶-جمع بندی.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۸۵	۵-۱-مقدمه.....
۸۵	۵-۲-نتایج پژوهش.....
۸۶	۵-۲-۱-یافته‌های فرضیه‌ی اول.....
۸۶	۵-۲-۲-یافته‌های فرضیه‌ی دوم.....
۸۷	۵-۲-۳-یافته‌های فرضیه‌ی سوم.....
۸۸	۵-۲-۴-یافته‌های فرضیه‌ی اصلی پژوهش.....
۸۹	۵-۲-۵-یافته‌های مربوط به بررسی وضعیت ابعاد سرمایه فکری.....
۸۹	۵-۲-۶-یافته‌های مربوط به اولویت‌بندی شاخصهای سرمایه فکری.....
۹۰	۵-۲-۷-نتایج بررسی میانگین متغیرهای پژوهش در دو بیمه.....
۹۰	۵-۳-موانع محدودیت‌های پژوهش.....
۹۰	۵-۴-پیشنهادات پژوهش.....
۹۰	۵-۴-۱-پیشنهادات کاربردی:.....
۹۲	۵-۴-۲-پیشنهاد برای پژوهش آتی:.....
۹۴	منابع.....
۱۰۲	پیوست.....

فهرست جداول

شماره صفحات

۵۲	جدول ۳-۱: پرسشنامه پژوهش.....
۵۴	جدول ۳-۲: محاسبه پایایی پرسشنامه.....
۶۴	جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن.....
۶۵	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت.....
۶۶	جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سطح تحصیلات.....
۶۷	جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس شغل.....
۶۸	جدول ۴-۵: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف.....
۷۰	جدول ۴-۶: آزمون t تک نمونه.....
۷۱	جدول ۴-۷: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی متغیرها.....
۷۲	جدول ۴-۸: نتایج آزمون تی دو جامعه مستقل.....
۷۴	جدول ۴-۹: نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه اول.....
۷۵	جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه دوم.....
۷۶	جدول ۴-۱۱: نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه سوم.....
۷۷	جدول ۴-۱۲: نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه اصلی.....
۷۸	جدول ۴-۱۳: نتایج جدول آنوا.....
۷۹	جدول ۴-۱۴: ضرایب رگرسیون.....
۷۹	جدول ۴-۱۵: معادله رگرسیون متغیر وابسته: عملکرد.....
۸۰	جدول ۴-۱۶: نتایج جدول آنوا.....
۸۱	جدول ۴-۱۷: ضرایب رگرسیون.....
۸۲	جدول ۴-۱۸: معادله رگرسیون متغیر وابسته: عملکرد.....
۸۳	جدول ۴-۱۹: خلاصه نتایج رگرسیون مقایسه دو بیمه.....
۸۹	جدول ۵-۱: اولویت بندی ابعاد سرمایه فکری.....

فهرست نمودارها

شماره صفحات

- نمودار ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش..... ۵
- نمودار ۱-۲: مدل مفهومی پژوهش..... ۴۵
- نمودار ۱-۴: درصد فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن..... ۶۴
- نمودار ۲-۴: درصد فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت..... ۶۵
- نمودار ۳-۴: درصد فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سطح تحصیلات..... ۶۶
- نمودار ۴-۴: درصد فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سال تاسیس شعبه..... ۶۷

بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی

ابراهیم حسین پور پاسکیابی

در اقتصاد دانش محور به دانش و سرمایه فکری به عنوان عامل اصلی تولید ثروت، در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی جایگاه مهم‌تری اختصاص می‌یابد. سرمایه فکری را اغلب تحت عنوان دارایی‌های نامشهودی توصیف می‌کنند که می‌توان به عنوان منبعی برای مزیت رقابتی پایدار به کار گرفت. این پژوهش به بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی پرداخته است. در واقع هدف از این پژوهش بررسی سه مولفه سرمایه فکری یعنی سرمایه انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری و بررسی نقش این ابعاد بر عملکرد صنعت بیمه (دولتی و خصوصی) و مقایسه نتایج می‌باشد. به این منظور دو بیمه ایران (به عنوان بیمه دولتی) و بیمه آسیا (به عنوان بیمه خصوصی) انتخاب و پس از نمونه‌گیری تعداد ۸۷ شعبه بیمه ایران و ۴۴ شعبه بیمه آسیا مورد بررسی قرار گرفت. برای گردآوری داده‌های پژوهش برای متغیر سرمایه فکری از پرسشنامه بوئیتیس در سال ۱۹۹۷ استفاده شد و جهت سنجش عملکرد سه بعد سودآوری، بهره‌وری و ارزش بازار مد نظر قرار گرفت. به منظور بررسی وضعیت ابعاد سرمایه فکری و اولویت‌بندی آن‌ها از آزمون t استیودنت-تک نمونه و آزمون فریدمن استفاده شد. بررسی فرضیات پژوهش و تعیین میزان رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون اندازه‌گیری شد و نقش ابعاد سرمایه فکری بر عملکرد با تحلیل رگرسیون چندگانه بررسی گردید. نتایج نشان می‌دهد سرمایه فکری با عملکرد در هر دو رابطه مستقیم و معناداری دارد. همچنین یافته‌ها از نقش مثبت و معنادار دو شاخص سرمایه ساختاری و مشتری مربوط به سرمایه فکری بر عملکرد نیز حمایت می‌کند.

کلید واژه‌ها: سرمایه فکری، سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری، عملکرد سازمانی

Abstract

Comparative Effects of Intellectual Capital on Organizational Performance in both Public and Private Sector Insurance industry: A Case study in Insurance Companies of Gilan Province

Ebrahim hoseinpour

In knowledge-based economy to a knowledge and intellectual capital as a source of wealth creation than any other tangible or physical assets are assigned to important positions. this study measured and compared effects of intellectual capital on organizational performance in both public and private sector insurance companies of Gilan province. In fact the the present study investigates the status of intellectual capital's components (Human capital, structural Capital, Customer Capital) and the role of them on organizational performance and compare the results. For this purpose, We choose Iran insurance (in public sectore) and Asia (in private sectore) and 87 member of Iran insurance and 44 member of Asia insurance was studied. We use Bontis's questionnaire (1997) for intellectual capital and for performance we use three indicator profitability, productivity and market value. For investigating the status of intellectual capital's components and rank them with T-Student and Friedman test. To evaluate hypotheses and to calculate relationship between intellectual capital and organizational performance, we use pearson correlation coefficient, and the role of intellectual capital on financial performance was evaluated by multiple regression analysis. The results indicate that intellectual capital and organizationa performance are meaningful relationships. the finding also support of a significant positive role of structure and customer capital in these organization.

Keywords: Human capital, structural Capital, Customer Capital, Intellectual Capital, Organizational performance



۱-۱- مقدمه

اندیشمندان و صاحب‌نظران برای توصیف عصر کنونی اصطلاحات گوناگونی مانند عصر فراصنعتی، عصر اطلاعات، موج سوم یا جامعه دانشی را به کار برده‌اند. اصطلاحات و واژگان بکار رفته، تماماً در یک چیز مشترک هستند و آن اهمیت دانش در عصر کنونی است. در عصری که اطلاعات و دانش اهمیت چندانی پیدا کرده است، سرمایه فکری به عنوان یک عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، ارجحیت بیشتری پیدا می‌کند. سرمایه فکری یک سازمان، دارایی‌ها و منابع ذهنی و نامشهودی است که سازمان با برگرداندن آن‌ها به فرایندهای جدید کالا و خدمات به خلق ارزش می‌پردازد. اصطلاح "سرمایه فکری" را اولین بار جان کنت گالبرایت در سال ۱۹۶۹ مطرح کرد. قبل از آن پیتر دراگر اصطلاح "کارکنان دانشی" را به کار برده بود.

مهم‌ترین مساله در زمینه‌ی دارایی‌های نامشهود، چگونگی مفهوم‌سازی، درک، ارزیابی و اندازه‌گیری این دارایی‌هاست. ابزارها و روش‌شناسی‌های مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا توانمندی‌ها و قابلیت‌های خود را برای حفظ و تحقق مزیت رقابتی پایدار و در نهایت دستیابی به اقتصاد دانش‌مدار، تحلیل و شناسایی کنند. چنین ارزیابی‌هایی می‌تواند اقتباس عملکردها و راه‌های مناسب، و هم‌چنین رشد نظام‌های دانشی ملی را برای توسعه‌ی همه‌جانبه تسهیل کند. از این رو برای ایران که در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله‌ی خود قصد دارد گوی رقابت در اقتصاد و تجارت را از همسایگان خود بریابد، اقتصاد مبتنی بر دانش می‌باید ابزار راهبردی تلقی شود. یکی از فعالیت‌هایی که در جهت تحقق اقتصاد دانش‌محور و نیل به اهداف برنامه‌ی چهارم توسعه باید صورت گیرد، توجه به صنعت بیمه کشور است.

امروزه سرمایه فکری اعم از دانش، تجربه، مهارت شخصی، روابط خوب و توانایی فناوری، منبع مهم مزیت رقابتی و عامل کلیدی سودآوری شرکت محسوب می‌شود. در یک سازمان دانش‌محور، که در آن دانش بخش بزرگی از ارزش یک محصول و هم‌چنین ثروت یک سازمان را تشکیل می‌دهد، روش‌های سنتی حسابداری، که مبتنی بر دارایی‌های ملموس و نیز اطلاعات مربوط به عملیات گذشته سازمان هستند، برای ارزش‌گذاری سرمایه فکری، که بزرگ‌ترین و ارزشمندترین دارایی آن‌ها است، ناکافی هستند. بنابراین رویکرد سرمایه فکری برای سازمان‌هایی که می‌خواهند از ارزش عملکردها به خوبی آگاهی داشته باشند، جامع‌تر است.

در این فصل به بیان کلیاتی در خصوص موضوع مورد بررسی پرداخته می‌شود. در ابتدا، مسئله‌ی پژوهش تشریح و در ادامه ضرورت انجام آن تبیین می‌گردد. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تطبیقی اثرات سرمایه‌فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی است و بر این اساس فرضیات و مدل مفهومی پژوهش تدوین می‌شود. در ادامه فصل، قلمرو پژوهش در سه حوزه‌ی موضوعی، مکانی و زمانی بیان شده و در نهایت به تعریف مفهومی و عملیاتی کلیه‌ی متغیرهای پژوهش پرداخته خواهد شد.

۱ - ۲- بیان مسئله پژوهش

در دو دهه اخیر، مدیریت عملکرد سازمانی به یکی از موضوع‌های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است. بسیاری از دانشمندان و متخصصان حوزه مدیریت بر این باورند که کارکنان، مبنای ریشه اصلی بهبود کیفیت و بهره‌وری هستند و باید نیروی انسانی را مبنای اصلی فرآیند افزایش کارایی و بهره‌وری و نوعی سرمایه به حساب آورد. نیروی انسانی با کیفیت و دانش مدار مهم ترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز است (مجتهد زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

تا اوایل دهه‌ی ۱۹۵۰، عامل اصلی عقب‌ماندگی کشورهای در حال توسعه را عمدتاً کمبود سرمایه‌های مالی و فیزیکی می‌پنداشتند. در چارچوب چنین طرز فکری، این کشورها از راه‌های مختلف و با توسل به دوست و دشمن به کسب سرمایه می‌پرداختند. این امر، موجب تشدید وابستگی و تخریب بنیان‌های اقتصادی و سیاسی این قبیل کشورها می‌شد. اما امروزه، روشن شده که تزریق مقادیر متنابهی از سرمایه‌های فیزیکی و مالی لزوماً تسریع روند رشد و توسعه‌ی این کشورها را در پی ندارد. بلکه کشورهایی که از سازمان‌های قوی و نهادهای اداری کارآمد و در عین حال از سرمایه‌های انسانی کارا و متخصص برخوردارند، می‌توانند سرمایه‌های فیزیکی و مالی خود را به نحو مناسب تری جذب و در تسریع روند رشد و توسعه به کار گیرند. در اقتصاد نوین، تولید ثروت و رشد اقتصادی عمدتاً از دارایی‌های نامشهود (فکری) سرچشمه می‌گیرد. پیشرفت اقتصاد جدید تأکیدی بر این واقعیت است که خلق ارزش بیشتر به دارایی‌های نامشهود وابسته است تا به دارایی‌های مشهود (فیزیکی و مالی). لذا، سرمایه‌ی فکری منبع اصلی توسعه‌ی اقتصادی محسوب می‌شود و سایر عوامل سنتی تولید مانند زمین، نیروی کار و سرمایه‌ی مالی

در مرتبه‌ی بعدی اهمیت قرار می‌گیرند. در چنین شرایطی سرمایه‌ی فکری، عامل کلیدی ارتقای عملکرد سازمانی به شمار می‌رود (فطرس و بیگی، ۱۳۸۹).

سازمان‌ها به چهار دسته از دلایل ممکن است سرمایه‌ی فکری خود را مورد سنجش قرار دهند که عبارتند از: ۱- بهبود مدیریت داخلی ۲- بهبود گزارش‌دهی به خارج از سازمان ۳- مبادلات این سازمان ۴- دلایل قانونی بهبود حسابداری. در این میان شکاف بین ارزش بازار سازمان و ارزش خالص دارایی‌های مشهود که در واقع سهام ناشی از دارایی‌های نامشهود نامیده می‌شود روز به روز بیشتر توجه سرمایه‌گذاران را جلب می‌نماید (Bose, 2004).

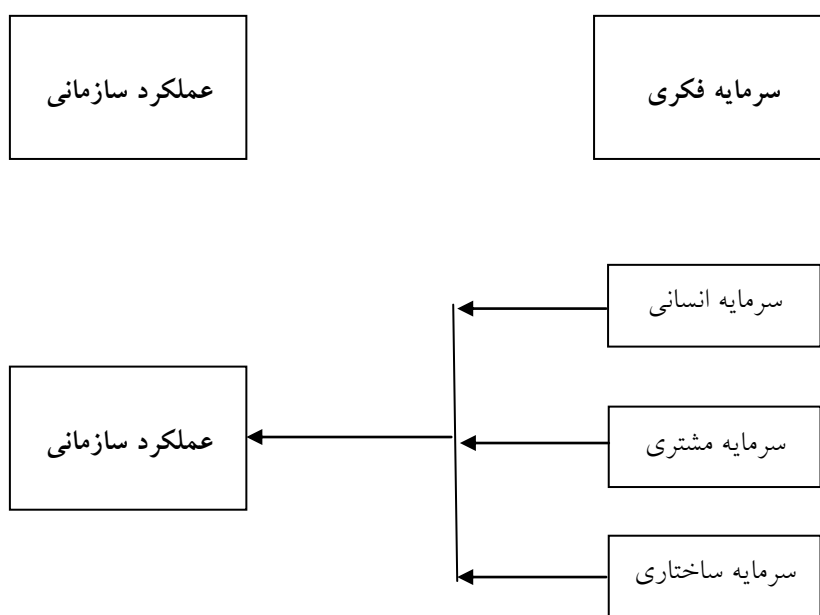
در حقیقت گزارشگری مالی سنتی نمی‌تواند ارزش واقعی شرکت را محاسبه کند و فقط به اندازه‌گیری ترازنامه مالی کوتاه مدت و دارایی ملموس اکتفا می‌کند. این در حالیست که در دهه اخیر شرکت‌ها، توجه ویژه‌ای را برای اندازه‌گیری سرمایه‌ی فکری برای ارائه گزارش به طرف‌های ذینفع ابراز کرده و در پی یافتن روشی برای ارزیابی دارایی‌های ناملموس داخلی و استخراج ارزش نامحسوس، در سازمان‌ها می‌باشند (Chu et al., 2006).

به علت نامشهود بودن و ماهیت پویایی که سرمایه‌ی فکری دارد معنی کردن این واژه دشوار است. بیشتر اوقات آن را مترادف اصطلاحاتی چون دارایی فکری، دارایی سرمایه‌ی فکری نوعی سرمایه‌ی ارزشمند است که دارایی نامشهود یک سازمان شناخته می‌شود. اقتصاد امروز مبتنی بر سرمایه‌ی فکری است و کالاهای آن دانش و اطلاعات هستند. منابع نامشهود عواملی غیر از دارایی‌های مالی و فیزیکی است که در ایجاد ارزش یک شرکت مشارکت دارند و تحت کنترل آن هستند. سرمایه‌ی فکری دارایی تعریف می‌شود که در زمان حال با ارزش صفر در ترازنامه ارزش-گذاری شده‌اند. بروکینگ (۱۹۹۷)، سرمایه‌ی فکری را ترکیبی از دارایی‌های نامشهود می‌داند که بنگاه اقتصادی را قادر به ایفای مسئولیت می‌کند. سرمایه‌ی فکری را می‌توان اساسی‌ترین دارایی یک شرکت دانست و سه جزء اصلی آن که اکثر محققین بر آن اتفاق نظر دارند عبارتست از: سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی ساختاری و سرمایه‌ی مشتری.

ادوینسون (۱۹۹۷) دو جزء سرمایه‌ی فکری را سرمایه‌ی انسانی و سرمایه‌ی ساختاری (مشتری) معرفی می‌کند که آن را می‌توان به کسانی که در یک سازمان هستند و آنچه که بعد از رفتنشان می‌ماند تعبیر نمود. سرمایه‌ی انسانی از طریق قرارگرفتن افراد در گروه‌های کاری، سازمان‌ها، دسته‌ها و شبکه‌های ایجاد شده و ارتقاء می‌یابد. سرمایه

ساختاری را می‌توان به هر چیزی که در سازمان وجود دارد و از کارکنان (سرمایه انسانی) در کارشان حمایت می‌کند اطلاق کرد. این نوع سرمایه به عنوان زیر بنایی حمایت کننده، سرمایه انسانی را قادر می‌سازد به وظایفش عمل کند. سرمایه ساختاری تحت تملک سازمان است و حتی زمانی که کارکنان سازمان را ترک می‌کنند در سازمان وجود دارد.

بر این اساس پژوهش حاضر به دنبال بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی است و مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر است:



نمودار ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش

۱-۳- ضرورت مسئله پژوهش

توسعه اطلاعات و پیشرفت سریع فناوری در دهه اخیر تحولی بزرگ در تمام جنبه‌های زندگی و فعالیت‌های بشر ایجاد کرده و باعث حرکت به سمت اقتصاد دانش محور شده است (همتی و همکاران، ۱۳۸۹). ظهور عصر اطلاعات و اقتصاد دانش محور، سازمان‌ها را از تأکید بر منابع مالی و پولی به سمت دارایی‌های نامشهود کشانده است. صنعت بیمه از جمله بافت‌هایی است که به چند دلیل، این منابع نامشهود را می‌توان در آن‌جا بیشتر جستجو کرده و به اهمیت استراتژیک آن‌ها دست یافت. نخست، برعکس مدیران بخش تولیدی که هدف اصلی آن‌ها سودآوری است، مدیران سازمان‌های خدماتی تمایل دارند اهداف چندگانه و با ماهیت غیرمالی داشته باشند. دوم،

حتی اگر بخش های تولیدی و خدماتی ورودی های کاری یکسانی (مانند منابع انسانی، دانش، پول، مواد خام، و کارخانه) را به کار ببرند، بخش خدمات استفاده بیشتری از دو منبع اول دارد که دو منبع اول به طور قطع نامشهود هستند. در نهایت، محصول نهایی سازمان های خدماتی، نامشهود است (شهایی و خائف الهی، ۱۳۸۹).

عموما ارزش بازار شرکت ها بیشتر از ارزش دفتری آن است. علت این امر هم عدم انعکاس کامل ارزش سرمایه فکری و دارایی های نامشهود در ترازنامه است و در نتیجه باعث می شود که صورت های مالی سود مندی ارزش و اثربخشی اطلاعات خود را از دست بدهند. این امر موجب ایجاد علاقه به موضوعات مرتبط با سرمایه فکری میشود. امروزه دیگر دارایی های مشهود فیزیکی به تنهایی کلید کامیابی جوامع و سازمانها نیستند. بلکه برخوردی از سرمایه های فکری و مدیریت این سرمایه ها است که در عرصه پرتلاطم و چالشی امروزه رمز موفقیت محسوب میشود. به دلیل اهمیت روز افزون سرمایه فکری در فرایند برتری استراتژیک شرکت ها ضرورت پرداختن به موضوع آشکار می گردد (همتی و همکاران، ۱۳۸۹).

در واقع بسیاری از سیستم های حسابداری فعلی از نقش و اهمیت فزاینده حق مالکیت معنوی و دانش در سازمان هایی عصر نوین غافل بوده و از توان سنجش ارزش واقعی دارایی ها در محاسباتشان ناتوان اند. به عبارت دیگر، صورت های مالی در تشریح ارزش واقعی شرکت ها از محدودیت های بسیاری برخوردار هستند. در جوامع دانش محور کنونی، بازده سرمایه فکری بکار گرفته شده بسیار بیشتر از بازده سرمایه های مالی به کار گرفته شده، اهمیت یافته است. این به آن معناست که در آینده در مقایسه با سرمایه های فکری، نقش و اهمیت سرمایه های مالی در تعیین قابلیت سودآوری پایدار، کاهش چشم گیری خواهد یافت. این موضوع موج ایجاد فاصله بین ارزش واقعی شرکت ها و سازمان ها با آن چه در محاسبات حسابداری سنتی اعمال می گردد، شده است (شمس و خلیلی، ۱۳۹۰).

بحث اساسی در دارایی های نامشهود و سرمایه های فکری این است که عملکرد سازمان ها و به ویژه در صنعت بیمه تنها بر حسب موضوعات مالی ارزیابی و تفسیر نمی شود، بلکه عوامل دیگری نیز وجود دارند که نه تنها بهبود موضوعات مالی، بلکه بقا و جاودانگی غیر مالی سازمان ها را نیز تضمین می کنند. به موضوعات غیر مالی که در

دوران معاصر اهمیت چشمگیر و قابل ملاحظه‌ای یافته اند، عناوینی چون دارایی‌های نامشهود، سرمایه‌های فکری و دارایی‌های دانش‌محور داده می‌شود (نقوی و همکاران، ۱۳۹۱).

۱ - ۴ - اهداف پژوهش

هدف از این تحقیق بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری یعنی سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی است.

الف) هدف اصلی پژوهش:

بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی در استان

گیلان

ب) اهداف فرعی پژوهش:

- ۱- تعیین رابطه بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی
- ۲- تعیین رابطه بین سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی
- ۳- تعیین رابطه بین سرمایه مشتری و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی

۱ - ۵ - فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش عبارتست از:

- ۱- بین رابطه سرمایه فکری و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد.

و با توجه به تفکیک سرمایه فکری به ۳ بخش سرمایه انسانی، سرمایه مشتری، و سرمایه ساختاری فرضیه

اصلی به ۳ فرضیه فرعی مستقل تفکیک شده است.

- ۱- بین رابطه سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری

وجود دارد.

۲- بین رابطه سرمایه مشتری و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد.

۳- بین رابطه سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی تفاوت معنی داری وجود دارد.

۱-۶- قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی پژوهش: در سطح سازمانی و به حوزه کارکنان و سرمایه فکری مربوط می‌شود و مؤلفه‌های سرمایه فکری و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. در واقع در این پژوهش به بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بیمه می‌پردازیم.

قلمرو مکانی تحقیق: صنعت بیمه در دو بخش خصوصی و دولتی کلانشهر رشت است که لیست اسامی آنها در سایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران موجود است (www.centinsur.ir/).

قلمرو زمانی تحقیق: سال ۱۳۹۲

۱-۷- تعریف متغیرهای پژوهش

۱-۷-۱- تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش

سرمایه فکری^۱

سرمایه فکری به گروهی از دارایی‌های دانشی اطلاق می‌شود که به یک سازمان اختصاص دارد و جزو ویژگی‌های یک سازمان محسوب می‌شود و به طور قابل ملاحظه‌ای از طریق افزایش ارزش به ذی‌نفعان کلیدی سازمان، به بهبود وضعیت رقابتی سازمان منجر می‌شود (Marr & Roos, 2005). با توجه به تقسیم‌بندی بوئیس (۱۹۹۸) در یک جمع‌بندی از تعاریف متعدد سرمایه فکری و اجزای آن می‌توان اظهار داشت که سرمایه فکری به سه

^۱ Intellectual Capital