
بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران

دکترفتاح ناظم*، زهره شکیبایی**، علی اکبر عبداللهی آهی***

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مدیریت سرمایه های فکری با عملکرد کاری کارکنان بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران بود که در سال 1390 مشغول به خدمت بودند و شامل 830 نفر شدند که با مراجعه به جدول برآورد حجم نمونه مورگان 265 نفر از کارکنان برای پاسخگویی به پرسش نامه در نظر گرفته شدند. این تعداد به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی بود و برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسش نامه های استاندارد سنجش عملکرد کارکنان هرسی و بلانچارد و پرسش نامه سنجش مدیریت سرمایه فکری بنتیس استفاده شد. اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS با روش های آماری توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق با استفاده از آزمون رگرسیون خطی نشان داد که بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد کاری کارکنان رابطه وجود دارد، همچنین رابطه معناداری بین مدیریت سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه ساختاری و مدیریت سرمایه رابطه ای با عملکرد کاری کارکنان وجود دارد. آخرین یافته تحقیق دلالت بر وجود رابطه معنادار بین مدیریت سرمایه انسانی با ابعاد عملکرد کاری کارکنان داشت.

کلید واژه ها: سرمایه فکری¹، سرمایه انسانی²، سرمایه ساختاری³، سرمایه رابطه ای⁴، عملکرد⁵.

* دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، تهران.

** استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، مازندران.

*** کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، مازندران.

1. Intellectual capital
2. Human capital
3. Structure capital
4. Relational capital
5. performance

مقدمه

دانشگاه‌ها به عنوان یکی از سازمان‌های دانش‌محور و نهادی که می‌تواند براساس شایستگی منابع انسانی موجود، در خلق نوآوری‌ها و تولید علم در صف مقدم باشد نیاز دارد که در پیکره خود از نظریه‌های جدید در دنیای رقابتی امروز استفاده نماید تا از این قافله و رشد فزاینده و سریع دانش عقب نماند. برای تحقق این امر و آزمایش نظریه‌های جدید لازم است دانشگاه‌ها و هر سازمانی ابتدا از بازده آن اطلاع یابند تا با آرامش و برنامه‌ریزی بهتر، در مورد تعمیم آن اقدام کنند. تردیدی نیست که واحد مدیریت منابع انسانی با جایگاه خطیری که دارد می‌تواند عنصر انسانی را به گونه‌ای تأمین، بهسازی و نگهداری کند که هرگونه همگامی با نیازها و چالش‌های کنونی و آتی را در کلیه واحدهای سازمان میسر سازد. اکنون دست اندرکاران مسائل مدیریتی به یاری دانش موجود و تجربه دریافته‌اند که بخش اعظم دشواری‌های سازمان و مدیران آنها مستقیم و غیرمستقیم با مسائل نیروی انسانی مرتبط است. نکته در خور توجه آن است که کیفیت نازل فرآورده‌ها و خدمات، نارضایتی مشتریان و مراجعان، عدم دستیابی کامل به هدف‌های سازمان، عدم حضور مؤثر در رقابت‌های جهانی و نظایر آن همیشه ناشی از کمبود بودجه، امکانات و منابع مادی نیست، بلکه با اندک تعمق می‌توان دریافت که به کارگیری نادرست منابع انسانی به عنوان عامل تأمین‌کننده مأموریت سازمان، علت اصلی است (شریف زاده و کاظمی، 1377).

مهم‌ترین مؤلفه در فرایند کار و فعالیت، انسان‌ها هستند که تصمیمات را اتخاذ می‌کنند و سپس آن را به اجرا در می‌آورند و بر پایه آنها تداوم و فعالیت‌های آینده را پیش‌بینی می‌کنند. شواهد تجربی نشان می‌دهد که وقتی عملکرد کارکنان پایین باشد مشکلات بسیاری در سازمان‌ها و ادارات به وجود می‌آید. بنابراین در حیطة مشاغل گاهی فرصت‌ها طوری فراهم می‌شوند که فرد بتواند اولویت‌های شغلی خود را بدون تغییر مسیرهای شغلی خود بیان کند سرمایه انسانی نقش برجسته‌ای در سازمان ایفا می‌کند. در این میان سنجش عملکرد کارکنان می‌تواند یکی از عوامل تأثیرگذار بر روند سرمایه انسانی باشد. اگر سنجش عملکرد کارکنان به درستی صورت گیرد، مشکلات سازمان به حداقل می‌رسد و توجه به سرمایه انسانی که یکی از عوامل سرمایه فکری است که به رشد و تعالی خدمات دهی کارکنان کمک شایانی می‌کند. در عصر حاضر چالش اصلی مدیران نهادهای «دانش‌بنیانی» چون آموزش عالی، آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسان هاست. بنابراین، توانایی مدیریت سرمایه

های فکری به مهارت اساسی مدیران در این سازمان ها تبدیل شده است. در دهه گذشته، جامعه دانشگاهی برای رقابت پذیری جهانی در قرن بیست و یکم توجه خاصی به نقش «یادگیری سازمانی» نشان داده است (خاوندگار و همکاران، 1388).

بیان مسأله

با توجه به تغییرات گسترده در عملیات سازمانی، شکل های سنتی سرمایه ای مانند: ساختمان ها، تجهیزات و منابع مالی دگرگون شده و سرمایه های جدیدی، مطرح شده است. این سرمایه های غیرملموس، نقش زیادی در توسعه و رشد سازمان دارند. مطالعات و بررسی ها در زمینه دانش و مدیریت آن نشان داده اند که آینده سازمان ها تا حد زیادی وابسته به توانایی مدیریت دارایی های نامشهود است، چرا که درصد قابل توجهی از دانش سازمان از طریق ارتباطات شفاهی و کلامی منتقل می شود. به این صورت بخش اعظم دانسته های سازمان ها در صورت عدم مدیریت صحیح، به دلیل مسکوت و پنهان ماندن از دست می رود و این زیان جبران ناپذیری است (حاجی کریمی و بطحایی، 1388).

محیط کسب و کار مبتنی بر دانش، نیازمند رویکردی است که دارایی های ناملموس جدید سازمانی مثل دانش و شایستگی های منابع انسانی، نوآوری، فرهنگ سازی، ساختار سازمانی و غیره را در برگیرد. در این میان نظریه سرمایه فکری توجه روزافزون محققان دانشگاهی و دست اندرکاران سازمانی را به خود جلب کرده است. امروزه ارزیابی عملکرد با چالش هایی روبرو شده و مستلزم دامنه جدیدی از شاخص های عملکرد است. در توجه به سنجش عملکرد در شرایط نوین سازمان ها و ادارات، تأکید بر حذف اطلاعات مالی صرف است که به طور سنتی برای اعمال کنترل و مدیریت در سازمان ها می شود (بنتیس¹، 1999).

برآورد عملکرد سازمان امروز یکی از دغدغه های مداوم مدیران توانمند و علاقه مند به بهسازی نیروی انسانی است. در الگوی سنتی مدیریت این مقوله به مثابه کنترل وظایف و کارکردهای مدیر تلقی شده است، ولی در نظریه های جدید به عنوان پاره سیستم اصلی مدیریت منابع انسانی، کارکردی فراتر از اعطای پاداش دارد و بر تقویت رفتار مدیران و کارکنان و بهسازی منابع انسانی در سازمان ها از طریق سنجش میزان حصول تغییرات مطلوب پس از یک یا چند دوره مقایسه در شرایط یکسان تأکید دارد (محب علی و ابتهاج، 1375).

عملکرد، به نتیجه رساندن وظایفی است که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته می شود در یک تعریف نسبتاً جامع، عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در اجرای وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به منابع به کار رفته است و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به هدف های از پیش تعیین شده از سوی دیگر عواملی مانند: غیبت، کندی در انجام دادن کار، تأخیر و حادثه آفرینی می توانند معیارهای مناسبی برای سنجش عملکرد باشند. از عملکرد شغلی تعاریف مختلفی ارائه شده است. آنچه در تمامی این تعاریف مشترک است نحوه انجام دادن وظایف و مسئولیت های محوله است. برخی عملکرد نیروی انسانی را بهره وری در کار اطلاق کرده اند، ولی بایستی توجه داشت که عملکرد مفهومی فراتر از داده و ستاده دارد و عبارت است از مجموع رفتارهایی که فرد در شغل خود نشان می دهد. عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین. هرسی و بلانچارد معتقدند عملکرد خوب با هدف های روشن آغاز می شود. باید اطمینان حاصل شود که کارکنان دو چیز را می دانند: اول آن که انجام دادن چه کاری از آنها خواسته شده (حیطه مسئولیت) و دوم این که عملکرد خوب کدام است. از نظر این صاحب نظران، مهم بودن انتظار و مسئولیت های سازمانی، بزرگ ترین مانع های بهره وری اند. پاسخ کارکنان به این پرسش که چه کاری انجام می دهند و پاسخ مدیران به این که افرادشان چکار می کنند، متفاوت است. از دیدگاه صاحب نظران اخیر، پاول هرسی و مارشال گلداسمیت، در عملکرد نه تنها لازم است فرد بداند چه کاری باید انجام دهد، بلکه نیاز است به طور مستمر بداند که کارها را چقدر خوب انجام می دهد و دیگر آنکه برای تصمیم های خود پشتوانه قانونی داشته باشد، به عبارتی از اعتبار قانونی برخوردار باشد (غلامی، 1381).

بدیهی است رشد سازمان و تحقق هدف های آن بستگی زیادی به عملکرد مدیر و روابط او با کارکنان دارد. لذا بررسی متغیرهایی که بر عملکرد مدیر و فرآیند ارتباط تأثیر دارند، در هر سازمانی ضروری به نظر می رسد تا بتوان موانع و مشکلات را شناخت و به رشد و شکوفایی سازمان و تحقق اهداف آن کمک کرد. بنابراین ضرورت دارد که بررسی و مطالعات جدید در این زمینه صورت گیرد تا از طریق نتایج آن به نقاط قوت، ضعف ها و نارسایی های موضوع مورد نظر پی ببریم و درصد امکان آنها را تقویت یا رفع نماییم تا در آینده بر مبنای نتایج آن تصمیم گیری درست اتخاذ شود. در این مورد سؤال اصلی تحقیق این است که آیا بین مدیریت سرمایه

1. Heresy and Blanchard

های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد ؟

هدف های پژوهش

هدف اصلی

هدف اجرای پژوهش حاضر یافتن پاسخ این پرسش است که آیا بین مدیریت سرمایه های فکری با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟ به همین منظور هدف اصلی تحقیق تعیین میزان رابطه بین مدیریت سرمایه های فکری با عملکرد کارکنان است. همچنین هدف های فرعی تحقیق عبارت اند از :

- 1- تعیین میزان رابطه بین سرمایه انسانی با عملکرد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران
- 2- تعیین میزان رابطه بین سرمایه ساختاری با عملکرد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران
- 3- تعیین میزان رابطه بین سرمایه ای و عملکرد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران

مبانی نظری

سازمان ها برای کسب و حفظ موفقیت باید به ارزیابی عملکرد خود اهتمام ورزند و به ابعاد مالی و غیر مالی عملکرد توجه کنند. بسیاری از سازمان های موفق، این پیام روشن را دریافته اند. بر این اساس در 1991 باب اکلز در مجله هاروارد بیزینس ری ویو¹ در مقاله ای به عنوان «اساسنامه سنجش عملکرد» پیش بینی کرد که در 5 سال آینده، همه شرکت ها می بایستی چگونگی سنجش عملکرد خود را مجدداً طراحی کنند. واقعیت این است که فرایند مدیریت عملکرد سازمانی به عنوان سیستم کنترلی، حلقه بسته ای تلقی می شود که در آن سیاست ها و راهبردها حضور دارند و بازخورد از سطوح مختلف به منظور مدیریت عملکرد کسب و کار دریافت می شود. سیستم سنجش عملکرد، نوعی سیستم اطلاعاتی قلب فرایند مدیریت عملکرد است و اهمیت حیاتی برای اثربخشی و کارایی عملکرد سیستم مدیریت دارد. نکته مهم و بسیار حیاتی این است که پایه و اساس سنجش ارزیابی عملکرد، تغییر یافته است. به بیانی دیگر،

1. Harvard business review

امروز ارزیابی عملکرد با چالش‌هایی روبرو شده و مستلزم دامنه جدیدی از شاخص‌های عملکرد است. در توجه عملکرد در شرایط نوین سازمان‌ها، تأکید بر حذف اطلاعات مالی صرف است که به طور سنتی برای اعمال کنترل و مدیریت در سازمان‌ها فراهم می‌شود (میرسپاسی، 1378).

بسیاری از انتقادهای وارد بر نظام‌های سنتی سنجش عملکرد ناشی از ناکامی آنها در سنجش و نظارت بر ابعاد عملکرد از طریق تمرکز نسبتاً جامع بر شاخص‌های مالی است. شرکت‌ها و سازمان‌های پیش‌تاز و متعالی، در جست‌وجوی راه‌های تلفیق‌داریی‌های سازمانی نظیر مدیریت کیفیت، توجه به مشتری، تحقیق و توسعه و نوآوری با ارزیابی منظم عملکردشان هستند. بسیاری از نویسندگان، در بحث ارزیابی عملکرد مسایل مبتنی بر شاخص‌های مالی را مطرح کرده‌اند. مطالعات اخیر، محدودیت شاخص‌های سنتی مالی و رشد فزاینده شاخص‌های غیر مالی را نشان داده‌اند. این مطالب و تلاش‌های مربوطه، بیانگر شناخت فزاینده از محدودیت شاخص‌های سنتی و مالی برای ارزیابی عملکرد هستند. امروزه در سراسر جهان، تغییرات سریع فناوری و ارزیابی‌های کوتاه مدت، اهمیت یافته و شاخص‌های غیر مالی، پایه و اساس تعیین و ارزیابی عملکرد سازمانی در آینده شده‌اند. سازمان‌ها در ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای خود در پی هدف‌های مختلف و گوناگون هستند. مدیران برای تصمیم‌هایی که در مورد کارکنان باید مورد توجه قرار دهند از این گونه ارزیابی‌ها استفاده می‌کنند. آنها می‌توانند بدین وسیله درباره ارتقا، نقل و انتقال و خاتمه بخشیدن به کار کارکنان تصمیم‌هایی مهم بگیرند. با استفاده از ارزیابی‌ها متوجه نارسایی‌های مهارتی افراد می‌شوند و در می‌یابند چه نوع برنامه‌های آموزشی را باید به اجرا در آورند. آنها بدین وسیله می‌توانند مهارت‌ها و شایستگی‌های افراد را مشخص نمایند و برای حل این مشکل برنامه‌های مناسبی را اجرا کنند. همچنین می‌توان با استفاده از ارزیابی‌های عملکرد کارکنان مشخص کرد که کدام یک از برنامه‌های آموزشی معتبر، قابل اعتماد و اثربخش بوده است. بدین طریق می‌توان موفقیت یا اثربخشی برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌ها را براساس میزان و نحوه مشارکت افراد و اثری که بر عملکرد آنها داشته است، تعیین کرد و باز این که با شاخص ارزیابی می‌توان نتیجه عملکرد افراد و نظریه‌های سازمان درباره این عملکرد را به کارکنان اطلاع داد. گذشته از این، همچنین می‌توان با استفاده از ارزیابی‌های عملکرد، پایه یا مبنایی برای تخصیص پاداش تعیین کرد. تصمیم‌گیری درباره این که کدام یک از افراد، شایسته چه مقدار افزایش حقوقی است، براساس

ارزیابی عملکردها اتخاذ می شود (علیرضایی، 1381).

دستیابی به عملکرد مطلوب مستلزم برخورداری سازمان ها از یک نظام بهبود عملکرد است که در آن بهره وری براساس عملکرد مدنظر قرار می گیرد. با استفاده از این نظام سازمان ها می توانند دلایل اساسی عملکرد و بهره وری پایین خود را دریابند و به صورتی مؤثر برای رفع آن اقدام کنند. حدود 98 درصد از سازمان ها دلیل تلاش در جهت بهبود عملکرد نیروی انسانی را نیاز به کسب بهره وری بیشتر و کارایی بالاتر نیروی کار عنوان کرده اند. این در حالی است که روی فناوری تعدیل مشاغل سازماندهی و مهندسی مجدد برای کاهش هزینه ها و بهبود مزیت رقابتی سرمایه گذاری های کلان می شود. اما دیگر فناوری جدید کاهش هزینه ها با جستجوی قوانین دولتی مطلوب متضمن مزیت رقابتی دائمی نیست، بلکه آنچه در نهایت سرنوشت یک سازمان را تعیین می کند نیروی کار آن سازمان است، به طوری که کیفیت عملکرد نیروی سازمان عامل تعیین کننده موفقیت سازمان ها محسوب می شود (سعادت، 1375).

یکی از رویکردها به نظام ارزیابی عملکرد مدل «سینک و تاتل»¹ است. در این مدل، عملکرد یک سازمان ناشی از روابط پیچیده بین هفت شاخص عملکرد به شرح زیر است:

اثر بخشی، کارایی در مفهوم گسترده، کارایی در معنای ساده، بهره وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری و سودآوری که هدف نهایی هر سازمانی است.

اگرچه نسبت به زمان ارائه این مدل تغییرات بسیاری در صنعت رخ داده است، این هفت شاخص باز هم از اهمیت بالایی در عملکرد سازمانی برخوردارند. با وجود این، مدل یاد شده دارای چند محدودیت اساسی نیز هست. به عنوان مثال، در این مدل به «انعطاف پذیری» که یکی از ضرورت های بازارهای اخیر است توجهی نمی شود. همچنین محدودیت دیگر مدل بی توجهی به مشتریان است (بالتازارد و همکاران²، 2004).

یکی از مدل هایی که مشکل ماتریس عملکرد را مرتفع می سازد چهارچوب «نتایج و تعیین کننده ها» است. این چهارچوب بر این فرض استوار است که دو نوع شاخص عملکرد پایه در هر سازمانی وجود دارد: شاخص هایی که به نتایج مربوط می شوند و آنهایی که بر تعیین کننده های نتایج تمرکز دارند. دلیل جداسازی و تفکیک شاخص ها نشان دادن این واقعیت

1. Sink & Tatel

2. Balthazard et al

است که نتایج به دست آمده، تابعی از عملکرد گذشته کسب و کار است و با توجه به تعیین کننده های خاص حاصل می شود. به بیان دیگر، نتایج از نوع شاخص های تأخیردار هستند، در حالی که تعیین کننده ها شاخص های اصلی و پیشرو هستند. شاخص های مربوط به نتایج شامل عملکرد مالی و رقابت است و شاخص های مربوط به تعیین کننده ها عبارت اند از: کیفیت، قابلیت انعطاف، به کارگیری منابع و نوآوری. همچنین طراحی نظام ارزیابی عملکرد با شناخت هدف ها و راهبردهای سازمان شروع می شود و به همین دلیل است که در کارت امتیازدهی متوازن طراحی نظام ارزیابی عملکرد با این سؤال شروع می شود که «خواسته های سهامداران ما چیست؟» در واقع مدل کارت امتیازدهی متوازن به طور ضمنی مبتنی بر این فرض است که تنها سهامداران بر هدف های سازمان اثر می گذارند و دیگر ذی نفعان در تعیین اهداف نقشی ندارند. به بیان دیگر، در این مدل تأثیر دیگر ذی نفعان بر سازمان نادیده گرفته شده است. بی توجهی به تفاوت اثرگذاری ذی نفعان مختلف در حیطه های مختلف یکی از دلایل اساسی عدم موفقیت برخی از شرکت های بزرگ در استفاده از این مدل است (اتکینز و همکاران¹، 1997).

با ورود به اقتصاد دانش محور، دانش در مقایسه با سایر عوامل تولید از ارزش بیشتری برخوردار شد و عوامل سنتی تولید به تدریج اهمیت رنگ خود را از دست دادند. به طوری که در این اقتصاد، دانش مهم ترین منبع راهبردی کسب و کار شناخته شده و در هم افزایی میان قابلیت های فناوری اطلاعات و قدرت نوآوری و خلاقیت کارکنان، نقش مؤثر و تعیین کننده ای دارد. بدین ترتیب شناسایی شیوه های خلق مدیریت و ارزیابی عملکرد، تأثیرات چشمگیری بر سودآوری و بهبود جایگاه راهبردی سازمان ها به جای گذاشته و به عنوان عنصر جداناپذیر انطباق با تحولات و دشواری های محیط با هدف خلق و حفظ مزیت رقابتی در سازمان معرفی می شود. در عصر حاضر سرمایه فکری به یک محرک بسیار حیاتی برای پایداری اعتبار نظام در محیط رقابتی امروز تبدیل شده است. به عبارتی می توان گفت در عصر حاضر توجه به سرمایه فکری و نیز راه هایی که بتوان به وسیله آن خلاقیت و نوآوری در میان کارکنان را افزایش داد به یک اهرم ضروری برای حفظ و حمایت از موقعیت سازمان ها تبدیل شده است. تصور چنین سازمانی با مزایای بیان شده به قدری جذاب است که وجود دانشگاه هایی با این مشخصات، اجرا یک تحقیق دانشجویی را طلب می کند (حاجی کریمی و بطاحی، 1388).

1. Atkins & act

سرمایه فکری، موضوع جدیدی است که به لحاظ نظری در چند ساله اخیر در سطح جهانی مطرح شده است. اما از آن جایی که منبعی پرارزش برای کشورها و سازمان ها به حساب می آید، میزان رشد و توسعه آن به سرعت در حال تبدیل شدن به شاخص توسعه یافتگی کشورهاست. از سوی دیگر، این منبع نامشهود به عنوان یکی از ارزش افزاترین منابع شرکت ها و سرمایه ای کلیدی برای رشد کارآفرینی مطرح شده است. از این رو، امروزه ضرورت توسعه و مدیریت سرمایه فکری، به یک الزام جدی در سطح کلان ملی و در عرصه کسب و کار تبدیل شده است 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 اقتصادی مبتنی بر اطلاعات و دانش بود، که اساس و بنیان آن بر سرمایه فکری استوار است. به تعبیری ساده شاید بتوان سرمایه فکری را وابسته به دانشی محسوب کرد که از مجموعه منابعی نامشهود و پنهان، اصول، فرهنگ، الگوهای رفتاری، قابلیت، شایستگی، ساختارها، ارتباطات، فرآیندها و پردازش های منجر به و منتج از دانش تشکیل شده است (خاوندگار و همکاران، 1388).

در عصر حاضر سرمایه فکری یک دارایی راهبردی برای عملکرد سازمانی و افزایش رقابت پذیری سازمان ها شناخته می شوند. طبق نظرات روس و همکاران، مدیریت سرمایه های فکری شامل شناسایی سرمایه های فکری مهم، تجسم و به تصویر کشاندن مسیرها و تحولات خلق ارزش سرمایه های فکری در سازمان، اندازه گیری تحولات ناشی از سرمایه های فکری در عملکرد، پرورش و خلق سرمایه های فکری مهم با استفاده از فرایندهای مدیریت دانش و گزارش دهی خارجی و داخلی عملکرد است (مار¹، 2005).

مدیریت سرمایه فکری، بیش از آنکه یک فن مدیریتی باشد، رویکردی بنیادی در مدیریت منابع و دارایی های سازمان است. در واقع، سازمان هایی که به شکلی راهبردی بر مواردی چون: مدیریت و سنجش سرمایه فکری، ارزیابی های فناوری رقابتی و سامانه های مالکیت فکری تمرکز دارند، قادرند سرمایه فکری خود را به صورتی کارا تر مدیریت کنند. الزامات دستیابی به چارچوب مدیریتی کارا تر علاوه بر توجه راهبردی به موارد یاد شده، درک تفاوت های موجود میان سرمایه انسانی و دارایی های فکری است. چرا که سرمایه انسانی را نمی توان به مالکیت سازمان در آورد در مقابل دارایی های فکری (چون: متدولوژی ها، فرایندها و پایگاه های داده) به راحتی به مالکیت سازمان و سهامداران آن در می آیند. از این رو مهم ترین

1. Marr

وظیفه در مدیریت سرمایه فکری، تبدیل سرمایه انسانی (دانش سر بسته) به دارایی های فکری (دانش آشکار) است (عالم تبریز و همکاران، 1388).

همچنین در رشته های مختلف، تلاش های زیادی برای به کارگیری مفاهیم سرمایه های فکری مشاهده می شود. به عنوان مثال، حسابداران علاقه مند به اندازه گیری آن در ترازنامه هستند، متخصصان فناوری اطلاعات درصد کدگذاری آن در نظام های اطلاعاتی هستند، جامعه شناسان تمایل دارند قدرت را با آن متوازن سازند، روان شناسان تمایل دارند ذهن ها را توسعه دهند، مدیران منابع انسانی تمایل دارند بازدهی سرمایه گذاری را از طریق آن محاسبه کنند و کارکنان آموزش و توسعه خواهان به کارگیری آن در برنامه های توسعه منابع انسانی هستند (عالم تبریز و همکاران، 1388).

حاجی کریمی و بطحایی (1386) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. به بیان دیگر، در تحقیق حاضر شدت رابطه و تأثیرات معنادار میان عناصر و اجزای سرمایه های فکری با یکدیگر مورد تأکید بیشتر قرار گرفته و اگرچه رابطه میان این عناصر با عملکرد سازمانی مورد تأیید است، این رابطه به نوعی غیرمستقیم است و شدت آن تحت تأثیر روابط درونی این عناصر با یکدیگر است. بیگی (1387) در پژوهشی به این نتایج دست یافت که در بانکداری دولتی، بالاترین میزان اثرگذاری به ترتیب مربوط به سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری است. با این تفاوت که در بانکداری خصوصی بالاترین میزان اثرگذاری به ترتیب مربوط به سرمایه های انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری است. سرمایه انسانی و سرمایه مشتری در بخش خصوصی و سرمایه ساختاری در بخش دولتی بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارند. یزدانی (1385) در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که استفاده از سرمایه های فکری کارکنان می تواند با بهره وری سازمان یک رابطه مثبت معنادار داشته باشد و از میان اجزای سرمایه های فکری مؤلفه سرمایه انسانی می تواند بیشترین تأثیر را در تبیین بهره وری سازمان داشته باشد. یاری (1387) در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که بین سرمایه فکری و شاخص های عملکرد ارتباط معنادار است. شهریاری (1386) اظهار داشت که ارتباط معناداری میان سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری وجود دارد. بر این اساس میان سرمایه مشتری و عملکرد سازمانی و همین طور میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

کلودیو¹ (2006) در مطالعه ای بیان داشت که چالش های فراروی سازمان ها در یک اقتصاد پویا، نیازمند استفاده از دارایی های ناملموس برای کسب جایگاه رقابتی در بازار است. اهمیت فزاینده سرمایه فکری نظام گزارش دهی مالی مرسوم را به چالش انداخته و نشان داده است که این نظام دیگر پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی نیست. لذا می توان نتیجه گرفت که سرمایه فکری از با ارزش ترین عناصر هر سازمان است که برای ارزیابی و و سنجش آن باید از شیوه های نوین و سبکهای خاص استفاده کرد و شیوه های سنتی تنها می توانند مقیاسی برای سنجش دارایی های غیردانشی و فیزیکی باشند. بنتیس (2003) در مطالعه ای اظهار داشت که: میان اجزای سرمایه های فکری روابط متقابلی وجود دارد و این سرمایه ها بر روی عملکرد سازمان تاثیر دارند. لوپز داس² (2010) طی مطالعاتی نشان داد که در عصر دانش امروزی، شناختن و شناسایی بردارها و چارچوب سرمایه های فکری مرتبط با فناوری های سازمانی لازم و ضروری است. در نگاهی کلی می توان گفت: سرمایه های فکری مجموع گسترده ای از سرمایه های انسانی را در بر می گیرد و به طور خاص به منابع انسانی مربوط می شود و سازمان هایی که از مدیریت سرمایه فکری بهره مند هستند در نگاه به سرمایه های انسانی و تبدیل بهینه آن به ابزاری برای ارتقای سرمایه های مالی و اعتباری سازمان خود موفق تر عمل می کنند. آمان³ (2008) در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که براساس مفهوم جدید دانش و دانش پویا، نگرشی برای گسترش سرمایه های فکری در سازمان مطرح شده است که مفهوم تغییر دانش را تا سطح سرمایه فکری ارتقا می دهد. مدل رشد سرمایه فکری را می توان با این نگرش و ایجاد تغییرات کلی در حیطه های دانش و بخش های مرتبط با آن به دست آورد، بخش هایی که خودشان با استفاده از تغییرات کلی دانش اصلاح می شوند. برای نیل به این هدف، مفهوم جدیدی از دانش و دانش پویا معرفی می شود. مفهوم دانش به صورت مکعب دانش مطرح می شود، یعنی یک مدل سه بعدی از دانش که دارای انواع و اقسام و کیفیت های متفاوتی است. بعد نوع نشانگر جوانب داخلی - خارجی دانش از دیدگاه انسان است. بعد قسم نشانگر انواع دانش مانند دانش موضوعی است و در نهایت بعد کیفیت، مقیاس های مختلف کیفیت دانش است. وینوسکی⁴ (2009) در پژوهشی نشان داد که بحران اقتصادی فعلی در

1. Claudio
2. Lopes dos
3. Amman
4. Winiewski

جهان پیامدهای مختلفی را در زمینه خلق سرمایه های فکری داشته است. این پدیده همراه با کاهش اختصاص منابع جهت اجرای پروژه های مبتکرانه با ناآرامی های بازار و عوامل رفتاری گسترده تر مواجه بوده است. آنچه باید تعیین شود، دامنه این تأثیر است. روند خلق سرمایه های فکری نشانگر سختگیری های موجود در زمینه ارائه گزارش پیرامون سرمایه های فکری است. استفاده از سرمایه های فکری در پیش بینی شوک های اقتصادی جای سوال دارد و علت آن شامل دلایل مفهومی و عملی است. مارتینز¹ (2009) در مطالعات خود بیان داشت که در اقتصاد دانش محور کنونی، دارایی ها دستخوش تغییرات ژرفی شده اند و استخراج اقتصاد مملو از دارایی های ناملموس در حال تجدید قوا و مستلزم موفقیتی است که سازمان ها می توانند به آن دست پیدا کنند و دوام خود را تقویت نمایند. در سازمان ها سرمایه های معنوی با سرمایه های فکری در ارتباطند، عنصری که جزء دارایی های ناملموس به شمار می رود و خود شامل انواع سرمایه هاست. این پژوهش شامل یک تحلیل انعکاسی و انتقادی اهمیت سرمایه های فکری در عملکرد سازمانی و بازتاب آن در اجتماع است. هنگ و همکاران² (2010) در پژوهشی اظهار داشتند در سال های اخیر که تولید دانش موضوع مهمی برای محققان دانش شده است. در هر حال اطلاعات دانشگاهی موجود تعریف دقیقی از نحوه تولید دانش ارائه نمی کنند و محققان اندکی در این زمینه وجود دارند. وی همچنین بیان داشت که سرمایه فکری پدیده ای حاصل از روابط است و تنوع دانش فنی پدیده ای حاصل از میانه روی هاست. در نهایت تمام ابعاد سرمایه فکری مثبت هستند و تا حدود قابل توجهی تحت تأثیر تولید دانش قرار دارند.

سوالات تحقیق

با توجه به پیشینه نظری و تجربی می توان بیان داشت که توجه به مدیریت سرمایه های فکری و عملکرد کارکنان در سازمان از مقوله های در زندگی کاری مدیران و کارکنان محسوب می شود. بنابراین می توان بیان کرد که میزان مدیریت سرمایه های فکری موجود در سازمان می تواند از متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان باشد. در خصوص رابطه مدیریت سرمایه های فکری و عملکرد کارکنان، پژوهشگر با پژوهش های متعدد و مختلفی روبرو است، اما چون

-
1. Martines
 2. Hung et al

به طور قطع نمی توان ادعا کرد که بین مدیریت سرمایه های فکری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد، پژوهش حاضر تلاشی برای یافتن پاسخ این پرسش است که آیا بین مدیریت سرمایه های فکری و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد؟ در جریان پاسخگویی به این سؤال، دستیابی به پاسخ سوالات زیر ضروری می نماید:

- 1) آیا بین سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟
- 2) آیا بین سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟
- 3) آیا بین سرمایه رابطه ای و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟

روش

روش پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و چون تلاشی است برای توصیف وضعیت فعلی دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران براساس متغیرهای پیشنهادی تحقیق، در زمره تحقیقات توصیفی قرار می گیرد. و از حیث روش، توصیفی از نوع همبستگی است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران است که در سال 1390 مشغول به خدمت بوده اند و براساس آمار ثبت شده در اداره کارگزینی دانشگاه آزاد اسلامی. تعداد آنها 830 نفر بوده است. با توجه به حجم جامعه (830) و مراجعه به جدول برآورد حجم نمونه مورگان، حجم نمونه پژوهش 265 نفر در نظر گرفته شد. برای انتخاب نمونه های تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شد. از آنجا که تعداد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق تهران به تفکیک تعداد کارکنان در هر واحد در دسترس بود، 265 نمونه مورد نیاز با توجه به نسبت سهم هر دانشگاه از جامعه مورد مطالعه انتخاب شد، به طوری که 123 نفر از واحد رودهن، 69 نفر از واحد فیروزکوه، 47 نفر از واحد دماوند، 22 نفر از واحد پردیس و 4 نفر از واحد بومهن به عنوان نمونه های تحقیق در نظر گرفته شدند.

ابزار اندازه گیری

برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش به منابع کتابخانه ای و اسناد موجود مراجعه و برخی از اطلاعات مورد نیاز به دست آمد، ابزار دیگری که در پژوهش مورد استفاده قرار گرفت پرسش نامه های استاندارد سنجش عملکرد کارکنان هرسی و بلانچارد (مدل اچيو) و پرسش نامه سنجش مدیریت سرمایه فکری بنتیس است. پرسش نامه سنجش عملکرد از دو قسمت تشکیل شده بود. قسمت اول در برگیرنده سؤالاتی است که به ویژگی های جمعیت شناختی کارکنان مانند جنسیت و میزان تحصیلات می پردازد و قسمت دوم حاوی 48 سؤال پنج گزینه ای است که آزمودنی به هر سؤال در دامنه ای از نمرات 1 (خیلی کم) تا 5 (خیلی زیاد) پاسخ می دهد. پرسش نامه سنجش عملکرد کارکنان از هفت بُعد توانایی، وضوح و شناخت شغلی، ارزیابی و دادن بازخورد، حمایت سازمانی، اعتبار تصمیمات، انگیزه و محیط سازمانی تشکیل شده است. برای سنجش میزان مدیریت سرمایه فکری از پرسش نامه استاندارد بنتیس استفاده شده است، پرسشنامه فوق حاوی 52 سوال پنج گزینه ای است که آزمودنی به هر سؤال در دامنه ای از نمرات 1 (کاملاً مخالفم) تا 5 (کاملاً موافقم) پاسخ می دهد. پرسش نامه مدیریت سرمایه فکری از سه بعد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای تشکیل شده است.

با توجه به اینکه هر دو پرسشنامه استاندارد است، روایی آنها در مطالعات متعدد خارجی و داخلی تأیید شده است. از سوی دیگر چند تن از متخصصان پرسش نامه را به لحاظ روایی آن در این پژوهش مورد تأیید قرار داده اند. پرسش نامه سنجش مدیریت سرمایه های فکری را امیری در سال 1388 در بین دبیران سطح شهر تهران اعتباریابی کرد نتایج حاکی از این بود که میزان پایایی پرسش نامه برابر با 0/95 است. همچنین پایایی هر یک از اجزای پرسش نامه مدیریت سرمایه های فکری به این ترتیب گزارش شده است: سرمایه انسانی برابر 0/86، سرمایه ساختاری برابر 0/84 و سرمایه رابطه ای (مشتری) برابر 0/87. همچنین میزان پایایی پرسش نامه عملکرد کارکنان در پژوهش مهرگان (1383) برابر با 0/94 محاسبه شده است. لازم به ذکر است برای اطمینان یافتن از پایایی ابزار در جامعه مورد مطالعه، پرسش نامه های قبل از توزیع نهایی بین افراد نمونه، ابتدا پرسش نامه ها بین 35 نفر از کارکنان توزیع و پس از پاسخگویی جمع آوری شد، آنگاه برای بررسی میزان پایایی ابزار در جامعه مورد بررسی از نرم افزار spss استفاده گردید و با استفاده از روش آلفای کرانباخ میزان پایایی پرسش نامه عملکرد

کارکنان برابر 0/869 و پرسش نامه مدیریت سرمایه فکری 0/872 به دست آمد. همچنین پایایی به دست آمده برای هر یک از اجزای پرسش نامه مدیریت سرمایه های فکری به ترتیب عبارت است از: سرمایه انسانی برابر 0/781، سرمایه ساختاری برابر 0/803 و سرمایه رابطه ای (مشتری) برابر 0/794.

یافته ها

پس از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از طریق اجرای پرسشنامه تدوین شده، داده های به دست آمده وارد رایانه شد و با استفاده از نرم افزار SPSS عملیات آماری مورد نیاز بر روی آنها انجام داده شد. اطلاعات جمع آوری شده در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفته است.

جدول شماره 1: بررسی توزیع شاخص های مرکزی و پراکندگی متغیر سرمایه فکری و ابعاد آن

شاخص های آماری										
بیشترین فراوانی	کمترین فراوانی	دامنه تغییرات	نما	میانه	میانگین	واریانس	انحراف معیار	ضریب کجی	ضریب کشیدگی	
222	72	150	141	141	141/15	855/31	29/29	0/09	0/20	سرمایه فکری
88	26	62	52	52	58/83	130/32	11/41	0/109	0/18	سرمایه انسانی
62	18	44	39	39	38/89	75/86	8/71	0/09	-0/06	سرمایه ساختاری
88	23	65	44	44	45/24	100/16	10/00	0/52	1/18	سرمایه رابطه ای

با توجه به داده های جدول شماره 1 می توان بیان نمود که شاخص های مرکزی نما، میانه، میانگین برای نمره سرمایه فکری به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره 72، حداکثر آن 222 و نمره کل آن 27383 است. لازم به ذکر است که سه شاخص سرمایه فکری هم گرایش به توزیع نرمال دارند. همان طور که ملاحظه می شود، پایین ترین نمره «سرمایه فکری» متعلق به کسانی است که نمره 72 را به

دست آورده اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره 222 را کسب کرده اند و نمره کل 27383 می باشد. بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با 150 نمره است. نمره سرمایه فکری بیشتر افراد برابر با 141 است. نمره سرمایه فکری نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از 141 و نیمی دیگر بیش از آن نمره است. متوسط نمره "سرمایه فکری" نمونه آماری برابر با 141 است. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره های "سرمایه فکری" در حدود 29.29 در اطراف میانگین پراکنده شده اند. بنابراین نمره های "سرمایه فکری" 95 درصد از افراد را می توان مساوی یا بزرگ تر از 111.86 و کوچک تر یا مساوی با 170.44 برآورد کرد.

جدول شماره 2: بررسی توزیع شاخصهای مرکزی و پراکندگی متغیر عملکرد کارکنان و ابعاد آن

شاخص های آماری										
بیشترین فراوانی	کمترین فراوانی	دامنه تغییرات	نما	میانها	میانگین	واریانس	انحراف معیار	ضریب کجی	ضریب کشیدگی	
213	48	165	136	128/5	71 127	158 816	28/57	-0/09	0/50	عملکرد
30	6	24	12	14	14/12	17/17	4/14	0/38	0/06	توانایی
30	6	24	13	16	16/73	25/75	5/07	0/13	-0/62	شناخت
81	10	71	28	28	28/8	69/95	8/36	1/01	5/65	حمایت و پشتیبانی
36	8	28	20	21	20/85	30/07	5/48	0/10	-0/16	انگیزش
30	6	24	16	17	17/52	29/89	5/46	-0/02	-0/42	ارزیابی
30	6	24	20	17	16/57	23/80	4/87	0/10	-0/17	اعتبار
213	48	165	136	128/5	71 127	158 816	28/57	-0/09	0/50	محیط

شاخص های مرکزی نما، میانها، میانگین برای نمره عملکرد کارکنان به دلیل نزدیک بودن مقدار عددی آنها به یکدیگر، حکایت از گرایش به توزیع نرمال دارد. حداقل نمره 48 و حداکثر

آن 213 است. لازم به ذکر است که هفت شاخص عملکرد کارکنان هم به توزیع نرمال گرایش دارند.

همان طور که ملاحظه می شود، پایین ترین نمره «عملکرد کارکنان» متعلق به کسانی است که نمره 48 را به دست آورده اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره 213 را کسب کرده اند و نمره کل 25798 است. بنابراین، دامنه توزیع نمرات برابر با 165 نمره است. نمره عملکرد بیشتر کارکنان برابر با 136 است. نمره عملکرد نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از 128 و نیمی دیگر بیش از آن نمره است. متوسط نمره «عملکرد» نمونه آماری برابر با 127.71 است. بنابراین نمره های «عملکرد» 95 درصد از افراد را می توان مساوی یا بزرگ تر از 99.14 و کوچک تر یا مساوی با 156.28 برآورد کرد.

آیا بین سرمایه انسانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟

جدول شماره 3: ضرایب مربوط به سؤال فرعی اول

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد		مدل
		ضرایب استاندارد بتا	خطا انحراف معیار B	
0/000	3/886		29/459	مقدار ثابت
	13/217	0/708	0/138	سرمایه انسانی

با توجه به داده های جدول شماره 3 و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود که مدیریت سرمایه انسانی به میزان 0/708 با عملکرد کارکنان رابطه دارد، از طرفی با توجه به کوچک تر بودن سطح معناداری آزمون از 0/05 می توان بیان نمود که رابطه فوق معنادار است. با توجه به مثبت بودن میزان رابطه می توان گفت که با افزایش میزان مدیریت سرمایه انسانی، عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران نیز به همان میزان افزایش می یابد.

آیا بین سرمایه ساختاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟

جدول شماره 4: ضرایب مربوط به سؤال فرعی دوم

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد		مدل	
		ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد		
		بتا	خطا انحراف معیار	B	
0/000	5/248		7/217	37/877	مقدار ثابت
0/000	12/727	0/688	0/184	2/344	سرمایه ساختاری

با توجه به داده های جدول شماره 4 و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود که مدیریت سرمایه ساختاری به میزان 0/688 با عملکرد کارکنان رابطه دارد، از طرفی با توجه به کوچک تر بودن سطح معناداری آزمون از 0/05 می توان بیان نمود که رابطه فوق معنادار است. با توجه به مثبت بودن میزان رابطه می توان گفت که با افزایش میزان مدیریت سرمایه ساختاری، عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران نیز به همان میزان افزایش می یابد.

سوال سوم فرعی: آیا بین سرمایه رابطه ای و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟

جدول شماره 5: ضرایب مربوط به سؤال فرعی سوم

سطح معناداری	t	ضرایب		مدل	
		ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد		
		بتا	خطا انحراف معیار	B	
0/000	4/227		7/532	31/836	مقدار ثابت
0/000	12/827	0/688	0/166	2/134	سرمایه رابطه ای

با توجه به داده های جدول شماره 5 و میزان ضریب بتا برای متغیرهای وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود که مدیریت سرمایه رابطه ای به میزان 0/688 با عملکرد کارکنان رابطه دارد، از طرفی با توجه به کوچک تر بودن سطح معناداری آزمون از 0/05 می توان گفت که رابطه فوق معنادار است. با توجه به مثبت بودن میزان رابطه می توان بیان نمود که با افزایش میزان مدیریت سرمایه رابطه ای، عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران نیز به همان میزان افزایش می یابد.

آیا بین مدیریت سرمایه های فکری و عملکرد کارکنان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه وجود دارد؟

جدول شماره 6: ضرایب مربوط به سؤال اصلی

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد		مدل
		ضرایب استاندارد	خطا انحراف معیار	
		بتا	B	
0/011	2/572		8/086	مقدار ثابت
0/000	13/370	0/731	0/057	سرمایه فکری

با توجه به داده های جدول شماره 6 و میزان ضریب بتا برای متغیر های وارد شده به رگرسیون مشاهده می شود که مدیریت سرمایه فکری به میزان 0/731 با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی شرق استان تهران رابطه دارد، از طرفی با توجه به کوچک تر بودن سطح معناداری آزمون از 0/05 می توان گفت که رابطه فوق معنادار است. با توجه به مثبت بودن میزان رابطه می توان بیان نمود که با افزایش میزان مدیریت سرمایه فکری، عملکرد کارکنان نیز به همان میزان افزایش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

مدیریت سرمایه فکری و عملکرد کارکنان، هدف های متفاوت را دنبال می کنند و به نوعی مکمل یکدیگر هستند. عملکرد و مدیریت سرمایه فکری، جنبه های مختلفی از فعالیت های سازمانی را در بر می گیرند و شامل طیف وسیعی از فعالیت های فکری در درون سازمان (از خلق و به کارگیری و یادگیری دانش تا استفاده از دانش) هستند. با این تفاوت که مدیریت

سرمایه فکری در سطوح مدیریت عالی و راهبردی سازمان در نظر گرفته می شود و بر خلق و استخراج ارزش از دل دارایی های سازمانی تأکید دارد؛ به بیان دیگر، هدف مدیریت سرمایه فکری، خلق و استفاده از این سرمایه در جهت بهبود توانایی و ها و قابلیت های خلق ارزش سازمان در چشم انداز راهبردی است. این دو مفهوم اجزای سازنده، یا بلوک های ساختمانی لازم برای مدیریت سازمان در هزاره جدید هستند و باید برای حداکثر رساندن اثربخشی و تحقق هدف ها، با یکدیگر ادغام و یکپارچه شدند. در حقیقت بازدهی و بهره وری هر سازمان به رفتار سازمانی و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است. دانش در دنیای امروز یک مزیت رقابتی و از مهم ترین عوامل تولید محسوب می شود و باید هدایت و مدیریت شود. در تحقیق حاضر پژوهشگر با توجه به نیاز سازمان های دانش محور عصر جدید سعی کرده است تصویری کلی از مفاهیم نظری مرتبط با سرمایه فکری ارائه دهد و با اعلام نتایج و یافته به مدیران و مؤسسات اجرایی کمک کند. تا درباره اهمیت این گونه دارایی ها شناخت بهتری کسب نمایند.

اولین یافته تحقیق بر وجود رابطه معنادار بین مدیریت سرمایه انسانی با عملکرد کاری کارکنان دلالت داشت. با توجه به آزمون رگرسیون خطی و سطح معناداری آزمون ($\alpha = 0/000$) و کوچک تر بودن آن از $0/05$ می توان استدلال کرد که بین مدیریت سرمایه انسانی با عملکرد کاری کارکنان رابطه وجود دارد و میزان این رابطه $0/708$ است و 50 درصد از تغییرات عملکرد کاری کارکنان ناشی از تغییر مدیریت سرمایه های انسانی است. نتیجه حاصل از این بخش تحقیق با نتیجه تحقیق حاجی کریمی و بطحایی (1386) همسویی دارد که به این نتیجه رسیدند بین ابعاد مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. یاری (1387)، بیگی (1387) نیز به این نتایج دست یافتند که سرمایه انسانی و سرمایه مشتری در بخش خصوصی و سرمایه ساختاری در بخش دولتی بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارند. بنتیس (2003) هم بیان داشت که اجزای سرمایه های فکری بر روی عملکرد تجاری تأثیر دارند. هنگ و همکاران (2010) تأثیرات ناشی از سرمایه اجتماعی- انسانی و ساختاری بر تولید دانش و بهره وری را نشان دادند و همه آنها با یافته های این پژوهش همسویی دارند.

دومین یافته تحقیق دلالت بر وجود رابطه معنادار بین مدیریت سرمایه ساختاری با عملکرد کاری کارکنان داشت. با توجه به آزمون رگرسیون خطی و سطح معناداری آزمون ($\alpha = 0/000$)

و کوچک تر بودن آن از 0/05 می توان استدلال نمود که بین مدیریت سرمایه ساختاری با عملکرد کاری کارکنان رابطه وجود دارد و میزان این رابطه 0/688 است. و 47 درصد از تغییرات عملکرد کاری کارکنان ناشی از تغییر در مدیریت سرمایه های ساختاری است. نتیجه حاصل از این بخش تحقیق با نتایج تحقیقات زیر همسویی دارد: شهریاری (1386) به این نتیجه دست یافت که میان سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری و همین طور میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. حاجی کریمی و بطحایی (1386) به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. بیگی (1387) به این نتایج دست یافت که در بانکداری دولتی، بالاترین میزان اثرگذاری به ترتیب مربوط به سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه مشتری است. با این تفاوت که در بانکداری خصوصی بالاترین میزان اثرگذاری به ترتیب مربوط به سرمایه های انسانی، سرمایه مشتری و سرمایه ساختاری است. سرمایه انسانی و سرمایه مشتری در بخش خصوصی و سرمایه ساختاری در بخش دولتی بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارند. یزدانی (1385) به این نتیجه دست یافت که اجزای سرمایه های فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری) با بهره وری سازمان یک رابطه مثبت معنادار دارد. مارتینز (2009) نشان داد که سرمایه های فکری و اجزای آن در عملکرد سازمانی بازتاب دارند و هنگ (2010) نیز تأثیرات ناشی از سرمایه اجتماعی- انسانی و ساختاری بر تولید دانش و بهره وری را گزارش داد.

سومین یافته تحقیق بر وجود رابطه معنادار بین مدیریت سرمایه رابطه ای با عملکرد کاری کارکنان دلالت داشت. با توجه به آزمون رگرسیون خطی و سطح معناداری آزمون ($\alpha = 0/000$) و کوچک تر بودن آن از 0/05 می توان استدلال کرد که بین مدیریت سرمایه رابطه ای با عملکرد کاری کارکنان رابطه وجود دارد و میزان این رابطه 0/688 است و 47 درصد از تغییرات عملکرد کاری کارکنان ناشی از تغییر در مدیریت سرمایه های رابطه ای است. نتیجه حاصل از این بخش تحقیق با نتایج تحقیقات زیر همسویی دارد. حاجی کریمی و بطحایی (1386) به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. یزدانی (1385) به این نتیجه دست یافت که اجزای سرمایه های فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری) با بهره وری سازمان یک رابطه مثبت معنادار دارد. مارتینز (2009)

نشان داد که سرمایه های فکری و اجزای آن در عملکرد سازمانی بازتاب دارند و هنگ (2010) (تأثیرات ناشی از سرمایه اجتماعی- انسانی و ساختاری بر تولید دانش و بهره وری را گزارش داد.

در نهایت می توان بیان داشت که رابطه معناداری بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد کاری کارکنان وجود دارد. با توجه به آزمون رگرسیون خطی و سطح معناداری آزمون $(0/000) = \alpha$ و کوچک تر بودن آن از $0/05$ می توان استدلال نمود که بین مدیریت سرمایه فکری با عملکرد کاری کارکنان رابطه وجود دارد و میزان این رابطه $0/731$ است و 53 درصد از تغییرات عملکرد کاری کارکنان ناشی از تغییر در مدیریت سرمایه های فکری است. نتیجه حاصل از این بخش تحقیق با نتایج تحقیقات زیر همسویی دارد: حاجی کریمی و بطحایی (1386) به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد مدیریت سرمایه فکری (سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه ای) با عملکرد سازمانی رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. یاری (1387) به این نتیجه دست یافت که بین سرمایه فکری و شاخص های عملکرد ارتباط معنادار است. بیگی (1387) به این نتایج دست یافت که سرمایه انسانی و سرمایه مشتری در بخش خصوصی و سرمایه ساختاری در بخش دولتی بیشترین تأثیر را بر عملکرد دارند. بنتیس (2003) بیان داشت که اجزای سرمایه های فکری بر روی عملکرد تجاری تأثیر دارند. مارتینز (2009) نشان داد که سرمایه های فکری در عملکرد سازمانی بازتاب دارند و لویز داس (2010) نشان داد که همه ابعاد سرمایه فکری به طور مثبت و معناداری بر بهره وری دانش تأثیر می گذارد.

منابع

فارسی

- امیری، ع. ن. (1388). افزایش سرمایه فکری در سازمان و نقش یادگیری سازمانی تهران، رساله دکتری، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- بابایی، ر. (1378). منابع یادگیری مدیران. تهران: ماهنامه مدیریت و توسعه، شماره 2.
- بی مادوکس، ر. (1375). ارزیابی عملکرد اثربخش. ترجمه: داود محب علی و سمیرا ابتهاج. تهران: انتشارات قائم، چاپ اول.

بیگی، ت. (1378). بررسی تطبیقی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی صنعت بانکداری ایران در دو بخش دولتی و خصوصی. تهران: پژوهشنامه مدیریت اجرایی سال دهم، شماره 1.

حاجی کریمی، ع. بطحایی، ع. (1386). بررسی اثرات سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی شرکت های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع و معادن. تهران: فصلنامه تدبیر، شماره 187.

حاجی کریمی، ع. بطحایی، ع. (1388). مدیریت سرمایه های فکری. تهران: انتشارات چاپ و نشر بازرگانی، چاپ اول.

خاوندکار، ج و همکاران (1388). سرمایه فکری، مدیریت، توسعه و مدل های سنجش. تهران: انتشارات دریا، چاپ اول.

سعادت، ا. (1375). مصاحبه ارزشیابی، انواع و فنون اجرای آن، مجموعه شانزدهم. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

شریف زاده، ف. کاظمی، م. (1377). مدیریت و فرهنگ سازمانی. تهران: نشر قوس، چاپ اول.

شهریاری، علی اکبر (1386). ارتباط میان سرمایه ساختاری و عملکرد سازمانی در شعب بانک صادرات. تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

عالم تبریز، همکاران (1388). سرمایه فکری، اندازه گیری، افشاء مدیریت. تهران: انتشارات دریا، چاپ اول.

علیرضائی، م. ر. (1381). ایجاد یک نظام ارزیابی عملکرد کارآمد برای یک سطوح عملکردی سازمان ها. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، جهاد دانشگاهی.

غلامی، ح. (1381). مقایسه روش های ارزیابی عملکرد. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، جهاد دانشگاهی.

کریفن، م. (1374). رفتار سازمانی. ترجمه: مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید، چاپ اول.

- مهرگان، م. ر (1383). مدل های کمی در ارزیابی عملکرد سازمان ها، تحلیل پوشش داده ها. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول .
- میرسپاسی، ن. (1378). مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- یاری، م. (1387). ارتباط بین سرمایه فکری و عملکرد شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران. تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
- یزدانی، ح. ر. (1385). بررسی روابط متقابل میان اجزای سرمایه های فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه مشتری) و اثرات آنها بر عملکرد شعب بانک ملت استان تهران. تهران : پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

انگلیسی

- Amman, E, (2008), **Intellectual Capital Development by Knowledge Management**, [Dissertation Abstract PH.D] University Germany.
- Atkins, A. Allen, J. H. Wells, R.B. (1997), **A stakeholder approach to strategic performance Measurement**, sloun Management Review spring, 25-37.
- Balthazard, P. A. and Robert, A. C. (2004). **Organization Culture and Knowledge Management Success: Assessing the Behavior-performance Continuum**. Hawaii.
- Bontis, N. (2003). **Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital**, Ontario: Me master university.
- Bontis, N. (1999). **Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field**, international journal of technology management, Vol. 18 No. 5/6.
- Claudio, G. (2006), **Intellectual Capital Measuring-A compative Approach**, Strategic Management Journal, 15, 53-61.

- Hung Chun, Yi .Wu Jim Chun, Yen. (2010) .**Intellectual Capital and Knowledge Productivity** .Management Decision .Vol .48. Issu. 4, P ;580-599.
- Lopesdos, F. (2010), **The Model of Intellectual Capital Approach on the Human Capital Vision**, [Dissertation Abstract Ed.D] Open university of Portugal.
- Marr, B. (2005). **Measuring and Managing Intellectual Capital and Knowledge Assets in New Economy Organizations**. Bourne(ed), Handbook of Performance Measurement .London: Gee publishing Ltd.
- Martines, I. (2009), **The Importance of Intellectual Capital in Organizatio**, [Dissertation Abstract PH.D] university of Glomorgan Business School, Ponty pridd UK.
- Winiewski, P. (2009), **The Global Economic Crisis of 2007-2009: its Relation to Intellectual Capital**, Journal of Mnangment Research Macro Think Instittute, vol 2, NO 1,1:Ep.

Archive of SID